

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	De virkede alle kompetente og venlige.	I høj grad
18	Det var min egen læge, som indlagde mig. Jeg synes, de var effektive og gode til at fortælle mig, hvad deres handlingsplan var med indlæggelse. Og de var hurtige til at give en tilbagemelding på svar på diverse prøver. En rigtig god oplevelse. Personalet er meget, meget menneskelige, og man føler, de lytter til en.	I meget høj grad
21	Ingen kommentarer, jeg har været godt tilfreds. Jeg gør opmærksom på, at jeg ikke var indlagt under min undersøgelse hos diagnostisk.	I høj grad
37	Jeg har slet ikke været indlagt på Medicinsk i august. Først her i september og slet ikke på Med 1.	Uoplyst
39	Fik fin behandling. Alt gik hurtigt.	I meget høj grad
48	Mødte personale, der virkelig havde kompetence.	I meget høj grad
50	Jeg har ikke andet end godt at sige.	I meget høj grad
52	Under indlæggelsen blev der vist ikke taget hensyn til vores forskellige begrebsverdner. Der blev brugt sygehuslang. I en kritisk situation er forståelsen forvrænget.	I høj grad
58	Fin modtagelse.	I meget høj grad
59	Jeg blev indlagt på akutmodtagelsen på Viborg sygehus om natten. De havde lidt problemer med deres computer med at finde nogle oplysninger på mig. Men det gik godt alligevel.	I nogen grad
74	Har ingen kontakt til pårørende og ikke ønsket kontakt. Da dette blev oplyst, blev der ikke gjort mere ved dette punkt!	I nogen grad
80	Jeg blev indlagt akut i Viborg og overflyttet til Regionshospital Midt næste dag.	I høj grad
90	Fra første dag blev jeg mødt af et personale der var meget forstående, hjælpsomme og tålmodige og sådan var gennem hele forløbet. :-).	I meget høj grad
91	At det er nogenlunde samme læge, der er i kontakt med en, så man ikke skal svare 70 gange på, at man er ikke-ryger.	I høj grad
93	Situationen var/blev akut. Det var søndag. Efter flere tæt på hinanden følgende anfald af angina pectoris og efter indtagelse flere gange af nitroglycerin var patient stadig dårlig tilpas. Vi, patienten og hustru, besluttede at tage kontakt til kardiologisk afdeling og herfra lød beskeden prompte: Kom og kom NU. Vi kom til et tomt hus! Der var ingen i "buret", og der var lukket. Der var ikke en eneste hvid kittel at øjne. Underligt! Vi gik til elevatoren, den var låst og lukket. Der gik lang tid, inden vi fik kontakt, og dagen endte så med indlæggelse/observation/venteposition til andet sygehus med henblik på operation. Har fagforeningerne virkelig vedtaget at danskerne IKKE ER SYGE OG IKKE BLIVER SYGE, NÅR DET ER WEEKEND?	Slet ikke
106	Egen læge henviste til indlæggelse på anden afdeling i anden by, men da jeg ankommer til anden by, siger de, at der står, at jeg skal indlægges i Silkeborg, så derfor må jeg køre turen fra anden by til Silkeborg. Da jeg melder min ankomst ved vagtlægen i Silkeborg, kan de umiddelbart ikke se hvilken afdeling, der venter mig. Så der bliver brugt lidt tid på at finde ud af det.	I høj grad
116	Nej, jeg syntes, at det fungerer godt, som det er nu.	I høj grad
120	Jeg kan kun sige, at jeg oplevede, at personalet var meget imødekommende.	I høj grad
121	Sædeles tryghedsskabende modtagelse. Alle har tid til at præsentere sig, forklare deres intentioner samt svare på patientens spørgsmål. Alle synes at sætte pris på at arbejde sammen. :-).	I meget høj grad
123	Jeg vil gerne sige, at jeg følte mig meget tryk, og at personalet var yderst kompetent.	I meget høj grad

125	God modtagelse [].	Ikke relevant for mig
128	Et par refleksioner fra min akutindlæggelse. Forløbet har åbnet mine øjne for vigtigheden af information til patienten om, hvad der skal ske ;-). Jeg er kendt med systemet og har på ingen måde lidt overlast. Hændelserne er blot blevet til par rigtig gode og sjove historier ;-). Men for den almindelige patient er det måske ikke sjovt. I relation til CT-scanning med kontrast blev jeg mødt af [en] radiograf. Denne modtog mig og i samme seance overrakte mig et vandfyldt krus med låg. Da jeg spurgte, hvad jeg skulle bruge dette til, var svaret, at det var beregnet til mine tænder ;-)...... Jeg er [midaldrende] og har fortsat egne tænder ;-). Derefter blev jeg anbragt i scanneren, dog fejlplaceret med fødderne først :-). (cerebrum skulle scannes). Det er to helt uskyldige hændelser, men skaber utryghed omkring personalets professionalisme hos den i forvejen nervøse patient (bekymret for resultatet af scanningen). Orientering er vigtig, så man som patient ved, hvad man fra personalets side forventer. På Medicinsk Afsnit 1 drak jeg vand af et plastikkrus, som var anbragt på sengebordet. Da jeg siden hen "fik skæld ud" over, at jeg selvstændigt var gået på toilet uden at tisse i selvsamme plastikkrus gik meningen op for mig ;-).	I nogen grad
165	Er tilknyttet fleksibel indlæggelse med KOL.	I meget høj grad
167	Det er meget tryghedsskabende, når man som patient ankommer til hospitalet, og personalet tager hånd om én. Både for én selv, men også for pårørende.	I meget høj grad
177	Jeg blev først kørt til Viborg! Man måtte ikke indlægge på Silkeborg Sygehus efter klokken 17! Dagen efter blev jeg kørt hjem til Silkeborg! Fuldstændig ressourcespild i mine øjne, og kostbart, så jeg er ikke tilhænger af den specialisering og store enheder, som vi bliver påduttet i dag! Det kan ikke passe, at man i en kommune med over 90.000 indbyggere skal køres til Viborg eller andre steder om natten, fordi man vil spare et sted, men ødsler penge ud til transport, det er simpelthen for galt! Lad os beholde vore naturlige tilhørsforhold! Jeg kan ikke forstå de mennesker, som finder på noget sådant! De må jo tro, at vi er dumme! Ydermere er det da voldsomt irriterende, at man skal fortælle alt to gange, når man er syg og dårlig, og [man skal] igennem de samme undersøgelser to gange! Prøv at regne ud, hvad det koster i mandetimer og transport!	I meget høj grad
178	Har aftale. Skal ringe til M1, hvis jeg bliver klamsvedende og svimmel.	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?
10	Bivirkninger ved en ny medicin forstod jeg ikke. Lægen var ikke dansk. Selvom jeg spurgte, sagde hun det skal du ikke tænke på, men om de hjælper. Men ellers er ALT perfekt. Landets bedste <3.	I meget høj grad
18	Jeg synes, at afdelingen gjorde det rigtig godt, er kun tilfreds med den oplevelse, jeg fik på afdelingen.	I meget høj grad
39	Alt gik fint. Jeg blev godt informeret.	I meget høj grad
50	Det var ok.	I meget høj grad
58	Har ikke manglet informationer. Tværtimod. Personalet informerede mig meget grundigt.	I meget høj grad
63	Mangler svar på spørgsmål. Synes der går for lang tid, inden jeg får nogen information efter, jeg er udskrevet. Skal først til samtale i efteråret.	Uoplyst
80	Har manglet information om, hvordan jeg fik besked efter scanning af min byld på lungen i Hammel [], samt hvorfor jeg skal besøge jeres klinik for lungesygdomme [senere] (men det er vel opfølgning af forløbet).	I meget høj grad
87	Jeg fik ingen information omkring medicinen, jeg startede med på sygehuset, da jeg blev udskrevet. Hverken om jeg skulle fortsætte med dem, om virkning eller om bivirkninger. Det måtte jeg selv tage initiativ til. Men der er også positivt at sige. De har stadig ikke sluppet mig fra sygehuset. Er stadig i løbende dialog med dem.	I meget høj grad
125	Der var fejl vedrørende medicin, så vi måtte se efter, om det var den rigtige, der blev udleveret.	I meget høj grad
177	Jeg blev spurgt, om jeg var tryk ved at blive sendt hjem og jeg svarede, at det var jeg ikke, men det tog man sig ikke af [], så det var ud af røret, men med besked om at henvende mig på afdelingen inden for 24 timer, hvis det blev slemt igen. Jeg lå på en to-mandsstue og den første nat fik min medpatient lov at sove på en tom stue, da jeg hostede uafbrudt. Den anden nat kom der en ny patient ind på stuen om aftenen, og jeg sagde at det ikke var optimalt, da jeg jo hostede uafbrudt, men det var hans problem, blev der sagt. Det betød så, at jeg gik hen på opholdsstuen og sov i en stol for at skåne min medpatient! Lige der manglede der lidt situationsfornemmelse!	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?
9	Nattero i form af enestuer. Halvanden uge uden ordentlig søvn er ikke optimal. Venligt og kompetent personale hele vejen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	DER er INTET at beklage sig over. Alle er søde og smilende, selvom der er travlt er de der altid for dig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg var først indlagt i Viborg med lungebetændelse. Det var først da jeg blev overflyttet til Silkeborg, at de fandt ud af, at jeg havde blodpropper i lungene, bravo. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Jeg synes, at afdelingen var kompetent til den opgave, som jeg skulle gennemgå (en undersøgelse om mistanke om en alvorlig sygdom). Både min kone og jeg var meget glade for, at jeg var blevet henvist til Silkeborg Sygehus. Vi følte, at det gik hurtigt med mange blodprøver og grundige undersøgelser. Tingene blev aldrig udsat eller tidspunkter ændret. Der blev arbejdet hurtigt og professionelt, når jeg var indkaldt til undersøgelse. Og det er man utrolig taknemmelig for, når man var i min situation. Vi har kun gode oplevelser med [] Diagnostisk Afdeling i Silkeborg. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Ikke relevant for mig
34	Alt ok.	I meget høj grad
50	Det hele ok.	I meget høj grad
58	En utrolig åbenhed og løbende informationer om situationen på en særdeles venlig, hjælpsom og hensynsfuld måde. Meget ligeværdige samtaler. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Jeg synes, at personalet var meget søde og venlige, hvis man spurgte om noget. Både på [andet sygehus] og på Silkeborg Sygehus :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
63	Jeg synes, at det var meget fint med den omsorg på hospitalet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
81	Synes det kunne være rigtig fint, hvis der var en fast læge og sygeplejerske knyttet til en under indlæggelsen, i det omfang det kan lade sig gøre. [Kontaktperson]	I høj grad
87	Et kæmpe stort tak til hele personalet på afdelingen for deres håndtering af deres arbejde på trods af alt for meget travlhed. Et stort tak for deres empati og humør. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Som jeg skrev i starten blev jeg fra første dag mødt af et personale, der var meget forstående, hjælpsomme og tålmodige. Et tolvtal med pil opad til alle jeg var i hænderne på! :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
93	Trenden med, at patienten så vidt muligt ikke må lægge beslag på en af de vanvittigt dyre hospitalssenge, er gået over genvind! Det er i den grad tryghedsbefordrende, at patienten eksempelvis i en venteposition kan forblive i huset, hvor der er professionel hjælp indenfor syns- og hørevidde. Det bør ikke kun være et spørgsmål om økonomi! Denne patient ved godt, at det kan være risikabelt at være indlagt, har erfaret det (voldsom infektion), og indsatsen omkring rengøring og hygiejne må og kan ikke slækkes på. Det kan være nødvendigt at rengøre og desinficere et toilet flere gange i døgnnet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
101	Dejligt at opleve den måde hvorpå afdelingen arbejder sammen på tværs af faggrupper. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
106	Rigtig god behandling på afdelingen og information. De var dog i tvivl om jeg skulle sendes til Skejby i MR-scanner. Set i bakspejlet kunne det have været fint, at det var sket under indlæggelsen, da jeg stadig er sygemeldt og først er blevet MR-scannet i sidste uge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad

120	Kunne ikke være bedre.	I høj grad
121	Gerne information om kontaktpersoner (navn, telefonnummer, telefontid, område etc.) i et mere overskueligt format. Og meget gerne også adgang i weekenden, hvis muligt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
125	Mit videre forløb er relateret til Kirurgisk. Derfra genoptræning og kontrol.	I meget høj grad
161	Det virkede som om man fik tildelt en bestemt fra personalet for hver vagt de havde og alle andre var ligeglade med en. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
177	Det jeg har skrevet, er ikke ment som et surt opstød, men til orientering, som I bad om! På et tidspunkt udtrykte jeg min forundring over, at der ikke var stuegang med en læge til mig, hvorefter der kom [personale] ind og var tydeligt frustreret over, at jeg ikke havde opfattet deres "øvelser" som stuegang. Jeg havde givet tilladelse til at de måtte stille spørgsmål og optage det på video, hvilket jeg selvfølgelig accepterede, men jeg havde ikke fået besked om, at det var i stedet for almindelig stuegang. I øvrigt var alt personalet søde og rare hele vejen igennem! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
181	Min hustru er desværre på plejehjem. Men kun positivt om Silkeborg Sygehus.	Uoplyst