

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?
9	Utrolig kompetente personer. Vi kan kun give Afdeling fem, fem stjerner. :-). Tusinde tak for alt. De varmeste hilsner	I høj grad
15	Forløbet har været ok, men det er lidt frustrerende, at der ikke er en fast læge, der er tilknyttet patienten. Min søn er blevet tilset af forskellige læger over et længere forløb, hvor vi havde åben indlæggelse. Hvis jeg havde brug for telefonisk vejledning, var det altid et puslespil at finde en læge, der kunne svare, fordi det skulle være en, der havde kendskab til ham. Mange reservelæger var indover, og først ved udskrivelse kom der en læge på, som udviste kompetence og handlekraft. Det ville have været rart, hvis hun havde været indover fra starten af. Jeg ved godt, at sygehuset er presset, og jeg ved også, at lægerne løber hurtigt, men jeg kommer med opfordringen alligevel, da det betyder meget for patienten og de pårørendes tryghed. Sygeplejerskerne var søde, imødekommende og kompetente hele forløbet igennem.	I høj grad
31	Søde sygeplejersker og læger på børneafdelingen. Skabte ro.	I meget høj grad
32	Venter til alt for meget.	I ringe grad
60	Rigtig søde mennesker på børneafdelingen. Alt var bare i orden.	I meget høj grad
88	Vi var ved vagtlæge, der syntes, at vi skulle en tur forbi børneafdelingen, da NN var meget ramt af feber og havde det dårligt.	I meget høj grad
98	Vi har ventet [flere] timer på en læge, som skulle kigge på NN.	Slet ikke
100	[]. Jeg modtog et kvalificeret svar om min datters helbred, og det var tilfredsstillende.	I meget høj grad
102	God behandling.	I meget høj grad
112	Altid super god modtagelse af søde læger og sygeplejersker.	I høj grad
117	Når man som mor er med sit lille barn, der bliver indlagt, så kunne det være rart med et glas vand, te eller kaffe. Kiosken er lukket midt om natten.	I nogen grad
120	Jeg ville måske have ønsket at blive informeret om, hvor lang tid jeg kunne ske at være der. Både hvis undersøgelserne ikke viste noget, og hvis vi skulle risikere at blive der længere tid.	Uoplyst
136	Jeg blev henvist af lægen den morgen og var på sygehuset to timer senere.	I meget høj grad
142	God behandling.	I meget høj grad
155	Sødt og imødekommende personalet. Vi følte os trygge og godt vejledt.	I meget høj grad
180	Vi blev modtaget rigtig fint og behandlet rigtig godt. Men det kan blive lidt for meget for et barn [] at skulle undersøges af tre læger, hvor det er det samme, der undersøges for, inden for kort tid.. [] Men vi er stadig glade for fokus fra alle læger.	I meget høj grad
181	Det var fint.	I nogen grad
197	Vi kom med en lille pige, hvor egen læge havde fortalt os, at vi skulle til Viborg for at få lavet urin- og blodprøve. Først fire timer efter indlæggelse beder sygeplejersken om en urinprøve. Det var umuligt at få fra en pige, der var træt. Hvis vi havde vidst, at vi skulle vente så længe, kunne vi være startet med det. Blodprøve blev aldrig taget.	I nogen 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?
15	Altså jeg var ikke klar over, at min søn nu er udskrevet. Han er stadigvæk påvirket af sin sygdom, så jeg går ud fra, at jeg skal kontakte min egen læge, hvis der bliver noget.	I høj grad
49	Jeg fik svar på de spørgsmål, jeg havde. Hvis jeg ikke havde stillet spørgsmål, kan jeg ikke sige, om jeg fik den information alligevel?	I nogen grad
102	Ingen mangel. Vi var på børneafdelingen, og var indlagt i måske [et par] timer. Og alt på vores [yngre] datter blev tjekket.	I meget høj grad
130	Man fandt ikke ud af, at min søn havde dårlig ryg. Man forsøgte i stedet at finde en sygdom, f.eks. blærebetændelse. Der blev ikke lyttet til, at vi sagde, at han havde været til Kranio-Sakral [terapi]. Efter sygehuset var vi til kiropraktor, og det var præcis det, vores søn havde behov for.	I ringe grad
158	Vi fik taget urinprøver, og [fire dage efter] ringede jeg selv ind for at få svar på urinprøverne, som var positive. Jeg ved ikke, om de ville have ringet selv senere på dagen. Men jeg ville gerne have svar på prøverne, så min pige kunne komme i gang med penicillin inden weekenden. Vi fik heller ikke noget at vide, om urinen skulle tjekkes igen efter endt penicillinkur. Der ringede jeg derind igen og fik at vide, at det skulle vi ikke.	I høj grad
197	Hvad vi troede, var en ambulans behandling, blev til en indlæggelse, fordi det var en akuttid til blodprøver. Det ville vi gerne have vidst. Vi oplevede en ringe grad af planlægning og information og endte med at være på hospitalet flere timer i stedet for blot en time, som vi havde forventet.	I ringe 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?
23	Det er for meget fokus på medicinering! Synes ikke vi blev hørt! [Patientinddragelse]	Slet ikke
49	Der er meget lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
58	Ved akutmodtagelsen: Vi fik besked på, at han [mindre barn] pga. mulig smittefare kun måtte være i mine arme eller på briksen uden sider. I de 3 timer vi var der, blev jeg nødt til at have ham i mine arme, da man ikke kan lægge et barn på en seng uden sider uden, at det falder ned. Meget upraktisk og medførte en masse gråd og frustration for den lille. [Fysiske rammer]	I høj grad
60	De var fantastiske.	I meget høj grad
84	Der var travlhed og lang ventetid. Mangel på plads så vi brugte det meste af indlæggelsen på gangen. [Fysiske rammer, Ventetid]	I nogen grad
88	Personalet var meget opmærksomme på os, og jeg kunne fornemme, at der var tryk på afdelingen. De sprang kaffe over for at se til patienter, men alle virkede rolige og gav sig tid til os. De så efter NN mens jeg var ude og flytte bil og i kiosken. Super personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
93	De var alle sammen rigtig søde, og tog det hele meget alvorligt. Det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Meget sødt personale. Men vi har ventet på en læge mere end fire timer. Kan ikke acceptere det. [Ventetid]	Slet ikke
111	De var hurtige til at hjælpe og lytte på mig som forældre. Søde og rare mennesker, selvom NN ikke kunne lide dem. Kun positiv ros til dem :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

122	Blev indlagt med min søn inde i et rum flere timer uden nogen form for legetøj til ham, og han var derfor meget urolig og ville gerne pille ved alting. Blev desværre mødt af sygeplejersker som var sure og ikke så imødekommende pga. min søns urolighed og kedsomhed. Gad godt de kunne bevare roen mere og forstå fra min side, at det var hårdt for mig som mor også! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
125	Vi kom hurtigt igennem diverse undersøgelser uden for meget ventetid. Personalet var flinke og venlige. Min søn havde svært ved at forstå, hvad lægen på ultralyd spurgte om, [da lægen var svær at forstå], men en sygeplejerske hjalp ham med at forstå, hvad der blev spurgt om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
130	Vores søn fik ikke nogen god oplevelse. Han var panisk hver gang, han så en i kittel.	I ringe grad
136	Vores datter [] har svært ved at blive rørt af fremmede. Personalet havde god forståelse for situationen, og forsøgte hele tiden at forklare NN, hvad der skulle ske og hvorfor. Alt i alt en rigtig god oplevelse for både barn og forældre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
139	Det tager bare for lang tid at vente på lægerne. Tre stive timer i venteværelse. Ikke fedt på Børneafdelingen. [Ventetid]	I høj grad
155	Vi blev behandlet super godt og seriøst fra start til slut. Meget søde personer der var omkring os. Vi følte os meget trygge gennem hele forløbet. Det er rigtig rart for os som familie, at vi, så vidt det er muligt, bliver fulgt af den samme læge! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
158	Sygeplejerskerne er rigtig søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
180	Personale var meget venlige m.m. Dog kan afdelingen arbejde med at gøre deres undersøgelsesstue mere børnevenligt med mere legetøj m.v., især når man tilbringer tre til fire timer i dette rum med en [lille] dreng. Bare en lille tanke? [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
197	Venligt personale, som virkede meget professionelle. Desværre oplevede vi dårlig planlægning og gik derfra med en oplevelse af, at mange ting burde optimeres på afdelingen. Tilmed ventede vi i mange timer, mens vi kunne se personalet sidde foran computeren på personalestuen. Ærgerligt, at de skal bruge deres tid på det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad