

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	Det var fint.	I høj grad
5	Meget godt modtaget.	I meget høj grad
6	Takker kun for godt og professionelt arbejde!	I meget høj grad
8	Ok. Alt fint.	I meget høj grad
9	Det var super. Jeg var fire steder på en halv time. Alle steder var de søde og imødekommende. Ingen ventetid. Alt ok.	I meget høj grad
13	Var der før mit mødetidspunkt, og da patienten før mig ikke var dukket op, kom jeg til et kvarter før.	I høj grad
16	Det var meget godt. Kom til før tid.	I meget høj grad
20	Jeg blev sendt direkte til Herning, og ventede fire timer tror jeg, hvorefter jeg kom ind til en læge der fortalte at de desværre ikke havde tid til at kigge på mig denne dag pga. personale mangel. Det vidste de godt, da jeg blev sendt derop. Jeg kan acceptere pga. mange akutte indlæggelser, men personalemangel de vidste, det er ikke godt nok. Fik en tid dagen efter, og her virkede det efter planen. Dog var min egen læge og sygehuset absolut ikke enige om, hvad der skulle ske, men det er noget helt andet, og det er også OK. Det viste sig at sygehuset havde ret. MEN det kostede mig en hel fridag mere end nødvendigt.	Slet ikke
22	Følte mig godt behandlet af tiltalende læge og sygeplejeske. Godt tilfreds.	I høj grad
31	Det gik fint denne gang, jeg har dog været udsat for ventetid af længere varighed, jeg har der fået besked på, at der er ventetid, så ok.	I høj grad
43	Oplysning om ventetidens varighed.	I nogen grad
59	Den var god.	I nogen grad
72	Jeg har været meget tilfreds hver gang, jeg har været til undersøgelse og operationer både i Herning, andet sygehus og tredje sygehus.	I høj grad
73	Der havde desværre været bøvl med nogle maskiner, og derfor var ventetiden blevet lang.	I meget høj grad
82	Hvis min bil fik den samme servise, vil jeg nok finde et andet værksted.	Slet ikke
101	Jeg er autist, og tiden er lang, så tre timers ventetid var bare for meget. Det kunne der godt tages hensyn til.	I nogen grad
127	Blev godt modtaget og oplyst om, at der var ventetid.	I meget høj grad
132	Det er frustrerende, at lægen slet ikke har sat sig ind i min sygdom og først skal til at læse om det, når jeg sidder der. Virker utrygt.	I ringe grad
139	Ingen information om eventuel forsinkelse.	I 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	Jeg blev opereret meget sent. Efter operationen blev jeg anbragt i et lille rum med meget stor belysning og meget larm. Jeg beder sygeplejerskerne om at enten nedsætte lysstyrken eller bringe mig til et ordentligt værelse, hvilket bliver afvist med at der ikke var plads, selvom der var tomt i de fleste værelser. Efter operationen er jeg meget skidt. Dette kunne sygeplejerskerne ikke forstå og tvinger mig til at rejse mig fra sengen, hvilket de gentagne gange gør []. Det gjorde mig endnu dårligere tilpas og stresset, da jeg stadig var påvirket af narkosen. [] Da jeg skal op ad sengen, tager sygeplejersken hårdt fat i min fod og hiver i den for at få den ud af sengen. Da dette er første gang jeg skal op fra sengen, blot få timer efter operationen, gav det nogle meget slemme smerter. Det var sygeplejersken ligeglad med, ligesom NN var, med nogen anden form for hjælp til mig. I den travlhed de havde for at få mig ind i elevatoren, glemmer de diverse moduler så som puls måler og diverse rundt omkring på min krop. Alt i alt, en meget dårlig behandling og service af patienterne. I må meget gerne fortælle disse sygeplejerskerne dette, og lære dem lidt om medfølelse og medlidenhed.	I ringe grad
6	Jeg manglede kun lægen, der opererede mig, til en snak om, hvordan det så ud, og hvad han havde lavet. Der var noget reception, som han deltog i.	I høj grad
13	Mangler ikke informationer. De tre der var med til undersøgelsen var flinke, meget informative og gjorde undersøgelsen nem.	I meget høj grad
20	Egentlig fik jeg præcist og kun den information, jeg selv havde undersøgt og sat mig ind i på nettet. Faktisk nærmest ordret. Så lærte ikke meget.	I nogen grad
31	Alt forløb tilfredsstillende.	I meget høj grad
47	Tre unge piger var tilstede ved undersøgelsen, og opfattede det ikke som om, de var kompetente. Mens undersøgelsen foregik, stod to andre og grinte.	Slet ikke
82	Ingen information.	Slet ikke
86	Årsag og forebyggelse fremadrettet.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
19	Lægen kunne se i min journal, at jeg havde diabetes og havde hjerteproblemer, og at jeg fik blodfortyndende. Ingen af delene er rigtigt. Jeg får INGEN medicin. Altså må disse data være ført fejlagtigt og dermed mangle i en anden persons journal.	I meget høj grad
45	Lægen havde ikke sat sig ind i tingene og det var meget en meget skuffende oplevelse	Slet 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?
2	Meget dårlig behandling af opererede patienter.	I ringe grad
6	De første besøg var lidt for meget op til mig selv. Manglede ved første lægebesøg før operationen, at hun var mere konkret i sine udtalelser, jeg endte i første omgang med at sige, jeg ikke ønskede operationen. Men dagen og samtalen op til selve operationen var perfekt, fantastiske mennesker og læger! Tak for det! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Meget flinkt og smilende personale [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg synes, det er det mest positive besøg, jeg nogensinde har haft på et hospital. Alle var flinke og fik mig til at føle, de virkelig havde styr på det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Timing, send ikke patienter til sygehuset, når der ikke er tid til at se dem. [Ventetid]	I nogen grad

31	Ok.	I meget høj grad
43	God stemning. Lægen tog ansvar for at overtage mit udredningsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	De mente, at jeg skulle komme igen, fordi der muligvis var noget. Undersøgelsen kunne ikke gennemføres på grund af manglende udtømning, hvilket de fra [] aflastningshjem ikke havde udført korrekt. At sige, at der muligvis var noget dårligt, når undersøgelsen ikke kunne gennemføres. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
55	Tak for god behandling.	I meget høj grad
88	Jeg synes, det var dejligt, at der var god tid til mig. Var meget tilfreds med undersøgelsen. Det er den sødeste læge NN, jeg har mødt. Følte mig helt tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
139	Stadig ikke afsluttet, men en yderligere undersøgelse skal klarlægge, om en operation er mulig.	I høj grad