

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?
13	Der er alt for lang ventetid.	Ved ikke
14	Jeg kan kun fortælle, at alle, jeg mødte, var meget venlige og imødekommende og fortalte, hvad der skulle ske. Stort ros til alle. Tak for det.	I meget høj grad
40	Jeg kom i ambulance fra min læge.	Slet ikke
44	Kunne have været bedre, der var tale om en scanning, som ikke blev fuldført. Udskrevet dagen efter med det resultat, at jeg måtte indlægges dagen efter, blev scannet, opereret for tarmslyng, men nok engang for tidligt udskrevet. Nu går det rimeligt. EN STOR TAK TIL PERSONALET, DE VAR SUPER.	I nogen grad
47	Det kunne man ikke forvente bedre.	I høj grad
66	Jeg har været godt tilfreds med hospitalsopholdet.	Uoplyst
67	Det var hurtigt og effektivt trods travlhed.	I meget høj grad
71	Jeg sad i venteværelset i to timer sammen med min mand, inden han blev kørt op på stuen. Han havde det meget med smerter.	I ringe grad
74	Venlig og imødekommende modtagelse, da først jeg kom ind i akutmodtagelsen, men timen i ventesalen var uudholdelig. Der var stor forståelse for de mange smerter, da jeg kom under behandling.	I høj grad
86	Meget tilfreds med behandlingen. Personalet var yderst professionelle, menneskelige og med høj kompetence. De var også rigtig søde til at orientere pårørende om mit forløb.	I meget høj grad
90	Flyt sodavands- kaffe- og andre automater ud af venteområdet. De larmer ekstremt meget...	I nogen grad
96	Blev taget godt imod og fik en god behandling på Endoskopiafsnittet.	I nogen grad
109	Havde været til en kikkertundersøgelse og blev dårlig, da jeg kom ud på gangen. Der kom en sygeplejerske forbi, og jeg blev indlagt.	Ikke relevant for mig
114	Blev taget venligt imod, da jeg ankom med Falck.	I meget høj grad
115	Modtagelsen ved ankomsten var fuld tilfredsstillende.	I meget høj grad
116	Jeg lå på en briks fra [eftermiddag] til [sidst på aftenen], tror jeg, uden at blive tilbudt en seng at ligge i. Det var først, da jeg spurgte efter en seng, jeg fik en. Og blev ikke tilbudt mad på noget tidspunkt eller informeret om jeg skulle faste, før jeg igen spurgte efter noget mad.	I ringe grad
120	Alt var så ok. Tak til alle.	I nogen 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?
45	1. Der bliver flere gange givet IV-medicin i CVK, uden der er sprittet af. 2. De tjekker IKKE CPR m.v., inden medicin gives tablet/IV. 3. Medicin i sprøjte uden etiket ligger på patientbord. Det bliver givet af første sygeplejerske, og anden sygeplejerske kommer ind og giver igen (hvad er indhold, ved hun det?).	I nogen grad

71 [Efter vores opfattelse] mener vi ikke, at han skulle have været ind på dette venteværelse. 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?
14	Jeg har hele vejen fået det information, jeg har haft behov for.	I meget høj grad
24	Alt for mange forskellige forklaringer omkring sygdom/behandling. Usande oplysninger omkring en efterfølgende operation.	Slet ikke
35	Mere information om kosten.	I nogen grad
40	Jeg blev indlagt med meget store smerter i maven [om eftermiddagen], og jeg fortalte, at min mave havde været gået i stå i to dage og derfor ingen afføring. Jeg blev først opereret [lidt over midnat], og der var min blindtarm sprunget, derfor blev det en voldsom operation, jeg måtte gennemgå. Dagen efter blev jeg sendt hjem, på trods af at min mave ikke var kommet i gang. To dage efter kunne jeg ingen steder være for smerter pga. forstoppelse. Jeg ringede til vagtlæge [sidst på eftermiddagen] og måtte sidde og vente i mange timer hos vagtlægen og derefter en uforskammet behandling i akutmodtagelsen. Jeg blev pint hele aftenen, og først da jeg selv forlangte at få noget afføringsmiddel [ved midnat] om natten, begyndte jeg at få lidt gang i maven. Dagen efter på stuen, jeg var kommet op på om formiddagen, blev jeg sendt hjem til middag. Da jeg gik på toilet, inden vi skulle køre, begyndte det at væske kraftigt fra såret med blodvand. Jeg kaldte på en sygeplejerske, og hun var nærmest ligeglad. Hun gav mig ny forbindelse på og sagde, at vi skulle køre hjem, selvom jeg var meget utryk. Da vi kom hjem, havde det igen væsket meget kraftigt. Vi skiftede forbindelse, men to timer senere var det helt galt, så vi ringede til sygehuset som sendte en hjemmesygeplejerske herud. Da hun kom, kunne hun se, det var helt galt, og hun ringede til sygehuset, som så ville have, vi selv skulle køre derind, men nej. Med så dårlig en behandling og med alt det blodvæske kunne vi ikke, så jeg blev hentet. Det viste sig så, at de indvendige syninger var gået op pga. den udspilede mave pga. forstoppelsen, så nu måtte jeg efter fem dage i fuld narkose og opereres igen. Jeg blev så sendt hjem to dage efter, fordi jeg forlangte at blive en ekstra dag, og derefter, da jeg kom hjem, gik der betændelse i såret, så nu her en måned efter første operation har jeg stadigvæk et åbent sår og hjemmesygeplejerske til at behandle mig. Det, der har reddet mig, er hjemmesygeplejerskerne, de forstår at behandle syge mennesker på en ordentlig og værdig måde, det gør Herning sygehus ikke.	Slet ikke
44	Jeg manglede nok lidt information ved udskrivelse.	Slet ikke
47	Jeg skulle helst hjem samme dag, som jeg blev opereret, i hvert fald i følge personalet. Min mand turde ikke få en kone hjem, der lige var blevet opereret, og jeg var bestemt heller ikke tryk ved det. Heldigvis fik jeg lov til at blive til næste dag. Lyt til patienten.	I nogen grad
50	Jeg blev ikke tilset af den læge, der havde udført operationen (eller nogen anden, før udskrivning), så jeg fik ikke afklaring på mine spørgsmål, bl.a. omkring antal af operationssår. Jeg blev ved start oplyst om, at der ville blive tre operationssår, men der er syv, og ingen forklaring om hvorfor? Samt hvorfor det var nødvendigt at have et "mavebælte" på efter operationen? Jeg fik ved den indledende samtale at vide, at jeg skulle hjem samme dag, men jeg blev indlagt uden nogen ordentlig forklaring på hvorfor før dagen efter! Hvilket resulterede i, at min kæreste kørte 180 km for ingen verdens nytte. Jeg spurgte efter en samtale med lægen, der var med under operationen, men dette var ikke muligt. Da jeg skulle udskrives, fik jeg en kort samtale med en reservelæge, der ikke kendte til mit forløb!	Slet ikke
74	Havde det svært med, at jeg var informeret om hjemsendelse [en dag], at jeg så [dagen før til middag] fik besked om, at jeg godt kunne tage hjem, idet skånekost lige så godt kunne finde sted i hjemmet. Følte mig ikke bare nogenlunde klar til at komme hjem og være alene, da jeg stadig havde både diarré og opkastninger. Det gik dog godt, så beslutningen var formentlig ok.	I meget høj grad
98	Jeg ville gerne haft en pårørende med ved udskrivelsen.	I nogen grad
109	Jeg blev for hurtigt sendt hjem efter undersøgelse. Kunne godt have ønsket mig lidt mere hvile.	I nogen grad
114	Har ikke manglet information, hverken ved indlæggelse eller udskrivelse.	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?
14	A2 Herning. Alle har været så imødekommende og hjælpsomme. Hvis jeg var bange for en kanyle var der altid en hånd og et smil, altid tid til at svare på spørgsmål, altid en skulder, hvis man får et tudeflip. Skønne mennesker og en skøn atmosfære på afdelingen. Ros. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Vær enige om hvad patienten skal have at vide, og at det er samme forklaring, som alle giver. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
32	Har været indlagt med samme sygdom to gange inden for to måneder. Sidste gang var der to forskellige meninger ang. MR-scanning mens jeg var indlagt. Den ældre læges beslutning var, at jeg kunne sendes hjem og afvente en tid i e-boks, som der så er lang ventetid på. Det kunne godt gøres bedre, så jeg kunne blive afklaret og rask noget hurtigere. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
40	Jeg blev indlagt med meget store smerter i maven [om eftermiddagen] og jeg fortalte, at min mave havde været gået i stå i to dage og derfor ingen afføring. Jeg blev først opereret [efter midnat], og der var min blindtarm sprunget. Derfor blev det en voldsom operation, jeg måtte gennemgå. Dagen efter blev jeg sendt hjem på trods af, at min mave ikke var kommet i gang og derfor, to dage efter, kunne jeg ingen steder være for smerter pga. forstoppelse. Ringede til vagtlæge [om eftermiddagen] og måtte sidde og vente i mange timer hos vagtlægen og derefter en uforskammet behandling i akutmodtagelsen. Jeg blev pint hele aftenen, og først da jeg selv forlangte at få noget afføringsmiddel [] om natten, begyndte jeg at få lidt gang i maven. Dagen efter på stuen jeg var kommet op på om formiddagen, blev jeg sendt hjem til middag. Da jeg gik på toilet, inden vi skulle køre, begyndte det at væske kraftigt fra såret med blodvand. Jeg kaldte på en sygeplejerske, og hun var nærmest ligeglad. Hun gav mig nyt forbinding på, og sagde vi skulle køre hjem, selvom jeg var meget utryk. Da vi kom hjem havde det igen væsket meget kraftigt. Vi skiftede forbinding, men to timer senere var det helt galt. Vi ringede til sygehuset, som sendte en hjemmesygeplejerske herud. Da hun kom, kunne hun se, det var helt galt og ringede til sygehuset, som så ville have, at vi selv skulle køre derind. Men nej, med så dårlig en behandling og med alt det blodvæske kunne vi ikke. Så jeg blev hentet. Det viste sig så, at de indvendige syninger var gået op pga. den udspilede mave pga. forstoppelsen, så nu måtte jeg efter fem dage igen i fuld narkose og opereres igen og blev så sendt hjem to dage efter, fordi jeg forlangte at blive en ekstra dag og derefter, da jeg kom hjem, gik der betændelse i såret. Så nu her en måned efter første operation har jeg stadigvæk et åbent sår og hjemmesygeplejerske til at behandle mig, og det der har reddet mig er hjemmesygeplejerskerne. De forstår at behandle syge mennesker på en ordentlig og værdig måde, det gør Herning Sygehus ikke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
43	En enkelt sygeplejerske manglede en smule fornemmelse af situationen. Forløbet var generelt præget af et meget omsorgsfuldt personale. Efter opvågning blev jeg dog mødt af en lidt for voldsom sygeplejerske, som rodede noget så vældigt ved mit venfløn og var lidt for lidt forsigtig med sådan at koble drop til og stik i låret. Det virkede lidt for voldsomt, forvirrende og overvældende eftersom jeg lige var kommet ud fra opvågning. Kunne have været rart med lidt mere forsigtighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Personalet på afdelingen stod altid til rådighed trods travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
47	Et ualmindeligt venligt personale der garanteret havde travlt, men ikke lod patienterne mærke det. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
48	Der var måske ikke meget at gøre. Men jeg lå i to hele døgn fastende og ventende på, at min byld kunne fjernes . Fordi det jo ikke er et alvorligt problem, blev det udskudt hele tiden, og det var træls. En fast aftale havde måske været lidt nemmere, da det var mange dage at bruge på "så lidt". [Ventetid]	I nogen grad
50	Informationsniveauet bør være bedre, både for pårørende og patient. Så der er klarhed over hvorfor man skal indlægges! Hvor længe man forventes at være indlagt! Dog skal plejepersonalet på afdelingen have stor ros for at give en rigtig god pleje og være nærværende, selvom de havde travlt, og klart var underbemandede! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
54	Angående den slange jeg fik op i endetarmen. Der skulle have været en smøreeffekt på, så det ikke havde gjort så ondt at få den ud. Ellers har jeg ikke noget at udsætte. God behandling. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
61	Personalet på afdelingen gjorde det, de kunne, under de forudsætninger, de arbejdede under.	I høj grad
67	Meget rare og venlige plejere, bare synd, de skal løbe sig halvt ihjel for at nå det hele. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Er i høj grad imponeret over den varme og venlighed, der var fra sygeplejerskenes side. Altid søde smil trods stor travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

77	Meget godt tilfreds med behandlingen.	I høj grad
88	Jeg synes, der er mangel på læger, især om aftenen på sygehuset, grundet, at man ikke kan få et svar på om man, i mit tilfælde, kan komme af med en sonde/sug, som generer voldsomt og selv må stå inde for om man tager den op. Jeg oplevede, at jeg selv måtte gribe til det og det uden gener efterfølgende. Der er ingen grund til at gå med den så længe, som jeg gjorde. Det var da rart at blive bestyrket i det fra en kyndigs side! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
90	Sørge for, at der er isterninger til at putte i saft og vand. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
96	Da jeg er en svær patient i forhold til smertebehandling, er man alt for forsigtig i forhold til at smertedække mig. Jeg tåler Fentanyl og så må man give dette i stedet for, at jeg skal have så ondt. Det er enormt vigtigt at lytte til patienten og lade være med at lade os føle os som narkomaner. Det er IKKE ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
98	Den var ok.	I nogen grad
99	Jeg syntes, at der var en utrolig venlig og tiltalende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
115	Afdelingen udviste omsorg og venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
120	Alt ok.	Ikke relevant for mig