

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	Det er dejligt, at der ikke var ventetid. Desuden er det også godt, at min læge NN selv kommer ud og henter os i venteværelset. Vi kan se, at han kan kende os hver gang.	I høj grad
11	Det er så trist, at der ikke bliver opdateret på legesagerne i ventearealet. Her bliver brugt meget lang tid (ikke lige sidste gang, men ellers). F.eks. lagde jeg forrige gang mærke til et legeslot, men ingen dukker til det. Ved en opdatering kunne man jo lige fjerne de gabende huller, hvor computerspillene sad i sin tid. Min datter lånte farveblyanter ved skranken til at tegne med. Det kunne være fint at reklamere med den mulighed.	Ikke relevant for mig
23	Personen ved modtagelsen er ikke særlig snakkesalig. Et smil ville ikke skade.	I meget høj grad
35	Jeg modtog en meget kompetent og faglig behandling af et meget menneskeligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
38	Vi blev overflyttet fra andet sygehus til Skejby. Overlevering mellem de to i forhold til medicin var lidt rodet, hvilket til en start gav noget utryghed.	I nogen grad
40	Information om præcis hvor man skal møde i forbindelse med operation, da vi gik rundt i afdelingen og spurgte adskillige, før det lykkedes at finde en, som sendte os ud i sofagruppen og ville finde en, som ville komme ud til os.	I nogen grad
41	Der var ingen ved skranken, og computeren til scanning af sygesikringskort virkede ikke. Da sekretæren kom, udstrålede hun ikke ligefrem glæde og imødekommenhed.	I ringe grad
67	Det vil være rart at blive informeret om, at der var ventetid pga. operationer før ens eget tid var trukket ud. Desuden vil det have været rart at vide, at man bliver opereret i sit eget tøj.	I høj grad
76	Dårlig skiltning om de enkelte afdelinger og venteområde.	I høj grad
77	Der er alt for svært at finde rundt på hospitalet. Sygeplejersken i receptionen på ambulatoriet var decideret uforskammet, da jeg spurgte om hjælp.	I ringe grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
11	Vi er i gang med ringeklokke-behandling i forbindelse med sengevædning. Efter en måned er der absolut ingen fremgang at spore, selv om vi fik besked på, at det var en "effektiv" metode. Alarmen ringer næsten hver nat. Det er frustrerende at gå og vente på, at jeg bliver ringet op af en sygeplejerske om en hel uge, så jeg kan få snakket prognoserne igennem. Mine forventninger til metoden (baseret på informationen ved konsultationen) har været alt for høje i forhold til realiteterne :-). Beskeden ved konsultationen var også, at metoden skal bruges, ind til der er 21 nætter, hvor mit barn ikke vågner. Det virker fuldstændigt uoverskueligt lige nu, hvor rekorden ind til videre har været tre nætter i streg. Jeg er helt i kulkælderens over, at det her ser ud til at kunne komme til at tage et halvt eller helt år.	I høj grad
40	Der var alt for mange gange information. Gik tabt mellem de forskellige vagter. Følte man selv måtte være tovholder i høj grad.	I nogen grad
65	Information om, at underliv skulle undersøges/ses. Det er svært med en teenagepige, som også har menstruation, og det er grænseoverskridende i det hele taget.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
1	Vi havde fået en tid i indkaldelsesbrevet, der hed 11.00, men blev ringet op kl. 8.25 på dagen af Intensiv Afdeling, jeg havde en tid, der hed 10.15, så vi skulle skynde os at komme.	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?
9	Det er godt, at jeg selv kunne bestemme hvem min kontaktlæge er, så det altid er ham, jeg skal snakke med. Sygeplejerskerne er altid søde og gode til at komme med de ting, jeg har brug for. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Det er frustrerende, at selvom vi nu er kommet på måske femte år, har vi stort set aldrig haft konsultation med det samme menneske. Vi har fået direkte modstridende oplysninger af forskellige læger, og da vi har tid hver tredje måned, betød det engang tre måneders omlægning af vaner og stor frustration for vores barn, som så viste sig at være overflødig. Kommer der ikke snart noget fast personale (ud over det dejlige menneske, som [udfører bestemt opgave])? Tak for, at vi bare lige fik udleveret den ringeklokke uden videre, at vi ikke skulle til at købe den et eller andet sted med risiko for at komme senere i gang med behandlingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Denne gang havde lægen tid og ro (det virkede i hvert fald sådan i forhold til tidligere) til at fortælle og forklare, hvad der var foretaget, samt fremtidsperspektiv. Det var positivt i forhold til tidligere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
41	Har mødt MANGE forskellige sygeplejersker og læger. Er til kontrol ca. hvert andet år, og når der så er en ny næsten hver gang, så kan der godt mangles noget sammenhæng i forløbet og rådgivningen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
47	Overleveringen mellem læger kunne godt have været bedre (under indlæggelse, ikke ambulant). Kommunikationen i det hele taget. Det ambulante forløb efterfølgende har været fuldt tilfredsstillende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
48	Bedre skiltning til at finde rundt på Skejby. :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
51	Fint forløb. Men prikken over i-et var helt sikkert hospitalskløven! Så fint et arbejde! Hun gjorde os alle trygge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
69	Alt for lang ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
79	Udemærket.	I høj grad