

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	Fin og venlig betjening.	I meget høj grad
28	Jeg er meget godt tilfreds. Hurtig og meget venlig betjening.	I høj grad
36	Der var ikke mere ventetid, end jeg kunne forvente ifølge indkaldelsen.	I høj grad
42	Dårlig skiltning.	I høj grad
46	Jeg fik af vide, at der var lang ventetid pga. uforudsete hændelser, og de beklagede meget, så det var ok.	I høj grad
48	Lægen havde travlt, og var så vidt jeg husker ikke lige til stede, da jeg kom.	I høj grad
55	Det var dejligt at blive hentet af overlægen i venteværelset, der var meget venlig og smilende. Jeg synes det er godt med en strikkekurv, der kan sætte nerverne lidt i ro, men der var ikke nyt garn i kurven, og det savnede jeg.	I meget høj grad
69	På indkaldelsesbrevet var angivet, at jeg skulle møde på en anden etage, end der hvor undersøgelsen reelt skulle finde sted. En medarbejder måtte hente mig, da jeg sad i venteområdet på den "forkerte" etage. Der burde have stået den rigtige etage i brevet.	I meget høj grad
78	Venligt og dygtigt personale.	I meget høj grad
84	Jeg var der før tid og blev også kaldt ind før tid. Det var dejligt.	I meget høj grad
89	Jeg blev orienteret om, at der var ventetid, hvilket var godt.	I høj grad
128	Super professionelle og imødekommende personale.	I meget høj grad
144	Både sygeplejersken og lægen gav sig god tid til en snak, da jeg var noget nervøs for indgrebet.	I meget høj grad
156	Alt i orden.	I meget høj grad
158	Fantastisk modtagelse og undersøgelse. Kun roser til personalet. Alt var i skønneste orden.	I meget høj grad
161	Da der var gået en halv time, blev det meddelt, at det varede lidt endnu grundet travlhed []. Fem minutter efter kom jeg ind.	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?
19	Skulle udfylde et ambuflexskema inden, og det var fint. Men kunne måske også have ønsket lidt symptomspecifikke spørgsmål inden. Skulle meget hurtigt svare på, om der var følelse af tyngde, trykken på blæren, natlig tisseri osv. Kunne måske have brugt mere tid på at overveje svar.	I høj grad
27	Tænker pga. det skema, man skulle udfylde, inden jeg mødte, at jeg blev helt i tvivl om, hvordan jeg skulle undersøges..	I høj grad
28	Jeg mangler ikke information.	I meget høj grad
31	Jeg får ikke medicin, men jeg får et [behandlingspræparat] sat op hver fjerde måned, og jeg er meget tilfreds med behandlingen. De spørgsmål jeg stiller, får jeg altid et godt svar på.	I høj grad

44	Lægen skulle ordinere en estring til mig, men hun glemte det pga. akuttilkald. Jeg måtte ringe og rykke to gange.	I høj grad
46	Kunne godt have brugt lidt mere information omkring smerteniveauet, så jeg bedre havde kunnet bedømme behovet for den bedøvelse, som jeg fik tilbudt.	I høj grad
57	Jeg mødte et meget kompetent team på undersøgelsesstuen, som samtidig forstod at være nærværende med en god information og et godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
85	Manglende besked på, at jeg SELV SKULLE medbringe [medicin], men det løstes fint.	I meget høj grad
108	Den læge jeg var inde hos var sød, rar og venlig, men sprogmæssigt syntes jeg, at der var problemer ind imellem.	I nogen grad
164	Blev dog ringet op af en [] læge, der [var svær at forstå], med svar på en blodprøve som var taget og jeg kunne ikke forstå hvad hun sagde, og spurgte så pænt om der var en der [forklare det bedre], hvilket der ifølge lægen ikke var. Afbød derefter samtalen, ringede op igen og fik fat i en utrolig hjælpsom sygeplejerske, der gav mig de informationer jeg havde brug for.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
54	De nævnte ikke cyste. Hørte det kun kort i en samtale mellem lægerne. Spurgte selv ind til det bagefter.	I 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	Blev mødt af et særdeles venligt personale overalt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Det nye leje fungerede rigtig godt for mig. Det var nemt at komme op på. Jeg fik en god forklaring og rådgivning, og mine ønsker blev respekteret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
11	I er meget faglige og kompetente med et godt hjerte bag. Jeg oplever, at I har hjerte, hjerne og hænder med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Blev indkaldt til en "kontrol", der viste sig at være en samtale, hvor jeg fik udleveret et stykke papir med, hvad der skulle ske når jeg kom igen. Dette kunne efter min mening være sendt i e-boks. Desuden havde jeg været i klinikken trekvart år tidligere, hvor jeg fik foretaget en operation, men det skulle jeg selv oplyse. De oplysninger jeg gav dengang kunne jeg så få lov at gentage. Følte det var spild af en læge, en sygeplejerske, min og min ledsagers tid. Kunne være ret smart at vide, hvad en "kontrol" helt præcist kunne forventes at være. Brugte fire timer i transport for ti minutter på at give de samme oplysninger en gang til. Skulle derefter udfylde et stykke papir, hvor jeg igen blev spurgt til det samme, men med besked på, at jeg så ville få en SMS et par dage før mit næste møde på klinikken, hvor jeg ville blive påmindet om min aftale. Denne SMS fik jeg aldrig. Alt i alt synes jeg optakten til mit besøg på ambulatoriet var rigtig rigtig dårlig, men selve indgrebet, lægens arbejde og forklaringer undervejs samt den tid og omsorg fra sygeplejerskerne og håndtering af mit problem kan jeg bestemt IKKE klage over. Følte mig så godt behandlet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Mit besøg var velforberedt, og jeg mødte kun venlighed, og et kald på bagvæggen, da det var nødvendigt. Oplevelse af professionalismisme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Jeg er tilfreds med kontrollen.	I meget høj grad
31	Jeg synes, ambulatoriet gør noget godt, hver gang jeg er der. Efterhånden er jeg kommet der i flere år, og er meget glad for deres behandling (og det er samme personale hver gang). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

42	Gav besked som lovet efterfølgende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
46	Man kunne overveje at lokalbedøve inden behandlingens start, for når man først er langt henne i behandlingen, vil man nok bare være færdig og ikke stoppe op for at blive bedøvet, selvom det gør meget ondt. Man ved jo heller ikke, hvor langt man har tilbage og regner nok med, at nu er man snart færdig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
48	Selv om lægen havde travlt, gav han sig nogenlunde god tid til at svare på mine spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	En særlig tak til den super søde sygeplejerske, som var sød at snakke og aflede i forbindelse med udskrabning. Rigtig sød og forstående. Meget ros herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	Mit forløb kunne ikke gå meget bedre, i løbet af tre dage fra besøg hos min praktiserende læge var jeg til undersøgelse på Kvindeklinikken med efterfølgende telefoninformation og behandling den følgende uge. Et meget flot forløb. Jeg syntes de fysiske rammer i Ambulatoriet godt kunne være lidt bedre. Der er noget mørkt og trist i venteområdet, hvorimod undersøgelsestuen var fin. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
84	Lægen og sygeplejersken var rigtigt behagelige og gjorde undersøgelsen til en "god" oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg skulle sendes til Viborg Sygehus for derefter at vente på indkaldelse til andet sygehus, som jo kun er dem som står for operation. De var søde og rare, men nu skal jeg til en ny forundersøgelse. Tænker det fik jeg aldrig spurgt om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
102	Det bør ikke være lægen, der henter patienten ind til undersøgelse. Dette kunne være en sygeplejerske eller andet personale. Tiden til hentningen af patienten kunne være brugt på at læse patientens journal igennem og derefter et kort resume overfor patienten. En meget behagelig atmosfære samt en meget informativ læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
117	Jeg var meget bange og ked af det under min forundersøgelse på Kvindeklinikken, men de tre, der var til stede var så gode til at rådgive, informere og give tid til mig. De fik arrangeret en samtale med lægen NN, som jeg kunne tale med fem minutter efter jeg forlod Kvindeklinikken og de svarede på alle mine bekymringer og bange anelser. Hele vejen igennem følte jeg, at jeg var i trygge hænder, og det er jeg meget taknemmelig for! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
128	Lagde især mærke til det gode humør, både på operationsstuen og efterfølgende undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
133	Det var utrolig trygt, at jeg havde min mand med under hele behandlingen på Kvindeafdelingen, og at personalet havde overskud til også at involvere ham i at "holde mig i hånden", følge med i operationen på en skærm og var lydhøre også for hans spørgsmål på mine vegne omkring efterforløb med videre. Det vil sige spørgsmål, som jeg ikke på det tidspunkt havde nærværelse nok til at få afklaret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
134	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
142	Venligt og kompetent [personale]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
154	Meget tilfreds med behandlingen. Specielt vil jeg fremhæve meget fin behandling af læge NN.	I meget høj grad
164	Sørge for, at man sprogligt er forståelig især pr. telefon. Ellers en utroligt god service. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
165	Jeg har fået meget fin behandling. Blev dog usikker/vred, da jeg blev spurgt om jeg syntes, at de store muskelknuder i mit underliv skulle fjernes! Jeg vil ikke involveres i den beslutning. Jeg var syg og på fremmed grund. Det ansvar ville jeg ikke have oveni! Det var ikke ok at spille bolden over til mig! I mit hoved blev jeg skyldig i, at samfundet bruger penge på min forfængelighed, henholdsvis blokering af urinvej. Har i mellemtiden fundet ud af, at lægen har pligt til at spørge. Den pligt er ikke indført af syge men af raske. Det er ikke ok! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad