

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

## Lungekirurgisk Afsnit

Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi

Aarhus Universitetshospital

## **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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2	Yderst tilfreds med modtagelse og har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
3	Kom midt i et møde, så sad alene i fjernsynsstuen, og måtte vente ret længe inden der kom nogen, og viste mig ind på værelset, så nåede at blive lidt nervøs inden. Synes det var lang ventetid, men havde valgt at sove hjemme, så måske det spillede ind.	I høj grad
12	Som jeg også har sagt, misforstod jeg det til, at det ville tage [baren] tre år om at skubbe brystet ud og ikke en time, som det gør. Men så vidt som jeg har kunnet høre rundt omkring, har det kun været mig, der har misforstået det. Derudover nævner de intet om, at der skal opereres flere på samme tid med en. Det har været utroligt dejligt at have nogle at gå igennem med. Det kunne være, at man kunne blive informeret mere om det og evt. finde ud af, hvem det er, så man kan skrive/snakke lidt om det sammen. Det, tror jeg, helt klart ville hjælpe en del personer med nervøsiteten og frygten op til operationsdagen. Det med at vide, at man ikke går alene ind i det, er rart.	I høj grad
16	Fin modtagelse.	I meget høj grad
20	Min oplevelse var ok.	I høj grad
21	Godt tilfreds.	I meget høj grad
29	Et par gange undervejs i mit forløb blev jeg desværre udsat for, at operationstiden blev udsat flere timer eller en enkelt gang helt aflyst efter flere timers venten. Det var temmelig ubehageligt, men årsagen syntes hver gang at være akutoperationer eller operationer, der tog længere tid end ventet.	I høj grad
31	Jeg følte mig velkommen, og jeg fik en fantastisk service, som ligger langt ud over det, som man kan forvente. Personalet var yderst venlige, og de tog sig den tid, der var nødvendig. Ovenstående har jeg personligt fortalt til sygeplejersken NN.	I meget høj grad
32	Jeg havde en rigtig god oplevelse med modtagelsen og behandlingen under min indlæggelse. Alt i alt en rigtig god oplevelse at besøge Aarhus Universitetshospital. Eneste kommentar til forløbet var, at jeg skulle møde ind [om sommeren] med undersøgelser hele dagen, og da vi var færdige, kunne jeg tage hjem til anden by, da patienthotellet var lukket ned. Jeg skulle opereres [dagen efter], så det var nogle lange dage, hvor det kunne være rart med en overnatningsmulighed på patienthotellet. Bare en lille kommentar.	I meget høj grad
35	Jeg kan ikke komme på noget, som, jeg synes, burde forbedres.	I meget høj grad
38	God modtagelse.	I 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?
17	Den måde, jeg blev syet på efter kikkertoperationen, jeg fik foretaget, var ringe. Det er nu tre uger siden jeg blev opereret, og sårene gaber stadig. Jeg er ung og har en hurtig sårheling, så tillægger den manglende sårheling, at der er sket en fejl eller kvaliteten af syningen var ringe.	I meget 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?
----	--	--

2	Det var helt igennem en meget positiv oplevelse, når nu det skulle være.	I meget høj grad
3	Jeg havde fået at vide, jeg skulle hente noget på apoteket, som lægen havde udskrevet. Det var på Pamol, så jeg kunne få en større portion. Da jeg så mødte op på apoteket dagen efter, skulle jeg også have morfin, som apotekeren faktisk helst ikke ville udlevere, og hun spurgte mig, om jeg havde fået nogle oplysninger om medicinen, og hvor meget jeg måtte tage og bivirkninger m.m. Og dette måtte jeg jo sige nej til, så måtte gå ud fra apoteket og ringe til lungekirurgisk afdeling og få info, og så gå tilbage på apoteket og købe morfinen bagefter, men var helt nervøs for at tage det, da apotekeren virkede så bekymret, og jeg intet vidste om det.	I nogen grad
16	Ingen mangler og information.	I meget høj grad
31	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
34	Jeg fik lidt information om bivirkninger, men jeg ved jo ikke, hvor mange bivirkninger, der var ved mit medicin.	I meget høj grad
35	Ikke relevant.	I meget høj grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis afdelingen gjorde noget særligt godt**

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Stor tak til afdeling. Alt var bare så fint.	I meget høj grad
3	Havde den samme læge/kirurg til forundersøgelsen og den afsluttende/opfølgende samtale med svar på prøver m.m. Og det var dejligt. Det var en anden læge/kirurg, der opererede mig, og det var okay. Men rigtig trist, det ikke var den samme læge, der gik stuegang dagen efter, da den tredje læge, som jeg mødte, kun kunne sige: "Dig har jeg ikke så meget at sige til, kun at jeg har fået, at vide det gik godt". For mig var det længe at gå tre uger, før jeg kunne få svar på mange af mine spørgsmål til operationen m.m. Og så blive sendt hjem uden svarene, gjorde mig ret nervøs. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
16	Altid søde og omhyggelige sygeplejersker og læger. Jeg blev fulgt til afdelingen for røntgen af personalet. Flot. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Det var den samme læge NN, som jeg snakkede med i starten af mit forløb, som også opererede mig, og som snakkede med mig efter operationen om hans fund. Det er jeg rigtig glad for, for jeg og mine pårørende følte os genkendt og ikke blot som anonyme på afdelingen! :-) [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Min oplevelse på afdelingen var meget fin, og et meget sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg har haft rigtig gode erfaringer med hele forløbet.	I meget høj grad
25	Først og fremmest en kæmpe ros til plejepersonale (herunder sygeplejersker, hjælpere og sosu). De var alle helt fantastiske, meget mere end man kan forvente. Lægerne derimod var uden tvivl fagligt dygtige, men kommunikationen kunne man ønske sig mere af. Et konkret eksempel er at fortælle en kræftpatient, at man i dag med sine kollegaer har grint af scanningsbillederne, da man aldrig havde set så stor en tumor af den art. Det er i denne sammenhæng underordnet, at det på ingen måder er livstruende, da der slet og ret er tale om dårlig opførsel og mangel på empati. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Som det fremgår, har jeg været tilfreds med den behandling og den pleje, som jeg har modtaget. Læge NN på kommunehospital i Århus, som først og fremmest har stået for min behandling, har været ualmindelig venlig og omsorgsfuld og i den grad interesseret sig for mig og engageret sig i mit forløb. Mange fra plejepersonalet på kommunehospital har ligeledes været yderst venlige og omsorgsfulde. Også på Skejby i lungeafdelingen har jeg mødt særdeles venlige og engagerede læger []. Det betød tryk i et svært forløb at møde lægernes orientering, lydhørhed, engagement, imødekommenhed og trøst. På operationsstuerne har jeg mødt stor forståelse og omsorg, venlige og søde mennesker, der har holdt i hånd og trøstet, så godt de kunne. Plejepersonalet på stuen har ligeledes været kompetent og hjælpsomt, den eneste anke jeg har, er, den manglende meddelelse om, hvorfor tiden trak ud op til to af operationerne. Her måtte jeg selv tage kontakt og stille spørgsmål for at få forklaringer og svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 38 Jeg er glad for det hele. I høj grad
- 39 Personalet var utrolig gode til at få mig til at føle mig tryk, og deres væremåde gjorde også, at jeg og mine pårørende var superoptimistiske under hele min indlæggelse. Jeg kan kun komme med stor ros til hele personalet og de ansvarlige læger. I meget høj grad  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]