

Kommentarsamling



Ambulante patienter

L-klinik

Mave- og Tarmkirurgi

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

© 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?
8	Fint modtaget af en læge fem minutter før tid.	Ikke relevant for mig
12	Jeg kom ikke videre i forløbet, da jeg havde drukket kaffe med mælk. Så nu får jeg en ny indkaldelse.	I høj grad
15	Jeg synes, det virkede utroligt effektivt hele vejen igennem, og jeg følte virkelig, at de tog sig af mig og min sygdom.	I meget høj grad
21	Hvis de nu havde, så man kunne scanne sit sygesikringskort.	I nogen grad
23	Jeg har ingen forslag og forbehold.	Ikke relevant for mig
30	Ingen ventetid. Særlig imødekomende, forberedt og behagelig læge.	I meget høj grad
45	Kom ind før tid.	I meget høj grad
71	Faktisk bryder jeg mig slet ikke om modtagelse af en scanner, uanset hvilken undersøgelse jeg kommer til på sygehuset. Jeg har været til en del forundersøgelser forud for operation og undersøgelser efter operation, og sommetider føler jeg, især til scanninger, at jeg overhovedet ikke har talt med nogen, men bare scannet mit sygesikringsbevis, og så ind i f.eks. CT-scanneren, og så ud igen. Jeg kunne godt tænke mig, at der sad en levende person, som jeg kunne vise kortet eller bare sige goddag til. Den pågældende dag i [efteråret], talte jeg kun med lægen, som jeg jo kendte i forvejen, og han kendte alt til mit forløb.	I meget høj grad
87	Personalet vidste, hvem jeg var, og var tydeligvis forberedt på, at jeg kom. Sygeplejersken var meget imødekomende og virkede yderst kompetent. Jeg havde dog ved en tidligere samtale fået indtryk af, at jeg ved modtagelsen ville få mere information af en kirurg om selve operationen. Jeg blev derfor noget overrasket over, at lægesamtalen skulle foregå med en medicinstuderende, der ikke vidste meget om det indgreb, jeg skulle indlægges for at få foretaget. Han foretog en anamnese ud fra et skema og havde taget fejl af flere oplysninger i min journal (herunder medicin), så jeg besluttede mig for at gå hjem og google de ting, jeg gerne ville vide noget om.	I høj grad
90	Meget tilfreds med modtagelsen.	I 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?
8	Mangler ikke mere information. Jeg skal nu til samtale ved en kirurg som kan forklare, hvilke muligheder der er for behandling.	I meget høj grad
21	De vidste ikke hvilken afdeling, jeg skulle overføres til. Jeg mener efter en canceroperation.	Slet ikke
36	Efter operationen blev jeg dårligt informeret om, hvad der var sket. Lægen havde fortalt mig det på vej fra operationsstuen og til opvågningsstuen. Den læge, der kom senere, havde ikke tid til at snakke med mig. Ingen informerede mig om, at der var blevet udskrevet medicin til mig.	I ringe grad
43	Jeg blev lovet, at læge NN ville kontakte mig, men det blev jeg ikke.	Uoplyst
71	Selvom det var en ganske udmærket samtale med lægen, synes jeg, at der manglede information om, at jeg ikke kunne henvende mig i afdelingen igen, men måtte ved eventuelle problemer henvende mig hos min egen læge. Jeg kunne godt have brug for at henvende mig hos læge NN igen, da der senere opstod problemer i relation til operationen, som jeg tænker læge NN kunne svare bedre på end min egen læge, da læge NN jo kender min operation.	Ved ikke
82	Selvom Afdeling L er min primære afdeling, har behandling/operation foregået på andre afdelinger. Derfor har det kun været til en opfølgningssamtale hos en læge, at jeg har været på Afdeling L.	I høj grad

87	Udover at jeg ikke blev informeret om, hvordan selve indgrebet ville foregå forud for operationen, har jeg ikke på noget tidspunkt fået at vide, hvordan operationen rent faktisk forløb. Der er ikke nogen læge, der har haft en samtale med mig omkring operationen, før jeg blev udskrevet. En sygeplejerske fortalte mig, at der havde været en blødning, og jeg bad derfor om at tale med en læge til stuegang, også for at høre hvorvidt der var nogen restriktioner i forhold til operationen. Jeg fik at vide af plejepersonalet, at det ikke kunne lade sig gøre at komme til at snakke med en læge, eftersom jeg allerede var udskrevet. Jeg blev derfor sendt hjem. Tre uger efter operationen havde hospitalet fortsat ikke sendt et udskrivningsbrev til min egen læge. Da vi rykkede for det, kom der en meget kort notits på en til to linjer, hvoraf det fremgik, at operationen var foregået tilfredsstillende. Udover ovenstående har jeg ligeledes savnet information om virkninger og bivirkninger af medicinen samt information om udtræning, forventet forløb efter operationen, fx hvor lang tid kunne jeg forvente at have ondt, skulle tage smertestillende, være sygemeldt, restriktioner i forhold til kost osv., langtidsvirkninger af indgrebet, hvilken betydning kan indgrebet have for min livskvalitet, kost, osv.?	I ringe grad
90	Jeg er meget tilfreds med den information, jeg fik.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
46	Efter min mening mangler der koordination imellem de tre hospitaler, som jeg er i kontakt med.	I høj 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?
18	Jeg har i løbet af mit to år lange sygdomsforløb ikke haft en primærlæge. Jeg har skiftet mellem afdelinger. Jeg skulle selv tage kontakt til min nye afdeling, som så ikke kunne finde mig i systemet, fordi jeg ikke var overført fra akutmodtagelsen til afdelingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Der mangler nogle flere sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
43	Jeg blev indkaldt. Fik fjernet sten. Efterfølgende er der ikke sket noget andet end, at jeg har det dårligt. Min læge har prøvet at komme i kontakt med sygehuset, men der er ikke sket noget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
58	På dagen, jeg skulle opereres, var der ikke rigtigt styr på, at jeg havde diabetes type 1, og efter opvågning, hvor jeg kom tilbage til stuen, var de løbet tør for 1g Panodil? Så fik slet ikke nogen smertestillende piller. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
63	Det havde været smart, hvis jeg havde kunnet få taget blodprøver samtidigt med, at jeg var i MR-scanner. Jeg havde derved sparet en tur til Aarhus Universitetshospital. Til gengæld var det virkelig skønt, at jeg kunne komme i MR-scanner udenfor almindelig arbejdstid, så jeg ikke igen måtte tage fri? [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
71	Mit umiddelbare indtryk af hele forløbet er stor ros til diverse plejepersonale, som i den grad løber stærkt, lægerne nok ligeså, og stort set altid, på trods af fart, har tid til at smile og give et håndklem, hvis det er det, man har brug for. Jeg har under hele forløbet kun mødt en enkelt læge, som i den grad svarede uforskammet på en kommentar; her kunne jeg have lyst til at indgive en klage, men lader være, da alle de andre var enormt søde og positive. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
87	Personalet virker overordnet meget presset. Der var af flere omgange patienter, der lå på gangene inklusiv mig selv, og der kunne gå rigtig lang tid, før en klokke blev taget. Det var meget besværligt at få adgang til en læge, der havde en viden om, det jeg var indlagt for (meget almindelig lidelse). Jeg oplevede af flere omgange at komme til at snakke med [en læge, som ikke var erfaren og ikke vidste noget om det, som det drejede sig om] i stedet for [en erfaren] læge. Mit sygdomsforløb (og dermed smerter og sygemelding fra job) har været unødvendig langstrakt grundet udsættelse af diverse undersøgelser såsom scanninger og operationer. I den forbindelse kunne personalet blive bedre til at sørge for, at patienter der faster mange dage i træk, får tilstrækkelig væske intravenøst. Jeg har oplevet at være fastende og ikke få tilbudt noget af nogen art i op til 18 timer til trods for, at jeg gjorde opmærksom på, at jeg var ved at få det dårligt. Der har dog også været mere positive oplevelser. Enkelte personalemedlemmer skiller sig ud ved at have vist varme, forståelse og en patientcentreret behandling. Det har været med til at gøre det tåleligt. Specielt vil jeg fremhæve personalet på opvågningsen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad