

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?
14	Var bevidstløs ved indlæggelse. [Flere] dage på intensiv.	Ved ikke
17	Ankom tidligt lørdag morgen, derfor ikke mange mennesker. Personalet havde god tid og var meget omsorgsfulde og kompetente.	I meget høj grad
25	Da min datter havde en synligt brækket arm og meget store smerter, var den uvisse ventetid i akutmodtagelsen meget lang og lidt barsk for hende.	Slet ikke
36	NN, søn af patient. Da min mor er noget dement, kan hun ikke besvare spørgsmålene, men hun har sagt, at pigerne var rare og flinke på afdelingen.	Uoplyst
67	Senere kom to sygeplejersker og derefter en læge, stadig uden at undersøge mig, med besked om, at jeg skulle hjem igen. Jeg fejlede ingenting. Senere kom de igen og sagde, at jeg skulle i scanning næste dag. Næste morgen kom en ny læge, undersøgte benet og sagde, at jeg havde brækket benet.	Slet ikke
69	Det hele forløb positivt og professionelt, med god opmærksomhed på mig.	I høj grad
70	Rigtig god og tryk behandling af kompetent personale. Men lang ventetid fra røntgen til svar på røntgen. Før det og herefter kort ventetid.	I nogen grad
72	Jeg havde en rigtig god oplevelse på trods af omstændighederne. Både sygeplejersker og læger var venlige, specielt læge NN jeg havde mest kontakt med, han var virkelig god, forstående og smilende.	I høj grad
78	Behagelig modtagelse. Måske for lidt oplysning.	I høj grad
82	Super god service.	I meget høj grad
92	En meget uheldig og travl dag. Manglede information undervejs omkring ventetiden. Frustrerende at sidde med [et lille barn] i tre til fire timer med brækket arm og vente.	Slet ikke
100	Var bevidstløs ved ankomst.	Ikke relevant for mig
113	Alt ok.	I høj grad
117	Venligst: Jeg kan kun kommentere jeres spørgsmål positivt: Grundig, personlig og imødekommende behandling fra alle personalegrupper. Jeg følte mig tryk og i dygtige hænder.	I meget høj grad
131	Ankom sent sidst på ugen om eftermiddag. Der var stille og roligt på afdelingen (da først personalet havde fundet den). Blev hurtigt modtaget af venligt og kompetent personale.	I høj grad
133	Jeg ankommer til vagtlægen [om morgenen]. Han konkluderer, at der skal ske noget i min situation, men det er ikke ham, der kommer til at tage beslutningen, men næste læge hold. Ok, men hvornår? [En halv time senere] møder de ind, og det, vi ikke får at vide, er, at de har konference. [Lidt over en time senere] bliver jeg igen tilset af en læge. Det var lang tid fra [ankomst] at vente med de smerter, jeg havde. Men alt i alt en ok indlæggelse, når det ikke kunne være anderledes.	I nogen grad
146	Har fået et operationstidspunkt oplyst på forhånd. Da jeg kom derind, blev jeg oplyst om, at der kunne være forsinkelser. Det var jeg ikke klar over. Ville have været rart at være forberedt på. Set i bakspejlet kan jeg sagtens forstå årsagen, men det var jeg ikke i stand til at regne ud på forhånd.	I høj grad
148	Jeg har ikke nogle gode forslag til anderledes behandling.	I nogen grad
156	Gennemgå hvad der skal ske og ikke mindst hvorfor! Det er ubehageligt at vide, at der er noget galt uden at få at vide, hvorfor man undersøges for det ene og det andet.	I meget høj grad
159	Blev indlagt på intensiv.	I meget høj grad

166	Det virkede alt i alt trygt og professionelt.	I meget høj grad
171	Min datter kørte for mig!	Slet ikke
173	Flere læger.	I nogen grad
198	Meget børnevenligt personale til min lille søn og os som forældre. Tak for det.	I meget høj grad
199	Det var dygtigt og kompetent personale, der viste, hvad de skulle gøre.	I meget høj grad
209	Det er en måned siden, jeg var indlagt, så min hukommelse er ikke skarp nok til, at jeg kan besvare mange af de kommende spørgsmål på en for mig tilfredsstillende måde.	I meget høj grad
217	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
14	For hurtigt udskrevet.	I nogen grad
60	Blev udskrevet med nakkekrave og korset. Var ikke tilpasset ordentligt, og der fik tre uger inden [anden fagpersonel] var på hjemmebesøg. Blev udskrevet uden smertelindring (to brud på lændehvirvel og et brud på nakke).	I høj grad
67	Efter min opfattelse har [ambulanceredderen] del i misæren. Han mente, at jeg havde ringet efter ambulancen, og at jeg ikke fejlede noget. Det må han have givet videre til personalet på sygehuset. Det var vagtlægen, der sendte ambulancen. [Ambulanceredderen] lod mig gå på mit brækkede ben.	I høj grad
105	Under bedøvelsen kom de til at lave en ridse i mit luftrør, hvorefter jeg måtte indlægges på intensiv.	Slet ikke
159	Dagen før jeg blev udskrevet (lå på firemandsstue), blev en retarderet mand indlagt, uden at vi andre blev orienteret. Han kunne ikke selv tilkalde personale, når dette var nødvendigt, og vi andre på stuen måtte således kalde efter hjælp på hans vegne!	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?
5	Jeg synes ikke jeg fik tilstrækkelig information omkring den pladsskabende operation jeg fik foretaget. Jeg manglede i høj grad information om, hvordan min tumor var placeret, og hvad og hvor meget væv og knogle, der blev fjernet under operationen. Jeg var ikke informeret om, at tumoren sad i knoglen og ikke imellem hvirvlerne. Dette erfarede jeg først ved min 1. samtale på Kræftafdelingen i Skejby. Ligeledes blev jeg heller ikke gjort opmærksom på, at operationen ville gøre min ryg ustabil, og at jeg ville få behov for genoptræning. Jeg ville også gerne have vidst, at denne ustabilitet ville være årsag til en del af mine smerter, som jeg ellers tilskrev selve operationen og tumoren. Jeg ville meget gerne have haft en grundig information om, hvad operationen ville betyde for min mobilitet, og hvilke hensyn jeg skulle tage efter udskrivelsen. Jeg er ikke klar over, om der er lavet en henvisning til genoptræning fra afdelingen.	I nogen grad
17	Jeg har ikke manglet informationer og er særdeles tilfreds med mit indlæggelses- og behandlingsforløb.	I meget høj grad
69	Ved udskrivelsen vidste vi endnu ikke præcist, hvad der var blevet foretaget. Lægen, der udskrev mig, havde ikke sat sig ind i den præcise behandling, men dette gjorde os dog ikke utrygge.	I meget høj grad

72	Morgenen efter ulykken, hvor jeg havde overnattet på sygehuset, var jeg ikke i lige så gode hænder, som dagen forinden. Jeg manglede information omkring stuegang, således at jeg kunne informere mine pårørende om, hvornår de skulle køre fra [anden by] for at tilpasse det med lægen og min udskrivelse. Jeg følte mig faktisk lidt alene om morgenen. Dagen forinden og om natten var personalet guld værd og rigtig betænksomme og omsorgsfulde. Om morgenen skulle min temperatur tages, så vi tre på stuen fik udleveret et termometer, som vi skulle stikke op bagi. Personalet satte mig ringe ind i det, og tog det som en selvfølge. Jeg har aldrig rigtig været syg, og jeg har aldrig været indlagt på et sygehus, så selvom det virker til at være en lille ting, er det meget uvant for én. Det var tydeligt at mærke, at morgenbesøgene var hverdag/rutine for dem, men det var det altså ikke for mig.	I meget høj grad
146	Jeg har efterfølgende haft problemer med DonJoy skinne. Jeg fik at vide, at jeg skulle ringe 24 timer efter. Eller måske stod det på en seddel, jeg havde fået med hjem. Jeg ringede til det forkerte nummer, hvor de bad mig ringe til nummeret på en folder, som de mente, jeg skulle have haft med hjem. Det havde jeg ikke. Som det nok fremgår, gav det ikke anledning til større udfordringer.	I nogen grad
148	Jeg manglede ingen information.	I meget høj grad
171	Læge NN så ikke på mig på noget tidspunkt. Ikke engang ved udskrivelsen. Jeg så heller ikke ham.	Ved ikke
175	Alt OK.	I meget høj grad
193	Det gør jeg ikke.	I høj grad
217	Aftale om udskrivelsen foregik i godt samråd.	I meget høj 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?
5	Jeg var dagen inden min indlæggelse på ortopædkirurgisk blevet informeret om, at jeg havde en tumor i ryggen. Det er en svær besked at få, som åbner rigtig mange spørgsmål. Der var ingen overhovedet, som spurgte mig om, hvordan jeg havde det psykisk. Selv da jeg fik et voldsomt sammenbrud i forbindelse med en forflytning, var der ingen, der spurgte ind til mig. Jeg blev blot tilbudt mere morfin. Fokus var udelukkende på sårpleje, smertedækning og mobilisering. Det var meget belastende at ligge på en firesengsstue, hvor de første pårørende til mine medpatienter, mødte op kl. otte om morgenen, og de sidste gik sent om aftenen. Der var konstant uro og trafik, hvilket gjorde det vanskeligt at finde hvile. Mit indtryk var, at personalet var meget fortravlet og derfor udelukkende fokuserede på sygepleje og ikke på omsorg. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
13	Der var tre sygeplejersker, som var helt fantastiske i hvert fald på [min stue]. Bl.a. i weekenden. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Blev hjemsendt efter ti dage med amputeret venstre ben. Det synes jeg var for hurtigt, da operationssåret ikke var okay. Derfor akut indlagt igen og en ny operation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Udskrivning foregik lidt hurtigt, da lægen havde travlt. Men ellers var alt rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Man følte sig meget velkommen og godt taget imod på afdelingen! Vi var mor og datter indlagt, og der var en fantastisk ro under hele forløbet. Vi følte os trygge og i gode hænder :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Mor har for nyligt fået konstateret blandingsdemens. Hun har derfor svært ved at huske selve indlæggelsen. Pårørende oplever ikke at blive opfordret til at spørge, men er selv meget opsøgende. Pårørende gør opmærksom på, at der gives smertestillende som patienten bliver hallucineret af, og det rettes hurtigt. Pårørende må selv bede om aflastning/genoptræningsophold. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
51	Bedre information. [Kommunikation og information]	I høj grad
62	Jeg synes godt nok at personalet er professionelt, men de er lidt stressede, og har ikke megen tid til den enkelte patient. Men det var ikke så overraskende. Det var alt i alt en god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

69	Den enkelte personale, der var tilknyttet mig, var godt informeret om min situation og tidligere sygdom i forhold til medfødt hjertefejl. Dette gav stor tryghed. Der blev taget godt hånd om min angst for sygehuse, narkose, nåle osv., og dejligt, der blev spurgt ind til individuelt behov for denne del af behandlingen. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
70	Kortere ventetid på skadestuen. Ellers rigtig godt. [Ventetid]	I meget høj grad
72	Overordnet set er jeg rigtig glad for min oplevelse. Jeg følte mig tryk. Jeg var omringet af søde og rare mennesker. Men både om morgenen efter ulykken og i ambulancen havde jeg oplevelsen af, at det bare var rutinearbejde for de ansatte. De er vant til syge mennesker og mennesker, der kommer til skade, men jeg oplevede, at de glemte, at den syge ikke er vant til at være i sådan en situation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
87	Bemærkede, at alle afsprittede hænder hver gang, de var på stuen. Fint. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
92	Gode til at aflede min dreng, som var noget frustreret. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
127	Jeg synes, at de ikke kunne komme af med mig hurtigt nok. De ville sende mig hjem [ved midnatstid] og jeg kunne næsten ikke stå på benene, men fik så endelig lov til at blive natten over. Jeg er [ældre] og lidt handicappet. Måtte selv sørge for at komme hjem, det synes jeg ikke er rimeligt, da jeg havde 80 km. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
146	En skræknet under al kritik. Resten af forløbet har været super godt. Mange af de karakterer, jeg har givet, er stærkt prægede af den såkaldte skræknet og samtidig uretfærdige over for den i øvrigt super fine behandling, jeg har fået. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
148	Jeg fik en meget god og kompetent behandling på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
156	Åben dialog om hvad der skal ske, samt klarhed om hvilket forløb der iværksættes. Særligt når børn er patienter ville et smil og tålmodighed gavne, i de situationer hvor der er mulighed for det. Altså, når situationen ikke er akut. Det er endvidere "op ad bakke" når sygeplejersker ikke kender sygdomshistorien forud for indlæggelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
166	Selvom der var stor travlhed, så var de gode til at få det hele til at fungere, og der var ingen sure miner. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
175	Fik fin behandling.	I meget høj grad
187	Under en indlæggelse på Hæmatologisk Afdeling på andet hospital i en uges tid var der hele tiden en sygeplejerske knyttet til mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad