

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?
10	Rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
12	Jeg mødte en meget imødekommende og godt kommunikerende sygeplejerske, som foretog undersøgelsen.	I meget høj grad
13	God serves og god behandling.	I høj grad
17	Receptionen ikke bemanded, så man aner ikke noget om, hvor stor forsinkelsen bliver.	Ved ikke
18	Ventetid kan man nok altid forvente og må medberegnes.	I høj grad
24	Jeg var indkaldt til en scanning på en lørdag, og der var ingen sekretær i venterummet!	Ikke relevant for mig
28	Jeg har været der ca. ti gange inden for de seneste måneder, så mine besvarelser bliver lidt et gennemsnit.	I høj grad
32	OK.	I nogen grad
34	Ingen kommentarer. Alle var søde og rare.	Ved ikke
49	Bemærkede, at der ikke var siddepladser nok til de ventende. Flere måtte ud og stå på gangen.	I høj grad
59	Rigtig godt at jeg kunne bestille tid. Ingen ventetid.	I meget høj grad
67	Yderst venlig og kompetent.	I meget høj grad
75	Ingen kommentarer. Alt var ok.	I meget høj grad
80	Ok.	I høj grad
93	Det er for sent, I udsender dette spørgeskema. Jeg har i mellemtiden været på andet sygehus, og kan snart ikke huske konsultationen i Horsens. Men jeg husker det som værende en tryk oplevelse, hvor jeg hele tiden blev velinformeret om hvilke overvejelser, lægen havde.	I høj grad
97	Jeg var selv lidt forsinket, så alt blev klaret godt.	I meget høj grad
98	Yderst grundig og venlig undersøgelse.	I høj grad
100	Min første tid blev aflyst, da lægen [havde fri], og det kan jo ske. Fik så at vide, at I ville finde en ny tid til mig. Da jeg syntes, at det trak ud, ringede jeg selv til jer for at få en ny tid. Det får jeg så. I skriver så til mig, at jeg har aflyst min tid. Det forstår jeg ikke og ringer så og får at vide, at min kone har aflyst, hvad hun ikke har. Får så godt nok så min gamle tid tilbage. Heldigvis var jeg ikke syg. Det, der undrer mig, er, at andre kan aflyse en tid, jeg ikke selv har aflyst.	Slet ikke
103	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
121	Jeg startede med at tjekke mig ind på 1. sal, men blev kaldt ned på stueetagen, da undersøgelsen var flyttet dertil.	I meget høj grad
123	Det var ok, men udskrivning til hjemkommunen var temmelig mystisk. [Der var] ingen hjælp fra kommunen, [og jeg] måtte købe redskaber, da de påstod, at jeg ikke var udskrevet, selvom jeg var sendt hjem og gik til kontrol på INR-klinikken, Hjerterambulatoriet, ca. hver fjortende dag.	I høj grad
144	Modtagelsen var fin i betragtning af, at håndværkere også var i gang med udbygningen af hospitalet. Men ingen problemer med det!	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?
24	Jeg havde mulighed for at stille spørgsmål!	I høj grad
34	Ingen kommentarer.	Ved ikke
49	Ikke på nogen måde.	I meget høj grad
75	Jeg mangler ingen information. Jeg skal derud i [efteråret].	I meget høj grad
82	Jeg savner kontakt til en "hjertelæge". Min egen læge ved intet om hjertesygdomme. Og jeg husker, at min far havde en hjertelæge, som holdte øje med hans helbred. [Der har været mange hjerte problemer i min familie]. Jeg har for ca. ti år siden fået en ny hjerteklap, som stadigvæk fungerer, selvom jeg fik at vide, at [den ikke er helt intakt]. Jeg fik ved min undersøgelse fornyligt at vide, at det ikke betyder noget. Men da jeg lider meget under søvnproblemer, tænker jeg, om der kan være en forbindelse. Jeg vil lige understrege, at min familie og jeg selv lever sundt. Vi er slanke, er ikke-rygere, dyrker motion og har en "næsten" asketisk livsstil. OK jeg ved, at det er ressourcekrævende, og jeg prøver så vidt muligt at finde råd på nettet.	I nogen grad
103	Mangler ingen informationer. Lægen forklarede alt i et forståeligt sprog.	I meget høj grad
123	Når man får [et bodfortyndende præparat], kunne det være rart at snakke med diætist, om hvad man må spise osv., når man aldrig har hørt om det. Brochuren er ok, men der mangler lige det med diætisten.	I nogen grad
152	Jeg har været yderst tilfreds med behandlingen hele vejen igennem, og jeg kan kun udtrykke min taknemmelighed med både behandlingen og opfølgningen.	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?
12	Jeg havde et fint forløb.	I meget høj grad
13	God behandling.	I høj grad
17	Var kun i kontakt med den læge, der undersøgte mig, og han gjorde det rigtigt godt. Følte, at han gav god information, og jeg er tryk omkring resultatet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Sygeplejersken i ambulatoriet var flink, venlig, imødekommende og meget informerende i forbindelse med scanning af hjertet. Derimod var lægen, der efterfølgende kom og skulle se/tolke resultatet, arrogant og det virkede, som om jeg var til besvær. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Det var rigtig godt, at man kunne forudbestille tid til blodprøver og EKG, således, at der ikke var ventetid! Da jeg var til scanning/lægesamtale på en lørdag, var der intet andet personale! [Ventetid]	I høj grad
49	Læger og sygeplejerske var venlige, smilende og kompetente. Havde en god følelse efter besøget [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
75	Det var i orden.	I meget høj grad
77	Jeg synes, det har været udmærket.	I meget høj grad
78	Er altid blevet behandlet fagligt og menneskeligt seriøst. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

82	Jeg ville gerne vide, til hvem og hvor jeg skal henvende mig, hvis der er noget jeg er i tvivl om. Jeg oplever det som tilfældigt, da jeg blev indkaldt nu her sidste gang, og ville gerne vide om der er en plan for, hvor ofte jeg skal tjekkes, og hvordan jeg evt. selv kan følge med i forløbet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
85	I forbindelse med påsætning af båndoptager havde jeg ikke tjekket min mail, hvor min tid var blevet ændret. Det var min fejl, men personalet var meget søde, og det lykkedes for dem, at få tid til mig ind alligevel! TAK. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
87	Svar på tilsendte skema. Det kan jeg overhovedet ikke overskue at udfylde, da jeg ser meget dårligt. Dette er skrevet under lup. Men jeg kan i hvert fald sige, at jeg følte mig godt behandlet, når jeg har været nødt til at bruge sygehuset. Personalet er søde og flinke.	Uoplyst
89	Rart at lægerne er begyndt at snakke, så man kan forstå hvad de siger :-). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
103	Er godt tilfreds.	I meget høj grad
121	Ved ikke, om det hører til her, men da jeg blev indlagt i Akutafdelingen [i foråret] ville en opmærksom læge kunne opdage, at jeg faktisk havde blodpropper i lungerne. I løbet af næste dag blev det konstateret. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
123	Det var en fin oplevelse. Men der kunne være en bedre udskrivelse, så man ved, om man er udskrevet eller ej. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
144	De var flinke og rolige og fortalte, at der ikke var noget alarmerende galt. Var jo henvist af egen læge efter et "unormalt" hjertekardiogram ved den årlige helbreds kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
145	Indkaldt dagen før.	Uoplyst
148	Besøget var meget positivt. En sygeplejerske fulgte med i elevatoren fra stueetagen, og sørgede for at registrere min ankomst. Service må jeg sige. Alle var søde, flinke og havde ligesom jeg også en humoristisk sans. Kommer gerne igen, hvis det bliver nødvendigt, hvilket jeg selvfølgelig ikke håber bliver nødvendigt. Det eneste minus var parkeringsmulighederne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
153	Personalet var meget flinkt og hjælpsomt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst