

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	Mindre stress, være mere omhyggelige med deres patienter, selvom det kan være travlt. Vil man ikke føle sig mindre værdig end de andre. Jeg fik af vide, at jeg godt kunne vente lidt, fordi der var en der var mere syg end mig. Det er ikke en god besked at give til en patient.	I nogen grad
6	Ok service.	I høj grad
12	Jeg var IKKE indlagt, det drejede sig om scanning, obs. af DVT, to gange med en uges mellemrum. Sendt af egen læge, ikke akut. Jeg skulle begge gange blot have besked af læge i Akutmodtagelsen.	I nogen grad
16	Problemet er ikke ventetiden, fra man møder en sygeplejerske til lægen ankommer, selvom den ventetid også var ekstrem lang. Problemet er ventetiden i receptionsarealet /venterummet. Ingen information, ingen ved hvor lang tid det tager, og ingen gør tegn til at være interesseret i at informere om andet, end at der netop er "lidt" ventetid. Godt, at der står kaffe, selv om jeg kunne forestille mig at kaffekanden kunne skiftes ud af en frisk kande efter et par timer eller sådan. Det næste spørgsmål handler om hvorvidt personalet var venlig og imødekommende. Dette spørgsmål skal opdeles, for det kliniske personale er meget venlig og hjælpsomme når man endelig får dem at se. Uvenligheden opstår i receptionen. Ikke sådan at se er sure, de er der bare. Der er ingen fornemmelse af, hvad de har med at gøre. Vi der sidder og venter og er bange, nervøse og frygter for, vi dør eller falder besvimende om, inden vi ser det kliniske personale. Det føles bestemt ikke som om, at de ved, hvad vi er der for.	Slet ikke
21	Jeg havde slået hovedet og kan ikke rigtig huske modtagelsen.	Ved ikke
29	En venlig og god modtagelse.	I høj grad
32	De kunne godt bruge mere personale. De gjorde deres ypperste, men når Falck kommer med tre dårlige patienter, og der kun er én sygeplejerske til at modtage samt behandle, er det klart, at der opstår rend frem og tilbage.	I meget høj grad
45	Alle var utrolig flinke, men lidt småtravle og forvirrede, og det var som om, man først troede, at min situation ikke var særlig slem, indtil de rent faktisk fik undersøgt mig. For eksempel synes jeg, det var underligt at blive bedt om selv at skulle tage sin temperatur, når man lå i et stort blodbad, hjælpesnoren virkede ikke på den ene stue, og jeg lå ret lang tid alene derinde, og det var først ret sent, der for alvor blev kigget efter, at blodet rent faktisk løb ret voldsomt ud af mig. Desuden var der ALT for mange forskellige læger og sygeplejersker undervejs. Bortset fra det var alle (især sygeplejersker og forplejningspersonale) rigtig flinke og hjælpsomme.	I ringe grad
49	Jeg har været indlagt [mange] gange de sidste måneder, og på INTET tidspunkt blev jeg taget alvorligt, informeret ej heller fik jeg nogen form for handlingsplan. Vidste ALDRIG, om jeg talte med en læge, sygeplejerske, social- og sundhedshjælper eller portør. ABSOLUT det værste sygehus jeg nogensinde har været på. INGEN hjælp, INGEN PLAN, INGEN systemetik. Bl.a. blev jeg vækket om natten for at tale med en psykiater. Det er jo det rene vanvid. Jeg kan jo ikke huske noget. Der er fejl på fejl i min lægejournal. En læge i Akutafdelingen sagde til mig: "Hvad vil du have, jeg skal gøre for dig? Du er jo en pillepoppende alkoholiker", hvorpå jeg tog min taske og gik. Han sagde: "Nå, går du nu hjem for at begå selvmord?". Jeg har haft adskillige selvmordsforsøg de sidste fem år, heraf to inden for de sidste måneder. Det værste, hvor jeg lå bevidstløs på mit stuegulv, og politi og Falck kom ind gennem mit stuevindue og gav mig hjertemassage. En læge kom en fredag lige før lukketid [om eftermiddagen], og hun talte med mig, og jeg stolede på hende, da hun sagde, at hun lige ville skrive en handlingsplan for weekenden og straks komme tilbage. Hun lod døren stå åben og gik. Hun gik HJEM på weekend, og jeg så hende aldrig igen.	Slet ikke
63	Superhurtig reaktion! Men det var også meget akut.	I høj grad
67	Mere information til patient og pårørende.	I høj grad
82	Jeg ankom til sygehuset [om eftermiddagen], og kort tid efter fik jeg et værelse, så jeg kunne komme ned at ligge, da jeg havde det virkelig dårligt. Jeg havde på dette tidspunkt ikke sovet siden [mid om natten] pga. stærke smerter. Trods det, bliver jeg først tilset af en læge [cirka fem timer senere], hvor jeg bliver scannet uden, at de stiller en diagnose.	Slet ikke
94	Dårlig information.	I nogen grad
102	Jeg var på skadestuen [om natten]. Jeg gik hjem igen med besked om, at jeg ville blive ringet op [samme dag] med besked om operationstidspunktet efter røntgenkonference, men jeg blev ikke ringet op. Min mor ringede til skadestuen kort før middag. Det var glemt! Jeg fik af vide, at vi skulle skynde os at komme. Der var kun én på programmet. Alligevel fastede jeg indtil [sent om aftenen].	I høj grad
104	Alt info var fin og forståelig.	I meget høj grad

126	Fra jeg ankom til akutmodtagelsen, og til jeg blev hentet af en sygeplejerske, gik der 30 minutter. Jeg ved ikke, om det er inden for jeres acceptable reaktionstid i en akutmodtagelse. Jeg synes, det var ubehageligt at vente så længe. Jeg blødte en del fra underlivet og troede, at jeg var ved at abortere i uge 15. Jeg var enormt ked af det og bange. Samtidig var jeg bange for at bløde igennem mit bind og mine bukser, eller endnu værre, abortere midt på gulvet i venteværelset foran de øvrige tilstedeværende. Det var en uværdig situation for mig. Da jeg blev bedt om at melde mig i akutmodtagelsen, havde jeg en forventning om, at jeg skulle indlægges med det samme. Ellers kan jeg ikke rigtig se forskel på en skadestue og en akutmodtagelse. Efter indlæggelsen blev jeg dog behandlet helt "efter bogen". Alle var søde og fortalte hele tiden, hvad der skulle ske, og hvad lægen så under undersøgelsen.	I ringe 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?
67	Dårlig personlig pleje, lå eksempelvis med afføring i bleen i 12 timer. Jeg blev ikke vasket i halvanden uge.	Ikke relevant for mig
69	Når jeg for en gangs skyld har brug for sygehuset, hvorfor er alle andre så også kommet til skade? :-)	I høj grad
102	Jeg blev ikke ringet op, som vi blev informeret om.	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?
12	Læge, som skulle give svar efter scanning, var dårligt informeret og anede INTET. Lægen troede, jeg var kommet akut, men jeg var henvist til anden scanning, planlagt! Jeg sad i rigtig lang tid, og ventetiden var uden information, selv med henvendelse til sekretær, hun troede, jeg skulle indlægges!	Ikke relevant for mig
19	Jeg var meget tilfreds med mit besøg.	Uoplyst
21	Jeg har været til kontrol og fik besked på, at jeg ville blive indkaldt til en skanning i denne uge. Jeg troede, at det var den, der kom nu. Det var det ikke.	I høj grad
28	Forståelse [for] ikke at dele værelse [grundet] ens angst. Jeg var indlagt i [flere] dage, og jeg gik selv, da jeg følte mig misforstået og ikke taget hensyn til. Jeg lå på tre forskellige værelser på de dage [jeg var indlagt]. [Det var] ikke Ok.	Slet ikke
43	Det var svært at finde ud af, hvorfor benet var hævet, lægerne var ikke helt klar over det. Kom i penicillinbehandling med håb om at det ville hjælpe.	I nogen grad
45	Manglende lidt information i forhold til symptomer efterfølgende. Jeg havde det ret skidt; svimmel og meget træt i 14 dage efter indlæggelsen. Men havde ingen anelse om, hvordan jeg skulle forholde mig til det.	I nogen grad
49	Jeg ønsker aldrig at bruge Randers Sygehus igen. Hvis nødvendigt vil jeg skifte adresse til et herberg i en by, hvor der er et ordentligt hospital, som kan kommunikere, informere og ikke mindst tale sammen og tale med MIG. Andet sygehus er et eksempel på et af de allerbedste hospitaler, som jeg nogensinde har været indlagt på. Jeg har spildt hele min sommer med indlæggelse på indlæggelse uden resultat, kun ca. kr. i taxa om ugen. INGEN testresultater, ingen opfølgning, ingen henvisning, ingen hjælp. Jeg kæmpede for mit liv og "råbte" HJÆLP og bad om at komme ud af mit alkoholforbrug, men blev "nedtrappet" i max timer og så ellers udskrevet til en kasse øl og adgang til piller nok til at forsøge endnu et selvmordsforsøg. Jeg fik hjælp via Anonyme Alkoholikere og har nu været total ædru siden [efteråret], følger møderne to gange om ugen, har fået en sponsor, som jeg taler med næsten dagligt. Jeg har fået hjemmeplejen på et plejehjem til at låse min medicin ind, og de kommer to gange om dagen og låser den medicin ud, som jeg skal have. Har skiftet læge, som tager mig og min situation MEGET MEGET alvorlig. ALT bliver undersøgt: lever, nyre, bugspytkirtel, bevægeapparat, kost, rygning, alkohol og ikke mindst motion. Jeg har været SÅ SYG af de oplevelser, jeg har haft på Randers Sygehus, at jeg havde lagt mig på togskinne, og en vildt fremmed mand samlede mig op. Jeg har følt mig helt til grin, latterliggjort, ydmyget og tømt for penge. Jeg kunne have været død af denne oplevelse. Kan IKKE anbefale dette "hospital": DYBT uprofessionelt. Alkoholisme er en MEGET alvorlig sygdom, som kræver en MEGET ALVORLIG behandling. Det er jo en sygdom, som kan ramme ALLE. Jeg har selv været karrierekvind i [mange år]. Jeg rørte ikke alkohol, før jeg var [midaldrende] pga. familysygdom pga. alkohol. Jeg begyndte først at drikke, da jeg var [midaldrende] og gik ned med [anden sygdom]. Endte på førtidspension. Takken for mit hårde arbejde, og det, at jeg har gjort mange meget rige, er at blive behandlet ussel og uværdigt på hospitalet.	Slet ikke

63	Det ville være dejligt, at have en kontakt til sygehuset, når man er blevet udskrevet, fordi alle spørgsmål ikke lige opstår på en gang. Jeg blev akut opereret og havde aldrig prøvet det før, så blev nervøs ved mine mange spørgsmål da jeg kom hjem, og ingen kontakt til hjælp havde.	I høj grad
67	Jeg blev overflyttet til andet hospital.	Ikke relevant for mig
82	Jeg manglede en afklaring på, hvad jeg fejlede. Det vidste jeg stadig ikke, da jeg blev udskrevet.	Slet ikke
98	Jeg blev henvist af lægevagten til skadestuen, og lægen havde åbenbart sendt besked, for der stod personale parat. Og da jeg var undersøgt, blev jeg indlagt på akutafdelingen, hvor der også stod personale parat, og jeg fik hjælp omgående. Jeg er dybt imponeret. Det viste sig, at det nok har været allergi uden at vide, hvad årsagen var. Jeg var kun indlagt et døgn og har selvfølgelig ikke haft mulighed for at blive utilfreds. Men har været til undersøgelse ambulant på gynækologisk afdeling, hvor jeg var ligeså tilfreds og blev godt modtaget og behandlet.	I meget høj grad
102	Blev informeret om, at jeg skulle til kontrol efter ti dage, og der ville komme besked i e-boks. Der kom ikke noget, så min mor ringede til ambulatoriet. Tiden til kontrol var ikke bestilt.	I nogen grad
104	Alt ok.	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?
24	For lang ventetid, når det er kritisk. [Ventetid]	I ringe grad
28	Synes ikke det lever op til det. Det, man skal, er meget overladt til sig selv. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
32	Jeg blev opereret i armen i lokalbedøvelse. Armen var totalt følelsesløs, og jeg måtte ikke slippe den, da min skulder kunne gå af led. Da jeg skulle hjem, kom sygeplejersken og tog min venflon ud. Hun sagde, at vi kunne ringe, når jeg havde fået tøj på. Jeg skulle med min kones hjælp komme ud af hospitalstøjet og i mit eget. Heldigvis er hun [sundhedsfagligt uddannet] og hun opdagede, inden vi gjorde noget, at min forbindelse var våd, og at den var gennemsvivet med blod fra operationen. Vi ringede, og der gik lang tid inden hun kom. Noget forvirret gav hun sig til at ringe til lægen, som sendte mig ned for forbindelsesskift. (Gipsrummet i akutafdelingen). Her blev det konstateret at hele forbindelsen skulle skiftes. Sygeplejersken bad min kone om hjælp med at holde armen, da der var vildt travlt, og det virkede som om han var alene. Han sagde, at jeg hurtigere ville kunne tage hjem. Hvad nu hvis vi ikke havde opdaget gennemsvivningen? En våd forbindelse er grøbund for bakterier. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
43	Lidt øv, at man venter så længe. Min far har afasi og lidt svært ved at forholde sig til, at tingene ikke sker, som jeg har fortalt. Jeg er datter af patienten. Lægerne var heller ikke helt enige, så jeg blev også lidt utryk ved situationen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
45	Alle var søde og flinke. Synes dog godt, der kunne have været lidt mere styr på min situation fra start til slut. F.eks. var det en ny læge efter vagtskiftet, som udskrev mig, og tydeligvis ikke vidste noget om min situation. Hun mente kun jeg havde mistet et par deciliter blod. Ambulanceføreren mente allerede, det var hvad jeg havde mistet på badeværelset derhjemme, og lægen, der opererede mig, sagde, at jeg nok havde mistet en liter eller mere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
63	Da jeg kom fra opvågningen til akutsengeafdelingen [om morgenen på bestemt ugedag], følte jeg mig meget overladt til mig selv, og sygeplejersken virkede ikke vågen og ligeglad. Kunne ikke svare på mine spørgsmål eller lignende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
67	Medicinsk Afdeling plan 4 var plejen under al kritik. Da jeg blev flyttet til Medicinsk Afdeling plan 8 var plejen helt i TOP. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
69	Større behandling.	I høj grad

82	Kommunikation burde de have et kursus i. Læger burde blive bedre til at lytte til patienten. Mere tid til patienten. Flere ansatte. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
94	Manglende information fra personale, når man kommer til afdelingen, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	I nogen grad
103	Personalet skal være bedre til at lægge drop, så der ikke skal forsøges flere gange og af forskelligt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
104	Alt var ok.	I meget høj grad
108	Jeg oplevede at føle mig tryk fra ankomst til udskrivelse. Personalet gav indtryk af at samarbejde, og de var opmærksomme og engagerede :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
110	Weekend og travlt, men det kunne man ikke mærke på det personale, som tog sig af mig. Meget lidt ventetid på svar af blodprøver, og fik hurtigt en diagnose. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
125	Mangler information om parkering og mad/drikke, hvor det kan købes (hensyn til pårørende/mand). Parkeringsbøde pga. manglende information. Alt i alt tak til afdelingen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad