



## **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? |
|-----|---|--|
| 7   | Vi blev mødt med en høj grad af professionalisme og empati. Var personalet i tvivl, kontaktede de kollegaer med specialviden i stedet for at træffe beslutninger på tvivlsomt grundlag. Helt igennem imponeret af håndteringen af vores [barns] indlæggelse samt opfølgning. Ingen klager, kun ros.   | I høj grad   |
| 8   | De var meget søde og fortalte mig alt, der skulle ske.  | I meget høj grad   |
| 14  | Den var god.  | I høj grad   |
| 15  | Ok.   | I meget høj grad   |
| 21  | Vi blev ved begge indlæggelser med vores søn NN modtaget rigtig godt og følte os rigtig godt tilpas. Alt fungerede som det skulle, og alle var søde og imødekommende.   | I meget høj grad   |
| 28  | Jeg oplevede et professionelt og meget imødekommende personale, på trods af at de havde travlt.   | I meget høj grad   |
| 30  | Min søn på 6 år kom direkte på operationsbordet fra ambulancen. Det var længe at vente to timer uden at få besked om hvordan det gik.   | I meget høj grad   |
| 41  | Holstebro er et godt og effektivt sygehus. Jeg har kun roser for behandlingen den dag.  | I meget høj grad   |
| 51  | Blev modtaget akut fra andet sted.  | I meget høj grad   |
| 56  | Det var en utrolig positiv oplevelse at være indlagt på Holstebro Sygehus. Lige fra jeg ankom, var sygeplejerske og læge meget opmærksomme og seriøse omkring min skade. Der var personlig såvel som lægelig støtte igennem hele forløbet. Der var service for både mig og min partner langt mere, end man kunne ønske sig. Virkelig, virkelig positiv oplevelse. | I meget høj grad   |
| 61  | Der var meget travlt i lægevagten. [På grund af min søns tilstand] kunne det have været rart, hvis vi kom før nogle mindre akutte patienter. Da vi blev mødt af personalet, var de til gengæld rigtig dygtige og gode til at takle min søn.   | I nogen grad   |
| 71  | Super modtagelse af søde og kompetente mennesker.   | I meget høj grad   |
| 72  | Som tidligere skrevet via mail til afdelingen på Holstebro Sygehus, er/var både [patientnavn], som den tilskadekomne, samt hendes pårørende super tilfredse med behandlingen, samt mødt med stor informationsniveau hele vejen igennem. :-).  | I høj grad   |
| 102 | Det var fint.   | I nogen grad   |
| 113 | Hvorfor blev næseboret ikke brændt først?   | I 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? |
|----|--|--|
|----|--|--|

|     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 6   | Jeg har bestemt intet at brokke mig over, alle var gode ved mig, og der blev sat ind med behandling omgående ved min akutte indlæggelse. Jeg blev meget omhyggeligt informeret om, hvad jeg skulle ved udskrivelsen. Jeg havde det ret dårligt ved ankomsten, havde ondt i halsen og synkebesvær, men der gik ikke lang tid inden, der blev fundet et middel, der virkede, og jeg kunne spise uden de helt store smerter. Nu er jeg en gammel fjollerøv [], meget barnlig og voksen bliver jeg forhåbentlig aldrig, det har mine omgivelser affundet sig med, jeg er opgivet, også af min kone efter [mange] års ægteskab. I henhold til den konstatering, var det jo hylende morsomt, at jeg blev placeret nede på stuen [hvor børn også ligger]. Lige uden for på gangen var der masser af legetøj, store tv skærme med tilhørende PlayStation, masser af tegnefilm og gode tegneserier. Det kunne ikke passe bedre, jeg nåede at se Garfield 1 og 2 samt læse alle de tegneserier, der ligner dem, jeg selv samler på. Alt i alt har jeg haft en god oplevelse, hvor min tilstand blev taget meget alvorlig af både læger og plejepersonale, jeg var temmelig mør ved indlæggelsen, men med en velrettet indsats og god pleje, kvikkede jeg ret hurtigt op igen, som ovenstående historie vist fortæller. | I meget høj grad |
| 30  | Jeg kunne godt have tænkt mig, at der havde været snak om de psykiske reaktioner, vores søn fik efter udskrivelse, og hvordan vi kunne hjælpe vores søn ret på vej. Min søn ville ikke spise, da han havde fået mandler i lungerne, og han blev meget tryghedssøgende.   | I høj grad       |
| 31  | Grunden til, at jeg ikke fik en masse information om medicin, er, at jeg selv arbejder med det og derfor kender til det den vej.   | I høj grad       |
| 76  | Jeg ville gerne have vidst, at mine problemer med at synke i nogen grad hang sammen med, at mit tungebånd havde flere brud. Og at det ville blive bedre i løbet af de næste uger. Det ville have sparet mig for mine bekymringer om, at jeg måske havde mistet en færdighed.   | I høj grad       |
| 101 | Var indlagt over en weekend, hvorfor vi særligt bemærkede den ekstra tid til omsorg. Allerede da det blev mandag morgen, mærkede man straks, at der ikke var den samme tid og rum til at være patient.   | I meget 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 |   | <b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b> |
|----|---|---|
| 2  | Personalet på øre-næse-hals afdelingen i Holstebro var yderst hjælpsomme med at besvare spørgsmål og yde pleje. Sygeplejerskerne havde dog rigtig travlt, men kæmpede flot for at yde en god service, så alle følte sig godt tilpas.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad  |
| 8  | Personalet var gode til at komme ind på stuen og snakke med mig.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad  |
| 27 | Fra Region Midt har jeg modtaget brev i [efteråret] med anmodning om at udfylde Spørgeskema om akut indlæggelse på Neurologisk Afdeling F, F1 Neurologisk Sengeafsnit Aarhus Universitetshospital. Hovedparten af de stillede spørgsmål har ingen relevans for mig, da jeg kun teknisk set var indlagt. Hver behandlingsdag kom jeg til sygehuset til aftalt tid, kørt dertil af min mand, som næsten hver gang tilbragte de følgende timer i afdelingens dagligstue, hvor jeg også sad, indtil behandlingen var slut, og vi kunne køre hjem igen. Jeg var på intet tidspunkt på en stue, endsige i en sygehusseng. Derfor blot følgende bemærkninger: 1. Jeg mødte kun venlige og, for mig at se, kompetente medarbejdere, som optrådte venligt og professionelt. Både atmosfæren på afdelingen og den mad, jeg fik midt på dagen, var god. 2. En mandag formiddag, tidligt, oplevede jeg et ikke-vasket gulv og nullermænd, men det var som sagt ikke på en hospitalsstue, "blot" i den dagligstue, hvor jeg hver gang sad i nogle timer for intravenøst at modtage medicin. 3. Eneste anke er, at det normale var at komme til aftalt tid og først komme i behandling tre kvarter til en time senere, en enkelt dag endda først tre timer. I betragtning af, det kun tog nogle minutter at koble nål og slange med medicin til min hånd, og resten af "behandlingen" var ventetid, var det lidt irriterende. | Uoplyst   |
| 28 | Hele personalet, fra rengøring, portører, sygeplejersker og læger, var tålmodige og omsorgsfulde, også selvom man kunne se, der var travlhed, gav de indtryk af, at man var velkommen til at spørge og få hjælp.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad  |
| 40 | Patienten er min [pårørende]. Han er retarderet og er ude af stand til at tage vare på sig selv. Han var ledsaget af en medarbejder fra institutionen, hvor han bor. Har ikke grundlag for at svare på spørgsmålene.  | Uoplyst   |
| 56 | Afdelingen gjorde oplevelsen så god som overhovedet muligt. Min kæreste fik lov at få en seng ind på min stue, så vi kunne bo der sammen. Da vi var langt væk hjemmefra, da uheldet skete, og jeg måtte indlægges, var det bare helt utroligt skønt, at vi fik lov at blive sammen på stuen. Der var utrolig god service ift. mad, tøj osv. Virkelig sød sygeplejerske. Man følte sig som noget særligt. Meget høj venlighed og utrolig seriøs faglighed omkring mit forløb.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad  |

|     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 71  | Verdensklasse behandling.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 73  | De var gode til at informere om både medicin og forløbet! De viste medfølelse!<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad       |
| 102 | Det var fint.  | I meget høj grad |