

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Brystklirik - Kirurgi

Mave-, Tarm- og Brystkirurgi

Hospitalsenhed Midt

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?
5	Ventede en time!	I høj grad
6	At sidde og vente på den afdeling er svært. Jeg har respekt for, at der kan ske forskellige ting, som afstedkommer forsinkelser. Det kunne dog være dejligt at blive adviseret om, om man forventer, der er 15, 30 eller 45 minutters ventetid. For så kan man bl.a. gå på toilettet eller i kiosken, og man er forberedt på ventetidens omfang.	I meget høj grad
8	Det var fint.	I høj grad
14	Jeg kom vist lidt for sent, men der kom da en dame og fulgte mig ned til ambulatoriet, men jeg har ellers ikke forslag til forbedringer. Men jeg troede da, at jeg var blevet tilbudt stråler.	I meget høj grad
22	Besked i venteværelset om, at der er ventetid samtidig med, at de ved, at jeg er kommet.	I høj grad
25	At man i hvert fald ikke sidder længere end til den aftalte tid. Og slet ikke at personalet går rundt med kaffekopper først den ene vej og derefter den anden vej. Der var flere der sad og sendte øjne, så det gik flere ventende på. Jeg var to gange til udtømning på Viborg efter operation, og begge gange drillede computeren sygeplejerskerne, og begge gange fandt de løsninger ved at spørge andre. Måske kunne de få et lille kursus, det kunne afhjælpe den tid.	I nogen grad
29	Jeg var inde [for at] snakke med læge NN, der spurgte, om jeg ville have lavet noget om ved mit bryst, det ville jeg ikke, så ønskede hun mig held og lykke fremover. Så det var en fin samtale. Alt i alt godt.	I meget høj grad
33	Personalet var lidt stresset.	I nogen grad
34	De bør vide, hvem man skal ind til, det ved man ikke altid selv.	I nogen grad
45	Ok. Jeg forventede en undersøgelse af brystet, men det var blot et billede af mine bryster, og det syntes jeg var helt spild af en læge NN. Jeg er glad for, at min operation var så god og hurtig, men jeg synes, der bliver brugt for meget tid på snak. Min fornemmelse er, at kræft får for meget opmærksomhed.	I høj grad
60	Jeg kan ikke huske, hvad dag jeg var i ambulatoriet, da jeg har været det nogle gange, men alt i alt har jeg fået en meget fin behandling i Viborg.	Ved ikke
67	Når man venter på MR-scanning mangler der siddepladser.	I høj grad
84	Jeg oplevede det meget besynderligt, at man ikke kunne bruge sit sygesikringskort til at melde sin ankomst på. I princippet er det vel ligegyldigt, om man skal til brystundersøgelse eller mammografi/røntgen. Så de der kommer ind bliver bedt om CPR-nummer. Det, synes jeg, ikke fungerer i forhold til, at der sidder andre i venteværelset, som ikke kan undgå at høre det. Yderligere oplevede jeg, at en kvinde fortalte sekretæren om sin undersøgelse. Man kunne måske ændre venteværelset, således at det var delt op, sådan at diskretionen kunne højnes.	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	Bestemt ikke.	I høj grad
25	Ja, jeg ringede til Viborg og spurgte, om det ikke kunne lade sig gøre at få udtømt væske efter en [operation] på andet sygehus, i stedet for at min mand skulle have fri fra arbejde igen igen, for at køre mig en times kørsel til Viborg, når nu det var en simpel udtømning, som næsten enhver sygeplejerske kunne gøre. Men nej! Det var der så mange, der spurgte om, sagde de. Men nej, andet sygehus ville ikke gøre det. Det må der kunne gøres noget ved! Jeg kan forstå, hvis det var en læge eller stråling eller noget andet, der kun er visse steder. Men en simpel lille nål, og det tager under fem minutter!	I høj grad
34	Det var den mest ELENDIGE oplevelse, jeg nogensinde har haft med det danske sygehusvæsen! Magen til læge NN skal man lede længe efter.	Slet ikke

36	Jeg har nu haft problemer med en streng under højre arm i et år. Læge NN mente ikke, at det blot kunne skæres over. Hun ville tage min situation op på konference med andre læger, men jeg har endnu ikke hørt fra hende. Det til trods for, at hun kommenterede, at hun ikke havde set så grell en arm med streng, som trækker ned gennem hele armen nu. Det bekræftede sygeplejersken også. Og det bliver kun værre og værre. Så venter helt klart på at finde en mulig løsning på dette.	I ringe grad
38	Ærlighed omkring min tovholder NN i forløbet, som stoppede. Jeg har fået flere forskellige informationer. Først at han var gået på pension. Så at han var flyttet, og senere at han havde sagt op!! Det havde været rart at få at vide, at der ville komme en anden tovholder og et navn på denne. Specielt med det langhårede udredningsforløb jeg har haft. Jeg har virkelig haft brug for en kontaktperson, og så er det frustrerende, at denne pludselig er væk. Det får trygheden til læger og systemet til at forsvinde, og det er det, man har mindst brug for! Fra jeg får konstateret brystkræft, knoglekræft og mulig metastaser på lungene og til, at jeg kommer i behandling, går der over to måneder! Efter jeg havde fået at vide, at jeg faktisk var mere syg end først antaget, og at nu ville det gå "hurtigt"; alt gik nærmest i stå. Jeg blev "væk" i systemet. Biopsi afvist, hvilket også lige var smuttet... Hvis jeg ikke selv nærmest hver dag ringede for information, føltes det som om, der ikke var hånd om mit forløb. Så det er pludseligt at få at vide, den jeg skal kontakte og som rykker for den kommunikation sygehusene imellem, ikke er der mere... Det er MEGA angstprovokerende. Jeg har gennem forløbet været cool og har været oven på. Men pludselig ramlede det hele, dels pga. manglende info, men også at der er gået håbløs lang tid mellem, jeg har været på konferencer efter diverse scanninger! Jeg synes ikke, der har været optimal handling og igangsætning mellem sygehus og anden sygehus! Fra hver scanning til konference er der gang på gang gået mindst en uge... Det er op af bakke, når man har fået at vide, at det står værre til end "bare" brystkræft!	I ringe grad
56	Jeg undrer mig over, at jeg skulle komme til kontrol for min brystbevarende operation. Jeg har ingen problemer med arret, og det var det, de skulle undersøge. For at spare personalet på sygehuset og min tid var det da bedre at skrive til mig og høre, om jeg har haft problemer, så jeg selv skulle bestille en tid. Jeg var heller ikke klar over, hvorfor jeg skulle derop. Selve besøget tog måske et par minutter. Jeg kørte fra anden by til Viborg. Brugte et par timer på besøget og benzin. Spild af tid, penge og ressourcer.	Slet ikke
60	Som tidligere fortalt kan jeg ikke skelne mellem mine besøg i Viborg og andet sygehus for [efteråret], men har fået en meget fin behandling i Viborg, men ikke på andet sygehus. Er stadig til behandling i Viborg.	Uoplyst
84	Jeg blev informeret om, at jeg kunne få svar inden en uge efter, og ellers kunne jeg ringe og høre til svaret. Da jeg gjorde det, stod der i journalen, at jeg først skulle have svar 14 dage efter min undersøgelse. Det var jeg uforstående over for, når jeg havde fået noget andet at vide. Jeg synes, at man skal stemme af internt, hvad man melder ud, og hvornår man gør det. Det var i hvert fald meget utrygt for mig, og det blev nærmest værre, jo flere dage der gik. Da jeg ringede ind, blev jeg informeret om, at jeg kunne se svaret på internettet, men det blev jeg enig med mig selv om, at det ville jeg ikke, hvis der stod fagudtryk, som jeg ikke kendte til. Så jeg afventede 14 dage, inden jeg telefonisk fik svar på prøven.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
18	Jeg får at vide, at jeg har kræft på Viborg Hospital og har så nu fået at vide på andet sygehus, at jeg MÅSKE har kræft. Samt en lymfeknude, som Viborg sagde var i venstre side, er så i højre side.	Ikke relevant for mig
34	De anede næsten ikke, jeg skulle komme, hvem jeg skulle ind til, og hvad der var galt! Uprofessionelt.	Slet ikke
38	Får efter MR- og CT-scanning at vide, at jeg er mere syg end først antaget! At jeg ikke kun har brystkræft med spredning til nogle lymfer, men også knoglekræft og der muligvis også er metastaser i en lunge. Lungemedicinsk i første sted NN afværger hurtigt lungekræft! (Ingen kritik til sted NN, der har handlet hurtigt, ordentligt og fulgt op med ny scanning efter to måneder! Så denne når jeg faktisk igennem, inden jeg bliver sat i gang med behandling!!!!). Der går så lidt tid inden, jeg hører fra "knoglefolkene" i andet sted NN!?!?! Min biopsihenviisning er blevet afvist og derefter "væk" i systemet (i henhold til det jeg får at vide). Så går der yderligere noget tid inden, jeg får tid ved andet sted NN og lavet biopsi, der tager yderligere nogle dage at få svar på. Dette svar er fri for kræft... Så andet sted NN vil ikke gøre mere. Men anbefaler evt. en CT-scanning for at sikre, at de har ramt det rigtige sted i brystbenet. "Kemofolkene" i tredje sted NN vil ikke sætte behandling i gang før, der med sikkerhed ikke er noget på knoglerne. Der går så en rum tid med kommunikation mellem første sted NN/andet sted NN/tredje sted NN, hvor der er stilstand!! Efter jeg så igen ringer og rykker for, om der ikke snart skal ske noget. Jeg bliver så sendt i MR-scanner fra tredje sted NN, som der så efter en uge er kommet på konference i andet sted NN!!!!?!?! Og svaret fra dem er: henvisning til CT-scanning, som der så også går en uge inden, er på konference i andet sted NN!?!?! Andet sted NN vil ikke lave ny biopsi andet sted i mine knogler. Der er forandringer, men så små de ikke gør noget. Det er så nu, jeg også får at vide, at min kontaktperson i tredje sted NN er stoppet!! Alt synes bare kaotisk og for mig at se som om kommunikation er en by i Rusland både sygehusene i mellem, lægerne i mellem og jo så også fra læge til mig som patient! Mega skræmmende når ens liv er i andres hænder!! Efter jeg så igen ringer og rykker og denne gang tuder i frustration over, hvad der skal ske, og hvem der nu skal være min kontaktperson, så får jeg en lang og god snak med læge NN, som henviser til behandling i andet sted NN og som så sætter mig i behandling for brystkræften (efter et par måneder med udredningsforløb). Men som så vil holde øje med forandringerne i knoglerne i løbet af kemoforløbet. Men med min erfaring med systemet ved jeg også, at jeg nok selv skal holde diverse læger op på dette. Minde dem om det efter scanninger... For ellers bliver de nok også glemt!! Frustrerende at tænke sådan. Men har konstant selv skullet holde gang i hjulene, så det er jo heldigt, jeg stadig er ovenpå og har energi til det!! Så vil bare pointere, at kommunikationen sygehusene/afdelingerne imellem er mangelfuld, for langsom og usikker (specielt når man også kan blive "væk"!!!!!!).	I ringe grad

43	Var uheldig og fik en byld i brystet efter operationen [i efteråret]. Blev meget syg. Infektionstillene var umålbare, da vi fik fat på en akutsygeplejerske [to dage senere]. Hun besluttede, at jeg skulle indlægges igen. Modtog aldrig opkaldet dagen efter operationen, som vi var blevet lovet. :-(. DET GIVER FALSK TRYGHED.	I meget høj grad
70	De havde aldrig set sådan et bryst før. Meget utilfredsstillende.	Uoplyst
78	Jeg aftalte med lægen, at jeg skulle ind og have lavet endnu en mammografi, som jeg ville blive indkaldt til. Der er nu gået [mange] dage, og jeg har fortsat ikke hørt noget.	Ved ikke
81	De glemte at informere om, at jeg skulle have taget en blodprøve.	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?
2	Jeg kan kun rose personalet for deres omsorg og arrangement. Jeg bliver genindkaldt til brystundersøgelse, da en overlæge ikke havde fulgt proceduren ved den forrige undersøgelse, hvor jeg var blevet henvist gennem egen læge. Jeg bliver indkaldt til en ny mammografering, og 13 dage senere til ultralyd scanning. Jeg bliver indkaldt til samtale og undersøgelse 3 uger senere, og om 10 uger skal jeg til en ny scanning. Jeg har fået at vide, at det ikke er brystkræft. Fra jeg får brevet med tilbud om ny brystundersøgelse, og til en ny scanning er der så gået 17 uger, og det er lang tid, hvor jeg på den ene eller anden måde ikke kan få afsluttet en sag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
8	Der var et venligt og imødekommende personale, lige fra sygeplejersker til læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Der har været mange forskellige læger. Har ikke mødt den samme to gange! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg har desværre været igennem et utilfredsstillende forløb på Regionshospitalet Viborg med min kræftsygdom, og kan ikke overskue at udfylde skemaet, idet jeg pt. ikke orker at sige noget positivt om behandlingsforløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Jeg syntes [lægen] gjorde noget godt, for hun sagde, at det var en lille knude i venstre bryst, kun 13 mm., så hvis det blev til en operation, var det kun en lille operation for brystkræft. Det beroligede mig meget. Men forløbet er ikke afsluttet endnu. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
25	Viborg Mamacenteret. Fint, at de har rykket venteværelset. Super modtagelse og afslutning den dag man blev opereret! Hvis man skal have flere udtømminger af væske, lad patienter få det gjort på andre steder, hvis man selv spørger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	På med ja-hatten, forståelse og tid til patienterne. De var alle stressede, pånær hende, som scannede mig [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
36	Mangler svar på konferencsamtale omkring min situation. Vidste faktisk ikke, hvad der skulle ske ved dette besøg ud over kontrol. Og det havde jeg netop været til i anden by med mammografi og ultralydsscanning. Har haft henvendt mig på Onkologisk Afdeling for at få hjælp omkring den streng og nu lymfødemed behandling. De henviste mig til, at det var Kirurgisk Afdeling i Viborg, der skal kunne hjælpe mig med strengen, og jeg har fået henvielse til lymfødemed fysioterapeutisk behandling. [Kommunikation og information]	I ringe grad
38	Fantastiske sygeplejersker, der er forstående og tager handling når man ringer. Bare ærgerligt, at det alt alt for tit sker, at telefonsvareren ikke er slået fra, så man er nødt til at ringe til flere forskellige numre for at få kontakt! Det direkte nummer og telefontiden kan man ikke regne med at komme igennem på. Men der bliver givet besked videre og vendt tilbage, når man får fat i sekretær/sygeplejerske! Kommer man igennem bliver der også fulgt op! Der skal sikres, at der ikke går en uge fra scanninger til patienterne kommer på konference på andre sygehuse/afdelinger. For der går yderligere tid fra tilbagemelding til information til patient. Der er for dårlig planlægning, samarbejde og kommunikation afdelingerne imellem. Patienter skal informeres om når deres kontaktpersoner stopper, og have at vide, hvem der overtager med navns nævnelse, så man ved, hvem man skal have fat på for informationer! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
49	Er blevet kastet frem og tilbage [i flere år] og det er først nu, jeg føler der bliver gjort noget. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

- 56 Lad være med at indkalde unødvendigt. Ring hellere til patienten. Sparer tid og penge for begge parter. Slet ikke
[Kommunikation og information]
- 75 Det var fint nok. Jeg vil dog sige, at efter at cysten var tømt, og jeg fik at vide, at jeg ville få svar på prøven efter ca. en uge, og der så samme dag kom besked i e-boks, at jeg skulle komme til samtale på et givent tidspunkt for at få svar på prøven. Der blev jeg bange. "Indbydelse til samtale for at få svar" gjorde at jeg tænkte: "så er det noget rigtig grimt, altså cancer." Det blev et svar, der lød: "Det er så "mudret", at vi ikke kan bruge det til noget, men du vil få taget en vævsprøve i dag, og du vil så få svar om godt en uge". Jeg var næsten sikker på, at det var et negativt svar, jeg ville få, og jeg begyndte at forberede mig på det værste. Heldigvis var celleforandringerne helt fredelige. Efterfølgende oplevede jeg en enorm "tomhedsfølelse". Godt at der ikke blev et kemoforløb. Men jeg ville ønske, at vævsprøven var blevet taget samme dag eventuelt i stedet for tømning af cysten. Ellers vil jeg sige, at der ikke er noget at klage over! Det hele skete i løbet af efteråret med tre besøg. Og ja, godt at udfaldet blev, som det blev. Personalet var dygtige og nærværende, men som patient er man lidt sårbar, når der bliver spørgsmål ved ens sundhed. Godt tilfreds.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]