

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
7	Ok.	I høj grad
12	Akut indlagt med udrykning, derfor husker jeg ikke alt.	I meget høj grad
15	Super professionel.	I høj grad
23	Modtagelsen var forskellig fra gang til gang. Første gang: Fortalte navn og vente i venteværelset. Anden gang: Skulle give CPR-nummer og vente i vente værelset. Tredje gang: Fortalte navne, skulle udfylde tre sider med spørgsmål og vente i venteværelset. Ikke meget ensartethed i modtagelsen. Hvor udfyldes sådan et skema ikke digitalt?	I nogen grad
27	Venligt personale og gode omgivelser	I høj grad
28	Jeg var meget tilfreds med modtagelse, både med personalet og med den information, som jeg fik.	I meget høj grad
30	Jeg blev indlagt med brækket hofte, hvilket personalet tacklede ok. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg troede, der også var noget galt i ryggen, hvilket de først gik med til at undersøge tre dage senere. Ja, det var jeg ikke tilfreds med, for der var brud på ryggen.	I meget høj grad
31	Meget tilfreds ved indlæggelse.	I høj grad
33	Jeg synes, alle var super søde og hjælpsomme lige fra min egen læge til Falck folk, der transporterede mig og sygeplejersker og kirurg, læge [og] portør.	I meget høj grad
35	Jeg blev oplyst om, at der ville komme en og tage en blodprøve samt en læge, men der var sket en kommunikationsfejl blandt personalet, så da sygeplejersken endnu engang kom ind til mig, kunne hun ikke forstå, hvorfor lægen eller bioanalytikerken endnu ikke havde været derinde. Jeg sad derfor og ventede i et par timer, uden jeg vidste, hvad der skulle ske.	I ringe grad
37	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
40	Synes det er meget dårligt, at mine ejendele ikke kunne blive låst inde (smykker, telefon og pung). Jeg ankom alene og akut, så der var ikke nogen til at tage vare på mine ting. Måtte også rykke mange gange for at få [ejendelene] op på afdelingen efter operationen. Fik at vide, at de bare stod ved skranken, ikke gemt bare lidt af vejen. Øv hvor dårligt.	I meget høj grad
51	Jeg fik en god behandling, og personalet var venlige.	I høj grad
58	Jeg er meget tilfreds for alle ting de har gjort for mig []. Meget respekt for dem.	I meget høj grad
67	Vi fik en meget fin og god behandling på Horsens Sygehus, men jeg syntes, at man blev sendt meget hurtigt hjem efter operationen. Men jeg syntes ikke, at den behandling, som vi fik, da vi kontaktede vagtlægen, var særlig god! Vagtlægen var meget svær at overbevise om, at min datter virkelig var syg, og at vi havde brug for at få besøg af en læge. Jeg kunne jo ikke køre med NN, så syg som hun var, og SÅ meget som hun kastede op. Hun var selv meget afkræftet og ville ikke ud at køre, sådan som hun kastede op, og hun havde samtidig meget maveonde. Hun havde brug for et toilet ved sig... Men vagtlægen mente, at vi skulle køre til Århus. Dette syntes jeg var svært, når man bor alene med sin datter, da jeg er alenemor! Men da jeg endelig fik vagtlægen overtalt til at komme her på hjemmeadressen, hvor vi fik besøg af en vagtlæge dog næsten først to en halv time efter vores opkald, hvilket jeg syntes var længe at vente. Men vi fik besøg af en meget rar vagtlæge, som virkelig godt kunne se, at NN var rigtig syg. Han tog action med det samme, efter han havde undersøgt hende og spurgt ind til situationen, hvilket vi begge to virkelig satte stor pris på..! Vagtlægen fik bestilt en ambulance til os, og der fik vi også en fin behandling, og de var hurtige til at komme her på privatadressen.	I meget høj grad
68	Da jeg kom ind, var de rigtig gode til at komme hen og spørge mig om, hvad der var galt, men der var rigtig mange forskellige læger; der var ca. 5 forskellige. Jeg ved ikke, om det er normalt.	I høj grad
74	Jeg startede ved lægevagten, hvor jeg mødte en meget kompetent læge. Dernæst på akutmodtagelsen, hvor der sad en sur dame ved skranken. Sygeplejersken, der hentede mig, var dog både sød og imødekommende. Jeg var dog ikke klar over, at jeg skulle indlægges, før jeg så sengen. Første kontakt er ved skranken, og der kunne det være godt, med en imødekommende person.	I ringe grad
79	Super effektivt.	I meget høj grad

92	Information om "rettigheder" som forælder, der er indlagt med sit barn, ville have været rart.	I meget høj grad
109	Jeg blev sendt til akutafdelingen af min læge, fordi jeg havde meget høje infektionstal og betændelse i mine tarme. Men jeg sad i halvanden time og ventede, før jeg simpelthen blev nødt til at gøre opmærksom på, at jeg ikke kunne sidde ned. Så blev jeg endelig tilbudt en seng, men der lå jeg så i yderligere halvanden time, før der skete noget.	Slet ikke
111	Jeg følte mig ikke så velkommen, som jeg kunne have ønsket. Sygeplejersken virkede meget travl. Sagde at det egentlig kun var nødvendigt at jeg var på afdelingen, når jeg skulle have medicin hver 8. time.	I nogen grad
112	Lang tid da der var lang tid i venteværelse [].	I nogen grad
125	I lover for meget i forhold til start af behandling.	I meget høj grad
132	Det tog vel den tid, der skulle bruges, der var vel nogen der havde hurtigere brug for hjælp. Jeg havde jo bare en blindtarm, der skulle ud.	I meget høj grad
146	Jeg var fuldstændig tilfreds med behandling.	I meget høj grad
147	Flot modtagelse og dejligt personale.	I meget høj grad
150	Dårlig oplevelse. Lang ventetid på læge, der kunne tage en beslutning.	I høj grad
152	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
153	Jeg, NN, er anden NNs mor. Anden NN kan intet. Han er meget handicappet. Her i [efteråret] hørte "de" efter, hvad jeg sagde. Jeg gør meget ud af at fortælle, hvad anden NN kan klare og hvad ikke. "De" plejer ikke at høre efter!	I meget høj grad
156	Blev indlagt via koloskopisnittet.	I høj grad
160	Jeg blev pænt modtaget og informeret om forløbet. Men ventetiden fra [midt på dagen] til jeg var hjemme igen 12 timer senere var utilfredsstillende, selv indgrebet varede ca. 15 minutter. Men ellers en god behandling.	I høj grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6	Efter scanning ventede jeg på stuen, indtil der kom en læge (NN), som meget kontant fortalte mig, at det sikkert var kræft, jeg havde i tyktarmen. Da chokket var fortaget, fik jeg lov til at tage hjem til en søvnløs nat, indtil jeg skulle møde igen [dagen efter], hvor jeg havde samtaler med en læge, der dog fortalte, at man ikke kunne udtale sig sikkert efter en scanning. Jeg blev herefter lidt mere rolig, og det blev bestemt, at jeg skulle møde igen [dagen efter om morgenen] for at få en udskylning af tarmen, inden jeg skulle have en endoskopiundersøgelse. I hele forløbet med udskylning osv. var det en meget sød sygeplejerske, der behandlede mig. Efter besøget med endoskopiundersøgelsen var der en meget frisk læge, der fortalte mig, at der "kun" var noget betændelse på tyktarmen. Jeg skulle fortsætte med [medicinen], og så skulle det nok blive ok. Resume: En oplevelse, hvor jeg gerne ville have været denne kedelige meddelelse fra NN foruden. Man må vel forvente, at man venter med disse udtagelser, til der er ordentlige beviser for diagnosen.	I nogen grad
27	Ikke flere bemærkninger.	I høj grad
28	Generelt var jeg meget tilfreds med personale og den information, som jeg fik under min indlæggelse. Eneste kritik punkt var uroen om natten, da jeg stort set ikke fik sovet om natten under min indlæggelse.	I meget høj grad
33	Det er ikke sygehusets skyld, at jeg ikke fik den mad, jeg skulle have, da jeg havde ondt i maven og kvalme, så jeg kunne bare ikke spise særlig meget.	I meget høj grad
74	Jeg følte ikke, jeg blev mødt i øjenhøjde. Jeg skulle bare ud.	I ringe grad

14	Afdelingen (Akutmodtagelse) gjorde alt, hvad den kunne for at undskylde og forklare, hvorfor jeg skulle vente 13 timer på at komme på operationsafdelingen for at få fjernet en blindtarm :-). 13 timer er lang tid at faste, når man ikke fik morgenmad, inden man gik til lægen om morgenen. Men derudover gik operationen godt, og jeg var i fulde omdrejninger tre dage senere. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
15	Jeg har kun godt at sige både for pleje og behandling. Søde, venlige og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Glæder mig til, der kommer badeværelse og toilet på værelserne. [Fysiske rammer]	I høj grad
19	En enestående oplevelse under indlæggelsen. Jeg har kun godt at sige om det danske hospitalsvæsen ovenpå to indlæggelser inden for kort tid ([andet hospital tidligere] for en blodprop, og Horsens regionshospital [i sensommeren] for kraftige blødninger i tyktarmen, formentlig forårsaget af blodfortyndende medicin). Jeg er fuld af beundring for jeres enestående indlevelse med hensyn til min situation og jeres ro, da det gik hedt til med blødningen. Min familie, der var med meget af tiden, er mere end enige med mig. Jeg skal [senere] igennem en kikkertundersøgelse. Da I gav mig tilbuddet afmystificerede I fuldstændig denne, vistnok, lidt barske omgang, så jeg er helt rolig omkring mit næste besøg i Horsens. Stor tak til jer alle! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Ville ønske.	I meget høj grad
27	Jeg har intet dårligt at sige om min oplevelse på Hospitalsenheden Horsens. Det var en yderst god oplevelse, selvom jeg faktisk havde meget ondt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Der er et stort behov for ro om natten, så jeg vil foreslå flere en- eller maksimalt tomandsstuer. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
31	De var gode.	I meget høj grad
33	Jeg har aldrig været indlagt på et sygehus før og var meget taknemmelig for al den hjælp jeg fik. Jeg synes det er mange mennesker, der har været med til at hjælpe mig, både læger, sygeplejersker, læger NN, operationspersonale, serviceassistenter portører, Falck-folk.	I meget høj grad
39	Altid søde og rare selvom de måtte løbe stærkt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
56	Akutafdeling: Jeg har gjort personalet opmærksom på, at jeg ikke havde så meget smerter før operation, men tilstedeværende læge syntes dog jeg skulle opereres for at udelukke en blindtarmsbetændelse. Så man kunne måske have foretaget andre undersøgelser, fx scanning eller en MR-scanning i stedet for, at jeg skulle ende med smerter, tre huller og tre operationsar i maven. Fordi efter operationen har det så vist sig ikke at være blindtarmsbetændelse. Så har man virkelig ikke andre muligheder? Morfin: Fik morfin som smertestillende, fik det så dårligt af det, synes ikke personalet reagerede på det, vedkommende sagde: Vil du have modgift, så du kan få dine smerter tilbage? P4: Efter opvågning blev jeg kørt på P4. Jeg lå på en firemandsstue, men havde stort set ikke rigtig kontakt med personale, uden jeg ringede efter. Og lang ventetid, når man ringede efter en. Man bliver meget efterladt til sig selv. Den dag jeg skulle udskrives, var der kun en sygeplejerske på måske hele afdelingen og en assistent, hvor jeg så viser mit operationsår, der siver igennem og ønsker at have den tjekket inden udskrivelse. Denne person åbner mit sår med almindelige handsker. Så kort tid efter operation kan man altså ikke åbne et sår uden at bruge sterile handsker. Og hun står lige pludselig og mangler noget, lader såret stå åbent og render frem og tilbage, jeg kunne have endt med infektion? Med hensyn til udskrivelse: Jeg skulle have Fragmin i nogle dage, trods jeg har sagt, at jeg ikke føler tryk ved det fik jeg ikke en hjemmesygeplejerske. Dårlig stil, fordi efter jeg har fået en fejlbehandling har jeg haft det dårligt med at stikke mig selv. Fik andre til give mig fragmin. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
67	Det var nogle super gode og venlige sygeplejerske vi havde. Patienten følte sig i trygge hænder, selvom hun ikke er vild med at gå til læge/være på sygehus. Så det var en positiv oplevelse, når det nu skulle være, og det roste vi dem også for, da vi skulle hjem! Selvom jeg, som alenemor, ikke var helt enig i, at vi allerede skulle udskrives. Jeg ville godt have været indlagt en nat mere der, men det lød det ikke til, at der var mulighed for, da vi skulle udskrives af en læge! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Læge NN var fantastisk. Han gav sig tid og forklarede mig alt. Han var virkelig rar og kompetent. Sygeplejersken var også rar, da jeg blev indlagt. Jeg lå dog, og ventede i 11 timer uden at trække i snoren en eneste gang. Jeg syntes det virkede som om, at de havde for meget at se til. Mange ting kunne gøres bedre. Dog var udskrivelsen nok det værste. Lægen snakkede i to minutter, og jeg blev fejlinformeret (viste det sig senere). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
82	Der blev, så vidt jeg kunne registrere, kun vasket gulv en gang om ugen, hvilket var lidt i forhold til, hvor ofte, der blev lagt snavset tøj på gulvet, og i forhold til, at patienterne gik rundt i de samme sokker. [Fysiske rammer]	I nogen grad

105	I kunne måske hilse på folk, når I går forbi på gangene, man ser sjældent et smil. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
108	Samme læge tager sig af en, så man ikke får flere opfattelser. Ved anden akutindlæggelse var det bedre. [Kontaktperson]	I nogen grad
109	Jeg synes nok, at hygiejnen kunne være bedre. Da jeg blev indlagt på akutmodtagelsen, tog de en masse blodprøver, og det sprang op om natten; altså mandag aften, og mit lagen var fuld af blod, og jeg havde det samme sengetøj lige til, jeg blev udskrevet om torsdagen. [Fysiske rammer]	I høj grad
112	Negativt. Min insulin blev stjålet på P4. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
145	Jeg måtte ligge på gangen, da der ikke var pladser nok. [Fysiske rammer]	I høj grad
146	Jeg blev opereret for [tarmslyng] omkring 12 til 15 timer efter indlæggelsen. Personalet kontaktede ikke mine pårørende for at orientere dem, det synes jeg er ok. Tænk på at så skulle jeg have haft smerter imens og ventet i den tid, der blev brugt på det. Jeg vidste, at jeg var total afhængig af lægernes behandling. Jeg har intet at klage over vedrørende Horsens Sygehus. Hvad vagtlægerne angår, er det lige modsat. De foretog sig intet ved første kontakt om morgenen. Her fik jeg at vide, at det var maveinfluenza og skulle drikke en masse på trods af, at jeg havde sagt, at alt blev kastet op. [Om eftermiddagen] kom jeg ind til undersøgelse og fik at vide, at det var forstoppelse. Jeg fik en morfin og anti-opkast sprøjte, så skulle jeg hjem igen og tage nogle dråber for at komme på toilettet. De blev selvfølgelig også kastet op igen. Først efter midnat blev jeg indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
150	Informationsmængden skal være meget bedre, og tidsplanen er vigtig, og hvis der er ændringer, skal denne information videregives. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
152	Personalet havde meget travlt, egentlig ofte så meget, at man på grund af hensyn undlod at bede om hjælp og tjenesteydelser. Et dødsfald på afdelingen lagde beslag på så mange ressourcer, at det var mærkbart for øvrige patienter. En stram vagtplan! På trods af ovenstående var det et meget venligt og imødekommende personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
153	Jeg ved/har lært, at "vi" er besværlige. Patienten kan jo ikke, og når de ikke hører efter, så er det svært (fra andre "besøg" der). Jeg har selv henvendt mig til køkkenet for at fortælle om nogle fejl. Jeg blev hørt, men har haft mange trælse oplevelser. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
156	Jeg blev behandlet for det, som jeg kom for, og det var godt. Som tidligere skrevet oplevede jeg, at personalet var fortravlet. De prøvede dog efter bedste evne at være imødekommende. Jeg oplevede også flere gange at toiletter/baderum var snavsede. Er helt klar over at det er en mave/tarm afdelingen. Og at der derfor vil være flere, der kan komme til at tisse eller have afføring uden helt at ramme toilettet. For mig er det svært at benytte et snavset toilet, hvor jeg nemt kommer til at træde/sidde på noget snavset. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
158	Dygtige rutinerede sygeplejersker, der inkluderede mig [] indlejret og behandling. Min kone manglede informationer, da jeg var til operation, og dette var for hende meget frustrerende og utilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
161	Personalet var super flinke, men jeg kunne se og mærke, at de var enormt pressede på tid. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
163	Personalet var rigtigt imødekommende, men de har også meget travlt, og når man har travlt glemmer man ting. Jeg synes faktisk ikke, at de arbejdsforhold man byder dem er ok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
167	De var gode til lige at få fortalt, hvis de havde mere travlt end normalt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
175	Der mangler to personer for, at de kan nå rundt til alle. Alle på afdelingen var så søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad