

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	Jeg har kun stor og dyb respekt for personalet på Randers Sygehus! De render hurtigere end deres skosåler kan følge med. Men hele tiden med et smil. :-). De har på ingen måde et fair eller godt arbejdsmiljø. Men det mærker man ikke. De havde sindssygt travlt da jeg kom. En sygeplejerske kunne ikke få sin frokost, men ET stykke frugt! FOR DER VAR IKKE TID! En samtale jeg overhørte. Til trods for dette, gav hun mig den tid og opmærksomhed min indlæggelse krævede. Jeg blev glemt om aftenen med scanning af blære. PGA TRÅVLHED! OG UNDERBEMANDING! Jeg har absolut INTET at klage over. Betaler min skat med glæde, og sætter stor pris på personalet og deres indsats. De gør deres absolut bedste, med de midler de har. Hatten af for jer. TAK.	I meget høj grad
14	Dejligt personale og super omgivelser. Stor ros for den menneskelige omsorg.	I meget høj grad
28	Jeg følte mig ikke syg og var ikke medtaget, men et glas vand ville have været dejligt ved ankomst, eller hvis personalet havde henvist mig til, hvor jeg kunne finde drikkevarer. Jeg fik information af patient på stuen, at man kunne spise i kantinen. Det var dejligt, fordi man bliver sulten af at vente timevis på blodprøvesvar.	I nogen grad
36	Rigtig lang ventetid mellem undersøgelserne.	Slet ikke
41	Den var tryk, og NN var god til at fortælle, hvad han gjorde, og hvad der skulle ske.	I høj grad
44	Jeg kom straks i behandling.	Uoplyst
50	Det gik tre timer, hvor der ikke var en eneste sygeplejerske inde på stuen og informere, og jeg måtte selv spørge om, hvad der skulle ske. Jeg blev heller ikke tilbudt aftensmad, da jeg efter at være tilset af læge fik at vide, at jeg godt måtte spise. Lægen var til gengæld rigtig dygtig og meget behagelig.	I meget høj grad
58	Jeg blev indlagt akut pga. alkoholforgiftning.	Ved ikke
76	Jeg har kun godt at sige om den afdeling. Jeg er altid blevet modtaget af rare og venlige mennesker. Det gælder både sygeplejersker og læger. Jeg har været meget tryk hver gang, jeg har været indlagt.	I meget høj grad
83	Indlagt via lægevagten.	I høj grad
100	Det var uklart, hvor jeg skulle henvende mig, og selvbetjeningen er vanskelig, og skiltningen ringe.	I ringe grad
102	Mine to børn var med, og det var dem der overtog. De bor [langt væk]. Jeg blev udskrevet dagen efter, og det var børnene igen, der overtog.	Ikke relevant for mig
115	Jeg fandt ikke nok opmærksomhed og forståelse af min situation.	I ringe grad
116	Jeg blev hjulpet til at ligge på en seng, men jeg var i mit eget tøj, medens puls og blodtryk blev taget. Jeg havde høj puls, højt blodtryk og forkammerflimmer.	I høj grad
131	Behandling VAR UNDER AL KRITIK. Jeg fik ingen besked, og spurgte man om noget, fik man intet svar eller et surt, uforkammet svar af sygeplejerske NN. En lang ventetid, og afbrudt konstant ved samtale med ung læge, meget utryk ved det. Jeg fik en kort røntgen undersøgelse af lunger og ikke andet. Ventetid [] og skete intet. Jeg kom klokken ca. 15:00 og blev sendt hjem klokken 01 om natten af sygeplejerske NN til alene bor hus. Og er med din [], juster, brystsmerte, hjerteflimmer, får medicin for. Jeg har fået behandling på andet sygehus, og stød tredje sygehus, indlagt ti-12 gange, får først anfald, men mangelfuld behandling, da jeg ikke er nogen [] person.	Slet ikke
136	Jeg ankom via ambulance. Man vidste ikke, hvad jeg fejlede, så derfor kunne jeg ikke modtage information. Alle var meget venlige og professionelle	I meget høj grad
145	Ingen kommentarer. God modtagelse.	I høj grad

153	Behandl en fysisk syg patient på samme måde som en psykisk syg patient. I princippet er grunden til, at man kommer, totalt ligegyldigt i forhold til, hvordan i skal være overfor patienten. Dem, som kommer ind til jer, hvor det er selvforskyldt, bliver behandlet på en måde, som jeg ikke mener er okay. Det hjælper ikke at snakke grimt til dem. Det hjælper ikke at være hård og pisse ligeglad. Man kommer altid længst med respekt for andre mennesker. Det kan godt være, at det er pisse træls, at der igen kommer en, hvor det hele er selvforskyldt, men for pokker, I ved vel, hvad I er gået ind til, når I vælger at arbejde på en akutmodtagelse. Det er bare en af opgaverne, man bliver nødt til at fuldføre, om man vil det eller ej, og man skal sgu gøre det med respekt for patienten. Og det skal lige siges, at jeg godt forstår jer, som arbejder på Ama! Det er fandeme træls, at skulle se på det, at skulle opleve det, og at det er træls, når patienten prøver at forhindre jer i at gøre jeres arbejde. Men tror I, at de selvforskyldte patienter synes det sjovt? Det håber jeg ikke, for vi bliver kun flere og flere. Og vi har ret til at blive behandlet som ALLE andre mennesker!	I ringe grad
169	Har kun haft en god oplevelse. Det hele virkede meget professionelt.	I meget høj grad
170	Jeg var kun indlagt et halvt døgn, og alt var bare ok.	I nogen grad
173	Fin, fin modtagelse og behandling i top.	I meget høj grad
194	Jeg var meget tilfreds med forløbet. Efter jeg var kommet tilbage fra skanning fik jeg at vide, at jeg skulle til undersøgelse på andet sygehus for min blære, som jeg ikke kunne tømme, så da jeg ikke modtog indkaldelse kontaktede jeg akutafdelingen i Randers, og de fandt ud af, at det var glippet fra deres side.	I meget høj grad
195	Oplevede at der var en periode, hvor der gik lang tid imellem, at man så personale. Både dag og aften. Fra nattevagten var forbi kom der ikke nogle før [om formiddagen]. Der gik indimellem også lang tid (20 minutter) fra man ringede til der kom nogle, den ene gang jeg ringede. Oplevede ankomsten som meget effektiv, men efter diagnosen var stillet, var man meget overladt til sig selv.	I meget høj grad
210	Bedre information.	Slet ikke
220	Alle handlede professionelt, jeg følte mig i gode hænder.	I høj grad
228	Der bør være mere personale.	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?
54	Jeg ringede 112. Jeg havde været besvimeret i forbindelse med åndenød. Ved undersøgelser af hjerte og lunger fandt man intet unormalt. Det har muligvis en []. Min egen læge kom fra ferie og sendte mig akut til halslæge, der omgående konstaterede bihulebetændelse og [medicin]. Jeg hostede meget [].	I nogen grad
129	Jeg fik ikke [medicinen] i begyndelsen af indlæggelsen. Først senere.	Slet ikke
131	Ventetid, ingen information, surt personale og mangelfuld undersøgelse. Hjemsendt om natten til hus [og var alene hjemme]. Havde det skidt, nyt anfald hurtigt igen.	Slet ikke
210	Lovede smertestillende, men det kom aldrig. Lovede noget at spise, men fik ikke.	Slet ikke

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?
1	Jeg blev indlagt ved midnatstid, lægen kom [midt på natten], og da jeg var klar til at tage hjem ved middagstid, havde en kirurg stadig ikke været forbi. Det var heldigvis ikke relevant, men det måtte sygeplejersken lige tjekke, om det var ok at tro på mig. Og SÅ fik jeg endelig lov til at få mad og drikke OG tage hjem :-).	I høj grad

28	Der blev sagt ved udskrivelse, at jeg skulle holde øje med [spray] og holdbarhedstid, når forpakning åbnes. Der blev givet forkert information. [Spray] har holdbarhed til den dato, som står på forpakningen. resoribletter derimod har begrænset holdbarhed.	I høj grad
33	Jeg manglede generel information om, hvad der skulle ske under indlæggelsen og løbende information om, hvad mine undersøgelser viste, og hvad den videre plan var. Jeg manglede også meget at tale med en læge inden udskrivelsen og få forklaret, hvad de havde fundet ud af.	I nogen grad
58	Manglende hukommelse pga. alkohol.	Ved ikke
59	I forbindelse med dråber til at forhindre forstoppelse, fik jeg ikke oplyst, der skal drikkes meget vand til, ellers får man mange mavesmerter. Jeg har ikke afprøvet dråberne, da plejehjemmet oplyser, det er bedst med Movicol.	I høj grad
76	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
100	Undrer mig over ikke at have fået resultatet af undersøgelse af hals og mave. [Det er flere uger siden].	I meget høj grad
103	Da jeg skulle have svar på MR-scanning, kørte jeg fra by NN til Randers, hvor jeg blev mødt af en rigtig arrogant læge, der udtalte sig NN. Min undersøgelse ikke viste noget, og han sagde, at mine smerter sad til højre, og det kunne der ikke opereres for. Altså hentydede han, at det var psykisk. Efterfølgende har egen læge fundet ud af, at jeg havde mavesår, som nu er behandlet. Ligeledes venter jeg på scanning af ryg, da jeg forsat har smerter fra ryggen. Egen læge har ligeledes sat mig i smertelindrende behandling.	I ringe grad
109	Man kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejler. Henviste til anden afdeling. Jeg er stadig under udarbejdelse.	I høj grad
131	Jeg fik ingen information. Når jeg spurgte, fik jeg et surt og uforskammet svar.	Slet ikke
136	Ventede meget længe på resultat på blodprøve som ville/kunne resultere i, at jeg ikke behøvede at faste mere. Da jeg endelig fik lov til at spise, var der kun nogle få kedelige sandwich at spise. Ventede meget længe på resultat fra læge af sidste blodprøve, som ville give ok til at blive udskrevet. Fornemmelsen var, at lægerne havde alt for travlt. Alle var meget søde og opmærksomme på, at jeg ikke var i stærke smerter.	I høj grad
152	Jeg fik ikke noget ordentligt svar på, hvad mine symptomer kunne være. Jeg fik at vide af lægen [om aftenen], at jeg ikke havde haft en blodprop i hjertet, og så gik han. Derefter kom sygeplejersken og fjernede ledningerne fra mit bryst, og så kunne jeg bare gå.	I nogen grad
153	Svar på mine blodprøver, planen efter udskrivelse, hvornår jeg skulle udskrives, og hvornår jeg havde lægesamtale.	I ringe grad
177	Mangler opfølgning på det som den sidste læge sagde, inden jeg blev udskrevet (indkald til yderligere undersøgelser).	I høj grad
210	Lod mig selv udskrive. Ingen smertedækning. Ingen forplejning. Ingen vidste noget. Var sulten og havde mange smerter, det kunne jeg lige så godt have derhjemme.	Slet ikke
211	Jeg fik at vide, at jeg blev indstillet til en varmebehandling af hjertet, og at de ville give besked til [andet sygehus NN]. Har intet hørt endnu, kan det passe?	I høj grad
236	Man mangler [at] der kommer læger.	I høj grad
237	Patienter kan ikke bruge MODSTRIDENDE information til noget som helst!	I ringe grad
248	Der blev fra flere spurgt ind til, om jeg var interesseret i på et tidspunkt at få varmebehandlet hjertet. Årsagen til, at jeg var indlagt var pga. rytmeforstyrrelse kort efter, at jeg havde fået varmebehandling.	I 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?

1	Sygeplejersken fik hurtigt lagt et drop. Væskemangel var begyndt at kunne mærkes i nyreerne, og så fik jeg lov til at hvile. Der var fredeligt og roligt og fantastisk at have enestue. Der var pænt og rent og fint og nyt :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
5	Ikke afdelingen, politikerne.	I nogen grad
24	Personalet var maksimalt pressede, inklusiv lægen, og de forsøgte uden tvivl at gøre deres bedste. Men utilfredsstillende at blive udskrevet to timer efter, at min ægtefælle var kørt hjem, på trods af, jeg spurgte ind til, om jeg kunne tage hjem. Jeg blev udskrevet [først på natten] og har [en længere køretur] fra hospitalet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Personalet gør, hvad de kan, de er ikke overnormerede. Jeg har fuld forståelse for personalets gøre og laden. Jeg havde måske nok ønsket at møde en erfaren hjerteeekspert. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	1. Hurtigere at tilse øvrige, især ældre patienter. Ældre herre i nabosengen blev overladt til sig selv. Alt for længe uden vand eller personlig hygiejne. 2. Både han og min ægtefælle forsøgte at få personalet i tale. 3. Vi fik vores behandling, fordi jeg talte direkte, men manden ved siden af gjorde ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Vigtigst: Manglede generel information om, hvad der skulle ske under indlæggelsen og løbende information om, hvad mine undersøgelser viste og hvad den videre plan var. Manglede også meget at tale med en læge inden udskrivelsen og få forklaret, hvad de havde fundet ud af. I forhold til rengøring var toiletet meget uhygiejnisk, f.eks. med tydelige urinrester over hele brættet. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
41	Jeg synes, at de var flinke og oplysende. Følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	Jeg er [patient inden for en række specialer] og har været det [i mange år]. Jeg har kun en nyre med [lav kapacitet]. Jeg har været indlagt mange gange gennem tiden. Jeg har fået [adskillige] ballonudvidelser. Det går godt, har det godt. Jeg er det danske sundhedsvæsen meget taknemmelig og samarbejder på bedste måde.	I nogen grad
76	Jeg er meget taknemmelig for den måde, som jeg er blevet modtaget og behandlet på.	I meget høj grad
80	Alt var rigtig godt og professionelt.	I meget høj grad
83	Dette spørgeskema angår primært Akutafdelingen og der var forholdene perfekte! Blev dog overflyttet til Medicinsk Afdeling, hvor forholdene de første dage var knap så perfekte.	I høj grad
109	Oplys om hvor [] er og spisested. Hvor man tænder og slukker loftlys. [Kommunikation og information]	I høj grad
115	Afsnittet er godt, men de er for lidt opmærksomme, og de giver utilstrækkelig information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
127	Det er lidt mærkeligt, man får at vide, man skal blive der til dagen efter for, at de kan observere ens tilstand, og så kommer der en anden læge nogle timer senere og siger, "nu kan du tage hjem", for det er ham, der bestemmer her, det blev både sygeplejersken og jeg noget forundret over; som en medpatient sagde, "det bliver du da ikke rask af". [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
131	"Behandling" var under al kritik. Surt personale, ingen information, ingen venlighed eller varme. Hurtig overfladisk undersøgelse. Røntgen af lunger og blodprøve, sendt hjem [efter midnat]. Skam jer. Bor alene, mand på 74 år, dør med konstant anfald af åndenød, puster, træt, []bryst, hjerteflimmer, stress etc. To blodpropper i lunger haft fandt [] indlagt [] og hjerteflimmer. Behandling [på andet sygehus]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
134	NN læger kan være meget svære at forstå. Man bliver utryk, hvis man ikke fatter budskabet. Der burde være en NN sygeplejerske til stede under disse samtaler. [Kommunikation og information]	I nogen grad
135	Jeg syntes ikke, der blev tilgodeset, at man havde det psykisk dårligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
136	Sygeplejerskerne var utrolig venlige og lette at få fat i. De forstod min situation og hjalp mig alt, hvad de kunne. Lægerne var også søde og professionelle, men det var tydeligt, at de var alt for presset tidsmæssigt. En forbedring kunne være at kunne få noget bedre mad senere på aftenen. Men alt i alt en rigtig god oplevelse omstændighederne taget i betragtning. Stor respekt for personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

152	Dem der var der, da jeg blev indlagt, fortalte, hvad der skulle ske og hvorfor, men det var slut da aftenholdet kom. [Kommunikation og information]	I nogen grad
153	Behandle en fysisk syg patient, på samme måde, som en psykisk patient. I princippet er grunden til, at man kommer totalt ligegyldigt i forhold til, hvordan I skal være overfor patienten. Dem som kommer ind til jer, hvor det er selvforskyldt, bliver behandlet på en måde, som jeg ikke mener er okay. Det hjælper ikke at snakke grimt til dem, det hjælper ikke at være hård og pisse ligeglad. Man kommer altid længst med respekt for andre mennesker. Det kan godt være, at det pisse træls, at der igen kommer en, hvor det hele er selvforskyldt, men for pokker, I ved vel hvad I er gået ind til, når I vælger at arbejde på en akutmodtagelse. Det er bare en af opgaverne, man bliver nødt til at udføre, om man vil det eller ej, og man skal sgu gøre det med respekt for patienten. Og det skal lige siges, at jeg godt forstår jer som arbejder på AMA! Det er fandme træls at skulle se på det, at skulle opleve det og at det træls når patienten prøver at forhindre jer i at gøre jeres arbejde. Men tror I, at de selvforskyldte patienter synes det sjovt? Det håber ikke, for vi bliver kun flere og flere. Og vi har ret til, at blive behandlet som ALLE andre mennesker! [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
158	Rigtig god modtagelse og behandling af sygeplejerske NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
161	Man skal ikke faste 18 timer to dage i træk. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
163	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
173	Fin omsorg. Flink personale. Mærkede ikke den store travlhed, der var. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
174	Jeg var overladt til mig selv med voldsomme smerter, efter det første personale havde tilset mig. Der virkede mennesketomt, og det føltes utrygt at ligge alene med stærke smerter. Der gik alt for lang tid, inden jeg var smertestillet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
177	Opfølgning efter udskrivning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
191	Det virkede meget kaotisk. Der gik flere timer inden jeg fik "armbånd" (mine oplysninger navn og CPR). Der blev ikke spurgt til pårørende, men jeg ved jo ikke om de havde mine oplysninger fra, da jeg var indlagt i Viborg fire dage tidligere. Jeg følte nærmest, at jeg blev smidt ud. Fik først oplyst, at jeg kunne tage hjem klokken 20:30. Selvfølgelig skal jeg ikke optage en seng, men der kunne i det mindste blive spurgt om, hvilke muligheder jeg havde for at komme hjem (blev indlagt med ambulance). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
210	De kunne jo komme med det, de lovede. At vente tre til fire timer på ingenting er usselt. Det er det ringeste sygehus og behandling, som jeg nogensinde har været på. Jeg tog hjem med nyre og nyrebækkenbetændelse og høj feber, men det er bedre at være hjemme, når man er så skidt, så kan man jo behandle sig selv og få vådt, tørt og pamol. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
218	Vigtigt, at patienter, der skal til behandling, får mulighed for at komme på toilet før behandlingen, da den nogle gange jo kan vare flere timer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
221	Sygeplejersken oplyste, at der ville gå to timer før operationen kunne sættes i værk, men der skete først noget efter fem og en halv time. Det vil sige, at man ligger med store smerter og venter, venter, venter. Det ville være godt, hvis sygeplejersken kom tilbage efter de to timer og sagde, at der (af en eller anden grund) blev forsinkelse i tre og en halv time. Men der kom ikke automatisk information i den periode. Men ellers i øvrigt meget godt tilfreds med forløbet og meget taknemmelig for at vågne op og opdage, at den skrækelige smerte (blindtarm) var væk. Stor ros til Regionshospitalet Randers. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
237	Det er ikke "smart" med tre forskellige informationer fra personale, hvor den ene hånd ikke aner, hvad den anden har "lavet" grundet vagtskifte. Dårlig forberedelse. Jeg valgte derfor at tage hjem! Var kun på Akutafdelingen i seks timer (bløder endnu). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
250	Jeg var ikke klar over, at jeg skulle indlægges, da jeg blev bedt om, af min læge, om at køre til Akutafdelingen. Det blev jeg selvfølgelig meget overrasket over, da jeg kom derop, det synes jeg var ubehageligt. Ellers var alt hvad de gjorde deroppe perfekt.	I nogen grad
252	Personalet var utrolig hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad