

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?
4	Alt perfekt og yderst professionelt.	I meget høj grad
31	Intet at tilføje.	I høj grad
32	OK	I høj grad
34	Hvis det utænkelige sker, er personalet forberedt, selv "døde" patienter kan de vække til live. Jeg var det rigtige sted på det rigtige tidspunkt.	I meget høj grad
40	Ville være rart med bedre tid, og at personalet fortalte, om de var specialuddannet eller læge. Oplever til tider, at den person, som står for undersøgelsen, "kun" lige laver den ene ting, og hvis der er spørgsmål, kan eller må vedkommende ikke svare på det, og så ved [patienten] ikke, hvor spørgsmål skal rettes til, idet det er forskelligt personale, hver gang [patienten] er i ambulatoriet.	I nogen grad
47	Utilstrækkelig skiltning og meget vanskelig ankomst grundet byggeri.	Ved ikke
56	Det er meget svært at finde rundt og finde den rigtige indgang.	I høj grad
59	Helt fantastisk.	I meget høj grad
67	Jeg blev modtaget af den læge, som stod for undersøgelsen, og han var yderst kompetent.	I meget høj grad
81	Det er bare super det hele.	I meget høj grad
85	Super modtagelse.	I meget høj grad
102	Venligt, imødekommende og professionelt.	I meget høj grad
104	Tip top i orden.	I høj grad
105	Venlig og kompetent modtagelse med informativ information og behandling. Helt OK.	I meget høj grad
108	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
110	Modtages altid med venlig imødekommenhed.	I meget høj grad
115	Særdeles god.	I meget høj grad
118	Kunne godt ønske mig, at man sammenlagde nogle af mine besøg, således at jeg ikke skulle møde op så ofte.	I høj grad
133	Alt fungerede perfekt. Vi følte virkelig, at alle var forberedt til mødet med os. God oplevelse.	I meget høj grad
134	Alt var, som det skulle være.	I meget høj grad
136	Har ingen kommentarer.	I høj grad
140	Man var forberedt på ventetid, da det var et længere forløb med forundersøgelse, CT scanning osv.	I meget høj grad
144	Jeg kom [til] ti minutter før tid, så det var super.	I meget høj grad
149	Havde tid til [om morgenen], kom ind [om morgenen] og skulle lave hjertediagram. Der kunne godt have stået, at man skulle have ro på kroppen, og at der derfor ville gå et kvarter, inden man blev kaldt ind.	I meget høj grad

156	Ingen kommentarer, som sædvanligt yderst professionelt!	I høj grad
192	Fungerede perfekt og ingen ventetid. Sygeplejerske godt forberedt.	I meget høj grad
193	Jeg har følt mig velmodtaget af et venligt team, og jeg har kun oplevet kort ventetid.	I høj grad
199	Venlig modtagelse.	I høj grad
213	Jeg kom lidt før tiden og fik straks taget EKG af en sygeplejerske, men måtte vente en halv times tid efter det aftalte tidspunkt, før lægen dukkede op.	I meget høj grad
216	Ok med ventetid. Afdelingen var præget af sygdom. Helt ok.	I høj grad
228	Meget dårlig adgangsvej for rollator/gangbesværede/svagtseende/osv.	I meget høj grad
235	Jeg var i god tid og mødte godt en halv times tid for tidligt, og jeg blev næsten med det samme kaldt ind. Dejligt at undgå ventetid, og heldigt for mig, at der formentlig havde været et afbud.	I meget høj grad
238	Blev modtaget venligt.	I meget høj grad
246	Har været indlagt to gange. Første gang var det som om, at de havde glemt, jeg kom, og jeg ventede to timer. Anden gang var det helt fint.	I ringe grad
261	Blev hentet ind før tiden.	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?
31	Mangler ingen information.	I meget høj grad
40	Skal have skiftet pacemaker, og ved undersøgelsen blev det opdaget, at en af ledningerne har dårlig forbindelse. Måtte spørge til, hvordan en pacemaker bliver/skal skiftes, og hvor lang tid jeg skulle forvente, at en indlæggelse ville vare. Fik oplyst, at den kunne ordnes på en time, såfremt der ingen problemer var med ledningerne, og at patienten kunne komme hjem samme dag. Altså nærmest kun ambulant. I indlæggelsesbrev står der, at patienten skal indlægges med en overnatning for skift af pacemaker. Men ikke noget med spørgsmålet om ledningerne. Har måttet ringe for at spørge til dette, og jeg fik at vide, at jeg nok skulle beregne en overnatning mere. Nu var vi pludselig oppe på to overnatninger, men har kun fået det at vide pr. telefon. Jeg spurgte også til ledningerne, og hertil svarede damen, at det vidste man ikke, før jeg lå på operationsbordet. Har også spurgt til, om det var muligt, om patienten kunne blive installeret på patienthotellet eller få enestue, men fik at vide af den person, som jeg talte med i telefonen, at hun ville prøve at se på det, men jeg har ikke modtaget noget svar på dette.	I nogen grad
90	Samtale med læge og sygeplejerske får at vide hvad der skal ske bl.[a.] med nåle, som skal foregå på et hospital inde i byen. Får så mail i e-boks, tror lige i første omgang, at det er noget nyt, de har fundet i min krop. Det viser sig så, at det er det latinske navn? for undersøgelsen. Det ord havde jeg ikke hørt før, så var lidt oppe at køre.	I høj grad
98	Bedre information om hvordan man finder afdelingen.	I meget høj grad
102	Blev behandlet virkelig godt.	I meget høj grad
105	Bivirkning fra den ordinerede medicin var overraskende og ubehagelig.	I meget høj grad
110	Det forløb professionelt og meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
116	Mangler viden om, hvad nogle af mine symptomer skyldes. Men man ved det tilsyneladende ikke.	I høj grad
118	Jeg kunne godt tænke mig, at man skriver på indkaldelse, hvad indkaldelsen går ud på, det sker ikke altid. F.eks. mandag [eksempel dato] skal jeg ind til: [eksempel på behandling]. Hvad indebærer det, og hvad skal jeg undersøges for.	I nogen grad
122	Var blot til en information, som jeg bagefter tænkte, at det kunne man lige så godt bare have ringet og informeret mig om, i stedet for jeg skulle rejse hjemmefra med den offentlige trafik [om morgenen].	I ringe grad

156	Ingenlunde.	I meget høj grad
193	Jeg var meget godt tilfreds!	I høj grad
196	Jeg kommer til kontrol [], og føler mig tryk hver eneste gang. Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg får på Skejby Sygehus. Altid flinkt og imødekommende personale. Man føler sig velkommen, og det er nok for mig noget af det vigtigste.	I høj grad
216	Fint forløb med en række scanninger. Kunne godt have ønsket mere information, hvorfor de skulle laves, og hvad der egentlig var galt med mig. Hjerte.	I høj grad
220	Der var ingen parkering. Jeg gik rundt minimum i en time, inden jeg fandt en plads.	Slet ikke

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
100	Oplevede i venterummet, at en læge overleverede cancerdiagnose til en anden patient. Meget upassende, synes jeg. Man kunne godt have taget patienten i enerum!	I høj grad
118	Man aflyste en indkaldelse [nogle timer] før mødetid, pga. man fandt ud af, at der ikke var nogen læge tilstede. PLANLÆGNING!	I nogen grad
158	Det kan ikke besvares som et ja/nej-spørgsmål. Fejl vil ofte vise sig på længere sigt!	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?
10	Jeg har været rigtig godt behandlet på sygehuset. Hele personalet på alle steder, hvor jeg har ligget. Tilfreds med alle jeg har mødt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Jeg har siden i foråret rendt til diverse undersøgelser på NN sygehus og andet sygehus. Syv-otte forskellige mener jeg. Jeg er af læge NN fra Aarhus Hjerteklinik indstillet til en ny hjerteklap. Jeg mener, at de omtalte undersøgelser har taget meget lang tid, velvidende, at der har været ferie, samt at jeg på ingen måde kan vurdere forløbet, da jeg ingen lægefaglig uddannelse. Blot at jeg har haft gener pga. vand i lungerne. Jeg måtte tage vanddrivende medicin to gange dagligt. Denne medicin har for mig kraftige bivirkninger, da den ikke kun er vanddrivende, men også virker afførende i væsentlig omfang. Nu skal jeg til samtale på et andet sygehus her til efteråret, og håber ved denne samtale at få oplyst en dato for operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Ikke relevant for mig
25	Det er forskellige læger hver gang. Det kunne være rart, hvis man kunne tilses af færre forskellige. [Kontaktperson]	I høj grad
32	Personalet var flinke og imødekommene. Jeg kunne ikke forvente noget bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	På en skala fra et til ti vil jeg give personalet 12. Hele vejen igennem forløbet var personalet fantastisk og nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Mener det er meget upassende, at personale går rundt i ventetum og gangarier og sidder på hug ved patienter i venteværelset, og taler med patienter om deres sygdomme mens hele venteværelset er fyldt op. Hvorfor går man ikke ind i et samtalerum, hvor andre ikke kan lytte med. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
59	De har været fantastisk søde og informative. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

69	Var til undersøgelse [i sommers] og har ikke hørt noget om det videre forløb. Det synes jeg er for dårligt, da der var lovet, at der blev sendt et personligt brev derom. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
85	Det hele var godt, meget tilfreds.	I meget høj grad
90	Det kan være svært i det hele taget at finde ambulatoriet. Og så står der plan et eller to eller en helt tredje. Jeg er vant til, at man bruger etager første sal osv. [Fysiske rammer]	I høj grad
98	Personalet fulgte venligt op på min almene tilstand efter undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
102	Mangler én konstant kontaktlæge. [Kontaktperson]	I meget høj grad
105	Information om patienttransportmuligheder er meget ønskelig, når behandling indebærer, at man ikke selv må køre bil efterfølgende! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
106	Alt ok. Parkering kniber i forhold til handicap! [Fysiske rammer]	I meget høj grad
108	Det hele fungerer perfekt. Personalet er søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
110	Alt er ok. Der blev vist personlig interesse for behandlingen og informationen af min sygdom og helbredstilstand. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
114	Jeg savner at én læge har ansvar for mit sygdomsforløb. Jeg har været til undersøgelse flere gange pga. problemer med hjertet. Næsten hver gang er det en ny læge, jeg møder. Det vil være optimalt, hvis den samme "ansvarlige" læge også koordinerer med lægerne på Urologisk Afdeling, hvor jeg også kommer pga. prostatakræft. Det er virkelig svært at være patient med to sygdomme, som hører hjemme i to forskellige afdelinger, selvom det er på samme sygehus. Lægerne er dygtige og meget venlige, men de ser kun på patienten ud fra eget fagområde. De er ikke opmærksomme på, at der er tale om en person, som tilfældigvis har flere sygdomme. Den nødvendige koordinering af to behandlingsforløb må patienten selv stå for. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
118	Jeg kan ikke forstå, at der skal gå næsten fire måneder, inden man kommer i genoptræning, når man under selve indlæggelsen taler og anbefaler så meget omkring genoptræning og, som jeg husker det, siger, at det kommer jeg til inden for to måneder. IKKE godt nok. Fik en fantastisk behandling under indlæggelsen. Meget super personale og forstående. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
122	[]. Jeg mangler, at det er den samme læge, der går igennem i stedet for, at der hver gang, er en ny læge. [Kontaktperson]	I ringe grad
136	Var ganske udmærket.	I meget høj grad
156	Velforberedt og interesseret, har været igennem et kompliceret forløb (ikke klinisk, men rent personligt) i henseende til ICD m.m. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	Jeg mødte lidt bange og usikker for, hvor slemt det stod til med det hjerteflimmer. Men lægerne, der undersøgte mig talte og spurgte, så det gik stille og roligt. Jeg fik besked om, at hvis der skulle komme problemer, så skulle jeg straks gå til lægen. Lægen vil se mig igen efter seks mdr. Alle tre læger var venlige. Jeg tog lettet hjem. Alle på afdelingen jeg mødte var særdeles []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
170	Jeg vil gerne anføre, at jeg ikke har fået den opfølgende rapport fra undersøgelsen (en CT-skanning), som jeg er blevet lovet. Kontaktede egen læge i dag, og fik at vide, at det er den ansvarlige læge på Aarhus Universitetshospital, som skal sende rapporten til mig. Skal dog sige, at jeg umiddelbart efter skanning fik at vide, at det så OK ud, men at der ville komme en rapport. Den ville blive sendt til min egen læge forstod jeg. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
178	Synes at det er super rart, at der er god tid til ens besøg, så man kan få stillet alle relevante spørgsmål og få ordentligt svar på dem, uden at føle, at alle sidder og stresser for at komme videre. Man er ikke så nervøs for, at der sker fejl, fordi der rent faktisk er tid til at gøre tingene ordentligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

179	Eneste ulempe er de mange læger, samt at andet personale ofte kommer ind og spørger personalet om noget eller giver beskeder. Det forstyrrer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
192	Personale godt forberedt og kunne give en virkelig god orientering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
193	Var rigtigt godt tilfreds. Personalet har alle gange gjort opmærksom på eventuelle forsinkelser. [Ventetid]	I høj grad
209	Der har ikke været noget at klage over. Altid smilene. Tak for god behandling hele vejen igennem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
220	Jeg savner nogle skilte med påmindelse om, hvem der er personale for hvilke patienter. [Fysiske rammer]	Slet ikke
254	Det nye venflon var noget lort. Blodet løber ud, og det tog meget længere tid at lægge den. Stikket gør ondt, og det plejer det ikke. Det var ikke personalets skyld. Hun var god til at lægge den og ramte plet første gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
261	Fin og hurtig behandling fra ende til anden.	I meget høj grad