

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?
3	Fint.	I høj grad
7	Da jeg henvendte mig efter fem kvarter, stod jeg som færdig, og der havde jeg ikke været inde.	I ringe grad
16	Klar, imødekommende og informativ modtagelse. Man følte sig ventet og velkommen.	I meget høj grad
20	Fint. Blev fulgt med over på anden afdeling.	I høj grad
24	Mangler oversigtstavle ved indgangen. Måtte spørge om vej til hoftekliviken.	I 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?
2	Jeg troede, jeg skulle snakke med en læge og have bestilt tid til operation. I stedet kom jeg ind til en fysioterapeut. Hun var SUPER sød, og vi havde en god snak, men jeg har nu ventet yderligere halvanden måned for at få en tid hos en læge. I forvejen gik der halvanden måned, fra jeg var ved egen læge, før jeg fik den første tid.	I nogen grad
3	Ingen. Fint. Det kørte bare efter en snor.	I meget høj grad
7	Lang ventetid, blev undersøgt men kunne ikke gøre noget pt. før det bliver værre, kun afhjælpes med en pude.	I nogen grad
8	Ingen problemer overhovedet med besøget, men jeg var desværre blevet henvist til den forkerte hofteafdeling.	I meget høj grad
10	Manglende information om ødemet/hævelse efter operationen. Manglende rettidig handling og information om forholdsregler fra hospitalets side, da problemerne aktuelt opstod. Til informationsmødet blev jeg meget tydeligt gjort opmærksom på det essentielle i at udføre de daglige øvelser. Derimod ikke risikoen for at tilstanden efter operationen kunne umuliggøre noget træning og medføre dagslange ophold i sengen med benet eleveret. Et digitalt morgenfoto af benets tilstand umiddelbart efter en nats hvile med eleveret fodgærde, i et forsøg på at vise en rødlig hævelse af benet, tolkes af personalet som "slanke lår og knæ" og en normalfarve-tilstand. Personalet henviser til handling, efter operationen er sket efter aftale med patienten, men der var væsentlig forsinkelse i udlevering af støttestrømpe. Henvendelser om ødemet blev faktisk nedtonet, men resulterede trods alt, ved besøg hos egen læge, i akut hospitalsindlæggelse til observation for blodprop i benet. Manglende information om hvilken type helstrømpe burde købes lokalt i stedet for hospitalets, som oprindeligt kun var tilgængelig ved henvendelse på adressen []. Med den viden om følgerne af operationen der er tilgængelig i dag, havde jeg aldrig bestilt noget 14 dages ophold efter operationen på et genoptræningscenter for knæ- & hoftepatienter, hvor jeg blev overladt stort set uden hjælp i lange perioder. Hospitalet bør ikke forvente, alle patienter vil forblive selvhjulpne, og at sådan viden er umiddelbart tilgængelig for lægmand.	I nogen grad
16	Den skriftlige information fra pjecen vedrørende hofteoperation er fremragende og efterlader formodentlig kun sjældent behov for uddybende eller andre spørgsmål. God og klar overensstemmelse mellem pjece og mundtlig info.	I meget høj grad
24	Nej. Men der mangler mulighed for gratis parkering ved undersøgelse/operation.	I høj grad
25	Jeg manglede informationer om nedtrapning af medicin.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
7	At jeg var færdigbehandlet, inden jeg kom ind.	I nogen grad

8 Jeg var blevet henvist til den forkerte hofteafdeling.

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?
1	Samtalerne i stuerne kunne de andre patienter følge med i. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
3	Fint. Alt gik som det skulle. Synes der er mange dumme spørgsmål. Brug energi på moderne hospital.	I meget høj grad
4	I forbindelse med genoptræningen, var det godt at komme til treugers kontrol. Nu, hvor det er syv uger siden operationen, savner jeg en opfølgning på, hvordan jeg bedst træner videre, og om hvad der forventes, man kan klare nu. Det kunne være rart, hvis man kunne gå på et hold med "ligesindede". [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Den læge, jeg var inde hos, er til dato den bedste, ærligste og mest direkte jeg har mødt. Fantastisk humor og ironi uden at det gik ud over alvor. Ser frem til den dag, han skal skifte min højre hofte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Operationen vurderes som veltilrettelagt og udført, vil efter dagens vurdering resultere i et rigtigt godt resultat. Den sygeplejefaglige rådgivning, og forholdsregler omkring problemerne efter indgrebet, blev ikke oplevet som optimal. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Måske lidt malplaceret, men alligevel: De farvede striber i gulvet er udmærkede. Men man har det som en jøde i København, når man spørger efter busforbindelse. Man ved ikke, om det er den ene eller den anden vej. Man kunne måske med jævne mellemrum klistre en lille pil på stregen. Jeg har boet i et par år i [udlandet] og oplevet, hvordan venteværelser kan være hyggelige og støjende som en irsk pub. I Danmark er der altid tyst, som i graven. Kunne man gøre et eller andet, der bryder isen, og som samtidig vil gøre efterfølgende blodtryksmålinger mere valide? [Fysiske rammer]	I meget høj grad
20	Når I sender ud vedrørende f.eks. medicinforbrug og indlæggelser i tidens løb, har jeg svært ved at forstå, at det er nødvendigt, da jeg snart har udfyldt utallige skemaer. Medicinskemaet har heller ikke nok linjer til, at medicinen kan være der. Angående medicin vil I vel kunne gå ind på medicinlisten til enhver tid eller man kunne bede om lov til dette fra den enkelte. Det tager en forfærdelig masse tid. Man kan jo ikke bare kopiere over, eller kunne man da bare det. [Kommunikation og information]	I høj grad
24	Læge og sekretær i hofteklubben meget velforberedt til min undersøgelse. Venligt personale i reception med videre. Bør udlevere kørselsskema, uden at skulle bede om det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Jeg følte, at de var godt forberedte på mit besøg, og det gør en tryk. Venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Personalet var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad