

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	Første gang via akutmodtagelsen, de andre gange havde jeg en åben indlæggelse.	I høj grad
7	Spørgsmålene er dårligt formulerede.	Ved ikke
8	Fin modtagelse. Meget mere kan jeg ikke sige om det.	I meget høj grad
11	Jeg fik så fin en behandling, over alt forventning. Jeg følte mig virkelig godt behandlet af såvel læge som sygeplejersker. Jeg blev godt informeret om min situation og sygdom, der var virkelig empati og god behandling. Jamen bare topkarakter :-). Jeg håber, de, der modtog mig den aften, får de roser, som de virkelig fortjener. Det var en udenlandsk læge, og dem har jeg været lidt skeptisk overfor, men her var det nærmest ekstrem god behandling.	I meget høj grad
36	Da jeg ankom til akutmodtagelsen, blev jeg med det samme modtaget af en sygeplejerske. Hun informerede mig om, hvad der skulle ske, og at hun ville være min kontaktperson. Afdelingen var præget af meget travlhed, men jeg følte, at der trods det var godt styr på arbejdsgangene, og jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
45	Jeg har været indlagt to gange på afdelingen i [sommeren]. Jeg går ud fra, at dette spørgeskema gælder den planlagte operation.	I meget høj grad
47	Positiv modtagelse.	I meget høj grad
52	Ambulant behandling, for lidt orientering.	I høj grad
79	Efter besøg hos vagtlægen kørte vi direkte til akutmodtagelsen, hvor vi blev vel modtaget. Kom hurtigt til undersøgelse, fik aftensmad og kom videre til afdelingen.	I høj grad
80	Alt var i orden ved modtagelsen, personalet var venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad
93	Alt fungerede super fint.	I meget høj grad
116	Rigtig god modtagelse.	I høj grad
118	Modtagelsen var meget fin.	I meget høj grad
121	Super. Ikke noget at klage over. Alt fungerede perfekt.	I 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?
96	Prostataoperation med punkteret blærekateter. Blærebetændelse til følge.	I meget høj grad
109	Der gik tre timer, inden Falckredderen kom.	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?
5	Jeg er for øjeblikket henvist til ander sygehus med henblik på operation i uge 43.	I høj grad
8	Maden var som regel elendig. Som oftest var den blevet saltet til langt over smertegrænsen. Maden var ensformig. Der manglede i den grad sund mad; medmindre man var helt vild med salaten. Det var dog ikke mit indtryk, at nogen var videre imponeret af den. Selv mad, man skulle tro ikke kunne mislykkes (f.eks. bacon), var igen og igen lige til skraldespanden. Da jeg en frokost bad om havregrød i stedet for dagens menu (havregrøden var overraskende god) var svaret nej. Total mangel på fleksibilitet og ingen imødekommelse af selv det mest ydmyge ønske. Jeg mener, havregrød, hvor meget mere ydmygt kan det blive? For en to til tre år siden var maden stadig glimrende på Holstebro Hospital, men siden har den været under al kritik. Alt andet var jeg yderst tilfreds med, men maden ... ej, ej, ej. Personalet, der udleverede maden, var søde og venlige og gjorde deres bedste for at få måltiderne til at lykkes til alles tilfredshed. Det lykkedes så ikke helt over for undertegnede, men det var på ingen måde deres skyld, tværtimod. Sammenfattende kan man sige, at jeg ikke fandt maden tilfredsstillende.	I nogen grad
11	I forbindelse med min undersøgelse og behandling er jeg medicineret og skal [senere i år] have taget yderligere blodprøver og måske en scanning. Jeg har haft lidt problemer med helbredet efterfølgende, men jeg har ikke været klar over, hvor jeg skulle henvende mig. Ved kontakt til egen læge blev jeg opfordret til at tage noget smertestillende, men jeg er måske lidt utryk ved det, men pludselig er det jo [senere i år] :-).	I høj grad
18	Rettigheder i forbindelse med udgiftssiden ved hjemtransport samt refusion af udgifter. Administrativt kaos.	I høj grad
34	Bivirkninger som obstipation på smertestillende manglede. Hjemmesygeplejeske var desværre ikke blevet informeret omkring min udskrivelse.	I høj grad
37	Grunden til jeg "tøver" i nogle af mine svar er, at jeg ventede helt utroligt længe på en afklaring. Sygeplejersken kom efter lang tid og spurgte, om jeg havde talt med lægen. Det havde jeg ikke. Sygeplejersken fortalte så det, som lægen noget senere kom og genfortalte. Jeg mener, jeg spildte en masse tid pga. dårlig koordination mellem personalet. Jeg vil vurdere, at jeg spildte tre til fire timer på noget, som egentlig var afklaret ret hurtigt.	I høj grad
47	Jeg kunne godt tænke mig, der var en form for opfølgning/kontrol på et eller andet tidspunkt efter udskrivelse.	I høj grad
52	Ambulant behandling, ind og ud i en fart, ingen forklaring.	I ringe grad
79	Jeg fik ændret min medicin efter undersøgelse hos kardiologerne. Det har efterfølgende givet nogle problemer, som jeg stadig konsulterer egen læge for at få styr på. Det store spørgsmål er, om det er bivirkninger, eller det er kroppens tilvæning, der er problemet.	I meget høj grad
80	Det var der ikke behov for.	Uoplyst

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	Det med åben indlæggelse var betryggende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg har ingen anelse om, hvordan afdelingen skulle kunne gøre det bedre. Jeg har kun roser til afdelingens personale.	I nogen grad
11	Måske give mulighed for kontakt til afdelingen, når der er en periode frem til næste status eller undersøgelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
34	Bedre samarbejde med primærsektoren. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Er imponeret over, hvor stort et overskud personalet udviser på en afdeling, hvor der er så stort et pres på (Akutmodtagelsen). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

37	Bedre koordinering, så overflødig ventetid kan reduceres. Men overordnet er der stor ros til alle. Jeg fik en meget fin behandling og de beslutninger, der blev truffet viste sig også at være de rigtige. Tak til alle. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
42	Jeg havde indtryk af, at lægerne ikke talte sammen, og at de havde lidt for meget om ørene. Var temmelig utryk ved at skulle udskrives, da jeg havde store smerter og stadig havde temmelig høje infektionstal. Følte at jeg for enhver pris skulle hjem, da det var fredag og snart weekend. Men jeg fik dog den bedste pleje, jeg kunne ønske mig af afdelingens sygeplejersker under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
43	Efter min indlæggelse [om sommeren] og senere indkaldelse til undersøgelse [to måneder efter]. Der var ingen undersøgelse, men samtale og sendt retur med besked om, at man ønskede at trykmåle blærefunktionen. Men datoen, hvor det skal foretages er først [en måned efter min indkaldelse]. Her synes jeg, at man tager PIS på mig, undskyld udtrykket. Men man føler sig en smule tilsidesat og dårligt behandlet med den lange ventetid. Fik det konstateret [i sommers] og nu frem til sidst i [efteråret]. Det er næsten fire måneder, hvor jeg har gået med kateter, kan der ikke gøres noget med mødedatoen? [Ventetid]	I meget høj grad
45	[Var på en] firemandsstue, så lidt mere privatliv kunne være dejligt. Bad selv om at få gardinet rullet for mellem sengene, da jeg skulle skifte over til hospitalstøj. Kvinden ved siden af havde i mellemtiden fået besøg af hendes mand. Han kunne så følge med i, at jeg f.eks. skulle på wc. Jeg havde kun skorte på. Altså bare ben. Følte mig lidt til udstilling. Det tror jeg også, at sygeplejersken lige fangede, og hun tog til sidst gardinet helt for kvindens seng med en bemærkning til kvindens mand. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Yderst tilfreds med personalet som var meddelssomme, venlige og gav en god behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	For lidt orientering. [Kommunikation og information]	I ringe grad
79	Jeg var inden for kort tid indlagt to gange på afdelingen. Begge gange var jeg absolut tilfreds med opholdet som helhed.	I meget høj grad
80	Jeg er godt tilfreds med mit ophold og behandling.	Uoplyst
107	Det sidste år har jeg været indlagt utallige gange inden operation. Jeg blev sendt hjem, men kastede op hele natten, da tarmen var total lukket. Jeg blev indlagt igen morgenen efter. [Den følgende dag] ville de sende mig hjem igen. Lægen sagde, at jeg bare skulle tag mig sammen og spise. Jeg kastede afføring op. Min mand foreslog, at jeg fik sondemad, da jeg ikke kunne hold maden i mig. Jeg vejede kun 48 kg. Det gik han heldigvis med til. Jeg blev opereret [få dage efter]. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
121	Alle på afdelingen var fremragende. Tak for det.	I meget høj grad