

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?
2	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
3	Der var ikke rigtig nogle, der vidste noget som helst, før jeg selv fortalte, at jeg var ankommet til afdelingen.	I ringe grad
4	Venlig og imødekommende modtagelse fra sygeplejerske. God information omkring ventetid og planlagt forløb. Bedre fysiske forhold kunne ønskes med mulighed for fortrolig kommunikation.	I høj grad
7	Jeg kom til tiden, men jeg måtte stadig sidde i gangen, mens jeg havde forkammerflimmer, i ca. en time, før jeg blev henvist til en seng.	I ringe grad
11	Det var fint og professionelt, meget tilfreds.	I meget høj grad
14	Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
20	Det var bare, som det skulle være denne gang.	I høj grad
21	Meget imødekommende, venlig og opmærksom. Sygeplejersken arbejdede med et behagelig tempo og var hele tiden opmærksom på signaler fra overvågningsudstyr.	I meget høj grad
22	God modtagelse.	I meget høj grad
23	Jeg syntes, jeg fik en god behandling, og de var søde og rare.	I høj grad
34	Da jeg kun var på afdelingen én dag, var det lidt svært at svare på nogle af spørgsmålene. Men alt i alt er jeg meget tilfreds med Herning Sygehus. Har altid fået en fin behandling, både som patient og som pårørende.	I meget høj grad
46	Der var megen travlhed på afdelingen, men jeg fik anvist en venteplads og ventekaffe.	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?
1	Glemte at sende prøve til undersøgelse af kræftceller i pleuravæske.	I nogen grad
6	Jeg skulle have en pacemaker indlagt. Det drillede, men alle var meget venlige. I stedet for at komme hjem samme dag, måtte jeg have to overnatninger. Overlægen var inde adskillige gange for at måle og rette på tingene. Den ene af to ledninger fra pacemakere, som skulle gå op til hjertet, fungerede ikke. Derfor måtte overlægen koble det hele over på den ledning der fungerede. Derfor var han inde adskillige gange for at tage nye målinger og kode tingene ind på computeren. Altid smilende og venlig, kom første gang lørdagen [morgen], sidste gang samme dag [om aftenen]. Stadig meget venlig. Han fortalte, at jeg måtte komme hjem næste dag efter endnu en måling. Jeg har kun godt at sige om hele personalet i dette forløb!	I meget høj grad
7	Jeg var den 18.08.2017 indlagt på Regionssk hospitalet Herning til DC-konvertering af forkammerflimmer. I den forbindelse blev jeg undersøgt af en sygeplejerske, som tildelte mig en ASA-klassificering på III (3). I forbindelse med min kommende RFA blev jeg på Aarhus Universitetshospital den 05.07.2017 undersøgt af en læge, som tildelte mig en ASA-klassificering på II (2). Jeg har konsulteret min egen læge og han mener, at jeg er en mild ASA-klasse II (2). Jeg har ganske vist forkammerflimmer og søvnnapnø (jeg behandles med CPAP), men min BMI er 28.58, jeg har aldrig prøvet at ryge og jeg drikker ikke alkohol. Jeg har den 24.08.2017 skrevet en eBoks besked til Regionssk hospitalet Herning, hvor jeg beder dem forklare, hvorfor jeg 18.08.2017 blev tildelt en ASA-klassificering på III (3), men har ikke hørt fra dem endnu.	I nogen grad
38	På andet sygehus mislykkedes undersøgelse af hjerteåre, da den sprang og der kom blod i bughulen.	I høj grad
39	Blev glemt i systemet.	I nogen 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?
2	Jeg synes, jeg har fået den information, der var brug for.	I høj grad
4	Ingen mangler.	I meget høj grad
6	Jeg fik al den information, jeg kunne ønske. Min hørelse er desværre meget dårlig, og lægen var [svær at forstå], men talte [tydeligt]. Dette gjorde det mere vanskeligt for mig at forstå det hele. Hver gang var sygeplejerskerne søde til at spørge, om jeg fik fat i det hele, og det jeg ikke havde hørt, fortalte de om. Det var så fint med den hjælp. Jeg har kun godt at sige om lægen og de skiftende sygeplejersker og hvem, der ellers kom på afdelingen.	I meget høj grad
11	Jeg fik overvældende god behandling og fin information. Set fra min seng var der en god stemning på afdelingen og god faglighed samt særdeles god pleje. Eneste kritikpunkt er, at jeg synes, at jeg mødte for mange læger og sygeplejersker. Jeg ved imidlertid godt, at det er meget svært at opstille en god vagtplan.	I meget høj grad
24	Ingen kommentarer.	I høj grad
26	Fik hjertestød og har prøvet det før, så der var ikke det store behov for information.	I meget høj grad
38	Der er for lang ventetid for kontrol. Skulle have været inde efter fire uger, måtte selv ringe efter otte uger. Var nok blevet væk i systemet.	I høj grad
39	For mange læger med dårlige sprogkunderskaber, og man føler ikke, de hører efter, hvad man siger.	I nogen grad
40	Jeg kom til Herning for at få minimeret min hjerteflimmer. De tog det meste af min medicin fra mig. Det blev min hjerteflimmer ikke mindre af. Nu får jeg en selo zok og to dioksin. Jeg har stadig flimmer og hjertebanken. Jeg har gået med en optager i to dage og har lige fået besked om at komme til samtale hjerteklinikken. Jeg går ud fra, at vi får bedre hold på det hjerteflimmer. Det er bestemt ikke rart at gå med.	I nogen grad
46	Det tilsendte materiale var ok.	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?
2	Alt i alt tilfredsstillende.	I høj grad
4	Meget god oplevelse helt igennem fra afdelingen. Omkring bedøvelsen (stød i forbindelse med hjerteflimmer) var det meget frustrerende og meget tidskrævende for mig, og sandsynligvis også for afdelingen, at narkoseteamet ved flere indlæggelser blev væsentligt forsinket pga. opståede udrykninger (antagelige traumetilfælde). Det virker besynderligt, at hele narkoseafdelingen bliver handlingslammet i disse tilfælde, og at det øvrige sygehusvæsen dermed sættes på standby, indtil ambulancen er kommet frem. Dette medførte forlængelser af mine og andres ophold på afdelingen. [Ventetid]	I meget høj grad
6	Jeg har gennem et par år skullet prøve mange forskellige ting, som nye piller og stød. På et tidspunkt kom der ro på det hele, og jeg blev udskrevet og fik at vide, at jeg måtte gå til egen læge, hvis symptomerne kom tilbage. Kort derefter fik jeg [en type] kræft, fik knuden fjernet, og var gennem et behandlingsforløb, der strakte sig over [flere måneder]. I al den tid har jeg ikke foretaget noget inden for problemerne med hjertet. Derfor kan jeg ikke svare på noget gennem det sidste år. Tingene er gået rigtigt hurtigt, da jeg igen henvendte mig til lægen om, at jeg var parat til at komme i gang igen. Jeg har kun godt at sige om forløbet indtil nu.	I meget høj grad

11	STOR ROS til afdelingen. Skal jeg endelig "vrøvle" lidt, vil det være fint med kontakt til færre læger og til færre sygeplejersker. Men faglighed kommer selvfølgelig i første række. Derudover kender jeg problemer med opstilling af vagtplaner. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Oplevede, at læge NN og anden læge NN supplerede hinanden rigtig godt med løbende information. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Sammenlignet med indlæggelsen [for år tilbage], var det en meget positiv oplevelse. Der herskede en helt anden rolig atmosfære på afdeling. Forløbet var sammenhængende. Kort ventetid på de forskellige undersøgelser. Efterfølgende blev jeg orienteret om behandlingsplan. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Det eneste problem var, at jeg talte med en læge, som jeg havde svært ved at forstå. Heldigvis havde min medpatient bedre sprogøre. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
37	Jeg synes, de var meget pressede, men viste stor omsorg og empati. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Desværre har jeg det ikke bedre end før jeg blev indlagt. Jeg får mindre medicin nu, og det har bestemt ikke minimeret min hjerteflimmer tvært imod. Jeg ved ikke hvad der skal gøres. Det er bestemt ikke rart at gå med. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
46	Den sygeplejerske, jeg var tilknyttet, var utrolig sød og hjælpsom med få det hele til at virke. Jeg kom hjem med en rigtig god følelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad