

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
4	100 procent tilfreds. Meget sødt personale. Jeg blev taget godt imod.	I meget høj grad
6	Fantastisk dygtige mennesker, der brænder for deres job.	I meget høj grad
9	Jeg har KUN positivt at sige til Akutafdelingen på Aarhus Sygehus. To sygeplejerske var på vej hjem fra vagt, da de så mig komme gående (i stærke smerter), de hjalp mig begge straks, ventede og støttede mig, til de havde fået at vide, hvor jeg skulle ligge. Personalet var [meget] imødekommende og kompetente. Jeg følte mig lyttet til og tryk.	I meget høj grad
14	Venlig modtagelse! God information om, hvad der skulle ske.	I høj grad
16	Jeg kom ind om eftermiddagen, og var hurtigt tilset af læge. Blev henvist til seng, men først klokken ca. 22, fik jeg at vide, at jeg skulle blive til dagen efter. Kunne ønske, at jeg hurtigt havde vidst det.	I meget høj grad
19	Jeg blev taget rigtig godt imod af en sød sygeplejerske. Jeg blev hurtigt undersøgt af to læger, og jeg fik en masse information af min "kontaktpersons" sygeplejerske. Jeg fik en målrettet plan om, hvordan det skulle foregå og i værste tilfælde, hvordan det kunne gå med hensyn til risiko for infektion samt ventetid. Jeg var der i et par timer, fra jeg kunne gå efter operationen. Jeg ville dog gerne have haft nogle arbejdsredskaber med hjem, så som plaster, saltvandsrens, gaze, englehud, samt viden om at man gerne må smøre det med klorhexidin et procent creme og måske nogle smertestillende til de første timer/dage. Jeg fik to skylleflasker samt et bind af sygeplejersken, og de havde renset op [kropsdel] og efterladt et åbent sår. Så derfor ønsker jeg for den næste patient at få nogle ting med hjem, hvis man selv skal stå for sårpleje. Ellers har hjemmeplejen jo de forskellige ting, der skal til.	I meget høj grad
22	Der var OK, de gør hvad de kan.	I meget høj grad
25	Jeg havde en god oplevelse ved modtagelsen og det videre forløb. Jeg har overhovedet ikke grund til nogen form for klage, alle var søde og informerende. Tak for det.	I høj grad
33	Meget engageret læge, NN. Alle, jeg havde kontakt med, var hjælpsomme og meget imødekommende. Dejlig oplevelse.	I meget høj grad
41	Jeg havde en rigtig god oplevelse. Alting gik som det skulle, og inden kl. 21.00 om aftenen var jeg blevet undersøgt samt havde været i CT-scanning og kunne derefter køre hjem. Resultatet af undersøgelsen fik jeg næste dags morgen ved et telefonopkald, fra afdelingen jeg var indlagt på.	I høj grad
43	Jeg ventede fem timer på [svar fra CT-scanningen], som var normale forhold. Og kunne derefter gå hjem. Jeg synes, at det er spild af penge for jer at have mig liggende!	I meget høj grad
52	Jeg føler, at jeg blev vel modtaget. Der var ingen ventetid til den fastsatte mødetid. Alt foregik i ro og orden.	Ikke relevant for mig
61	Har fået en god behandling.	I meget høj grad
69	God, dybt professionel, venlig, imødekommende modtagelse.	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?
40	Genindlæggelse pga. broklignende tilstand.	I ringe grad

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

noget særligt godt

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1	Fint skriftligt materiale. Min udskrivelse [] efter operationen gik ikke særlig godt. Jeg bad om at blive til næste dag, da jeg slet ikke var klar til at komme hjem (jeg er alene). Jeg tåler dårligt morfin, så jeg havde en weekend med opkast, kvalme og næsten ingen mad og voldsomt ondt. Det blev aftalt, at man ville ringe til mig lørdag, men ingen ringede. Jeg kontaktede derfor afdelingen [i weekenden]. Jeg spurgte, om jeg ikke kunne få en anden form for morfin, men man havde kun én slags. Jeg fik en aftale om en tid mandag, og blev genindlagt i [flere] dage, hvor jeg fik en utrolig fin behandling. Min nabo så ind til mig [i weekenden] (hun er sygeplejerske) og ringede til afdelingen, men der var ingen hjælp at hente. Vi fik at vide, at vi kunne tage på skadestuen, hvad vi så også gjorde, men til ingen nytte. Den [] eftermiddag, da jeg blev udskrevet, sad jeg alene i et venteværelse og måtte selv lukke min søn ind [om eftermiddagen]. Min oplevelse var, at jeg bare skulle ud af vagten. Det var weekend. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
4	De måtte gerne informere angående forsikring og erstatning, når man har været kritisk syg. Det blev jeg ikke informeret om. Og så kunne de godt bruge en app, der hedder "medisafe" til at holde styr på ens medicin, når man kommer hjem. Det var meget uoverskueligt med meget medicin. Derfor kunne man bruge en app, der hjælper med at holde styr på medicinen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
6	De var gode til at lytte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Personalet, jeg mødte, var meget venligt og imødekommende, præcis som jeg også har oplevet ved tidligere indlæggelser. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Afdelingen har et meget kompetent personale med et højt fagligt niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Jeg synes, alle var vældig søde og informerede mig hele tiden om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Hen mod slutningen af min indlæggelse blev der meget travlt og overbelægning på afdelingen. Jeg kom "ambulant" og fik intravenøs antibiotika. Det var meget utrygt, fordi jeg blev nedprioriteret og blev behandlet af skiftende personale selv indenfor samme behandling. Jeg blev glemt og blev talt ned til. På trods af, at jeg var nyopereret og havde været i fare for ganske nylig. Der var meget stor forskel på de første tre dage :-) og de sidste to dage :- (. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
46	Jeg har været indlagt på Aarhus Universitetshospital to gange. Den behandling man modtager fra ankomst til udskrivelse er enestående god. Bedre kan det ikke gøres!	I meget høj grad
52	Generelt gør afdelingen det så fint, et lille minus set fra min side. Jeg delte badeværelse med en patient med en kæmpestor familie, som hele tiden benyttede toilettet. Jeg måtte mange gange, godt støttet af min mand, bede dem om at lade mig komme derind. Vi talte bagefter om, at jeg jo nok skulle have nævnt det for personalet. Men ellers, alt ok. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
54	Mit operationssår blev inficeret, og jeg måtte gentagne gange til kontrol og genindlægges for at få styr på dette. Det har gjort, at det var en blandet oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
56	Jeg har [anden sygdom], og da jeg skulle udskrives, var jeg noget medtaget pga. [anden sygdom]. Jeg var forkvalmet og kastede rigtig meget op. Jeg mærkede tydeligt på social- og sundhedsassistenten, at nu måtte jeg videre; altså hjem. Som jeg selvfølgelig også gerne ville, men var dårlig. Spurgte, om de havde en kørestol, fik svaret "nej, det har vi ikke". Jeg var meget påvirket i ben og havde svært ved at holde balance. Jeg er ikke kørestolsbruger i det daglige, men en grim oplevelse, når man var dårlig oven på operation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	Jeg blev rigtigt godt modtaget. Men fra da [jeg] kom fra opvågning faldte niveauet markant. Og jeg har endnu ikke hørt resultatet på patologi. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
60	Jeg er meget taknemlig for den omsorg, jeg modtog på afdelingen. De var der altid, hvis jeg ringede med klokken. Jeg er sikker på, de havde travlt, men de var meget professionelle og gav mig alt den opmærksomhed, jeg havde brug for. Så tusind tak for at I er så dygtige, jeg har kun positive ord om jer. Hele forløbet var meget positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

69 Kan kun sige, at det var en meget positiv oplevelse for mig at være indlagt på denne afdeling. Personalet er knalddygtige!
[Kvalitet i behandling] 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?
1	Jeg fik information i det skriftlige materiale, som jeg fik med hjem. Ikke verbalt fra plejepersonale. Ingen hørte efter, da jeg oplyste om, at jeg ikke tåler morfin, med det resultat at jeg overhovedet ikke var smertedækket.	Slet ikke
25	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
57	Jeg ville gerne have haft en lægesamtale. Og endnu mere ville jeg have ønsket en overnatning inden udskrivelsen.	I ringe grad
69	Fik indopereret nyrekatetre. Kunne godt have brugt lidt flere informationer om denne nye situation, både på kort og på langt sigt.	I meget høj grad