

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Kirurgisk Endoskopiafsnit**

Kirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Vest

## **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?
3	Venlig modtagelse af sygeplejerske.	I meget høj grad
6	Jeg var indkaldt til at møde før læger og sygeplejesker var mødt på arbejde, og måtte vente til de var klar.	I høj grad
10	Alt OK.	I meget høj grad
12	Skulle til undersøgelse [om eftermiddagen], men blev først kaldt ind [halvanden time senere]. De øvrige patienter, som skulle til efter mig, blev alle kaldt ind før mig. Jeg henvendte mig flere gange i receptionen og fik at vide, at det var min tur næste gang. Jeg synes ikke, det var acceptabelt at vente halvanden time som fastende patient.	Ved ikke
25	Hvis man var alene, kunne det være svært.	I meget høj grad
64	Alt var bare ok og meget professionelt.	I meget høj grad
67	En ubehagelig oplevelse. Ikke nok med at jeg havde et fået et mødetidspunkt, og de så havde et over en time senere plus en times ventetid oveni. Slet ikke i orden. Selve venteværelset var slet ikke ok. Man sad klisteret op af fremmede folk, og der var ingen ordentlig luft. Så hvis man ikke havde det skidt, så fik man det. Synes, at de skulle indkalde færre og så få et SMS-system. Så man havde styr på tiderne.	I ringe grad
71	Jeg var så tilfreds.	I meget høj grad
78	Fin behandling, selv om det var en ubehagelig undersøgelse.	I høj grad
79	Det er ok.	I høj grad
85	Skulle møde [om morgenen], ankom [ti minutter før tid] til en låst dør. Ikke optimalt!	I meget høj grad
90	Det kan være svært for ældre og andre med funktionsnedsættelse at finde ud af, at man skal scanne sit sygesikringsbevis. Det var fin modtagelse i min situation.	I meget høj grad
95	Man bliver altid modtaget med et smil.	I meget høj grad
106	Har ingen kommentar, da man var velforberedt til min behandling.	I meget høj grad
107	Alt OK.	I meget høj grad
109	Da jeg mødte på ambulatoriet, blev jeg henvist til venteværelset, hvor jeg sad i cirka en halv time, hvorefter jeg blev sendt til narkosen for igen at vente. Det synes jeg godt, jeg kunne være blevet i første omgang.	I høj grad
116	Ventetiden var lang, og der blev ikke givet information om, hvornår man kunne forvente, at undersøgelsen kunne starte. Da det endelig blev min tur, blev jeg meget kort vist ind, hvor jeg kunne klæde om og anvist en stol, hvor jeg kunne vente. Kunne godt her have ønsket større imødekommenhed. Jeg har ikke noget at klage over ved selve undersøgelsen. Personalet var meget imødekommende, rolige og gav rigtig god information.	I høj grad
118	Én time [] er lang tid at vente, når man er bange.	I meget høj grad
120	Da jeg er autist og har ADHD, virkede det som en evighed for mig at skulle sidde i den tid, jeg sad og med alle de mennesker omkring mig. Men ud fra hvad jeg kunne forstå på min far, var det en helt normal ventetid.	I høj grad
125	OK. [Der var] formentlig afsat en halv til en hel time, hos mig tog det to timer. Så det er ikke nemt at afsætte en nøjagtig tid. Så ventetiden for mig var helt ok.	I meget høj grad
137	En ventetid på over to timer, synes jeg, er lige i overkanten.	I meget høj grad

144	Der var noget i proceduren for tarmtømning. Der stod, at jeg skulle drikke rigeligt væske med i løbet af dagen før endoskopundersøgelsen, men samtidig stod der i en anden kolonne, at der ikke måtte indtages noget to timer før undersøgelsen. Det resulterede i, at jeg i god tro drak en kop kaffe på et tidspunkt, så jeg kom til at udsætte undersøgelsen en time. Ellers gik alt efter planen.	I høj grad
152	Havde tid [til middag], men ved fejl havde de registret [om formiddagen] hos dem. Kunne vente og se, om der blev tid eller få anden tid og gennem forberedelserne igen. Valgte at vente og nåede at komme til efter små tre timer. Er selv positiv og imødekommende, så det virkede lidt ubehageligt og træls, at receptionen var stram og arrogant. Personalet ved selve undersøgelsen var søde og meget venlige.	Slet ikke

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Jeg skal tale med min egen læge. Og det gør jeg.	I høj grad
25	Jeg synes, at der manglede en mundtlig forklaring fra en læge efter behandlingen.	Uoplyst
30	I info, der følger med indkaldelsen, står: HVIS man skal bedøves. Jeg fik som det først besked på, jeg skulle bedøves, da jeg kom. Dette stod der intet om i indkaldelsen, derfor var jeg selv kørende. Da beslutningen om bedøvelse åbenbart bliver taget på afdelingen allerede ved indkaldelse, hvorfor så ikke skrive det. Ved genindkaldelse står der igen INTET om bedøvelse. I info der følger står: HVIS man skal bedøves. Så jeg ved igen ikke, om jeg skal bedøves.	I høj grad
31	MEGET venligt personale og rigtig fin behandling. Tak!	I meget høj grad
78	Manglede ikke noget.	I høj grad
79	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
95	Fik altid et godt svar på det, jeg spurgte om.	I meget høj grad
97	Fik nok ikke nok at vide om den bedste måde at leve på, omfanget af udposninger, samt at det kunne gøre så ondt senere	I høj grad
107	Alt helt OK.	I høj grad
120	Kunne godt have brugt mere information om, hvordan jeg kunne/kan undgå, at det skulle hænde igen, og hvordan jeg selv bedst muligt tager vare omkring den del af mig selv.	I høj grad
132	Jeg havde det meget dårligt, og [havde] ikke fået besked [om] hvad jeg fejlede, og hvad [der] foregik omkring mig.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Umiddelbart efter modtagelsen af indkaldelsen, ringer jeg og fortæller om mit medicinforbrug, som jeg i indkaldelsen blev bedt om. Det undrer mig så, at det først er ved fremmøde, at man finder ud af, at jeg har fået det forkerte udtømningsmiddel. Lægen vidste med det samme, at det var forkert. Jeg kunne have haft et langt bedre forløb, hvis personen jeg ringede til, ville have lyttet til mig.	I høj grad
17	Besøget bestod i almen folkeundersøgelse af endetarm, hvor der senere opstod blødninger, muligvis ved en fjernet polyp, som var i orden efter et par dage med indlæggelse.	I høj grad
49	Jeg har blødt næsten siden!	Uoplyst
97	Måtte afsted igen på grund af voldsomme smerter.	I høj grad

110	Begyndte at bløde voldsomt efterfølgende, da jeg var kommet hjem, og [jeg blev] derefter indlagt om aftenen til næste dag pga. fortsat blødning. Det stoppede af sig selv om natten, men [jeg var] sammenlagt sygemeldt fra job i to uger.	I nogen grad
152	Fejl ved afsat tid. Tidligere beskrevet.	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?
3	God information fra både læge og sygeplejersker. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
6	I informationsmaterialet jeg fik tilsendt, var der et oversigtskort over sygehuset med angivelse af de forskellige indgange. Der var angivet, at jeg skulle ind ved hovedindgangen. Det var forkert. Jeg skulle have været ind ved G1. Vardevej og skadestuen. Altså i den helt anden ende af sygehuset end der var angivet på kortet. [Kommunikation og information]	I høj grad
10	Tak for hjælpen. Jeg har det godt. Jeg er tryk ved jer. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Jeg synes det har været svært at svare, da jeg fik svar på mine prøver, hvor jeg fik stillet en diagnose, som betød, at der skulle medicinsk behandling til, og der var skrevet en recept på en tabletkur, som jeg skulle starte straks, hvis jeg stadig havde symptomer. Apoteket modtog først recepten en uge efter, jeg skulle have påbegyndt kuren, til trods for, at jeg rykkede hospitalet tre gange. Alt i alt synes jeg, det har været en negativ oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
20	Jeg synes, det var nogle fantastisk venlige og imødekomende mennesker, jeg mødte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Jeg kunne ønske mig noget smertestillende, for det gør ondt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Kun ventetiden var en smule træls. Ellers alt andet superfint! [Ventetid]	I meget høj grad
43	Jeg var ikke forberedt på, at undersøgelsen gjorde så afsindigt ondt og jeg regnede med, at jeg kunne få noget smertestillende i mit drop. Sygeplejersken spurgte lægen, om jeg ikke kunne få det. Svaret var, der er ikke så længe til, jeg er færdig med undersøgelsen. 20 minutter er lang tid og min puls steg. Jeg har fået et barn på ni og et halvt pund og det ville jeg hellere klare smertemæssigt. Jeg er ikke pivet, men jeg var nu rystet. Jeg har veninder, der har været i samme forløb og samme ambulatorium og de fik alle smertestillende. Kunne lægerne ikke blive enige om, at vi alle startede med smertestillende? Jeg bad ikke om beroligende. Jeg håber aldrig, jeg skal have en sådan undersøgelse igen. PS. Personalet var ellers søde og rare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
64	Personalet udviste udpræget medfølelse, så man følte sig helt tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	At der ikke var styr på indkaldelsestidspunkt og ventetiden og omgivelserne var slet ikke i orden. Resten var super fint. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I ringe grad
78	Det var hurtig betjening og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
79	Det var ok.	I meget høj grad
81	De var bare så søde og forstående. Alle på undersøgelsesstuen var virkelig eksperter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Når vi er indkaldt til behandling, så står der jo altid, at der kan blive lidt ventetid. Jeg har bemærket, at der altid kommer en og siger, at der desværre er kommet noget uforudset, så der er forsinkelse på vej. Det er jo rart at vide. [Ventetid]	I meget høj grad

97	Søde damer, venlige, høflige, hensyntagende. Kun ros. Mangler nok at tale med nogle om levevis og smerter nogen tid senere. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
104	Jeg var yderst tilfreds med det hele.	I meget høj grad
106	De var meget gode til at forklare mig om kosttilskud, som kunne gavne mine tarme, hvilket jeg var meget taknemmelig for. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
107	Alt helt ok.	I høj grad
116	Selve undersøgelsen foregik meget tilfredsstillende. Men tiden op til undersøgelsen virkede fortravlet, man var et nummer i rækken. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
120	Den lille endoskopiundersøgelse jeg var til, var den ene læge meget arrogant og udtalte bogstaveligt talt: "så må du jo bare tage det som en mand", hvilket jeg fandt lidt stødende, eftersom manden ikke selv havde undergået en sådan undersøgelse selv. Blev så irriteret, at jeg stoppede med at lytte og bare ville ud af lokalet for ikke at komme til at udvise en aggressiv adfærd. Den lægestuderende (som udførte undersøgelse) og sygeplejerske var omsorgsfulde og behagelige at have i nærheden, da jeg fandt undersøgelsen MEGET ubehagelig og grænseoverskridende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
124	Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
125	Efter min mening gik det, som det skulle.	I meget høj grad
137	For lang ventetid. Herudover alt ok. [Ventetid]	I meget høj grad
138	Jeg ville gerne have haft noget beroligende eller smertedæmpende under kikkertundersøgelsen, men det fik jeg ikke. Ellers var jeg meget tilfreds med undersøgelsen og informationen under undersøgelsen. Også informationen efter undersøgelsen var fin og forståelig. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
139	De var alle venlige og imødekommende. De informerede om alt, hvad der skulle foregå. Der var ingen stress på. Alt blev fortalt på dansk, ingen latinske gloser. Det var mig, der var i centrum. Kun ros til personalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
143	Flinke og meget talende damer. [Kommunikation og information]	I høj grad