

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	Rigtig god information om både forventet tid for forsinkelsen og grunden dertil.	I høj grad
2	Da vi kommer, ved de ikke, at vi skal have gipsen af, og de har faktisk sendt os til røntgen, og så spørger jeg selv ind til, om gipsen ikke skal af inden, vi skal have taget røntgen, og efter ti minutter finder de ud af, at det skal han, og så skal vi vente på, at der bliver en ledig til at tage den af, og da er vi allerede blevet ti minutter forsinket på røntgenafdelingen, fordi personalet i ambulatoriet ikke ved hvad der skal ske. Jeg tilbyder selv at tage den af min søn (jeg er veterinær ortopæd og vant til at fjerne skinnneforbindinger og skal nok gøre det forsigtigt), og spørger om jeg kan låne en saks, men det kan jeg ikke. Efter at have ventet i 15 minutter, begynder jeg selv at vikle forbindingen af min søn og afleverer skinnne m.v. til skranken, og siger at nu kører jeg ham op til røntgenafdelingen, så han kan få taget billeder. Nu 30 minutter forsinket. Vi sidder og venter i ti minutter og kommer så til.	I ringe grad
5	Jeg havde ikke modtaget et spørgeskema i min e-boks inden undersøgelsen, som indkaldelsen sagde, jeg ville få. Ved telefonisk henvendelse til afdelingen fik jeg at vide, at det var der somme tider problemer med. Jeg skulle bare møde op et kvarter før undersøgelsen, så ville jeg få skemaet udleveret i papirform. Da jeg kom, tjekkede jeg ind, og computeren bad mig følge den røde linje. Jeg henvendte mig ved skranken og bad om skemaet, blev spurgt, om jeg havde tjekket ind. Det kunne jeg svare bekræftende på. Det kunne damen ikke se på sin computer, men jeg fik papirerne.	I nogen grad
43	Manglede en receptionist ved skranken, så jeg vidste ikke, om jeg var gået forkert. Utrygt. Meget fin behandling ellers.	I ringe grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Jeg måtte selv spørge ind til, hvordan forløbet skulle være bagefter med hensyn til, hvornår han burde kunne gå, og hvornår vi skulle henvende os til afdelingen, hvis han ikke ville støtte på benet. Og jeg fik ingen instruktioner vedrørende genoptræning, så dette må vi søge i privat regi bagefter, da han ikke vil støtte.	I ringe grad
28	Jeg havde en byld på venstre fodvrist og var sengeliggende en måned og indlagt i cirka otte uger i alt.	I meget høj grad
43	Mangler dog lidt skriftlig information. Hovedet er fuld af muligheder og optioner, og jeg kan ikke huske det hele, når jeg er hjemme halvanden time efter.	I meget høj grad
49	Det vil være en god ide at informere om, at ens egen læge er behjælpelig med skift af forbindelse/plastre, hvis patienten bor langt fra hospitalet. Jeg brugte en del tid på at forsøge at få fat i disse plastre, som jeg senere fik udleveret hos min læge uden problemer.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	De ville tage røntgen med gips på, [selvom] vi havde fået at vide sidst, at det skulle foregå uden gips. Så dette måtte jeg selv spørge ind til, OG ved forrige besøg måtte jeg selv påpege, at gipsen sad forkert (45 graders vinkel af foden), som burde være 90 grader. Både læge og sygeplejerske overså dette, eller dvs. at de kiggede slet ikke på benet og drengen, kun på røntgenbilledet. Så først derefter lagde de gipsen/skinneforbindingen om. Og der var for lidt personale til at assistere ved omlægningen af gipsen, så jeg hjalp til. Lægen var i tvivl om, hvorvidt der skulle gå tre eller fire uger til næste kontrol, og jeg måtte spørge en anden. Det gør, at man bliver utryk og sætter spørgsmål ved det faglige personales kompetencer.	I ringe grad
32	Sekretær mente jeg havde tid [tidligt om morgenen], men jeg var først kontakten fra sygehuset [sent på formiddagen]. Sygeplejersken, der bistod lægen, havde ikke kendskab til støvlen, jeg skulle have på og valgte at give mig den i hånden. Der bruges meget energi til at få kontakt til kommune til hjælpemidler. Blev sendt hjem uden at måtte støtte og uden hjælpemidler.	I meget høj grad
45	Skulle være indkaldt til operation. Skete ikke.	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?
1	Særlig godt: Rigtig god og positiv stemning på afdelingen med masser af humør, der gjorde konsultationen afslappet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Have læst hans journal inden de startede behandlingen. Til første kontrol fik vi bare at vide, at vi bare skulle følge planen, og jeg måtte igen informere om, at der ikke var nogen plan andet end, at vi skulle komme til den kontrol, vi var mødt op til. Og da vidste lægen ikke, hvad der skulle ske med hensyn til videre plan, så hun havde tydeligvis ikke læst journalen igennem. Vi måtte selv spørge efter mulighed for at få en kørestol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	De gjorde det så godt.	I høj grad
43	Fik en tid på second opinion sygehus på den sidste dag for behandlingsgaranti. Første tid var to måneder efter henvisningen! Mødte ellers kun stor venlighed hos alt personalet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
49	Hvis det er ambulatoriet, som indkaldte mig til operation: Jeg havde i mine papirer anført, at jeg arbejder med svin. Det blev først "opdaget" dagen før operationen og førte til, at jeg kom i isolation for mistanke om MRSA. Jeg kunne heldigvis flyttes rundt i rækkefølgen, så jeg blev opereret som den sidste. Jeg vil foreslå, at der i indkaldelsespapirerne tydeligt gøres opmærksom på, HVORDAN man skal forholde sig, hvis man er i kontakt med svin, så man undgår at risikere evt. aflysning af en operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad