

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? |
|-----|---|--|
| 5 | Vi ringede til vagtlægen, som tog kontakt til børneafdelingen, og så kunne vi køre direkte på børnemodtagelsen. Vores søn NN er kendt i systemet og på sygehuset med sin astma, så det var meget dejligt at det bare fungerede uden at skulle omkring vagtlægen. | I meget høj grad |
| 6 | Personalet på Børneafdelingen på Viborg Sygehus er alle meget dygtige. | I høj grad |
| 9 | Jeg oplevede et rigtig godt forløb, hvor jeg hele tiden blev informeret om, hvad der skulle ske, og hvad næste skridt var i undersøgelserne af min søn. Det eneste, jeg synes, der kan forbedres, er deling af information omkring sygehistorie. Jeg tror, at jeg inden for fem timer nåede at fortælle sygehistorie på min søn syv gange til forskellige sundhedsprofessionelle. | I meget høj grad |
| 13 | Vi følte, det var en meget kompetent og effektiv modtagelse, vi i akutmodtagelsen fik. | I meget høj grad |
| 82 | Alt var godt. | I meget høj grad |
| 84 | Super og meget imødekommende personale. | I høj grad |
| 88 | Vi fik en god hjælp, når vi endelig blev indlagt, men vejen derhen var lang!!! Tre uger tog det, inden nogen ville lytte og forstå at vores dreng var syg. Handler om lægevagt og egen læge..... | I meget høj grad |
| 94 | Bliver bedt om at køre til skadestuen pga. kraftig mistanke om meningitis. Via lægevagten er det aftalt, at vi kommer ind med det samme. Da vi ankommer, bliver vi bedt om at tage plads i venteværelset... Hvilket er lidt uheldigt i forhold til smittefare. Min søn er dog så dårlig, at han kommer ind til en læge med det samme (havde han ikke været det, havde andre været udsat for unødige fare). Det gik virkelig stærkt med indlæggelsen, og vi følte os trygge. | I meget høj grad |
| 99 | Der var ikke mange patienter, så vi kom til lige med det samme, så der var intet at klage over. God oplevelse trods omstændighederne. | I meget høj grad |
| 100 | De skal have stor ros på børneafdeling på Viborg sygehus. Meget kompetent, informerende og medfølelse personale. | I meget høj grad |
| 111 | Det foregik ok. Ingen negative kommentar. | Slet ikke |
| 127 | Vi blev indlagt via vagtlægen på sygehuset. | I høj grad |
| 135 | Det var min datter, der blev indlagt. | I meget høj grad |
| 145 | Orientering om forløbet havde været at foretrække. | 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? |
|----|---|--|
| 9 | Jeg har manglet information om, hvem jeg skulle kontakte ved spørgsmål efter udskrivelse. Efter udskrivelsen har jeg forsøgt at få kontakt til sygehuset angående spørgsmål om symptomer. I kontakten var det svært at finde ud af, hvor jeg skulle ringe hen, og efterfølgende har lægen ikke ringet tilbage. Jeg har efterfølgende forsøgt at ringe igen, men oplever at telefonen ikke bliver taget. | I meget høj grad |
| 13 | En kommentar til, at rengøringen får dårlig karakter er, at det ikke er personalets skyld, at det var støvet og beskidt. Det skyldtes ombygningen i afdelingen. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|---|--------------|
| 62 | Vores nyfødte barn havde en del gulsot efter udskrivelsen. Her manglede vi information om, hvordan vi skulle forholde os, og hvornår vi skulle reagere. | I høj grad |
| 76 | Der har manglet information om mit barns undersøgelser og indlæggelse. Hvad de udredte for, og hvordan dette skulle gøres. Efter endt indlæggelse fik vi ikke afslutningspapirer eller informationer omkring, hvor vi skulle henvende os, hvis det skete noget, og der var ingen information omkring virkning og påvirkninger af movicol, der blev givet, og ingen handleplan for, hvor meget og hvor længe vi skulle give dette. | I nogen grad |
| 135 | Min datter havde [], og vi talte ikke om, hvordan vi skulle forholde os næste gang, det brød ud. | I høj grad |
| 143 | En klar plan. Det virkede i mange tilfælde til, at afdelingerne ikke talte sammen! Fik at vide, nu var der kommet svar på prøverne af en sygeplejerske, men lægen kom først næste dag, hvilket jo udsatte behandlingen [over et halvt døgn] mindst! | I ringe grad |
| 145 | Vi fik bare at vide, at vi kunne kontakte egen læge efter weekenden. | Slet ikke |

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? |
|----|--|--|
| 6 | Sygeplejersken var helt fantastisk. Patienten var meget glad for sygeplejersken, og sygeplejersken gav sig tid til at forklare, hvorfor han skulle hurtigt op og gå, samt hvordan han skulle bevæge sig. Det var super godt, og sygeplejersken er virkelig dygtig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 9 | Jeg oplevede afdelingspersonale som utrolig hjælpsomme og omsorgsfulde. De var gode til at give informationer, hvilket gjorde mig tryk i forbindelse med min søns indlæggelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 13 | Det var et særligt kompetent og venligt personale vi mødte. Var så heldige, at mange af de ti dage vi var indlagte med vores dreng var det de samme personer, der var omkring os. F.eks. var aftenvagten NN der de første seks aftener i træk, hvilket gjorde, at oplæringen i diabetes blev struktureret og kontinuerlig. Desuden var anden NN der mange dage eller nætter, hvilket også gav oplæringen et kæmpe løft, og vores dreng et smil på læben. Dette og de andre personalet var med til at få os trygt igennem chokket og oplæringen under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 22 | Tror ikke afdelingen kunne gøre mere, vi var så tilfredse med forløbet. Mere end tilfredse. Alle var så søde og meget venlige. Vi kunne dog godt have brugt en sagsbehandler til hjælp oveni vores datters sygdom. Da min mand ikke kan arbejde hele forløbet. Bare hvad vi havde af rettigheder. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 33 | Nedenstående er en generel betragtning i forhold til Regionshospitalet Viborg. Personalet var super søde til at tilbyde, at de kunne varme en frikadelle i mikroovnen til hende eller ligeledes et stykke pizza eller lignende. Men generelt set, over de fire døgn indlæggelse, så oplever jeg kvaliteten og udbuddet af maden på Regionshospitalet Viborg som meget lav. Min datter havde ikke nogen stor appetit under indlæggelsen og med så få valgmuligheder, så blev det ikke ret meget, hun spiste. Desuden var det skuffende, hvor lille et udvalg af salat og grøntsager, der var. Jeg har selv arbejdet på Skive-Viborg Sygehus, som [sundhedsfagligt personale] indtil for syv år siden, og det overrasker mig, at det ikke har ændret sig siden da. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 35 | Intet at klage over. Det sødeste personale. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 39 | Synes at [personalet] på Børneafdelingen, skal være bedre til at være stille, når de kommer på stuen om natten. Det kan godt være barnet er vågen, men det er ikke ens betydende med, at der skal snakkes med barnet. Synes generelt, at der er meget larm fra personalet om natten, også på gangene, hvor der godt kan blive råbt til hinanden fra den ene ende til den anden.[] Det er også helt ulovligt at gå stille med døren i stedet for at brase ind, så man er ved at hoppe ud af sengen. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 46 | Generelt følte ventetiden på læge lang, men har forståelse for travlhed. Sygeplejerske var god til at informere og kommunikere. [Kommunikation og information, Ventetid] | I nogen grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 49 | Børneafdelingen på Viborg Sygehus er altid en tryk og rolig afdeling at være indlagt på. Personalet er smilende, engageret og hjertevarmt, og de gør alt, hvad de kan, for at børn og forældre skal have det rart under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 52 | Ved der var travlt, men en pige på fem år og syv timers ventetid på ultralyd er lidt lang tid. Nu måske have alternativ til at komme hjem og blive ringet op eller en kørestol, så der kunne laves andet end bare sidde og vente. [Fysiske rammer, Ventetid] | Uoplyst |
| 55 | Personalet var enormt søde. Det er bare en skam, de ikke har tiden til at udføre deres arbejde ordentligt. Flere gange bad jeg om noget, vi manglede til vores søn, og da de så kom igen lange timer efter, havde de glemte det, fordi de havde så travlt. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 70 | Det er mega svært med en læge, som er så svær at forstå, at vi måtte henvende os til sygeplejersken, [for at kunne forstå det]. [Kommunikation og information] | I nogen grad |
| 76 | Selvom der er travlt, kunne det være dejligt med personale og læger, der havde bedre tid til at forklare, hvad der skal ske og hvornår. Det kunne være dejligt at vide, hvor man kunne komme i bad osv., når man var indlagt flere dage i træk. Jeg synes, de fleste sygeplejersker var super gode til deres arbejde og prøvede, så vidt muligt at holde overblik og ro på afdelingen. De fleste havde tid til at hjælpe og snakke lidt med os og var i rigtig godt humør. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 90 | Synes, at de skal blive bedre til at håndtere "særlige børn", og lytte til forældrene omkring deres behov. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | I nogen grad |
| 94 | Min søn blev indlagt med symptomer og behandlet for meningitis. Det viste sig heldigvis ikke at være dette. Da det var konstateret, at det ikke var tilfældet, blev vi sendt hjem. Vi fandt aldrig ud af, hvad det kunne være og blev heller ikke undersøgt for andet. Vi spurgte ind til, hvad det evt. kunne være symptomer på, men det virkede mest til, at personalet havde fokus på at udelukke meningitis. Vi var selvfølgelig bekymrede for, hvad det kunne være i stedet. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 100 | De var gode til at få os forældre ned igen efter en omgang feberkræmper hos vores [barn]. Det var dejligt betryggende, og vi følte, vi var i rigtig gode hænder. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 126 | God kommunikation fra alt personale med vores søn. De henvendte sig til ham med spørgsmålene, hvilket var rigtig godt. Han udtalte på vej hjem, at det var verdens bedste personale og hospital. Vi synes, det ville være en god ide at kombinere observationerne (det at se barnet og hvordan det har det) med redskaber, som kan være med til at vurdere/måle barnets indtag/tilstand (f.eks. tilbud om væskeskema på sengebordet som forældrene kan udfylde evt. sammen med barnet, evt. blodprøver, blodtryk osv.). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 127 | Vi blev taget meget seriøst. Der var styr på det hele og rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 135 | Det skaber en vis utryghed, når medicin og smertestillende ikke bliver givet med de korrekte intervaller. Alt i alt blev vi taget rigtig godt imod med omsorgsfuldt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 143 | Bedre kommunikation. Bedre information og lydhørighed for forældre! [Kommunikation og information, Patientinddragelse] | I ringe grad |
| 145 | Er slet ikke tilfreds med den behandling vi fik på Børneafdelingen i Viborg, hverken som forældre eller mit syge barn. Der burde tages hensyn til barnet og mig som forælder, der står alene med et skrigende barn. Jeg mangler informationer som forælder og kommunikation imellem afdelinger skal forbedres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |