



## **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?
8	En forbedring kunne være at få en kort gennemgang af, hvad der kommer til at ske under indlæggelsesforløbet eller bare til at starte med, hvis det hele endnu ikke er sikkert, eller måske er for kompliceret til at starte med.	I meget høj grad
9	Det foregik ret effektivt.	I nogen grad
12	Blodprøver tager alt for lang tid i akutmodtagelse. Et blodgas analyseapparat, som på anden afdeling, kunne være godt givet ud.	I nogen grad
15	Jeg har absolut intet at klage over.	I meget høj grad
27	Det var en positiv modtagelse.	I meget høj grad
28	Fin modtagelse og venlighed.	I høj grad
39	God modtagelse. Alle relevante oplysninger og tiltag blev taget. Jeg er selv lægestuderende, [] og lægerne i afdelingen var yderst professionelle [].	I meget høj grad
63	Jeg bliver altid modtaget meget venligt. Jeg er jo også kommet her i huset [i mange år].	I høj grad
73	Ankomst og ophold på akut et var meget tilfredsstillende.	I høj grad
81	Ingen kritik. Gik stille og roligt.	I meget høj grad
100	Jeg husker ikke at blive informeret om, hvad der kom til at ske ved min indlæggelse. Inden jeg blev indlagt, var jeg ved vagtlægen. MEGET dårlig oplevelse og behandling!! Hvis ikke det var for, at jeg spurgte ind til lægens uvidenhed, havde lægen sendt mig hjem med antibiotika uden at vide, hvorfor jeg havde ondt.	I høj grad
113	Jeg blev indlagt fra Sygehuset Skejby, så Kommune Hospitalet var informeret.	I meget høj grad
127	Det var en super modtagelse, og de var rigtig flinke.	I høj grad
128	Elendige arbejdsforhold for personalet, utilstrækkelig plads til patienterne, møgbeskidte forhold på afdelingen og toiletterne, støj og larm, alt for mange pårørende på stuen, anamneseoptagelse nærmest offentlig. Behandlingen langsommelig og lægerne ikke overbevisende. En meget dårlig oplevelse.	I ringe grad
129	Jeg har kun godt og sige om afdelingen i Aarhus. De er søde og rare, og det er synd, at de skal stoppe der.	I høj grad
137	Super modtagelse og super behandling.	I meget høj grad
152	Brug mere tid på at skabe tryghed (var meget bange og alene længe).	I nogen grad
162	Super modtagelse. OK.	I høj grad
170	Eventuelt dele patienter der er alvorligt syge med højtråbende lidelser fra dem som "bare" er syge og har brug for mest muligt ro. Hvis man ikke er syg, bliver man det af at ligge side om side med et skrigende [] uheld, eller en der bruger alt sin lyd og luft i kroppen på at brække sig hver tredje minut i timevis.	I meget høj grad
182	Ingen, følte mig godt taget af og sat i behandling.	I høj grad

198	Jeg må gå ud fra, at det der foregik på tidspunktet for min indlæggelse i høj grad var præget af den situation, at man havde haft en forventning om, at man [] skulle have været overflyttet til Skejby. De informationer jeg fik dels fra Akutafdelingen og dels fra Medicinsk Endokrinologisk Afdeling blev ikke fulgt op. Man bedyrede, at jeg skulle scannes [en bestemt dag]. Alle sygeplejerskerne havde det også stående i deres " dagssedler". Alle fortalte mig, at der blev scannet hele døgnet og dette også [denne dag]. Sygeplejerske NN fortalte, at vedkommende havde stået ved siden af den læge, der havde lavet aftalen om scanningen. Alle sagde blot til mig [på dagen], at det kunne blive sent, for de kørte hele døgnet. Jeg var jo nervøs [], så det var [nogle lange dage], hvor intet skete, og dagen efter [], hvor jeg endelig blev scannet hen under aften, fik jeg at vide på selve afdelingen, at de var gået hjem ved 17-tiden [dagen før]. Det vil sige, at der havde været et meget ringe informationsniveau generelt. Jeg var indlagt i [en uges tid], og i al den tid blev der ikke skiftet sengetøj, og gulve og vask med videre blev ikke rengjort. Jeg håber ikke, at dette bliver reglerne på Skejby. Der var mange søde og venlige sygeplejersker og læger, men man følte sig på ingen måde tryk.	I nogen grad
219	Rart og venligt personale, selvom de havde travlt.	I høj grad
221	Grundige undersøgelser.	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?
18	Kan kun være taknemmelig for den gode behandling, jeg/vi fik/får.	I meget høj grad
37	Patienten må ikke få væske, men kørte til håndvasken og drak af nåleboksen. Personalet er så søde ved patienten og pårørende, de er fantastiske.	I meget høj grad
80	Hygiejneproblemer.	I nogen grad
117	Sygeplejersken kom til mig og sagde, at nu kunne jeg godt tage hjem, da jeg havde været smertefri fire timer. Havde forventet at skulle tale med en læge inden udskrivelsen. Blev behandlet for symptomerne, men kun smertelindring. Smerten i ryggen er lige slemme.	I nogen grad
152	De havde ikke tid til at skabe tryghed, og det virkede som om, de var ligeglade med, at jeg var meget bange.	Slet ikke

### 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 ønskede selv, at mine pårørende ikke blev kontaktet.	I høj grad
9	Det foregik rimelig professionelt.	I meget høj grad
12	Jeg fik information om, hvordan jeg skulle undgå livsfare, men jeg manglede information om, hvordan jeg skulle klare dagligdagen med min sygdom og medicin, der skal justeres løbende.	I nogen grad
15	Sygdommen var en forgiftning. Jeg var ved et uheld kommet til at drikke kølervæske.	I meget høj grad
37	Han mangler, [at] hans kone får besked og information. Den information er mangelfuld.	I meget høj grad
73	Svar på hvorfor to læger kan tænke så forskelligt. Lang indlæggelse, kort indlæggelse. Blev ikke spurgt, om der var nogen til at hjælpe mig, når jeg kom så pludseligt hjem. Det virkede som en almindelig "smid-ud-det-er-sidst-på-ugen"-udskrivning.	Slet ikke
81	Alt gik stille og roligt.	I meget høj grad
100	Jeg husker ikke at blive gjort opmærksom på bivirkninger af medicinen, på nær morfin.	I høj grad

109	Det var min første indlæggelse i hele mit liv, og det hele var så perfekt! Alt personale var så søde og åbne, og jeg fik en følelse af, at jeg havde kendt dem i mange år.	I meget høj grad
128	Undersøgelserforløb. Bivirkninger af medicin.	Slet ikke
149	Som pårørende manglede vi i den grad information. Vi spurgte, et par gange under indlæggelsen, ind til det hele, men sygeplejerskerne havde travlt og glemte ofte at komme tilbage til os. Når de så endelig kom retur, kunne de ikke svare på vores spørgsmål, da det kun var lægerne, der kunne svare. Ved udskrivelsen manglede vi også information om en plan for hjemkomst og pleje, hvilket resulterede i, at det gik helt galt hjemme og [derfor en] genindlæggelse. Der var mange søde og omsorgsfulde ansatte på afdelingen og kun enkelte, der skal huske at tænke på, at de arbejder med mennesker. Her tænker jeg på måden, som de taler til de ældre mennesker på. Overhørte en meget irriteret sygeplejerske tale grimt til en ældre dame på samme stue som min mor.	I nogen grad
152	Det virkede som om, jeg var et nummer og følte i høj grad, at jeg ikke var på arbejdsmarkedet og over 50 år. Efterfølgende måtte jeg til egen læge, fordi jeg havde en voldsom brug for at snakke om min indlæggelse og de oplevelser og har måtte tale med en psykolog.	Slet ikke
170	Alt var perfekt! Alle var super søde og venlige.	I meget høj grad
182	Generelt har jeg været godt tilfreds med informationen.	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?
9	Som sagt, det hele foregik rimelig professionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Mere information om livet med kortisolmangel, ikke kun hvordan man overlever! [Kommunikation og information]	I nogen grad
15	Jeg kom på stue med en meget urolig narkoman, som jeg ikke fik meget søvn for. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
20	Vi er udmærket tilfreds med min kones indlæggelse.	Uoplyst
23	Forstår ikke de lange samtaler, personalet havde på gangen foran min stue om eksempelvis deres rejseaktiviteter eller ytringer om deres bekymringer for, at skulle omstille sig til at arbejde på Skejby. Helt vanvittigt var det dog, da personalet højlydt talte om, hvor mange patienter de skulle have kørt til sekstimersstuen, og et personalemedlem, der klage til undertegnede over, at medpatienten på min stue [talte meget dårligt] dansk. Men personligt kan jeg ikke klage over mit forløb. Det undrer mig dog, at personalet har god tid til at diskutere private ferierejser og andet på gangen. Dette var hovedsageligt i AV. Min samlever, der selv er sygeplejerske, og andre pårørende var også forundret over dette. Det skal dog igen understreges, at jeg ikke manglede nogen form for pleje eller anden behandling. Blot vil jeg foreslå, at den slags foregår udenfor patienters hørevidde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg fik en god behandling.	I høj grad
37	De var fantastiske, også til pårørende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Alle på afdelingen var rigtig søde. Jeg var den ultimativt yngste og eneste selvhjulpne indlagte på afdelingen og de lod mig ligge alene på værelset indtil det ikke var muligt længere. Dette gjorde, at jeg kunne sove i fred uden larm om natten, meget betænksomt! Jeg var meget tilfreds med at sygeplejerskerne var så søde at komme ind og spørge om jeg ville have mad, har lige haft en far indlagt på andet sygehus, hvor syge indlagte selv har ansvaret for at gå ud og hente mad. Det vil sige de kan risikere ikke at få mad, hvis de selv glemmer det! Søde sygeplejersker, der kom med det samme en nat jeg kastede op af morfinen, og som hjalp med at finde shampoo og bodylotion, når jeg skulle i bad. Slet ikke noget jeg ville forvente af et sygehus! Men jeg har heller ikke været indlagt før. Generelt meget tilfreds med mit ophold! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Afdelingspersonalet kom på stuen og spurgte, om [man] manglede noget og havde det godt. Stor ROS til hele personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

73	Lille lummer tosengsstue og alligevel tillod personalet, at min søde [] sambos flere familieholds besøgende stuede sig sammen derinde. Samtidig stod den store dagligstue fuldstændig tom. Bortset fra mig altså. Da jeg ikke længere kunne få luft på stuen. På MEA2 på Tage Hansens gade gælder det, at man skal gå i dagligstuen ved mange besøgende. Det kunne de da i det mindste have foreslået. Personalet havde meget travlt. Og de virkede meget irritable og var hurtige med et vrissent svar. Og de viste også irritation over hinandens beslutninger. Rengøringen var under al kritik. Heldigvis var blodet på gulvet mit eget. De var gode til at få mig ud af døren, da jeg var udskrevet. De gav mig en madpakke med. Tak for den! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
81	Fik med det samme stillet en kørestol til rådighed, så jeg hurtigt kunne komme op af sengen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
82	Plejen og informationerne var i top hvilket jeg også udtrykte overfor personalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Måske sygehusets køkken skal til at være mere forberedt på cøliaki/glutenallergi! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
100	Der var altid en sygeplejerske, som man kunne spørge, hvis der var nogle spørgsmål. Maden, mener jeg dog, kunne trænge til en opgradering, og patienterne burde få den mad, som gavner deres sygdom eksempelvis give kost til en med forstoppelse, der hjælper maven i gang igen. Ellers var der ikke noget at klage over. Alle var venlige og imødekommende og sørgede for, at man ikke manglede noget. Et forslag: Der kunne være en, der gik en rundt på gangen, som er uddannet på området, med kosttilskud og gav patienter det, som kunne gøre gavn. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
108	Som skrevet var det noget meget venligt, smilende og behageligt personale. Der var bare den ene sygeplejerske som var/er meget ubehagelig. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
109	Jeg har ikke noget negativt at sige. Det der var særlig godt, var at personalet kendte mit navn og vidste, hvad jeg fejlede. Jeg fik en følelse af, at de ikke var fremmed eller omvendt. Samtidig var deres åbenhed, opmuntrende kommentarer og deres betænksomhed med til at gøre, at jeg følte at jeg har kendt dem i mange år. Jeg følte, at de var et godt team og at der er en god kommunikation blandt personalet. Det var også særlig sødt af personalet at lade min mor blive og overnatte i min stue, da hun kom langvejs fra og gerne ville være der for mig. Personalet var så søde og venlige. Min mor fik også lige en madras, pude og tæppe, så hun kunne sove godt. Tusind tak for sådan en fantastisk modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
113	Jeg fastede fra midnat til næste [eftermiddag], hvor personalet endelig rykkede afdelingen for undersøgelse af []. Det kunne de have gjort meget før på dagen. PS. der var ingen [] i afdelingen, hvor undersøgelsen skulle være (jeg spurgte), og der synes jeg at personalet kunne få en snak med mig over dagen. [Hvor] ellers et godt og fantastisk system vi har. Jeg er taknemmelig lige fra dag et. [Kommunikation og information]	I høj grad
117	Et rimeligt ophold, men jeg havde betroet min pengepung til sygeplejersken, der modtog den og kvitterede for modtagelsen. Pungen blev lagt i aflåst skab, men da jeg bad om den ved udskrivelsen, var den stjålet. Efterfølgende har jeg fået besked fra jeres forsikring, at de ikke vil erstatte den fulde pris for pung og indhold! Jeg føler mig MEGET DÆRLIGT behandlet. Må da forvente at pung og indhold bliver erstattet fuldt ud, når man har troet at den er i sikre hænder i jeres varetægt. Det viser sig, at der var mange nøgler i omløb til det aflåste skab, så der kan have været mange, der har haft adgang til det. Ud over en masse besvær med at få forskellige kort i orden igen, står jeg til at "være sorteper" for det tab [] forsikringen ikke vil erstatte. Det er bare ikke i orden! [Fysiske rammer]	I nogen grad
119	Der er sikkert en del fagligt højt kvalificerede specialister, der har foretaget diverse undersøgelser. Men jeg føler særligt, at læge NN har ydet en speciel kvalificeret indsats ved at sammenholde resultater af undersøgelser og min fysiske tilstand. [ ] Bedre planlægningsystem eller informationsniveau i tiden inden operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
128	Stort set alt.	Slet ikke
129	De er bare gode. Jeg har kun godt at sige om dem.	I meget høj grad
137	Meget venligt personale. Super behandling af hele personalet på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
149	Der var rigtig mange søde ansatte og kun enkelte, der skal huske at tale pænt til de indlagte. Det var helt tydeligt, at de havde meget travlt, og derfor blev irritable på både hinanden og de indlagte. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
152	Brug tid til at snakke med mig. Personalet på Akutafdelingen havde mere travlt med at snakke sammen om deres udflytning til Skejby, og var tydeligt irriterede over, hvis man forstyrrede dem og skældte ud, fordi jeg kastede op, hvor sengen skulle skiftes. Og personlige ting blev sagt højt, så andre patienter og deres gæster var så tæt på, at de kunne høre alt :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

166	Det var vældig søde mennesker, som prøvede at gøre, hvad de kunne. Men de er helt underbemandet, så de løber stærkt for at komme rundt til alle patienterne. De gjorde det så godt, de kunne og endda mere. []. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
170	Har aldrig været indlagt. Alle på min vej skal have stor tak for den fantastiske behandling. TAK! Elsker jer alle.	I meget høj grad
182	Jeg synes ikke umiddelbart, der var noget. Afdelingen virkede meget velfungerende.	I høj grad
198	Man må gå ud fra, at det var en midlertidig situation.	I ringe grad
210	Det er træls, at der skal skrives en seddel for at få et måltid. For små portioner. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
217	Antibiotika som intravenøs er mangelfuld hos hjemmeplejen.	I meget høj grad