



## **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?
5	Jeg starter med at sige, at der kun er en lille ting, som jeg ikke er tilfreds med. Jeg skulle hente en ny cpap, og ikke alle masker var fremme, og selvom jeg havde problemer med den gamle, kunne jeg ikke finde en anden en. Til alle sidst tog hun den rigtig maske frem fra skabet.	I meget høj grad
16	Havde en tid [om formiddagen] og kom først ind [to timer og et kvarter senere]. Det var om tirsdagen. Mandagen, altså dagen før, ventede vi også i over en time.	I høj grad
17	Var lovet en hospitalsseng ved ankomst med Falck, men fik det ikke.	I høj grad
25	Til den indledende samtale var der ingen ventetid, og det var der heller ikke til kontrolbesøget efter operationen, så der var alt i orden. På selve operationsdagen var ventetiden meget lang, hvilket var ubehageligt, men ellers er jeg meget tilfreds med mit møde med sygehusvæsenet.	I høj grad
28	Min indlæggelse til akut behandling blev ændret til andet hospital for at overholde behandlingsgarantien. Så har slet ikke været indlagt i Aarhus.	Uoplyst
30	Det har været en fin modtagelse og behandling, men har prøvet at få lidt forklaring på hvordan, det kan være, at den højre stemmelæbe bliver lam. Er lidt spændt på hvordan, det udvikler sig.	I meget høj grad
36	Meget venlig modtagelse og fin behandling. Flinke læger med overskud.	I meget høj grad
49	Jeg blev modtaget og behandlet af en anden end den, der havde indkaldt mig. Det kom bag på såvel mig som behandleren.	I nogen grad
70	Ventetid pga. speciallæge skulle deltage, og vedkommende var optaget af operation, så det var forventet.	I høj grad
72	God modtagelse.	I høj grad
81	Jeg kunne godt have brugt, at en personale havde oplyst, at jeg ikke kunne komme til, til den forventede tid, da jeg skulle på arbejde bagefter.	I høj grad
83	Vi var positivt overraskede, da vi blev kaldt ind, før vi skulle møde og kom hurtigt ind til de tre forskellige fagpersoner. Virkelig effektivt og godt koordineret.	I meget høj grad
84	Var ok.	I meget høj grad
89	Jeg synes, at I skal lave en ventetidsliste på cirkatid ved skærmen, når man tjekker ind. Det kan ikke passe, at man skal gå op til receptionen og spørge, for at få et svar, der hedder, at du er nummer to eller den næste i køen efter halvanden times ventetid. (Og ja, det er sket flere gange, så jeg taler af erfaring efter mit uafsluttede forløb.)	I nogen grad
98	Alt var som det skulle være, og [de var punktlig] med hensyn til tiden, så meget, meget tilfreds.	I meget høj grad
101	Der var lang ventetid på selve hovedafdelingen, men ikke til høreprøven på ambulatoriet.	I meget høj grad
103	Rummet var ikke så spændende.	I meget høj grad
118	Når man sidder og skal ind og have en diagnose, og frygter det er kræft, [så] kunne der godt ligge andet lektur på bordene i venteværelset end kræftinformation. I reolen er forskellige fag- eller helseblade. En stak ugeblade er mere hvad man pt. har overskud til at fordrive tiden med.	I høj grad
119	Jeg kommer i ambulatoriet [ofte] og har gjort det siden [sommere for nogle år siden]. Personalet er altid velforberedt, når jeg kommer. Det er sjældent, der er ventetid. Jeg er fuld tilfreds med mine besøg og har stor tillid til personalet. Altid søde og kompetente.	I meget høj grad
121	De kunne godt overholde tiden lidt bedre.	I høj grad
123	Mange ventende og ikke mange siddepladser.	I nogen grad
124	Jeg kom efter telefonisk henvendelse og fik en akuttid, hvor der må forventes ventetid.	I nogen grad

130	Mødte ind som sidst jeg var i ØNH Ambulatoriet. Men til min overraskelse var der ikke nogen i modtagelsen, der vidste at jeg havde en aftale. Den venlige i modtagelsen kunne ikke fortælle mig, hvor jeg skulle gå hen, da det ikke var i det tidligere (gamle) venteværelse jeg skulle vente i! Der var åbenbart blevet rokeret i afdelingen. Efter nogen søgen på diverse gange fandt jeg ud af, at jeg skulle ned i kælderens. Hvor jeg derefter gik ned! MEN jeg kunne ikke finde en modtagelse. Gik derfor ind til noget der lignede en modtagelse på en af gangene. Men her var heller ingen hjælp!!!! De anede ikke hvor jeg skulle hen. Gik derefter til modsatte side i samme kældergang. GODT jeg var kommet i god tid!!!! Så en ældre kvinde sidde ved et lille bord med to stole, spurgte om jeg var på rette spor, hvilket hun troede jeg var. Besluttede derefter bare at vente og se. Ps. Den ældre dame havde siddet der en halv time, uden NOGEN havde kontaktet hende!!! ( der var jo ingen modtagelse). Der var ikke en eneste af det personale, som låste sig ud og ind af de mange døre på gangen, der værdigede os et blik, ej heller hilste. ENDELIG gik der en dør op og en kvinde forhørte om jeg var til stede. Jeg mener ikke at det kan være rigtig at man skal rende rundt for at finde det ambulatorie man er blevet indkaldt til pga. dårlig ORGANISERING OG INFO FRA PERSONALE tillige med FØLELSEN AF AT MAN IKKE EKSISTERER, OG BARE ER TIL BESVÆR!!!! Dette er ikke et surt opstød, bare en lille en til eftertanke. Ps. Damen jeg var inde hos var IKKE særlig professionel. Min tidligere kontaktperson var meget menneskelig, imødekommende og vidste hvad hun havde med at gøre. Den nye kontaktperson skulle bare af med mig, besvarede mine forespørgsler meget overfladisk.. Derfor har jeg nu til hensigt at blive flyttet til [andet sygehus]. Så skal jeg ikke køre til Aarhus, med alle omtalte (problemer og dårlige oplevelser) Og ikke at forglemme parkeringsproblemer.	Slet ikke
139	Jeg er blevet venligt modtaget hver gang.	I nogen grad
140	Sekretæren havde glemt at videregende, at jeg var ankommet.	I meget høj grad
148	Modtagelsen var i top, og jeg blev behandlet med smil.	I meget høj grad
166	Alle var meget venlige og oplysende.	I meget høj grad
169	Det kan vist ikke blive bedre.	I meget høj grad
174	Information ved ankomst om ventetiden, ca. længden.	I meget høj grad
182	Jeg kom 25 minutter før og blev kaldt ind 20 minutter før min tid.	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?
17	Undersøgt for blod i laryngectomi uden besked om, hvorfor der var blod i luftrør/lunger. Lægen sagde, at hvis det blev værre, når jeg kom hjem skulle jeg ringe 112. En halv time efter hjemkomst løb blodet ud af stomien/tuben, og jeg blev bragt tilbage med udrykning med Falck til Akutafdelingen på AUH. Herefter blev jeg indlagt på afdeling H og opereret to gange i løbet af tre dage.	I ringe grad
36	Ingen mangler.	I meget høj grad
53	Meget kort information efter operation og svar efter 14 dages ventetid. Manglede tilsyn af sår og efterfølgende behandling.	I høj grad
72	God information.	I høj grad
75	Jeg vil ikke sige, at jeg manglede information, men det var mit indtryk, at personalet havde svært ved at sætte sig ind i, hvor generende min lidelse er. Undersøgelserne endte ud i, at de ikke kunne finde noget. Men jeg har stadig [genen]. Lægen anbefalede mig at gå til min egen læge igen og bede ham om en henvisning til en anden afdeling.	I ringe grad
81	Jeg ville ønske, at det var hende jeg havde slutsamtalen, der havde opereret mig. Da dem jeg snakkede med, syntes jeg virkede usikre på de svar de gav mig, og det har gjort mig meget usikker.	I ringe grad
83	Jeg blev bedt om at træffe en beslutning om, hvorvidt jeg ønskede, at min datter skulle opereres nu eller senere. Lægen sagde direkte, at jeg skulle træffe en beslutning, mens vi sad til undersøgelse. Det kunne have været fint at have mulighed for lige at ringe og snakke med min datters far om hans mening herom.	I meget høj grad
89	Der manglede ikke information. Synes, de her været meget hjælpsomme, forstående og dygtige til at forklare tingene.	I meget høj grad
95	Manglede forklaring på hospitalets beslutning om endnu en operation.	I ringe grad

98	Jeg synes, jeg havde de informationer, der var nødvendige før mit besøg, og efterfølgende har jeg ikke haft behov for yderligere informationer, som jeg ikke har kunne indhente ved min egen læge. Jeg føler mig rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
123	Jeg havde en henvisning, der var mere end et år gammel. Jeg kom igen som opfølgning på en generende pandehuletilstand, der giver hovedpine og puds i halsen og måske forandringer i synet. Ved den oprindelige undersøgelse fik jeg at vide, at der var mindst tre grader af operation i udsigt. Min egen øre-næse-halslæge gav mig da en medicin, som gav mig næseblod, fordi jeg ikke kunne tåle den. Jeg havde ikke meget lyst til at blive opereret og prøvede derfor i en periode at klare mig med saltvandsskyl af næsehulen. Da mine symptomer blev værre, fulgte jeg op på den gamle henvisning og fik en tid et par måneder senere på Århus Universitetshospitals Ambulatorium. Her blev jeg forundersøgt af to yngre fagkvinder, der gjorde deres bedste. Jeg kunne fornemme, at det var et problem for dem, at min henvisning var et års tid gammel. Jeg gætter på, at de savnede en skema-besvarelse fra mig, som jeg har udfyldt i forbindelse med et besøg på andet hospital. Da den mandlige læge blev fundet, blev han hurtigt informeret om sagen, gav mig en recept på en næsespray (primært mod næsepolypper), hvor dosis efter en måned skulle fordobles. Jeg skulle så komme igen om [nogle] måneder. Det viste sig, at jeg kun kunne få en tid efter [nogle] måneder, da [vinterens] kalender endnu ikke var åben. Det er den stadig ikke, men det bliver den måske ca. [sidst i efteråret]. Jeg har nogle polypper i højre side. Forespurgt svarede lægen, at en fjernelse af disse blot giver plads til at flere kan gro frem, og derfor prøves spray-kuren først. Jeg ved ikke, om hovedpinen kan forsvinde. Den er der stadig.	Ved ikke
124	Det drejede sig om ventilskifte, som er foretaget mange gange før.	I meget høj grad
133	Relevant henvisning til Audiologisk Ambulatorium.	I høj grad
148	Intet.	I meget høj grad
163	Jeg ville gerne have været informeret om, hvad der gør, at min lidelse er kommet igen.	I høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
11	Kanylen smuttede, og det var super smertefuld. Min læge virkede også distræt, da hun hele tiden blev ringet.	I høj grad
17	Første operation af en polyp var formodentlig en fejl, fordi blodet blev ved med at komme ud af stomien. Ved en ny operation dagen efter fandt man en gammel operationstråd, som blev afkortet samt noget "stof" i luftrøret, som blev fjernet. Det undrer mig at lægen i ambulatoriet ikke havde mistanke om, at der var noget galt, som krævede behandling straks.	I ringe grad
47	Det var ikke læge NN, som tilså mig.	I høj grad
92	Noget teknisk var i stykker ved mit besøg. Kunne derfor ikke gennemføre undersøgelsen 100 procent.	I høj grad
95	Der manglede en forståelig forklaring til mig.	I ringe grad
140	Min ankomst blev ikke registreret trods henvendelse i receptionen.	Uoplyst

### 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?
16	Personalet i skranken var rigtig søde og forståelige. Folkene i ambulatoriet var gode til at forklare og berolige. Det, der gerne kunne være bedre, er ventetiden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
17	De har for travlt, er forvirrede og giver en overfladisk diagnose, f.eks. giver pencillin blot for at få patienten ud af huset hurtigst muligt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
36	Alt fungerede fint i forhold til de symptomer jeg kom med.	I meget høj grad

81	Jeg synes det er den læge, der opererer en, man skal have slutsamtalen med, da de læger jeg fik ikke var sikre, når de svarede på mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
83	Der var en rigtig god stemning. Man fornemmede, at samarbejdet var godt, og at alle var sat ind i min datters situation. Vi er meget positive over mødet med sygehuset. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
92	Jeg ved, at dette er et drømmescenarium, men det ville for mig have været dejligt, hvis min problematik blev forstået på færre hænder. Det er lidt forvirrende at skulle tale hørenedsættelse med mange forskellige personer. Dog skal siges, at jeg alt i alt KUN har mødt et par personaler, som bare ikke fungerede for mig, og har derfor ved tidsbestilling prøvet at bestille tid uden om dem. [Kontaktperson]	I høj grad
95	Ville gerne have været forberedt på, at det ikke bare var en ambulans kontrol. [Kommunikation og information]	I ringe grad
98	Godt og jeg kan kun give mange roser til NN, som var den læge NN, der gennemførte undersøgelsen/konsultationen. Meget kompetent og jeg følte mig absolut i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
118	Forsinkede prøveresultater betød tre aflyste konsultationer med kort varsel. Der var dog god information omkring det, og telefonisk kontakt omkring det, så vi ikke kørte forgæves. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
119	Personalet er søde, omsorgsfulde og meget kompetente. De kan ikke roses nok. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
123	De virker umiddelbart pressede og underbemandede, og prøver at kompensere herfor med humor. Altså flere folk, gerne stadig med humor. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
133	Mødte en forberedt læge NN, som havde et godt kendskab til min sjældne tilstand (<1/1.000.000). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
148	Ventetiden ved forundersøgelsen. [Ventetid]	I meget høj grad
162	Jeg blev opereret [et] øre [for år tilbage], og i den forbindelse har de kappet smagsnerven i højre side, og det gør de os først bekendt med til vores årlige kontrol i 2017. Ikke tilfredsstillende at læge NN ikke gør os bekendt med det lige efter operationen. Jeg kunne i forbindelse med operationen ikke smage noget i tre uger efter, men fik i den forbindelse kun at vide, at det nok skulle komme igen. Det havde været rart at vide, hvad de havde lavet. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
169	De er meget venlige og har et stort menneskeligt overskud (hvor de så får det fra). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad