

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?
9	Personalet var meget imødekommende, da den læge, jeg havde tid hos, [havde fri], og derfor var der en halv times ventetid. Der var også møde, men de informerede mig og spurgte til, om jeg havde noget imod, at en anden læge undersøgte mig.	I meget høj grad
11	Ja, at det er det rette tidspunkt, der står i brevet og ikke en halv time før, end man skulle være der.	Slet ikke
16	Jeg vil ikke være hos jer i fremtiden!!!!!!!	Ikke relevant for mig
37	Gode, venlige og fagligt dygtige til deres fag.	I meget høj grad
44	Hvis ikke jeg kommer til lige med det samme, er de gode til at fortælle, at der lige kommer til at gå lidt tid.	I meget høj grad
51	Jeg ved, at der vil forekomme ventetid, da det kan være svært at overholde tiderne, hvis det tager længere tid ved en patient.	I meget høj grad
54	Jeg blev behandlet rigtigt godt.	I meget høj grad
57	Venlig og forstående modtagelse, da sidste rygmarsprøve gik galt!	I meget høj grad
64	Vi fik en venlig modtagelse og anvisninger i den korte ventetid [].	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?
9	Vidste ikke, det "kun" var en forundersøgelse, havde regnet med, at der skulle tages EEG i forbindelse med undersøgelse.	I nogen grad
24	Gåtest.	I meget høj grad
31	Ingen informationer.	I nogen grad
39	Jeg ringede til afdelingen få dage efter besøget, hvor jeg blev lovet, at lægen ville ringe til mig. Der er nu gået tre uger og har stadig intet hørt!	I ringe grad
53	De to læger, som jeg var inde ved, var [svære at forstå], og det påvirkede kommunikationen i høj grad.	I nogen grad
64	Der er gået lang tid mellem de forskellige undersøgelser, hvilket gør det svært for pårørende, da man ikke får klarhed om sygdommen. Det er klart utilfredsstillende og frustrerende, da patienten ikke kan huske de forskellige undersøgelser og dermed ikke kan se sammenhængen. Man får jo først en diagnose efter mange måneders forløb. [] udredningstiden er uendeligt lang, desværre. Vi startede hos egen læge [et år inden, vi slutter].	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
39	Skulle have taget blodprøve angående evt. vitaminmangel. Da jeg går ind på sundhed.dk kan jeg se, at der ikke er bestilt svar på [prøven], og jeg bliver efterfølgende afsluttet på afdelingen. Uden mulighed for opfølgning.	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?
6	Oplevede en del sprogbarrierer, da lægen var [svær at forstå]. [Kommunikation og information]	I ringe grad
9	Lægen var venlig, meget grundig og [nem at forstå], men grundet mit sygdomsforløb ville det have været trygt, ikke at skulle vente til [efteråret] (forundersøgelse [i sommeren]) med at få taget elektroencefalografi. Ros til personalet for information trods åbenlys travlhed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
11	Mine svar er afvigende. Jeg synes ikke, at jeg helt fik de rette vejledninger af lægen, og skulle igennem flere undersøgelser flere steder. Det jeg fejlede aftog af sig selv, men jeg manglede, at den læge jeg var hos til den første undersøgelse [] ringede til mig. []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Jeg synes, at det var rart, at det hele blev ordnet på en dag, selvom det blev en lang og sej dag med meget ventetid pga. travlhed på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
28	Min mor havde fået en undersøgelse hos sin egen læge. Derefter fem minutters møde med en læge på sygehuset, inden MR-scanning og rygmarsvæskeprøve, dvs. tre dage er brugt []. Kan det ikke blive til to dage i stedet for? Yderligere kan min mor først komme til samtale to måneder efter sidste undersøgelse, hvilket er lang tid, inden man kan komme under medicinsk behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
35	Sygeplejerske NN gør en ekstra god indsats. Kan ikke selv hente kaffe/mad eller lignende. Går med to krykkestokke. Vil gerne betale for mad. Det var en stor hjælp og lettelse i forbindelse med behandlingsdagen, da jeg kunne få frokost på afdelingen i forbindelse med behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg vil bare gerne høres, og at lægen ringer tilbage angående min tilstand! [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I ringe grad
44	Alt i alt er de bare rigtigt dygtige og altid smilende og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Det havde ikke været nødvendig at komme denne gang, hvis første prøve var rettidig sendt ind. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
64	Det er slet ikke ambulatoriets skyld, at der er lang ventetid. Oplevelsen ved selve besøget var yderst positiv, og det var en meget behagelig og sympatisk læge, som forstod at lytte. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad