

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Lungeklinikken

Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi

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](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	Min indkaldelse var ikke registreret, men alt forløb fint trods dette.	I nogen grad
14	Alt er godt, kun lidt kortere ventetid!	I meget høj grad
16	Svært at finde rundt.	I høj grad
28	Meget venlig.	I meget høj grad
57	Ventede meget længe, ca. en time. Jeg ved godt, at der kan ske en masse, der gør, at der kan forekomme ventetid, men burde ikke være sådan.	I ringe grad
79	Rar stemning. Stor hjælpsomhed og ro i afdelingen.	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?
14	Der har været ok, fint.	I meget høj grad
43	Blev opereret i januar, da jeg havde en væskeansamling i ryggen, på grund af et brækket ribben, hvor der blev sat en skinne på. I februar gik der betændelse i. For 1 måned siden fik jeg taget skinnen ud igen, da min knogle var flækket, hvor skrueerne var skruet i. Nu venter jeg på at der er nogle nye der skal se på det. Det jeg har fået ud af det indtil nu er en flækket knogle mere, et stort ar, en skrue der ligger i lænden, og så har fået mere ondt. Væskeansamlingen er der stadigvæk.	Ved ikke
65	Fik ikke [noget] at vide og blev ikke undersøgt. Fik at vide, at jeg kunne få taget et røntgenbillede efter to og en halv timers ventetid. Værdiløst og en spildt dag.	Slet ikke
79	På indkaldelsen stod der kun hvilken afdeling jeg skulle møde op på. Da det handlede om en dårlig skulder/ribben, havde jeg svært ved at forstå, hvorfor det var lungekirurgisk jeg skulle på. At der ved CT scanning var fundet en skygge på lungen, som jeg var informeret om nok ikke var noget, var jeg meget bekymret/bange [for], da jeg mødte op. Havde det noget med det at gøre, var min naturlige tanke.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
31	Han tog sig ikke tid til patienten og brugte mere tid på telefonen.	Ikke relevant for mig
34	Måtte til en ekstra CT-scanning, fordi det omhandlende område ikke blev scannet godt nok.	I meget høj grad
43	Da jeg vågnede efter operationen, havde jeg meget ondt i det ene øje. Jeg fik at vide, at det var fordi, det ikke havde været ordentlig lukket. Men det gik over efter en uge. Jeg skulle også tisse, da jeg lå på opvågningen. Men jeg havde jo kateter i, som jeg er ved at have prøvet nogle gange. Jeg følte ikke, det sad rigtig, men prøvede alligevel. Det løb ved siden af, så jeg holdt mig og kaldte på sygeplejerskerne. Jeg blev vasket og fik tørt tøj på. Jeg sagde, at jeg skulle tisse, og at jeg ikke følte, at det sad rigtig. Men fik at vide, at det gjorde det. Naaaaaa..... Så gjorde jeg det samme igen. Det er mange år siden, at jeg har tisset i bukserne, så to gange inden for kort tid. Men så troede hun da på, at det ikke sad rigtig, og så tog hun den ud. Og det resulterede i, at det gjorde ondt at tisse i en uges tid. Så var der lige den forbindelse, jeg fik på, som rev min hud af.	Ved ikke
65	To og en halv times ventetid og ingen undersøgelse.	Slet ikke

**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?
6	Jeg er ked af, at ambulatoriet kun har åbent til klokken 15. Jeg bor i Aalborg, og har først fri [] 15:15. Det er den eneste negative oplevelse, som jeg har haft.	I meget høj grad
13	Meget venlige og hurtige. Professionel hjælp. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Godt tilfreds.	I meget høj grad
46	Jeg vil begynde med, at [vinteren] var starten på mit sygdomsforløb. Jeg besvime og faldt over på mit badekar. Jeg havde meget stærke smerter, og måtte klappe mig hen til mobiltelefon for at ringe til Falck. De kørte mig til andet sygehus, hvor jeg blev anbragt i et rum med mange vægskabe. Jeg havde kun mine underbukser på og et tæppe over mig. Jeg hostede meget. På det tidspunkt vidste jeg ikke, at jeg havde lungebetændelse. Og derfor stærke smerter ved mine ribben. Jeg blev undersøgt, og fortalte, at jeg kunne mærke at mine ribben knækkede, når jeg hostede. Jeg blev kørt til røntgen. Lægen konstaterede, at der ikke var et problem, så jeg kunne blive kørt hjem i en taxa. Det var jeg ikke tilfreds med, da jeg bor alene. Jeg blev sendt hjem i en flextaxa. Da jeg om morgenen skulle på toilet, faldt jeg over dørtrinnet med mine to stokke. Kunne ikke rejse mig, men jeg havde heldigvis min mobiltelefon ved mig. Jeg ringede til min datter, og bad hende om at ringe til kommunen, så de kunne hjælpe mig i seng. Det var ikke deres opgave, da jeg ikke var registreret hos dem. Jeg ringede til Falck, så de kunne køre mig til sygehuset. De kørte mig heldigvis til Aarhus Universitetshospital. Jeg fik den samme undersøgelse, men de ville også sende mig hjem samme dag. Jeg fortalte også lægen, at når jeg bevægede mig, knækkede ribbene. Jeg fik lov til at blive til dagen efter, da jeg ikke havde været på toilet i mange timer. Jeg fik tømt min blære. Næste dag fik jeg tilbudt at komme til Faldklinikken. Og jeg blev sendt hjem. Nogle dage efter fik jeg ved lægen konstateret, at jeg havde lungebetændelse. Med hensyn til ribbenene kunne det tage op til et halvt år før det var i orden. Efter det halve år kunne jeg stadig mærke, at det knækkede i mine ribben. Jeg blev sendt til røntgen, hvor de konstaterede at [to] ribben [] var brækket. Faldklinikken sagde, at de ikke lavede brækkede ribben i Danmark. Jeg har ikke sovet ordentligt i otte måneder. Jeg vågner ofte, når jeg kommer til at sove på de brækkede ribben. Jeg er nu glad for, at jeg har fået tilbud om en operation. Min utilfredshed går på, at der ikke bliver lyttet til en, når jeg har fortalt, at det knækker ved bestemte bevægelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Første indkaldelse var ren proforma. Fik at vide, at det blot var for at overholde ventelisten, da det var midt i sommerferien. Så var mødt op, blot for at få at vide, at jeg ville blive indkaldt til ny samtale angående operation om to måneder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
66	Jeg syntes, at hele forløbet har været fantastisk positivt. Både fra læger og sygeplejersker. Tak for et behageligt ophold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Harde en fantastisk oplevelse på afdelingen af at blive set og hørt. Harde desværre forindenhaft et halvt års forløb med det modsatte ved andre afdelinger. Det har været meget hårdt ikke at blive lyttet til. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad