

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Mave- og Tarm - Dagkirurgi

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](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?
15	Alt var okay.	I meget høj grad
26	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
36	Det var ok.	I meget høj grad
49	Fin og venlig modtagelse.	I høj grad
58	Jeg fik at vide, at der var to timers ventetid, men de var så søde at tage mig ind før en på gangen, så jeg havde en ventetid på ca. en time. Jeg er rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
66	De var meget venlige med en varm modtagelse. I var godt forberedte.	I meget høj grad
79	Det eneste jeg kan sige er, at jeg blev modtaget af et venligt personale og følte mig godt behandlet.	I meget høj grad
82	Alt var ok.	I meget høj grad
92	Kun stor ros til afdelingen, følte mig tryk med det samme. Fortalte hvad der skulle ske, personnummeret blev tjekket fire gange i alt. Da jeg kom ind på stuen, blev der igen fortalt, hvad der skulle ske. Kun stor ros til personalet.	I meget høj grad
93	Jeg blev modtaget straks efter at være ankommet. Efter at have låst mine ejendele i et skab blev jeg bedt om at gå til venteværelset. Der gik højst fem minutter, inden jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
94	Helt okay.	I høj grad
97	Sygeplejerskerne fik mig til at føle mig tryk. De var meget venlige og professionelle. Der var styr på det!	I meget høj grad
99	Det foregik nok, som det skulle. Så endnu ingen kommentar.	I høj grad
100	Meget positiv oplevelse. Der var styr på det hele og behageligt personale hele vejen rundt. Jeg var positivt overrasket.	I høj grad
105	Jeg mødte ind [om morgenen] og kom først under behandling [om formiddagen].	I høj grad
111	Jeg ankom til afdelingen 15 minutter for tidligt, men da jeg meldte mig ved skranken, fik jeg at vide, at kirurgen allerede var færdig med den første operation, så meget hurtigt blev det min tur. Det var fint for mig. I øvrigt synes jeg, at personalet virker meget professionelle på en venlig og behagelige måde. Hvis jeg havde været en gammel dame f. eks. kunne travlheden måske have stresset lidt, men så havde man sikkert også taget hensyn til det.	I meget høj grad
118	Jeg blev fint modtaget. Der var personale til at betjene mig, men så blev jeg sat ind på venteværelset i over tre timer, uden der skete noget og uden forklaring på forsinkelsen. Jeg mødte ti minutter før den planlagte tid og skulle for som nummer to, men jeg blev helt glemt. Jeg mødte jo fastende, men der var gået noget kludder i jeres system. Flink personale. Tak.	I høj grad
121	Jeg blev informeret om den mulige ventetid (en time). Det var fint. Kom dog til allerede efter 15 minutter.	I meget høj grad
123	Det er et meget venligt og dygtigt personale, man bliver mødt og behandlet af. Man føler sig i gode hænder.	I meget høj grad
126	Jeg havde fået ændret den fremsendte tid pr. telefon. Ved en fejl booket til [næste år]. Personalet var derfor ikke forberedt på, jeg kom, men klarede dette perfekt, og jeg fik foretaget undersøgelsen til den aftalte tid næsten. Det var jeg meget taknemmelig for, da jeg mødte fastende og udrenset.	Slet ikke
127	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad

132	En meget fin behandling. I har været søde og venlige imod mig, dejligt med det afslappende musik. Meget fint at lægen fulgte op på én efter nogen tid. Det der var svært, var hvornår, man måtte begynde på arbejde efter indgrebet, da undertegnede er oplært med, man skulle passe på ved forflytninger. Det kunne være dejligt, at der have været plads til ægtefælle, når man var vågnet.	I meget høj grad
143	Ventede godt tredive minutter, hvorefter jeg henvendte mig til sekretæren for at spørge til ventetiden. Det viste sig, at jeg ikke var registreret fremmødt, selv om jeg havde scannet sygesikringsbevis og set mit navn på skærmen. Endvidere, havde sekretæren også set, at jeg havde scannet sygesikringsbeviset. Da jeg senere skulle have taget blodprøver, ventede jeg næsten to timer. Efter ca. halvanden time blev der spurgt, om der var en person, der havde ventet længe. Jeg meldte mig, og jeg fik den forklaring af en medarbejder ved skærmen, at hun var kommet til at slette noget ved mit fremmøde. Jeg havde i ventetiden set mit nummer på tavlen, og jeg havde ikke selv mulighed for at se, at jeg var "faldet ud" af køen. Derefter yderlig ventetid. Forbedring: Tjek, eller bedre oplæring i forhold til EDB-håndtering. I forbindelse med blodprøvetagning skulle to laboranter stikke, idet der både var bestilt blodtype og forlig. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg først skulle opereres om fjorten dage, og at det derfor ikke var grund til forlig, idet det kun gælder tre dage. Men prøven var bestilt og skulle tages. Da jeg efterfølgende snakkede med den sygeplejerske, der havde bestilt blodprøverne, spurgte jeg, hvorfor der var bestilt forlig. Hun så lidt undrende ud, men sagde dernæst "Nå, den er nok i den pakke, jeg har bestilt." Forbedring: Oplæring af personale til at tænke pakkerne igennem, når de bestiller blodprøver, så de sletter unødvendige prøver fra pakken. Det vil være ressourcebesparende og [give] mindre gener for patienten.	I nogen grad
144	Super søde personer, der var klar til at tage imod mig. Jeg kom endda til før tid! Venlige og beroligende sygeplejersker. Supergod behandling!	I meget høj grad
145	Fin modtagelse og venligt personale.	I meget høj grad
146	Mødte et meget venligt personale.	I meget høj grad
158	Behageligt, smilende og imødekommende personale.	I høj grad
159	Jeg ventede tre en halv time for at få at vide, at de desværre ikke kunne nå mig den dag. Jeg fik en ny 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?
19	Jeg fik sidst på dagen besked om, at jeg skulle op på en afdeling og ikke kom hjem samme dag men ikke helt præcis hvorfor? Jeg blev opereret og skulle have været hjemme samme dag, men kom først hjem fem dage senere, men jeg havde meget høje infektionstal og havde det dårligt. Det synes jeg ikke, sygeplejerskerne hørte efter. De sagde hele tiden: "du skal ud og gå", og hver gang jeg satte mig op i sengen, blev jeg svimmel og kastede op. De hørte stadig ikke, hvad jeg sagde og først til sidst, da jeg kom til at snakke med en læge, fik jeg et rør op bagi, så jeg kom af med noget luft og gang i afføringen. Han kunne godt forstå, jeg havde det dårligt med de høje infektionstal og efter behandling, kunne jeg begynde at gå oppe, men sygeplejerskerne hørte ikke på, hvad jeg sagde. De vidste bedst, på trods af jeg kender min krop rigtig godt. Det er jeg meget skuffet over. Det sagde jeg også til dem, for jeg opgav faktisk og blev mere passiv.	I ringe grad
34	Dagkirurgisk afdeling fungerer upåklageligt, men i mave tarm afdelingen, bliver man bare parkeret, uden nævneværdig information.	I ringe grad
82	Intet.	I meget høj grad
99	Er noget i tvivl om, hvilken undersøgelse der har været tale om, da jeg tre gange i løbet af [efteråret] har været i Viborg samt andet sygehus. Angående Viborg skulle jeg komme til en undersøgelse af tarmen, hvor jeg skulle være fastende, men der var åbenbart noget, som ikke var skyllet ordentlig ud, så jeg gik igen med besked om, at jeg nok fik en ny indkaldelse. Angående andet sygehus ved jeg ikke mere i dag end før. Er blevet sendt rundt til diverse scanninger, og efter sidste indlæggelse fik jeg den besked, at jeg inden otte dage ville høre nærmere angående blodprøvetagning samt samtale, men har endnu ikke hørt fra nogen, så angående min besvarelse af dette skema vil nok virke noget forkert, men ikke for mig.	I ringe grad
118	Jeg havde ondt i halsregionen med synkebesvær, men det havde de ingen forklaring på. Jeg var jo sendt til lægen for undersøgelse af maven, som jeg ikke havde problemer med. Jeg spurgte og fik oplyst, at udposningen på mit spiserør var hævet fra to til syv cm, hvilket jeg kan mærke ved luftvejssystem, som hæmmes og ved synkebesvær. Men det fik jeg ingen forklaring på; kun at jeg kunne blive sendt til en scanning engang i efteråret; altså seks uger senere. Jeg har nu fået indkaldelse til CT-skanning på andet sygehus, og at jeg kan påregne at få besked om, hvad jeg fejler to måneder senere på andet sygehus.	I nogen grad
121	Jeg fik ingen information med hensyn til svar på undersøgelse af fjernede polypper.	I ringe grad

132	Før indgrebet: Jeg kunne nok have ønsket at have set de røntgenbilleder, da jeg havde været udsat for, at der stod noget forkert i min journal, da jeg kom hjem efter en anden indlæggelse, og det har jeg ikke lagt skjult på inden indgrebet. Måske hvad der kunne ske, hvis man lod de måneder gå, når man ikke benyttede sig af privathospitalet. Efter indgrebet: Jeg fik et stykke papir, hvorpå det hele stod. Lægen fortalte også, hvad der var sket, og hvad de havde gjort. Jeg var ikke så god [til] at spørge. Blev positivt overrasket [over], at lægen ringede og spurgte, hvordan det gik, og samtidig mindede mig om, at der var nogle blodprøver, der skulle tages, hvilket jeg havde fået bestilt tid til. Mangler lige at få den blodprøve, der skulle tages.	I høj grad
164	Der skulle [have] være sendt besked via Borger.dk omkring undersøgelse, men det blev der ikke, jeg blev ringet op af en sekretær, at jeg var forsinket til en undersøgelse (som jeg ikke havde fået besked om, at skulle til). Opringningen fortalte mig, at der var mistanke om tarmkræft, hvilket altså var første kontakt og information: Groft sagt; "Hvor bliver du af til den undersøgelse, som du skulle være til for at tjekke, om du har den kræft, [det har vi] mistanke om. Og husk lige at tjekke din digitale post fremover!" Jeg var først meget chokeret over beskeden om mistanke om kræft, og jeg er meget indigneret over, at der ikke er indkaldt via Borger-dk, egen læge eller på anden vis, så man har en mulighed for at være lidt forberedt. Dernæst; Jeg fik heller ikke indkaldelse til den anden tid via digital post. Men ringede selv for at høre, hvornår min undersøgelse var blevet flyttet til. Dette er selvfølgelig en undersøgelse, der skal prioriteres i mit liv, men jeg er jo også nødt til at skulle planlægge at kunne deltage i undersøgelsen. Så besked, eller manglende besked om dato, og måden at få besked på er ikke acceptabel. Der burde være gået besked via min egen læge eller en person, som jeg kunne tale med om, hvad jeg skulle undersøges for. Det er yderst kritisabelt. Selve forløbet med undersøgelsen kan jeg kun rose, selvom det var ubehageligt, var der en venlig stemning omkring det, og det forløb godt og hurtigt, efter jeg ankom til aftalte tid.	I nogen grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
16	Operationen blev aflyst. Forkert booking. Det var anden gang, min tid blev flyttet. Fuldstændigt uacceptabelt.	Uoplyst
19	Jeg synes, der gik for lang tid, før det blev opdaget, at jeg havde det dårligt. Jeg havde sagt det mange gange, at der var noget galt, men jeg fik hele tiden at vide, at jeg bare skulle op og gå.	I ringe grad
38	Troede jeg skulle have taget en prøve fra mavesækken, som skulle undersøges på seruminstitutionen. Men den prøve, der blev taget, viste blot (kunne lægen selv konstatere), at det var NN bakterier. Det vidste jeg jo godt. Havde fået to længere antibiotikakure uden resultat. Og [] selvfølgelig at denne prøve skulle sendes ind. Men jeg blev sat på en ny kur, og måske skal jeg så til [].	I nogen grad
42	Hver gang FØR en operation gør jeg klart opmærksom på, at jeg har kunstig skulder i venstre side. [I sommer] var jeg på operationsbordet næsten klar til at få masken, men jeg klagede over [] af venstre arm/skulder. Det gjorde ONDT. Læge NN svarede KORT men bestemt, at det kunne jeg ikke mærke når jeg var bedøvet, MEN jeg har mærket det siden efter en måned. PS. modtager jævnligt fysioterapeutisk behandling [].	I nogen grad
50	Efter operationen er der en lille udposning ved et af de tre operations ar.	I nogen grad
51	Jeg har hæmorider, som man ikke gjorde noget ved, trods jeg ved forundersøgelsen fik at vide, at de skulle fjernes. Jeg dør stadig meget [med dem].	Slet ikke
75	De tabte en polyp, som de ikke fandt igen.	I høj grad
118	Jeg fik lov til at vente i tre timer efter den tilsagte tid. Jeg spurgte et par gange, men uden svar på årsagen til ventetiden. Den slags kan give unødigt uro.	I nogen grad
143	Der var bestilt og blev taget en nødvendig blodprøve. Der var fejl i EDB-registrering af fremmøde to gange.	I høj grad
159	Jeg blev desværre ikke opereret. Fik ny tid.	I høj grad
164	Jeg blev ikke indkaldt til første tid via digital post eller på anden vis. Jeg måtte selv kontakte sekretariatet for at finde ud af, hvornår anden tid var aftalt, da jeg heller ikke blev indkaldt til denne via digital post.	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?
19	<p>Jeg synes, sygeplejerne skal lytte til, hvad jeg har at sige om min tilstand. Jeg var hjemme [knap en uge], hvor jeg igen blev indlagt med smerter i venstre side på akutafdelingen. Der kom sygeplejerske NN og sagde, jeg blev indlagt, men de vidste ikke, hvornår lægen havde tid til at kigge på mig, og at jeg kom bagerst i køen, så havde hun tegnet tingene op, sagde hun. Jeg var selvfølgelig ked af det, men det var sådan, det var i weekenden. Jeg fastede rigtig lang tid, fordi der ikke var nogen, der havde tid til at se på noget. Det synes jeg ikke er i orden, men det kunne jeg høre, at flere af dem på stuen havde gjort. Jeg synes, når man er syg i forvejen og så skal faste, går der lang tid inden, jeg kom mig igen. Derudover har jeg psoriasisgigt og fik flere udbrud, som de ikke tog sig af. Jeg lå en nat og græd, jeg havde bare ondt, døren blev bare lukket ind til mig, selvom jeg havde sagt, jeg gerne ville have den på klem, men efter et par timer fik jeg noget smertestillende, det synes jeg virkelig ikke, de har forståelse overfor, de burde have et kursus i hvor ondt, det kan gøre. Jeg tænker, det er fordi mit immunforsvar er nede. Jeg fik så mange udbrud en nat på K11, så jeg ikke kunne gå, og da jeg midt om natten skulle på toilet og bad om en rullestol: "det kan ikke passe, der står du er selvhjulpet, hvad gør du derhjemme". Alt det skulle jeg til at forklare midt om natten. Jeg synes det er dybt urimeligt, at de ikke ved, hvor slemt det kan være. Jeg tænker, de ikke sætter sig ind i de ting, jeg fejler ved siden af, og det var tydeligt, de ikke vidste noget om det. Det var en meget dårlig oplevelse samtidig med, at jeg havde det skidt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]</p>	I ringe grad
34	<p>Jeg synes, dagafsnittet fungerer godt. Mave- og tarmkirurgisk Afdeling, hvor man bliver henvist til, hvis der ikke er tid i dagafsnittet, fungerer dårligt. Tre gange er jeg blevet "parkeret" uden en afsluttende undersøgelse. Hvis ikke der er tid, er det ok, men ekstremt lange ventetider, uden megen information, er opslidende. Særligt hvis man er fastende. To gange er jeg blevet sendt hjem uden behandling. Tredje gang gik jeg selv efter et par timer, uden der var sket noget. Det er fysisk og psykisk utilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I ringe grad
38	<p>Var indkaldt [over middag] (det var et afbud). Hvis man skal have lavet den prøve til Serumsinstituttet skal man møde inden [middag]. Derfor har jeg tænkt, at der var sket en fejl. [Kommunikation og information]</p>	I nogen grad
44	<p>Tusind tak for god og upåklagelig behandling :-). [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
50	<p>Hvis clipsene efter operationen var blevet fjernet på ambulatoriet, og ikke ved egen læge, ville jeg måske have fået en mere præcis information om, hvad udposningen skyldes, og om det er noget, der på længere sigt kan have betydning. Jeg synes bestemt, at ambulatoriet gjorde det godt, både ved forundersøgelsen og ved operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
66	<p>Tak for en meget god behandling. Fortsæt i samme spor. I kan ikke gøre det bedre. Tak.</p>	Uoplyst
79	<p>Syntes alt gik godt.</p>	Ikke relevant for mig
82	<p>Alt var i orden.</p>	I meget høj grad
92	<p>Kun stor ros til afdelingen.</p>	I meget høj grad
94	<p>Alt var fuldt tilfredsstillende for mig.</p>	I høj grad
99	<p>Jeg ved ikke mere i dag end før diverse besøg.</p>	I ringe grad
100	<p>Alt var ok, men brugte 30 minutter på at finde en p-plads. [Fysiske rammer]</p>	I meget høj grad
111	<p>Et sygehus er jo en stor arbejdsplads med mange ansatte. For at det skal kunne fungere godt kræver det megen daglig planlægning. Alligevel udviste afdelingen stor fleksibilitet, da jeg kom lidt tidligt og de begyndte at gøre mig klar med det samme. [Ventetid]</p>	I meget høj grad
112	<p>Det [personale] der var på stuen, mens jeg fik lavet undersøgelsen, var fantastiske. De var fagligt dygtige og meget opmærksomme på mig. Hele vejen gennem undersøgelsen guidede de mig og fortalte, hvad de så og opmuntrede mig til at klare undersøgelsen uden gener, fordi de kunne deres kram. En ubehagelig undersøgelse blev en behagelig oplevelse. Tak! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
117	<p>Jeg er helt tilfreds med behandlingen, men savner bedre parkering. Glædelig jul. [Fysiske rammer]</p>	I meget høj grad
118	<p>Sygeplejepersonalet var alle flinke, men de blev sat i en kedelig situation, da de ikke kunne eller måtte oplyse om de tre timers forsinkelse. Jeg havde lidt ondt af dem. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I nogen grad

121	Tarmundersøgelsen var smertefuld, men den undersøgende læge afviste sygeplejerskernes forespørgsel om, om der ikke skulle gives yderligere smertestillende medicin. Jeg vil fremover ikke have foretaget en sådan undersøgelse. Det var alt for smertefuldt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
123	Man bliver modtaget og behandlet af dygtige og venlige medarbejdere på sygehuset. Det er meget dejligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
127	Jeg var imponeret over det arbejde og omsorg, der var under opvågning. Jeg synes det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
136	Ordningen med samtaler med forløbskoordinator er fantastisk god og tryghedsskabende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
143	Godt at få navn og telefonnummer på forløbskoordinator. [Kommunikation og information]	I høj grad
145	Kunne ikke komme igennem på telefon til ambulatoriet til Viborg Sygehus, selvom der blev forsøgt flere gange. Ringede til det opgivne telefonnummer, og her fik jeg til min overraskelse fat i et andet sygehus. Herfra blev jeg henvist til Viborg, hvorfra indkaldelsen var kommet, men her kunne jeg som nævnt ikke komme igennem. Jeg valgte at køre op og tale direkte med dem på afdelingen. Her var de også meget flinke og tog sig fint af det hele. Fint nok. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
154	Første besøg måtte udsættes pga. at udrensning ikke var OK. Det medsendte afføringsmiddel var ej effektivt nok til opgaven. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
158	Kompetent og omsorgsfuldt personale, der var gode til at informere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
159	Jeg fik en seng, da jeg havde lidt hovedpine af at faste.	I høj grad
164	Jeg blev behandlet meget venligt. Der var en god og afslappende atmosfære omkring min behandling, hvilket var rart under omstændighederne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad