

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?
5	Perfekt og meget behagelig modtagelse.	I meget høj grad
10	Super forløb.	I meget høj grad
22	En fantastisk sød dame tog imod og udviste venlighed.	I høj grad
41	Modtagelsen var perfekt. Venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
45	Ingen kommentarer.	I høj grad
69	Venlig og smilende modtagelse. Er i gode og professionelle behandlinger af læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
71	Jeg havde ikke indtryk af, at sygeplejersken vidste, hvad jeg skulle til kontrol for. Hun nåede lige at gøre mig lidt forskrækket med snakken om muligheden for kontakt til Kræftens Bekæmpelse og støttegrupper. Jeg var blevet opereret, fordi jeg havde forstadie til modermærkekræft og havde fået at vide, at alt var skåret væk.	I meget høj grad
78	Ingen.	I høj grad
80	Meget professionel modtagelse.	I høj grad
84	Har kun positivt at sige om den personlige modtagelse og behandling, alt har været i top. Jeg har i dette forløb været der flere gange, de fleste gange [har der været] nogen ventetid, [og] en gang kom jeg ind med det samme. Når jeg skriver meget lang ventetid, er det fordi, jeg den ene gang hvor jeg skulle have svar, at ventetiden da var ca. to timer. Personalet var trods deres travlhed stadig imødekommende, og jeg følte, at der var god tid til mig.	I høj grad
91	Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
92	Jeg oplevede at personalet var meget kompetente.	I meget høj grad
102	Føler det er spild af ressourcer, at jeg nu har været forbi tre læger omhandlende den samme ting.	I nogen grad
104	OK.	I meget høj grad
106	Alle var imødekommende og klar til at fortælle, hvad der skulle ske.	I høj grad
109	Den var venlig og imødekommende.	I høj grad
110	Var der to gange. Intet problem i lidt ventetid første gang. Anden gang kom jeg ind lidt før tid. Meget professionelt personale. Super sød sygeplejerske.	I meget høj grad
116	God modtagelse og meget omhyggeligt personale.	I meget høj grad
117	Der var god og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
118	Modtagelsen var ok. Ventetid ca. 30 minutter. De havde meget travlt på afdelingen.	I nogen grad
119	Alt fungerede professionelt og vel tilrettelagt ved min ankomst.	I meget høj grad
121	På daværende tidspunkt var der et oplysningsskema medsendt, men den skulle nu være slettet, da den var afskaffet, men forsat blev sendt ud med irrelevante spørgsmål.	I høj grad
134	Jeg fik en pæn modtagelse.	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?
3	Jeg ville gerne have vidst, at plastikkirurgisk ambulatoriums operationsafdeling kunne påføre mig stafylokokinfektion. Denne brød ud dagen efter operationen. 10 dages sulfakur, og såret er stadig ikke lægt efter 3 uger.	I høj grad
10	Både læge og sygeplejerske var utrolig dygtige. Alt klappede, og vi er super tilfredse.	I meget høj grad
21	Jeg mangler information. I hvor lang tid jeg evt. skal blive ved med at tage en bestemt tablet? Der står på æskerne f.eks. to morgen, to middag og to aften, men ikke i hvor lang tid.	I meget høj grad
22	Oplevede højt informationsniveau!	I høj grad
40	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
73	Jeg manglede de rigtige informationer om tilstand og restriktioner efter operation. F.eks. adspurgt fik jeg at vide, at jeg fint kunne arbejde mandag (efter OP torsdag), som jeg informerede min arbejdsgiver om. Det kan jeg så først efter 14 dage. Jeg har små børn, så det er meget relevant, at jeg skal være liggende for ikke at skulle til Aarhus sygehus for at få drænet lymfевæske og flere andre ting.	I høj grad
78	Det har jeg ikke.	I nogen grad
91	Jeg manglede intet.	I meget høj grad
93	Det er dejligt med så meget skriftlig information, så man har det at støtte sig til. Det er også godt, at ens pårørende kan se det.	I høj grad
110	Har efter mine to besøg fået brev vedr. kontrol. Under begge besøg gav lægerne mig ord for, at jeg skulle gå til kontrol på sygehuset. Efterfølgende får jeg brev om, at jeg overgår til hudlæger. Det er jeg ikke tilfreds med, dels da det er anden gang, jeg har kræft, og dels fordi lægerne, uafhængigt af hinanden, har givet mig en tryghed om fremtidige undersøgelser.	I nogen grad
116	Alt var i orden.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
60	Ved ikke, om det var en fejl. Fik fjernet hudkræft i [sommers], men alt blev desværre ikke fjernet. Derfor en ny operation i [efteråret], og det viste sig igen, at alt heller ikke nu var fjernet.	I nogen grad
73	Jeg fik at vide, at mit modermærke/kræft var [knap 10 millimeter] og konsekvenserne deraf. Patologerne havde så lavet en brøler med et komma. Den var [under en millimeter], fik jeg senere en opringning om...	I høj grad
80	Er efterfølgende henvist til privathospital med henblik på arkorrektion.	I høj grad
94	I forbindelse med min sårpleje var der ikke Cavilon, levertransalve samt et ordentligt plaster på afdelingen.	I ringe grad
110	Der sker ikke fejl under de to besøg, andet end at der er lovet mig noget, som lægerne ikke kan opfylde for mig. Så jeg er vel blevet misinformeret! For mig betyder det, at den tryghed lægerne har givet mig, ikke er der. Jeg stoler ikke på læger NN, da de nu to gange har sagt, at der intet var i de modermærker, de har fjernet.	I nogen grad
129	Jeg var godkendt til fleur de lis af NN, men anden NN lavede min operation om til hoftesnit, mens jeg SOV! Jeg er meget ked af mit resultat! Mit ønske om fleur de lis blev fuldstændig overhørt af anden NN. Hendes passion for plastikkirurgi kan ligge på et MEGET lille sted!	I ringe 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	Personalet var ovenud venlige, hjælpsomme og informative. De eneste problemer var en stafylokokinfektion, og at mikroskopisvaret sagde, at man ikke var sikker på, at alt kræftvæv var fjernet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Det er første gang, jeg har fået behandling, og jeg har fået et super fint forløb, og forklaringer og behandlingen er afsluttet med et fuldt tilfredsstillende resultat.	I høj grad
10	Vi havde aftalt, at der skulle ringes til min mor, selvom jeg lige er blevet 18 år, der blev i stedet ringet til mig. Heldigvis var det ikke noget alvorligt, så det var helt fint. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
21	Efter mit bedste skøn fik jeg den bedste [behandling] og forståelse, jeg havde brug for at få. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Ambulatoriet gjorde det målrettet og grundigt, betryggende besøg! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Forundersøgelse. Alt gik som planlagt.	I meget høj grad
40	Ingen kommentar.	I meget høj grad
41	Jeg var hos kompetente behandlere. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Jeg vil gerne fremhæve den gode og venlige stemning, der opstod under samtalen/informationen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Lang ventetid for at få svar på prøve efter operation. [Ventetid]	I nogen grad
69	Tilfreds.	I høj grad
78	Forløbet kunne nok ikke være anderledes. Ventetiden er altid svært. [Ventetid]	I nogen grad
80	De skal fortsætte med det meget høje informationsniveau samt fokus på patienternes psykiske tilstand. [Kommunikation og information]	I høj grad
84	Tak for fantastisk god behandling.	I meget høj grad
91	Jeg har været meget tilfreds.	I meget høj grad
109	Synes jeg godt kunne have ventet med at komme, så der ikke var så lang tid at vente, fra jeg var kommet ind og skiftet tøj til selve undersøgelsen. Troede jeg kom til forholdsvis hurtigt, men skulle ligge og vente længe inden, jeg blev hentet til undersøgelsen [Ventetid]	I høj grad
116	Et meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad