

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 gik hurtigt fra vagtlæge til akut afdeling, CT-scanning og videre til indlæggelse på kirurgisk afdeling for operation næste dag. Eneste ventetid var fra opvågning, til jeg kunne få "OK" ok til at tage hjem. Operation [ved middagstid], opvågning [henover middagstid] og udskrivning [om aftenen]. Alt i alt kompetent behandling og en "god" oplevelse.	I høj grad
13	Hvis jeg skulle være lidt utilfreds med mit ophold på hospitalet, ville jeg ønske mig mere varme på hospitalet, da jeg frøs temmelig meget. Ellers var jeg godt tilfreds i det store hele.	I meget høj grad
16	Jeg ved ikke rigtig, hvordan skal formulere mig. Jeg var indlagt til hofteoperation, hvor jeg så fik smerter i mellemgulvet, hvor der var blødning, og blev opereret. Jeg blev taget rigtig godt imod på medicinsk afdeling, de var søde, smilende og venlige. Alt var positivt.	I høj grad
18	Det var frustrerende, at man skulle være ved at besvime i venteværelset ved læge NN før, at man blev taget alvorligt.	I nogen grad
22	Det var i orden.	I høj grad
27	Jeg oplevede, at jeg var trygge hænder i hele forløbet.	I høj grad
32	Det var en utroligt god oplevelse. Personalet var yderst kompetent. Alt gik bare SÅ hurtigt, selvom det var om natten. Jeg blev hele tiden informeret.	I meget høj grad
59	Læge og sygeplejerske og alt personalet i afdelingen var meget venlige og gode ved mig, og jeg er meget taknemlig overfor det søde personale.	I nogen grad
62	Alt var ok.	I høj grad
74	Efter modtagelsen virkede alt som om, det gik for langsomt, og at personalet var uforberedte og forvirrede, som vi har oplevet hver gang. Medicinen var forkert og kom ikke til tiden. Man skulle ofte minde personalet om fejlen. Vi fik ofte at vide, at de havde travlt.	I ringe grad
82	Personalet ved akutmodtagelsen var meget hurtigt til at tage imod mig og få mig igennem de indledende undersøgelser. De var søde og imødekommende.	I meget høj grad
101	Jeg er ovenud tilfreds med den behandling, jeg fik på Horsens sygehus. Jeg blev hentet i venterummet og blev derefter informeret om, hvad der skulle ske fremover. Det var den samme person, som fulgte mig hele vejen. Jeg er ovenud godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	I meget høj grad
103	De havde meget travlt, var mit indtryk.	I nogen grad
106	Ved ankomst til afdelingen, er det svært at finde ud af, hvor præcis man skal "melde sin ankomst". Det vil være dejligt med nogle stole på gangen, som man kan sidde i, mens man venter på en sygeplejerske eller andre, som skal tage imod nye patienter. Især når man har det dårligt og er tæt på at besvime af at stå op.	I høj grad
115	Måske ikke så lang ventetid. Man havde en tid, men kom først ind halvanden time efter og så derefter vente en time. Det var lige længe nok.	I høj grad
119	Fik ingen info om, hvornår læge NN gik hjem, da jeg ringede.	I nogen grad
126	På afdelingen var der mange vikarer [].	I nogen grad
142	Der mangler i den grad information om, hvordan du finder vej. Det kan skyldes ombygning, men så sæt da nogle oversigter op, så man kan se, hvor man er, og hvordan man finder vej. Personalet havde travlt med interne vittigheder og kaffe.	Slet ikke

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?
8	Jeg fik for meget væske i drop, selvom jeg sagde stop. Jeg tog [nogle] kg. på i væske, og måtte søge læge et par dage efter, jeg blev udskrevet og måtte have piller, da jeg havde så meget væske i kroppen og rigtig meget i lungerne.	Slet ikke
39	Jeg blev udskrevet før, man var sikker på, at alt var ok.	I nogen grad
45	Ingen fejl.	I høj grad
85	Måske smittefarlig. Gæster forsynes med handsker, kitler og maske, men intet på fødderne!	I ringe 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?
16	Nu må I se, om I kan finde ud det, men godt tilfreds på begge afdelinger. En er lidt svær for mig, da jeg har været på to afdelinger.	I meget høj grad
21	Jeg fik god behandling.	I meget høj grad
22	Alt var ok.	I meget høj grad
28	Mere information om, hvad jeg skulle tage hensyn til angående mad/ drikke og mere information omkring de sprøjter (med blodfortyndende medicin), som jeg fik med hjem, og selv skulle tage. Og hvilke symptomer der kunne være, hvis der blev forværring i min tilstand. Og kunne det komme igen?	I høj grad
32	Jeg havde en enkelt træls oplevelse med en af lægerne. Dette har [prøvet] de foregående svar. NN var yderst nedladende i sin måde at kommunikere på og ville ikke tage sig tid til at forklare resultaterne. Efterfølgende talte jeg med sygeplejersken om det. Her fik jeg svar på mine spørgsmål. Jeg besluttede at bede om en samtale med den pågældende læge og fortalte om min oplevelse. NN undskyldte ikke, men tog dog tingene til efterretning, og jeg oplevede herefter en anden tone fra NN's side. Men det er ikke lige det, man har overskud til at bruge sine sparsomme kræfter på, når man er indlagt.	I høj grad
33	Det kunne have været fantastisk, hvis der ikke havde været en ny læge ved hver stuegang. Under mine [to ugers] indlæggelse var der seks forskellige læger, som ikke altid var hverken opdaterede eller enige i deres udtalelser.	Slet ikke
61	Min fornemmelse var, at der var mange vikarer på afdelingen. Det var ikke alle, der var lige kompetente.	I nogen grad
62	Blev informeret af egen læge.	I høj grad
64	Jeg mangler information fra diætist i forbindelse med fjernelse af galdeblære, hvad det gør i forbindelse med fordøjelsen, og hvad jeg evt. skal undgå eller med fordel kan spise.	I høj grad
77	Sen information om, hvorfor operationen blev udsat.	I nogen grad
82	Jeg blev udskrevet samme aften, som jeg var blevet opereret. Jeg havde fået det indtryk, at ved sene operationer var det muligt at vente til dagen efter med udskrivelsen, men det var udelukket. Det var ikke nemt for mig at komme hjem den pågældende aften.	I høj grad
103	Meget forskellig information om, hvornår jeg skulle hjem. Den ene gang tænke jeg "nej, det var jeg ikke parat til", og den anden gang "ja, jeg skal hjem", men nej. Det er frustrerende, da jeg ikke er den første med betændelse i galdeblæren. Fik god information ved stuegang.	Ved ikke
106	Bedre information om, hvorfor jeg skulle tage netop den medicin, som jeg blev udskrevet med.	I høj grad

112	[Følgende er angående] udskrivningen. Manglende informationer omkring hvordan jeg skulle forholde mig. Hvad jeg må og ikke må. Vil genoptræning være godt, hvordan og hvor? Forbinding skiftes af mig selv eller læge? [Følgende er] vedrørende operationen. Manglende oplysninger om hvad der skulle foregå. [Følgende er angående] selve forberedelsen til operationen. Barbering, narkose, tidsfrist for operation og hvad sker der bagefter. Jeg kunne have barberet mig dagen før og blev ikke lyttet til. [Derfor måtte de vente på mig], hvor bliver patienten af?	I nogen grad
115	Lægen kunne godt være kommet og fortalt om operationen, og om hvad der var gjort.	I nogen grad
123	En bedre information omkring medicin, dens virkning og eventuelle bivirkninger.	I nogen grad
137	Det virkede lidt forvirrende, at så mange forskellige læger gav mig informationer.	I nogen grad
142	Jeg manglede at få en orientering fra læge NN efter operation, jeg så ham slet ikke.	I nogen grad
148	Efter min indlæggelse opdagede man ved en CT-scanning, at jeg havde en nyresten, og man formodede, at det var den, der gav mig voldsomme smerter, også da andre prøver ikke viste noget. Da jeg blev smertelindret efter fire dage, besluttede man ikke at gøre mere. Det kunne have været rart at få at vide, at jeg kunne risikere nye nyrestensanfald, hvilket jeg fik blot ca. ti dage efter, jeg var udskrevet og endnu en gang blev indlagt, dog denne gang på andet sygehus. Noget af den medicin, jeg fik ordineret, fik jeg heller ingen forklaring på, hvorfor jeg skulle have, og hvad det skulle gøre godt for.	I nogen grad
154	Jeg talte ikke med nogen læge og fik beskeden, at jeg bare selv kunne tjekke på nettet, hvordan operationen var forløbet.	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?
5	Da min situation ikke længere var akut, følte jeg mig totalt overladt til mig selv. De sygeplejersker, jeg husker, var rigtig søde. Men var glad for, jeg efter første døgn selv kunne gå rundt, ellers havde jeg hverken fået vådt eller tørt. Man så ingen personale andet end, hvis man ringede efter dem. Dog fantastisk at være på enestue. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Ja, afdeling P4 på Horsens sygehus kunne lade være med at behandle en som alkoholiker. Det der gik galt, for nogle år siden, var, at jeg fik nogle piller for [en psykisk sygdom], som jeg ikke kunne tåle. Og så lige så snart jeg får stress m.m., da jeg har flere psykiske sygdomme, bl.a. angst. Så jeg er ikke så glad for at komme på stuer med andre, men det er de også ligeglade med. Så afdeling P4 er under al kritik. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
13	Jeg kunne ønske mig en enkeltmandsstue eller en tosengsstue, så der var mere ro især om natten. [Fysiske rammer]	I høj grad
16	Ja, undskyld sig til køkkenet at maden ikke er for varmt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Det er ikke særlig rart nærmest at blive smidt ud, fordi der mangler sengepladser. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
22	Jeg var godt tilfreds. Men jeg kunne jo også selv gå på toilet og hen at spise.	I meget høj grad
32	Alle sygeplejersker var utroligt imødekommende og informerede på bedste vis. De deltog også i samtalerne med lægerne. Dejligt. Det var faste sygeplejersker, der var tilknyttet mig (selvfølgelig ud fra skiftende vagter). Det betød meget. En enkelt patient lå og råbte hele natten, hvilket gjorde det svært at sove. Vedkommende havde eneværelse, men døren måtte stå åben, da hun ikke kunne finde ud af at anvende snor til at kalde på hjælp. Hun råbte imidlertid hele natten. Kunne nå at kalde 15-20 gange, inden der kom en. Er klar over, at personalet ikke kunne være hos hende hele tiden, men det var hårdt for os andre. Jeg lå på stuen ved siden af den første nat. Slem. Næste nat lå jeg i den anden ende (HELT modsat) og kunne alligevel høre hende. Det kunne være rart, man hele døgnet rundt kunne have mulighed for at få vegetarkost. Oven på så lang en fasteperiode var det ikke nok med en ostemad. Det kunne blot være en frossen ret, der kunne varmes i mikroen - eller en sandwich. Jeg brød mig ikke om, at lægesamtalerne foregik, så andre patienter kunne lytte med. En enkelt gang bad jeg om, at samtalen foregik et andet sted end på stuen. Dette ønske fik jeg opfyldt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

33	Alle var super søde, men hold da op hvor har jeg oplevet mange fejl. Jeg er glad for, at jeg under min indlæggelse havde overskud til selv at følge med. Tør ikke tænke på hvor det kunne være endt, hvis det ikke havde været tilfældet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
48	For dårlig information. [Kommunikation og information]	I ringe grad
61	Jeg mener ikke, man skal tilbyde et bækken, fordi der ikke er tid til at følge på toiletet. Der var blod på gulvet fra en tidligere patient, hvilket først blev fjernet efter anden dag. Det ulækkert at stå ud af sengen og skulle undgå tørret blod. Det var ikke kun små bloddråber. [Personale] glemte at skrive ind, at hun havde givet mig smertestillende og blodtrykssænkende medicin. Fik det samme to gange med kort tids mellemrum (godt jeg havde tjek på hvad jeg fik). Blev om natten vækket ved, at en sygeplejerske meget hårdt skyllede mit dræn og gav mig penicillin uden at fortælle mig noget. Jeg blev faktisk forskrækket. En del af personalet er super professionelt. Jeg synes sygehuset var meget slidt og firemandsstuer er for store. Super god og sund mad. Men hvor har personalet travlt! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
64	Jeg har fået meget bedre bevægelsesfrihed i maven efter operationen, fordi den dygtige kirurg, som opererede mig, måtte fjerne en masse arvæv, for at komme til at fjerne galdesten og en betændt galdeblære. Dette har bevirket, at jeg kun har været syg fra arbejde i tre dage. Føler mig taknemmelig, privilegeret og heldig med så god og effektiv en behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
71	Jeg er virkelig taknemmelig over, at jeg kom så hurtigt til angående en tid. Jeg blev behandlet rigtig godt under operationen. De var alle søde ved mig, da jeg var meget bange. I dag kan jeg spise mad uden smerter, hvilket jeg er meget taknemmelig over. Fantastisk arbejde de gør for folk som mig. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
74	Hospitalsenheden Horsens kan kun gøre det bedre.	Slet ikke
78	Jeg oplevede, at personalet på sengeafdelingen havde meget travlt. Men på trods af det, så var de søde og dygtige til deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
79	Der var generelt nogle rigtig gode sygeplejersker. Især en fra Radiologisk Afdeling, der skulle lægge mit drop, der gav sig fin tid og fortalte mig om hele processen og viste mig, hvad der skete ved det og det. Der var en patient med stomi ved siden af mig, som personalet måske skulle have været lidt mere obs på omkring sterilisering og hygiejne fra hendes egen side. [Kommunikation og information]	I høj grad
82	Information om udskrivelse kunne være bedre. Det var lidt tilfældigt, hvad jeg fik at vide, og det var kun fordi jeg selv var meget aktiv, at jeg fik den nødvendige information. Personalet på afdelingen er meget venlige og imødekommende, men de har meget travlt! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
95	Den læge, som opererede mig, kom også på stuegang og forklarede, hvad der var sket under operationen, samt hvad der videre skulle ske. Hun var meget omhyggelig og tog ingen chancer. Indlæggelsen varede lidt ekstra for en sikkerheds skyld. Alt i alt en god oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
101	Jeg har fået en virkelig god behandling på den dagkirurgiske afdeling lige fra modtagelse til, jeg blev overført til sengeafsnit, da der var meget travlt på den operationsstue, jeg skulle på. Jeg var sat til at møde [om formiddagen] og blev kørt til operation [om aftenen]. Derfor blev jeg natten over og blev udskrevet næste morgen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
103	Mit indtryk er, at sygeplejersker havde meget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
104	Udskrevet for tidligt, måtte genindlægges. Anden gang var en dårlig oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
106	I de fem dage, jeg var indlagt, løb vandet i toiletet hele tiden; total 200 procent vandspild. Jeg gjorde to gange opmærksom på dette overfor rengøringspersonalet, at man burde få en VVS-mand til at kigge på det hurtigst muligt, så der kunne spares penge! Jeg tænker ikke, at nogen på afdelingen synes, at de skulle tage ansvar for dette. Ellers var der nok sket noget meget hurtigt. Jeg kan hurtigt lave et regnestykke med fem toiletter pr. afdeling gange xx liter vandspild lig med tusindvis af spildte kroner. Når der skal ske besparelser på et sygehus, så skal man jo ikke "kun" se på, hvor mange sygeplejersker man kan undvære. Måske der også er andre vedligeholdelsesopgaver, som halter. I dette tilfælde totalt spild af vand direkte ned i kloaken, hvilket er spild af penge. [Fysiske rammer]	I høj grad
115	God nok. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

- 123 Modtagelsen var meget fin, men oplevede afsked som forvirrende. Min [pårørende], som kom [om morgenen], sammen med mig, fik den information, at operationen ville tage en time og tre kvarter. [Om eftermiddagen] henvender hun sig selv til personalet, da hun er meget nervøs. I den tid er hun ikke blevet informeret eller tilbudt en kop kaffe. Der er et missing link til pårørende.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 132 Personalet var super søde og kunne give klare svar på spørgsmål. Super god oplevelse.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 137 Alt i alt synes jeg, at personalet var meget venlige og omhyggelige til at informere.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 144 Jeg er meget godt tilfreds med Horsens Sygehus. Jeg er taknemmelig for en god pleje og behandling. Har været indlagt flere gange. Tak for det.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 147 Mit indtryk af hele forløbet er, at der manglede tid, personale og indbyrdes kommunikation. Jeg var ved at blive sendt hjem efter min MR-scanning, men det kunne jeg ikke helt forstå, så spurgte nede i Akutafdelingen om det kunne passe. Det gjorde det ikke, da jeg skulle til en samtale med en læge om mit kommende forløb. Og da jeg kom op fra opvågningen blev jeg mødt af en meget travl sygeplejerske, som lige var blevet kaldt på arbejde. Hun virkede meget stresset. Og da jeg senere hev i snoren, gik der ca. 15 minutter før der kom én. Manden ved siden af mig havde også hevet i snoren 10 minutter før mig, så han ventede altså ca. 25 minutter før der kom nogen. Jeg bebrejder ikke personalet, for de var søde, og jeg kunne mærke, at de gjorde det bedste de kunne, men de havde bare alt alt for meget at se til, og for få hænder.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 148 En af [] sygeplejerskerne var decideret uforkammet i sin måde at tale til mig på. Samme da jeg blev flyttet fra akutafdelingen til sengeafdeling bebrejdede hun mig, at jeg jo optog en seng, som de skulle have brugt til en anden patient, og jeg skulle regne med at blive sendt ned i dagligstuen næste morgen og vente der til jeg skulle hjem. Næste dag blev jeg ikke udskrevet, og da hun mødte igen til endnu en [] vagt, konstaterede hun tørt "Nå, er du her endnu?". Jeg fandt aldrig ud af, hvorfor hun åbenlyst var så sur på mig. Fik dog fortalt, at det trods alt var lægens beslutning, at jeg fortsat var indlagt, og der nok var en grund til det. Selv de andre patienter på stuen var noget chokerede over hendes gøren og laden.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 154 Ventede en halv time på reaktion på ryk i tilkaldesnor og dermed smertestillende.
[Ventetid] I ringe grad