



## **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](mailto: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	Jeg blev ringet op, da der var en nyre til mig (nyretransplantation).	I meget høj grad
12	Blev indlagt via ambulatoriet på nyremedicinsk. Jeg ville gerne have haft, at en havde ringet til min kone.	I meget høj grad
35	En meget dårlig modtagelse. Vi skulle være på afdelingen [tidigt] lørdag morgen, og vi blev mødt af sure sygeplejersker, der talte over hovedet på os som om, vi ikke var tilstede.	Uoplyst
38	God modtagelse. Sengen er klar. Det er dog meget belastende at ligge på firesengsstue.	I meget høj grad
58	Der er aldrig personale til at modtage. De har alt for travlt og er underbemandet. Ambulanceredderne må rundt og lede efter personalet for at få henvist stue og seng, og de må vente på personalet ved levering af patienter. Absolut ikke tilfredsstillende for redder, patienter og sygehuspersonalet. Før i tiden stod personalet klar til at modtage patienterne, og man følte sig velkommen og tryk. Sådan er det slet, slet ikke mere.	I nogen grad
76	Bliver tit indlagt på nyreafdelingen og får altid en super behandling, så man er tryk.	I meget høj grad
83	Det er meget vigtigt, at alle præsenterer sig med titel, da det er svært at se forskel på læger, sygeplejerskestuderene og rengøringspersonale, når der ikke er navneskilte!! At der er så lidt personale som muligt [omkring patienten]. Der er rigeligt at forholde sig til som patient.	I høj grad
93	Jeg syntes, at det gik godt.	I høj grad
99	I særdeleshed modtagelsen.	I meget høj grad
101	Det er tidligt, man skal møde, når de forskellige afdelinger først begynder 40 minutter efter, man er mødt. Hvorfor skal jeg have al min medicin med i original emballage, når jeg ved, hvad I ikke har af medicin, som jeg skal tage?	Ikke relevant for mig
109	Jeg blev indlagt på akutafdelingen på andet sygehus, der kontaktede Skejby, og lægerne dér ville have mig ud til dem.	I nogen grad
141	Det var ikke klart kommunikeret til praktiserende læge og mig, hvor jeg skulle møde. Gik derfor til ambulatoriet som vanligt. Fandt efter noget tid endelig frem til sygeplejerske, der sagde jeg skulle på sengeafsnittet, hvor der til min forundring stod seng klar.	I nogen 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?
34	Ganske lille ting: Jeg var kun indlagt [et par timer] timer. Efter blodprøve og scanning blev jeg uskrevet af indlæggende læge. Sygeplejerske havde ikke fået besked. De ringede flere gange næste morgen. De kunne ikke forstå, jeg ikke kom.	I høj grad
42	De glemte at ringe til mig, vedrørende [] [den medicin] jeg fik. Så måtte jeg ind igen.	Uoplyst
120	Jeg skulle til nyretransplantation i Skejby. Fik at vide, at jeg blev hentet [om eftermiddagen]. [Halvanden time efter] var jeg stadig ikke hentet. Der var fuldstændig kaos fra kørselskontoret. Må bare ikke ske! Jeg fik et par venner til at køre mig, da jeg ikke var i stand til at køre selv.	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?
12	Går fortsat i ambulatoriet. Lå på en firsengsstue, derfor dårlig søvn og hvile.	I meget høj grad
35	1. Jeg skulle scannes den næste morgen, men pludselige aftenen før, står der en mand der skal køre mig til scanning. Han er sur og skynder på mig. Jeg siger at det først er i morgen, han siger bare nej det er nu. 2. Bliver indlagt med høje nyretal og bliver udskrevet med tal, der næsten er dobbelt så høje. Min datter spørger lægen om, hvad hun skal være opmærksom på. Han siger ja, hun vil kunne mærke hvis tallene stiger markant. 3. Vi bliver kaldt til samtale for fat få besked på en undersøgelse. Lægen, vi snakker med, starter med at sige, jeg har lige fem minutter og kan godt være jeg bliver kaldt, men det ser ikke godt ud. Der er noget der ikke skal være der, jeg må ikke sige hvad det er endnu, men der kan muligvis blive tale om en om en eventuel kemo behandling.	I ringe grad
38	Jeg har ikke fået udleveret blodprøvesvar de fleste gange uden selv at skulle bede om det. En meget travl afdeling, hvor de basale ting bliver overset pga. travlhed. Der bliver ikke altid lyttet til de ting, man siger, og heller ikke altid fuldt op. Hygiejnen er generelt dårlig både i forhold til rengøringen på afdelingen og blandt personalet. Graden af information var meget afhængig af den enkelte sygeplejerske. Information omkring forebyggelse skulle jeg selv spørge om.	I nogen grad
42	Utroligt [at der] på G201 afdelingen ikke er nogle til at tage sig af mad og drikke. Man ser gang på gang folk (personer) ikke spritter deres hænder af og roder rundt i maden (meget dårligt på denne afdeling).	Uoplyst
58	Jeg blev overmedicineret og følte mig dårlig, så jeg stoppede efter eget initiativ med de piller, jeg fik for mange af. Jeg har altid følt mig tryk og i gode hænder, og jeg har kendt personalet og lægerne i mange år, men nu er det meget utrygt, jeg kender kun meget få. Alle er holdt, da det er for stressende, og det går ud over os patienter, da det er forskellige læger med hver deres meninger om behandlingerne, så det er ikke rart at være indlagt nu om dage.	Slet ikke
77	Igen, jeg kan ikke huske ret meget fra min indlæggelse, først fra da jeg kom til [rehabiliteringscenteret]. Derfor har jeg svaret "ved ikke" til de fleste spørgsmål.	Ved ikke
78	To læger havde ikke den samme opfattelse af om indtagelsen af Lanzoprasol kunne have en medvirkende årsag til min lidelse. Det er frustrerende at få modsatrettede informationer.	I høj grad
83	Havde en meget absurd situation på operationsdagen. Min donor var kørt afsted, jeg var i anden skrub vask. Blev informeret om, at det var vigtigt, at jeg ikke rørte noget, og at de rene strømper, som jeg skulle tage på efter badet, ikke måtte komme op i sengen pga. bakterier. Helt indforstået. Men i det samme jeg træder ud af badeværelset, smider rengøringsdamen sin våde moppe, så det står op af mine ben, og hun fortsætter så med at tvætte rundt på gulvet og på stuen. Jeg kontakter en forbigående sygeplejerske og oplyser og spørger, om dette er rigtigt? I mit hoved er det ikke kun sprøjt, men også en ophvirvlen af bakterier og virus. For den da, hvorfor er der ikke en aftale om, at den stue kan tages, når begge senge er kørt? Sygeplejersken var også forundret og ville tage det med videre, som jeg håber hun har holdt. Jeg blev meget utrygt! Angst for en hospitalsinfektion. Doner og jeg manglede plan om videreforløb efter transplantationen. Hvad så nu? Jeg oplevede flere gange: "Jamen, det går rigtig godt! Tallene er fine." Oplevede, at der blev gået stuegang uden os. Det kan også være ok, hvis vi var informeret derom, men vi afgav jo prøver, og hvad skal vi spørge ind til, når vi ikke vidste, hvad vi skulle kunne forvente. På andendagen fik vi så information om aftenen, da vi udtalte vores frustration til personalet. Måske skyldes kontakt mange forskellige sygeplejersker eller? I de vagter hvor vi ikke helt var sikre på sygeplejersken, spurte vi [andre fra] dagvagten eller ventede til næste vagt. Jeg blev udskrevet på fjerdedagen, fint for mig. Havde dog brug for, at en "kendt" sygeplejerske havde tid til at ringe bare for at høre, om alt var ok. Ringede selv derned, da jeg var usikker på min sårheling, hvor jeg fik en [] sygeplejerske i røret, som ikke kendte mig eller min situation. Selvom der via telefonen lød: "Det er meget normalt", fik jeg ingen tryghed. Obs.: Det er vigtigt, at det nummer, der gives med med hensyn til ambulans transport, er rigtig, samt eventuelle telefontider. Det er ikke kun dårlige oplevelser, som jeg har med derfra. Der var også nogle, som gjorde os trygge, kom os i møde, og hvor vi kunne føle os som patienter, hvor vi så og mærkede deres professionalisme. Tak!	I nogen grad
99	Jeg har ingen information fået.	I meget høj grad
110	Jeg har nogle gange smerter efter indlæggelse, soveproblemer og har [svært ved at forstå personalet]. Al kontakt har været gennem min søn, og jeg har flere gange givet min søns nummer til Nyremedicinsk Afdeling.	I nogen grad
141	Da lidelsen også har indflydelse på lungefunktion, synes jeg, det er en svaghed, at der i høj grad fokuseres på nyre. F.eks. viste det sig, at der var tale om lungebetændelse, der først blev afdækket [nogle] måneder senere ved praktiserende læge. Man bør informere mere om de andre symptomer og ikke kun have øje på nyrefunktion. Her var man f.eks. via røntgen klar over, at der var noget på lungen. Men går ikke ind i det og informerer ikke om, at der skal være obs. på det.	I høj grad
145	Blev informeret om opfølgning. Men der kom aldrig nogen.	I høj 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	De er altid meget flinke og hjælpsomme på den afdeling. Dog kunne jeg godt tænke mig, så vidt muligt, at blive fulgt af samme læge under hele indlæggelsen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Ved denne indlæggelse skulle der skiftes forbindelse, dette blev til tider kun gjort, når jeg bad om det. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Jeg var meget godt tilfreds med min indlæggelse og behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
35	Det var helt nyt for os, at jeg var så syg, vi havde brug for information, omsorg og samarbejde - det er selvfølgelig synd, de har så travlt, men vi følte os ikke hørt og ej heller behandlet særlig godt. Vi fik mange modsigende informationer fra de to afdelinger - nogen af læger/sygeplejerskerne sagde, de samarbejdede og andre, at det gjorde de bestemt ikke - alt i alt har det været en blandet oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
43	Tja. Vi har kommet fra starten på Skejby Sygehus. []. Nå men, det gør os ked af det, at maden er blevet så dårlig, og at der for lidt nogle gange. Men måske er der kommet en ny kok. Meget dårlig og for meget salt i, og for lidt på de forskellige afdelinger. Folk kommer i flok, råber og tager meget mad i deres klapvogn samt under deres tøj. Måske skulle man sætte dem ind i en stue for sig selv, og at maden kunne komme til dem, så er der plads i køkkenet og mad til andre. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Ansæt noget mere fagligt personale, mere samarbejde mellem lægerne, så de har samme behandlingsformer og indstillinger, og så tilbage til den tid, hvor det var trygt og ingen belastning at være patient. SÅ MERE PERSONALE, TAK. PS. ikke sosu-hjælpere, for de må ikke tage stilling til en skid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
76	En afdeling hvis personales venlighed og dygtighed gør mine [mange] års bekendtskab med, at jeg føler mig helt tryk. Også fordi man kan ringe direkte, når det er helt galt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
83	Kunne tydeligt mærke, at det er en afdeling med yngre personale. Nogle mere og mindre usikre. Teknisk gode sygeplejersker, og nogle stykker som professionelt klarede den hele sygepleje.  Vil lige fortælle NN som aldrig har været indlagt. Spørger mig: Tror du, at det er hende, der er ansvarlig nattevagt, så har du bare at undgå noget akut! og NN sov ikke meget den nat. Den første nat efter en professionel dag og aften på operationsdagen mødte vi en meget stresset natsygeplejerske. Dagvagter aftenvagter fortalte mig, da jeg kom sent op fra opvågningen, at jeg bare skulle sige til senere, hvis jeg blev sulten, da jeg ikke kunne spise så meget til aftensmad. Sen aften nat spurte jeg til, om det var muligt at få noget, men fik et klart nej. Jeg blev noget overrasket, som hun så. "Er du virkelig sulten, kan du få noget yoghurt". Det er ok, bedre end ingenting. Men det er måske mig, der har misforstået noget. Ikke fordi jeg venter noget stort, måske lidt suppe med brød til. Tingene blev da målt, som det skulle, men vi så ikke en eneste gang afspritning af hænder. Hver gang fløj døren op: timedeurese, ind og ud med os som tilskurer. Ikke at vi følte os usikre, men nærmere som nogle der bare skulle overståes. Næsten ingen kontakt eller spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
109	Meget hurtig udskrivelse, hvor lægen havde meget travlt og ikke bestilte ekstra blodprøver til næste kontrol. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
110	At fortælle min pårørende hvis det er noget vigtigt, jeg skal [lave] om på medicin, indlæggelse eller kost. [Kommunikation og information]	I nogen grad
111	Et smil og venlighed koster ikke hospitalet ekstra penge. Synes, at der er stor forskel på, hvordan personalet er overfor patienten. Har selv oplevet det. Nogle virker sure og uengagerede. De fleste er heldigvis søde og smilende. For hver gang jeg har været indlagt, er det som om personalet skal løbe hurtigere og hurtigere for at tilfredsstille hospitalets behov, ikke patienternes. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
114	Mit indtryk var, at personalet var rigtig dygtige og havde meget travlt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 122 | Der var mange timers ventetid på lægesvar, da jeg skulle udskrives.<br>[Ventetid]  | I høj grad       |
| 129 | Når jeg sammenligner Aarhus Universitetshospital med mine oplevelser som indlagt på to andre sygehuse, er det uden tvivl den bedste behandling, jeg har oplevet. Alt personale har behandlet mig rigtigt godt og med respekt. Derudover var den serverede mad også rigtigt god, både i forhold til kvalitet og smag.<br>[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad       |
| 138 | Afdelingen er bare altid super professionelle, og man føler sig i trygge hænder. Har været tilknyttet afdelingen de sidste 25 år, og har altid været tryk ved afdelingen.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 141 | Plejepersonalet var uhyre søde (og fortravlede).<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad       |