

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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
3	Det hele gik glat, søde og rare mennesker.	I meget høj grad
9	Jeg følte mig meget velkommen med navneskilt på døren, navn på tøjet der lå klar på sengen, på trods af at det var en "sammedagsoperation".	I meget høj grad
11	Hele oplevelsen var så positiv, og personalet var meget professionelle.	I meget høj grad
19	Følte mig meget velkommen. Blev mødt i døren [tidlig om morgenen] af smilende personale håndtryk og velkommen.	I meget høj grad
23	Super service og meget imødekommende personale.	I meget høj grad
25	Jeg kan sige, at jeg har været overordentlig tilfreds med hele forløbet. God information og vejledning hele vejen igennem.	I meget høj grad
27	Det var en positiv oplevelse, den modtagelse jeg fik.	I meget høj grad
29	Jeg var nervøs ved ankomst, det gik hurtigt over; jeg var i gode hænder.	I meget høj grad
30	Jeg fik en meget fin behandling på Silkeborg Sygehus og sender dem min varmeste anbefaling.	I meget høj grad
31	En meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
33	Modtagelsen var helt igennem venlig og relevant.	I meget høj grad
35	Fantastisk fin modtagelse de tre gange, jeg var indlagt. Alt kørte på skinner. Tusind tak for det.	I meget høj grad
37	De sødeste sygeplejersker tog imod mig på Patienthotellet på skønne Silkeborg Sygehus!	I meget høj grad
40	Modtagelsen var rigtig god.	I meget høj grad
49	Jeg var yderst tilfreds. De var alle søde og hjælpsomme, og jeg skal opereres på mandag, og det er ikke noget jeg gruer for. Jeg er oplyst om alt.	I meget høj grad
54	Modtagelsen var perfekt, der stod mange til at tage imod os, da hotellet åbnede.	I meget høj grad
55	Blev behandlet så pænt med venligt og hjælpsomt personale på Patienthotellet, fint ophold.	I meget høj grad
61	Jeg følte mig virkelig velkommen og blev behandlet med respekt.	I meget høj grad
65	Som forventet.	I høj grad
70	Alt var super duper. Overskud og venlighed samt stor professionalisme.	I meget høj grad
73	Det er ok med lidt ventetid, vi kan jo ikke komme til allesammen på en gang.	I meget høj grad
74	Jeg fik en god og venlig betjening. Alle var klar.	I meget høj grad
78	Simpelthen den bedste modtagelse man kan ønske sig. Tillykke Silkeborg Sygehus..... I er bare toppen.....	I meget høj grad
87	Jeg blev udskrevet cirka tre timer efter indlæggelsen.	I høj grad

91	Jeg var ikke klar over forløbet af dagen, da jeg ankom. Jeg var klar til at blive opereret [tidligt om morgenen]. På dagen var der tre indkaldte. Jeg kom ind som nr. tre. Dette fandt jeg ud af efterhånden. Ligeledes var jeg ikke klar over, at jeg skulle overnatte. [Sidst på formiddagen] var det min tur. Jeg var stresset og sulten. Da jeg skulle bedøves, fik jeg en lang god forklaring, om hvad der skulle ske. Jeg blev placeret, og mens jeg skulle bedøves, kiggede jeg på scannerbilledet, hvor jeg kunne følge pulsen i åren. Kort før nålen skulle ind, kunne jeg mærke, at blodet forlod mit hoved, og jeg fortalte, at jeg skulle ned at ligge. Så skete der en hel masse. Jeg blev målt igennem, og alt var heldigvis som det skulle være. Personalet var helt klar over, hvad de skulle gøre, og jeg følte, der var styr på tingene. Jeg fik en god forklaring på det jeg spurgte om. Jeg tror, at hvis jeg bare var kommet på bordet, da jeg kom om morgenen, havde jeg ikke været så nervøs.	I meget høj grad
94	Super fin modtagelse, der var navn på døren, og sygeplejerske kendte mit navn og grunden til indlæggelse.	Uoplyst
100	Alt var meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
104	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
109	Alt var velforberedt i en grad, som jeg ikke havde forestillet mig. Personalet virkede meget kompetent og dygtigt.	I meget 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?
5	Lægen blev syg og operationen aflyst. Måske vi kunne have fået besked lidt hurtigere end [om morgenen], hvor jeg var klar til operation.	I meget høj grad
21	Deres IT var nede, så operationen var lidt forsinket.	I meget høj grad
57	Der var ikke helt styr på min medicin.	I meget høj grad
88	Desværre [gav] den effektive smertebehandling bivirkninger, og læge NN stoppede brat behandlingen. Jeg kunne ikke tåle [medicin]. Jeg var syg med opkast osv.	I høj grad
91	Forløbet af dagen med hensyn til operationstidspunkt, og at jeg skulle være indlagt natten over.	I høj grad
97	Nat to glemte personalet at give medicin og havde ikke tjekket, om alarmer virkede. Nat tre fik jeg forkert dosis, fik for lidt. På sengeafdelingen fik jeg medicin mod smerter, som tilhørte en [anden], kunne jeg se på pakningen. Jeg var for groggy til at reagere på det, men fik fortalt det til en sygeplejerske.	Uoplyst

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?
6	Alt var bare perfekt.	I meget høj grad
11	Blev så velinformeret hele vejen igennem.	I meget høj grad
21	Lidt mere information omkring bivirkninger ved den medicin jeg skulle tage, når jeg kom hjem.	I meget høj grad
25	Ikke manglet noget som helst. Hele forløbet yderst tilfredsstillende.	I meget høj grad

34	Selve opholdet har jeg kun få ting at tilføje til. Skift af plaster var der ingen, der tog hånd om. Jeg synes ikke, det er rimeligt at presse sine børn til det. Den snak, der var efter operationen, kunne jeg godt bruge en gentagelse af, da jeg stadig var omtåget af narkosen. Jeg vil dog tilføje, at jeg har kæmpet en lang og indædt kamp for at få denne afgørende operation. På medicinsk afdeling blev jeg behandlet medicinsk uden effekt og fik besked på, at jeg skulle leve med smerterne. Jeg kunne komme på smerteklinik og i ressourceforløb, men jeg kunne ikke gå for smerter og ønskede kun hjælp til at komme tilbage til livet og mit arbejde. Ingen lydhørhed når jeg fortalte, at jeg ville blive fyret. Jeg har nu gået sygemeldt i et år her i efteråret og er uden fast arbejde og stadig sygemeldt. Det er så svært for mig at forstå, hvordan fagfolk kan være så uinteresserede i at løse opgaven til alles bedste. Den eneste taber er patienten, og det er i dette tilfælde mig. Jeg har på intet tidspunkt ønsket andet end at kunne vende tilbage til job og være uafhængig af diverse ydelser. Nu er jeg havnet i suppedasen og skal leve for 11.000 kr., hvilket kun lige dækker mine faste udgifter. Det er simpelthen ikke rimeligt. Det skaber unødige problemer for de borgere, der er afhængige af hjælp for at fungere og kunne klare sig selv. Jeg håber, at der snart bliver sørget for, at der ikke er nogen, der kan komme i klemme i systemet. Ellers må dem, der nøler, aflevere noget af deres løn, så patienterne, der er uforskyldte i deres turbulente situation, ikke skal have alle disse bekymringer. Hvad gør jeg for at få hjælp, hvordan undgår jeg en fyresedel, og hvordan skal jeg klare det økonomisk? Der er så mange ting, der spiller ind. Konklusion: Det fungerer ikke optimalt.	I høj grad
37	Jeg var sammedags hoftepatient! Jeg kunne godt have brugt en opfølgende samtale med den læge, der opererede mig før, jeg tog hjem! Fantastiske NN var "min" fysioterapeut. En helt igennem fantastisk behandler! Man får at vide, at man bare skal ringe, hvis der "er noget"... jeg havde en del(!) kramper, så jeg ringede og spurgte, det var nogle dage efter operationen, om, jeg kunne tage et par tabletter til natten. Svaret var, hvor skulle jeg vide det fra??? Jeg er jo ikke læge... Øv, sådan plejer(!) de ikke at være på Silkeborg... Stress må ALDRIG gå ud over patienterne!!! Jeg er tidligere terapeut og vejleder! Som patient kan man jo godt være lidt(!) sårbar!!	I nogen grad
40	Jeg blev godt informeret om hele forløbet før og efter.	I meget høj grad
49	Alt var helt i topklassen.	I meget høj grad
54	Kunne godt tænke mig, at man tilbød indkaldelse af patienterne med ny hofte efter 3-6 måneder til opfølgning.	I meget høj grad
55	Har ikke manglet information. Alt var godt.	I meget høj grad
57	En klar beskrivelse af operation og hvad jeg evt. kan gøre for at forebygge i fremtiden.	I meget høj grad
78	Var ikke smertedækket NOK [den første nat hjemme], da jeg blev sendt hjem efter en dags kirurgi.	I meget høj grad
84	Information i forbindelse med genoptræning har været upræcis. Jeg har generelt lavet for meget og haft ondt. Jeg har manglet anvisninger, der var rettet mere mod mig. Jeg har ikke en finger at sætte på forløbet ellers. Personalet har været professionelt, kommunikerende og venligt. Genoptræningen har dog pga. de generelle anvisninger været karakteriseret af stor frustration og mismod, fordi det har været svært for mig at forstå og finde det rette niveau. Jeg har ikke været opereret før og ved ikke, hvad man må og ikke må efter en operation.	I meget 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?
3	Mit forløb var så godt tilrettelagt både med forundersøgelse, oplysningsmøde og pjecer. Modtagelse til operation var i top og jeg har kun mange roser til Silkeborg Sygehus, et sygehus i top. Jeg var meget tryk ved hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Hele forløbet var meget professionelt og meget trygt. Der var ikke noget der kunne være gjort bedre i mit tilfælde. Stor ros til afdelingen for en fantastisk service. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Oplevede, der blev udvist et meget højt professionelt niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Er før blevet opereret [ved andet sygehus], der var modtagelsen en meget dårlig oplevelse.	I meget høj grad
21	Noget information omkring hjemmeplejen med hensyn til rengøring manglede. Men utrolig sødt personale, uanset hvor jeg var på sygehuset. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

25	Har kun positivt at tilføje.	I meget høj grad
30	Jeg har kun stor ros :-).	I meget høj grad
31	Man er på Silkeborg Sygehus dygtige til planlægning. Der er en god og effektiv sammenhæng i forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Alt fungerede som planlagt.	I meget høj grad
34	Jeg havde gået sygemeldt i mange måneder, da jeg langt om længe kommer til at tale med en kirurg. Jeg venter så tre måneder på at blive opereret. Det ville jeg under normale omstændigheder ikke have et problem med, men i mit tilfælde bevirkede det, at jeg blev fyret. Der må være nogen eller noget, der skal strammes op. Det er utrolig dyrt for samfundet at gå sygemeldt, og nu har det så fået fatale konsekvenser for mig. Afdelingen kunne have tilbudt mig en operation noget før. Jeg ved godt, at det var vedkommende på medicinsk afdeling, der ikke har taget mig alvorligt og bare ladet tiden gå, men hvordan kan nogen tillade det. Sluttelig vil jeg gerne rose afdelingen for at tage sig fantastisk godt af mig før, under og efter operation. God følelse af at være i de bedste hænder. Tusind tak for denne gode oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
37	Jeg har ALTID været glad for Silkeborg Sygehus! NN skal bare holde snitterne væk!	I nogen grad
40	Jeg er rigtigt godt tilfreds med behandlingen og resultatet efter behandlingen. Ingen smerter efter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
45	Jeg er ualmindeligt godt tilfreds med Silkeborg Sygehus. Jeg er ikke tilfreds med Viborg Sygehus.	I høj grad
47	Det havde været godt at NN havde fået lov at deltage i operationsforløbet, så patienten havde fået bedre indtryk af NN's forslag til løsning/bedring af problemstillingen. [Patientinddragelse]	I nogen grad
49	Alt var perfekt efter min mening.	I meget høj grad
52	Jeg var meget tilfreds med alt under min indlæggelse. Personalet havde tid til at tale med mig og svare på de mange spørgsmål, som jeg stillede i forbindelse med mit "nye" hoftelid (operation, første gang). Da jeg blev udskrevet, spurgte jeg: "Nu har jeg vel ikke stillet for mange spørgsmål! Svaret var: "Du har ikke stillet for få"! Alle var utroligt søde og havde tid til mig. Alt i alt, efter omstændighederne, en positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Dejligt personale under hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Oplevede meget venlig og imødekommende personale, der var lydhør for mine erfaringer og problemstillinger. En meget positiv oplevelse. Føler stor tillid til afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Personalet var omkring mig og mine behov var flinke og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
75	Jeg er rigtig glad for den gode behandling og forståelse, vi fik, lige fra portør til sygeplejersker og læger samt alle omkring mig. Tak for en rigtig behagelig oplevelse og god hjælp. :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
78	Ekstremt god behandling, men ikke smertedækket godt nok den første nat derhjemme. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
79	Det ville være dejligt, hvis Silkeborg Sygehus kunne henvise/tilbyde hoftopererede patienter genoptræning efter Skivemodellen, så kunne det være, at patienterne kunne gå uden albuekrykker og uden SM. Efter fem uger. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
84	Mere specifik og individrettet orientering om genoptræning. Ellers følte jeg mig i meget trygge hænder. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
89	Super behandling.	I meget høj grad
107	Jeg synes, at alle på afdelingen gjorde et fantastisk arbejde. Jeg kunne ikke være mere tilfreds.	I meget høj grad