



## **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 ambulatoriet?
7	Der var ikke noget at pege fingre af.	I høj grad
8	Parkering var meget dårlig. Jeg skulle gå meget langt, hvis man var heldig at finde en!	I høj grad
19	Min oplevelse er, at både sygeplejersker og læger er meget fagligt dygtige, og de er altid godt forberedte, lydhøre og venlige.	I meget høj grad
27	Dialyse. Der er kun ventetid med at blive sat i gang.	I nogen grad
30	Jeg var i ungeklinik, så det giver måske ikke så meget mening for mig, det her spørgeskema.	I høj grad
52	Den ene hånd ved meget lidt om, hvad den anden laver. Som sygehusvæsenet i øvrigt en meget ubetyrghende oplevelse. En jungle af manglende professionalism, som den enkelte læge/sygeplejerske kæmper en håbløs kamp i.	I nogen grad
71	Føler altid, jeg bliver venligt modtaget og guidet igennem på en god og humoristisk måde.	I meget høj grad
73	Alt var generelt meget fint.	I meget høj grad
85	Jeg synes der er et fuldstændig fantastisk serviceniveau. Fagligt, velforberedt, tryghedsskabende. Jeg har været tilknyttet ambulatoriet i over to år, og jeg er lige imponeret hver gang jeg kører hjem. Har kun positivt at sige, og føler mig 100 procent i gode, faglige hænder.	I meget høj grad
86	Jeg har ingen kommentarer.	Ved ikke
99	Da jeg som mange andre skal have intravenøs behandling og stikkes af en sygeplejerske, så ville det være smart, hvis jeg mødte op i anæstesen og fik lagt velflon der. Nu skal der ringes efter en sygeplejerske, hvor jeg lige så godt kunne være mødt frem i hendes afdeling. Ineffektivt.	I høj grad
122	De har travlt, men altid tid til at være der for en. Kom til skade som [] mig af, men ingen erstatning. Meget alvorlig []. Kun 20 procent chance for at overleve. Det gør stadig, at jeg har lidelser trods de to sygeplejersker []. Dialysen var skyld i det.	I meget høj grad
128	Min svigermor har udover den nævnte undersøgelse været til udredning for [anden] sygdom. Hun husker desværre ikke enkelthederne i forbindelse med undersøgelsen hos jer.	Uoplyst
129	Jeg synes, min oplevelse med Skejby Hospital fungerer fint.	I meget høj grad
133	Venligt personale.	I høj grad
136	Nyreambulatoriet har altid udvist godt kendskab til min lidelse og været imødekommende og inddragende i behandlingen. En behandling i absolut topklasse.	I meget høj grad
137	For det meste dårlig betjening af læger NN, som meget ofte ikke anede, hvor i Danmark de befandt sig.	I høj grad
140	Bedre forberedelse på evt. medicinsk infusion og have det personale tilkaldt, der skal bruges i stedet for at tilkalde det efter, at man er mødt op og har ventet længe.	I nogen grad
154	Alt var tiptop.	I meget høj grad
159	Jeg finder, at ventetiden er for lang, den bør kunne afkortes væsentligt. I øvrigt så syntes jeg, at oversigtstavlen bør være mere brugervenlig.	I høj grad
168	Ingen. Fungerede fint denne gang.	I høj grad

177	Kommer tit til undersøgelser, både ordinære kontroller og særlig kontrol i øjeblikket. Det starter med, der står tidspunktet svarende til mødeindkaldelsen på tavlen, hvorefter den rykker ca. med et par minutter i takt med den tid passerer. Hvis det var muligt, var det bedre med forventet ventetid i stedet for tiden rykker sig med op til en halv times ventetid. Ventetid kan ikke undgås med mere præcis angivelse.	I høj grad
189	Altid smilende og velforberedt når man møder personalet.	I meget høj grad
213	Upåklageligt. Jeg havde været i telefonisk kontakt forinden og de stod klar til at modtage mig så snart, at jeg ankom.	I meget høj grad
216	Glad for taxachaufføren følger til døren.	Ved ikke
229	Modtagelsen var perfekt, uden problemer eller mangler.	I meget høj grad
248	Jeg blev mødt af en noget negativ medarbejder i skranken, da jeg henvendte mig vedrørende spørgsmål til et spørgeskema, jeg skulle have udleveret. Jeg fik opfattelsen af at være til besvær og gik derfra med en træls fornemmelse.	I nogen grad
251	Meget fin behandling!	I meget høj grad
260	Ingen problemer.	I meget høj grad
265	Fin modtagelse som altid.	I nogen grad
275	Der er altid ventetid på afdelingen, også selvom man har morgenens første tid er der altid ventetid. Det virker besynderligt, at der er ventetid fra morgenstunden.	I høj grad
282	Jeg syntes godt om samtalen både af lægen og sygeplejersken.	I høj grad
296	Kommer ikke i ambulatoriet, men kun i dialyseafdelingen.	Ikke relevant for mig
306	Jeg har kun oplevet rigtig fin service og venlighed. Tak for det læge og sygeplejersker.	I meget høj grad
310	Meget tilfreds med alt.	I meget høj grad
344	Gnidningsfrit.	I meget høj grad
345	Efter mit besøg var alt OK.	I meget høj grad
353	Jeg er nyrepatient i mange år og har oplevet en behagelig modtagelse i ambulatoriet.	I høj grad
379	Ikke tidligere modtaget sådan et brev.	I høj grad
381	Behagelig modtagelse.	I høj grad
395	Til information: jeg kontaktede selv ambulatoriet, og derfor var indkaldelsen ekstraordinær grundet alt for meget vand i kroppen. Forkert medicinering.	I nogen grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
7	Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
37	Ved mit første besøg havde lægen god tid. Efter blodprøver [] skulle jeg komme igen []. Ved mit andet besøg, ny læge. Lød ikke særlig interesseret eller havde sat sig ind i journalen med den første læge. Fik at vide, at min nyrefunktion var 40 procent. Kontrol om et halvt år. Det, jeg var utilfreds med, var anden lægesamtale. Mener ikke, der blev fulgt op på det, jeg efter første lægesamtale havde forventet.	I ringe grad
86	HEJ, JEG ER IKKE GOD TIL DANSK.	Ved ikke

88	Ikke så.	I høj grad
91	Til første besøg i ambulatoriet vidste jeg ikke, hvad der skulle ske. Min læge havde henvist mig til andet sygehus, men jeg fik indkaldelsen til Skejby Sygehus. Min læge henviste mig, fordi jeg havde for højt blodtryk.	I nogen grad
99	Ved forrige besøg, hvor jeg havde afleveret blodprøver og talt med læge (det foregår typisk på en stue med flere patienter og deres pårørende, altså i plenum og uden mulighed for at tale fortroligt med lægen), fik jeg af vide, at jeg skulle til ny blodprøve/samtale om [nogle] måneder. Men jeg mødte forgæves frem til blodprøver og fik af vide, at det først var om en yderligere måned, altså flere måneder pga. en fejlbooking.	I nogen grad
102	Den information, jeg søgte, ville jeg få fra en læge ved næste besøg.	I meget høj grad
113	Ingen.	I høj grad
122	Ja nogle [] fra NOGLE LÆGER.	I nogen grad
155	Det er samlebandsarbejde, hvor nyresygdommen bliver tilset. Ved denne undersøgelse fik jeg for første gang oplysninger om, at de helbredsmæssige problemer jeg har oplevet de seneste år, skyldes sygdom, en anden sygdom end nyresygdommen. Denne sygdom skulle op til konference med andre specialområder og jeg skulle få svar ved telefonisk konsultation efterfølgende. Lægerne har så travlt, at de ikke har tid til at gå i dybden med eventuelle problemer. Dette har haft negative konsekvenser for min hverdag, mit arbejde og mit familieliv.	I nogen grad
159	Jeg synes, jeg fik en nogenlunde information, der kan altid ske en forbedring.	I høj grad
175	Jeg fik stort set besvaret mine spørgsmål. Personalet er venlige, men hårdt pressede. Man kunne godt ønske, at der var lidt bedre tid. Der er helt klart brug for større bevillinger på det sundhedsmæssige område fra politisk side.	I høj grad
177	God tilfredshed med besøg hos [andet fagpersonale], sygeplejerske NN og sygeplejerske, der fortalte om dialyse. De havde alle god tid til samtalen med mig. Den almindelige kontrol kører som sædvanligt.	I høj grad
229	Den faglige information var tilfredsstillende. Indkaldelsesbrev indeholdt til gengæld uhensigtsmæssig anvisning af parkering, således jeg måtte gå ret langt fra den i brevet først anbefalede parkeringsplads. Problemet var for så vidt ikke at skulle gå lidt længere, men skiltningen med vej til den aktuelle indgang/afdeling fra min p-plads er meget mangelfuld, og jeg måtte spørge om vej flere gange frem til ambulatoriet.	I meget høj grad
241	Det kunne være rart med mere ro i zonen for blodtryksmåling. Høje lyde, aktivitet mm. giver et fejlbillede af blodtrykket.	I meget høj grad
253	Ingen.	I høj grad
260	Jeg havde forventet, at alle undersøgelser blev foretaget ved dette besøg. Men jeg blev kun mammografiscreenet og ultralydsundersøgt og fik ikke foretaget biopsi. Jeg er ved at være træt af fremmøder til undersøgelse og behandlinger. Jeg har lang vej.	I meget høj grad
267	Der skulle tages nye blodprøver, for inden de ville give noget medicin for lav blodprocent, ville de være sikre på at gøre det rigtigt. Er der altid alene.	I meget høj grad
282	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
296	Er kun i dialyse.	Ikke relevant for mig
325	Mangler gennemgang af billeder fra ultralydsscanning.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
27	Der var ikke fulgt op på blodprøver.	I nogen grad
219	Dobbeltbooking. Personalet løste det fint.	I meget høj grad

227	Jeg fik brev om noget, som jeg evt. kan fejle, og som skal undersøges. Jeg ville rigtig gerne have haft det at vide ved personlig samtale. Det gjorde mig rigtig bange, da jeg har tendens til angst og nemt bliver nervøs for de ting, som evt. skal ske. Jeg har været i behandling gennem flere år for angst.	I nogen grad
262	Lægen ordinerede mig fejlagtigt femdobbel op i medicinforbrug på medicinoversigten. Formentlig en skrivefejl, men ikke særlig smart. Vi talte faktisk om nedgang i medicinindtagelsen på sigt. Da jeg kom hjem, opdagede min kone og jeg fejlen. Den blev rettet efter henvendelse pr. telefon til en af afdelingens sygeplejersker.	I nogen grad
334	At det ikke var den læge, som jeg konsulterede sidste gang. Det var aftalt, at det skulle være NN.	I nogen grad
395	Forkert medicinering gav vand i kroppen, dvs. plus tre til fire kilo mere i vægt.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
7	Menneskelige, dejlige og talte dansk. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Sygeplejerne gør deres bedste, selvom det er tydeligt, at de har for mange patienter/for meget at lave. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg fik taget en ultralyd, men der blev aldrig forelagt et resultat for mig. [Kommunikation og information]	I høj grad
27	Har fungeret godt med kontaktlægeordning. [Kontaktperson]	I nogen grad
37	Have samme læge under forløbet savnede jeg meget. Når lægen blev en ny, skulle vedkommende sætte sig ind i bestemmelserne fra første besøg. [Kontaktperson]	I ringe grad
64	Sende mig til andet sygehus for en hjertescanning, når jeg nu var på Skejby. [Kommunikation og information]	I ringe grad
70	Man mødes altid af smilende sygeplejersker, læger m.m. Det eneste, der for mit vedkommende kunne blive bedre på ambulatoriet er, at der var mulighed for at komme tidligere f.eks. fra [morgenstunden]. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
85	I gør det fantastisk. Det hele virker som en, på den allermost positive måde, velsmurt maskine drevet af rigtige mennesker, der lytter og kommer med en faglighed, der er tårnhøj. Jeg har været tilknyttet et andet sygehus, inden jeg kom til jer for over to år siden, og der er himmelvid forskel på oplevelsen. Jeg er fan af jer! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
86	Det kan være bedre.	Ved ikke
91	Det kunne være rart, hvis jeg kunne få at vide, hvor jeg skal henvende mig, hvis jeg har et spørgsmål til min behandling. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I nogen grad
99	Uanstændigt, at man ikke kan tale med en fast læge i enerum! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
102	De havde tid til at fortælle om det fremtidige forløb med den viden denne sygeplejske havde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
104	Under indlæggelse oplevede jeg manglende kontinuitet i lægekontakterne og derved manglende sammenhæng i behandlingen. Det aktuelle ambulante forløb er godt med fast læge og et sammenhængende forløb. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
113	Alt ok.	I høj grad

122	Sengeafdelingen Nyremedicinsk er et godt sted at være, når man er syg. Der vil jo altid være nogle, der er anderledes i opførsel, når man er syg (få stykker). Ellers søde og hjælpsomme plejere og selv om de har travlt, giver de sig tid til at lytte. Meget sødt. Jeg føler mig godt behandlet, trods de har mange, de skal tage sig af. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
123	Det kunne være brugbart med mulighed for tider på et andet tidspunkt i forhold til at skulle passe sit arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
125	Jeg fik en fyldestgørende behandling af venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
126	Det er særlig godt med én speciallæge, der følger mig. Da det samtidig er en ekspert på området, føler jeg mig i virkelig gode hænder. [Kontaktperson]	I meget høj grad
140	Det er altid rart, at de ved hvor meget medicin, jeg skal have og kender til min situation med, hvorfor jeg får den infusion den ene gang om måneden. Det kunne gøres bedre, hvis den rette til at lægge det intravenøse var til stede, så det ikke skulle tage mere unødvendig tid, men det er meget lidt af hele oplevelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
155	Jeg gik tidligere i [anden by], hvor de på det tidspunkt havde konsultation med læge og sygeplejerske samtidig. Der var tid til at tale om problemer, hvordan jeg havde det generelt og gå i dybden med, hvad der nu var. Skejby kører som et samlebånd, og der er ikke tid til at gå i dybden med andet end en kort forespørgsel og et kort svar, som i over et år ikke har ført til opdagelsen af, at jeg faktisk ikke har det godt. Og har tilskrevet mine symptomer andre årsager. Dette er meget frustrerende, idet der kunne være gjort noget tidligere. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
175	Man får altid en venlig modtagelse, og det gør det knap så træls at skulle derhen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
177	Som tidligere nævnt mere realistisk oplysning om ventetid på informationstavlen. [Ventetid]	I høj grad
182	Jeg synes, at det var svært at finde rundt f.eks. fra nyremedicinsk klinik til blodprøverne! Kunne f.eks. bruge farvede striber ligesom på andet sygehus. Bemærk jeg er ikke syg []. Skal donere en nyre til et familiemedlem. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
209	Der bliver ikke fulgt op på pårørende (familien) om sygdommens forløb og bagefter. De er jo også påvirket af sygdommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
227	Efter ambulatoriebesøg, indlagt på Nyremedicinsk. Personalet var informeret om min angst. Var rigtig gode til at håndtere mig og min angst, og skabte mere tryghed for mig. Følte ikke, at det bare var deres arbejde, men en ægte forståelse for mig og min angst, også i form af lidt berøringer og et kram i visse situationer. Virkelig positiv oplevelse. Det var både afdelingen og ambulatoriet, så tusind tak for det. PS. var også i telefonisk kontakt, rigtig godt modtaget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
229	I mit forløb var alt fuldt ud tilfredsstillende for mig.	I meget høj grad
253	Ambulatoriet gør det godt.	I høj grad
260	Ingen problemer.	I meget høj grad
262	Bortset fra fejlen ved medicinering har jeg været meget tilfreds med afdelingen. Især læge NN har udvist stort engagement og omhyggelighed. Hun fortjener megen ros []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
265	Lade være med at sende patienter rundt til seks forskellige læger. [Kontaktperson]	I nogen grad
267	Vil gerne, at det er den samme læge man kommer til. Det var der en overgang. [Kontaktperson]	I meget høj grad



279	<p>Som kronisk patient er jeg kommet på ambulatoriet gennem mange år til mellem fire og ti kontroller årligt. Således har en bestemt læge grundig kendskab til min sygdomshistorie samt tilstand, og jeg har altid aftale om konsultation hos denne læge. Men flere gange er vagtplanen ændret, så denne alligevel ikke er i ambulatoriet, og jeg tilses af en læge, der ikke kender til min situation. I de tilfælde ville jeg gerne have fået mulighed for at lave min tid om, da det ikke giver nogen værdi for mig, at tale med andre end den pågældende. Mine prøveresultater kan naturligvis godt kontrolleres af en anden, men det er spild af min og lægens tid, når jeg møder op i ambulatoriet for så at se en anden læge. [Kontaktperson]</p>	I meget høj grad
282	<p>Jeg synes, det var fint.</p>	I meget høj grad
293	<p>Super behandling af et kompetent personale på en tillidsfuld måde. Efter flere års jævnlige besøg er det eneste negative indtryk rengøring af toiletterne, som godt kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
299	<p>Personalet er meget venlige, og det ser ud til at alle trives. Man hører så meget i pressen om nedskæringer og stresset personale. Det har jeg overhovedet ikke følt og bemærket. Jeg er især glad for, at jeg de sidste gange har haft den samme læge og sygeplejerske. Håber det vil fortsætte. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
334	<p>Hvis det var samme læge hver gang, ville jeg være glad. Det er træls at starte forfra hver gang, og ikke alle læger sætter sig ordentligt ind i journalen. Det ville også være meget tidsbesparende, hvis lægen kender patienten. [Kontaktperson]</p>	I nogen grad
344	<p>Glimrende behandling.</p>	I meget høj grad
386	<p>Jeg er i det store og hele godt tilfreds med den behandling, som jeg har fået. Jeg synes også, at der bliver lyttet til, hvad jeg selv har at sige om mine sygdomme. [Patientinddragelse]</p>	I høj grad
388	<p>Var parate til aftalt mødetid. Rigtig godt. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
395	<p>Ambulatoriet og personalet gør det ok. []. Baggrunden for alt dette er følgende: Min nye nyre fungerer ok []. Desuden "glemte" man en guide wire inde i min krop, som voksede fast i en vene op imod hjertet, og som KUN kan fjernes med stor sandsynlighed for dødelig udgang. Alle lægerne fraråder dette. Men [i efteråret] fik jeg en blodprop, der var forårsaget af læge NN's fejlbedømmelse af, at mine blodfortyndende midler skulle tages fra mig på trods af, at jeg havde fået det gennem mange år? Så er det jo klart, at jeg får en blodprop i hjernens højre side med en masse problemer til følge [] i venstre hånd. Jeg taber dagligt ting, kan ikke binde mine sko/slips/skraldeposer, ikke skrive på min PC eller underskrifter i bank m.v.. Venstre mundvig hænger, så jeg taber flydende kost f.eks. yoghurt om morgenen/suppe og lignende. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad