

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?
24	Indlagt efter færdighedsuheld.	Ved ikke
28	Forberedelse af stamtræ, som først skulle tegnes under mødet, kunne være lavet klar, så der kun skulle indsættes navne.	I nogen grad
50	Da det er mennesker, det handler om, kan ventetid accepteres. Dog bør det meddeles den ventende patient. Vedkommende har måske andre aftaler denne dag.	I høj grad
68	Vi blev mødt af en utrolig sød og veloplyst læge.	I meget høj grad
76	Ingen ventetid.	I meget høj grad
81	Det var ok.	I meget høj grad
93	Helt OK.	I meget høj grad
123	Ingen.	I ringe grad
135	Jeg er særdeles godt tilfreds med afdelingen, det er velbegrunderet, at jeg har valgt andet sygehus fra.	I høj grad
146	En meget flot modtagelse. [De var] søde, venlige og var klar til at gøre alt for en.	I meget høj grad
155	En meget venlig modtagelse.	I høj grad
164	Jeg var indlagt for Rosen, det var fint, jeg kunne undersøges, mens jeg var der.	I meget høj grad
166	Lægen der kaldte mig ind, havde mere travlt med at se på fjernsynet med nyhederne, end at hilse på mig og min veninde.	I høj grad
178	Jeg blev modtaget på bedste vis. Super oplevelse.	I meget høj grad
183	Jeg blev taget imod 15 minutter før tid, så snart jeg havde meldt min ankomst, af meget venligt personale :-).	I meget høj grad
187	Har intet at klage over, alt var ok.	I meget høj grad
198	Ok.	I meget høj grad
200	God og hurtig behandling.	I meget høj grad
202	Fantastisk behandling. Flink læge.	I meget høj grad
209	Min oplevelse var fremragende. Det gælder hele forløbet.	I høj grad
241	Jeg var yderst tilfreds med den behandling, jeg fik. Personalet tog sig meget godt af mig, selv om jeg var nervøs ved den undersøgelse, jeg skulle have, blev det en god oplevelse for mig, da det var helt smertefrit.	I høj grad
250	Såvel sygeplejerske som læge talte tydeligt, da jeg har et høretab og tog mit synshandicap [seriøst] og [tog hensyn] til mit skelnetab på hørelsen. Meget positivt. Mange ved ikke, hvad et skelnetab indbefatter. De tror, de kan råbe højere, [men] det hjælper ingenting. Forslag til forbedring: information om, hvad et skelnetab er. Har oplevet personale, der troede, at det var en følge af en blodprøve.	I meget høj grad
254	Kompetente og venligt personale under hele behandlingen. Jeg har ingen kritikpunkter.	I meget høj grad

259	Jeg var godt tilfreds, alt forløb fuld tilfredsstillende.	I meget høj grad
296	En meget venlig modtagelse af læge og sygeplejerske, som jeg havde mødt før. Rart at kunne nøjes med at køre til Skive og ikke til Viborg, da jeg har tre gange så langt dertil. Så jeg er glad for at, de gør brug af Sundhedshuset der.	I meget høj grad
297	Det er ok med ventetid, men jeg blev ikke informeret om en times ventetid, hvilket jeg mener er alt for meget. Jeg måtte op til sekretæren to gange, inden hun forhørte sig om ventetiden. Yderligere kan jeg sige, at det ikke kun er anden region, der ikke overholder behandlingstiden. Region Midtjylland overholder heller ikke behandlingstiden. Jeg startede mine undersøgelser [om sommeren], og først [i efteråret] blev jeg indkaldt igen.	I nogen grad
305	Følte mig meget vel modtaget. Kommer fra andet sygehus i anden by. Afdelingen i Viborg var meget hjælpsomme med hensyn til min overførsel fra andet sygehus til Viborg. Fik andet sygehus til at faxe papirerne, da IT-systemerne ikke virkede. En meget idérig hjælp. Fra papirerne kom, til jeg blev indkaldt, gik der en telefonopringning samme dag!! Fik der tid omgående.	I meget høj grad
311	Det var ok. Ingen forslag.	I høj grad
315	Kun ros til et stresset personale, som tog sig fint af mig.	I meget høj grad
325	Intet behov for ændringer. Godt personale. Ventetid bør man altid forvente. Fin behandling.	I meget høj grad
357	Jeg har altid fået en meget god og venlig behandling på Viborg Sygehus.	Uoplyst
365	Alt gik, som det skulle.	I høj grad
371	Ingen kommentarer. Venlig modtagelse.	I høj grad
381	Alle steder blev vi modtaget af venlige og professionelt personale.	I meget høj grad
386	Meget fint, flinke og rare mennesker og yderst behjælpomme.	I meget høj grad
390	Fin og venlig modtagelse.	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?
10	Kunne godt have fået mere at vide om alle de spørgsmål, der omhandlede hele familiens stamtræ inden besøget (fødselsdage og lignende).	I meget høj grad
28	Bivirkninger eller alternative behandlingsmuligheder f. eks. kost, motion osv.	I nogen grad
69	Jeg er frustreret over forskellige lægers udtalelser om min sygdom. Har tre gange af den samme læge fået at vide, at jeg skal regne med, at jeg skal have en ny hjerteklap, to læger har sagt at min slappe hjerteklap og et lille hul ikke betyder noget, og den sidste læge sagde at jeg har et stærkt hjerte. Da jeg kom hjem, var jeg træt af, at jeg ikke fik en ordentlig besked om, hvad der er ret og vrang i alle de udtalelser. Håber jeg får ordentlig besked i det videre forløb.	I nogen grad
76	Fik en fin orientering.	I høj grad
81	Bedre [information] om de piller der blev ordineret, i forhold til bivirkninger.	I meget høj grad
93	Information ok.	I meget høj grad
135	STOR ros til Viborg.	I høj grad
142	Om det er muligt når pacemakeren skal skiftes, at få det foretaget under narkose eller anden sovende tilstand, da det er et væsentligt ønske.	I meget høj grad
155	Der manglede ikke nogen information.	I meget høj grad

164	Jeg fik en god forklaring på, hvad jeg fejler og den nye medicin.	I meget høj grad
183	Ikke endeligt udredt endnu, så jeg kan desværre ikke forvente mere information endnu, men jeg håber, at det kommer.	I nogen grad
187	Alt var ok.	I meget høj grad
200	Ingen mangler.	I meget høj grad
240	Jeg har ingen spørgsmål vedrørende informationen. Men der var noget kludder med computeren, og jeg spurgte undervejs om, hvor mange gange pacemakeren havde været i brug. Det var blevet slettet og kunne ikke besvares. Men jeg fik klar besked om, hvor langt tid endnu batteriet var sat til at virke. Og hvornår jeg igen skulle komme til kontrol. Ellers alt i alt ok besøg!	I meget høj grad
241	Der er mere, som jeg gerne vil have svar på, når jeg skal til kontrol igen.	I meget høj grad
254	Jeg var ikke i tvivl om noget.	I meget høj grad
279	Hvorfor skulle man smides på Viborg Sygehus med så kort varsel, når man har et godt sygehus andet sted. Vi spørger bare.	I ringe grad
289	Personalet er søde og lyttende. Jeg får svar på det, jeg spørger om, og god information, som er vigtig for mig. Der kan altid blive noget man efterfølgende kommer til at tænke over, men så kan jeg finde det lille kort med kontaktnumre. Det er betryggende. Jeg har kun godt at sige, om de personer jeg har mødt og om afdelingen.	I høj grad
305	Lægen gav hurtig, relevant og kort information.	I meget høj grad
325	Fik efterfølgende temmelig kedelige bivirkninger efter opstart [af præparat]. Var ikke klar over, at jeg kunne få disse bivirkninger. Kunne have læst indlægssedlen, men valgte at lade være. Det kan i sig selv give en oplevelse af bivirkninger. Kontaktede ambulatoriet omkring bivirkningerne og fik en rigtig god behandling samt opfølgende telefonopkald. Resultatet blev seponering af [præparat].	I meget høj grad
344	Jeg manglede information om, hvorfor min medicin blev lavet helt om. Jeg synes også, det var svært at stille spørgsmål om sygdommen, når det for mig var en total overraskelse, at det var såpas alvorligt.	Uoplyst
365	Jeg er ikke færdig på sygehuset. Jeg er meget tilfreds med, at det foregik på Skive Sundhedshus, for det sparede mig for 65 km. kørsel hver gang.	I meget høj grad
371	Ingen problemer med informationer, men heller ingen helbredelse af mit hjerte/lunger.	I høj grad
390	Jeg har ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
154	Ved mit første besøg blev der ordineret Spirox for dæmpning af forhøjet blodtryk, men disse piller havde beklageligvis indflydelse på piller for hjerterytmen, hvilket medførte en akut indlæggelse med lavt blodtryk og en omlæggelse af min medicin. Indlæggelse og behandling samt efterfølgende medicinering er helt i top.	I høj grad
240	Kludder med computeren. Det var i al fald min oplevelse!	I meget høj grad
279	At det tog for lang tid på THG angående ultralydsscanning. Der manglede læger. Det er en dårlig undskyldning.	I ringe grad
297	At lægen havde glemt, at jeg skulle komme og derfor en ventetid på en time. Ikke godt, når man er på arbejde.	Ved ikke

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?
4	Jeg møder forskellige læger ved hvert besøg. [Kontaktperson]	I høj grad
11	Har været til kontrol af pacemaker. Det var første gang i Viborg, ellers har det været andet sygehus, så jeg kan ikke rigtig svare på spørgsmålene. Jeg var meget tilfreds med den venlige behandling. Kom ind til tiden. Fik at vide, at den fungerede fint. Fik venligt smil til afsked og bud om at komme igen om [senere]. Håber, mit svar er godkendt, da jeg slet ikke kendte sygehuset i Viborg.	Uoplyst
50	I mit sygdomsforløb havde jeg 14 forskellige læger på fem år til diverse kontroller, ikke acceptabelt. Jeg skal ofte fortælle sygdomshistorikken om og om igen. Der kontaktede jeg læge NN omkring dette og oplyste, at det ville jeg ikke finde mig i. I samme åndedrag foreslog jeg, at regionen sendte læger på lederkursus inden udnævnelse. Dette kunne hjælpe dem med logistikken. Læge NN lovede, at jeg fremover fik samme anden læge NN, men det skete kun én gang. Herefter igen forskellige indtil jeg her de sidste tre gange har haft tredje læge NN, som jeg er godt tilfreds med. Min klare holdning er, at vi patienter, der har erfaring i ledelse også bør fortælle dette til f.eks. lægerne. Lægerne er i bund og grund ikke forskellige fra specialarbejderen - bortset fra gagen. Det kan være svært at trænge igennem, idet lægernes holdning til respekt omkring dem fra gammel tid ikke helt er forsvundet. [Kontaktperson]	I meget høj grad
59	Vil gerne rose ambulatoriet, fordi jeg kom en dag for tidligt, og de alligevel fik mig presset ind. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Er meget tilfreds.	I høj grad
88	Det ville være dejligt, hvis man fik svar indenfor den tid, man blev lovet. [Kommunikation og information]	I høj grad
93	Venlig, imødekommende. Man følte sig velkommen. Det vil være en stor hjælp, hvis man havde en bestemt kontaktperson, læge og sygeplejerske, som kunne følge en under hele behandlingsforløbet. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
114	Jeg havde en træls oplevelse på Lipid-klinikken, hvor der faldt nogle kommentarer fra en sygeplejersken, som i min optik var upassende og uprofessionelle, om mine private forhold. Hendes personlige holdning til, hvor mange børn mine eksmænd har, er mig uvedkommende, og i min optik udtryk for hendes private holdning og har intet med min sygdomshistorie at gøre, især da jeg ikke kan se, hvad mine eksmænd og deres andre forhold har at gøre med min sygehistorie, men kun er relevant i forhold til mine børns evt. sygehistorie. At jeg så også skulle høre på kommentarer om deres levevis var upassende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
135	Rigtig gode til at planlægge opfølgning af sygdomsforløbet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
136	Læge NN var kold og kynisk. Han kom bare ind og sagde at hjerteflimmer var kronisk, så det måtte jeg bare lære at leve med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
155	Jeg er fuldt tilfreds.	I meget høj grad
164	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
183	Ambulatoriet gjorde det rigtig godt, men desværre var materialet ikke så brugbart. Jeg skulle testes på motionscykel, men cyklen kunne ikke indstilles til min højde. Derfor desværre en ikke så brugbar undersøgelse. Personalet talte om, at der var mulighed for løbebånd, hvis undersøgelsen skal gentages, men det var ikke op til dem at beslutte det. Afventer yderligere udredning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
200	Behandlingen var ok.	I meget høj grad
219	Vi hører, at ambulatoriet tager rigtig godt imod min mor. Tak for det. :-). Min mor kan desværre ikke huske noget og giver ofte udtryk for, at hun har styr på det. Vi kunne ønske at få min mors svar i f.eks. e-boks, så vi kan hjælpe hende bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
228	Hurtigere svar pr. brev efter undersøgelse. [Ventetid]	I høj grad
241	Jeg kan kun sige, at alle gjorde besøget godt for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

254	Utroligt imødekommende personale, også fra læger og specialister. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
279	Fint tilfreds.	I ringe grad
283	Jeg blev indkaldt to gange til den samme undersøgelse. Anden gang efter jeg var blevet undersøgt første gang. Første undersøgelse havde ingen fejl, der kunne undskyldte anden indkaldelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
289	Jeg er meget tilfreds med afdelingen, jeg er tilknyttet. Kommunikationen fungerer godt, og man bliver ikke glemt eller falder ud af systemet. Det har jeg prøvet andre steder. Personalet er søde og dygtige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
296	Det er rart at møde den samme læge næsten hver gang, især når man oplever "god kemi". [Kontaktperson]	I meget høj grad
297	Sekretæren kunne være mere imødekommende, når man taler i telefon med hende. Jeg brugte halvanden uge af min sommerferie på undersøgelser, fordi de ikke lå i forlængelse af hinanden, men spredt med flere dage imellem. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
305	Relevant, hurtig og imødekommende hjælp til at få fragtet information fra andet sygehus til Viborg. Da IT ikke virkede, valgte afdelingen fax. Da først papirerne var tilstede gik det hurtigt. Fik opringning samme dag med tid. Imødekommende, venligt personale. Personale, der virkede kompetente. Det gælder både kontakten via telefon og personligt under undersøgelse og den lægefaglige tilbagemelding. Kort, kontant, informativt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
308	Jeg savner, at komme til scanning af hjerteklappen. Det fik jeg på andet sygehus hver tredje måned samt en gang om året PC-kontrol. Som det er nu, har jeg fået at vide i Viborg, at jeg først skal til egen læge. Derefter henvises til Regionshospitalet Randers for at blive scannet. Det er meget foruroligende med den omvej. Hvorfor kan jeg ikke blive scannet i Viborg, når jeg er der? [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
315	Oplysninger og forklaringer var meget bedre denne gang end tidligere, hvor jeg forlod andet sygehus med en fornemmelse af, at det ikke kunne betale sig at behandle mig. Nu føler jeg mig meget bedre behandlet og lyttet til. Viborg Hjertemedicinsk Afdeling er god. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
325	Rigtig gode til at følge op ved kontakt på grund af problematik efter opstart af behandling. Jeg følte mig hørt og tryk ved behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
365	Alt var i orden. En sød sygeplejerske. Talte tydeligt og gav sig god tid. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
371	Mangel på parkeringspladser! [Fysiske rammer]	I høj grad
372	Har fået en god behandling under alle besøg, og har fået svar på alt, hvad jeg har ringet ind til ambulatoriet om. [Kommunikation og information]	Uoplyst
384	Forløbet er ikke afsluttet. Jeg har gået til kontrol over en årrække, måske mangler der lidt information fra personalet. Jeg har altid mødt venligt, smilende og forberedt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
385	Synes, at de burde sætte sig og tale med én og forklare hvorfor og hvordan. For mit vedkommende er det første gang det skete, og jeg var bange. Det havde hjulpet, hvis der havde været tid til at tale, så man kunne få en forklaring på hvad og hvorfor det skete. Men sødt personale. De var ganske flinke og rare :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
390	Har været fuldt ud tilfreds med ambulatoriet og den venlige betjening. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad