

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?
5	Kan forbedres med check-in skranke, hvor man indlæser sit gule sygesikringskort som anmeldelse af sin ankomst.	I høj grad
10	Det kan være svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig. Men heldigvis er personalet søde til at hjælpe en.	I meget høj grad
13	Jeg fik en pæn modtagelse, de fleste kender mig, så det giver en god snak. De viser også omsorg og krydsede fingre sammen med mig, for at der ikke var noget denne gang. Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
24	Det bedst dækkende "jyske ord" er SUPERB! EN MEGET ENGAGERET, CHARMERENDE OG KOMPETENT YNGRE og kvindelig behandler/undersøger, som til fulde forstod mine enorme gener/handicaps. Og på min forespørgsel var helt enig i, at hendes del af undersøgelsen skulle/kunne færdiggøres hurtigst muligt. "Jeg er færdig med min del om en halv time!" "Glimrende," sagde jeg: "så vil jeg bede dig om at notere, at vi har aftalt, at en kopi omgående bliver sendt til min praktiserende læge. I eftermiddag ville være fint!" "Desværre, så hurtigt kommer det ikke til at ske. Det er ikke mig, som beslutter afsendelsen. Mine måleresultater skal først forbi de kompetente læger, som så beslutter det videre forløb." "Hvad siger din erfaring dig?" "To, måske tre uger." "Helt urimeligt længe, når man har en så uacceptabel dårlig livskvalitet, som jeg har aktuelt, og hver dag oplever og kæmper med." Og først i dag, [en måned] spildt (!) efter min glimrende udførte undersøgelse, får jeg endelig efter påmindelser og telefoniske henvendelser til dels den henvisende speciallæge og nu endelig også min praktiserende læge kendskab til, hvad afdelingen har afrapporteret. Så tak for det! Nu [en måned] senere, altså [en måned] i helvede!	I meget høj grad
27	Ingen kommentarer, alt var i den fineste orden.	I høj grad
35	Ingen klage.	I høj grad
43	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen, og i det hele taget med behandlingen. Havde fornemmelsen af at være i hænderne på meget kompetent og venligt personale. Så det var en positiv oplevelse at besøge Viborg Sygehus.	I høj grad
50	Venlig modtagelse med god information.	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?
13	Jeg var ikke i tvivl om noget.	I meget høj grad
16	Jeg havde forventet tjek af nervebaner fra skulderblad til fingre på begge hænder. Min egen læge havde åbenbart kun lagt op til tjek af forbindelsen gennem karpaltunnelen på højre arm. Så det var kun det, der var sat tid af til og blev udført. Der havde vi ikke fået forventningerne afstemt helt rigtigt.	I høj grad
24	Jeg ville gerne have talt med en beslutningstager for at fremskynde det/de evt. videre forløb: Noget så banalt som evt. blodprøver! Det skal da vel for pokker ikke tage fire spildte uger at vente på/tager stilling hertil? Eller behov for yderligere undersøgelser? I direkte fortsættelse af de foreliggende målinger? Hvorfor skal det vente/spilde fire uger for noget så simpelt? Jeg forsøger virkelig at være konstruktiv! Mest for at bidrage til, at I kan blive bedre til at sikre andre et hurtigere forløb og dermed spare mange gener og handicaps, som jeg oplever. Det vil være betydeligt billigere for alle parter og samfundet, den behandlende afdeling og den stakkels patient.	I meget høj grad
27	Jeg kunne godt have brugt mere information om, hvad der kunne ske eller være en mulighed i næste forløb for at finde årsag til min tilstand. Og at min egen læge fik besked på dette, således at jeg ikke skal være "driver" på at finde årsag, som det er for nuværende.	I høj grad
35	Det var ikke muligt at klikke sig til information om parkering samt viden om hvad undersøgelsen gik ud på. En fejl de havde hørt før på afdelingen.	I høj grad
42	Manglede at få en beskrivelse om, hvad der skulle ske, og om hvad man skulle forholde sig til inden undersøgelsen. Den blev ikke sendt til mig.	I høj grad
50	Venlig og meget uddybende information.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Jeg kom for at få målt hjernen med elektroder, og det var på forhånd meddelt, at jeg skulle slappe af og sove under undersøgelsen/målingen. Jeg skulle således møde træt. Det var komplet umuligt at "falde ned", for i undersøgelsesrummet var der meget skarpt lys fra elektrisk lys i loftet og dagslys fra vinduer. Min mødetid var [om morgenen] i sommertiden. Et søvnlaboratorium bør da vide alt om, hvordan belysningen skal være, når patienten skal forsøge at sove. Komplet amatøragtigt og naturligvis skuffende for mig! Jeg kom ikke til at sove, og tiden for alle parter var spildt, for resultatet af undersøgelsen kunne kun opnås, hvis jeg sov.	Slet ikke
43	Resultaterne fra undersøgelsen dukkede først op på andet sygehus en lille måned efter undersøgelsen i Viborg. Men om fejlen ligger i Viborg eller på det andet sygehus, har jeg ingen anelse om.	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?
5	Søvnambulatoriet skal vide, hvilke faktorer der er afgørende for, at man kan sove, og indrette ambulatoriet derefter: dæmpet lys, dæmpet tale, ingen larm fra gangen udenfor døren osv. [Fysiske rammer]	Slet ikke
13	Mit samlede indtryk kunne ikke være bedre. De gjorde noget særligt godt og betryggende for mig, da de sagde "vi ses om et år". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	SUPERB MODTAGELSE OG BEHANDLING ! Men efterfølgende spildte fire uger! ØV ØV! Det kan I med stor tilfredshed for alle gøre meget bedre, ikke! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Jeg har fået undersøgelsen lavet i højre hånd (og den er opereret), og også prøvet at få den lavet i venstre hånd for halvandet år siden. Derfor var jeg ikke nervøs for at få den lavet igen. Derfor var det godt at lade en under uddannelse komme med ind og prøve at lave undersøgelsen. Og lave undersøgelsen om, hvis de ikke var sikker på, at det var lavet rigtigt :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	Det var en positiv oplevelse at besøge Regionshospitalet Viborg.	I meget høj grad
48	I mit tilfælde har jeg ikke fået afklaret mit problem efter mange forskellige samtaler/undersøgelser siden 2008. Jeg ville ønske, at der kunne laves et fortløbende afklaringsforløb uden lange indkaldelses- og ventelisteforløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
50	Jeg var meget tryk ved behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad