

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		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Alle de gange jeg har været der endda med kort varsel, har alle vidst hvem jeg var, og hvad der skulle laves. Alle personaler er meget venlige og omhyggelige. Ofte er jeg kommet ind før tiden. Dejligt at opleve sundhedsvæsenet så positivt.	I meget høj grad
5	Det følte trygt at komme der igen.	I meget høj grad
26	Jeg loggede selv ind og gik ind i venteværelset. Jeg havde derfor ingen kontakt, før jeg blev kaldt ind.	I nogen grad
28	Venteværelset var meget trist. Halvdøde planter giver ikke et godt indtryk, så hellere ingen planter. Der var også en seddel på døren, der var halv revet i stykker. Som kræftpatient ønsker man at blive behandlet et sted, hvor der er styr på tingene også detaljerne. De to ovenstående ting udtrykker ikke, der er fokus på detaljer, forskning osv.	I meget høj grad
47	Jeg har flere gange oplevet lange ventetider på ambulatoriet. Det er selvfølgelig forståeligt med travlhed, men det havde været rart, hvis man kunne blive informeret om ventetid ved ankomst eller 15-20 minutter efter ens tid er overskredet.	I høj grad
51	Jeg vil sige, at i forhold til mit sidste besøg [nogle år tilbage], så er der virkelig sket forbedringer på afdelingen. Ventetiden er nedbragt til nærmest ingenting. Jeg ventede knap en halv time. Sekretærene var høflige og venlige. Lægerne var venlige og samarbejdsvillige i forhold til, at jeg ønskede et andet præparat i forhold til den behandling, der kunne være nødvendig for mig. Alt i alt må jeg sige, at det var en fornøjelse i forhold til for [nogle år] siden, hvor mit første indtryk var... skal vi sige knap så godt! Det var først, da jeg skulle til kontrol, at jeg mødte en læge, der faktisk kunne tales med. God gået.	I nogen grad
57	Lang ventetid. Der sad to i venteværelset, da jeg kom (i god tid). Den sidste af de to blev kaldt ind lige efter min tid. Der kom yderligere en person. Hun kom også ind før mig. Efterhånden var der gået en halv time over min tid. Yderligere en patient dukkede op. Jeg gik ud til sekretæren og spurgte, hvornår det blev min tur, hvilket ikke kunne svare på, men de havde travlt. Hun kom tilbage lidt efter og sagde, at der var én mere, der skulle til før mig. Meget utilfredsstillende. Jeg kan godt acceptere, at der sker noget akut, som giver en ventetid, men ikke SÅ længe. Da lægen endelig hentede mig, var jeg efterhånden godt gal i hovedet. Hun beklagede meget ventetiden, der havde været meget travlt. DET ER IKKR GODT NOK. Hospitalet sender en tid til mig. De kan se, at jeg er kommet. Det mindste, man kan gøre, er da at komme ud og fortælle patienterne, at der er ventetid og ca. hvor længe eller lade være med at presse så mange patienter ind, så der er tid til, at en patient tager længere.	I meget høj grad
65	Der var over en halv times ventetid, og det, synes jeg, er lang tid	I høj grad
68	Alt er godt.	I meget høj grad
84	Fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
90	Jeg blev mødt med venlighed og modtaget personligt af den læge NN, der havde opereret mig.	I meget høj grad
94	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
97	Første gang man besøger afdelingen, kan det godt være lidt svært at finde indgang 1D på grund af skiltningen ude ved indkørslen. Den er ikke logisk.	I høj grad
101	Dejligt, når personalet har læst journalen, inden man bliver kaldt ind! Tak for det!	I meget høj grad
109	Lægen sad inde på "kontoret" og råbte ud gennem den halvlukkede dør "Er det NN?". Han havde hørt, at jeg havde registreret mig. Synes det er en mærkelig måde at modtage en patient, som kommer og skal have en kræftdiagnose. Desuden var der to medicinstuderende, det er for mange. Der skal kun være en studerende i sådan en situation.	I meget høj grad
120	Min oplevelse var meget god. Personalet har behandlet mig meget meget godt og undersøgte mig meget godt. Jeg var selve stresset i den sygdomsperiode, og de var forestående og har vist respekt. Jeg takker for, at jeg glemte at komme én gang og ikke mødte op, men jeg fik en ny tid alligevel. Herved ønsker jeg personalet og alle på sygehuset et godt nytår og ønsker, at I bliver aldrig syge.	I meget høj grad
122	Blev altid mødt med smil og venlighed.	I meget høj grad
128	Alt var godt.	I høj grad

- 131 Min operation blev aftalt og gennemdiskuteret [i efteråret] med høj grad af patientinddragelse, da jeg i mellemtiden havde skiftet mening omkring rekonstruktionsmetode og havde behov for vejledning. Operation [], herpå overførsel til patienthotel med opfølgende besøg på ambulatoriet pga. drænene, som blev fjernet [] af meget dygtig sygeplejerske. Den første dag/nat alene på patienthotellet med ansvar for egne dræn var dog noget stressende, indtil jeg fik taget på tømning, måling etc. Ambulatoriebesøgene under indlæggelsen og ved udskrivning [], som var mit seneste besøg [], krævede ikke nogen særlig medinddragelse - det gjorde derimod samtalen i [efteråret]. Oplevede stor imødekommenhed på ambulatoriet, mens jeg var patient på patienthotellet. Receptionen var behjælpelig med at komme i kontakt med anden afdeling, da jeg havde konfliktende mødetider. Selvom sundhedspersonalet giver sig tid, kan man som patient ikke helt undgå at føle, at man måske stjæler tid fra andre. Dette gælder især ved samtaler med læger og sygeplejersker. Jeg har derfor været taknemmelig for den tid, jeg har fået.

I meget høj grad

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

- | ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 5 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg kunne godt tænke mig lidt mere viden om bivirkninger med hensyn til den medicin, jeg tager. | I høj grad |
| 30 | Jeg manglede, ved nogle få spørgsmål jeg havde, at der var lidt mere holistisk tænkning. Nok bygger meget behandling på naturvidenskabelig tænkning, men i min optik er det nødvendigt, at vi generelt i forhold til heling og behandling er mere åbne for, at andet også kan virke ind i en helingsproces. Jeg spurgte på et tidspunkt til noget med betydningen af indtagelse af mad som en del af "medicinen" i behandlingen []. Jeg fik en følelse af, at det var meget "alternativ" tænkning, jeg var ude i. Jeg blev egentlig lidt vred og ked af det bagefter. At vi ikke er kommet længere i forhold til, at der er så mange gode begrundede erfaringer blandt andet i litteraturen, at jeg følte mig lidt "nedværdiget", at jeg tænkte i den retning. Jeg mener, der ligger en fremtidig opgave i det her "felt", som kan få stor positiv betydning for mange mennesker, hvis der også lægges op til, at vi samtidig med den gode behandling selv kan tage ansvar på flere områder i vores liv. Jeg tænker det som at være i en positiv og skabende proces trods [sygdommen]. Der har meningsdannende betydning og giver helt konkret en velvære. Det er vel det der med at arbejde ikke blot med at "bekæmpe" sygdomme men også med "årsagen". | I høj grad |
| 47 | Jeg kunne godt have brugt mere information om, hvad besøget vil indebære og om, hvem jeg skulle møde. | I høj grad |
| 49 | Jeg kom pga. samtale om rekonstruering af bryst, men jeg gik derfra rigtig ked af det, da jeg synes, at min samtale fik en helt forkert drejning således, at jeg blev mere informeret om, hvorvidt sandsynligheden for at få tilbagefald [var til stede]. Jeg gik grædende derfra, og jeg har siden min samtale ikke haft en eneste dag, hvor jeg ikke tænker på det og er bange. | I ringe grad |
| 50 | Jeg har ikke manglet information, men lægen var lidt svær at forstå []. Det kunne have været rart at have en sygeplejerske eller lignende med til samtalen, når man ikke helt forstod, hvad der blev sagt. | I meget høj grad |
| 64 | Kan ikke huske det hele, men har været meget tilfreds med alt. | I meget høj grad |
| 65 | Årsagen til, at jeg var i ambulatoriet i september, var, at jeg havde været til undersøgelse, herunder ultralydsscanning, på afdelingen Røntgen og Scanning på Tage Hansens Gade, hvor den undersøgende læge NN fandt en lille knop, som han bestemt ikke formodede var ondartet, men som han sagde skulle undersøges nærmere på Brystkirurgisk Amb. alligevel. Det accepterede jeg selvfølgelig. Men da min mand og jeg kom hjem fra undersøgelsen, slog det os, at den knop, overlægen havde fundet, er en talgknop, som jeg har haft i mange år og også mange år før, jeg blev syg med brystkræft. Vi kunne trykke noget talg ud af den og var ikke et sekund i tvivl. Jeg ringede derfor dagen efter til Tage Hansens Gade, fordi jeg gerne ville tale med den pågældende overlæge, der havde fundet knoppen, og fortælle ham om talgknoppen og bede ham om at slette henvisningen til Brystkirurgisk Amb., både for min skyld (fordi det hver eneste gang er hårdt at komme på sygehuset efter et så langt og hårdt sygdomsforløb, som jeg har været igennem) men ligeså meget for at spare sygehusets og skatteborgernes penge. Overlægen, der undersøgte mig, var ikke tilstede, da jeg ringede, så en anden læge besluttede, at der skulle holdes fast i, at jeg skulle på Brystkirurgisk Amb. Det var fuldstændig helt og aldeles overflødigt. Da jeg kom ind til lægen på Brystkirurgisk Amb. var hun da heller ikke i tvivl om, at det var min gamle talgknop, og jeg slap for yderligere udredning. Hvis jeg på nogen måde er i tvivl, vil jeg selvfølgelig hellere end gerne undersøges. Og oftest har lægerne jo helt styr på, hvornår det giver mening at undersøge videre. Men lige præcis i det her tilfælde, var det totalt overflødigt at fastholde, at jeg skulle møde op på Brystkirurgisk Amb. | Ved ikke |
| 84 | Jeg manglede ingen informationer overhovedet. Alle spørgsmål blev besvaret flot og virkelig dybdegående og med meget stor viden og omsorg. | I meget høj grad |
| 89 | Jeg havde forventet en lidt grundigere gennemgang af, hvordan operationsforløbet var gået efter operationen. Kirurgerne kom meget hurtigt forbi og sagde, at alt var gået godt, men jeg kunne godt have brugt lidt mere forklaring om forløbet. Min fornemmelse er dog, at det var pga. travlhed, og det har jeg forståelse for. Inden operationen ringede jeg til afdelingen for at stille et spørgsmål. Jeg snakkede dels med en sekretær og dels med en sygeplejerske. Begge gav mig en fornemmelse af at være lidt til besvær med mit spørgsmål. Det var ikke optimalt. Jeg har udover det været meget imponeret over afdelingen og medarbejderne og følt mig i trygge hænder. | I meget høj grad |

90	Jeg blev vel informeret. Min efterfølgende undersøgelse ved mammae-scanning gav mig god besked om undersøgelsen af faglig kompetent læge. Fik senere besked på e-boks. Den forklarede ikke meget. Jeg blev afsluttet. Godt jeg selv havde fået besked i røntgen, at den knude var en fedtknude.	I meget høj grad
98	Jeg har ikke manglet information, men man får så mange, at det ikke er til at huske det hele. Det hele sker lige på en gang, og der er meget, som skal tages stilling til, så jeg synes, det er dejligt, man får det på papir.	I høj grad
109	Der var store [forståelsesmæssige] vanskeligheder. Min mand og jeg forstod ikke meget af det lægen sagde, og efterfølgende fandt jeg ud af, at jeg havde misforstået hvad der blev sagt, pga. [de forståelsesmæssige vanskeligheder]. Det skal siges, at jeg selv er sygeplejerske og vant til at arbejde med personer [der er svære at forstå]. Jeg frabad mig flere tider hos den pågældende læge pga. [forståelsesmæssige] vanskeligheder.	I nogen grad
120	Alt var fint. Tak.	I meget høj grad
127	Alle, jeg har mødt, har været utrolig søde og omsorgsfulde.	I meget høj grad
131	Man får rigtig mange informationer som patient, og jeg oplevede til tider en manglende evne til at kunne overskue dem alle, og især konsekvenserne, og dermed stille de rigtige spørgsmål på de rigtige tidspunkter. Det er nok patientens og den pårørendes dilemma, at vi er fremmede over for de forskellige sundhedsfaglige specialer, og dog har vi ret til medinddragelse på kritiske områder, da det jo er vores krop, der er i skudlinjen. Det stiller store krav til sundhedspersonalets faglige og kommunikative evner og til patientens eventuelle kemohjerne! Før min gode samtale med læge NN og anden læge NN [i efteråret] havde jeg været meget i vildrede omkring rekonstruktionsmetode, selvom jeg havde modtaget mange A4 ark med information på anden afdeling. Inden mødet fik jeg heldigvis sparring omkring metoder og konsekvenser i en senfølgergruppe med brystrekonstruerede kvinder under Kræftens Bekæmpelse. Det betød, at jeg omgjorde min oprindelige beslutning. Det er nu halvanden måned siden, at jeg fik fjernet kirtelvæv og rekonstrueret venstre bryst med en protese. Jeg er informeret om metoden og dens primære bivirkninger, men kunne godt tænke mig en oversigt over, hvad man som brystopereret protesebærer ellers kan komme ud for, såsom nervesmerter og afhjælpning af generne ikke mindst.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
43	Jeg fik bortopereret en knude i det ene bryst. Arret efter operationen sidder et ikke så synligt sted. Under operationen fik jeg ved en fejl et brandsår af operationskniven på et noget mere synligt sted []. Brandsåret har givet forholdsvis lille, men ret synligt og lidt dybt ar. Det er selvfølgelig ikke nogen alvorlig fejl, og har kun kosmetisk betydning for mig.	I meget høj grad
68	Fejl i dokumentationen. Og så er alt rigtigt.	I høj grad
88	En biopsi forsvandt, og jeg skulle have foretaget en ny.	I høj grad
109	Jeg misforstod mange ting, fordi jeg ikke kunne forstå, hvad lægen sagde, og det gør jo en utryk som patient.	I nogen 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?
4	Det ville være rart med én læge og én sygeplejerske gennem hele forløbet. Det er jeg klar over er umuligt, som sundhedsvæsnet er nu. Alle, jeg var i kontakt med, var utrolig kompetente og venlige, så det kan også være en fordel at få "nyt" input fra forskellige. Jeg er meget tilfreds. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Følte, der var tid til mig. At jeg blev taget alvorligt på en respektfuld måde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Oplevede desværre kontakt til tre forskellige læger, fire forskellige sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

30	<p>Imødekommenhed og nærvær er naturligvis godt i den situation, og det fornemmede jeg egentlig også, at der var :-).</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
37	<p>Det har været dejligt, at det var samme læge til alle lægesamtaler, samt at det også var læge NN, som opererede mig. Ligeledes er jeg stort set blevet mødt af den samme sygeplejerske ved hvert besøg []. Stor ros til jeres venlige og dygtige personale.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
43	<p>En uge efter operationen fik jeg pludseligt kraftige smerter i såret, som hævede voldsomt op. Jeg kontaktede ambulatoriet, og de sørgede for, at jeg kunne komme på sygehuset i Vejle (som jeg befandt mig i nærheden af) og komme under behandling med det samme, hvilket der også var behov for. Det var en super god service. Jeg synes i det hele taget, at jeg har fået en rigtig god behandling af alle personer jeg har mødt og talt med på ambulatoriet under hele forløbet. Stor ros til personalet for deres indsats!</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
47	<p>Jeg har generelt fået rigtig god behandling af både læger og sygeplejersker på ambulatoriet. Det har dog været en smule frustrerende med lange ventetider i ambulatoriet og information om ventetiderne vil sådan set være nok, så man ikke skal forstyrre sekretæren flere gange.</p> <p>[Ventetid]</p>	I høj grad
50	<p>Dejligt at komme til et glad ansigt. Det gjorde, at man ikke blev nervøs og følte sig i gode hænder.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
56	<p>Jeg har været yderst tilfreds med plejepersonalet på ambulatoriet. Meget kort ventetid, hvad jeg synes har rigtigt meget at sige. Altid sødt og smilende personale. Jeg synes ikke det gøres til ug.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I meget høj grad
64	<p>Jeg er ikke afsluttet endnu. Startede med min første kemobehandling [i efteråret].</p>	I meget høj grad
83	<p>Første samtale syntes jeg ikke lægen havde erfaring nok med min type problemer, og følte jeg blev talt efter munden. Andet besøg var der nogle andre læger, og der følte jeg, de havde helt styr på tingene.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
84	<p>Efter min opfattelse kan det ikke gøres bedre. Alle i afdelingen såvel sygeplejersker som NN læge og læge NN, der opererede mig, var ualmindelig omsorgsfulde, tillidsvækkende og kompetente, og fik mig til at føle, at dette her skulle vi nok klare sammen. De besvarede alle mine spørgsmål omhyggeligt, og på intet tidspunkt følte jeg, at nu var der ikke tid til flere spørgsmål. Den samme omsorg fortsatte efter operationen, så jeg kan ikke rose og takke dem alle nok for deres venlighed og søde smil. Det var en enorm positiv oplevelse i en periode, hvor frygten for sygdommen og fremtiden fyldte meget.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
85	<p>Utrolig venligt og imødekommende personale.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
86	<p>Kommunikationen mellem to andre afdelinger har to gange i mit forløb gået galt. Dvs. henvisninger fra den ene afdeling til den anden afdeling ikke er nået frem. Dette har gjort mit forløb lidt længere.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
87	<p>Personalet var alt i alt yderst imødekommende, synes jeg.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
88	<p>At man i weekenden lige efter operation skulle kontakte en anden afdeling, hvor de absolut ingen erfaringer havde med [min diagnose], var ikke så betryggende, og heller ikke rart for personalet på den pågældende afdeling ikke at kunne yde et ordentligt professionelt stykke arbejde, gav de udtryk for. Så en bedre kobling i den henseende kunne være godt. F.eks. sagde lægen på den afdeling, at man ikke kunne tømme for væske, da det ville give fare for infektion. Og en sygeplejerske sagde, at det var utilfredsstillende at skulle "servicere" sådanne patienter, når man ikke var klædt på til opgaven. For mit eget vedkommende, var det utrygt at have fået besked om noget og så blive mødt af modsatrettede beskeder. Så i princippet er opfordringen bedre kommunikation, de to afdelinger imellem.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
89	<p>Jeg følte mig i trygge hænder, og det hele gik hurtigt uden ventetid.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I meget høj grad
90	<p>Fantastisk læge NN. På operationsdagen var der meget ringe kontakt til plejepersonalet. Tror jeg havde tre forskellige kontaktsygeplejersker. De virkede ikke personlige. De spurgte ikke ind til angst og frygt. Det var meget praktisk orienteret. Følte mangel på omsorg. Det er ikke for sjov at blive opereret for brystkræft. Der er noget at arbejde med. Plads til forbedring. Det må være enkelt at ville til samme kontaktsygeplejerske.</p> <p>[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]</p>	I meget høj grad
97	<p>Læge NN som jeg kom til samtale med to gange, var utrolig god til at forklare om tilstand og forløb. Det er også hende, der skal foretage indgrebet. Det virker meget beroligende, at en person som man får tillid til, følger en under hele forløbet.</p> <p>[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad

98	Jeg syntes, at vi fik en rigtig god behandling, og at de gav sig tid til at snakke med os. Det betyder rigtig meget, at man ikke synes det skal overstås hurtigt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
101	De har været gode til at lytte samt give mig information, hvor jeg kunne henvende mig, såfremt jeg følte behov for det. I hele mit forløb har jeg fået en fantastisk behandling. Dette gælder alle afdelinger jeg har været i kontakt med. Flot service! Jeg roser behandlingssystemet alle steder jeg kommer, hvor der bliver talt om det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
109	Jeg har efter mit første besøg, som var præget [forståelsesvanskeligheder], haft flere besøg hos to andre læger, og jeg oplevede en virkelig god behandling.	I nogen grad
120	Alt var fint. Tak.	I meget høj grad
122	At man bliver mødt med et smil og en venlighed, synes jeg er en stor ting. Jeg følte mig velkommen :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad