

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?
7	Jeg snakkede ikke med nogen. Jeg skulle jo bare scanne mit kort ind.	I nogen grad
14	Det var ok.	I meget høj grad
17	Jeg blev modtaget med stor venlighed. Tak for det.	I meget høj grad
22	Har fået en god modtagelse.	I meget høj grad
26	Alt var i fineste orden. God behandling.	I høj grad
28	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
30	Flinke mennesker.	I høj grad
33	For lang kørsel.	I nogen grad
39	Jeg synes, at det er for dårligt, at der altid (seks besøg) er ventetider på op mod en time. Oftest 20-25 minutter. Der burde sættes mere tid af pr. patient, hvis tidsplanen ikke holdes alligevel. 30 minutter til samtale med læge om neurologiske problemer er i underkanten i min optik.	I ringe grad
52	Jeg fik en meget venlig modtagelse og en god orientering om, hvad der skulle ske efterfølgende.	I meget høj grad
55	Når der er så lang ventetid (over en time), bør man orienteres.	I nogen grad
57	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
58	Alt var super.	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?
9	Alle, der har med en at gøre, bør altid bære skilt med navn og "stilling".	Uoplyst
14	Det var ok.	I meget høj grad
17	Jeg blev behandlet som en dronning hos alle. Jeg anbefaler jer meget, og stor ros til alle, der undersøgte mig. Tak, også for jeres humor.	I meget høj grad
26	Fik al den information som var relevant.	I høj grad
33	Hvad der skulle ske fremover.	I nogen grad
39	Flere [læger] er til tider svære at kommunikere med. Meget information går tabt, når det ikke er den samme læge, man er inde ved hver gang. Lægerne virker til at have meget travlt og "er på vej ud af døren", inden man har talt færdigt.	I ringe grad
43	Ville gerne have haft mere uddybende svar på blodprøver, og på hvilken måde de indsnævringer, der blev fundet i mine blodårer, vil påvirke mig fremover.	I nogen grad
52	Jeg fik god og meget forståelig information om, hvad der skulle ske omkring mit sygdomsforløb.	I meget høj grad

56	Jeg fejl vurderer, hvor hurtigt supplerende undersøgelser ville tage, og pt. går jeg stadig og venter på, at alle resultater er sendt til andet sygehus, så jeg måske kan få lov til at få en aftale om ny tid. Jeg må ikke køre bil, hvilket jeg respekterer 100 procent, men jeg havde håbet på en hurtigere tilbagemelding om, hvor længe kørselsforbuddet skal opretholdes.	I høj grad
58	Jeg har ikke manglet information. Det var en yderst kompetent og dygtig læge, som jeg var ved, og hun var meget omhyggelig i hendes undersøgelse.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
24	Til Viborg Sygehus. Jeg tror, der skete følgende fejl: Jeg blev ringet op om eftermiddagen og spurgt om, jeg kunne komme den følgende morgen, hvad jeg sagde ja til. Jeg kom om morgenen og fik diverse papirer udleveret. Her stod der noget om, at jeg skulle medtage medicinliste. Det kunne jeg ikke, da jeg først fik besked om det, da jeg var kommet (medicinlisten lå hjemme). Måske burde I have sendt en mail til mig herom. Det er dog ikke sikkert, at det havde hjulpet, for jeg tror, det stod nederst på side fire? Og jeg orker ikke at læse alt det igennem. Så jeg havde nok ikke set det. [Patientens høje alder]. Sådan noget skal stå forrest for at blive læst af mig. Medicinlister følger vedlagt. [Jeg] hører gerne, om I finder noget i den. Ellers gik det rigtig godt.	I høj grad
25	Blodprøvetagning måtte afbrydes og gentages, da nålen faldt ud af armen.	I meget høj grad
39	Opstart af medicin Diamox. Opstart på [bestemt dosis] dagligt. Jeg skulle være startet op langsomt jævnt over to andre læger NN. [Bestemt dosis] førte til mange bivirkninger. Indlæggelsen kunne være undgået.	I ringe grad
55	Der blev ikke ordineret medicin. Gik forgæves på apoteket og måtte efterfølgende ringe til ambulatoriet og rykke [for det].	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	Alle på Ambulatoriet virkede nærværende og kompetente. Jeg følte mig i virkelig gode hænder. Er glad og stolt over vores sygehusvæsen; I gør det utrolig godt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Flot arbejde.	I meget høj grad
26	Alt var, som det skulle være.	I høj grad
28	Jeg er overrasket over, hvordan det hele fungerede fra den ene afdeling til den anden. Kun gode minder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	1. Sætte mere tid af pr. patient. 2. En læge som tovholder i sygdomsforløb. 3. Længere telefon tid til neurosygeplejerske, så det er muligt at træffe vedkommende i telefon tiden. Det nytter ikke at kunne ringe til en sygeplejerske, når der er optaget (telefon tid kun fem kvarter pr. dag). [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
43	Beundrer personalet for deres gode humør, selvom de altid har mere end travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
52	Der var tale om et meget tilfredsstillende besøg. Personalet var venligt, og der blev talt i klart sprog. Det kan jeg godt lide. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Manglende journalføring er et kæmpe problem i forhold til forsikringer og tab af erhvervsevne. Pinligt at jeg skal ringe for at få den opdateret på grund af ovennævnte. Kan skabe problemer og faktisk ruinere mig, hvis jeg får tilbagefald og bliver nødt til at arbejde færre timer fremadrettet. Men selve behandlingen var supergod og meget professionel. Stor tak til sygeplejerske NN, som tog sig af mig, da jeg var aller mest ked af det. Meget professionel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- | | | |
|----|---|--------------|
| 55 | Tilgængeligheden til ambulatoriet kunne forbedres. Forvirrende, at der også var sengeafsnit.
[Fysiske rammer] | I nogen grad |
| 59 | Undersøgelsen var en pakke med flere undersøgelser. Med tid for hver undersøgelse. Fungerede fint.
[Kvalitet i behandling] | I høj grad |