

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?
6	God modtagelse.	I høj grad
7	Alt ok.	I meget høj grad
15	Desværre, har jeg altid været ude for, at der er altid har været meget ventetid.	I meget høj grad
16	En ualmindelig venlig modtagelse, trods stor travlhed.	I meget høj grad
17	Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
19	Dejligt at blive modtaget af en kendt læge, det er betryggende.	I meget høj grad
31	Var til kontrol. Ventede en time. Måtte ud at finde nogen for at komme videre. Hvis jeg stadig ikke kunne komme til, var jeg taget hjem. Talte så med en læge, ikke personalet.	Ved ikke
44	Alle personer bør være på stuen fra start. Der kom en yngre læge ind efter at samtalen var gået i gang. Hun skulle lave undersøgelsen. Det virker forstyrrende på en, når man er nervøs, og tanker om hun ser efter det hun skal, når hun ikke har hørt med fra starten.	I meget høj grad
52	Jeg ventede i [over en halv time]. Ville være dejligt, hvis jeg var blevet informeret om, at der var ventetid og ca. hvor meget. Man tror jo, at man måske er glemt ved en fejl.	I nogen grad
57	Det var ok med ventetiden. Jeg ved fra min egen erfaring i sundhedsvæsenet, at der nemt kan opstå akutte problemer, som man er nød til at løse.	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?
6	Det var min skyld, jeg ikke blev informeret, da jeg glemte at spørge om noget meget relevant for mig i forhold til min inkontinens og især mine mange blærebetændelser. Jeg kunne godt have ønsket, at I ville spørge om forskellige gener og deriblandt blærebetændelse som følge af nedsunken blære.	I nogen grad
13	Det var en ny læge, som åbenbart havde overtaget mig som patient. Jeg fik ikke hans navn, og fik indtrykket af at han ikke havde samme forståelse og indlevelse i mit problem/sygdom, som [anden læge NN] havde ved min første samtale/besøg. Nu skulle det bare gå stærkt og han skulle hurtigt videre.... Der blev aftalt at jeg (efter eget ønske), og efter en af sygeplejerskerne opfordrede, skulle have en ny tid om et halvt år, som opfølgning på problemet, men har endnu ikke modtaget en ny tid.	I nogen grad
16	Ingen.	I meget høj grad
19	Jeg har ikke manglet information under mit besøg. Det har været fyldestgørende, og har man været lidt i tvivl om efterfølgende, hvad der egentlig blev sagt, får man udleveret "skemaer", hvor der står beskrevet punkt for punkt, hvad der skal ske både før og efter f.eks. en operation eller anden behandling. Det er SÅ rart og dejligt. Føler ikke, at der ikke er tid nok til samtalen, på trods af jeg ved, hvor travlt I har.	I meget høj grad
44	Ville gerne vide, hvem der skulle operere mig, men det kunne jeg ikke få at vide. Det ville være rart at træffe læge NN ved det ambulante besøg, så man i en rolig fase havde set lægen. Jeg ved godt, at jeg ser lægen inden operationen, men der er man nok lidt ude af den.	I høj grad
52	Jeg ville gerne have haft mere info under mit besøg, om hvad jeg kunne gøre, og om jeg kunne gøre noget for at lindre eller afhjælpe problemet som alternativ til operation/medicin. Ville gerne have uddybende information om, hvorfor man ikke vil fjerne min cyste, da der kan komme kræft i den!	I nogen 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	Meget venlig modtagelse. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Alt fungerer.	I høj grad
12	Det er af stor betydning at have en gennemgående læge. Jeg har mødt mange forskellige læger i mit forløb. [Kontaktperson]	I høj grad
15	Mindre ventetid, og bedre skiltning, hvor ambulatoriet er. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
16	Ingen.	I meget høj grad
19	Jeg er fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
29	Jeg følte, jeg blev taget alvorligt. Derudover oplevede jeg en oprigtig interesse i mig og mine udfordringer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Blev først henvist til andet sygehus. Fik en besked og anvisning til at afhjælpe problemet der, og blev så sendt videre til endnu en anden by, fik andre oplysninger der og igen sendt videre til ambulatoriet på Aarhus Universitetshospital. De forskellige beskeder og vejledninger har været frustrerende. Har fået en god behandling alle steder, men meget modstridende oplysning og vejledning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Den første indkaldelse fik jeg fire måneder frem i tiden, hvilket er uacceptabelt, selvom det er en regional operation, der skal udføres. Mine gener er så udtalte, at jeg måtte ringe ind og komme på akutventelisten. Efter en tid måtte jeg kontakte min egen læge for hjælp. Jeg lænede mig op af en sygemelding. De ringede til ambulatoriet, og jeg fik en tid to måneder tidligere. Efter dette ambulante besøg var der yderligere en måneds ventetid på operation. Trods, at jeg blev skrevet på akutlisten. [Ventetid]	I høj grad
52	Som sagt bedre information om ventetid ved forsinkelser. Jeg skulle have taget en blodprøve i forbindelse med vurdering af cysten(indikation for celleforandringer). Dette blev gjort med det samme :-). Jeg bad om at kunne få lov til at overnatte til næste dag, da jeg bor alene og efter udskrivning havde komplikationer ved sidste operation. Dette blev der ikke givet tilsagn om. Det er utrykt og angstprovokerende. I Region Syd kommer man ikke hjem samme dag, når man er alene. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
54	Personalet var meget omhyggelige og omsorgsfulde med et glimt af humor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Synes det var en god og professionel personale, jeg var inde ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad