

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?
23	Jeg synes, at I skal blive ved, som I gør indtil nu. Jeg er meget tilfreds og I er meget venlige og hjælpsomme. I [] giver svar meget præcis og forståelig. []	I meget høj grad
34	Bortset fra et koldt og uindbydende venteområde, yder personalet god service og behandling, de gange jeg har været der.	I meget høj grad
35	Sød og smilende.	I meget høj grad
36	Jeg fik en god og rolig behandling/samtale.	I meget høj grad
43	Venlig.	I meget høj grad
47	Der var en skærm, hvor der stod numre, som man havde trukket. Mit nummer kom dog aldrig op på skærmen, så var i tvivl om, mit nummer var registret, så da jeg ikke var blevet kaldt ind efter [noget tid], måtte jeg spørge sekretæren. Jeg var så registreret, men ved ikke, hvad mit nummer så egentlig skulle bruges til.	I høj grad
55	Helt i orden.	I meget høj grad
63	Ingen kommentarer, følte mig vel modtaget. Der kan evt. henvises til parkering, da det var lidt svært at finde P-plads.	I høj grad
71	Havde bestilt tid til ny ambulant tid for to år siden, men måtte rykke efter to et halvt år.	Slet ikke
73	Jeg var meget tilfreds med personalet på søvnklinikken. Stor ros til dem alle herfra.	I meget høj grad
75	Meget velkommen.	I meget høj grad
79	Jeg blev mødt af en meget "kold" og afvisende receptionist, der knap nok gad rejse sig, da jeg henvendte mig i receptionen. Hvilket jeg også nævnte for lægen senere. Det kunne være dejligt at blive mødt med et frisk "god morgen" i receptionen! Lægen, jeg talte med, er som sædvanlig altid flink og frisk.	I meget høj grad
85	Modtagelsen er altid imødekommende og venlig, så det er en god oplevelse at komme efter aftale.	I høj grad
93	Jeg har ingen kommentarer. Det har altid været ok., når jeg har været til kontrol.	I meget høj grad
102	Der blev ikke rigtig lyttet ordentligt til patientens tilstand og erfaringer på egen krop.	I nogen grad
105	Kan ikke gøres bedre. Utroligt flinkt personale	I høj grad
125	Ingen. Absolut positiv.	I meget høj grad
127	Har kun godt at sige, har aldrig haft problemer og har fået den tid, der skulle til. Ti stjerner.	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?
23	Alt var i det bedste orden, ingen problemer, meget tilfreds.	I meget høj grad
34	Det har jeg ikke.	I meget høj grad

35	Alt var OK.	I meget høj grad
63	Jeg har ikke fået information om eventuelle bivirkninger. Men ellers en generel meget grundig information med tid til omsorg for mig.	I høj grad
85	Det er meget trygt at komme, og min sygeplejerske NN giver sig tid, og hun opleves som meget kompetent. Jeg kan kun give anerkendelse for den måde, hun gør det på.	I meget høj grad
93	Det har altid været ok, når jeg har været indkaldt.	I meget høj grad
111	Jeg har først et møde ved jer [i vinteren].	Ved ikke

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
78	Brevet blev adresseret fra en anden adresse end der, hvor jeg skulle møde, så jeg mødte op det forkerte sted, og dermed også blev forsinket. Der kunne man måske ændre på noget, så andre ikke begår samme fejl og spilder vigtig tid hos læger og andet personale.	I høj grad
111	Jeg har først et møde [til vinter].	Ved ikke

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?
20	Hvis jeg absolut skal nævne en ting, så er det, at det ikke er nemt og komme i kontakte med lægen, da han vist kun er der 5 dage om måneden, så jeg får fat i en receptionist, som prøver og hjælpe. Men der kan godt gå lang tid inden jeg så for svar fra lægen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
23	Det skal være, som det plejer.	I meget høj grad
24	Det kunne være rart selv at kunne vælge det tidspunkt, jeg skal til undersøgelserne. Konflikter meget med mit arbejde, når jeg skal møde ca. kl. 13. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Det kunne være rart, om man kunne tilbydes tider i ambulatoriet sent om eftermiddagen; altså efter arbejdstid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Sidste gang, jeg var inde, blev jeg telefonisk afsluttet af en anden person, end jeg kendte fra de gange, jeg var derinde. Det virkede mærkeligt, som om at sygeplejersken, jeg plejede at snakke med og var tryk ved, ikke var god nok, hvilket hun var. Det var forvirrende og ikke i orden, synes jeg.	I meget høj grad
39	De er venlige og imødekommende. Det kunne måske være godt/dejligt, at man havde kontakt med den samme person. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Den periodiske kontrol blev ikke planlagt. Jeg skulle selv ringe da tiden var gået, og da tog det også rimelig længe inden jeg kunne komme ind. Deres kalender var tydeligt presset. Derimod fik jeg forholdsvis hurtigt en tid, da min behandling ikke gik som ønsket. På mødet aftalte vi, at sygeplejersken ville gennemgå min situation med en læge NN. Indtil videre har jeg ikke hørt om det, selvom hun ville give en tilbagemelding. [Kommunikation og information]	I nogen grad
55	Min kontaktperson har meget viden inden for området af min behandling. Så derfor fin oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
56	Har ikke været på klinikken det seneste halvandet år.	I høj grad

66	Alt alt for lang ventetid. Ventede trekvart år på kontrol og så måtte jeg selv bestille tid, fordi mit udstyr ikke virkede optimalt. [Ventetid]	I meget høj grad
73	De virkede kompetente og meget imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Blev lyttet til og taget alvorligt. Fik en god snak og gode råd med på vejen. Følte mig helt tryk ved, at det var den rigtige maske, der blev valgt og størrelse. Er dog ked af, at der ikke er opfølgning hvert hele eller halve år, men kun hvis jeg selv henvender mig fremover. Da jeg lige har været indkaldt, og vi tog en snak, kom hun jo frem til, at jeg nok skulle have en anden model i maske, da jeg i perioder havde utætheder (rød sur smiley om morgenen). Jeg ville ikke have ringet og bedt om hjælp, men kæmpet videre og troet, at det nok var ok. Det var rart, at en med faglig erfaring kunne sige, at det kunne blive bedre, hvis jeg prøvede en anden model maske. Jeg troede, at det var mig, som ikke fik den strammet nok, men jeg kunne ikke have den strammere, da jeg var begyndt at blive øm, hvor den sad. Så for mig var det en stor hjælp med regelmæssig indkaldelse, og det er jeg meget ked af ikke fortsætter. Nystartet i foråret 2017. Har været indkaldt tre gange, men oplyst her sidst, at jeg selv skulle henvende mig, hvis jeg ville derop. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Sørg for at lade receptionisterne komme på kursus i at være venlige og imødekommende overfor patienter, der kommer. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
85	Jeg er meget tilfreds med behandlingen på Søvnklinikken.	I meget høj grad
91	De svarer meget hurtigt på mail henvendelser, hvilket er MEGET dejligt, så behøver man ikke prøve at komme igennem på telefonen og personalet kan ringe, når de har tid. Det er en PERFEKT løsning. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
93	Alt var ok, sådan som jeg oplevede forløbet.	I meget høj grad
102	Hende, jeg var ved og har været ved tidligere i dette forløb, var ikke den bedste til at tage de ting, jeg sagde til hende til efterretning. Desuden tog hun ikke i tilstrækkelig grad til efterretning de resultater og erfaringer, jeg havde med fra undersøgelse på andet sygehus. [Patientinddragelse]	I nogen grad
104	Ok. God behandling.	I meget høj grad
118	Ved besøg på Søvnklinikken, Viborg [i efteråret] oplevede jeg det mest overraskende og positive besøg jeg nogensinde har oplevet på Regionshospitalet Viborg. Andre afdelinger på Regionshospitalet Viborg kan lære meget af Søvnklinikken behandling og modtagelse af patienterne. 1000 tak for den fine og positive modtagelse og behandling jeg fik af sygeplejersken [i efteråret]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
125	Uhyre god behandling.	I meget høj grad