

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?
1	Jeg blev kaldt til samtale før tilsagte klokkeslet.	I meget høj grad
10	Jeg er meget tilfreds med den måde, det foregår på.	I høj grad
12	Jeg blev mødt af nogle rigtig søde professionelle sygeplejersker/læge, som tog godt hånd om mig og fik mig til at føle mig forstået og tryk. Meget dejligt!	I meget høj grad
21	Alt i orden.	I meget høj grad
28	DE er altid flinke allesammen, det betyder meget, når man er cancer patient.	I meget høj grad
33	Virker fint.	I meget høj grad
39	Meget venlige. God betjening.	I meget høj grad
42	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
50	Tage lidt mindre patienter ind, så ventetiden bliver mindre.	I meget høj grad
55	Super. Venligt personale som trods travlhed formåede at informere om ventetiden.	I meget høj grad
60	Der må være sket en fejl, da jeg ikke har været på denne klinik.	Uoplyst
69	Mit besøg var ved andet sygehus.	I høj grad
71	Fik en venlig modtagelse.	I meget høj grad
85	Meget tilfreds med behandlingen på alle fronter.	I høj grad
89	I orden.	I høj grad
90	Yderst behagelig modtagelse af en smilende sygeplejerske og læge, som gør en tryk, når man ikke ved, hvad der skal foregå.	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 har ikke ved hvert besøg fået at vide, hvad der skulle foregå, før jeg ankom, men det har ikke gjort mig utilpas.	I meget høj grad
14	Generelt får man en fin behandling. Sådan!	Ved ikke
39	NN gjorde det perfekt ved mit første besøg.	I meget høj grad
42	Har ikke manglet information.	I høj grad
71	Jeg savner ingen information.	I meget høj grad
89	I orden.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
8	Jeg måtte vente over 90 minutter, uden nogen informerede mig om forsinkelse. Jeg måtte henvende mig til sekretæren, da jeg havde anden aftale i Århus. Hun reagerede prompte, og jeg blev kaldt til behandling/undersøgelse et par minutter senere.	Slet ikke

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?
4	Har været på ambulatoriet en gang, og var der fuldt ud tilfreds.	Uoplyst
12	Jeg har haft flere besøg på sygehuset pga. samme sygdom. På denne måde har jeg også snakket med lidt forskellige ansatte, men jeg vil rose dem for at sende mig hurtigt videre til en specialist inden for mit problemområde, da de selv ikke kunne hjælpe mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Jeg synes man får en fin, meget FIN, behandling. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
15	Efter at være blevet "glemt" af systemet, ringede jeg til ambulatoriet, og jeg kom til med det samme. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	At alle var kompetente på hver deres fagområde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Har fået blærebetændelse hver gang, jeg har fået en Kikkertundersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Det er gået skævt lige fra starten ved første indgreb [for nogle år siden], og det bliver ikke bedre nu. Tværtimod. Det kunne være rart, hvis lægerne ville lytte til patienten, når man siger, at man ikke kan skylle blæren ren selv på grund af tidlige vandladninger med næsten ingen urin. Jeg sagde, at det er det rene tortur med de [calmette] fyldninger, men ingen ville lytte til mig. Jeg foreslog om man kunne blive på klinikken i de ca. to timer, man skal holde det i sig, så blæren kan blive igennem, når man ikke kan selv, da jeg ikke kan holde mere end ca. fem milliliter i mig ad gangen. Det resulterede i, at jeg ikke kan være fra et toilet i mere end ca. 20 minutter ad gangen. Jeg er låst til at blive væk fra alting. Min blære er fuldstændig ophoven og irriteret og mit urinrør er ligeså. Jeg vil gerne klage over, ikke forsøget med [calmette] indsprøjtningerne, men afvisningen fra personalet. Læger med, der ikke vil høre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
42	Fuldt ud tilfreds.	I høj grad
50	En god læge og en god sygeplejerske, som var smilende og venlige og med på lidt humør. Så bliver det ikke så træls, når man skal undersøges. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Gøre noget bedre: Ved undersøgelse/samtale anmodede lægen om en CT-urografi til ophængning på K-konference. Ved samtale [godt to uger senere], spurgte jeg til resultatet. Denne ophængning blev tilsyneladende gennemført [samme dag som undersøgelsen], men der forefindes ikke noget notat. Ved samtalen [godt to uger senere], anmodede lægen igen om ophængning af CT-skanning. Forventet svartid ca. en uge. Ca. to uger efter, er der endnu ikke kommet et svar i form af et notat på sundhed.dk. Særligt godt: Ved undersøgelse opstod der en helt ny og uventet situation, som der straks blev taget action på. Herved brugte ambulatoriet uden tvivl mere tid på mig, end der var afsat på forhånd. Men for mig var det meget positivt, at der omgående kunne tages action på den pludseligt opståede situation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
66	Tak for god behandling.	I høj grad
71	Jeg er ikke særlig kritisk, jeg fik den gode behandling og oplevelse som forventet.	I meget høj grad

89 De var venlige, og oplyste pænt om det jeg var der for.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

I meget høj grad