



## **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](mailto: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?
10	En [ansat] spurgte mig meget ind til, hvilke vitaminer jeg tog og hvor mange milligram, da jeg tager en del. Jeg havde en del smerter, og læger og sygeplejersker gik frem og tilbage for at undersøge mig. Jeg følte ikke, at hun havde nogen situationsfornemmelse, da hun stod lidt i vejen, og jeg ikke var i stand til at svare på hendes spørgsmål. Jeg tror, at det var en, som var der for at lave en "undersøgelse" om medicin, vitaminer og kosttilskud. Det var meget frustrerende, da jeg ikke kunne svare, og hun blev ved med at spørge, og det virkede ikke som noget, der var i forhold til min indlæggelse, da en læge allerede havde snakket med mig om det. Og hun ikke havde samme tøj på som personalet, og jeg så hende heller ikke igen. Men læger og personalet var utrolig gode og søde mod mig.	I meget høj grad
16	Manglende orientering.	I nogen grad
44	Jeg var der kun i [nogle timer]. Ingenting at klage over. Jeg har altid været godt tilfreds.	Uoplyst
58	Jeg havde et midlertidigt hukommelsestab og kan derfor ikke svare fyldestgørende på spørgsmål vedrørende ankomsten til sygehuset.	I høj grad
69	Der bør være mulighed for at ligge ned i venteværelset.	I ringe grad
104	Jeg blev sendt meget rundt og frem og tilbage, da jeg skulle finde modtagelsesstedet, så det var meget svært at finde.	I nogen grad
108	Var indlagt med forhøjet blodtryk og syntes bagefter, at det var træls, at man ikke fik noget medicin med hjem til forhøjet blodtryk, men at man skulle gå til [efter weekenden] få at ringe til egen læge for at få medicin. Min egen læge var meget sur over forløbet med det medicin. Så synes jeg, at jeres personale skal have mere styr på de rum, som vi patienter ligger i og ikke kommer flyvende ind i det rum, som jeg var i. De har [] ikke styr på, hvilket rum der er optaget.	I meget høj grad
128	Forbedringer: Vær lidt hurtigere på tasterne og smil til folk i stedet for at ligne nogle, hvor verden er faldet ned over jeres skuldre.	Slet ikke
135	Meget tilfreds.	I meget 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?
58	Pga. tilfældets karakter ([diagnose]) var det mine pårørende, der modtog information ved indlæggelsen. Da tilfældet havde fortaget sig, havde jeg fuld tilfredsstillende og behagelig kommunikation med sygehusets personale.	I meget høj grad
73	Fastede fra [sent] aftenen før. Blev indlagt den efterfølgende dag [om morgenen]. Fik taget blodprøve og hjertekardiogram [en time senere]. [En time senere] blev jeg informeret om, at jeg skulle have en ultralydsscanning af min galdeblære. [Om eftermiddagen] spørger jeg, om jeg kunne få noget væske, eftersom jeg var ved at få ondt i hovedet og ikke havde fået noget siden [sent] aftenen før. [En time senere] spørger jeg igen, om jeg ikke kunne få noget væske, da jeg også var ved at få kvalme. Lægen kommer og informerer mig om, at jeg først kan få lavet undersøgelsen [om aftenen] eller komme igen mandagen efter. Vælger at blive. Får en kande saft. [En halv time før undersøgelsen] får jeg at vide, at undersøgelsen bliver forsinket til [en time senere] og får lagt drop i armen. [Sent om aftenen] vælger jeg at udskrive mig selv, da jeg gerne vil være sammen med min familie resten af weekenden. Har derfor ikke fået afsluttet min undersøgelse, men må komme igen, hvis jeg får et nyt anfald af evt. galdesten, og der måske vil kunne findes de ca. 10 minutter til en ultralydsscanning af min galdeblære. Summa summarum er 24 timer uden mad, en hel dag med spildt sengeplads, en hel dag mistet samvær med min familie pga. en undersøgelse på ca. 10 minutter, der ikke lige kunne findes tid til... Ved godt, at der var travlt den dag, men at vente 11 timer på en undersøgelse... Hvem ved, hvor længe jeg skulle have ventet, hvis jeg var blevet der?	Slet ikke
99	Jeg manglede information om, hvordan jeg skulle forvente at have det, når kom hjem. Ligeledes [manglede jeg] information om, hvordan indgrebet var forløbet, og hvad der var blevet lavet. [Jeg manglede] også [information] om hvor og hvorfor, jeg ville have smerter i lang tid, og at dette ville være helt normalt. Denne information fik jeg først senere af egen læge efter at have opsøgt ham på grund af uvished om, hvor meget jeg måtte og ikke måtte.	I nogen grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
10	Jeg synes, personalet gjorde et rigtig godt arbejde, de var rigtig søde og gjorde alt, hvad de kunne for at hjælpe mig. En sygeplejerske, som var på operationstuen, var så fantastisk, for jeg havde meget ondt og var bange, hun gjorde mig meget tryk og holdte min hånd, indtil jeg faldt i søvn. Jeg er helt ked af, jeg ikke fik sagt tak til hende og kan ikke huske hendes navn. De var dygtige og professionelle, og alt forløb sig som det skulle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	I betragtning af, at det var en mave/tarm afdeling med patienter, der skulle mødes og spise, fandt jeg maden RINGE. Der var for cafe temaagtig og beregnet på [], at du spiser gris/sovs og kartofler hver dag. Jeg levede flere dage i træk af protein-is og proteindrikke. Ved efterfølgende indlæggelse på andet sygehus var maden indbydende og tip-top for en syg tarmpatient. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Alt i alt et fuldt tilfredsstillende forløb. Stor ros til personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Jeg mødte stor venlighed og lydhørhed fra læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Læger må godt have deres telefon på lydløs, når de taler med en. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
66	Der var åbenbart IKKE styr på, hvem, der skulle bestille røntgenundersøgelse og samtale med en læge på Ortopædkirurgisk Afdeling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
69	Det er vanskeligt for de meget kompetente sygeplejersker at udføre deres arbejde, når de må vente meget lang tid for at få besked/hjælp fra speciallægerne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
98	Syntes de havde travlt og gjorde det for mig, som var relevant. Sødt personale og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Information om det følgende forløb når man er kommet hjem. [Kommunikation og information]	I nogen grad
101	Det jeg synes var mest positiv er, at skatten ikke længere er for høj!	I meget høj grad
104	Savnede information om f.eks. når der blev taget blodtryk, om det så var, som det skulle eller sådan noget. [Kommunikation og information]	I nogen grad
112	Hende, der lagde venflon, gjorde et fantastisk stykke arbejde! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
121	Jeg ventede meget længe, fra jeg havde fået at vide, at der ikke var noget problem til at få at vide, at jeg bare skulle tage hjem. En time spildt. [Ventetid]	I nogen grad