



## **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?
28	Det hele gik fint.	I meget høj grad
36	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
41	Modtagelsen virkede til at være i orden, jeg kan ikke umiddelbart se, at det kan forbedres.	I meget høj grad
45	Der var sødt og meget behageligt personale omkring mig.	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?
12	Jeg synes ikke, det var så rart, at den efterfølgende samtale med kirurgen skulle foregå på opvågningsstuen, hvor en masse andre patienter kunne høre med.	I ringe grad
19	Jeg savnede nok en snak med en faglig person efter operationen, der kunne fortælle, hvordan operationen var gået.	I høj grad
23	Hvorfor fik jeg ikke en kikkertoperation?	I meget høj grad
41	Efter behandlingen manglede jeg at få oplyst om, hvornår trådene skulle fjernes, eller om de selv ville forsvinde. Jeg fik det oplyst på sygehuset, da jeg kontaktede jer 14 dage efter operationen. En mindre detalje.	I meget høj grad
45	Alt var helt i top.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
7	Stak forkert, så de ramte en blodåre.	I meget høj grad
10	Lægen fik ikke tegnet et kryds i den side, hvor jeg skulle opereres, så det gjorde sygeplejersken.	I høj grad
52	Lægen kom til at punktere min galdeblære, hvilket resulterede i galdespild i bughulen. Fejlen kom deraf ved, at jeg i opvågningen IKKE blev oplyst om dette førend, jeg havde så mange smerter, at jeg fortsat måtte indlægges.	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?
3	Jeg fik en super behandling på Herning Sygehus. Både på ambulatoriet og da jeg for år tilbage var indlagt en længere periode. Jeg synes, vi har et fantastisk sundhedspersonale, som altid er venlige og imødekommende, og gør et fantastisk godt stykke arbejde. Jeg synes, det er en skam, at der bliver talt så dårligt om vores sundhedsvæsen, det fortjener de ikke. En meget tilfreds bruger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

12	Har været opereret seks gange for en perianal absces indenfor de seneste ti måneder. Under forløbet har jeg i den grad manglet en, der kunne tage hånd om situationen. Hver gang er jeg blevet tilbudt "en mere erfaren læge", som personalet selv kaldte det, men alligevel har jeg oplevet at være mødt op uden, at der har været kigget på MR-billederne inden samtalen mv. Jeg har savnet at være blevet taget seriøst fra starten, og at der ikke skulle fire operationer til før man overvejede en MR-scanning. Jeg aner ikke om det er dagkirurgisk eller kirurgisk ambulatorie, der skal modtage kritikken. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
20	Meget kompetente personer og utrolig venlige. Stor ros til alle der havde med mig at gøre :). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Manglende måske kort besked om operationen er gået godt, og måske hvor længe det har taget. Jeg måtte selv gå på Sundhed.dk for at læse om operationen. Det er da muligt, at jeg ville få svar på mine spørgsmål, hvis jeg spurgte så men ingen indvendinger. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
36	Jeg er super tilfreds. Hele forløbet har været positivt og ikke mindst hurtigt. Fik en grundig gennemgang af hele forløbet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
41	Ambulatoriet gjorde det rigtig godt. Alle var søde og venlige også selvom, at man kan se, at de har travlt med det ene og derefter det andet. Der blev sørget for, at ventetiden blev udfyldt så godt som muligt og behageligt. I opvågningsafdelingen var der også god service og stemning, også her selvom den pågældende sygeplejerske havde nok at se til. Så stor ros til personalet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
44	Ambulatoriet var søde og gode til at snakke med en, og de gjorde en god indsats gennem hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Rigtig sødt og behageligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Absolut god behandling, dygtigt personale. Forplejningen helt i bund :-(. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad