

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Kirurgisk Afdeling K

Regionshospitalet Randers

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?
8	Skærmen der skulle vise numrene virkede ikke, men der var alligevel kort ventetid.	I meget høj grad
10	Venlig, professionel.	I meget høj grad
12	Tusind tak for alt!	I høj grad
13	Ja, jeg kan kun sige én ting. Det danske sygehusvæsen er en trist tilstand.	I ringe grad
17	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
18	Det var ferietid og meget stille. Men der stod en sygeplejerske klar til os få patienter.	I meget høj grad
20	Vi får altid en fin modtagelse. Jeg har åben indlæggelse. Så jeg er meget godt kendt med personalet.	I høj grad
33	De var alle meget venlige.	I meget høj grad
34	Der var ikke helt styr på, om jeg skulle blive der natten over eller hjem Og de oplysninger, jeg fik, stemte ikke overens med dem, jeg havde fået inden. Det gjorde mig noget forvirret.	I nogen grad
38	Jeg fik en meget fin modtagelse både før og efter operationen. Jeg havde en tid [om morgenen], og jeg skulle være fastende, men klokken blev [hen på eftermiddagen], før jeg blev kørt til operation. Jeg synes, at det var en lang ventetid.	I høj grad
48	Et godt forløb.	I høj grad
50	Alt var, som det skulle være.	I meget høj grad
54	Meget fin modtagelse :-)	I meget høj grad
55	Der var meget travlt, og det tog derfor lidt tid, inden vi blev modtaget. Ventetiden var acceptabel.	I nogen grad
56	Venlighed og forståelse som ved tidligere indlæggelser.	I meget høj grad
68	Alt var helt perfekt, intet at klage over.	I meget høj grad
70	Jeg fik en fin modtagelse og behandling ved ankomst til afdelingen forud for operation. Tilbagekomst til afdelingen [] efter operation og opvågning kunne godt ønskes bedre. (Årsag: Måske travlhed?). Først blev jeg kørt ind og ligge i "Slusen" [et par timer], før jeg kom på den endelige stue. Sidst på eftermiddagen skulle jeg på toilet og kaldte på personale for at høre, om jeg måtte stå op og samtidig få tøj, da jeg stadig lå i operationstøjet. Jeg fik leveret tøj og fik at vide, jeg skulle være forsigtig, når jeg skulle op at stå. Her ville jeg godt have været under opsyn, da man godt kan være lidt usikker på benene første gang efter operation, men det gik heldigvis godt. Det var lige en detalje, som måske godt kunne ønskes bedre, men alt i alt har jeg været fint tilfreds med indlæggelsesforløbet.	I meget høj grad
72	Følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
73	Jeg sad på en stol ved siden af den seng, som jeg havde fået anvist [om eftermiddagen], hvor jeg skulle møde ind [om aftenen]. [Jeg spurgte], hvad der skulle ske med mig, siden jeg skulle være der [om eftermiddagen]. Jeg fik så en kande ind til udrensning. Der var mange besøgende på den stue, jeg var blevet placeret på . Jeg nåede at drikke to glas, [før] der kom en sygeplejerske og bad mig følge med ud på gangen. Jeg er meget dårligt gående, og man havde fået at vide, at jeg faldt ved sidste udrensning og brækkede mit håndled, så måske derfor blev jeg så placeret på en stue alene, og tak for det. Jeg bliver så hundesygt af den udrensning.	Ved ikke
77	Fantastik arbejde!	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?
6	Manglende opfølgning på kraftig diarre og opkast, samt forglemmelse af ny ophæng af væske gennem drop, hvilket bevirkede dehydrering, samt hurtig overførsel til intensiv.	Slet ikke
9	Blev opereret [] ved en åben operation [i starten af året]. Efter [nogle] døgn bristede en sutur []. Med deraf følgende høj feber og [komplikationer]. Blev genopereret. Fik stomi, med de mange gener det medfører. Fik tilbudt at få stomien sat tilbage [i sommers]. Tarmen er ved at fungere igen, hvilket naturligvis er rart. Men der var et brist i [såret], hvor stomien havde siddet, det har nu udviklet sig []. Henvendte mig igen på hospitalet. Fik oplyst, at behandlingen var tør forbindelse. Konsulterede egen læge, der oplyste, at mine infektionstal var alt for høje, og min blodprocent for lav, ved udskrivelsen []. Tallene blev kontrolleret og var ved at være i normalområdet. [].	I nogen grad
13	Jeg har været indlagt en del gange, men aldrig har det været så ringe som nu. Øv, øv, hvor trist.	Slet ikke
14	Et stykke tarm blev ikke syet. Mange smerter. Skulle derefter have kemobehandling. Har været genindlagt med tarmslyng og mavesår.	I ringe grad
18	Jeg var på afdelingen i fire dage. De sidste tre dage mødte jeg venligt og imødekommende personale, som jeg egentlig gerne vil give rigtig god tilbagemelding. Men den første dag var ikke så god. Operationen gik godt, og der var varm omsorg efter opvågning. Jeg fik en del [medicin] og blev så kørt op på afdelingen. Her gik der en time, hvor jeg lå alene, og da jeg fik tilkaldt en sygeplejerske, vidste hun ikke, at jeg var kommet. Resten af dagen følte jeg mig underlig "glemt", måtte bede om ting flere gange, og først sent fik jeg endelig mere [medicin]. Som jeg husker det. Måske var der travlhed, men jeg følte mig alene og besværlig og manglede, at nogen lige forholdt sig til mig et par minutter. Også fordi jeg ikke havde det særlig godt. Så... Måske ikke en konkret fejl, men jeg nåede at blive ret ked af det. Nu lyder det måske nærtagende, men det var sådan en underlig situation at være så hjælpeløs efter operationen.	I høj grad
20	Jeg fik et kontraststof, som jeg før havde fået udslæt af. Det fik jeg så igen. Sidste gang havde vi gjort anden afdeling opmærksom på problemet og bedt dem skrive det ind. Havde ikke tænkt på at sige det igen.	I høj grad
27	Vær sikker på, patienten har forstået, hvordan medicin skal tages, så der ikke bliver taget for stor en dosis.	I meget høj grad
28	Udskrevet med forkert dosis medicin.	I nogen grad
37	Efter endt operation og ophold på opvågningen blev jeg kørt op på afdelingen... med henblik på udskrivning. Der blev oplyst ved skranken, at jeg var kommet, og portøren sagde, hvor han kørte mig hen. Efter 45 minutter, hvor ingen kom ind til mig, ringede jeg med klokken. Der gik 15 minutter før, der kom nogen!	I nogen grad
49	Tre gange udredelser af operationen.	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?
9	Det havde været rart, hvis man havde følt, at der var en bestemt læge, der var tovholder for behandlingen. [Jeg] tror, at jeg blev tilset af fem til seks forskellige læger. Lægerne NN var også forskellige hver gang. På sengeafdelingen var det også forskellige sygeplejersker hver dag. Undtagen stomiklinikken. Her var [der] fantastisk hjælp af den samme sygeplejerske hver gang, man henvendte sig. Stor tak for det.	I nogen grad
12	Jeg ville gerne have haft at vide, at jeg kunne henvende mig til en sygeplejerske NN i ambulatoriet noget tidligere og mulighed for hjemmesygeplejerske i forbindelse med min dårlige sårheling.	I meget høj grad
13	Trist, meget trist.	Slet ikke
17	Når jeg i nogle tilfælde kun skriver "i høj grad", så er det mere fordi der altid er plads til forbedring. Alt var super for mig, og servicen var i top.	I meget høj grad

24	Jeg ville godt være blevet bedre informeret om min operation. Jeg troede, der var tale om en kikkertoperation. I stedet blev det åbenkirurgi. Det var først, da jeg lå på operationsbordet, at jeg blev klar over dette.	I høj grad
28	Information om bivirkninger ved fragmin.	I nogen grad
32	Det ville være dejligt, når jeg kommer fra [anden by], at de forskellige undersøgelser og indlæggelse kunne foregå i [i denne by] og ikke i Randers.	I høj grad
54	Oplevede kun professionelt og fagligt forløb. :-)	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?
8	Min ægtefælle og jeg gjorde opmærksom på, at jeg ikke så godt tålte morfin. Det blev i stedet beroligende og et andet smertestillende stof. Så jeg havde absolut ingen smerter efter operationen og kunne tænke klart. Det var lidt af et chok at få meddelelsen om [anden diagnose]. Heldigvis fik vi en god vejledning om, hvor vi kunne få hjælp i det videre forløb. Jeg skriver VI, fordi min ægtefælle også havde behov på grund af frygten i ventetiden på svar [sine undersøgelser]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Dejlig mad. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg er supertilfreds, men manglede viden om, hvem jeg kunne henvende mig til (blå, gul eller grøn gruppe i sommerferien). Brug fremover en farvesøjle eller lignende på uniformen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Men kunne lære [nogle] sygeplejersker, at det ikke er et militærisk kompagni, men rent faktisk et hospital, hvor vi patienter er mennesker og ikke robotter. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
14	Kunne have undgået kemo, hvis der ikke var kommet []. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
18	Det var ferietid, og to afdelinger var lagt sammen. Og der var vist pres på. Jeg var ked af det nogle gange om natten, og blev straks tilbudt "noget at sove på" uden snak om, hvad jeg græd over. Måske travlhed? Men nogle af de bekymringer jeg havde, kunne godt være snakket væk. Men ellers gør alle virkelig deres bedste. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Jeg er meget glad for at komme på afdelingen.	I høj grad
24	Deres imødekommenhed var beundringsværdig. Lægen NN, der opererede mig, fulgte mig under indlæggelsen, og fortalte løbende om operationen og tiden efter i forhold til blodprøver og lignende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Jeg endte med at vente næsten 12 timer fra indlæggelse til operationen. Bortset fra det, var det en rigtig god oplevelse. [Ventetid]	I nogen grad
48	Et fint forløb.	I høj grad
50	Jeg er meget tilfreds med forløbet. Det er tydeligt, at der er meget travlt i sygehusvæsenet med lange ventetider, når man ligger på stuen. Personalet har meget travlt, men er til gengæld meget nærværende, når de så er der. Det samlede indtryk er, at planlægningen af forløbet, gennemførelsen af undersøgelser og selve operationen var meget professionelt og hurtig. Stor ros. Stor tak til alle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 54 | <p>Fra henvisning fra egen læge til udskrivning efter operation har jeg kun mødt yderst kompetent fagpersonale både til samtale med henblik på operation til forundersøgelse og samtale med narkose, Dagkirurgisk Afdeling m.m. Jeg fik fremrykket min operation fire gange for hurtigere operation grundet tiltagende galdestensanfald i hyppighed og styrke. Jeg blev taget kærligt af narkosefolkene og opereret af NN, en af de dygtigste læger på Regionshospitalet Randers. Personalet på opvågningen var ligeså kompetente, så jeg har været i meget gode hænder. Af fem stjerner får de ti stjerner.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 55 | <p>At det var den samme læge, der var kontakt med under de to ambulante besøg og selve indlæggelsen.
[Kontaktperson]</p> | I høj grad |
| 67 | <p>Jeg ventede to en halv måned på CT-scanning af min maven []. Man kan ikke vente så lang tid, når man har meget ond hver anden dag. Jeg kom på sygehus med ambulance, da der kom infektion i blæren og kunne alligevel blive scannet næste dag. På afdelingen [hvor CT-scanningen skulle forgå], var ingen mennesker den dag, så kan jeg ikke forstå, hvorfor jeg skulle vente så lang tid. Hvis jeg ikke kom akut på sygehus med ambulance, skulle jeg kæmpe med meget ondt i to en halv måned. Det synes jeg er ikke ok. Specielt når galdesten anfald kan give flere komplikationer. Men nu er alt ok, og behandling var rigtig god. Træls at man skal komme ind akut for at få hjælp med det samme.
[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p> | I meget høj grad |
| 72 | <p>Blev godt behandlet de 24 timer, jeg var indlagt.</p> | I meget høj grad |
| 75 | <p>Fik lov til at tage hjem. Det blev gjort i lokalbedøvelse.</p> | I meget høj grad |