

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?
7	Det var en ualmindelig fin modtagelse med meget fin information. Da jeg var meget dårlig ved ankomsten, var det rigtig rart, at der var tid til at lytte og spørge ind, og det havde jeg i dén grad brug for.	I meget høj grad
8	Jeg blev indlagt efter en telefonsamtale med afdelingen. Høj feber pga. rutineskift af nyrekateter samme.	I høj grad
9	Vi oplevede en rigtig god modtagelse og kom hurtigt til.	I høj grad
15	At fortælle hvad de laver, og hvad de har tænkt sig at lave, da de ikke gjorde det ved mig.	I nogen grad
19	Jeg er altid blevet behandlet og modtaget godt.	Uoplyst
35	Havde en ualmindelig kedelig oplevelse med en laborant, efter jeg var flyttet fra intensiv til sengeafdelingen.	I meget høj grad
40	Nej, jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
56	Modtagelsen forløb yderst professionelt med kompetence og venlighed. Topkarakter!	I meget høj grad
58	Jeg vidste ved ankomsten, at jeg skulle opereres, og det var tydeligt, at alle var over, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
73	Alt var i orden.	I meget høj grad
77	Jeg blev henvist fra vagtlægen, og da jeg ankom til afdelingen, var de allerede klar over, hvem jeg var og tog sig hurtigt af mig. Dejligt.	I meget høj grad
91	Bortset fra noget ventetid, som virkede velbegrunderet pga. andre mere akutte opgaver, var personalet særdeles venligt, imødekommende og informerende.	I nogen grad
98	Blødere hovedpuder.	I meget høj grad
108	Hej. Jeg har altid fået en fantastisk god modtagelse.	I høj grad
127	Modtagelsen var rimelig, men ventetiden var lang, til man fik besked.	I nogen grad
130	Jeg har [] svaret meget positivt vedrørende personalets positive væremåde.	I nogen grad
138	Det var ikke heldigt at jeg blev sendt fra Århus Kommune Hospital til Skejby med Flextransport. Jeg blev sat af ved en lukket dør og måtte selv finde op på afdeling K. Det var aften, og havde jeg ikke ringet til omstillingen, som guidede mig, havde jeg ikke fundet det. Nu er jeg middelalderende og lidt kendt på Skejby grundet mit erhverv, men havde jeg været meget syg og ikke stedkendt, kunne det godt være blevet ti en uheldig situation.	I høj grad
167	Der gik utrolig lang tid, før jeg overhovedet så en person. Blev overflyttet fra [andet sygehus] og anede ingenting om, hvad der skulle forgå, hvornår osv. Så blev bare lagt ind på en firemandsstue og kunne ligge der og glo i lang tid.	I ringe grad
168	På den information jeg modtog, da jeg fik foretaget en vævsprøve fra blærehalskirtlen stod der, at jeg skulle kontakte vagthavende læge, hvis jeg fik feber (over 38,5). Jeg benyttede dette telefonnummer tre gange, hver gang fik jeg en sygeplejerske i røret (ikke en læge), som lovede at ringe tilbage, når hun havde talt med lægen. De to gange blev jeg indlagt, den tredje gang blev der ikke ringet tilbage, heller ikke efter, at jeg rykkede for svar ca. en time senere. Skriv sygeplejerske, hvis det normalt er en sådan, der tager telefonen. Ring venligst tilbage, når det er lovet.	I meget høj grad
175	Der var travlt på afdelingen, så derfor ventetid.	I høj grad

179	Undertegnede var først indlagt en nat på andet sygehus, det var under al kritik.	I høj grad
182	Det var meget betrykkende, at komme ind til jer, da de viste, hvad de skulle gøre for at hjælpe?	I meget høj grad
185	Jeg var helt tilfreds.	I høj grad
205	Blev behandlet godt og trygt.	I meget høj grad
209	Modtagelse OK.	I meget høj grad
216	Jeg fik en rigtig god behandling, tak for det! Eneste kritikpunkt er, at det er pokkers svært at finde rundt på det flotte hospital!	I høj grad
219	Blev ikke indlagt men henvist af egen læge til en hurtig scanning.	Ikke relevant for mig
227	Dårlig information ved modtagelse, som var ubemandet om søndagen.	I nogen grad
234	Alt til UG.	I meget høj grad
235	Det er det rene vanvid, at man som kronisk nyrestensdanner skal via egen læge, derefter på Akutmodtagelsen på Nørrebrogade, som i øvrigt skal overtale K-afdelingen på Skejby om at modtage mig/tilse mig. Spild af fire timer. Øv for visitationen! Det samme synes læge NN i øvrigt på Akutmodtagelsen, Nørrebrogade.	I meget høj grad
240	Blev opereret på privathospital i by NN, til eftersyn i Århus og er ikke færdig endnu, da såret stadig væsker.	Uoplyst
241	Personalet var stresset, og derfor var min oplevelse ikke optimal, men det er ikke personalets skyld, at vi har et sundhedsvæsen, der ikke magter deres opgave.	I ringe grad
243	Jeg er blevet behandlet på en udmærket måde, og alle har været meget behjælpelige. Jeg synes ikke det kan blive meget bedre.	I høj grad
246	Jeg var heldig, at de var søde på afdelingen og tog mig. Jeg havde snart prøvet alt. Egen læge sagde, jeg skulle kontakte jer, men I sagde, at jeg skulle til vagtlægen, men den var ikke åbnet. Det var en ca. en til halvanden time med vanvittige smerter, det var katastrofalt, og det burde ikke kunne ske.	I meget høj grad
248	Jeg var ikke indlagt. Kom fordi hverken [andet sygehus] eller egen læge kunne lægge et kateter. Det kunne sygeplejersken hos jer... I første forsøg.	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?
97	Jeg lå bare og kiggede. Der skete ikke noget, før jeg fik et flip. Jeg blev indlagt med nyresten og fik blodforgiftning på [Nørrebrogade]. Jeg havde stadig nogle nyrestenssplinter, da jeg blev udskrevet.	I meget høj grad
148	Fik tryksår på begge hæle, hvilket gav gener i [over en måned] efterfølgende i form af kæmpe vabler. Nu to måneder efter ses stadig "lag" i huden efter heling.	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?
----	--	--

7	Det gør jeg ikke, jeg føler at jeg i mit forkøb er rigtig godt informeret. Det skal siges, at jeg i forbindelse med konstateringen af bestemt kræft, havde haft kontakt med noget af personalet tidligere, både sygeplejerske og læger. Det skal lige nævnes at den første aften jeg havde, blev jeg af flere omgange undersøgt af en yngre læge, som var rigtig god til at berolige mig og undersøge flere ting. [], jeg tror hun undersøgte flere vinkler af mit forløb, tak for det til lægen.	I meget høj grad
15	At man ikke kunne få information, når det var galt med det, hun havde lavet.	Slet ikke
23	Jeg havde ventet fire uger på operation. Det er lang tid. Specielt da jeg havde alle de bivirkninger, der er ved nyresten, og nu skal jeg vente yderlige fire uger, før jeg får fjernet mit kateter. Det mener jeg ikke er i orden. Jeg har ikke sovet i tre timer i træk i fem uger!	I høj grad
40	Jeg har været så tilfreds; meget søde og omsorgsfulde under hele forløbet.	I meget høj grad
56	Ingen bemærkninger. Til gengæld skulle hjemmeplejen have overtaget (intravenøs infusion af antibiotika, men en aftale mellem sygehuset og kommunen var blevet opsagt af kommunen af økonomiske grunde). Heldigvis var nær familie i stand til at tilbyde ophold og pleje i de dage, der fulgte, mens antibiotika-pumpen gjorde sin virkning (fem dage), mens afdelingen stod for det daglige pumpeskift. Løsningen var faktisk bedre, end hjemmepleje i eget hjem ville have været, så jeg er ikke utilfreds. Formelt set var jeg stadig indlagt og havde min egen seng, som jeg til hver en tid havde været velkommen til at bruge, men det blev ikke aktuelt.	I meget høj grad
73	Ingen mangler.	I meget høj grad
77	Absolut ikke. Jeg fik god information.	I meget høj grad
82	Da jeg var indlagt, så blev jeg hurtigt sendt hjem på weekend, da de ikke kunne gøre mere for mig, før de havde fået svar på blodprøverne. Jeg fik ingen ny tid, men fik blot at vide, at der var svar om mandagen. Jeg ringede ind nogle gange, og det viste sig, at jeg ingen tid havde, så de først der skulle bestille en tid ved en læge. Så fik jeg en tid ved en læge en af de kommende dage, som så gav mig en diagnose, så jeg kunne blive fri for mit kateter hurtigst muligt. Et kateter jeg havde haft i over weekenden.	I nogen grad
99	Information vedrørende transporten til/fra sygehus. Det samlede indtryk af en GOD og KOMPETENT lægelig "indsats" bliver ØDELAGT (nu for anden gang) af en ulidelig ventetid (fire til fem timer!) på liggende hjemtransport. Oveni det, i ambulancer, der er dårligt affjedrede og ikke egnede til sygetransport.	I høj grad
127	Jeg var meget utilfreds med min udskrivelse fra hospitalet, da jeg havde mistet en del blod, i den tid jeg var indlagt. Spurgte til min blodprocent og fik at vide, at den var ok, så blev jeg udskrevet. Men DAGEN EFTER VAR JEG NØDT TIL AT KONTAKTE MIN LÆGE, DA JEG VAR HELT KONFUS. HAN SENDTE MIG DIREKTE PÅ HOSPITALET FOR, AT DE SKULLE GIVE MIG BLODTRANSFUSION. JEG FIK DEREFTER TO PORTIONER. DET KUNNE JEG GODT HAVE UNDVÆRET, HVIS DE IKKE HAVDE HAFT SÅ TRAVLT MED AT FÅ MIG SENDT HJEM. JEG HAVDE PÅ FØRSTEHÅND, AT DER VAR FOR TRAVLT PÅ AFDELINGEN, OG AT ALLE SKULLE UD.	I nogen grad
132	I forbindelse med indlæggelsen kunne det have været rart, at man blev informeret om "døgnyrten" på afdelingen herunder spisetider, hygiejneforanstaltninger i forbindelse med afhentning af maden og lignende. F.eks. uddeling af en lille pjeces: "Velkommen til Skejby Universitetshospital. Heri finder du nyttige informationer i forbindelse med din indlæggelse".	I meget høj grad
138	Jeg måtte selv bede om kontaktoplysninger til afdelingen ved udskrivelsen. Som jeg er informeret, skal man have en kontaktperson. Det fik jeg ikke.	I høj grad
167	Bl.a. at morfinen havde den voldsomme indvirkning på min mave. Det nævnte ingen.	Slet ikke
168	Jeg fik foretaget en røntgen undersøgelse af mine lunger, men jeg fik aldrig resultatet. Jeg glemte også at spørge ind til resultatet.	I høj grad
175	Ville gerne have vidst lidt mere om den medicin, som jeg skulle til at tage dagligt, men der var kun læger NN, der vidste det, hvilket ikke var lige til at få kontakt til.	I høj grad
183	Fik kateter og fik at vide at jeg kunne alt som før med det. Jeg gik hjemme på barsel og kunne ikke nemt passe baby med den lange slange og smerterne. Ville ønske jeg var forberedt, så min mand havde kunnet tage nogle fridage. Var ikke forberedt på omfanget af at have kateter, selvom det blot var nogle dage. Var heller ikke forberedt eller fik information om de problemer, der kunne opstå ved vandladning bagefter og om vigtigheden af, og hvordan jeg kunne genoptræne. En brochure ville have været fin at få med. Jeg fik fin og fyldestgørende information omkring operation fra operationslæge lige efter genopvågning. Næsten for hurtigt efter, da jeg stadig var omtåget og glemte flere spørgsmål, som pressede sig på bagefter. Fik efterfølgende sendt journal hvor mange af svarene stod. Tre måneder til Opfølgende telefonsamtale; hvorfor så længe? Havde måske været mere relevant et par dage efter.	I meget høj grad
209	Var ikke indlagt. Fik foretaget ultralyds- og CT-scanning og kunne forlade sygehuset.	Ikke relevant for mig

215	Efter operationen havde jeg en følelse af at blive "glemt". Man havde mere fokus på patienten, der var blevet opereret [før mig], selv om jeg rent faktisk var ca. seks timer bagud med at komme til mig efter operationen. [Først på eftermiddagen dagen efter operationen] spurgte jeg, hvornår jeg kunne forvente at blive udskrevet, og jeg fik beskeden at jeg kunne tage hjem nu. For mig var det underligt, da jeg ikke havde observeret nogen stuegang, men det bruger man måske ikke mere? På vej ud af sygeafdelingen var jeg forbi sekretæren for at spørge om, hvor jeg skulle bede om kørselspenge. Hun bad om mit CPR-nummer og sagde "jamen, du er jo ikke udskrevet endnu". Det kunne jeg ikke forstå. Jeg havde lige sagt farvel til sygeplejersken, og hun sagde ikke noget andet end farvel. Og så gik jeg. Men det er mit klare indtryk, at personalet, jeg har været i kontakt, med er dygtige, kompetente og flinke, men jeg tror, de er presset og ikke altid når [det], de har intentioner om.	I nogen grad
238	Fik information om forløbet af kikkertoperationen (som desværre ikke lykkedes) på et så tidligt tidspunkt, at narkosen ikke helt var overstået, og jeg derfor ikke var helt klar i hovedet. Der kom ikke senere en lejlighed til at få talt med lægen.	Ved ikke
255	Der blev sagt, at jeg skulle scannes, men ikke at der ville gå fem timer med ventetid. Ingen sygeplejerske tjekkede til mig i den tid.	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	Det, som kunne gøre det bedre, er, at få sengetøjet skiftet noget oftere. Det, som var særlig godt, var personalet; de var utrolige søde og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det skal siges, at alle var gode til at lytte og forstå. Jeg havde på det tidspunkt en [pårørende] indlagt på hospice i anden by. Det spurgte de til, da de vidste det i forbindelse med anden undersøgelse. Han er desværre gået bort nu []. Det er lidt hårdt at skulle konstatere, at jeg selv havde den trøelse sygdom, men det var rigtig dejligt at kunne snakke med dem om det, så tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Jeg er lige kommet hjem i dag fra fire ugers indlæggelse i anden by af samme årsag, så jeg kunne rigtig godt have tænkt mig, at jeg evt. lige var blevet scannet eller røntgenfotograferet for at sikre, at der ikke var noget at se ud fra de symptomer jeg kom med. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Udskrivelsen dagen efter operation var meget kaotisk med mange samtaler [med] læge, sygeplejerske, fysioterapeut m.v. Ønskede et døgn mere inden udskrivning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	Jeg synes, at personalet gjorde det godt, men fornemmede hele tiden et tidspres. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Afdelingen bærer gennemgående præg af kompetente sygeplejersker med mange års erfaring. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
40	Det var særligt godt alt sammen.	I meget høj grad
44	Dejligt nærværende personale. Omsorgsfulde og positive. God til at opmuntre og lytte. Maden var alt for fed, med kvalme er det godt med let mad. Når nu det skulle være, så var det en god og tryk oplevelse at være indlagt på Aarhus Universitetshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	Vi mødte venlighed og god behandling i forbindelsen med et fem timers ophold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	En forudgående periode gik jeg i Ambulatoriet og til forskellige supplerende undersøgelser. Både Ambulatorium og Sengeafsnit har ydet en superb behandling og service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
68	Min hustru og jeg ventede efter en skanning, fra [eftermiddag] til [aften] på svaret fra en læge. Svaret tog ca. to minutter og skulle også følges op af andre læger dagen efter. Jeg mener, at en sygeplejerske sagtens kunne have videregivet dette foreløbige svar, og jeg havde ikke lagt beslag på en seng i alle de timer :-). Det har i øvrigt været en rigtig god, tryk og behagelig indlæggelse, hvor jeg følte, at alle medarbejderne gjorde en stor indsats for at gøre "opholdet" så vellykket som muligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad

71	Jeg fik lagt to dræn i mine nyrer, det var en meget smertefuld omgang, og jeg skulle på den en gang til, da ville jeg gerne være i narkose. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
77	Meget søde læger og sygeplejersker, som havde meget travlt, men alligevel gav en meget fin omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
80	Jeg synes, at både sygeplejersker og læger er topprofessionelle, søde og rare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
83	TV på stuen blev tændt kl. 06.00 af medpatient selvom jeg havde sagt, at det ikke var ok med mig. Så det ville være godt hvis fjernbetjeningen først blev udleveret kl. 09.00 :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
91	Jeg var imponeret over, hvor grundigt de involverede læger og sygeplejersker både konfererede indbyrdes og løbende holdt mig orienteret om deres vurdering af situationen og mulig behandling. Alt i alt en opløftende oplevelse. Jeg ved, at man har styrtende travlt på hospitalet, men det får åbenbart ikke lov til at gå ud over patienterne! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
99	Der synes at være et kiks i informationen fra lægen til hjemmeplejens sygeplejersker. Lægen fortalte mig efter operationen med at fjerne blæresten, at patientens blære/kateter skal skylles to gange om ugen med []. Denne information kom først til hjemmeplejen små to uger senere efter flere opkald til hjemmeplejen af mig (patientens mand) og hjemmeplejen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
127	Plejen udført af sygeplejerne var ok og meget fin. De var altid venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
132	Lidt mere mad. Der blev hurtigt udsolgt, det var ikke rart at komme sidst. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
144	Synes personalet skal have ros for deres samarbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
153	Er [selv tidligere ansat i sundhedsvæsenet]. Det var dejligt, at man behandlede mig som patient og informerede mig som andre patienter. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
167	FLERE HÆNDER. Hold nu op, hvor havde de travlt. Følte mig utroligt glemt og som om ingen egentlig havde styr på mig. Det var meget utrygt. Dog vil jeg også tilføje, at det er første gang jeg har så dårlig en oplevelse med indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
168	Stor forskel på sygeplejersker. Der kunne læres noget. Lægen var for usynlig i dagligdagen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
179	De kunne orientere om, hvornår der var morgenmad, og at man selv skulle hente den. [Kommunikation og information]	I høj grad
182	De er meget gode til at få folk til at føle sig tryk ved at være der. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
183	Meget fine nye rammer. Meget venligt og kompetent personale [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
219	Pga. hurtig henvisning til læge med henblik på scanning opstod ventetid fra [formiddag til aften], hvor jeg fik besked om at scanning ikke kunne blive før [hen på aftenen] []. Det var ret lang tid uden hverken mad eller drikke. Tog hjem og aftalt ny tid til scanning næste dag []. Efter scanning blev resultatet diskuteret med læge, og der var umiddelbart enighed om senere indkaldelse til operation. MEN: behandling fin nok. Ingen kunne gøre andet, og jeg fik piller til at klare smerten i ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
226	En af sygeplejerskerne manglede lidt struktur i sit arbejde, så jeg ofte fik lang ventetid, mens de andre sygeplejersker havde et godt overblik, hvilket betød mindre ventetid. Jeg boede på patienthotellet og var tilsagt til møde/behandling i afdelingen tre gange dagligt. De fleste sygeplejersker satte mig i behandling straks ved min ankomst, mens en lod mig vente en til halvanden time før behandling kunne gå i gang. Det betød et par gange, at jeg først var tilbage på patienthotellet ved midnatstid, hvilket jeg synes var/er noget sent, når jeg skulle op igen tidligt næste morgen. Men måske skyldes det, at der var travlt de gange, det skete. (Det var altid den samme sygeplejerske, der, set fra min side, ikke planlagde sit arbejde godt nok, og sad foran sin PC i stedet for at tilse mig). [Ventetid]	I høj grad

235	Tage mere højde for kronisk syge! [Patientinddragelse]	Slet ikke
241	Personalet var søde og rare. De gjorde alt, hvad de kunne for mig, men de er alt for stressede. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
247	Var ikke tilfreds med at ligge på en gennemgangsstue. [Fysiske rammer]	I høj grad
248	Er ked af, at fortsat behandling skal foregå i anden by og ikke på Aarhus Universitetshospital.	I høj grad
255	Givet mere information. Fem timers ventetid for en scanning, der tog ti minutter, er lang tid. Jeg håber ikke, I gør det her ved hver indlæggelse. Det er spild af ressourcer. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad