

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?
2	Har ikke været i ambulatoriet, men besøg på [anden afdeling].	Ikke relevant for mig
6	Blev overflyttet fra anden afdeling.	Ved ikke
10	Har ikke været på ambulatoriet. Var indlagt på en afdeling ca. et døgn. Overført til en åben afdeling.	Ikke relevant for mig
52	De anede intet om mig og virkede ligegyldige. De informerede ikke mine pårørende.	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?
42	Ikke tilstrækkeligt ved hjemsendelse.	I høj grad
47	Det blev besluttet uden min eller mine pårørendes viden at "nedtrappe" mig af [medicin] uden information om årsagen. Min datter har efter min indlæggelse kontaktet min praktiserende læge om årsagen hertil.	I nogen grad
52	I var komplet håbløse. I taler henover folk, involverede mig ikke, kontaktede ikke pårørende. I tog medicin fra mig, som min egen læge heldigvis har givet mig igen. I har ingen respekt for et gammelt menneske. I er ikke forstående eller empatiske, men talte som efter en teoribog. Meget ubehagelig "oplevelse". I informerer ikke, sikrer jer ikke, om man har forstået. Total mangel på respekt! I sendte mig hjem og sikrede jer ikke, om jeg kunne komme ind. Sad udenfor i en time foran min låste []. I kontaktede ikke mine pårørende. Vi er så vrede på jer!	Slet ikke
59	Det forekom mig, at lægen på forhånd havde udset behandlingen. Og lægen kunne ikke tage i betragtning, at jeg havde anden sygdom, som også krævede medicinsk behandling, der ikke måtte skubbes ud af et nyt forhold. Og hvis jeg ikke var enig, blev der fokuseret på anden sygdom, jeg også har, og problemer for mig af den sygdom.	Slet ikke

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Et uheld med en sygeplejerske der ikke brugte hjælpemidler til at flytte mig fra seng (kunne ikke nå gulvet) til stol, men greb mig i sidste øjeblik.	I høj grad
42	Jeg fik ikke min medicin med hjem.	I høj grad
47	Da jeg har demens og bor på plejehjem, burde personalet have vidst, at jeg er plejekrævende bl.a. i forhold til min inkontinens. Jeg blev ifølge plejepersonalet sendt hjem med tøj, der stank af urin og fæces og uden ble på, så ved hjemkomsten fik jeg et tiltrængt bad.	I nogen grad
52	I kontaktede ikke pårørende. Læger udskrev medicin, men de skrev ikke, hvad jeg var behandlet med. I vidste intet om mig eller min medicin. I sendte medicin hjem til mig, som kostede mig mange penge, medicin jeg havde i forvejen. I sendte mig hjem uden at sikre, jeg kunne komme ind. Jeg sad foran udenfor i kulden i en time. I er utroligt inkompetente, og jeg håber, jeg aldrig møder jer igen!!	Slet ikke
59	Misforståelser er nok rette betegnelse.	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?
2	Har ikke været i ambulatoriet.	Ikke relevant for mig
6	Den indlagte: Personalet var der, når man havde brug for dem. Pårørende/datter: Først ved den tredje adspurgte af personalet kunne jeg få oplyst, hvilken stue min mor lå på. Den første adspurgte svarede med et "hvad?". Og derefter "det vidste hun ikke". Den anden adspurgte svarede, at hun ikke var i denne afdeling. Den tredje adspurgte spurgte om, jeg havde fået hjælp, og hjalp mig herefter. Kunne man ikke i ankomsthallen på sjette sal have en skærm med stuenummer og navn på den indlagte eller evt. den indlagtes fødselsdato, så man selv kunne [finde] den indlagte? [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
42	De var velforberejdede, da jeg ankom. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Gjorde intet godt.	Slet ikke
59	Den tilknyttede læge skal engagere sig mere i patientens øvrige sygdom. Og tage behørigt hensyn til at det betyder noget for patienten med interesse for det hele menneske. Det fremgik bl.a., at lægen skulle afprøve nogle tillærte erfaringer fra især det psykiske område, hvilket var uforståeligt for mig som patient. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke