

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?
1	For meget fagsprog. Det var desværre nødvendigt at spørge ind til det, lægen og sygeplejersken snakkede om. De snakkede hen over hovedet på os.	I meget høj grad
2	Hvis man undervejs mens man venter kunne blive orienteret om forventet ventetid eller kø, så ville det forbedre oplevelsen. På skadestuen har de et system der virker fint. Det er nok ikke lige til at kopiere idet der på ambulatoriet nok er forskellige læger med forskellige områder. I røntgen hvor jeg var forinden, kom jeg ind med det samme, og jeg ved også at lægen også skal se billeder og forberede sig inden jeg bliver kaldt ind. Frem for alt er det super, at begge dele kan klares samtidig. Besøgte iøvrigt fysioterapeut efter lægebesøg uden ventetid så stjerne for det.	I meget høj grad
12	Jeg har intet at klage over. Sødt, venligt og kompetent personale, som absolut skal have ros.	I meget høj grad
17	Meget godt.	I høj grad
25	Vi var meget godt tilfredse med alt, vi oplevede på afdelingen. Tak for god behandling.	Uoplyst
41	Nej.	I nogen grad
61	Jeg var afsted flere gange i [efteråret] med mit [barn]. Jeg beskriver den gang, hvor [barnet] skulle have gipsen af. Hos en [læge der var svær at forstå]. Mit [barn] var meget utryk ved situationen, og jeg forstod ikke, hvad lægen sagde. Måtte have en sygeplejerske til at [forklare det igen]. Det er ikke i orden!	Slet ikke
73	Vi er tilfredse.	I høj grad
80	Havde en god samtale med lægen NN.	I høj grad
88	Dejligt friske og smilende ansatte.	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?
17	Kun på stuen.	Uoplyst
19	Jeg fik at vide, at jeg havde brækket foden, og jeg skulle have skinne på i [nogle] uger, hvorefter jeg bare skulle aflevere den efter de uger. Jeg føler mig meget tilsidesat, da jeg jo ikke ved, om min fod er helet, som den skulle efter de uger. Der havde det været rart, hvis nogen havde skullet se på den igen, så jeg vidste, at alt var i orden. Det kunne have givet mig en indre ro.	I ringe grad
20	Havde behov for, at lægen havde givet udtryk for, hvordan han forventede min tilstand ville være efter en vis tid.	I høj grad
56	Kontrollen foregik via personale, denne imødekommende og flink, men næppe helt klar rent fagligt.	I nogen grad
61	Det er under al kritik at have en læge ansat, som ikke kan [forstås].	Slet ikke
80	Om der er forskel på benlængde. Stadig smerter i mine to knæ, når jeg skal rejse mig fra stolen.	I nogen grad
88	Et enkelt besøg med en læge som ikke var [let at forstå], men hun var dygtig og omhyggelig med undersøgelsen, og gjorde sit bedste for at forklare, så i alt et behageligt møde/undersøgelse.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
58	Jeg skulle gå med en skinne, men jeg fik ikke at vide vigtigheden af, at jeg gik med den hele tiden, og at jeg også sov med den.	I høj grad
77	Skulle henvises til scanning. Blev indkaldt men til en forkert scanning.	I nogen grad
95	Da jeg skulle have gipsen af, savede portøren mig i benet, uden han reagerede på det, selvom det tydeligt kunne ses. Han kunne da godt have angret lidt.	I meget 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?
2	En detalje: når man kalder ind og siger, man skal benytte indgang C (tror jeg det er) og så sender et oversigtskort med, så synes jeg det var smart, at indgangen også fremgik af oversigtskortet.	I høj grad
6	Jeg har været i kontakt med seks forskellige læger i forbindelse med et brækket ben med et meget kompliceret brud, som krævede dobbelt så lang operationstid. Der har ikke været en gennemgående person i hele behandlingsforløbet, hvilket jeg har savnet virkelig meget. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Kortere ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
20	Jeg har været udmærket tilfreds med den behandling, jeg har modtaget på Ambulatoriet i forbindelse med behandlingen af de to skader, jeg har haft i år. [En af mine operationer] blev dog aflyst sidst på formiddagen og operationen kunne først gennemføres efter to dage. Men jeg har forståelse for, at akut sygdom har fortrinsret. Det kan være vanskeligt at finde rundt fra den ene afdeling til den anden på et sygehus, derfor var det meget trygt, at en portør fulgte med til Røntgenafdelingen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Ingen kommentarer til noget, der kunne gøres bedre. Men vil dog sige, at jeg kun oplevede meget venlige sundhedsfaglige personer under min indlæggelse og efterfølgende kontrol i ambulatoriet. Selvom de havde travlt, følte jeg ikke, at der ikke var tid til mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	I forhold til at det handler om en lille og meget utryk treårig dreng, er det under al kritik, at det ikke er den samme læge, som følger ham gennem hele forløbet. At det er en læge som [er svær at forstå], der tager gipsen af ham, er det værste jeg har oplevet. At sidde med en bange dreng i smerter, og jeg så ikke forstod, hvad lægen sagde duer bare ikke! [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Slet ikke
68	Man kunne enten ændre sine åbningstider eller flytte dem til senere på dagen, for landets gymnasieelever, da man misser en del timer på at skulle møde til sin aftale, som altid ligger i skoletiden.	I høj grad
80	Fik ikke rigtig hjælp af personalet på stuen, lidt dårlig behandling [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad