

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?
17	Jeg ringer nogle dage inden, jeg skal møde op på afdelingen, for at spørge om jeg må få udført et celleskrab, som jeg har fået indkaldelse til. Så kunne jeg ordne to ting på en gang. Den dag jeg ringer og taler med en sekretær, sidder den kvindelige læge, som jeg har tid hos, lige bag ved sekretæren og siger venligt, at det vil hun meget gerne gøre for mig. Da jeg møder op, kommer jeg ind til en MAND, og det blev jeg ikke informeret om, før jeg sad i rummet. Jeg måtte spørge om, hvorfor det ikke var en kvinde. Sygeplejersken sagde, de laver hele tiden om! Lægen og sygeplejersken var ikke forberedte på celleskrabet, og jeg undredes over, om lægen overhovedet havde læst i journalen, og lægen måtte læse i journalen for at forstå det, jeg sagde. Lægen spurgte, om jeg ville have en ny tid, hvilket jeg ikke ville, da jeg havde taget fri fra arbejde.	I ringe grad
27	Jeg har kun gode ting at fortælle, lige fra første dag jeg var ved NN. Hun sendte mig samme dag til blodprøver på sygehuset, jeg nåede lige hjem efter det, besked fra jer om at jeg skulle møde til undersøgelse, og derefter MR-scanner og samtale med narkoselægen. Efterfølgende operation tirsdag med en rigtig god samtale på H15 Plan 2. Jeg møder altid søde sygeplejerske med en hjælpende hånd med det samme. Samme oplevelse på operationsstuen. Efter operationen, igen søde læger hvor jeg fik en grundig vejledning, hvad der er lavet, og de spørger ind til en. Personalet på afdelingen; alle med smil og en hjælpende hånd, selv maden blev serveret på en måde, hvor jeg fik lyst til at spise, men jeg havde ikke noget appetit, det var mig, der var noget galt med. Jeg prøvede med små bider, lækker mad, altid søde. Skulle jeg give en stjerne til alle, er der ikke nok at tage af. Tak for en god oplevelse på Klinik for Kvindesygdomme.	I meget høj grad
31	Jeg er godt tilfreds. Kan ikke forlange bedre betjening. Har altid været fulgt til behandlingsstedet.	I høj grad
34	Jeg kom til ti minutter før tid og blev mødt af smilende og venligt personale.	I meget høj grad
58	Udmærket og professionel modtagelse.	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?
27	Jeg manglede ingen information, fik alt hvad jeg havde brug for.	I meget høj grad
45	Manglende information om prøvetagning inden besøget. Hvor? Hvornår? Vejviser.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
43	Den gynækologisk undersøgelse var frygtelig famlende/uprofessionel. Det viste sig, at celleskrabet ikke var tilstrækkeligt til patologisk undersøgelse. En måned efter besøget måtte jeg selv se på www.sundhed.dk , at der ikke var resultatet på celleskrabet.	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?
----	--	---

13	Jeg fik en omsorg og behandling, som om jeg var den eneste, selvom der var stor travlhed. Jeg må beundre alle sygeplejersker og læger for deres arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Det kunne være givtigt, hvis enten læge NN eller sygeplejerske gik igen i forløbet. Men har kun mødt forståelse, hjælpsomhed og god kommunikation. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Det er mange forskellige personer, man møder i sådan et sygdomsforløb! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Den nye skiltning, især udendørs er helt ubrugelig. Det var meget nemmere før. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
27	Alt var godt.	I meget høj grad
34	De tog hensyn til, at jeg ville have en kvindelig læge []. Det er jeg meget glad for. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Kunne godt ønske, at man kunne komme til den samme læge og ikke forskellige læger, da det er en intim undersøgelse, og [da man] skal fortælle sygdomshistorien forfra. [Kontaktperson]	I høj grad
43	Det vil være et stort plus, hvis der bare var en "kendt" person (læge/sygeplejerske), man mødte gennem hele forløbet, så der er et kendt holdepunkt i rummet, når man ligger der som undervisningsobjekt for diverse studerende, og en der kan hjælpe med at huske, så tiden ikke bliver brugt på at fortælle, hvorfor man kommer, og hvad man forventer, der skal ske. [Kontaktperson]	I nogen grad
70	Taget godt imod alle steder.	I høj grad