

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?
6	Synes der til tider er meget lang ventetid, men personalet er ALTID meget søde, hjælpsomme og professionelle	I høj grad
9	Fin modtagelse. Bl.a. hospitalsklovnene der kom forbi.	I høj grad
15	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
17	Det er noget svært at finde rundt på Skejby Sygehus, desværre.	I meget høj grad
33	Altid god modtagelse og altid forberedt :-).	I høj grad
51	Flere læger. Det er pokkers svært at komme igennem telefonisk for at tale med en læge. Mange ting kan klares telefonisk. Samtidig er det også for svært at få en tid til kontrol. For lang tid imellem hvert besøg i ambulatoriet.	I meget høj grad
65	Virkelig god og altid behagelig modtagelse.	I meget høj grad
77	Jeg under mig over, at man kan være så ligeglad over for patienten, at man ikke henvender sig efterfølgende, da vi har fået tage en afføringsprøv af vores søn. Ingen svar. Og i øvrig går det ham jo godt så behøver [I] ikke at komme mere? Har være syg lige siden! Skal man forvente et svar?	Ikke relevant for mig
85	Personalet var meget søde og imødekommende.	I meget høj grad
95	Meget fint venterum med mange legesager til børn, meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
102	Nemt at finde og meget børnevenligt personale.	I meget høj grad
113	Skiltning kunne være bedre ved ankomst. Vi gik forkert to gange.	I høj grad
125	Super børnevenligt personale. God oplevelse.	I meget høj grad
129	Alle var søde og imødekommende, men jeg kunne godt have ønsket en introduktion til stedet, men jeg har fuld forståelse for, at der nok ikke var tid til det. Jeg spurgte mig frem og fandt ud af det, jeg havde brug for vide. Det var også ok.	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?
15	Vi skulle have taget nogle blodprøver, som jeg ikke vidste hjemmefra. Det kunne være rart at være informeret om det på forhånd.	I meget høj grad
30	Jeg kan godt mærke på personalet, at de har travlt, og at de ikke altid er forberedte på besøget. Denne gang var der en ny læge, hvilket betød, at han skulle sættes sig ind i det tidligere forløb/historikken. Dette havde personalet ikke nået inden aftalens begyndelse.	I høj grad
77	Mangler svar på afføringsprøve?	Slet ikke
138	Dog var en behandlingskrævende screening et helt år for sent med svar, og dermed behandling, selv om jeg havde ringet sidst på året 2016 mindst ti gange, og kun fået det svar: "Når du intet har hørt, er det godt nyt og ingen grund til behandling." Det var meget utilfredsstillende først at komme i behandling et år for sent! Det var en fejl fra mit besøg i efteråret 2016, som blev genoprettet. Lægen beklagede meget.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
57	NN glemte at måle mit blodtryk.	I nogen grad
69	Basalraterne blev ændret uhensigtsmæssigt, så blodsukkeret blev kritisk lavt om nætterne efter.	I meget høj grad
122	Fik forkert pille. Skulle testes for bivirkninger. Sygeplejersken gav mig ikke [rette medicin], men en anden. Ambulatoriet har selv indberettet fejlen og orienteret mig herom.	I meget 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?
6	Skiltningen er elendig, og jeg bruger app'en. Nu har vi været på AUH en del gange, så vi finde vej, men ellers er det en labyrint. Det er ikke nemt at komme i kontakt med klinikken. Der er kun telefontid i meget korte perioder, og det betyder, at jeg skal sikre mig, at jeg på arbejde f.eks. ikke kan gå i møder etc. i det tidsrum. Derudover har jeg oplevet at skulle i kontakt inden en undersøgelse (Måtte vi komme på trods af forkølelse? Her var det ikke muligt at komme i kontakt med klinikken, og vi måtte møde op og håbe på, det var ok). Bruger gerne mail til generelle spørgsmål, så kan de svare, når der er tid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
7	Ved samtale med lægen kunne det være dejligt, at lægen havde læst op på journalen. Der er de mange år kun en læge, som virkelig havde forberedt sig, og fik slettet gamle recepter og lignende. Stor ros til sygeplejerskerne, som altid er i godt humør og super professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Når man kommer til kontrol [flere] gange om året, ville det være hensigtsmæssigt med en vis kontinuitet, så man så vidt muligt så den samme læge. Det er hårdt for en teenager at skulle forholde sig til en ny læge ved hver konsultation, og fortælle sin historie forfra hver gang, når man kommer så ofte. Heldigvis er sygeplejersken gennemgående og en stor støtte. [Kontaktperson]	I høj grad
30	Personalet er søde og venlige. Det er mit indtryk, at de ikke har ressourcer til mere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Jeg har været gennem en udredning tilbage fra [vinteren]. Som har givet mig sygehusbesøg i tre andre byer og Aarhus. Og i den forbindelse savner jeg SÅ meget, at nogen tager sig tid til at have hele overblikket, så det ikke ender ud i en masse løse undersøgelser, der ikke giver mening. Men at nogen kan kæde de mange undersøgelser sammen til et brugbart billede/diagnose. Og fortæller mig, hvad de tænker, så jeg også fornemmer, at jeg er en person og ikke bare et CPR-nummer. [Kontaktperson]	I nogen grad
65	De er så gode til at få os til at føle os set og hjulpet. Vi er så glade for sygeplejerskernes og lægernes gennemgående grundige opmærksomhed på vores barn, og de er gode til at bakke helt op om vores datters sygdomsforløb, så vi altid ved hvem og hvor vi skal kontakte for hjælp. De er særligt gode til at vise empati og vi føler os husket og set. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
79	Det er rigtig godt, at vi har den samme sygeplejerske hver gang, også helst samme læge (det kan dog ikke altid lade sig gøre, men det er også ok, da vores sygeplejerske kender vores datter godt og altid er forberedt). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
88	Vi har generelt været meget tilfredse med personale og behandling på børne/unge-ambulatoriet. Eneste minus har været, at vi et par gange har oplevet problemer med IT-systemet, således at blodprøveresultater ikke kunne findes/ses/tilgås af personalet, og vores søn derfor måtte have taget en ny blodprøve. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
108	De var meget børnevenlige og pustede sæbeboblere for min utrygge lille pige. Det var skønt! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 138 Ambulatoriet bør give svar på en screening. Især når jeg ringer mindst ti gange, og kun får et henholdende (og forkert) svar fra en sekretær. Jeg havde endda bedt om, at min læge skulle have svar tilsendt, så jeg kunne få mit svar der, da det er utroligt vanskeligt at få svar på Aarhus Universitetshospital. Dette var ikke sket, og derfor kunne fejlen ikke opdages.
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 143 Det var svært at finde rundt på sygehuset. Og svært at finde den rigtige indgang.
[Fysiske rammer] I høj grad