



## **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?
4	Blev hentet ind ca. ti-15 minutter før tid af en meget sød og kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
9	Jeg ville ønske, at der var undervisning i det rigtige kostvalg, da jeg lider af forstoppelse. Har taget mange kostkurser privat, men uden held med hensyn til forstoppelse uden massive afføringsmidler. Synes, det ville være meget relevant at blive fulgt i ambulatoriet, hvordan det går med afføringsmønsteret, så jeg ikke skal opereres igen. Været i behandling og blevet opereret mange gange siden 2014, så brug for opfølgning fremover. Oplever, at lægerne tænker, det kun er en mekanisk ting, de opererer for, at patienten får det bedre. Vigtigt med opfølgning og snakke om, hvordan det går. Virker ens endetarm ikke ordentligt, og er der konstante smerter derfra, er ens livskvalitet meget nedsat. Der skulle være et telefonnummer, så man altid kunne ringe til lægen i ambulatoriet, som ved noget om ens problematik. Oplever ikke sygeplejerskerne har de samme svar. Man taler med lægen inden operation. Synes, det er alt for sent, for man er stresset inden operationen. Samtale med læge skulle foregå dage inden operationen eller samtale med læge i telefon. Al kontrol i ambulatoriet er sparet væk eller er højst en samtale i telefon. Det synes jeg er under alt kritik. Det er ikke tryghed for patienten.	I høj grad
18	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
23	Personalet på dagkirurgisk er yderst kompetent og virkelig sødt. Jeg kommer (desværre) tit på afdelingen, og det er en god oplevelse hver gang.	I meget høj grad
24	Jeg er nu igennem [et par år] blevet opereret [ca. en gang om måneden] i fuld narkose. Hver gang jeg kommer, har personalet et smil på og er meget serviceminded. Modtagersygeplejerskerne er meget hjælpsomme, lytter og følger op. Jeg rejser i forbindelse med mit arbejde, og det er vigtigt, at jeg kan planlægge og har derfor i et par år fået datoer og tider et stykke ud i fremtiden, og det har hjulpet mig rigtig meget. Jeg er super taknemmelig.	I meget høj grad
32	Jeg fik først at vide, at det var en kvindelig læge, der skulle operere mig. Da jeg kom ind på operationsstuen, fik jeg at vide, at det var en mand, og ham kunne personalet ikke umiddelbart få fat i, og de havde ikke hans nummer. Det virkede både utjekket og utrygt.	I nogen grad
34	Rigtig god behandling. Desværre har jeg ikke modtaget svar endnu en måned siden operationen.	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?
2	Jeg oplever ikke manglende information, men har haft forskellige læger, og det giver forskellige svar og tilgange af og til, som kan gøre det lidt vanskeligt at tage stilling, da jeg ikke selv ved noget om det lægefaglige.	I meget høj grad
9	Fik at vide, at hvis jeg gik igennem med at få undersøgt min endetarm i narkosen, så kunne det ødelægge det nye operationsresultat. Fandt ud af, at det ikke var rigtigt. Jeg udskød undersøgelsen flere måneder pga. dette svar og brugte hele min [ferie] på at tænke over, hvad jeg skulle. Heldigvis ringede jeg til ambulatoriet igen og fandt ud af, at informationen ikke var rigtig. Jeg var derefter i narkosen og blev undersøgt, så jeg kunne få at vide, at der heldigvis ikke var noget galt.	I nogen grad
18	Jeg er løbende informeret om min re-operation ved kontrolbesøg.	I meget høj grad
22	Jeg blev, for jeg ved ikke hvilken gang, opereret for[sygdom ved tarmen]. Efterfølgende meddelte læge NN, at jeg nu var afsluttet. Manglende information omkring sårbehandling herunder [sårheling] ved åbent sår.	I nogen grad
28	Fik kort information om operationen og blev oplyst om, at jeg skal opereres igen om [nogle] måneder, lige efter jeg var vågnet efter narkosen, hvor min mand ikke var blevet hentet ind på opvågningen. Følte ikke, at det var nemt at få alt med. Ville også gerne vide mere om mit videre forløb. Kunne læse på nettet, hvad der evt. skulle ske, og der kan jeg jo ikke spørge ind.	I høj grad
32	Jeg har svaret på denne undersøgelse baseret på mine oplevelser på operationsdagen. Hvis jeg skulle tage udgangspunkt i besøget inden operationen, ville mine svar have været anderledes.	I nogen grad

35	Der opstod et akut tilfælde, da jeg skulle tale med lægen efter narkosen. Dette resulterede i, at vi vekslede få ord uden mulighed for spørgsmål. Dette er selvfølgelig forståeligt, men jeg kunne godt have brugt et opkald eller et nummer at ringe til med mine spørgsmål.	I høj grad
38	Der blev på operationsstuen lavet om på planerne for operationen, da jeg først der fik besked om et alternativ til min operation, der var bedre. Jeg er glad for, at jeg blev tilbudt alternativet, men jeg ville ønske, at jeg havde fået tilbuddet, før jeg var kommet ind på operationsstuen.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
9	At jeg fik at vide, at undersøgelse i narkosen kunne ødelægge mit nye operationsresultat og forværre mine smerter. Min kæreste var med og hørte det samme.	I nogen grad
19	Vedhæftede vejledning i e-Boks om fasteregler. Det var utydeligt for mig, at der var en vedhæftet vejledning, hvorfor jeg ikke fik set den. Dette førte til, at jeg havde drukket for meget vand inden operation og denne måtte aflæses og finde en ny dag.	I nogen grad
22	Manglende information om sårbehandling og hvem jeg kunne kontakte, hvis der opstod problemer med sår eller lignende.	I nogen grad
32	Den førnævnte fejlinformering om, hvem der skulle operere mig.	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?
2	Har haft flere forskellige læger. Vidste ikke hvem jeg skulle ind til fra gang til gang, og de forskellige læger har forskellige holdninger og tilgange til, hvad der skal gøres, hvilket vanskeliggør det lidt at tage selvstændig stilling, da jeg intet ved om det lægefaglige. [Kontaktperson]	I meget høj grad
4	Jeg har også været til undersøgelse på andet sygehus tre gange, men oplevede der meget ventetid hver gang: mellem en til to en halv time. I Aarhus derimod kom jeg ind før tid hver gang. [Ventetid]	I meget høj grad
9	Føles som en fabrik, ingen ordentlig kontakt. Opereret af flere læger og oplever ikke den menneskelige kontakt. Tydeligt præg af, at alt skal gå stærkt og opfølgende kontrol sparet væk. Være muligt at tale med lægen ved komplikationer og ikke først lægekontakt lige inden operation, men tale med lægen nogle dage før, hvor man ikke er så bange som ved en operation. Er selv [sundhedsfagligt uddannet] og ved, at det kan fungere meget bedre med kontakten og trygheden og muligheden for at ringe til en læge. Er selv tidligere hjertepatient og kan altid ringe til en hjertelæge, selvom jeg ikke er hjertesyg mere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Jeg har ved de planlagte besøg fået en utrolig god og kompetent behandling, og jeg er meget overrasket over det høje serviceniveau, kompetencen og ikke mindst den meget vedkommende personlige kontakt med alle, som har været del af mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	God modtagelse. Grundig information. Jeg følte mig godt behandlet af smilende personale, tror ikke, det kunne være bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Vi var meget taknemmelige for, at ambulatoriet havde sørget for en overnatning på hotellet til både mig og min hustru efter min operation. Den første operation forløb ikke helt ikke efter planen, og efter udskrivningen opstod der mange problemer. Alt forløb godt denne gang, men vi var alligevel betænkelige ved at skulle tage direkte hjem efter tre til fire timer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Personalet gør et godt stykke arbejde under de vilkår, de arbejder under. Jeg kan godt se bort fra den tørre sandwich og dårlige kaffe, man får tilbudt efter opvågning. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 24 Jeg har kun ros til alt personale læger, sygeplejersker og sekretærer i modtagelsen, som jeg har haft forbindelse med under mine behandlinger. Ligeledes personalet i afdeling P har altid været imødekommende og yderst servicemindede.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 28 Ville være rart at blive behandlet af samme læge.  
[Kontaktperson] I høj grad
- 32 Jeg har [i flere år] døjet med min mave og har været til diverse undersøgelser. Jeg er senest blevet opereret for hæmorider. Hæmorideproblemet er en følge af mine maveproblemer, og problemet er allerede ved at opstå igen, fordi maveproblemerne ikke er løst. Lægernes diagnose er en irriteret tyktarm, men de eneste råd jeg har fået fra sundhedspersonale, er at tage afføringsmiddel og spise husk/loppefrøsskaller. Sidstnævnte har jeg gjort i lange perioder uden godt resultat, og jeg gør det nu igen efter en ny opfordring ved den opfølgende operationsamtale. Den bedste hjælp jeg har fået, er fra en ansat på andet hospital der har anbefalet [bestemt medicin], og fra min kone der laver mad efter [bestemte principper], som vi har læst om i aviser. Konsistensen af afføringen har gennem de seneste ti år været meget forskellig. [Bestemt medicin] har været det bedste middel til at samle det til "rigtige pølser", og mavesmerterne er stort set gået væk siden diætens start. Men min tarm er fortsat doven/dårlig til at tømme sig, og jeg har nu i et års tid brugt bind, fordi jeg oplever sivning af en klar væske. Dette problem blev ikke løst ved operationen. Jeg gad godt, at en læge tog mit grundlæggende tarmproblem alvorligt og fulgte det til dørs, indtil det var løst. Jeg har hørt og læst om fæces transplantationer, men måske er jeg ikke i målgruppen for det. Jeg er klar over, at andre har større tarmproblemer end mig og skal hjælpes først.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 33 Jeg var til kontrol mange gange på andet sygehus, næsten forskellig læge hver gang. Følte ikke, at der var kontinuitet i behandlingen.  
[Kontaktperson] I høj grad
- 40 Lægerne og sygeplejerskerne tog sig virkelig god tid til mig. De havde meget travlt, men selvom de havde travlt, så var det ikke noget jeg mærkede, da de på ingen måde skyndte på en eller noget. Den behandling jeg fik på Aarhus Universitetshospital, Tage-Hansens Gade var den bedste jeg nogensinde har fået på et hospital i Danmark.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad