

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Mave- og Tarmkirurgisk Klinik

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?
3	Efter visitation og samtale med lægen, blev det aftalt, at jeg kunne få taget blodprøve og EKG med det samme. Det havde været en god ide, om der var afsat tid til denne funktion i den afdeling, så een ikke skulle vente i mere end tre timer på en service, som ikke varede mere end højst ti minutter.	I meget høj grad
19	Virkede som om, de ikke var forberedt ordentligt fra egen læge om, hvad og hvorfor jeg skulle undersøges.	I høj grad
31	En virkelig god og positiv oplevelse. Kan kun sige tak.	I meget høj grad
40	Det var så god en dag. Det var i hvert fald lægens "skyld". Han var så omsorgsfuld på den mest respektfulde måde. Find ham, så kan I alle lære, hvad der betyder noget som patient. Jeg kan jo ikke skrive om andet personale for så vidt at de ikke kommer "i spil".	Ved ikke
43	Nej, jeg har ingen forbedringer. Altid venligt og smilende personale og læger.	I meget høj grad
45	Kom ind til samtale før tid (Positiv).	I høj grad
48	God modtagelse og behandling.	I meget høj grad
65	Fantastisk venligt og professionel behandling.	I meget høj grad
69	Alt var som det skulle være, og personalet var gode til at informere om forløbet.	I meget høj grad
71	Alt fint, jeg var tilsagt [til frokost] og kom til [lidt efter frokost] så vidt jeg husker, men ok med mig.	I høj grad
92	Information om lang ventetid havde været dejligt.	I nogen grad
99	Venlig modtagelse, men kunne ønske at blive undersøgt inden man begyndte at tale med mig om, at det kunne være kræft. I mit tilfælde kunne et voldsomt angstanfald kunne være undgået. Havde det været kræft, kunne man jo tale om det efter undersøgelsen.	I nogen grad
100	Det eneste jeg kan komme på, som kunne have været dejligt var, at snakke med den læge, der skulle have opereret mig, men ellers er jeg helt tilfreds :). Nu er jeg blevet opereret på privathospitalet, og det var ham, som skulle operere mig, som jeg kom til forundersøgelse hos, og det gjorde mig meget tryk :).	I meget høj grad
105	Der er tale om en akutindlæggelse.	I høj grad
108	Dumt venteværelse. Småt og snævert med borde i midten. Personer i kørestol kunne næsten ikke komme frem og tilbage.	I meget høj grad
109	Tak for alt.	I meget høj grad
113	Jeg kom ind næsten med det samme, og [jeg kom hurtigt til at] få de første undersøgelser, men så gik der tre [timer?] før jeg kom ind til behandling. Jeg er ikke utilfreds, men jeg synes, tiden var lang.	I meget høj grad
116	Alt forløb helt perfekt og blev mødt af et trygt og sødt personale.	I meget høj grad
117	Det ville være fint, hvis selv en læge NN turde kigge patienten i øjnene. Det fik han besked på af mig, og han tog det til efterretning.	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?
----	---

7	Eventuelt vejledning om muligheder for at undgå infektion i udposninger på tarmen.	I meget høj grad
16	At vide, hvad der var foregået under operationen, om det var gået, som det skulle.	Uoplyst
25	Jeg ville ønske, at jeg fik mere information om følgerne af operationen... De følger, der er for arbejde, det at sidde, varighed af smerter etcetera.	I høj grad
38	Blev aldrig behandlet for det, som jeg fejler.	Slet ikke
71	Jeg blev indlagt direkte fra akutklinikken, hvilket jeg ikke var forberedt på og mere eller mindre fik at vide, at sådan var det nødvendigt, hvorefter jeg lå på sygehuset i en uge.	I høj grad
87	Det var meget overraskende, at jeg nærmest blev smidt ud af afdelingen inden frokost dagen efter operationen.	I nogen grad
112	Lægen var svært at forstå. Undersøgelsen tog kun otte minutter og ingen information om, hvorfor jeg stadig havde ondt, og hvad jeg selv kunne gøre for at afhjælpe smerterne.	Slet ikke
117	Jeg blev bedt om at møde [ind] og køre mit sygesikringsbevis igennem. Tog plads i venteværelset. Men det var det forkerte venteværelse. Så jeg kom 25 minutter for sent, men sygeplejerskerne var meget hjælpsomme og gik gennem vævsprøven med mig alligevel.	I ringe grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
38	Blev aldrig behandlet for min sygdom. Lider stadig. Der bliver indgivet klage!	Slet ikke
54	Jeg skulle have en tid til CT-skanning. Måtte selv ringe og rykke for den. Ikke nødvendigvis afdelingens skyld. Det kan også være i røntgen, den blev glemt.	I høj grad
112	[] Jeg forstod ikke lægen. Jeg følte, at det var mit problem, hvad der skulle gøres.	Slet ikke
117	Sad i det forkerte venterum. Troede, at det var det rigtige sted, da mit sygesikringskort ved check-in ikke gav mig besked.	I ringe 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?
5	Manglede i starten af mit behandlingsforløb information på et klart og forståeligt dansk. Der blev her talt i fagtermer og de forskellige læger, jeg blev undersøgt af, var [svære at forstå], hvorfor der i nogle tilfælde opstod sprogbarrierer og dermed tab af forståelse af den konkrete status og det videre forløb, beklageligvis. [Kommunikation og information]	I nogen grad
13	Jeg fulgte læge NN fra Aarhus til Viborg. Han er den helt perfekte læge og en kæmpe kapacitet. [Kontaktperson]	I meget høj grad
18	Jeg havde en frygtelig hovedpine, da jeg ankom. Efter undersøgelsen var de så søde at give mig hovedpinepiller. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Alt til UG.	I meget høj grad
36	Kunne ikke komme til andet sygehus []. Derefter har jeg søgt privathospital. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

69	Personalet var gode til at informere og gode til at involvere sig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	Hurtig handling ved at indlægge mig på stedet, selvom jeg nok ikke havde ventet det. Gjorde hvad der blev sagt. Det var nok ganske godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
79	Jeg har været indlagt og kom efterfølgende til kontrol. Denne gang ved en læge, som slet ikke så mig under indlæggelsen, og det var tydeligt, at han ikke var orienteret om/havde læst journalen! Sød læge, men totalt spild af tid, både hans og min at kalde mig ind! Denne konsultation og tjek af operationssår kunne med fordel have fundet sted hos egen læge! Skal behandles for samme lidelse/forsøg på at afhjælpe at lidelsen opstår igen, og jeg blev orienteret om hvordan det skulle foregå! Da jeg gik derfra tænkte jeg, "Jaja, lad os nu se hvad der sker næste gang jeg kommer! Så sidder der en anden læge med andre ideer!" Det er SLET IKKE rart, og giver utryghed, nøjagtigt som det også skete under indlæggelsen! Her møder man et utal af læger og det er TYDELIGT, at de arbejder hver især ud fra DERES ide om, hvordan problemerne bedst løses! Den slags tilrettelæggelse af sygeforløb BURDE læger tage alle andre steder end over sygesengen! Dags dato er jeg usikker på det videre forløb, og samtidig stavnsbundet til en sygeafdeling jeg ikke føler mig tryk ved! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
83	Synes måske det er et langt forløb. To gange lægevagt, to gange besøg hos egen læge, to gange scanning på andet sygehus, en samtale på Viborg Sygehus og derefter opkald fra lægen med information om, at jeg havde galdesten. Nu igen inkaldt til samtale på Viborg Sygehus med henblik på operation. Synes at vi talte om, at hvis det viste sig, at jeg havde galdesten skulle jeg instilles til operation, så jeg forstår ikke den sidste samtale, og så vidt jeg kan se 15 ugers ventetid på operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
87	Jeg blev lagt på en stue med en ældre senil dame, der råbte hele tiden, og jeg var lige kommet op fra operation. Personalet reagerede ikke før mine gæster gjorde opmærksom på dette. SURT. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
92	Syntes, det var en meget ung læge og lægestuderende og følte ikke, at jeg kunne snakke med ham om det, jeg havde brug for. Det var mere hurtig tjek, konsultation med kollega og "vil du opereres nu". [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
105	En god oplevelse efter konstateret tarmslyng [om aftenen]. Operation [den følgende dag om formiddagen]. Men hjemsendelsen [et par dage senere] var for tidligt efter min mening. Døjer endnu med et operationssår, der ikke vil heles []. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
108	Super behageligt. Gik glad derfra.	I meget høj grad
109	Så godt, tusind tak.	Uoplyst
112	Jeg ville ønske for alle, at der var en dansk læge, hvis ikke der så var en sygeplejerske, der var dansk, som kunne hjælpe med at forstå, hvad der blev sagt. [Kommunikation og information]	Slet ikke
113	Jeg var godt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
117	[]	I ringe grad