

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?
8	Sød sygeplejerske, venlig, ok.	I meget høj grad
17	Rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
22	Jeg mødte en meget imødekommende og godt kommunikerende sygeplejerske, som foretog undersøgelsen.	I meget høj grad
26	God serves og god behandling.	I høj grad
32	Blev godt modtaget.	I meget høj grad
36	Receptionen ikke bemandet, så man aner ikke noget om, hvor stor forsinkelsen bliver.	Ved ikke
39	Ventetid kan man nok altid forvente og må medberegnes.	I høj grad
50	Meget fint at der var sat opslag op på dørene i den afdeling man skulle møde ved, ifølge indkaldelsen med orientering om hvor man så skulle være.	I meget høj grad
52	Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
61	Jeg var indkaldt til en scanning på en lørdag, og der var ingen sekretær i venterummet!	Ikke relevant for mig
75	Jeg har været der ca. ti gange inden for de seneste måneder, så mine besvarelser bliver lidt et gennemsnit.	I høj grad
80	Jeg var glad for, at sygeplejersken fortalte, at det var en dygtig og rolig læge, der skulle foretage undersøgelsen.	I høj grad
87	OK.	I nogen grad
89	Ingen kommentarer. Alle var søde og rare.	Ved ikke
100	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
109	Alt var i orden.	I meget høj grad
128	Modtagelsen var meget imødekommende, så jeg har svært ved at komme med forslag til forbedring. Jeg var meget "ømskindet" på grund af store smerter, så derfor blev det meget positivt med en smule forståelse for netop min situation.	I meget høj grad
132	Jeg kom straks i gang med behandling.	Slet ikke
138	Bemærkede, at der ikke var siddepladser nok til de ventende. Flere måtte ud og stå på gangen.	I høj grad
147	En læge kom ikke. Tid afsat 15 minutter efter aftalt tid. Og lægen [var svær at forstå].	I nogen grad
151	Jeg var meget tilfreds. Personalet var flinke og hjælpsomme.	I meget høj grad
169	Rigtig godt at jeg kunne bestille tid. Ingen ventetid.	I meget høj grad
179	Jeg bliver altid hilst venligt på. Sygeplejersken er imødekommende, men lidt travl. Men har hørt, der bliver ansat en ekstra sygeplejerske. Alt i alt er jeg tilfreds.	I meget høj grad
181	Modtagelsen var hel fin.	I meget høj grad

188	Jeg vil bemærke, at jeg ikke har været på Horsens sygehus siden [årets start].	I høj grad
192	Det er godt.	I høj grad
197	Yderst venlig og kompetent.	I meget høj grad
200	En betryggende fornemmelse, da de ansatte meldte ind og passerede venteværelset med et smil og måske øjenkontakt. Betød faktisk meget for mig!	I høj grad
207	Fin nok.	I høj grad
219	Ingen kommentarer. Alt var ok.	I meget høj grad
224	Ventetid på over et kvarter er acceptabel.	I høj grad
228	Ok.	I høj grad
239	Det er let at registrere sig, og kort ventetid.	I nogen grad
244	Det kan simpelthen ikke være rigtigt, at man altid skal vente yderligere 30 minutter i jeres Diabetes Afdeling! Min tid er ikke mindre værd end jeres!	I nogen grad
250	Modtagelsen var meget fin. Det var dog ikke sidst på sommeren, men midt på sommeren.	I høj grad
253	Ved ikke hvorfor, der var ventetid, men det var godt jeg selv havde taget noget arbejde med, som jeg kunne sidde med. Ellers havde jeg nok syntes, det havde været pænt meget ventetid!	I meget høj grad
262	Det er for sent, I udsender dette spørgeskema. Jeg har i mellemtiden været på andet sygehus, og kan snart ikke huske konsultationen i Horsens. Men jeg husker det som værende en tryk oplevelse, hvor jeg hele tiden blev velinformeret om hvilke overvejelser, lægen havde.	I høj grad
271	Blev modtaget godt, men selve tilgangen til ambulatoriet er umulig at finde uden at spørge. Indgangshal uoverskuelig (rodet).	Ved ikke
272	Jeg var selv lidt forsinket, så alt blev klaret godt.	I meget høj grad
273	Venlig og god.	I meget høj grad
274	Yderst grundig og venlig undersøgelse.	I høj grad
278	Min første tid blev aflyst, da lægen [havde fri], og det kan jo ske. Fik så at vide, at I ville finde en ny tid til mig. Da jeg syntes, at det trak ud, ringede jeg selv til jer for at få en ny tid. Det får jeg så. I skriver så til mig, at jeg har aflyst min tid. Det forstår jeg ikke og ringer så og får at vide, at min kone har aflyst, hvad hun ikke har. Får så godt nok så min gamle tid tilbage. Heldigvis var jeg ikke syg. Det, der undrer mig, er, at andre kan aflyse en tid, jeg ikke selv har aflyst.	Slet ikke
281	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
289	Husk at meddele sekretærene elektronisk/på skrift om vores næste aftale, så de også er forberedte på min ankomst.	I høj grad
296	Jeg har i de seneste to måneder gået i ambulatoriet hos læge NN og sygeplejerske NN, og jeg har kun godt at sige om mine oplevelser. Det er første gang i alle de år, jeg har gået til kontrol på Reumatologisk afdeling i Horsens, at jeg føler mig både set og hørt. Stor ros til dem begge. Det er tankevækkende, hvor stor betydning den personlige kontakt har. Jeg håber, de to personer bliver ved med at være mine kontaktpersoner.	I meget høj grad
308	Super.	I meget høj grad
318	Jeg startede med at tjekke mig ind på 1. sal, men blev kaldt ned på stueetagen, da undersøgelsen var flyttet dertil.	I meget høj grad
327	Det var ok, men udskrivning til hjemkommunen var temmelig mystisk. [Der var] ingen hjælp fra kommunen, [og jeg] måtte købe redskaber, da de påstod, at jeg ikke var udskrevet, selvom jeg var sendt hjem og gik til kontrol på INR-klinikken, Hjerzteambulatoriet, ca. hver fjortende dag.	I høj grad

338	Venteværelse er ok, da det er midlertidigt. Det står snart til forflyttelse.	I meget høj grad
342	Der var meget fin service og stor venlighed. Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
351	Jeg kom før og blev derfor også behandlet før, hvilket jeg synes er et stort plus.	I meget høj grad
367	Modtagelsen var fin i betragtning af, at håndværkere også var i gang med udbygningen af hospitalet. Men ingen problemer med det!	I meget høj grad
392	Der er en venlig og hjælpsom personalestab. Altid smilende og meget tolerante. Også fra de frivillige i forhallen.	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?
50	Besøget var et opfølgingsmøde, hvor vi deltagere kunne berette om, hvad der var sket siden afslutningen af livsstilskurset. Så egentligt passer dette skema ikke så godt mht. nogle af spørgsmålene.	I høj grad
58	Manglende information omkring hvilke ting man skulle undgå i dagligdagen og evt. droppe byture og alkohol. Jeg var lidt usikker på, om der var skadeligt at drikke, mens jeg tog medicinen	I høj grad
61	Jeg havde mulighed for at stille spørgsmål!	I høj grad
62	Ingen.	I høj grad
68	Jeg skulle hente medicin.	I meget høj grad
89	Ingen kommentarer.	Ved ikke
132	Jeg blev indlagt med lungebetændelse og 40,6 i feber. Der er ting jeg ikke rigtig husker.	I nogen grad
138	Ikke på nogen måde.	I meget høj grad
147	[Lægen var svær at forstå]. Nummer to læge var SUPER.	I nogen grad
200	Afventer svar på prøver.	I høj grad
211	Det tilsendte materiale var tvetydigt, og jeg havde behov for at kontakte personalet for yderligere info.	I høj grad
219	Jeg mangler ingen information. Jeg skal derud i [efteråret].	I meget høj grad
224	Der skulle ringes til en læge om det videre forløb, men dette er IKKE blevet gjort.	I ringe grad
237	Jeg savner kontakt til en "hjertelæge". Min egen læge ved intet om hjertesygdomme. Og jeg husker, at min far havde en hjertelæge, som holdt øje med hans helbred. [Der har været mange hjerteproblemer i min familie]. Jeg har for ca. ti år siden fået en ny hjerteklap, som stadigvæk fungerer, selvom jeg fik at vide, at [den ikke er helt intakt]. Jeg fik ved min undersøgelse fornyligt at vide, at det ikke betyder noget. Men da jeg lider meget under søvnproblemer, tænker jeg, om der kan være en forbindelse. Jeg vil lige understrege, at min familie og jeg selv lever sundt. Vi er slanke, er ikke-rygere, dyrker motion og har en "næsten" asketisk livsstil. OK jeg ved, at det er ressourcekrævende, og jeg prøver så vidt muligt at finde råd på nettet.	I nogen grad
239	Jeg har ved de sidste tre besøg haft lige så mange forskellige læger og en studerende. Jeg er blevet sat meget ned i medicin og hyppighed af samtaler og blodprøver. Det undrer mig, da jeg har været patient i snart ti år.	I nogen grad
253	Nej. Kender til det. Jeg var til årlig kontrol.	I meget høj grad
281	Mangler ingen informationer. Lægen forklarede alt i et forståeligt sprog.	I meget høj grad

300	Jeg har endnu ikke hørt fra personalet, første fejl. Jeg fik ikke ringet til andet sygehus, før jeg rykkede personalet efter 14 dage. Nogle dage efter ringede læge, som vil have en to opinion fra anden læge, dette venter jeg stadig på.	I ringe grad
307	Jeg kunne slet slet ikke forstå, hvad lægen sagde. Hun [] havde svært ved at formulere sig, så jeg var meget forvirret omkring min situation, da jeg gik derfra.	Slet ikke
327	Når man får [et bodfortyndende præparat], kunne det være rart at snakke med diætist, om hvad man må spise osv., når man aldrig har hørt om det. Brochuren er ok, men der mangler lige det med diætisten.	I nogen grad
338	Jeg manglede intet. Alt kørte efter planen.	I meget høj grad
350	Der blev udleveret et stykke papir, hvor der var informationer om det, jeg blev undersøgt for, men ingen mundtlig information. Jeg var også nødt til selv at søge oplysninger omkring min sygdom på nettet, hvilket jeg synes, er u hensigtsmæssigt. Og så er jeg nødt til at kontakte min egen læge for at få mere information.	I nogen grad
389	Jeg har været yderst tilfreds med behandlingen hele vejen igennem, og jeg kan kun udtrykke min taknemmelighed med både behandlingen og opfølgningen.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
8	Sygeplejersken fik ikke set min nye hjertemedicin på min medicinliste, som ikke kunne med min astma.	I nogen grad
42	Ingenting at berette.	I meget høj grad
173	Tvivl om medicinering.	Ikke relevant for mig
175	Der er systemisk fejl i den måde, hvorpå centrallaboratoriet foretager blodprøver. System tillader og ansporer laboranterne til at tage alle bestilte blodprøver, uanset dato-relevans. Dette medfører, at prøver jævnligt bliver taget på et for tidligt tidspunkt, som gør dem forældede på ambulatorie besøgstidspunktet. Dette kan medføre, at nødvendig behandling må udsættes, indtil nye blodprøver er foretaget.	I meget høj grad
244	VENTETID!!!	I ringe grad
300	Jeg skulle rykke, i havde ikke fået fat i MR-scanningspapirerne fra andet sygehus efter to uger.	I ringe grad
307	Ved jo ikke, hvad der skulle ske, så kan ikke svare på, om der skete fejl.	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?
22	Jeg havde et fint forløb.	I meget høj grad
26	God behandling.	I høj grad
32	Alt tilfredsstillende.	I høj grad
36	Var kun i kontakt med den læge, der undersøgte mig, og han gjorde det rigtigt godt. Følte, at han gav god information, og jeg er tryk omkring resultatet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Det er fint.	I meget høj grad

45	At der var dårlig skiltning, blev i høj grad udlignet af, at personalet hentede mig ankomsthallen, og førte mig til og fra de forskellige afdelinger! Det virkede meget hensynsfuldt og trygt! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Har fået samme undersøgelse for 15 år siden og så frem til den med gru. Det var en absolut positiv oplevelse denne gang.	I høj grad
54	Sygeplejersken i ambulatoriet var flink, venlig, imødekommende og meget informerende i forbindelse med scanning af hjertet. Derimod var lægen, der efterfølgende kom og skulle se/tolke resultatet, arrogant og det virkede, som om jeg var til besvær. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Det var rigtig godt, at man kunne forudbestille tid til blodprøver og EKG, således, at der ikke var ventetid! Da jeg var til scanning/lægesamtale på en lørdag, var der intet andet personale! [Ventetid]	I høj grad
62	Godt.	I høj grad
79	Ambulatoriet har super åbningstider, så man også kan få en "sen" tid. Der kunne de lære noget, hvor man skal have taget blodprøver forudgående for sit besøg! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
80	Medicinsk Endoskopisk Afsnit var jeg meget godt tilfreds med. Medicinsk Ambulatorium, der skal udrede min sygdom, er jeg ikke glad for.	I høj grad
128	Vigtigt for mig at personalet brugte den tid på mig, som jeg havde brug for. Ros for det! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
138	Læger og sygeplejerske var venlige, smilende og kompetente. Havde en god følelse efter besøget [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
143	Jeg har været meget godt tilfreds med det hele. Meget flinkt og sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
159	God samtale under undersøgelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
175	Jeg har igennem mit sygdomsforløb kunnet konstatere, at jeg er svær at stikke i. Denne slags detaljer burde kunne fremgå af den generelle journal, på samme måde som jeg formoder, at allergier gør, så personalet kan være forhåndsberedte.	I meget høj grad
179	Den venlige tone betyder alt for mig som patient. Og den er der masser af, så det er næsten hyggeligt at komme og få sin medicin. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
181	Ambulatoriet gjorde alt for, at jeg skulle føle mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
182	Rigtig fint med den lille folder "Velkommen i Lungeambulatoriet" med billeder, telefonnummer og telefонтider på hver kontaktperson, samt god plads til diverse aftaler. Og så det lille oversigtskort. Det er jo et stort område, og nogle kan måske fare vild. Jeg følte mig i centrum som patient. Der var ingen travlhed at spore, selvom der sikkert var travlt i afdelingen. Der var tid til at undersøge, forklare og svare på spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
200	Ville gerne have haft at vide, at jeg kunne følge undersøgelsen på skærmen, og også gerne mere information om, hvad man så på skærmen. Jeg lukkede øjnene og først på et tidspunkt, hvor jeg vovede at kigge op, så jeg en skærm. [Kommunikation og information]	I høj grad
202	Jeg var inde ved den sødeste læge, der virkelig udviste forståelse for mig og mine gener. Jeg følte mig hørt og anerkendt, hvilket bidrog meget positivt til besøget. Tak! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
214	Dette ambulatorium var en god oplevelse. Kritikken er rettet mod akutafdelingen, som jeg var indlagt på i starten af forløbet. Her var informationerne og de skiftende læger meget forvirrende. Jeg modtog modstridende informationer af forskellige læger og oplevede generelt, at der ikke var "styr" på, hvad der egentlig foregik omkring mit forløb. Personalet var alle sammen søde, men kommunikationen mellem læger, mig selv og sygeplejersker var enormt mangelfuld. Det må kunne gøres bedre og ville sikkert også spare både tid, penge og negative oplevelser. Akutafdelingen gjorde en sårbar oplevelse endnu mere sårbar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

219	Det var i orden.	I meget høj grad
222	Jeg synes, det har været udmærket.	I meget høj grad
226	Er altid blevet behandlet fagligt og menneskeligt seriøst. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
237	Jeg ville gerne vide, til hvem og hvor jeg skal henvende mig, hvis der er noget jeg er i tvivl om. Jeg oplever det som tilfældigt, da jeg blev indkaldt nu her sidste gang, og ville gerne vide om der er en plan for, hvor ofte jeg skal tjekkes, og hvordan jeg evt. selv kan følge med i forløbet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
244	Når man som sukkersygepatient skal indlægges med ketoner, så skal man ikke sidde i et venteværelse og vente halvanden time. Var videresendt fra egen læge, og det var der nok en grund til. Helt igennem uprofessionelt, det er mit helbred, I leger med! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
246	I forbindelse med påsætning af båndoptager havde jeg ikke tjekket min mail, hvor min tid var blevet ændret. Det var min fejl, men personalet var meget søde, og det lykkedes for dem, at få tid til mig ind alligevel! TAK. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
248	Svar på tilsendte skema. Det kan jeg overhovedet ikke overskue at udfylde, da jeg ser meget dårligt. Dette er skrevet under lup. Men jeg kan i hvert fald sige, at jeg følte mig godt behandlet, når jeg har været nødt til at bruge sygehuset. Personalet er søde og flinke.	Uoplyst
250	Alt i alt meget tilfreds med behandlingen og meget tilfreds med sygehuspersonalet. Kunne godt have ønsket mig en indkaldelse til kontrol efter x antal måneder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
251	Rart at lægerne er begyndt at snakke, så man kan forstå hvad de siger :-). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
273	Jeg føler ikke, at jeg kunne forlange en bedre behandling. Lægen der behandler mig gør meget ud af at forklare mig om behandling og sygdomsforløb. Hun er nok den bedste læge, jeg har været til behandling ved på noget sygehus. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
281	Er godt tilfreds.	I meget høj grad
289	Det kunne være betryggende, hvis det var muligt at komme i kontakt med sin læge mere end en gang om året. [Kommunikation og information]	I høj grad
306	Personalet skifter meget. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
307	Kunne ikke kommunikere med lægen, [da lægen var svær at forstå]. Lægen kunne ikke formulere sig eller stille tydelige spørgsmål, som jeg kunne svare på. Jeg kunne heller ikke få svar på mine spørgsmål. Måske en ide at støtte en sådan læge med en person, som kunne forklare mig/læge, hvad der foregik og ikke mindst, hvad der skal foregå. [Kommunikation og information]	Slet ikke
318	Ved ikke, om det hører til her, men da jeg blev indlagt i Akutafdelingen [i foråret] ville en opmærksom læge kunne opdage, at jeg faktisk havde blodpropper i lungerne. I løbet af næste dag blev det konstateret. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
327	Det var en fin oplevelse. Men der kunne være en bedre udskrivelse, så man ved, om man er udskrevet eller ej. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
338	De havde sat sig godt og grundigt til mit besøg. Vi talte om, at det tarmrensningsmiddel, som jeg skulle købe på apoteket forrige gang ikke virkede efter hensigten, men de piller samt pulver, jeg fik udleveret på afdelingen virkede til dette besøg fuldt ud. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
343	Jeg var meget tilfreds.	I høj grad
367	De var flinke og rolige og fortalte, at der ikke var noget alarmerende galt. Var jo henvist af egen læge efter et "unormalt" hjertekardiogram ved den årlige helbreds kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

371	Indkaldt dagen før.	Uoplyst
379	Besøget var meget positivt. En sygeplejerske fulgte med i elevatoren fra stueetagen, og sørgede for at registrere min ankomst. Service må jeg sige. Alle var søde, flinke og havde ligesom jeg også en humoristisk sans. Kommer gerne igen, hvis det bliver nødvendigt, hvilket jeg selvfølgelig ikke håber bliver nødvendigt. Det eneste minus var parkeringsmulighederne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
391	Personalet var meget flinkt og hjælpsomt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst