

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?
3	En meget rolig og tillidsvækkende venlig modtagelse.	I meget høj grad
6	God modtagelse! Der var tid til at besvare spørgsmål.	I meget høj grad
8	Jeg ventede 15 minutter.	I høj grad
15	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
18	Man får altid en pæn modtagelse.	I meget høj grad
20	Alt ok.	I meget høj grad
33	Jeg var booket til en forkert undersøgelse, men sygeplejersken reagerede hurtigt, da de havde et afbud én time senere samme dag, hvor hun så bookede mig til den rette undersøgelse.	I nogen grad
41	Modtagelsen var okay, men jeg forstår ikke systemet med flere måneders ventetid.	I nogen grad
47	Ville være rart, hvis jeg havde haft én med til at høre om informationerne før undersøgelsen. Efter får man ikke spurgt om meget pga. bedøvelse.	I meget høj grad
58	En utrolig behagelig, imødekommende og positiv modtagelse. Super, når man er noget nervøs ved det hele.	I høj grad
60	Der var ingen p-plaser, da vi kom.	I høj grad
85	Blev hurtigt informeret om ventetiden af en meget venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
94	Evt. en oversigt over, hvornår man skal ind med eventuel ventetid ud for, så man kan følge med.	I høj grad
99	Jeg følte det lidt som spild af ressourcer, da jeg havde snakket med egen læge om min situation!	I høj grad
117	Alt var ok og god behandling.	I høj grad
128	Vi fik en god og meget venlig modtagelse.	I høj grad
137	Jeg kom uden for min tid, da min kone var indkaldt på en anden afdeling. De fandt en tid til mig hurtigt og var meget imødekommende.	Slet ikke
139	God professionel modtagelse. Er yderst tilfreds.	I meget høj grad
153	Blev venligt modtaget.	I høj grad
155	Måske for lang ventetid, men kan også godt se, det er en travl afdeling, ellers fungerer det bare godt.	I meget høj grad
165	Blev modtaget med smil og venlighed.	I meget høj grad
174	Nej.	Ikke relevant for mig
188	Som hjertepatient kan det undre én, at man som bosat syd for en af landets største specialiserede sygehuse (andet hospital), hvor jeg har fået indopereret pacemaker og fået en bypass operation, med en topprofessionel og venlig behandling, skal sendes til Herning for kontrol, til stort besvær for mig, og store omkostninger for mig og det offentlige. Det skal dog lige noteres, at modtagelsen i Herning var helt i orden.	I høj grad
192	En venlig medpatient overlod sin tid til mig, men det kan man jo ikke altid forvente!	I høj grad

195	Nej det gik fint.	I høj grad
205	Jeg NN var ganske rigtigt inde på hjerteafdelingen i Herning i [efteråret]. Det var for at få en lap opereret ud af mit venstre bryst. De var søde og flinke inde på operationsstuen, ALLESAMMEN! Men [sekretæren], som tog imod mig, da jeg kom, var utiltalende og ligeglad. Det var jeg ked af, for der var en del ventetid. Men ellers var det meget godt. TAK.	Uoplyst
208	Alt fungerede fint. Jeg finder det dog besynderligt, at man som næsten nabo til [andet sygehus] skal rejse til Herning.	I høj grad
235	Perfekt.	I meget høj grad
251	Sød og venlig modtagelse.	I meget høj grad
258	Jeg blev meget hurtigt kørt på den stue, jeg skulle være på. SUPER.	I meget høj grad
260	Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
267	Ventetiden var uforskyldt, da patienten før mig ikke var mødt.	I høj grad
271	Venligt og oplysende personale ved modtagelsen. Kort ventetid er her, ca. 15 min. For mig OK.	I meget høj grad
273	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
281	Vær bedre til at informere om evt. ventetid. Man sidder bare i det uvisse. Selvfølgelig er der forståelse for travlhed.	I høj grad
283	Jeg skulle møde til blodprøvetagning [om morgenen]. Her kom jeg til straks. Kom derefter op på hjerteafdelingen, og her ventede jeg en time på at blive indlagt. Da det kun var til blodprøven, jeg havde en tid, ved jeg jo ikke, hvornår afdelingen regnede med min ankomst. Synes ventetiden her var laaaaaaang.	I meget høj grad
296	Jeg var godt tilfreds med forløbet, også fordi det var en meget sød sygeplejerske som behandlede mig.	I meget høj grad
324	Kom ind lidt før tiden.	I meget høj grad
325	Jeg synes, den var fin.	I høj grad
329	Det virkede 100 procent professionelt.	I meget høj grad
330	Var yderst tilfreds.	I høj grad
333	OK super.	I meget høj grad
334	En venlig modtagelse.	I høj grad
338	Jeg er for syg til at udfylde det. Men der er behov for, at det forbedres på sygehuset.	Uoplyst
357	Hver gang jeg kommer, er man venlig og klar til modtagelse. Sidste år var jeg i meget god tid, og kom til før beregner.	I meget høj grad
365	Alt var ok.	I høj grad
370	God modtagelse.	I meget høj grad
373	Det er altid rart at komme der.	I meget høj grad
382	Ingen, alt ok.	I meget høj grad
389	Helt i orden. Kan ikke forbedres.	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?
3	Der mangler intet.	Uoplyst
8	Jeg fik alt for [lidt] at vide om behandlingen, virkningen, hvorfor denne behandling er nødvendig, og hvor lang tid behandlingen ville tage!	I meget høj grad
24	Jeg ville gerne have fået at vide, hvad omprogrammering af pacemaker betød.	I meget høj grad
31	Man kunne godt have interesseret sig mere for de bivirkninger, der kan opstå i forbindelse med indtagning af medicinen. Husk på at det med indtagning af medicin er noget, der kommer fra den ene dag til den anden, og når man ikke er vant til at indtage det, vil kroppen utvivlsomt reagere på det. Jeg efterlyser en bedre information om de bivirkninger, der kan/vil opstå. Jeg har selv efterfølgende kontaktet egen læge.	I nogen grad
33	Samme dag fik jeg en mail om, at jeg var ordineret kolesterolsænkende medicin på baggrund af en blodprøve taget om formiddagen. Det var hurtigt svar, men jeg synes, det var lidt underligt at få ordineret medicin uden at tale med en læge om det. Efterfølgende har jeg talt med egen læge om det.	I høj grad
41	Mangler meget.	I ringe grad
47	Var ikke klar over, hvorfor jeg skulle have undersøgelsen. Ringede om det. Efter undersøgelsen hører man ikke efter eller glemmer. Rart med skriftlig information.	I høj grad
60	Ingen.	I høj grad
72	Jeg synes, at dette spørgeskema er fuldstændig irrelevant for mig. Jeg har været på kursus i at bruge af et AK apparat, så jeg selv kan måle min INR. Hvis man ønsker at evaluere på dette, bør spørgeskemaet tilrettes. Jeg var dog meget chokeret over igen at opleve at der stod min i journal, at jeg har en kunstig hjerteklap, hvad jeg ikke har. Det er MEGET bekymrende at oplysningerne, i min journal ikke er korrekte. Jeg har sagt det flere gange, også til min læge og på sygehuset, men det optræder igen og igen...	I nogen grad
76	Jeg blev informeret om, at jeg og egen læge ville få besked indenfor ca. 3 uger. Det er her en måned efter endnu ikke sket. Kunne godt have tænkt, at fokus havde været på det frem for spørgeskema og rykker på at besvare spørgeskema.	I ringe grad
89	Jeg modtog en dækkende information.	I høj grad
92	Jeg har været i et genoptræningsforløb, som skulle afsluttes. Blev mødt af en sød sygeplejerske, som havde fået opgaven at afslutte denne patient, og det var hendes eneste mål, det var man ikke i tvivl om.	I høj grad
117	Nej.	I høj grad
119	Indkaldelse til efterfølgende undersøgelse ifølge journal to uger efter hjemkomst. Er ikke modtaget [en måned] efter indlæggelse.	I ringe grad
127	Jeg fik besked onsdag, hvor jeg havde ferie, at jeg skulle møde til behandling om mandagen, hvor jeg var på arbejde. Meget kort responstid på at få og skulle møde ind til undersøgelse.	I meget høj grad
131	Jeg kom til hjertekardiogram [om sommeren om formiddagen] og skulle til [speciallæger] [om formiddagen], hvilket jeg havde fået at vide at afdelingen var informeret om. Jeg kom [om formiddagen], fik taget hjertekardiogram og fik på samme stue mit hjerte scannet af en læge. Jeg troede, de på sygehuset gav besked til rummet ved siden af, så det syntes jeg var fint. Desværre fik jeg e-post nogle dage efter, der fortalte at jeg ikke havde været til scanning af mit hjerte, eller rettere sagt: Jeg var udeblevet fra min undersøgelse, og det gør mig ked af det og vred: Jeg troede, der var forbindelse fra den ene instans til den anden, og nu står der i min journal, at jeg udeblev, hvilket ikke var tilfældet!	I nogen grad
135	Virkninger/bivirkninger af medicin ville have været meget relevant for mig.	I høj grad
146	Det svar, jeg fik af lægen på e-boks efter min undersøgelse, kunne godt have været lidt mere fyldestgørende. Jeg er klar over, det var et standard svar, men det var meget kort og kontant. Kunne godt have tænkt mig en lille uddybende forklaring på netop mine testresultater.	I høj grad
195	Nej, det gør jeg ikke.	Uoplyst
227	Det ville have være rart, hvis jeg inden undersøgelsen havde fået at vide, hvad der skulle foregå.	I høj grad

235	Jeg var ikke forberedt på grundig klinisk undersøgelse. F.eks. rectalus som var grænseoverskridende, men selvfølgelig nødvendig.	I meget høj grad
237	Fik kun indkaldelse, ikke hvad der skulle ske.	I nogen grad
273	Jeg fik den nødvendige information.	I høj grad
296	Jeg fik en monitor, og har ikke hørt noget resultat.	I høj grad
312	Man kan ikke huske alle de informationer, man har modtaget, så måske et resume i journalen ville være hensigtsmæssigt.	I høj grad
330	Mangler ingen information.	I meget høj grad
334	Personalet på afdelingen var meget behagelige og fortalte alt, hvad jeg spurgte om. Og jeg fik [] et godt svar, når jeg ringede til afdelingen. Jeg har kun godt at sige om afdelingen.	I meget høj grad
357	Det er ikke nødvendigt med information. Jeg har været i behandling siden [i en del år] og kender rigtig meget til, hvordan sygdommen virker.	I meget høj grad
362	Synes det er mærkeligt, at lægen sagde, jeg skulle have taget nogle blodprøver, som jeg havde fået taget sidst [for nogle år siden], men det har [lægen] ikke skrevet i journalen. Det ved jeg, da jeg kontaktede både min egen læge og sygehuset. Men jeg skal tjekkes næste år, det havde [lægen] fået skrevet.	I nogen grad
365	Alt gik som forventet.	I høj grad
379	God og tilfredsstillende.	I meget høj grad
386	Med hensyn til bivirkninger vedrørende medicin.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
41	Jeg var glemt af systemet i [over en måned]. Uforståeligt der ikke bliver fulgt op på mail, der er sendt eller ikke sendt.	I ringe grad
65	Jeg mener, at jeg fik en infektion i forbindelse med injektionen ved bedøvelsen. I hvert fald fik jeg en kraftig betændelse i tommelfingeren og en del af hånden. Det medførte en stærk penicillinkur. Her tre dage efter kuren er tommelfingeren stadig lidt øm og hævet, og jeg overvejer at bede min læge om at undersøge, om der stadig er betændelse i fingeren.	I høj grad
76	Jeg ved da ikke om der skete fejl, da jeg ikke har fået nogen tilbagemelding.	I ringe grad
87	Alt for lang ventetid på at komme hjem igen, en time og 20 minutter i kørestol.	I høj grad
126	Der var taget prøver, som de ikke var klar over, var lavet, og de brugte derfor tid på at finde de resultater.	I ringe grad
131	Ja, jeg skulle have været i næste rum for at få scannet mit hjerte, men det kunne den hjertelæge som var i rummet fint gøre. Men at de så ikke taler sammen på sygehuset, kan jeg ikke forstå.	I nogen grad
362	Det var fordi, lægen sagde, at når jeg alligevel skulle op til [min læge] skulle jeg få min læge til at tage nogle blodprøver []. Jeg ringede til sekretærerne hos min læge for at bestille tid til blodprøver, som lægen på sygehuset skulle skrive i journal. Jeg fik af vide, at der var nye regler, at de skal tages på sygehuset, men der står ikke noget i din journal. Jeg tog på hjerteafdelingen, de oplyste, at der ikke stod noget, da jeg ikke ville have behandling af medicin. Ok det syntes jeg bare var mærkeligt, det var ikke det jeg fik af vide. Så spurgte jeg, om lægen har bestilt tid til mig næste år til tjek af hjertet? Ja, godt sagde jeg.	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?
3	Sygeplejersken var meget omhyggelig, rolig og virkede fagligt meget omhyggelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Har tidligere været i behandling for blodprop!	I meget høj grad
24	Behandling ej afsluttet.	I meget høj grad
41	Flinke læger men for lange ventetider. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
47	De var dygtige. Rart at have fået at vide, at jeg skulle have en med til at høre svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
48	Dette har ikke noget med ambulatoriet at gøre, men jeg bor i [bestemt by] og det forekommer mig besynderligt, at jeg skal til Herning for at få en Holtermonitor påsat. Det er meget besværligt for mig, og når jeg skal gå fra arbejde flere gange i et forløb, synes jeg det er meget generende. Hvad er det i øvrigt for noget, at jeg får kørepenge på uturen, men ikke når jeg skal aflevere monitoren. Det er simpelthen ikke rimeligt. Hvorfor kan man ikke sende den?	I meget høj grad
53	Lægerne sagde noget modsat i forhold til hinanden. Meget frustrerende ikke at få klar og entydig besked. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
58	Den positive, imødekommende og støttende omsorg gjorde, at jeg følte mig tryk og i gode hænder, og det som jeg havde frygtet så meget blev vendt til noget positivt. En god oplevelse, som jeg kunne gå derfra med. Super kompetent personale, som jeg skylder mit største tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Det er langt at køre fra Aarhus til Herning for et ganske kort tjek, som varede under 10 minutter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
85	Venlig og professionel sygeplejerske og læge. Lægen havde endda overskud til lidt sjov. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
89	Jeg blev informeret om, at jeg ville blive indkaldt til en ny samtale om tre måneder, men jeg har ikke fået en ny tid endnu. De tabeletter, som jeg er sat i behandling med, er ret dyre, og jeg ville gerne have samtalen, før jeg er færdig med den pakning, jeg har nu. Jeg har ikke recept på flere, så jeg håber, jeg får en tid før [efteråret]. I Holstebro får jeg altid den nye tid med det samme. [Ventetid]	I høj grad
117	Lige en enkelt meget negativ ting. Parkeringsforholdene er under al kritik. Ellers var alt ok. [Fysiske rammer]	I høj grad
118	Der står i brevet, at jeg vil få direkte besked, men det er ikke sket endnu. [Kommunikation og information]	I høj grad
119	Efter de indledende undersøgelser, blev der ikke rigtig fuldt op på resultaterne af undersøgelserne med det resultat, at der skete flere akutte indlæggelser på sengeafdelingen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
126	Jeg var på Skejby igennem ambulant forsøg på ballonudvidelse. Al information fik jeg i hovedet lige efter, hvor man var godt omtåget, og det er umuligt at huske, hvad der bliver sagt. Det var meget ubelejligt, at min kæreste forlangte at få klar besked af den læge, der havde udført det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
128	Jeg synes, de gav sig god tid og virkede interesseret og kompetente [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
131	Jeg mener, der skal være mere kontakt mellem de forskellige afdelinger. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
136	Jeg har forventet at være undersøgt af den samme læge NN, som jeg havde ved de tidligere undersøgelser, da min sygdom er livstruende. [Kontaktperson]	I høj grad
139	Kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
143	Vær glad for at det ikke er Lungeafdelingen jeg skal besvare. En meget utilfreds patient.	I meget høj grad

146	Jeg kunne godt have tænkt mig lidt bedre skiltning. Jeg skulle vente på gangen/hallen og var lidt forvirret over at skulle derud. [Fysiske rammer]	I høj grad
155	Jeg fik en fantastisk information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
161	Måtte selv rykke for opfølgning af tidligere undersøgelse og indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
181	Jeg skal til kontrol igen, og det ville have været optimalt at få en tid til dette med det samme, i stedet for at få at vide, at jeg skulle rykke for en tid, hvis jeg ikke havde fået den en uge før den skulle finde sted. Jeg har før måttet ringe for at høre, om jeg var blevet glemt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
208	Læge og sygeplejerske virkede meget kompetente. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
224	De var gode til at yde omsorg og bringe forståelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
227	En ufatteligt lang ventetid på en undersøgelse [i efteråret], der skulle afdække om eventuelle hjerteproblemer var medvirkende til forbigående blodpropper []. Jeg oplevede en behagelig, venlig og rolig atmosfære på ambulatoriet, omend undersøgelseslokalet virkede noget bedaget og snævert. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
235	Meget stor ros til den undersøgende læge. Jeg følte mig meget tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
251	Sødt og venligt personale. Var meget rolig og afslappet under undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
256	Tænk på hvad man har af køretid inden.	I meget høj grad
258	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	I meget høj grad
271	Min praktiserende læge havde henvist mig til scanning af hjertet. Lægen, der udførte scanningen, tilkaldte en kollega, og de vurderede sammen resultatet. Er meget godt tilfreds med, at to fagpersoner har vurderet på scanningen. Også tilfreds med orienteringen til mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
273	Ambulatoriet havde en effektiv kontrol. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
296	Jeg synes bestemt, at det ikke skal vare så længe før, at man får besked om resultatet. I særdeles da jeg har haft det dårligere siden besøget. [Ventetid]	I høj grad
301	Godt.	I meget høj grad
311	Efter mit første besøg på Hjerterafdelingen [sidste år] havde jeg forventet at blive indkaldt til en opfølgende samtale. Det skete ikke, i stedet blev jeg sendt til scanning i [foråret], uden at få at vide hvorfor. Det viste sig, at jeg skulle have scannet mine lunger. Forventede et svar på scanning efter få dage. Det skete ikke. Efter fire til fem uger ringede jeg selv til Hjerterafdelingen. Svaret kom to dage efter, herefter indkaldelse til Lungeafdelingen i Holstebro. Var ikke helt tilfreds med dette forløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
312	Sygeplejersken som varetog samtalen var meget rolig, professional og god til at forklare. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
325	Jeg tror det var godt.	I høj grad
330	Er meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
349	En henvisning til andet hospital [i efteråret] blev udsat få timer før undersøgelse, på grund af manglende information til lægen i denne by. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
357	Det var helt perfekt.	I meget høj grad

370	Godt tilfreds.	I høj grad
383	Et meget professionelt personale. Ville gerne have den samme læge NN. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad