

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?
14	Meget imødekomende personale.	I meget høj grad
15	I indkaldelsen stod der, man skulle afsætte en god time til besøget. Vi ventede i [næsten en time], og selve konsultationen tog 15 min. Ikke rimeligt.	Uoplyst
20	Jeg fik en fin behandling på Viborg sygehus [i efteråret] i forbindelse med min [sygdom].	I høj grad
29	Tyve minutter efter jeg havde en tid, henvendte jeg mig til sekretæren for at høre, om man havde glemt mig. Det var tydeligt på hendes reaktion, at der ikke var styr på min tid. Efter yderligere ti til femten minutter henvender en sygeplejerske sig til mig og fortæller mig, at der er sket en fejl, og personen, som jeg skulle have været til konsultation hos, slet ikke var tilstede på sygehuset. Jeg får i stedet tilbudt at komme ind til lægen, som jeg tidligere havde besøgt. Herefter venter jeg yderligere tyve til tredive minutter for at få at vide, at der ikke var nye resultater siden sidste konsultation, og han havde derfor ikke noget nyt at sige. Jeg bliver sendt hjem med beskeden om, at jeg kan kontakte sygehuset, hvis jeg oplever nye symptomer, og der nok ellers først er en ledig tid hos lægen NN (som jeg egentlig skulle have mødt denne dag!) om seks måneder.	Slet ikke
37	Idé! Ambulatoriet! Henter nogle folk, som er meget syge f.eks. kræft, sukkersyge, epilepsi, som har været i arbejde i mange år. Mindst 25 år. De råber mange gange efter mig, selvom jeg spørger, hvor afdelinger ligger henne. Det koster mindst 120 kr. hver gang, jeg skal til sygehuset, selvom vi kun snakker fem minutter. Er det rigtigt?[]	I ringe grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
37	Jeg har aldrig hørt noget om min sygdom. Især [sygdom] i og hvorfor mine ben hæver. Mine hænder ryster så meget. Jeg er svimmel. Nu komme det måske til hjerte og nyre. En idé! Smid alle doktorer, der er over 50 år gamle ud. Lukke sygehuset. Ansæt nogle unge på 25 år. De er meget venligere.	I ringe grad
42	Jeg følte ikke, at jeg blev hørt. Der var ikke "hul" igennem. Datteren følte sig heller ikke hørt.	I ringe grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
29	Den læge, jeg havde tid ved, var ikke til stede.	I nogen grad
37	En undersøgelse er tyve minutter maksimum. Jeg har været indlagt sidste år flere dage. Ingen læger og sygeplejersker fortæller mig, hvordan det går med mig. Jeg fik ingen morgenmad, middagsmad og aftensmad. Jeg tabte [mig meget]. Er det rigtigt, at de behandler mig sådan []? []. Heldigvis fik jeg nogle dage kun vand fra et toilet! Jeg er rigtigt skuffet over jer. I er alle [dumme]. I er ikke mennesker!	I ringe 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?
----	--	---

14	Meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Jeg syntes det var en fin behandling, jeg fik i Viborg. Både under indlæggelsen og efter, da jeg var deroppe til kontrol.	I høj grad
37	På grund af kommunen sparer så meget. Jeg synes, at når de syge mennesker kommer til undersøgelse, skal turen med bus, taxa osv. være gratis. [Alle, der arbejder på sygehuset, skal kun have 100 kr. i timen, lige meget om man er læge]. 1. Personalet skal snakke pænt og smile, ligesom pigerne der arbejder i kassen i supermarkedet. 2. Personalet skal hjælpe udlændige, når de har epilepsi eller demens, som har arbejdet så mange år i Danmark! 3. Ansæt flere mænd som viser vej til undersøgelseslokalerne. 4. [Informationskontor skal ligge helt nede ved undersøgelseslokalerne, så man kan hjælpe patienter derhen]. 5. Personalet skal snakke eller fortælle patienter om undersøgelsen. Jo mindre løn til lægerne, sygeplejerskerne, jo bedre for landet. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
42	Vi har flere spørgsmål end svar efter det sidste forløb. Var en tur i MR-scanner, og til information var det en dårlig oplevelse, da jeg har astma og vidste ikke, at jeg blev så påvirket af det, og der var ikke tid til at få luften igen til at falde til ro. En lidt ubehagelig faglig person. Så bedre forklaring om, hvad et egentlig vil sige at være i MR-scanner. Blev meget tør i munden. Så ubehageligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad