

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

**Operation og Intensiv Øst**

Aarhus Universitetshospital

## **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](mailto: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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
11	Tak for alle ydelser, der leveres til patienterne. Nogle gange er det svært ved at finde en parkeringsplads til bil.	I nogen grad
14	Flinkt og rart personale. Det hele var super.	I meget høj grad
22	Jeg følte mig meget tryk og personalet var som en form for venner/familie. Alt i alt et trygt og varmt og samtidig professionelt ophold.	I meget høj grad
23	Det er frustrerende at have brugt tid på at udfylde et skema på adskillige sider (medfulgte indkaldelsen), når samme skema/spørgsmål bliver gennemgået med plejepersonalet, der samtidig skriver svarene ned på computer. Det virker som spild af tid at skulle udfylde skemaet hjemmefra.	I nogen grad
25	Der var ikke seng, stol m.m. på stuen, og de blev væk i lang tid. Stod bare der.	I ringe grad
26	Det så ikke ud til, at sengen var redt op på ny?	I høj grad
28	En god modtagelse.	I høj grad
34	Ikke noget at klage over, alt var perfekt.	I meget høj grad
46	Jeg fik en meget venlig modtagelse.	I høj grad
52	Vi blev taget utrolig godt imod af et meget venligt personale!!	I meget høj grad
53	Jeg kom en halv time for tidligt, men det betød intet. Vi begyndte med det samme.	I meget høj grad
70	Jeg blev venligt modtaget.	I høj grad
72	Det er et dejligt personale, som er gode til at forklare, hvad der skal ske.	I meget høj grad
86	Sejl til lift var udskiftet med nye! Den størrelse og udformning, jeg har brug for, var der ikke længere! Jeg fik at vide, jeg bare kunne have mit eget med! Jo tak, men det kræver jo, at man er informeret, hvilket jeg IKKE var blevet. Se, det var noget skidt, da jeg pga. min statur/kropsbygning og handicap ikke kan bruge hvad som helst??	I høj grad
92	Mødte udelukkende venlighed.	I meget høj grad
96	Det var en rigtig god modtagelse, vi fik.	I meget høj grad
101	Sikke et dejligt sted; alle var venlig og kompetente.	I meget høj grad
113	Fin modtagelse.	I høj grad
117	Det var en helt overdådig positiv oplevelse, og jeg er meget taknemmelig for hele behandlingen, som var venlig, hjertelig, åben, hjælpsom osv. Jeg følte mig forkælet og i super gode hænder og blev forklaret alt, hvad jeg spurgte om. Så der er lutter stjerner til såvel personalet, føden, roen, pladsen, hjælpen osv.	I meget høj grad
123	Venlig og imødekomne personale.	I høj grad
136	Meget godt.	I meget høj grad
137	Alt var ok.	I høj grad
138	Måske var det godt med en senere tid. Der er meget spildtid om eftermiddagen.	I høj grad

144	Alt var rigtig fint.	I høj grad
148	Alt var perfekt.	I meget høj grad
150	Ingen forslag til forbedring, det var på alle måder en positiv modtagelse.	I meget høj grad
152	Ingen kommentarer.	I høj grad
158	Ingen forslag til forbedringer. Personalet er altid så søde og rare. Det betyder også noget, at jeg er kendt på afdelingen.	I meget høj grad
159	Supervenligt personale. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
161	Hygiejne hos personalet var tvivlsomt, i og med jeg/vi flere gange oplevede meget dårlig ånde hos personalet. Madoplevelsen var utrolig ringe, og vi oplevede, at der blev sparret ekstremt på portionerne. Vi bad om mere varme på stuen, da der var meget koldt, det skete ikke. Dårlig oplysninger om søndagen, hvor vi kunne have taget hjem fra 9 til 21, men det blev ikke oplyst. Det blev en meget lang dag.	I meget høj grad
179	Det var en meget fin modtagelse, jeg fik. Alle var søde og velforberedte.	I meget høj grad
194	God behandling og Kanal 5.	I høj grad
200	Det var en god modtagelse, ellers var der ikke noget at klage over. Det eneste var, at de tager maden for hurtigt væk fra køkkenet. Personale har været super gode.	I meget høj grad
206	Optimer lidt på processen, når det er spædbørn der er patienter. Det virkede første gang meget lidt professionelt.	I ringe grad
215	De har modtaget og behandlet mig meget godt. Selv hvad jeg mener er små ting, har de gjort, hvad de kunne for at hjælpe. De gange, jeg har været der, har jeg følt mig hjemme. Personalet har altid været venlig og virket glade. Et lille minus er dog, at maden nogen gange ikke er der til tiden. Når man ikke har andet at se frem til, er det meget træls at skulle vente op til 30 minutter på sin mad. Maden er ellers meget god.	I meget høj grad
219	Fin modtagelse og klar til at gå i gang.	I høj grad
220	Selvom der var ventetid, var personalet meget imødekommende.	I høj grad
226	Ved ikke, om det hører ind under denne undersøgelse, men P-systemet er mig helt uforståeligt. Hvordan kan det være, at alle ikke er sikret en parkering under deres behandling. De, der kan køre selv, vil ikke belaste systemet i samme grad, som hvis alle omkostninger er betalt.	I høj grad
227	Blev modtaget med smil og god stemning.	I meget høj grad
233	Stuen var ikke klar, ingen klargjort seng m.m.	I meget høj grad
250	Kan efter min mening ikke blive stort bedre.	I meget høj grad
254	Ypperlig.	I meget høj grad
257	Modtagelsen var upåklagelig. Jeg blev indkaldt på et afbud.	I meget høj grad
259	Sød og venlig modtagelse.	I meget høj grad
266	NN kan ikke huske noget, er dement. Konen blev informeret hele tiden.	Uoplyst
270	Alt var ok.	I meget høj grad
271	Det var lidt svært at finde frem.	I nogen grad
273	Var indkaldt [ved frokosttid], og fik straks efter anvisning af en seng tilbudt frokost. Blev undersøgt og ventede derefter [til sidst på aftenen]. Ventetiden blev begrundet med personalemangel. Men alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
278	Fremragende. Virkelig professionelt personale.	I meget høj grad

305 Kom i god tid, men de var gode til at få mig anvist til min seng. 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?
29	Ved indlæggelse for test med ilt, måtte vi tilbringe en ekstra nat på grund af misforståelse lægepersonalet imellem, således at der ikke var tilført ilt den første nat.	I meget høj grad
86	Manglende korrekt sejl til loftlift.	I høj grad
126	Jeg var godt tilfreds med alle personaler på nær NN i aftenvagten, som desværre ikke havde sat sig ind i min situation og ej heller havde nogen interesse i af imødekomme mine behov. Jeg måtte ikke få en sengeforlænger og ej heller CPAP, da der ikke var ressourcer til det. Og så blev jeg tvunget til at tisse i en kolbe i sengen imod mit ønske og at komme på min medbragte bækkenstol. Begrundelsen var, at jeg skulle tage hensyn til personalets arbejdsmiljø og også besparelse for lift for personalet. Jeg skulle tænke på, at de skulle holde i mange år endnu. Alt dette var meget med til at få mig til at føle, at jeg ikke var velkommen i aftenafsnittet. Jeg er blevet utryg ved at skulle indlægges igen i december måned.	I nogen grad
184	Ved udskrivelse med ilt blev der, fra sygehuset, lavet aftale med leverandør af ilt om, at der skulle benyttes affugter på iltmaskine både nat og dag. Da [jeg] bruger maskine om natten, og iltten blev tilført fra iltmaskiner tilsluttet affugter, [så] blev [jeg] meget forkølet, og maskinen kunne være blevet ødelagt. Min kontakt til iltfirmaet medførte, at iltfirmaet tog kontakt til lægen på sygehuset, hvorefter fejlen blev rettet.	I nogen grad
194	Kom en dag for tidligt, men det er godt nok.	Uoplyst
196	Den stationære enhed virkede ikke, så de satte en mobil enhed til, og det kørte fint indtil om natten. Der kom to meget unge piger, da jeg havde trukket i alarmsnoren. Den ene blev ved med at sige, "jeg tænker, den ikke får strøm", selvom der var lys i skærmen. Så trak hun stikket ud og satte det ind i en anden kontakt, og så var der ingen målinger. Så en helt nat spildt; et meget ungt og uvidende natpersonale.	Slet ikke
249	Jeg lå i fire og en halv timer. Der var kameraer, der skulle holde øje med mig, men der var ingen, der holdt øje med skærmen. Mine arme kom i klemme. Min hjælper, som var med deroppe, kunne heldigvis rette mine arme, fordi hun havde sin telefon til at ringe, så fik hun dem rettet.	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?
22	Alt er tilfredsstillende.	I meget høj grad
28	Indlæggelsen handlede om at undersøge søvnapnøniveau. I første omgang blev jeg fortalt, at resultatet forsvandt i systemet (computeren). Men senere fik jeg at vide, at de fandt det. Men jeg ønsker mig, at lægen gennemgår resultaterne sammen med mig og viser, hvor henne jeg fejler på det grafiske resultat.	I nogen grad
46	Manglede intet.	I høj grad
53	Jeg synes, jeg måtte vente lidt rigeligt på mad, og jeg synes ikke, jeg fik aftensmad nok. Morgenmaden var OK.	I høj grad
89	Ville gerne have været informeret om årsagen til, at mødetidspunktet er ændret fra sen eftermiddag til middag.	I høj grad
91	Jeg manglede information om, hvordan jeg i detaljer kunne takle min situation. Jeg havde fået en diagnose, men hvad skulle jeg stille op med den?	I ringe grad

108	Synes, at det er lidt overfladisk med resultater, den ene gang får man vist på skærmen, hvor mange pauser man har holdt, andre gange bliver det nævnt flygtigt. Føler egentligt ikke, at man har fået de resultater, som man kunne ønske, men hvis det er det, de skal bruge i det videre forløb, så må det vel være sådan. Jeg føler forsat, at min søvnapnø måske skyldes tilstoppet næsehuler/bihuler/kæbehuler m.m., da jeg har meget udflåd fra ørene og føler, at min næse er tilstoppet hele tiden. Når jeg nævner det, får jeg ikke rigtig noget svar på dette, men hvor jeg selv hele tiden søger efter en forklaring/løsning på dette. Og så kan jeg ikke klare den tørhed i munden, som kommer, når jeg sover med CPAP-apparatet. Har utroligt svært ved at sove en hel nat med dette, selvom jeg har prøvet adskillige masker. Det virker som om, at udstrømningsluften fra apparatet på næsen rammer skulder/albue, som kommer til at fryse. Dette sker uanset hvor slangen ligger, [om den ligger] ovenover hovedet eller vender ned mod gulvet.	I høj grad
117	Jeg tror ikke, jeg mangler information, men hvis jeg kommer i tanke om noget, jeg ikke har fået besvaret, gætter jeg på, at jeg kan tillade mig at ringe til afdelingen.	I meget høj grad
137	Mad til forældre når begge forældre er med. Dårlig adgang til cafeteria og ingen hjælp fra personale.	I høj grad
150	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
160	Da jeg skulle indlægges, havde jeg fået en standardpjece om forløbet, men jeg måtte efterfølgende selv ringe derind for at finde ud af, hvad der gjaldt og ikke gjaldt mig. I forbindelse med udskrivelse, var jeg ikke klar over/forberedt på de problemstillinger med den pågældende behandling, som jeg rent faktisk løb ind i.	I ringe grad
172	Min sygdom taget i betragtning er der ingenting, der ændres (medicin og hjemmepleje).	I meget høj grad
176	Ingen mangel på information.	I høj grad
184	Da [jeg] kom på sygehuset oplyste de, at [jeg] skulle være indskrevet i to nætter, men [jeg] havde kun fået at vide, at der var tale om en nat. Jeg havde derfor lavet aftale om lægebesøg m.m., hvilket kom i vejen for yderligere indlæggelse. Jeg fik ingen information om eventuelle sygdomme, [som jeg] skal være opmærksom på.	I nogen grad
200	Der var ikke noget som helst.	I meget høj grad
226	Fik separat forklaring og diskussion af resultater af læge (meget fint/tilfredsstillende, en halv times varighed). Derefter udstyr lånt med hjem og kontrolmålinger i eget hjem. God opfølgning!	I høj grad
227	Ingen manglende information.	I meget høj grad
233	Lang ventetid på udskrivelse.	I høj grad
250	Blev indlagt akut på anden afdeling. Hjemsendt samme dag.	Ikke relevant for mig
272	Da jeg spiser vegetarisk kost og kun var indlagt én dag, kunne jeg ikke få aftensmad som andre patienter, (jeg kan ikke leve af kartoffelmos), men det havde så også været okay, når det kun er en dag, men hvis jeres café så kunne servere noget vegetarisk, bare en ostsandwich eller en pastasalat, ville det være super. Det kan man ikke få, jeg synes godt, at i kunne skære lidt ned på kageudvalget til fordel for en større diversitet af mad.	I høj grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis afdelingen gjorde noget særligt godt**

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
8	Var meget tilfreds, men det er nogle ualmindeligt dårlige senge man skal ligge i under indlæggelsen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
14	Afdelingen super god, flinkt personale, der kunne ikke gøres mere, alt var rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Det apparat jeg fik udleveret tidligere duede ikke til mig. Der gik flere år inden afdelingen kontaktede mig! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Perfekt.	I meget høj grad

24	Jeg er frustreret over, at de ikke kom frem til en bestemt behandling, der gør, at jeg bliver mere vågen/kvik/frisk. Jeg fik recept på Medikinet, som jeg stadig er ved at trappe op på, da jeg ikke har oplevet den store forandring på det. Jeg skal til opfølgningssamtale med lægen, jeg snakkede med. Jeg er frustreret over, at jeg har fået [bestemt diagnose]. Og lægen fortalte, at hvis Medikinet ikke virker, så må jeg leve med at være træt resten af livet. Ikke, at lægen har gjort noget forkert, men er ked af, hvis der ikke er andre muligheder, hvis den rette dosis af Medikinet ikke virker. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Jeg ved, at på andet sygehus gennemgår læge NN grafisk resultater sammen med patienten. Ellers har det været en god oplevelse i det hele taget. [Kommunikation og information]	I nogen grad
29	Der var køligt på de stuer, hvor vi var indlagt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
44	Alt fungerede fint. Meget venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Flinkt og venligt personale, der selvom der var travlt, havde tid og overskud til den enkelte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Personalet på afdelingen var utrolig venlige og kompetente! Dejlig oplevelse! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Der blev ikke fundet en løsning på mit problem, som var brugbar. Men det var nok fordi, løsningen ikke findes. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
89	Meget behageligt personale. Med hensyn til maden så kunne jeg ønske mig, at jeg havde haft lidt mere end ti minutter til at hente den i. For det første var maden pakket væk, da jeg kom efter 12 minutter, og for det andet var maden kold. Hende som udleverede maden sagde: "nå, har vi glemt dig." Kunne man ikke spørge på stuen, om man har fået, før man pakker maden væk? Lige et luksus ønske: kartoffelmos :-). Og kan man få lidt mere varme :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
91	Personalet på afdelingen var søde og effektive ved indlæggelsen; men efter, at undersøgelsen var sat igang, var der ikke megen information om forløbet. Efter udskrivelsen følte jeg mig meget overladt til mig selv, og selv finde ud af, hvordan jeg kom videre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
92	Det var rart for mig, at min kone, som var medindlagt, fik en god oplevelse i form af jeres venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
108	Afdelingen yder en rigtig god service, er smilende og rare hele vejen igennem. De sørger for mad, god forplejning og prøver at være oplysende i forløbet. De vil gøre det så godt, men mangler måske lidt mere uddybende samtaleforløb med lægerne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
113	Det var en særdeles tilfredsstillende behandling, jeg modtog. Jeg fik hjælp med det samme, når jeg havde brug for det, selvom der var travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
117	Hvis alle indlæggelser og behandlingsforløb kunne foregå på denne måde, ville der være flere tilfredse patienter og garanteret også mere tilfredse medarbejdere. Der ville nok ikke være så mange genindlæggelser.	I meget høj grad
124	Afdelingen udviste en særdeles kompetent og venlig tjenesteydelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
126	Jeg synes, at det ville have været dejligt, hvis i var forberedte og havde læst min døgnrytme af det skema i beder mig om at udfylde inden indlæggelsen. Hvorfor skal det ellers udfyldes? [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
141	Sød og venlig personale. Alt var godt på nær mængden af mad om aftenen. Ingen mulighed for opfyldning. Jeg måtte gå i cafeteriaet for selv at købe mere mad, hvilket jeg ikke syntes er ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad



160	<p>Samtlige personaler var utroligt søde, rare og hjælpsomme! Intet at klage over der! Ti ud af ti stjerner:-). Men den behandling, der blev iværksat, og som jeg blev sendt hjem med, viste sig at være behæftet med fejl, og det i en størrelsesorden der bevirkede, at mit grundlæggende helbred ud fra min grundlæggende sygdom blev betragteligt forværret. Ved flere henvendelser om at få hjælp havde afdelingen ikke kapacitet til at tage mig ind og hjælpe mig, hvorfor jeg måtte nøjes med at kunne få en ambulans tid næsten en og en halv måned efter. Men ved atter en henvendelse, hvor jeg bad om at få hjælp, lykkedes det mig at få en afbudstid. Så jeg kom ind og fik den nødvendige hjælp efter en måneds forløb. Jeg kunne have ønsket at have haft lidt længere ventetid på indlæggelse, i stedet for at afdelingen tager så mange patienter ind, at de ikke har kapacitet til at hjælpe én i forhold til de problemer, der eventuelt måtte opstå ved efterfølgende behandling. Resultatet er nu, at jeg fremadrettet må bruge tid og kræfter på at komme mig ovenpå den periode, hvor jeg kæmpede med problemerne med behandlingen, som jeg blev så meget dårligere af, inden jeg kan koncentrere mig om at få helt gang i og gavn af den behandling, der gerne skulle have fungeret og været til gavn lige fra begyndelsen. Dette ærgrer mig meget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I ringe grad
165	<p>Alle var meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
174	<p>De gør hvad de kan, ros til dem alle sammen.</p>	I meget høj grad
176	<p>Afdelingen gjorde det godt.</p>	I høj grad
184	<p>Være opmærksom på, hvorledes affugter til iltmaskine bruges, når der benyttes Bipap, da undertegnede kunne have fået vand på lungerne ved fortsat brug uden ændring. Personalet burde vide, at når der bruges affugter i forhold til Bipap, så sidder denne på Bipap-maskinen og skal ikke tilføres via iltmaskiner. Denne behandling er ny for undertegnede, og derfor vidste jeg ikke noget om det. Der var isnende koldt på hospitaletsstuen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
198	<p>Jeg har været yderst tilfreds med hele mit forløb, personalets imødekommenhed og venlige omgangstone. Kort sagt føler jeg mig godt behandlet og tryk ved mit videre forløb :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
200	<p>De har været meget gode også om natten, når man skulle op på toilet. Der har ikke været noget som helst. God behandling. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
219	<p>Der var styr på mit samlede forløb. [Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
227	<p>Jeg kan kun give ros til læger og sygeplejersker ved min indlæggelse. De gør det godt, og jeg har følelsen af, at de har tid og er i godt humør. INGEN klage her fra, kun ros. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
251	<p>Vedrørende min søvnapnø. Jeg kan oplyse, at jeg altid har modtaget den allerbedste behandling og samtale, når jeg har været indlagt til tjek. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
259	<p>Det var alt i alt en positiv oplevelse at være på afdelingen.</p>	I meget høj grad
271	<p>Bedre mad. Gode til at komme og give information og snakke. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
272	<p>Det er ikke afdelingens skyld, at det er svært at finde ud af, hvad jeg fejler. De har gjort deres, og specielt sygeplejerskerne var imødekommende og holdt styr på, hvad der skulle ske. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
278	<p>Et personale, der er dygtige til at kommunikere. [Kommunikation og information]</p>	I meget høj grad