

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?
7	Ingen ventetid. Jeg kom endda ind før tid.	I meget høj grad
11	Jeg sad alene med min mand i venteværelset. Jeg havde det rigtig dårligt (skulle kaste op), men ingen kom og spurgte til mig.	I høj grad
14	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
31	Helt perfekt modtagelse.	I meget høj grad
32	Har ikke noget at klage over, det gik som det skulle.	Ved ikke
49	Jeg oplevede en professionel og venlig modtagelse, som jeg finder meget tilfredsstillende.	I høj grad
59	Fortrinlig modtagelse. Venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
62	Min søn fulgte mig til afdelingen om morgenen. Sygeplejersken, som modtog os, var vældig flink, men sagde til min søn "så er det dig der skal have et nyt knæ". "Nej, det er min mor". Lidt ærgerligt, at man ikke ved, om det er kvinde eller mand, man skal modtage. Ellers fin modtagelse.	I nogen grad
63	Rolig, venlig og beroligende modtagelse til tiden. Medvirkende til at tiden blev overholdt var måske, at jeg skulle møde tidlig morgen og var den første der skulle opereres på afdelingen.	I meget høj grad
80	Fuldt ud tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
81	Fik en pæn og varm modtagelse.	I meget høj grad
90	Ventetid pga. strømafbud om natten, men alt godt. Blev løbende informeret om ventetiden.	I høj grad
94	Rigtig god.	I meget høj grad
98	Fin modtagelse.	I meget høj grad
101	Modtagelsen ok.	I meget høj grad
102	Jeg mener, at alt fungerede på bedste vis for mig.	I meget høj grad
116	Dejlig modtagelse. Jeg følte mig godt tilpas og fuldstændigt tryk.	I meget høj grad
120	Min erfaring i forbindelse med min sygdom var så FLOT. Jeg kunne ikke ønske mig et bedre sygehusvæsen. Mange tak til ALLE!!	I meget høj grad
128	Modtagelse ved ankomst var i orden, men modtagelsen på sengeafdelingen efter operationen var forvirrende. Jeg ankom ved spisetid og personalet var meget optaget af mad til andre. Jeg fik ikke information om afdelingen, forhold på stuen f.eks. anvisning af skab osv..	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?
----	--	--

2	Operationen udsat flere gange, ingen besked om noget. Operation [om formiddagen], udsat til [om eftermiddagen], valgte at tage hjem [om aftenen], da der ikke blev givet besked om noget. Lægen ringede [senere på aftenen], og aftalen blev operation [nogle dage] senere.	I nogen grad
9	Forskellig benlængde.	I meget høj grad
16	Jeg påtalte flere gange, at jeg havde skrøbelige årer og hud. Men der blev fået et sår på min arm, da drop blev fjernet.	I høj grad
68	Jeg oplevede, at selvom jeg flere gange nævnede, at jeg ikke kunne tåle morfin, så skulle jeg være på tæerne for at undgå f.eks. at få drop med morfin.	I høj grad
75	Rygmarvsbedøvelse virkede ikke. Der måtte lægges ny på operationsstuen. Jeg måtte selv bede om korrekt medicineringsplan ved udskrivelse. Gangen før var der meget mere styr på disse ting.	I høj grad
95	Ved ikke, om det var en fejl, men min bedøvelse i rygmarven virkede ikke, så jeg blev skåret i [] uden bedøvelse, og det gjorde meget ondt.	I nogen grad
128	Jeg havde fået besked på, at jeg skulle faste fra kl. 24.00 aftenen før operationen selv om jeg først skulle opereres ca. kl. 12.00. Ved ankomsten til operationsstuen viste det sig, at det kun var nødvendigt at have fastet i seks timer. Jeg havde allerede på informationsskrivelsen inden indlæggelsen og pr. telefon dagen før indlæggelsen gjort opmærksom på, at jeg skulle have glutenfri kost, men det var glemt, så der var ikke en sandwich til mig på opvågningsstuen og heller ikke aftensmad, da jeg kom op på afdelingen. Jeg fik lidt kogte kartofler, ærter og gulerødder og en proteindrik, som min mand fandt til mig. En del af personalet virkede meget fortravlede på det tidspunkt. Da jeg også havde fastet i unødvendigt lang tid inden operationen, var jeg efterhånden meget sulten, og det var formentlig medårsag til, at jeg fik det dårligt, da jeg i løbet af aftenen var på toiletet. Det kan tilføjes, at personalet på opvågningsstuen ringede op til sengeafdelingen for at sikre, at der var mad til mig, når jeg kom derop, men altså uden held.	I høj grad
132	Blev kørt til andet sygehus til MR-scanning trods store smerter, og de ventede mig ikke. Jeg kunne lige så godt være blevet i Randers. Fik for meget morfin, så jeg blev dårlig, [] fik ilt, men det var luftbåren ilt, i [mange] timer før det blev opdaget, at det var forkert. Blev udskrevet [] og skulle hjem og passe mig selv, trods jeg ikke kunne komme ud af sengen. Jeg havde kateter, da jeg ikke kunne mærke vand og afføringstrang, så jeg måtte have familie til at gøre mig i stand efter uheld i sengen. Jeg fik ingen udskrivningsseddel angående medicin med hjem, så måtte ringe til vagtlægen om aftenen. Der var også bestilt blodfortyndende til mig, som jeg ikke skulle tage (dyr medicin). Blev igen indlagt [] efter, at hjemmeplejen havde kontakttet sygehuset.	I ringe 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?
11	Jeg var under ingen omstændigheder smertedækket efter mit behov. Mit operationsår var [langt], og jeg havde [en del] clips siddende i lår og balle. Jeg var meget smertepåvirket, og afhængigt af hvilket personale der var på job, så kunne jeg få en ekstra smertestillende. Det var først, da jeg blev udskrevet og kontaktede egen læge, at jeg kunne få det smertestillende, jeg havde behov for, og det tog kun toppen af smerterne. Det kan ikke være rigtigt, at man udskriver mig med SA mange smerter uden at have sørget for, at jeg kunne holde ud at være til. Jeg græd hjemme de første ni døgn, jeg kunne ikke komme i seng, ud af sengen, op at stå, på toiletet, eller selv tage tøj på. Jeg fik bevilget hjemmepleje til personlig hjælp den første uge, efter jeg blev udskrevet, det burde der være sørget for fra hospitalets side. Selv om en hofte operation bør være meget ukompliceret, så var dette en stor operation på mig pga. min alder og min størrelse. Jeg har siden hen fået bevilget et genoptræningsforløb hos min egen kommune, da jeg ikke havde de fysiske kræfter i mit ben efter operationen, som jeg burde have. Jeg var heller ikke forberedt på, at jeg ville vågne op med alle de smerter og dette enorme operationsår, dette burde man have forberedt mig mere på, og dem på opvågningsstuen fortalte mig, at når man var så ung, så var det meget smertefuldt. Hvorfor er der ingen, der havde fortalt mig dette? Heldigvis har jeg det godt nu, hvor det [er et stykke tid siden], jeg blev opereret. Jeg er glad for min nye hofte.	I nogen grad
12	Alt var OK.	I meget høj grad
34	På grund af nogle praktiske problemer i hjemmet (fx trapper) ville jeg ikke hjem dagen efter operationen, da jeg var utryk ved de forhold, og om jeg kunne klare mig. Efter en fysioterapeutisk vurdering kunne jeg blive en nat til. Men næste formiddag skulle der tages stilling til, hvordan jeg skulle hjem, da jeg ikke havde mulighed for at blive hentet af nogen. Efter en fysioterapeutisk vurdering igen blev det besluttet at sende mig hjem med ambulance. Disse beslutninger er jeg glad for. Men efter beslutningen var truffet, så var det lige som om, jeg blev smidt ud af sygehuset. Det skulle gå så stærk! Jeg fik ingen mulighed til at tænke på spørgsmål eller behov og få noget rådgivning. Det var bare "afsted med dig!". Det har resulteret i flere opbringninger til ortopedkirurgisk ambulatorium og en del usikkerhed.	I nogen grad
37	Enighed om information af medicin, hvor meget og hvordan, havde været dejligt.	I høj grad

56	Jeg synes, at behandlingen på operationsdagen er helt i top, men den dag, man skal hjem, er det, som om man er lidt ligegyldig, og forskellen på opmærksomhed om dig og din behandling er markant.	I høj grad
58	Aftensmaden er elendig. Det er gammeldags mad med sovs, kartofler og kød. Manglede meget noget groft salat. Jeg så ikke noget grønt overhovedet.	I høj grad
63	Generelt fint tilfreds. En lille ting: Jeg fik et medicinskema med hjem. Det nævnte en del smertestillende tabletter. Brugen af tabletter gik fra ni til ingen på en given dato uden forklaring. Der var dog en forklaring, idet jeg 14 dage efter operation planmæssigt skulle have set til operationssåret. Her fik jeg forklaring på det videre medicinforløb.	I meget høj grad
65	Under indlæggelse og senere efter udskrivning, har jeg haft smerter i mit knæ. Her føler jeg ikke, at der blev lyttet. Smerterne er der stadig her snart fem uger efter udskrivelse, og det bekymrer mig meget, da det giver begrænset bevægelsesmuligheder.	I nogen grad
67	Jeg havde en overnatning på afdelingen, hvor jeg ikke følte mig helt velkommen og hjulpet af dagpersonalet. Jeg bad om en hjælpende hånd til lige at komme ud af sengen, helt nyopereret. Sygeplejersken stod med hænderne på ryggen og sagde, at det måtte hun ikke hjælpe med. Det var en meget kedelig følelse, magtesløshed. Aftenvagterne var meget mere imødekommende og nattevagterne helt ok.	I nogen grad
68	Jeg fik at vide, at jeg kunne henvende mig til afdelingen, det første døgn, tror jeg, efter udskrivelsen. Nogle timer efter jeg var udskrevet, blev jeg meget utilpas (hjemme) og ringede til afdelingen. Her blev jeg henvist til vagtlægen! Vagtlægen anede selvfølgelig ikke, hvad han skulle stille op. Hans gode råd var, at jeg kunne gå i seng! Dagen efter havde jeg et, synes jeg selv, meget relevant spørgsmål vedr. medicinen og ringede til ambulatoriet, hvor jeg også havde hørt, jeg kunne ringe til de første 14 dage efter udskrivelse. Her fik jeg kontakt til en lægesekretær, tror jeg, der ville høre, hvad henvendelsen drejede sig om. Jeg fortalte så, at det drejede sig om min medicin. Hun fastholdte, at jeg bare skulle tage medicin som ordineret. Mine spørgsmål blev overhørt. Jeg kom simpelthen ikke videre. Min usikkerhed drejede sig grundlæggende om, hvorvidt jeg skulle tænke i blodfortyndende medicin efter operation (tidligere erfaring) specielt, hvis jeg ikke tog al den ordinerede medicin? Der ville jeg gerne have talt med en fagperson.	I høj grad
80	Jeg fik udleveret et kontaktkort uden navn, så jeg havde nogle få spørgsmål, som jeg valgte IKKE at ringe om, da der ikke var en kontaktperson. Tænkte, jeg måske ikke kom til rette vedkommende. Spørgsmålene gjaldt genoptræningsøvelserne. Jeg var i tvivl om, hvor længe jeg skulle tage medicinen. Men det ringede jeg heller ikke om. Grundet manglende kontaktperson.	I høj grad
83	Indledningen til operation var lidt uheldig. Jeg var inde tidligere på året og skulle opereres, og alt var klar til operation, men da jeg skulle køres på operationsstuen, kom NN ud og fortalte, at den operation jeg var indstillet til, efter hans mening ikke ville hjælpe mig, så jeg skulle have en anden operation. I andet forsøg har tingene bare været i orden.	I høj grad
97	Alle samtaler med læger var for korte og bar præg af, at der blot skulle informeres og så videre. Man havde ikke tid til, at patienten kunne nå at stille uddybende spørgsmål. Først ved selve udskrivelsen var der en, der tog sig god tid til at sikre, at jeg følte mig nogenlunde informeret. Da operationen skulle opfølges af myelomatosebehandling, vidste jeg, at jeg her ville få uddybet sammenhængen mellem operationen i begge skuldre og sygdommen. Patient-lægetiden var ikke god, og det skyldtes nok mere travlhed end manglende vilje.	I høj grad
98	God information.	I høj grad
129	[Præparat] har ringe og kortvarig smertestillende effekt på mig. Det har jeg informeret om før, under og efter indlæggelsen. Mine nætter har været smertefulde og med megen afbrudt søvn. En anden gang har jeg behov for kontakt med en specialist i smertestillende midler forud for operationen, så vi kan afprøve alternative midler.	I meget høj grad
134	Trods samtykke manglede der at blive videregivet plan for videre forløb til pårørende. Jeg skulle videre på træningshøjskole (godt tilbud), hvilket mine døtre ikke blev informeret om. Jeg var på daværende tidspunkt noget omtumlet af smertestillende og fik det derfor ikke videreformidlet selv. Det kom til at skabe unødigt bekymring hos pårørende.	I nogen 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?
2	Første indlæggelse, dårlig information. Anden indlæggelse, tre dage senere, god information. [Kommunikation og information]	I nogen grad

11	<p>Personalet burde samarbejde bedre og være enige om, hvilke smertestillende der burde gives og også lytte til patienten. Jeg er en voksen kvinde, og jeg vil ikke tigge om at blive smertedækket. Der var også en episode om en temperaturtagning, den ene morgen var det ok at tage den under armen, den anden morgen var sygeplejersken rigtig gnaven over, at jeg ikke ville tage den bag i. Og igen, jeg er voksen og vil ikke behandles som et barn. Jeg kan godt mærke, om jeg har feber, og der sker intet ved at tage den under armen, det ved alle og enhver; den viser jo bare en grad mindre (ca.), og ligger den under 37 grader, så burde der ikke være noget problem i det. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]</p>	I nogen grad
12	<p>Meget venligt og smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
14	<p>Dejligt personale. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
31	<p>De kunne ikke gøre det bedre.</p>	I meget høj grad
32	<p>Ingen kommentarer.</p>	I høj grad
37	<p>Lyttede til mine behov og var meget fleksibel med udskrivning. [Patientinddragelse]</p>	I høj grad
40	<p>Virkelig god smertedækning, så man hurtigt havde lyst til at gå i gang med træningen. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
44	<p>Jeg vil gerne her give udtryk for den kompetente behandling, jeg fik af læge NN. Jeg var især imponeret over den ro og humor, der var på operationsstuen, hvor læge NN formåede, trods en middelsvær operation, at jeg nærmest syntes, det var en hyggelig oplevelse! Læge NN's ro og humor smittede selvfølgelig også af på det øvrige personale. Så en stor tak til læge NN og det øvrige personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
59	<p>Meget kompetent læge. Meget kompetent sundhedspersonale generelt, og hjælpsomt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
63	<p>Jeg har været fint tilfreds med hele forløbet. God, professionel og behagelig behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
65	<p>Første undersøgelse i 2016 var det en læge. Da problemer opstod igen et år senere, var det en anden læge. [Kontaktperson]</p>	I nogen grad
68	<p>Det var et meget venligt og imødekommende personale. Men også et travlt personale. Når man vil give mig morfin i et drop, trods det at jeg ikke tåler morfin, skyldes det formodentlig manglende tid til at læse journaler, forestiller jeg mig. Jeg er vegetar, og det lykkedes mig ikke at få denne oplysning videre til køkkenet trods flere henvendelser. Jeg ved ikke, hvor det kiksede, men allerede ved forundersøgelsen nævnte jeg dette. Jeg ved ikke, hvad proceduren er, men jeg forstår godt, hvis en sygeplejerske ikke husker at sende en sådan besked videre til køkkenet. Nu fik jeg jo mad men 'ret underlig mad', idet der jo skulle sammensættes noget ud fra det, der blev bragt fra køkkenet. Det er en lille ting i det samlede forløb, men da jeg under tidligere indlæggelser har erfaret, at sygehuset har et fremragende køkken og virkelig kan tilbyde mad af høj kvalitet, ærgrer man sig jo lidt. Måske skulle proceduren ændres, så det ikke er sygeplejerskerne ansvar, hvorvidt folk får den ene eller den anden type kost, men at det var en rutineopgave for eksempelvis en sygehjælper ved indlæggelsen. Skal man være indlagt i længere tid, hvilket gud må forbyde, er kosten et meget vigtigt middel til helbredelse. Jeg vil ikke undlade, at nævne det meget venlige personale på opvågningen. Man er i SA gode hænder, og så selve operationen, jamen, der var god stemning, musik, venlighed og opmærksomhed over hele linjen. Det betyder SA meget, når man er lidt nervøs. Jeg tror ikke man kunne ønske sig et bedre operationsteam :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
75	<p>Var glad for, at jeg havde været igennem samme operation seks måneder før, ellers var jeg sandsynligvis kommet hjem med under halvdelen af den nødvendige medicin. Informationsniveauet anden gang var betydeligt lavere efter operationen end ved operationen seks måneder før. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
80	<p>Jeg var utroligt tryk under operationen. Jeg havde en sygeplejerske meget tæt på og en anden sygeplejerske fulgte mig fra afdelingen, var tilstede under operationen, og hun fulgte med på opvågningen. Det var meget betryggende. På afdelingen var mit indtryk, at de mest gik op i, at man kom ud af sengen. Det har man fuld forståelse for, men de burde også have taget hensyn til meget lavt blodtryk, der gav megen svimmelhed. Jeg blev bedt om at hente min mad med to krykkestokke. Lidt svært. Men ellers var de flinke og rare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
97	<p>Jeg har fået en førsteklasses behandling af venligt personale, der til tider var lidt pressede, men alle var hjælpsomme og imødekommende. Bad om enkeltværelse en nat efter operation for at få lidt nattero, og dette blev imødekommet. Operation nummer to [] var ikke planlagt, men blev tilbudt, da den opererende overlæge kunne se på røntgenbillederne, at den var meget angrebet, og at jeg ville få meget store smerter inden ret længe. Tilbød operationen dagen efter, og det var jeg yderst taknemmelig for i dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad

98	Fuld tilfredshed.	I høj grad
103	Jeg har fået en ualmindelig god behandling.	I meget høj grad
104	Man skal ikke på afdelingen love, at der vil blive et opfølgende besøg i hjemmet af læge og sygeplejerske når det ikke sker, og man ikke hører noget som helst om grunden til det manglende besøg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
116	Jeg har kun godt at sige om mine to indlæggelser inden for fire måneder. Alle, der har bidraget til, at jeg har fået ny hofte og nyt knæ, har været utroligt kompetente, søde, nærværende og lyttende. Det har været gode "oplevelser", og jeg har følt mig rigtigt godt tilpas og i trygge hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
122	Det er meget utilfredsstillende, at når man selv faster fra morgenen af, og kommer ned til [eftermiddag] på samme stue, som dem der kommer fra opvågning af og som må spise. Det skal dog siges, at sygeplejersken på trods af, at hun tydeligvis havde stærk hovedpine, havde overskud til at spørge, om jeg ville have anlagt drop, inden jeg tørrede helt ud. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
128	En koordinering i forhold til informationer fra spørgeskemaet angående f.eks. kost ville have betydet meget for mig. Ligesådan den korrekte information i forhold til faste før operationen. Informationen hos lægen inden operationen var super. Ligeledes samtalen med sygeplejersken ved to-ugers besøget. [Kommunikation og information]	I høj grad
129	ALLE var og er meget imødekommende og venlige. Det er meget dejligt, og jeg har altid følt mig godt tilpas efter en samtale. Der udleveres en fin og indholdsrig brochure om knæoperation før operationen. Det ville dog være godt, hvis den kunne udvides lidt i spørgsmål/svar afsnittet f.eks. med: Er det normalt hvis jeg (ikke kan udføre alle øvelserne pga. ømhed og smerter?), (efter en måned stadig er øm i foden og anklen), (bliver ret træt efter en lille gåtur eksempelvis med krykker) osv. Det vil også være godt med information om kantinens åbningstider m.v., så man ved de efterfølgende møder på sygehuset før operationen er opmærksom på, at der er alternativer til den meget lidt sundhedsorienterede kiosk, der er på hospitalet med ringe fødevarer, og en overvægt af slik jeg sjældent har set magen til udover i en biograf og en slikcenter? [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
134	Mine døtre har efterfølgende påpeget, at der først på opfordring fra dem blev ført væskeregnskab. Var på daværende tidspunkt ikke selv OBS på at drikke tilstrækkeligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad