

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?
2	Jeg kom desværre for sent med patienttransporten pga. meget trafik i Aarhus. Jeg undskyldte og fik en god modtagelse. Sygeplejersken havde ringet hjem til mig.	I meget høj grad
8	Bortset fra ventetid, godt tilfreds.	I høj grad
15	Det var perfekt og venligt.	I meget høj grad
22	Jeg måtte spørge mig frem for at finde afdelingen.	I meget høj grad
23	Modtagelse til ultralydsscanning var under al kritik, der var lavet en fejl, og jeg kom til at vente halvanden time, og det gjorde mig meget nervøs. Personalet var klar over, at jeg var der, men forsøgte ikke at korte ventetiden. Jeg blev så behandlet af en meget venlig og behagelig læge, hun fortjener virkelig meget ros. Ovenstående gælder anden ultralydsscanning i forløbet.	I høj grad
27	Ved sidste besøg [med] resultatet af undersøgelserne forelå ventetid på to timer, hvor det handler om ens liv og død.	I høj grad
34	Jeg var ventet og blev kaldt ind, inden jeg nåede at sætte mig i venteværelset. Søde og venlige, meget kompetente sygeplejersker.	I meget høj grad
48	Kunne ikke være bedre!	I meget høj grad
52	Ventetid på mere end halvanden time er ikke ok. Ligeledes var der på prøver mere end en måneds ventetid, ikke ok.	I ringe grad
54	Jeg er altid blevet mødt med stor venlighed, og jeg har kun godt at sige om afdelingen. Jeg siger tak for altid venlig imødekommenhed, så stor tilfredshed fra mig. Et lille NB ved mine besøg på røntgenafdelingen. Jeg blev gjort bekendt med en beholder fyldt med plastikkugler. Jeg spurgte, hvad det betød, og jeg fik at vide, at der kom en kugle i for hver person, som ikke mødte op til den aftalte tid og ikke havde meldt afbud. Det synes jeg og mange andre, der skal gøres noget ved. Det koster så meget for hospitalerne, så jeg ville ønske, at I tog et gebyr, når folk ikke havde meldt fra. Det er kun ret og rimeligt, og de gør det mange steder, f.eks. ved tandlæger, øjenlæger m.v. SÅ ET GODT RÅD, SOM KAN GIVE LIDT MERE ØKONOMI TIL HOSPITALERNE: LAD FOLK BETALE ET GEBYR PÅ F.EKS. 200 KR., HVIS DE IKKE MELDER AFBUD TIL EN AFTALT TID. Det andet er spild af personalets tid.	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?
2	Jeg skulle have svar på undersøgelsen otte dage senere, men da jeg mødte op, var det kun en del af oplysningerne, som jeg fik. Så jeg skal til en senere undersøgelse og samtale med en læge.	I meget høj grad
27	Dårlig oplysning om, hvorfor jeg ikke kunne blive opereret. Meget svævende.	I nogen grad
52	Halvanden times ventetid. Mere end en måneds ventetid for svar på prøver.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

5	Det var utrygt at høre lægerne tale om at tørre væv af på et stykke papir, som de puttede i lommen med ordene "ja, det skal jeg også huske at have med". Det er svært ikke at spekulere på, om det var derfor prøverne skulle tages om.	Slet ikke
17	I sensommeren skulle jeg have foretaget biopsi af venstre lunge. Efter 45 minutter fik jeg foretaget iltprøve i fingeren og et navnebånd om håndleddet. Jeg fik besked på at jeg ville blive afhentet til undersøgelse lidt efter. Efter to timer uden afhentning ser sygeplejersken mig i venteværelset. Hun kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke er hentet. Der var sket en fejl. Jeg var ikke kommet på listen til afhentning. Jeg skulle have henvendt mig til kontoret, da der intet skete efter så lang tid. Flinkeskolen har jeg altid gået i. Jeg var fortvivlet over, at jeg skulle vente to dage mere inden prøven.	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?
2	Det kunne være bedre, hvis man talte med det personale, som man har været hos før. Jeg er meget glad for, at jeg er blevet kørt i kørestol af serviceassistenterne, det er dejligt, når man har åndenød. Jeg vil også sige tak for sandwich og kaffe efter undersøgelserne samt bestilling af hjemtransport. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Super søde og imødekomende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Vi blev kaldt ind til samtale, scanning og biopsi. Men det blev kun samtale, hvorefter ventetid. Første biopsi mislykkes eller hvad? Yderligere ventetid inden biopsi og svar. I den tid blev min mands tilstand yderligere forværret. Kunne der ikke planlægges bedre eller bedre sammenhæng angående alle de biopsier. Var det nødvendigt med al den ventetid? Min mand fik strålebehandling, men men måske var det det, der tog toppen af [] og rystelserne. Vi fik lov at beholde min mand i ni dage efter afsluttende behandling. Han sov ind [i efteråret]. Vi sidder tilbage med spørgsmålet: kunne hele forløbet have været mindre smertefuldt, hvis hele forløbet havde været koordineret bedre. Hvorfor skulle lungebiopsien absolut vente på biopsisvaret fra [] kommer? Når alt dette er sagt, kan vi kun sige, at sygeplejersken og øvrige personale mødte både min mand og os pårørende med omsorg og venlighed. Vi følte aldrig, vi var til besvær. Det værste ved dette sygdomsforløb var ventetiden mellem biopsierne og samtalerne. Vi kan ikke andet end tænke, havde min mand ikke skullet vente og vente, var kræften så blevet bremset i sin aggressivitet? Og dermed færre smerter? [Kræften medførte smerter og komplikationer]. []. De sidste par dage kunne han ikke stå eller gå. [I efteråret] døde han. [] Ps. Jeg har ikke magtet at gøre noget ved dette før nu. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
12	Alle var meget venlige og imødekomende. God empati. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Kræft er en rigtig alvorlig ting, som afføder mange spørgsmål. Jeg har mødt mange kærlige og omsorgsfulde mennesker, som har gjort, hvad de kunne under mit kræftforløb på Århus Universitetshospital. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg oplyste længe før, at jeg havde ferie [en bestemt uge], af en eller anden grund skulle jeg forklare det ved alle henvendelser. [Kommunikation og information]	I høj grad
22	Erklærede mig rask.	I meget høj grad
26	Jeg blev godt behandlet.	I meget høj grad
27	Meget frustrerende at ambulatorierne på Kommunehospitalet og Skejby Sygehus skændes og behandler perioden, efter man har fået indlagt dræn så forskelligt. Drænet faldt ud, og jeg kunne ikke få luft. Det var ganske forfærdeligt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
43	Jeg var til tjek for mulig lungecancer. Jeg missede telefonopkald fra lægen, da der var svar. Jeg ringede tilbage, men fik så svar fra en sygeplejerske, som ikke kendte til min sag, men dog havde adgang til min journal. Jeg kunne godt have tænkt mig, at der havde været mulighed for at tale med en læge, da der var en del spørgsmål, som hun ikke kunne svare på. Men bortset fra lige netop dette har det hele været til UG. Magen til sød og venligt personale skal man lede længe efter. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

54	Bare alt godt for mit vedkommende.	I høj grad
55	Utroligt flinkt og imødekommende personale, på trods af deres travle hverdag. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst