

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?
10	Akutmodtagelsen virker meget professionel. Alt virker afslappet, selv om der er meget travlt. Her tænker jeg på A2, som var meget informerende og hjælpsomme. Eksempelvis virker sammenspillet mellem læger, sygeplejersker, portør/rengøring positivt, og man fornemmer, at de kan lide at være på arbejde. De efterfølgende svar er vurderet ud fra mine oplevelser på M12.	I høj grad
22	For det første blev jeg ikke indlagt på M13-1.	I nogen grad
28	Ingen kommentar.	I nogen grad
42	Ingen.	I meget høj grad
85	Efter ankomsten på akut afdelingen, blev jeg placeret på et værelse, hvor jeg mere eller mindre ikke fik af vide hvad der forgik. Fik så efter et par timer stukket halvanden pille i hånden, som jeg på daværende tidspunkt ikke anede hvad var, og blev heller ikke informeret om bivirkninger (Prednisolon). Jeg var generelt meget utryk på akut afdelingen.	I nogen grad
91	Bliv bedre til at smile.	I nogen grad
106	Jeg fik en meget fin modtagelse på Akutmodtagelsen på Regionshospitalet Viborg. Da jeg kom til hospitalet [sidst på formiddagen] stod læger og sygeplejersker klar og spurgte ambulancefolkene, om det var mig, de kom med. Hertil kunne de svare ja. Så jeg kan ikke komme med forslag til forbedringer, da jeg ikke kan klage over behandlingen, hverken i ambulancen eller på Akutmodtagelsen og senere på Medicinsk Afdeling, Medicinsk Sengeafsnit M13-2 på Hospitalsenheden Midt, Viborg.	I meget høj grad
110	Jeg har en åben indlæggelse på Viborg Sygehus. Det fungerer rigtig fint. En god oplevelse hver gang.	I meget høj grad
126	NN er svært kognitivt påvirket og kan ikke deltage i undersøgelsen i dag eller fremover.	I høj grad
127	Blev taget venligt imod.	I nogen grad
130	Vi ventede i et "lukket" (uden vindue) rum fra [om morgenen] til endelig indlæggelse [omkring tidlig eftermiddag]. Ved så lang tids venten ville det have været dejligt med lidt dagslys.	I ringe grad
140	Efter jeg var blevet undersøgt, synes jeg, det ville have været dejligt at komme på en afdeling i stedet for at ligge på skadestuen til næste dag.	I nogen grad
141	Jeg er altid blevet behandlet godt, har været på sygehus adskillige gange.	I meget høj grad
146	Ikke andet end en rigtig god behandling.	I meget høj grad
147	[Patienten] er ikke i stand til selv at svare på spørgeskemaet. Som [plejepersonale] for [patienten] er mit indtryk, at opholdet på sygehuset har været fuldt tilfredsstillende.	Uoplyst
156	Blev indlagt på intensiv. Alt ok.	I høj grad
165	Overført fra andet sygehus.	I meget høj grad
166	Ingen kommentarer.	I høj grad
175	Ville gerne have været indlagt noget længere, til jeg var mere rask.	I nogen grad
193	Det var okay.	I meget høj grad
200	Jeg var ikke indlagt på M13-1. Jeg var indlagt på M12.	I høj grad

205	Jeg har kun positivt at sige om den behandling, jeg fik igennem de fire døgn, jeg var indlagt, og personalet de var super søde og flinke, så et stort tak til dem.	I meget høj grad
208	[] fik en fin modtagelse og behandling med det samme.	I meget høj grad
224	Jeg har ikke været indlagt på M13-1, men vil gerne svare på M12 ambulatoriet, hvis det er det der menes?	Uoplyst
236	Altid søde og imødekommende, alle uden undtagelse.	I meget høj grad
245	Jeg føler, at jeg har fået den korrekte behandling, så jeg er godt tilfreds.	I høj grad
247	Lægen NN indlagde mig.	I høj grad
248	Da jeg ankom til akutafdelingen, sad jeg og min mand og ventede ca. fem minutter. Har været indlagt på akutafdelingen før, hvor jeg oplevede det meget kaotisk, meget larm, ingen plads på stuen og så videre. Et rent mareridt. Denne gang var det helt anderledes, kom på en tosenstue, personalet tog venligt imod mig, og jeg kom hurtigt i behandling. Efter en overnatning, blev jeg overflyttet til medicinskafdeling. Der var de også flinke og følte jeg fik en god behandling. Jeg kan i højeste grad anbefale, at der max må være to på en stue. I dag bliver der brugt skærme imellem sengene, når det er på en stue med mere end to senge, så bliver pladsen til hver enkelt meget lille. Der er ikke plads til skærmene, der bliver ustandselig skubbet til sengen, og på intet tidsrum er der ro. Denne gang var det helt anderledes.	I høj grad
275	Alle var utrolig søde og professionelle.	I meget høj grad
281	Jeg syntes, alt var i orden.	I høj grad
320	Hurtig og venlig modtagelse.	I høj grad
322	Jeg synes, at I skal være bedre til at informere patienterne, omkring hvad der sker, og hvornår der sker noget. Det er træls at sidde og vente i tre-fire timer uden at nå nogle informationer.	I høj grad
324	Modtagelsen var ok. Lægen havde indlagt mig, og man var parat til at modtage mig.	I høj grad
334	Det var OK.	Uoplyst
343	Perfekt.	I meget høj grad
358	God behandling. Godt modtaget.	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?
67	Fejlmedicinering med medicin mod blærebetændelse. Der står tydeligt i journalen, at jeg ikke må få det. Resulterede i et anafylaktisk chok. Den patient, som jeg lå på stue med, måtte alarmere personalet, da jeg ikke var i stand til det. Jeg blev bevidstløs og blev overført til intensivafdelingen, hvor jeg lå i et døgn. Fik der "modgift", som langsomt virkede.	Uoplyst
178	Der blev ikke grundigt nok undersøgt for baggrunden for min indlæggelse. Er efterfølgende indlagt på andet sygehus, hvor man har fundet årsagen til min indlæggelse i Viborg.	I ringe grad
192	Den scanning, der var foretaget, blev ikke ført ind i min journal, og det resulterede i, at man dagen efter ville foretage den igen. Havde svært ved at overbevise dem om, at jeg havde ret.	I høj grad
266	Jeg synes bestemt ikke om, at en læge spørger en kræftpatient på en flermandsstue, om hun vil genoplives, for hun ved jo godt, hun skal dø.	I nogen 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	Venlige og imødekommende. Jeg fik ros og et klap på skulderen. En enkelt gang oplevede jeg at lægen på stuegang var meget uforberedt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Afdeling M12 virker rodet. De enkelte sygeplejersker løber forvirrede rundt. Selvoptagede, og har meget travlt med at bekræfte hinanden i, at de har travlt. Flere af dem er nedladende i den måde, som de taler til patienten på. Der er rod omkring medicingivning osv. Meget uprofessionelt. Stor ros til læge NN, som på alle områder lever op til de forventninger, jeg havde. Tydelig, klare beskeder og meget empatisk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Alle på afdelingen var supersøde og ville mig det bedste. Det mest irriterende, at man kom ind og vækkede hele stuen [tidligt om morgenen]. Man ved jo godt, at når man ligger på et hospital sover man ikke lige så godt som man gør hjemme i sin egen seng. Så skulle man have taget temperatur, blodtryksmåling, osv. osv. Det er sørme tidligt. Tænkte også på, at jeg selv medbragte min medicin, og skulle informere om det flere gange til personalet, så der gik noget kommunikation tabt undervejs. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Jeg fik penicillinbehandling, hvilket medførte, at min mave kom i uorden (diarré). Jeg fik ikke megen hjælp til at få det i orden igen, og blev udskrevet med voldsom diarré. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
59	Som tidligere nævnt var det M12, jeg var indlagt på. Men det var fantastisk at opleve, at læge NN brugte så meget tid på stuegang/udskrivelse af mig. Det er skønt med en afdeling, hvor man føler sig velkommen og bliver taget seriøst. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
67	Jeg har svært ved at forstå, hvordan jeg kan få medicin, som der tydeligt står anført, at jeg ikke må få. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
85	Jeg mener, at sygeplejersker kunne udøve bedre omsorg for deres patienter, som tydeligvis er bange for deres situation. Jeg mener, at der skal være bedre kommunikation imellem læger og patienter, men det var der virkelig ikke meget af. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
106	Jeg er kun blevet behandlet godt af personalet på Regionshospitalet, Viborg.	I meget høj grad
130	Ved indlæggelse blev der spurgt godt ind til patienten. TAK. Ved udskrivelse talte sygeplejersken i mobil, mens hun prøvede at informere os. Ikke godt! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
140	Jeg var til mødet, så jeg er tilfreds.	I høj grad
141	Måske der er for megen uro om natten. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
156	Alle var søde og flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
161	Vi var rigtig glade for de sygeplejersker og den behandling vi fik. De var venlige og imødekommende og hjælp, hvor der var behov for det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
166	Alle var meget søde og venlige og besvarede alle mine spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
175	Synes det var en for tidlig udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
186	Blev transporteret hjem af almindelig taxa (servicetaxa). Chaufføren kørte dog derfra med medicinen. Da NN ikke selv kan gå, og har brug for kørestol, kunne chaufføren ikke selv få hende ud. Det burde have været en sygetransport. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
187	Særligt godt.	I meget høj grad

189	Toiletet var ikke særligt rent. Men som sidebemærkning kan nævnes, at jeg delte værelse med en, der havde dårlig mave, så det kan også være svært at holde toiletet fint. Det forstår jeg altså godt :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
193	Stor ros for jeres måde at få det hele til at køre på.	I meget høj grad
195	Jeg synes, afdelingen er utrolig rummelig i forhold til, at jeg har nogle trælse behov. Stor tak til dem. Jeg har det godt nu, efter jeg er kommet hjem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
198	Fik en god og venlig behandling af alle, men kunne godt mærke, at der var travlhed og personalet var pressede, men de gjorde hvad de kunne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
205	Har kun positivt at sige om såvel behandling og personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
208	Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
215	Meget venlig og hjælpsom personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
237	Ved min udskrivelse kom den læge, som skulle udskrive mig, for at gennemgå min medicinliste med mig sammen med en sygeplejerske. På listen stod der også, at jeg nogle gange tager [anden medicin] pga. skade, jeg pådrog mig ved [anden operation] og lægen ville vide, hvorfor jeg tog dem og spurgte om det var fordi, [jeg havde problemer med impotens]. Det var en uværdig og ydmygende og ganske unødvendig kommentar at komme med, og patienten som lå ved siden af mig, kunne sagtens overhøre samtalen. Det var flovt at skulle tale med ham bagefter. Det var ufølsomt af lægen, og jeg følte mig dårlig tilpas og var ked af det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
240	Plejepersonalet gør alt hvad de kan, men min oplevelse er også, at der er for få hænder. Al gang foregår i løb, og jeg forstår ikke, hvordan de er i stand til altid at smile og være utrolig søde og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
249	Skulle hele tiden selv gøre opmærksom på, at jeg skulle have min medicin (i drop). Fik kanylen til drop lagt langt oppe på armen, og det resulterede i, at jeg hele tiden måtte ringe efter plejepersonale, da den ofte gik i stå, fordi den sad så langt oppe. Meget tid kunne være sparet, hvis den var blevet lagt nede i hånden som normalt. Jeg bad om det mange gange, men det synes som om, at man ikke vil indrømme, at man har lavet en fejl (jeg var ikke uforskammet eller lignende, så det kan ikke være derfor). Men til sidst orker man ikke gøre opmærksom på det længere, men ringer bare efter plejen! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
263	Meget fint.	I meget høj grad
264	Der er ikke tid til at snakke med sygeplejerske om noget. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
266	Var meget utilfreds med at blive flyttet fra en tomandsstue til firemandsstue og få udleveret ørepropper, fordi en patient på stuen skreg og brølede forfærdeligt. Måtte til sidst sætte mig ud på gangen midt om natten. Blev så flyttet til en anden firemandsstue []. Så syg en patient bør ligge på en enmandsstue. [Fysiske rammer]	I nogen grad
275	De var alle meget søde og hensynsfulde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
309	Plejepersonalet leverede en fornem indsats. De var nærværende og opmærksomme trods deres enormt store arbejdspress. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
320	Kun at sige tak for god behandling.	I meget høj grad
321	Manglede alternativer til en bouillonterning i varmt vand, når man er på vandigt flydende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
335	Et fantastisk behageligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
9	Det er svært at sige, om jeg fik information om den medicin, jeg fik (pencillin). Det var vel, som det skulle være. Hvad kan man sige, tynd mave og andet.	I høj grad
36	Har lige en lille klage over [flere] "udredninger", som jeg var igennem [to dage i sommeren] af to forskellige "behandlere". Jeg blev indlagt [i sommeren] meget konfus og husker intet. Min mand har hjulpet mig med at udfylde de spørgsmål, jeg ikke husker noget som helst om. Jeg var stadig noget konfus i flere dage, og derfor er jeg meget tilfreds med, at man foretager [flere] udredninger for [sygdommen], inden jeg var blevet klar i hovedet igen. Det kan da umuligt give et sandt billede af mig. :(Ligeledes er jeg blevet så klog, at jeg en anden gang ikke vil åbne mig over for en venlig og sød person som "damen" [den ene dag]. Jeg syntes hun var utrolig venlig og sød, men når jeg læser, hvad hun skriver om vores samtale m.m., bliver jeg meget skuffet, synes hun "falder" mig i ryggen. Med det hun skriver om mit [håndarbejde], siger mig, at hun ikke kender ret meget til [dette håndværk].	I meget høj grad
69	Tilfreds.	I meget høj grad
85	Efter jeg blev indlagt på lunge afdelingen, blev jeg placeret på et værelse med tre andre ældre damer. Jeg havde givet udtryk for, at jeg havde manglet søvn pga. snævre luftveje og kraftige hosteanfald, men jeg kunne ikke få sovet pga. den aktivitet, der var på værelset. Sygeplejersken NN var en person, jeg havde tillid til, og hun gav mig omsorg og pleje, og hvis der var noget information, jeg var i tvivl om, så sørgede hun for, at jeg fik den. Efter to nætter uden søvn på afdelingen fik en af de ældre damer opkastproblemer og valgte at kaste op i håndvasken lige ved siden af min seng. Dette blev kritisk håndteret af en sygeplejerske, som slet ikke fattede omsorg for hende, og kort tid efter fik jeg tynd mave og opkast. Jeg brugte det meste af natten alene på toilettet, og en af de mange gange hvor jeg ringede efter en sygeplejerske for at få noget omsorg, sagde jeg, at jeg virkelig var træt og havde brug for søvn. Hun fortalte mig, at "søvn er en by i Rusland her, og det skulle jeg indfinde mig i". Jeg blev meget utryg og ventede, til NN mødte ind igen [om morgenen]. Her fortalte hun os, at der var snak om, at der var Roskilde syge på værelset, og de ville isolere os. Jeg var meget træt og bange, så jeg fortalte, at hvis dette var tilfældet, så ville jeg hjem med det samme. Hele oplevelsen gjorde, at jeg næsten ikke fik nogle informationer om den reelle grund til, at jeg blev indlagt og fik først at vide ved udskrivelsen, at der var snak om astma, og at jeg skulle tage så og så meget medicin. Af hele den oplevelse på sygehuset og indlæggelsen, så var NN nok det, jeg ville forhøje som det mest positive. Jeg har først for nyligt været på anden lunge afdeling og fået alt det at vide, jeg burde have fået at vide, imens jeg var indlagt. Hertil vil jeg også tilføje, at jeg ikke fik svar på scanning af lunger eller den smertefulde blodprøve taget fra min pulsåre på håndledet.	Slet ikke
106	Jeg har ikke manglet information vedrørende indlæggelse og udskrivelse.	I meget høj grad
110	Jeg får alle de informationer, jeg har brug for.	I meget høj grad
117	Ingen kommentar.	I høj grad
130	Det ville have været rart med EN kontaktperson i stedet for de mange forskellige personer, der kom med hver deres eget udsagn om sygdom og behandling. Stuer med fire senge burde afskaffes. At sætte fire rimeligt hørehæmmede patienter på en stue er ikke værdigt for nogen. Hverken patienter eller pårørende.	I nogen grad
140	Jeg synes, det var fint.	I høj grad
141	Alt var ok.	I meget høj grad
156	Der var lidt uenighed om, hvilken medicin jeg skulle tage. Jeg havde selv min medicin med, så den tog jeg under hele forløbet.	I nogen grad
189	Bivirkninger kunne være rare at drøfte ved ny medicin.	I høj grad
309	Jeg savner information om, hvordan en gentagelse kan forebygges; jeg savner fremadrettede råd.	I nogen grad
320	Personligt var jeg meget tilfreds med personalet og lægen. Et personale, der var behagelig, selvom vi alle på stuen vidste, at de løb stærkt for at opfylde alles krav. Men tak alligevel for god behandling.	I meget høj grad