

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	God og venlig, kompetent information og behandling.	I meget høj grad
21	Jeg forventede at vente så lang tid.	I høj grad
32	Et fint forløb.	I meget høj grad
41	Alt var meget forberedt og tilfredsstillende :-).	I meget høj grad
49	God behandling.	I meget høj grad
62	Jeg skulle have skiftet slange i mine høreapparater. Det var alt. Så jeg kan ikke udfylde noget.	I høj grad
64	Jeg kom uanmeldt med en knækket slange til et høreapparat og fik fantastisk hjælp på kort tid :-) Selvfølgelig er der lidt ventetid, når man kommer på den måde. Men tager hatten af for stort engagement og lyst til at hjælpe. Giver hermed seks ud af seks stjerner.	Ikke relevant for mig
82	Meget venligt personale.	I meget høj grad
91	Jeg henvendte mig på afdelingen, da der var problem med høreapparat, men blev modtaget af en sekretær, som ydede en dårlig service. Jeg søgte derfor hjælp andet sted, hvor mit problem blev løst.	Ikke relevant for mig
103	Jeg har ikke været i ambulatoriet. Det forgik over telefon, så det var helt ok.	Ved ikke
115	Mit besøg var pga. et defekt høreapparat. God modtagelse. 40 ugers ventetid på nyt apparat. Det er lang tid.	Ikke relevant for mig
126	Det ville være dejligt, hvis der var mulighed for at købe en kop kaffe.	I meget høj grad
141	Positiv modtagelse.	I meget høj grad
146	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
171	Alt var fint. Meget godt!	I høj grad
187	Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
231	Min modtagelse var tilfredsstillende.	I meget høj grad
234	Jeg er super tilfreds med afdelingen.	I meget høj grad
235	Den man skanner sygesikringsbeviset på virker ikke.	I nogen grad
244	Det har været en yderst kompetent, sød og venlig behandling, på alle måder, at komme under behandling på høreklinikken i Viborg! En meget dejlig og rar oplevelse!	I meget høj grad
251	Meget fint og professionelt. Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
253	Kun gode erfaringer. []. Jeg var inde for at få høreapparater.	I meget høj grad
266	Jeg har oplevet [det som værende] meget fint. Er meget tilfreds.	Ikke relevant for mig
268	Den var ok, men det er et kedeligt ventorium. Ingenting at læse i, man kunne også bruge et tv.	I meget høj grad

270	Rigtig søde og hjælpsomme sekretærer.	I høj grad
271	En god og smilende modtagelse. Meget venlig og hjælpsom.	I meget høj grad
276	Modtagelsen var ok, men det er vist Danmarks kedeligste venteplads. Man kunne eventuelt lægge dagens gratis avis eller nogle ugeblade.	I høj grad
286	Jeg tænker på, om man skulle være opmærksom på den enkeltes mulighed for overhovedet at bruge ørepropper, jeg er selv meget i tvivl.	I nogen grad
293	Jeg blev godt modtaget, så det var ok.	I høj grad
300	Super modtagelse.	I meget høj grad
301	Jeg gjorde det ved telefonsamtale. Og det hele gik godt og nemt.	Uoplyst
316	Har ikke været på høreklinikken.	Uoplyst
317	Jeg er altid glad for at komme øreafdelingen i Viborg. 1. Venligt personale. 2. Dygtige til at opmuntre og hjælpe. 3. Undertegnede har dobbelt høreapparat og har haft store vanskeligheder gennem årene. Viborg høreambulatorium er absolut fremragende.	I høj grad
329	Vi var meget tilfredse med vores oplevelse af personalet i ambulatoriet. Søde, venlige og imødekommende, og vores dreng var rigtig glad for besøget. Tak skal I have.	I høj grad
337	Venlig og god behandling. Helt igennem en kanonoplevelse og en stort faglig kompetence af alle på Høreklinikken. Tak for det.	I meget høj grad
338	Alt fint.	I meget høj grad
343	Vi kom ved en fejl til at sidde i et forkert venteværelse, og vi kom derfor for sent i forhold til det aftalte tidspunkt. Personalet var dog fleksible i forhold til at tage os ind senere.	I høj grad
346	Alt OK.	I høj grad
348	[Man] kunne godt forvente, når der er 52 ugers ventetid, at høreapparatet er ved at være udtjent, [og få] et præj, så der går et ekstra år, inden man er på højde igen, og høreevnen [igen] er helt i top. 98 af 100 tilfreds med høretilbud fra Viborg Sygehus.	I meget høj grad
364	Vi ventede en god time, inden vi kom til at tale med nogen. Vi var indkaldt til [om morgenen]. Det kunne være rart, at der kom en hurtigt og bare fortalte, at der nok ville være [ventetid].	I nogen grad
372	Alt gik fint.	I høj grad
376	Alt gik fint.	I meget høj grad
382	Modtagelsen var helt fin og velforberedt.	I høj grad
384	Jeg kom uanmeldt fordi, jeg mente, der var fejl på det ene høreapparat. Det var der ikke, og jeg fik en både hurtig og fin betjening.	Ikke relevant for mig
388	Læge NN var ikke kommet, da vi kom. Hun kom slentrende. Vi har ikke fået nye propper til aftalt tid. Har måttet rykke for propperne i ugevis, inden der skete noget. Dette er ikke ok, når det er børn, der mangler dem.	Slet ikke

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
64	Intet at bemærke.	I meget høj grad

104	Min samtale med en meget ung kvindelig læge var under al kritik. Lægen var total uerfaren. Virkede som nyuddannet og absolut ingen erfaring. Det var spild af tid, at sende en hørehæmmet til en læge, der ingen erfaring har med høreproblemer. Skal man konsultere en læge på en specialafdeling, forventer man også at komme til en læge med erfaring indenfor specialet. Dette lille suk bedes tages til efterretning. Konsultationen føltes som ren og skær tidsspilde.	I nogen grad
146	Alt ok.	Ikke relevant for mig
206	Nogenlunde.	I høj grad
212	Jeg var på høreklinikken, for indstilling til et nyt høreapparat, og alting gik planmæssigt, og informationsniveauet var fint.	I meget høj grad
229	Det er svært for personalet at kunne garantere en effekt af den behandling, som tilbydes. Andre kan heller ikke sige noget sikkert. Det er selvfølgelig skuffende i situationen, og jeg må træffe et valg alene ud fra økonomi og ikke ud fra en faglig vurdering.	I nogen grad
231	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
263	Mangler en indkaldelse.	Slet ikke
266	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
270	Information er mange ting. Her er min historie. Jeg fik mine høreapparater med hjem på mit andet besøg, og var glad. Desværre gik de i stykker samme aften. Jeg afleverede dem derfor på klinikken dagen efter, og fik via en sød sekretær at vide, at rette vedkommende havde pause lige nu, men hvis det var en højtaler, kunne de reparere og sende høreapparaterne til mig. Hvis det var en anden fejl, skulle apparatet sendes til fabrikanten. Så langt så godt for mig. Efter en uge ringer jeg, for at høre status for apparaterne. Endnu en meget venlig sekretær, kunne ikke se nogen notater på sin skærm. Hun tager derefter en personlig kontakt, og kan med beklagelse i stemmen efterfølgende fortælle mig, at mine høreapparater ligger på et skrivebord i afdelingen, og ingen havde foretaget sig yderligere, siden min aflevering. Håber at sagen, i det mindste, bliver registreret som en utilsigtet hændelse.	Ved ikke
286	Jeg vil gerne vide, hvad jeg skal gøre med min finger, som har svært ved at sætte, faktisk umuligt, at sætte ørepropperne i.	I høj grad
301	Nej. Jeg fik det hele at vide.	Uoplyst
329	Søde, venlige og imødekommende.	I meget høj grad
343	Jeg var ikke på høreklinikken på grund af egen sygdom. Var der i forbindelse med høretest af nyfødt baby.	I høj grad
376	Alt gik fint.	I meget høj grad
388	Vi får ikke den samme service, som vi fik på andet sygehus og er derfor skuffet over Viborg. Kan heller ikke forstå, hvorfor de skal blande sig i, om vi har tænkt på efterskole til vores søn.	Ikke relevant for mig

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
35	Efterfølgende samtale på gangen. Blev ringet op bagefter med en beklagelse. Dog ikke noget problem for mig.	I høj grad
123	Har ikke været indlagt.	Uoplyst
133	Vi skulle have været sendt til andet sygehus, da man ikke behandler [småbørn] i Viborg. Dette bliver først opdaget, da lægen kommer. Hun beklager meget og er sød, men det var spild af jeres tid og vores. Vi kørte den lange tur [] for ingen verdens nytte.	Slet ikke
136	Øreprop til høreapparat var for stor, så den lavede tryk på øret, [hvilket] gjorde meget ondt.	I høj grad
263	Fik aldrig en indkaldelse.	Slet ikke

266	Ingen fejl.	I meget høj grad
270	Jeg håber, at der var tale om en fejl, der gjorde, at mine apparater lå på et skrivebord i en uge, uden nogen havde foretaget sig noget med dem.	Ved ikke
286	At jeg ikke har lært selv at sætte den i. Jeg har nok for store skader på hænderne.	I høj grad
370	Der blev bestilt et forkert høreapparat. Der blev ikke spurgt ind til, hvilke funktioner jeg havde brug for i mit nye apparat, så det viste sig, at der ikke kunne installeres "tele" på det nye apparat. Så retur med dem, og jeg må vente yderlig 14 dage oveni de 42 uger, jeg har ventet på at komme til høreprøve. Det er bare så surt.	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?
2	De gjorde alt godt. Basta.	I meget høj grad
64	Det er langt fra første gang jeg er der og får altid et "hej" og et stort smil af især dem, der har været der længe og dermed kender mig. Har aldrig oplevet andet end dygtige og engagerede medarbejdere på Høreklubben i Viborg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
73	Jeg bruger høreapparater fra PHONAK og ville gerne om ledningen til øreproppen kunne holde sig fast i øreproppen noget længere. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
78	Meget velfungerende.	I meget høj grad
84	For lang ventetid på at komme i behandling. [Ventetid]	I høj grad
97	Ikke særligt børnevenligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
104	Specialerne var yderst kompetente til deres job. Men igen den lægelige konsultation var under al kritik. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
131	Personale udmærket. Dog foregik rådgivningen i et lokale, hvor alle lyde "forsvandt". Formentlig særligt lydisoleret. Dette var til gene for min koncentration om rådgivningen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
136	Vedkommende, som jeg skulle møde sammen med en udefra kommende person, lod vente på sig, så den udefra kommende person måtte ud og lede efter hende. [Ventetid]	I høj grad
141	Viste interesse for personen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
142	Jeg er rigtig glad for den venlighed, jeg møder på Viborg Sygehus, og nu sidste gang jeg fik nyt høreapparat.	Uoplyst
159	De gjorde noget særligt godt. Det var den samme sygeplejerske, der behandlede mig på nær en gang. Det var rigtig betryggende. Jeg har været så godt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
167	Ventetiden på mere end 35 uger burde være udenfor det acceptable. [Ventetid]	I meget høj grad
211	God atmosfære. Positiv fokus på patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
220	Personalet er flinke, dygtige, behagelige at omgås, og det kan ikke blive bedre efter min mening. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

233	Meget fin og venlig behandling, hvilket tyder på stor faglighed! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
251	Skiltning til Høreklubben i forhal og på etage kunne være meget bedre. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
253	De var fagligt dygtige. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
263	Ambulatoriet kunne starte med at sende mig en indkaldelse og tage imod telefonen, da jeg ringede. [Kommunikation og information]	Slet ikke
266	De gør det meget godt.	I meget høj grad
270	Jeg tænker, at skiltningen fra det "store" elevatorområde er mangelfuld. Det starter fint med god skiltning. Pludselig står man ved en glasdør, hvor der kun står Dagkirurgisk Afsnit og bliver forvirret. Ingen skiltning viser, at hvis man går igennem glasdøren og ned af gangen gennem dagafsnittet kommer man til Høreklubben. [Fysiske rammer]	Ved ikke
271	Jeg fik en god og professionel behandling. Konklusionen var, at et høreapparat ikke pt. kunne hjælpe mig med min mindre hørenedsættelse. Problem: Jeg blev slettet af hørecentralens kartotek, så hvis hørenedsættelsen blev værre, skulle jeg igen henvende mig til speciallæge. Ny henvisning med efterfølgende ventetid på op til et år. Var det ikke muligt, at hørecentralen automatisk kunne indkalde til en ny undersøgelse efter et til to år, så patienten kunne undgå den meget lange ventetid? [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
301	Jeg fik det jeg søgte om. Og fik det.	Uoplyst
317	Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
321	Et stort minus er, at om fredagen er det svært at få en tid. Når man arbejder udenfor byen og først kommer hjem torsdag aften, ville det være rart at kunne komme til om fredagen. Det er mange gange umuligt. Så er man nødt til at tage en hel dag fri, og det passer dårligt på min arbejdsplads.	I høj grad
324	Synes åbningstiderne er for korte. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
334	Mit besøg var en relativ lille sag omkring høreapparat. Eneste kritikpunkt var ventetiden på ca. otte måneder. [Ventetid]	I meget høj grad
367	Ambulatoriet kan formentlig ikke gøre noget ved ventetiden, det er jo et økonomisk/politisk spørgsmål? Ventetiden fra læge NN sendte henvisningen og til, at jeg fik en tid, var på næsten otte måneder. Det er bare ikke i orden! [Ventetid]	I meget høj grad
372	Jeg fik hjælp til erstatningsspørgsmål.	I høj grad
376	Alt gik fint.	I meget høj grad
382	Jeg gik derfra med viden om, hvordan jeg skulle forholde mig. Var velinformeret. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
384	Det kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad