



## **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?
13	Jeg er blevet rigtig godt behandlet af det danske sundhedssystem.	I meget høj grad
29	God modtagelse.	Ved ikke
39	Jeg skulle udfylde et stykke papir, da jeg kom. Det havde jeg gjort online også, men det var ikke kommet frem. Det er et skidt onlinesystem, der tager flere dage om at få en formular fra a til b. Jeg nåede ikke at udfylde det fysiske papir i venteværelset, da der ingen ventetid var :).	I høj grad
40	Jeg blev indlagt af en vagtlæge om aftenen, men modtagelsen var ok.	I nogen grad
44	Jeg var meget glad for at blive tilbudt en tid senere på dagen pga. afbud. Jeg mødte en halv time for tidligt og kom ind med det samme. Fint!	I meget høj grad
47	Alt var helt i top.	I høj grad
49	Jeg satte mig i det forkerte venteværelse, og var der en halv times tid. Det fandt jeg først ud af, da jeg var henne ved fællesskranken for at spørge om, hvor lang ventetid der mon var endnu. Da jeg så havde sat mig ned i det rigtige venteværelse, der lå langt væk, i en anden gang, uden noget personale til at spørge, blev jeg usikker på, om jeg måske havde været kaldt ind, selvom de ganske vist kan se den automatiske registrering, man laver med sygesikringskortet. Jeg gik tilbage til fællesskranken og spurgte mig for. Jeg fik bare at vide, at det kunne de se på registreringen. Her synes jeg, at jeg blev hjulpet lidt ligegyldigt. Jeg kom ind lidt senere. Om det var fordi, der var blevet gjort opmærksom på, at jeg var der, eller om det var almindelig forsinkelse, blev jeg ikke klar over. Ønske om tydelige, at skilte med angivelse af, at kirurgisk venteværelse er her, Ortopædkirurgisk venteværelse er der og Gynækologisk venteværelse er der osv. Gerne noget personale man kan spørge.	I høj grad
52	Fin modtagelse.	I meget høj grad
71	De var venlige.	I høj grad
81	Jeg kom til før min aftalte tid, og jeg blev modtaget af en velforberedt læge. Top karakter for mit besøg.	I meget høj grad
89	Da jeg var til forundersøgelse, skulle jeg til samtaler tre forskellige steder. Hvis man ikke går så godt eller har ondt, ville det være en fordel, at de samtaler var mere samlet på et sted.	I meget høj grad
97	Jeg fik den bedste modtagelse, man kan ønske sig.	I meget høj grad
102	Absolut ingen forslag til forbedringer, det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
106	De gange, jeg har været der, synes jeg, det virker til at fungere rigtig godt.	I høj grad
116	Venlig og rar stemning.	I høj grad
117	Meget fin.	I meget høj grad
118	Super oplevelse.	I meget høj grad
131	Den eneste bemærkning er, at tv'et var skruet for højt op. Jeg flyttede mig ud på gangen.	I høj grad
141	Eneste kommentar er, at der ikke kan undgås ventetid. Selvom der er afsat en bestemt tid til patienten, smider man jo ikke vedkommende ud, fordi man måske har mange.	I meget høj grad
147	Meget tilfreds.	I meget høj grad
148	Alt fungerede fint.	I høj grad
156	Kom 15 minutter for sent [], men personalet var meget forstående [].	I meget høj grad
159	Ingen kommentarer. Alt ok.	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?
16	Jeg ved ikke rigtig, om denne undersøgelse er relevant for mig og mit besøg på ambulatoriet. Jeg blev akut indlagt med ondt i ryggen. Det viste sig, at der var tale om nyrebækkenbetændelse og sammenfald i en af de nederste ryghvirvler.	Uoplyst
17	Operation vedrørende navlebrok. Da jeg ikke ved, om jeg skal have flere børn, ville man ikke sætte net ind, som man normalt gør, men i stedet bare sy sammen. Lægen kunne ikke svare mig på, om jeg måtte løfte, eller hvor lang tid jeg skulle være varsom. Jeg blev henvist til at tale med lægen på dagen. Det er slet ikke godt nok. Jeg endte med at ringe ind efterfølgende og måtte bruge øvrig personales tid på at få svar på mine spørgsmål.	I nogen grad
29	Jeg blev indlagt akut, så det er lidt svært at svare på nogle af spørgsmålene.	Uoplyst
39	Jeg synes, at alternativer kunne være interessante. Jeg har galdesten, og behandlingen lader til at være fjernelse af galdeblæren. Jeg synes, det kunne have været rart at høre om alternative behandlinger, operationer og medicinering. Ikke mindst for at forstå at det bedste valg er at fjerne galdeblæren.	I høj grad
40	Jeg var tilfreds.	I høj grad
44	Det kunne måske være godt med lidt hjælp til kostmægning i forbindelse med det krævede vægttab.	I meget høj grad
56	Efter [operationen] havde jeg behov for nemmere adgang til relevant personale til orientering om, hvorfor min krop reagerede, som den gjorde. Jeg tror, jeg ville være bedre rustet, hvis lægen, sygeplejersken, kirurgen, en eller anden i forløbet havde fortalt mig, at [denne] behandling IKKE er lig med hurtig heling! Da jeg efterfølgende var til samtale med en læge, om hvordan det gik, fik jeg svar på nogle af disse spørgsmål, OG han påpegede også, at det KUN var [nogle] uger siden min operation, så kroppen skulle stadig have tid til heling. Havde jeg haft den viden, da jeg blev sendt hjem, kunne jeg måske have haft mere ro i kroppen og større tålmodighed til at komme over operationen. :-). Jeg vil gerne benytte lejligheden til at rose personalet omkring [operationen]. Min kæreste og især jeg følte os godt modtaget og taget af. Information hele vejen og bagefter, som er lidt taget, men positivt og menneskeligt, venligt og rart ophold. Tak.	I meget høj grad
57	Lægen var meget afvisende, da mit problem tilsyneladende skyldes min overvægt. Han var nærmest irriteret over, at jeg spildte hans tid. Det frustrerende var blot, at det jo er mit egen læge, der har henvist mig til Horsens, jeg havde ikke bedt om det. Konsultationen tog ikke fem minutter, og jeg forlod Horsens Hospital som en meget vred mand!	Slet ikke
59	Hvis man ikke bliver udredt, er det som om, man bliver lidt tabt i systemet, fordi man måske fejler noget, der hører under et andet specialeområde. Derfor kan det være svært at vide, hvad man så skal stille op bagefter, hvis undersøgelsen ikke gav noget resultat, og man ikke får en videre henvisning.	I nogen grad
106	Tror, det er lidt op til den enkelte om, hvor meget information man har brug for. Jeg har fået det, jeg har brug for af oplysninger.	I meget høj grad
108	Det undrer mig, at lægen i Horsens ikke havde fået fat i hele CT-skanningen fra andet sygehus []. [Lægen] sagde, at [vedkommende] kun havde nogle få billeder og havde brug for flere. Til gengæld fik jeg at vide, at jeg var "klar" til operation og ville blive indkaldt hurtigt. Det skulle blot diskuteres på en konference, om min vægt var ok, "du skal jo ikke engang tabe dig". Der går så [flere] uger, og jeg kan komme til ny samtale med en anden læge som lige kan oplyse, at jeg ikke er "klar" før jeg har tabt mig. Jeg blev meget skuffet og forundret. I mit indkaldelsesbrev [] står der, at jeg skal til CT-skanning ved dette besøg. Det undrer mig, da jeg jo blev skannet [tidligere]. Jeg ringer og spørger og får at vide, at det er en fejl i brevet. Lægerne gav i hvert fald forskellige meldinger.	Ved ikke
117	Kom ind med en halv times varsel, så derfor ingen information. Meget fint det gik så hurtigt, og sygeplejersken havde den tid, der skulle til.	I meget høj grad
141	Her i dette tilfælde, var jeg måske blevet henvist til det forkerte afsnit, men lægen sørgede for, at jeg bliver henvist (indkaldt) til den rette afdeling, i stedet for bare at sende mig til egen læge igen.	I meget høj grad
159	Efter skanning af maven fik jeg besked på, at der var en betændelse i tarmen, der skulle behandles dels ved en prøve af bylden og medicinsk behandling af samme betændelse.	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?
7	Er meget tilfreds med NN, da han har gjort meget for at hjælpe mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Lægen vidste meget lidt om den måde, man valgte at foretage min operation på. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
23	Intet at klage over. Super fin behandling under hele forløbet. Tak for det.	I meget høj grad
27	Gode svar på mine spørgsmål. Venligt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Man ventede lidt, kom ind til en snak med en læge, ventede en del, kom ind til en snak med en narkosesygeplejerske, og bookede derefter en tid hos en anden sygeplejerske/sekretær. Ideelt set var de 3 dele mere samlet, så skulle man ikke forklare de samme ting igen, og de små "pointer", der var kommet frem undervejs var nemmere at dele. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
40	Det var ok.	I høj grad
44	Meget tilfreds :-).	I meget høj grad
52	Mit seneste besøg på ambulatoriet var en god oplevelse. Personalet var tiptop på alle måder. Til forskel fra mit tidligere besøg [om sommeren]. Det var ikke en rar oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Første gang jeg var nede på hospitalet for at blive undersøgt for brok, var jeg blevet booket til en forkert undersøgelse. Dette kunne lægerne også se, da de nærlæste min journal. Her kunne det være rart, hvis den type fejl blev opdaget før og rettet i tide, så man ikke skal køre forgæves. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
80	Jeg skulle scannes for lyskebrok i højre side. Efter scanningen blev jeg spurgt om det ikke var i venstre side min brok sad. Jeg måtte svare nej, da det sidder i højre side. Jeg fik svaret, at de nok havde fået begge sider med. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
81	Alt var lige efter bogen. :-).	I meget høj grad
101	Har fået en meget fin behandling. Der er ikke noget at klage over. Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
102	Det var særdeles godt det hele.	I meget høj grad
106	Jeg synes, at de gør det rigtigt godt.	I meget høj grad
108	Som menneske synes jeg, at jeg burde have haft den rigtige besked ved det første besøg. Jeg føler, at jeg bruger mit liv på ventetid og forskellige beskeder. Jeg ved godt, at mit nuværende tilfælde ikke er noget livsfarligt, men man er meget påvirket, når kroppen driller og ikke fungerer optimalt. Mit "problem" opstod [for mange år siden], fordi min læge overså en sprunget blindtarm. Jeg blev opereret ti dage efter, at den var sprunget. Da var jeg vist i livsfare! Hvis jeg bliver "klar" til operation, er det fjerde brokoperation efter den famøse sprungne blindtarm for [mange år] siden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Ved ikke
111	Det er ikke rart at blive sendt hjem så hurtigt efter en operation. Hospitalet ville sende mig hjem samme dag som operationen foregik. Da jeg bor alene, fik jeg dog lov til at blive på hospitalet et ekstra døgn. Jeg har talt med mange, der er utilfredse med den hurtige hjemsendelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
117	Søde allesammen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
118	Det hele var godt lige fra servicepersonalet til lægerne. Men især sygeplejerske NN. Hun var rigtig god!	I meget høj grad
129	Andet sygehus, der henviste mig til Horsens. Håber ikke det sker igen, da det er den dårligste oplevelse, jeg endnu har haft.	Slet ikke
151	Gjorde det fint.	I meget høj grad