

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?
7	Altid venlige, når man kommer der.	I meget høj grad
15	Altid godt modtaget, fin tone i afdelingen.	I høj grad
18	Nogle gange er der ventetid.	I høj grad
22	Fik en fin modtagelse, og har ikke forslag til forbedring.	I høj grad
27	Jeg tror, at det sidste besøg var en undtagelse, idet IT var nede. Ellers er jeg ganske tilfreds med afdelingen.	I nogen grad
51	Alle var yderst professionelle og meget "varme", men det kneb med elektronikken med at kommunikere, så de var lidt forvirrede på afdelingen, da Falck-folkene afleverede mig.	I nogen grad
60	Venligt og forberedt personale.	I meget høj grad
64	Jeg kunne godt have brugt bedre skiltning ved indgangene. Jeg er vant med nye steder og finder normalt hurtigt vej. Her var det udfordrende både i forhold til parkering, da alle pladserne var fyldte og i forhold til at orientere sig i ankomstrådet ved hovedindgangen. Kom en halv time for sent af den årsag.	I meget høj grad
65	Vi sad og ventede i 45 minutter, før vi blev kaldt ind til lægen. Vi havde tidligere, hos en anden læge, fået at vide, at der kunne være ventetid.	I høj grad
66	Mødetid var aftalt og blev helt overholdt. Tid til kontrol og samtale med lægen var [i efteråret]. Her blev aftalt, at efterbehandling skulle fortsætte de næste [] dage, så denne periode er først afsluttet [nogle dage senere]. Alle mellemliggende dage er tidsmæssigt overholdt.	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?
7	Jeg har været godt informeret under hele forløbet.	I meget høj grad
22	Har ikke haft brug for informationer.	I meget høj grad
65	Jeg var i tvivl om [hvorvidt], jeg havde taget den rigtige beslutning. Men efter en opringning til ambulatoriet fik jeg tingene på plads. Beslutningen var fuldt ud forsvarlig.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Om der er tale om en fejl, må andre afgøre, men jeg blev henvist til en undersøgelse på grundlag af et ultralydsscanningsfund, som svarede til et tilsvarende fund [i et tidligere år], hvor det blev konkluderet, at der ikke skulle foretages noget videre. Jeg erindrede ikke selv det tidligere forløb på stående fod, men den fremgik af et journalnotat, som den undersøgende læge næppe havde læst, da lægen i så fald vel ikke havde henvist til den yderlige undersøgelse. Journalnotatet erindrede min hustru, som fandt det på Borger.dk. Ved opringning til Hæmatologisk Afdeling næste dag var det ikke muligt at få ændret henvisningen til Gastroenterologisk afdeling. Det lykkedes dog at få aflyst undersøgelsen, efter at indkaldelsen var modtaget.	I høj grad

51	Efter blodprop i hjernen [] blev der automatisk udstedt kørselsforbud. Efter [nogle dage] var jeg rehabiliteret og scorede ikke point nok til at være i sundhedsstyrelsens gruppe for kørselsforbud. Den sygeplejerske, der kontaktede mig, burde have reageret på mine oplysninger, som jeg dengang ikke selv vidste, kunne få mit kørselsforbud revideret efter en [nogle dage]. Resultatet var, at jeg efterfølgende måtte kæmpe meget for at få et møde med en læge om det. Hver gang jeg henvendte mig til sygeplejersker eller sekretærer, blev jeg pure afvist med besked om, at 3 mdr. kørselsforbud er standard, basta! Det var en kamp at få et møde i stand efter [en månedstid] med en læge, som omgående aflyste mit kørselsforbud, da jeg var 100 procent fungerende og uden for akut risiko for yderligere blodpropper. Det kostede min virksomhed mange penge, og værre gav det mig et frygteligt stressniveau. Dels over min situation med at hyre fuldtidschauffør og dels over at skulle bruge så meget energi på at "komme igennem" til systemet. Der burde være en strammere opfølgning for dette kørselsforbud. Jeg har valgt IKKE at gå til patientklagenævnet, da det vil give mig selv yderligere stress at skulle bruge mere energi på det, nu vil jeg bare se fremad. Men det har været som at være sat uskyldigt i fængsel!	I nogen grad
63	Medicinering (dosering) var forkert en gang.	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?
10	Det ville være mere tilfredsstillende, hvis en henvendelse om en formodet overflødig undersøgelse kunne drøftes med en fagperson fremfor, at en anmodning herom blot afvises pr. automatik af en sekretær. Det ville også være ressourcebesparende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Fantastisk personale, der er der, så snart man har brug for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Den neurologiske afdeling på kommunehospitalet var dårlig til at notere aftalerne, der var lavet i journalen, så deres kolleger vidste ikke, hvad der var talt om og aftalt. En frustrerende oplevelse. Amtssygehuset var en helt anderledes oplevelse, hvor alt fungerede, aftaler blev noteret og overholdt. En meget positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
32	Jeg har aldrig været ude for så god en behandling, som jeg har fået lige fra rengøring til læge NN. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Jeg blev fejlplaceret i forhold til kørselsforbud. Denne procedure bør der strammes op på. Det er muligt, at det for jer "blot" er et standard-kørselsforbud, men når man [har et bestemt erhverv] er det et frygteligt handicap for virksomheden ikke at kunne køre bil. Det koster dels mange penge at hyre chauffører/presse familien, men det giver et frygteligt stressniveau at skulle skjule disse chauffører, da det koster endnu flere penge hvis nogen opdager, at jeg ikke kører bil, og derved undgår at bestille mig i fremtiden. Det er meget for ringe, at jeg selv efterfølgende skulle opsøge informationer om hvordan Sundhedsstyrelsens retningslinjer rent faktisk er, og skulle kæmpe for blot at komme til at tale med en læge om det. Det burde der have været fulgt op! Jeg har spildt mange timer, megen stress og ikke mindst søvnløse nætter på den sag. Det er ikke just den slags, der er sundt i en tid, hvor man i forvejen kæmper for at komme sig helt over chokket og dysse følgevirkningerne for virksomheden ned. Alt andet fungerede til UG. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
62	Ambulatoriet har gjort særligt meget godt for min behandling for [] kræft. Stor tak til læge NN.	I meget høj grad
64	Høj faglighed og imødekommende personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad