



## **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?
1	Jeg kom 15 minutter før aftalt tid, da jeg havde brug for det. Jeg blev snuppet med det samme og alt var meget forvirrende, og der blev ikke taget hånd om mig. Jeg fik ingen beroligende. Det var for flyvsk. Meget dårlig oplevelse	I nogen grad
2	Jeg var fuld tilfreds med alt.	I meget høj grad
10	Det var en rigtig behagelig modtagelse.	I meget høj grad
20	Super hurtig modtagelse og meget rart personale. Kun godt herfra.	I meget høj grad
28	Blev indkaldt til ambulans undersøgelse. Da jeg ankom, blev jeg indlagt på afdelingen, uden at nogen egentlig kunne forklare nærmere. Det skulle jeg bare. Det gjorde, at der var meget spekulation på både hjemmefronten og arbejdet. Havde jo regnet med, at jeg kom hjem efter et par timer.	I høj grad
31	Super sød og kompetent sygeplejerske. Venligt personale. Søde læger, personale og sygeplejersker på operationen. Også [ved] opvågningen.	I høj grad
45	Fik en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
59	Når man møder ind, kan man med fordel lige få beskrevet, hvor man skal gå hen og få en bedre beskrivelse af, hvor man skal gøre af sine ting. Den sygeplejerske, der tog imod og viste mig ind i omklædning, var væk, da jeg kom ud, og jeg vidste ikke, hvad jeg skulle med mine ting, eller hvor jeg skulle gå hen. Det oplevede jeg også første gang på afdelingen for et år siden. Havde så glemt det i mellemtiden også. :-).	I høj grad
64	Meget godt modtaget.	I meget høj grad
65	De er altid søde og rare, når man kommer, og de smiler altid til en og byder pænt velkommen.	I høj grad
66	Det gik som jeg forventede, har heller ikke prøvet det før.	I meget høj grad
74	Ualmindelig god behandling.	I høj grad
75	Som jeg ønskede mig.	I meget høj grad
76	Man bliver godt modtaget. Personalet super.	I meget høj grad
77	Har ikke nogen andre forslag. Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt på afdelingen. Fra jeg kom, til jeg gik igen. Tak for det. Kun ros.	I meget høj grad
80	[Nogle] døgn på sygehuset. Her mødte jeg kun søde og venlige mennesker og en stor tak til personalet.	Uoplyst
84	Alt forløb med professionel håndtering.	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?
22	Jeg fik sukkerholdigt saftvand og sugerør til at drikke med, selvom jeg kun måtte drikke af en teske. Oplevede meget personale, der ikke kendte restriktionerne efter operationen.	I nogen grad
28	Bliver indkaldt til [om morgenen] til ambulans undersøgelse. Ankommer og bliver indlagt med udskrivelse [om aftenen].	Slet ikke

32	Jeg skulle ikke have været indlagt. Skulle bare have en kikkertundersøgelse af tyktarmen, men tiden løb fra dem dagen før, og derfor blev jeg indlagt dagen efter for at få den.	I nogen grad
43	Kosten, som jeg skulle tilbydes efter operationen (smoothies) indeholdt sukker, som jeg ikke skulle have efter operationen. Personalet anede ikke, at jeg ikke måtte få sukker.	I nogen grad
50	Jeg kom ned på operationsstuen for tidligt. Det var slet ikke mig, der skulle derned på det tidspunkt.	I høj grad
58	Jeg var indlagt i forbindelse med at skulle til en undersøgelse på Røntgenafdelingen []. Første gang svigtede systemet totalt. Fejlen havde, så vidt jeg kunne vurdere, intet at gøre med mave-tarm kirurgisk afdeling. Men det er dybt frustrerende at være mødt frem tidligt om morgenen, være blevet gjort klar til undersøgelse på en anden afdeling og så få at vide, at undersøgelsen ikke bliver til noget. Især når årsagen tilsyneladende skyldes fejl på den undersøgende afdeling. Det var dybt uprofessionelt, og jeg håber, der, som lovet den pågældende dag, bliver fulgt op på det.	Slet ikke
59	Den sygeplejerske, der tog imod mig på opvågning, havde ikke fået læst min journal (efter eget udsagn) og bad mig vende mig om på maven, uvidende om, at jeg havde fået anlagt meche med klips indvendigt. Hun mente, at det var luft efter en standard operation for brok!	I høj grad
68	Jeg blev opereret flere gange [], men det bliver ved med at genere mig. Jeg har fået at vide, at det skal jeg leve med. Det prøver jeg på.	I høj grad
85	Meget dårligt behandlingsforløb.	Slet ikke

### 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?
1	Var ny opereret. Kom på stuen [om eftermiddagen], blev tilset [en halv time senere], skulle ringe for at få tændt lys [om aftenen] og sagde, at jeg følte mig glemt. Jeg fik først drikkevarer der. Lå i en skjorte med lod og opkast helt til dagen efter. Det var alt i alt en meget utryk og dårlig oplevelse, og personalet løb alt hvad de kunne. De havde simpelthen ikke tid til mig.	Slet ikke
18	Ingen mangel.	I meget høj grad
22	Operationen var planlagt, og jeg var informeret på forhånd. Men under selve udskrivelsen, fik jeg ikke noget information.	I nogen grad
37	Ikke noget vindue i lokalet. Minus.	I høj grad
41	Måske ikke relevant her, men jeg manglede i den grad salat både til frokost og aften.	I høj grad
58	Jeg savnede information, da det trak ud med at komme ned på røntgenafdelingen. Jeg har forståelse for forsinkelser, også lange forsinkelser, men jeg synes, der bør orienteres herom. Det var min utålmodighed og undren, der gjorde, at jeg henvendte mig til personalet for at høre om årsagen til forsinkelsen.	Slet ikke
61	Jeg ville gerne have set en prøve på det net og klips/skruer, der blev anvendt ved min operation af min mavebrok. Nu, 14 dage efter operationen, er jeg i tvivl om, hvad der sker i området, der hvor jeg er opereret. Havde jeg set net og klips, kunne jeg selv tage vurdering og ansvar for, hvad jeg skal gøre her efterfølgende. Der er nemlig noget, jeg mener, ikke er helt i orden, og jeg har spørgsmål derom. Det ville, for mig, være mest naturligt, at kontakte afdelingen, som har haft med min operation at gøre. Men kontakten til afdelingen kunne kun ske inden for et døgn efter udskrivelsen, så jeg må kontakte min egen læge, som helt sikkert ikke er så erfaren i emnet, som de ansatte på afdelingen. Nå, det går nok også.	I høj grad
66	Der kunne godt være information om transport til og fra hospitalet. Man skal selv komme derned, men efter endt behandling/operation er man syg nok til at få transport hjem. Hvad så med min bil? Dette er et problem, når alt lykkes ude omkring.	I høj grad
74	Alt er bare top professionelt! De er så dygtige og venlige.	I meget høj grad
77	Alt ok.	I meget høj grad

78	Jeg blev udskrevet, selv om jeg slet ikke var klar til at komme hjem. Ville have blevet en dag mere, da jeg havde det og havde haft det meget dårligt efter operation. Ingen forståelse for at jeg selv skulle køre hjem fra sygehus med mange smerter. Jeg var blevet lovet at skulle ligge på stue med andre, der var blevet opereret for det samme som mig. MEN vi var blevet spredt på hele afdelingen. Øv rigtigt træls, da vi ellers kunne have haft fornøjelse af, at kunne snakke om en ens operation, og hvad gør vi nu fremover.	I ringe grad
83	Synes stadig, det er svært at udfylde denne formular efter bare få timers indlæggelse. Det ville være mere relevant, hvis jeg havde været indlagt i flere dage.	I høj grad
88	Meget behagelige læger/sygeplejerske. En behagelig oplevelse. Stor glad smiley fra mig.	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?
10	Det har alt i alt været en meget positiv oplevelse. Rigtigt søde og kompetente mennesker på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Jeg har kun godt at sige om afdelingen og personalet, også efter hjemkomsten blev der fulgt op på min tilstand, mere end forventet. Så stor tak til mave-/tarmkirurgisk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Den eneste person, jeg har mødt mere end en gang, er NN, ellers har det været 20 forskellige læger, sygeplejersker mm. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Oplyse at selvom det er ambulans undersøgelse, kan man risikere at blive indlagt og først blive udskrevet efter 12 timer. Det stod der ikke i brevet jeg fik. Håber virkelig ikke jeg skal til Viborg igen. Meget dårlig oplevelse. [Kommunikation og information]	Slet ikke
31	En rigtig god oplevelse ved ankomst og selve operation og opvågning. Var enormt alene på afdelingen. [Sygeplejersken var flink. Næste morgen blev jeg mødt af en møgsur dame, der fik mig til at føle jeg var til besvær og ligefrem ikke værdig til at kommunikere med hende, selvom jeg var selvhjulpne. Da jeg bad hende om at bestille en hjemtransport til mig, var hun direkte uhøflig og nedladende. Inden havde jeg informeret [sygeplejersken om et drop, jeg havde fået at vide, at jeg skulle have. Fik den besked, at det måtte de gøre om morgenen, og den sure [] sygeplejerske sagde, at det kunne hun sgu da godt gøre, hvis jeg absolut ville. Jeg undskyldte med, at jeg jo bare gav de oplysninger videre, som jeg havde fået. Og glædede mig over, at den super dygtige og menneskelige læge, der havde opereret mig sagde, at alt var gået godt, og jeg kunne komme hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
41	Jeg er blevet rigtigt godt informeret til alle forundersøgelser og har ikke været nervøs for indgrebet. Personalet har været gode til at svare og fortælle, når jeg har spurgt. [Kommunikation og information]	I høj grad
45	Viborg Sygehus har udvist stor forståelse og rigtig god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	Jeg har alene et klagepunkt, og det har med rengøringen at gøre. Der hang således gammelt spindelvæv ned fra loft og persiener på stuen, ligesom rengøringen på toiletet var mangelfuld. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
56	Det vil være rart, hvis personalet ringede til de pårørende og informerede om, at undersøgelsen blev udsat. NN skulle møde ind [om eftermiddagen] til undersøgelsen, men den blev udsat gang på gang pga. travlhed og hun endte med først at blive undersøgt dagen efter. Vi blev bekymrede, og først [senere] om aftenen ringede vi selv til afdelingen, hvor vi fik besked. De havde låst NNs mobil inde (hvilket er normalt at opbevare patientens ejendele, mens de undersøges et andet sted). Men burde have givet den til hende, da hun alligevel ikke blev kørt til undersøgelse. Hun spurgte ikke selv til den, da hun ikke vidste, hvad tid hun skulle ned og først sent om aftenen fik at vide, at det var helt udsat til dagen efter. Her fik hun den så tilbage. NN sov meget i løbet af dagen, og tænker ikke selv på at ringe hjem. Personalet bør være opmærksomme og spørge patienten, om der er pårørende, som skal informeres, nu undersøgelsen blev udsat så mange timer. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad

58	Jeg var indlagt tre gange i forbindelse med den samme undersøgelse ([biopsi] på røntgenafdelingen). Første gang blev undersøgelsen ikke til noget. Anden gang var resultatet af undersøgelsen ikke brugbart. Tredje gang lykkedes det. Første og tredje gang var det en social- og sundhedsassistent, der var min kontaktperson, mens det anden gang var en sygeplejerske. Der er forskel på deres kompetencer (naturligt nok), hvilket spiller ind på min oplevelse af kompetent behandling. Social- og sundhedsassistenterne var søde, rare og meget serviceorienterede, mens sygeplejersken havde en faglig ro og fagligt overblik, som betød, at hele tilgangen og kontakten var mere professionel og en positiv oplevelse. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
61	Der var lige en episode natten efter min operation. Jeg havde meget stærke smerter og måtte ikke få mere smertestillende. Natsygeplejersken vurderede, at jeg havde fået det, jeg måtte. Det skal siges, at operationen var pænt omfattende, og læge NN havde udtrykkeligt givet besked på, at der ville komme stærke smerter, og at der skulle gives smertestillende medicin efter behov. Det skete så ikke lige den nat. Det var en ubehagelig oplevelse. Dagen efter på stuegang blev der udtrykt utilfredshed fra lægelig side med den manglende smertebehandling om natten. Men sket er sket. Det kom jeg da også igennem. Ellers var jeg stort set tilfreds med hele forløbet. De ting jeg i skemaet nævner, er jo heller ikke fatale. Så pyt. Det løser sig alt sammen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
66	Der er ikke noget at kritisere afdelingen for. De kan jo ikke gøre for, at den ligger nede i Viborg.	I høj grad
68	Godt tilfreds.	I høj grad
78	Vi der fik [] bypass samme dag skulle have ligget på samme stue. En læge kom dagen efter min operation, men han vidste ikke noget om, hvordan MIN operation var gået. Han sagde, at jeg godt kunne tage hjem til trods for, at jeg fortalte, at jeg havde det rigtig skidt og havde meget ondt, ikke kunne spise og drikke noget. Han mente, at fordi jeg havde været i bad og havde privat tøj på, måtte jeg være klar til at tage hjem. Jeg skulle selv have tøj med til indlæggelsen, så derfor havde jeg taget mit eget tøj på. Jeg tog hjem, men havde det meget skidt i mange dage efter operationen. Nu er der så fundet ud af, at jeg har et sår eller en indsnævring ved mavesækken, så derfor får jeg ondt hver gang, jeg spiser. Der er nu planlagt en [bestemt undersøgelse]. Måske det kunne være blevet opdaget noget før, hvis jeg var blevet på sygehuset til observation lidt længere. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
84	En god oplevelse med et sødt og smilende personale. Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
85	I mit forløb alt var dårligt.	Slet ikke