

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?
2	De var søde og venlige. En god oplevelse.	I høj grad
5	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
7	Venlig og professionel modtagelse.	Ikke relevant for mig
8	Venlig og hjælpsom, stille og rolig med patienten i centrum.	I meget høj grad
16	Alle til stede var fantastiske. Både i deres kompetencer og personligheder. Og jeg skylder dem en tak for at bruge humor som afledning under de svære perioder. Og jeg er meget tilfreds med resultatet. Tusinde tak!	I meget høj grad
20	Var ikke ved bevidsthed.	Ved ikke
31	Blodprøve på Silkeborg Sygehus. Sygeplejerske vidste ikke, hvad hun skulle kigge efter, 30 minutter ventetid, fordi hun skulle ringe til [andet sygehus] for at få besked. Første gang ultralyd. Sygeplejerske kunne ikke finde stenen, manglede røntgenbillede af, hvor kateteret var, måtte tilkalde sygeplejerske og læge NN før det lykkedes. Ventetid 45 minutter. Begge tilfælde skyldes manglende kommunikation.	I meget høj grad
32	Det fungerede godt.	I meget høj grad
49	Jeg var velkommen og blev modtaget venligt.	I høj grad
53	Jeg blev godt modtaget, og jeg fik en god forklaring på, hvad der skulle ske.	I høj grad
56	Det kunne måske være en god ide, at der lige kom en ind og fortalte mig, at der var noget tid [], da jeg havde tid omkring middag, og jeg kom først til lidt senere.	I meget høj grad
57	Jeg synes ikke at have andet end ros tilovers.	I høj grad
59	Jeg fik en fin modtagelse. Jeg tjekkede ind ved hjælp af sygesikringsbevis. Jeg gik til skranken og afleverede min urinprøve til personalet, som spurgte efter cpr-nummer. Herefter sad jeg lidt i venteværelset. Jeg blev hentet af en sygeplejerske og bragt med til det lokale, hvor jeg skulle undersøges. Alt var fint.	I meget høj grad
60	Jeg oplevede, at personalet i modtagelsen var meget hjælpsomme og venlige.	I meget høj grad
62	Altid et meget venligt personale.	I meget høj grad
64	Fin modtagelse.	I meget høj grad
72	Jeg er altid blevet godt og venligt modtaget.	I høj grad
73	Alle var venlige og imødekommende.	I meget høj grad
102	Såvel modtagelse som selve behandlingen, var helt perfekt.	I meget høj grad
104	God behandling.	I meget høj grad
110	Venlig modtagelse.	I høj grad
116	Supergodt.	I meget høj grad
117	Bliver altid mødt med et smil.	I meget høj grad
120	Meget god modtagelse.	I meget høj grad

122	Jeg vil egentlig gerne svare på spørgsmålene, men da de er både meget gode og MEGET DÅRLIGE i samme afdeling, kan jeg jo ikke krydse af.	Uoplyst
132	Super tak til jer alle.	I meget høj grad
136	Det var en perfekt modtagelse. Jeg følte mig i gode hænder, lige fra jeg kom, til jeg tog hjem.	I meget høj grad
138	Besvarelsen er fra jeg fik anlagt JJ-kateter på Urinvejskirurgisk afdeling. Utrolig dårlig planlægning med at alle patienter møder ind [senere på morgenen] fastende fra [tidligt om morgenen], uanset hvad tid man skulle på operationsstuen. Det er slet ikke nødvendigt, at alle skal have anlagt drop med NaCl blot for at vente i timer før operationen. Det burde ikke være nødvendigt at faste mere en seks timer før operation, og burde være tilladt at drikke indtil to timer før. Ikke helt i tråd med sygehusets værdier med at arbejde på patientens præmisser. Dog venlig og god modtagelse af sygeplejersker i afdelingen.	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?
2	Alt ok.	I meget høj grad
5	Havde forventet at få svar på alle undersøgelser udover den på den pågældende dag. Man prøvede dog at indhente svar fra anden afdeling.	I meget høj grad
8	Super super, alt var helt i top.	I meget høj grad
20	Forstår ikke, hvorfor jeg bliver indlagt i Randers, når Urinvejskirurgi er blevet nedlagt og flyttet til andet sygehus. Jeg bryder mig ikke om at komme på Randers Sygehus, eftersom de invaliderede min højre hånd [for seks år siden] og min venstre fod [sidste år]. De er sluppet godt fra det uden at få så meget som en anmærkning, så hvordan skal jeg have tillid til sådan et system.	I nogen grad
23	Fik ikke nok information om, hvordan tingene kunne udvikle sig efter operationen. Derfor blev jeg også meget forskrækket over de gentagne blødninger, som opstod.	I nogen grad
56	Information om, hvad skal man lige gøre og være opmærksom på efter en operation, bør nok ske i et rum, hvor der ikke er for mange, da man nok overhører noget, mens de andre i rummet gør deres opgave færdig. Kan være lidt svært at fokusere efter en operation.	I høj grad
57	Jeg synes, at alt var ok.	I nogen grad
81	Alt ok, tak!	Uoplyst
120	Den var ok.	I meget høj grad
135	Lægen var svær at forstå.	I høj grad
136	Alt gik efter bogen. Jeg har ikke noget at sætte en finger på.	I meget høj grad
138	Der er ikke ordentligt informeret om gener og smerter ved dobbelt JJ-kateter. Jeg har oplevet store smerter og gener efterfølgende. Jeg synes, til tider det har været uoverskueligt og uudholdeligt at gå med dobbelt JJ-kateter. Jeg har fået forskellige udmeldinger fra forskellige læger.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
23	Et af stingene var ikke godt nok, og derfor fik jeg gentagne gange styrtblødninger, som virkede meget voldsomt.	I nogen grad
96	Jeg fik ikke meldt tilbage med den tid, jeg fik tilsendt i brevet, og derfor troede de ikke, jeg vil komme ind den dag, men det løste de godt. Jeg havde lidt ventetid.	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?
5	At få svar på alle undersøgelser på en gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Intet kan gøres bedre.	I meget høj grad
9	De sygeplejersker som jeg har mødt indtil videre i dette her forløb med, at jeg har nyresten, har været rigtig søde og intet at klage over der :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Dejlign modtagelse, da den korte ventetid var overstået. Rar atmosfære, tryghed, smil og venlighed prægede forløbet. En god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
16	Alt gik perfekt.	I meget høj grad
55	Jeg er næsten hver gang kommet hjem med en gang blærebetændelse efter undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
56	Da jeg arbejder om natten er det noget øv med åbningstiden på telefon. Kommer hjem klokken syv og telefonen åbner først klokken kvart over otte. Jeg spurgte om ikke jeg kunne høre noget musik. Sygeplejersken sagde, at hun måske kunne finde noget på computeren, men så spørger lægen om hvad jeg vil høre og finder det på hendes mobiltelefon. Det er sgu god service og mange tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	Ok.	I nogen grad
59	Personalet taler venligt og sørger for at sikre, at jeg har forstået, hvad de siger, og hvad de foretager sig under undersøgelsen. De forsøger hver gang at "fuldende" undersøgelsen ved at tilkalde en læge, som sættes ind i resultatet og beslutter, hvor lang tid der skal gå inden næste undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
64	Det har været en god oplevelse med personlig og faglig behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
72	GOD.	I meget høj grad
73	Alt var i orden.	I meget høj grad
76	Jeg modtog udmærket behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
81	Alt ok. TAK!	Uoplyst
82	Der er et meget venligt og imødekommende personale i ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
102	Meget fin behandling. Kunne absolut ikke være bedre.	I meget høj grad
105	Det personale, der var tilstede den dag under min undersøgelse, virkede meget rutinerede og kompetente, og de havde hjertet med i deres arbejde. De gjorde mig mindre nervøs ved at forklare hvad de gjorde step by step. Der var en tilstede til at holde i hånd. Det betød rigtig meget for mig og gjorde mig tryk pga., der var tid til at kommunikere. Jeg blev mødt som menneske og ikke et som et nummer. TAK FOR DET. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
116	Super godt.	I meget høj grad
120	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad

- | | | |
|-----|--|------------------|
| 130 | Jeg er meget glad for sundhed.dk, der kan jeg læse svar på prøver bl.a. urin og nyrestensanalyse. Jeg har aldrig modtaget lægesvar på min nyrestensanalyse. Den har jeg selv fundet på sundhed.dk. Atmosfæren ved nyrestensknusning er helt i top. Det er trygt og beroligende. Jeg bliver set og hørt.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 136 | Det hele var perfekt. | I meget høj grad |
| 138 | Kunne godt planlægge forløbet noget bedre.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |