

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?
3	Fin modtagelse. Ingen ventetid.	I meget høj grad
4	Jeg følte mig godt modtaget.	I høj grad
7	Fremragende service, empatisk personale.	I meget høj grad
16	Fin modtagelse.	I høj grad
17	Jeg er kommet på sårstret i mange år, kender de fleste på denne afdeling og har altid følt mig tryk.	I høj grad
21	Jeg blev rigtig godt modtaget af et par søde damer, så jeg er rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
23	:-).	I meget høj grad
24	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
31	Der er ingen "selvhjulpne" kørestole mere på Region Midts hospital i Viborg. Det er et problem for mig som gangbesværet, da jeg med en selvhjulpne kørestol selv ville kunne have transporteret mig rundt på hospitalet. Nu er jeg nødt til at have en hjælper eller min hustru med, som så ikke kan passe sit virke samtidig. Hospitalet siger, at disse kørestole forsvinder. Jeg mener, at dette problem kunne løses via fremvisning af bl.a. sygesikringskort for at kunne "aktivere" disse selvhjulpne kørestole. Så jeg forventer snarest, at sygehuset får anskaffet nogle stykker af disse kørestole. Jeg forventer at få et svar om dette sker.	I høj grad
36	Fin modtagelse.	I høj grad
55	Det var ok. Maskinen, jeg skulle behandles med, virkede ikke, så jeg fik en ok snak med lægen, der skulle udføre en anden metode med skim.	I høj grad
67	Det er svært at sige, om der var tale om kort ventetid eller nogen ventetid.	I høj grad
83	Man får altid en god og professionel behandling. Personalet genkender en, og der er en god/næsten familær tone.	I høj grad
87	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
88	Det var super dejligt, at der kom en ud og sagde, de var forsinkede, selv om det bare var 10 minutter. Det er god service. :-).	I høj grad
91	Lav det spørgeskema, man skal udfylde, inden man kommer ind digital.	I høj grad
92	Jeg mødte kun venlighed og information om en kort ventetid.	I meget høj grad
111	Måske var jeg heldig, men de gange jeg har været der, har der ikke været megen ventetid :-))	I høj grad
115	Modtagelsen var OK.	I meget høj grad
119	Alt OK.	I meget høj grad
133	Jeg synes, at jeg fik en utrolig fin modtagelse. De ansatte var meget imødekommende, smilende og informative, som gjorde modtagelsen behagelig og tryk. Det var virkelig en god oplevelse.	I meget høj grad
134	God modtagelse.	I høj grad
160	Blev godt modtaget tidligt i efteråret, alle på afdelingen virkede yderst professionelle og venlige.	I meget høj grad

170	Kortere ventetid.	I høj grad
175	Smilende og oplagt personale. Virkede afslappende og frit.	I meget høj grad
217	Blev kaldt ind ved ankomst, selv om jeg var [ankommet noget tid] før aftale. Det var fint.	I meget høj grad
229	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
245	Kun tilfreds.	I meget høj grad
249	Jeg synes, at alt var i orden, og personalet var godt forberedt.	I høj grad
251	Det var så fint.	I meget høj grad
253	Ingen ventetid. I var venlige, og jeg var rigtig godt tilfreds med undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
264	Jeg fik en god og venlig modtagelse.	I meget høj grad
286	Der var fin modtagelse. Man fik lige sat sig, [og] så blev man kaldt ind.	I meget høj grad
304	Der skete en fejl. Jeg kom før tid. Tjekkede ind og gik på toilettet, inden jeg satte mig til at vente. Ventede meget længe og måtte selv spørge om det ikke snart var min tur. Tilsyneladende var jeg blevet kaldt ind, mens jeg var på toilettet, men det var ret meget før min aftalte tid.	I høj grad
333	Tjekkede ind i forkert afdeling med sundhedskortet. Tydelig afmærkning.	I høj grad
345	Kom gerne i god tid og var færdigbehandlet, inden jeg faktisk skulle møde. Operationen gik fint og næsten smertefri og læger og sygeplejersker var gode til at sige, hvad der skulle ske. Så min oplevelse med sygehuset var til UG.	I meget høj grad
348	Jeg har været til en tilsvarende undersøgelse tidligere. Forskellen var enorm. Denne gang helt igennem fin!!!	I meget høj grad
378	Alt var OK.	I meget høj grad
379	Jeg fik den mest fantastiske modtagelse af både sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
381	Parkeringsforholdene giver plads til forbedringer.	I meget høj grad
387	Jeg fik en uddybende forklaring og gennemgang af mine operationer.	I meget høj grad
388	Jeg blev modtaget supergodt med et smil og velkommen til.	I meget høj grad
392	Fik en meget god og hurtig behandling.	I høj grad
398	Superfin og meget venlig modtagelse.	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?
16	Jeg har haft kontakt tre gange med klinikken og fik efter første kontakt mundtlig besked om behandling/CT scanning, men i stedet fik jeg skriftlig indkaldelse til ballonudvidelse. Der stod ikke hvorfor, ej heller om det var ambulantly eller ej.	I nogen grad
17	Jeg har altid fået den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad
21	Jeg er fuldt tilfreds med undersøgelsen, fik gode svar, så der er ikke noget at sætte en finger på.	I meget høj grad

92	Jeg manglede ikke noget.	I meget høj grad
103	Lægen som kom ind for at undersøge mig, var informeret om, at en anden lidelse end den aktuelle, men rettede ind efter det konkrete tilfælde.	I meget høj grad
208	Slet ikke.	I meget høj grad
212	Ville gerne have vidst noget mere om forløbet efter behandlingen.	I nogen grad
245	Ingen.	I meget høj grad
279	Jeg synes, at man skal drikke vand inden undersøgelsen. Så skal man også af med vand?	I meget høj grad
357	Burde være et link til vejledning og orientering om den aktuelle behandling (i dette tilfælde skumbehandling for åreknuder) vedhæftet indkaldelse. I forvejen er der jo bilag vedrørende parkering m.m. Et sådant link er vedhæftet under Silkeborg Sygehus.	I meget høj grad
364	Jeg manglede venlighed fra lægens side. Jeg kom for at få en vurdering af, om poserne ved mine ankler var betinget af åreknuder, og i så fald, om der kunne gøres noget ved det. Jeg synes, at lægen var uforskammet. Han spurgte, om jeg havde gener af det, hvorpå jeg svarede, at det var værst om sommeren, når klimaet er meget varmt, så generer det og tynger. Hvorpå han anbefalede mig at holde ferie på Grønland! Jeg sagde yderligere, at det generede, når jeg skal købe fodtøj, fordi det poser ud omkring knoerne, så det er svært at finde sko, der passer. Da jeg så nævnte, at det heller ikke ligefrem ser pænt ud, så kom lægen nærmest op i det røde felt, og jeg fik meget bestemt at vide, at de lavede ikke kosmetiske operationer på hospitalet, så måtte jeg henvende mig på en privat klinik og selv betale. Det var ikke det, at han oplyste mig om det, men det var måden han gjorde det på. Jeg følte nærmest, at jeg kom og beslaglagde deres tid, om spørgsmål som jeg skulle have stillet på en privat klinik! Men det var jo netop denne vurdering, jeg kom for at få, da min egen læge ikke kunne svare på det, og han havde henvist mig til nærmere udredning. Lægen sagde, at der ikke var pulsation i det væv omkring anklerne, så det var fedtvæv, måske genetisk betinget, men han kendte jo ikke mit genetiske ophav, sagde han. Jeg synes, at lægen godt kan tale mere respektfuldt overfor mig som borger, der kommer i et helt normalt ærinde henvist af min egen læge.	I nogen grad
387	Alt i alt er jeg meget tilfreds med behandling og information.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
39	Skulle have foretaget en laseroperation af åreknuder, MEN sygehuset havde ikke "væske" eller lignende hjemme til at kunne foretage denne operation. Skumbehandling blev foreslået, MEN det kunne heller ikke lade sig gøre, på grund af åreknudernes størrelse. Har så fået tid [i efteråret], til ny indkaldelse til operation. Ikke helt ok.	I ringe grad
198	Omoperation.	I nogen grad
212	Skumbehandling af åreknuder virkede ikke efter første behandling. Er blevet behandlet igen, og efter knap en måned er det stadig ikke væk.	I nogen grad
304	Kun praktisk fejl.	I 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?
17	Jeg har altid fået en fin behandling.	I meget høj grad
21	De gjorde det rigtig godt, man kan kun være tilfreds.	I meget høj grad
24	Behandlingen og informationen var professionel og effektiv. Meget venligt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

91	Jeg synes alt i alt, at de var fantastiske, men jeg synes, at rejsen er lang til Viborg, når der er et Sårcenter i anden by, hvor jeg bor og det skulle foregå midt i arbejdstiden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
92	Jeg fandt personalet absolut hurtigt og effektivt og meget venligt overalt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
102	Syntes jeg havde et rigtigt godt og nemt forløb i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
113	Ualmindeligt god betjening. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
135	Fik en god modtagelse. Helt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
140	Det jeg synes er: at det er underligt, at når der er afsat en tid på Sårcentret, [at de så] sender bud i e-Boks om, at det er udsat i tre uger, uden at begrunde det. Det var i [efteråret] og igen [en måned efter], hvor de ringede og igen udsatte i to uger uden at begrunde det. Det synes jeg er for ringe. [Ventetid]	I høj grad
149	Jeg har fået en behandling med kemisk skum, som overhovedet ikke har afhjulpet mit problem. Har efterfølgende været til kontrol og har kun mødt utroligt søde og imødekommende personale hele vejen igennem! Viborg var det tredje sted, jeg blev sendt til. Har været i kontakt med egen læge igen, som nu har sendt mig videre i systemet. Tak for god behandling! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
188	Ambulatoriets personale var yderst dygtige og fandt selv ud af en fejl i teksten, da der stod, at jeg skulle have undersøgt mine arme. Men det var benene, der var problemet. Super godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
196	Undertrøjer ved ventetiden. Man sidder i et stort rum. Pårørende, mænd, kvinder. Man sidder næsten nøgen i en gennemsigtig hospitalsskjorte. Der burde være bedre påklædningsmulighed. En undertrøje kunne gøre det, men som sygeplejersken fortalte var de ikke bevilliget til undertrøjer på afdelingen! [Fysiske rammer]	I meget høj grad
208	Ok.	I meget høj grad
209	Jeg har aldrig oplevet andet end en MEGET venlig og professionel behandling på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
229	Jeg var godt tilfreds med det hele.	I meget høj grad
253	Var godt tilfreds.	I meget høj grad
264	Jeg oplevede et meget fint forløb.	I meget høj grad
280	Meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
286	Det var bare en undersøgelse og kontrol.	I meget høj grad
313	De to første besøg afhjalp ikke mit problem (åreknuder). Lægen virkede ikke kompetent. Nye besøg er ved ny læge, som umiddelbart ikke vidste noget om de tidligere besøg! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
334	Alt ved besøget var ok.	I meget høj grad
371	Har fået skumbehandling for åreknuder. Der er fjernet en meget stor åre, men der er stadig en lige på skinnebenet, som jeg har smerter i, og som ikke er fjernet. Har henvendt mig til afdelingen desangående, men har fået det svar, at jeg igen skal have en henvisning fra egen læge for at komme igennem. Har ventet halvandet år på behandlingen og skal nu starte forfra, det synes jeg ikke er i orden. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
387	Jeg synes, at ambulatoriet gør et stort stykke arbejde for at gøre mig tilpas.	I meget høj grad
390	Jeg synes, at der var fin service. Jeg fik tilmed en tid længe før de havde sagt, at det var muligt. [Ventetid]	I høj grad