

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	Jeg var tilfreds.	I meget høj grad
8	Uvisheden om ventetiden er jo velkendt, hvis ventetiden er mere end en time, synes jeg, at personalet skal kontakte en, så man ikke tror, at man er glemt!	Uoplyst
24	Jeg vil gerne sige, at jeg er meget taknemmelige for alt personalet på Hjerte Afdelingen. De var alle meget gode og venlige, specielt læge NN! Men kun undersøgelsen var meget hård og besværlig, patienten lider. Jeg håber at fremtidige moderne systemer, gør det lettere for patienter. Mange tak. Kun personalet fra mad service (nogle af dem), når patienten ville have noget, var de ikke særlige venlige.	I høj grad
32	Fuldt ud tilfreds. Meget bedre end andre sygehuse.	I meget høj grad
39	Jeg blev godt modtaget og til den aftalte tid.	I meget høj grad
44	Ingen kommentarer, det fungerede fint.	I høj grad
59	Jeg havde svært ved at finde [indtjekningsstander] og ventesal.	I meget høj grad
63	Det ville være godt, hvis ambulatoriet var tættere på min bopæl.	I høj grad
72	Jeg blev dybt imponeret over, at jeg havde fået en indkaldelse til et bestemt tidspunkt og blev kaldt ind til den præcise tid :-). Det var ikke ubetinget let at finde ambulatoriet. Da jeg skulle aflevere hjertemonitoren efter et par døgn, var jeg ikke sikker på proceduren, så jeg mødte op med den stadigvæk påsat, men blev bedt om at gå ud på toilettet og selv tage den af... Det var da ok, men ikke lige det, jeg troede... Ellers en særdeles fin service...	I meget høj grad
76	Fuld tilfredshed.	I høj grad
77	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
86	Venlig og rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
98	Det var perfekt.	I meget høj grad
99	Være bedre forberedte på, hvad besøget drejer sig om og aflysninger.	I nogen grad
110	Jeg er meget positiv og tilfreds med behandling på Silkeborg sygehus. Læge NN og sygeplejerskerne er dygtige, altid smilende, venlige og hjælpsomme. []. Jeg ønsker, at [klinikken] løbende opdaterer, om det er tilrådeligt at starte på arbejde, hvis der er henvendelser om dette fra praktiserende læge eller kommunen. []	I meget høj grad
122	Dygtig medarbejder.	I meget høj grad
128	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
132	Jeg kom ind før tiden. Både sygeplejerske og læge virkede meget kompetente.	I meget høj grad
134	Det er dårligt, man skal betale for parkering, når [man] betaler skat. Ventetiden var kort.	I meget høj grad
154	Flink og behageligt.	I meget høj grad
161	Ingen kommentarer. Alt forløb rigtig flot som planlagt.	I meget høj grad
181	Jeg undrede mig over anvendelsen af midler til at montere et 55 tommer TV i venteværelset For så udelukkende at vise en video fra en skovsø med svømmefugle og lyden af småbølger og susen i træerne.	I høj grad
183	F.eks. kunne der komme en og sige, "din læge er forsinket".	I meget høj grad

185 God og grundig orientering. Muligheden for at få kaffe m.m. i ventetiden kunne måske godt præciseres. Men kun en detalje. 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?
2	Blev ikke nok informeret om, hvorfor der var gjort ændringer i hastighed på pacemaker ved udskrivning.	I ringe grad
24	Som jeg allerede har skrevet: Alt var totalt godt, men det var svært for mig at tage maden, pga. nogen fra køkkenpersonalet.	Ikke relevant for mig
32	Recepter er flere gange udeblevet fra jer og er ikke kommet til apoteket.	I meget høj grad
36	Informationen var fyldestgørende.	I meget høj grad
39	Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
44	Ja, om det videre forløb.	I høj grad
56	Jeg er meget dårligt hørende. Derfor var det en yderst pinlig konsultation, jeg deltog i pga., at [lægen var svær at forstå] []. Jeg fik ikke mulighed for at se [lægens] navneskilt, men ved hjælp af min kone fik jeg essensen af, hvad [lægen] sagde (tror jeg nok). []. Jeg var utryg.	Slet ikke
63	Jeg skulle gå med en hjertemåler i to døgn. Denne skulle så afleveres i en by NN, hvilket var meget besværligt, da jeg bor i anden by NN og ikke har bil.	I ringe grad
72	Det tidligere nævnte og så en smule sproglig usikkerhed (ikke-dansk undersøger).	I høj grad
76	Alt fungere upåklageligt.	I høj grad
86	Informationen var god og forståelig, og jeg havde et familiemedlem med, og vi var enige.	I høj grad
140	Ville gerne have talt med en hjertelæge.	I høj grad
163	Jeg var lidt træt af, at den læge, der undersøgte mig ved min første undersøgelse, ikke var den læge, jeg mødte ved den opfølgende samtale. Efterfølgende har jeg nogle spørgsmål vedr. den medicinske behandling, som jeg blev tilbudt, som jeg ikke ved, om jeg kan spørge om. Enten ved at ringe, eller jeg skal vente til en endnu en opfølgende samtale.	I nogen grad
171	Undersøgelsen her er overordnet ikke særlig relevant, idet hele besøget drejede sig om at få monteret en døgnblodtryksmåler, hvilket tog fem minutter. Afleveringen dagen efter tog tre minutter, hvor jeg ikke talte med nogen. Så jeg kan ikke se fornuften i dette spørgeskema, som er sendt til mig flere gange, sidst med brevpost. Jeg mener, at ressourcerne kan bruges til noget bedre. Dog mener jeg, at man ved første besøg oplyste, at jeg ville få et skriftligt svar på blodtryksmålingen, dette skete ikke. Svaret gik til egen læge.	Ikke relevant for mig
175	Ingen manglende information.	I meget høj grad
183	Har kun EN problematik. Desværre var den læge, jeg konsulterede, ikke særlig [let at forstå]. Jeg er i tvivl om, jeg forstod alt. Gentog det endnu engang over for lægen og sygeplejersken vedrørende min medicin. Men svært for mig med barrieren.	I meget høj grad
184	Alt forløb perfekt.	I meget høj grad
185	Ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig til f.eks. bad og rensning af operationssåret.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Der blev ikke givet antibiotika i forbindelse med, at der kom blødning fra indstikssted. Blev ikke hjulpet ved vandladning, hvilket førte til ovennævnte blødning. Disse episoder forårsagede senere feber med besøg hos lægevagt.	I ringe grad
56	Det var en uforståelig læge. Det var en stor fejl.	Slet ikke
99	Var ikke oplyst om aflyst besøg.	I nogen grad
149	Jeg måtte behandles af en anden, da den, som havde indkaldt mig, havde fri.	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?
24	1. Personalet skal tale langsomt/lavere om natten! 2. Have en version af skemaet på engelsk også! [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
32	Tak for hjælpen. I er meget menneskelige og hensynstagende og nede på jorden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet den dag, jeg var der. Kompetent og meget venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg synes, at jeg har fået en rigtig god information om min sygdom, og at der var god tid. Intet hastværk. Dejligt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Det ville bedre, hvis ambulatoriet lå nærmere min bopæl [] også med hensyn til aflevering af hjertemåler.	I ringe grad
71	Jeg synes, jeg fik en meget flot opmærksomhed om mit problem. Man følte, der var god tid til samtale efter undersøgelse. Det havde været rart om det kunne ske på andet hospital. Det kan jeg selv klare med bus. Nu blev det en feriedag for min datter, men det var jo også hyggeligt, hun var med. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Tryghed betyder rigtig meget, og den tryghed føler jeg, hver gang jeg kommer. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
77	Det var en udmærket oplevelse.	I høj grad
86	Alt var o.k.	I høj grad
99	Koordinationen kunne være bedre både internt og sygehusene imellem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
128	Fint.	I meget høj grad
140	Venlige, informative. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
141	Jeg har følt mig i gode hænder. Både under selve udredningen og den efterfølgende kontrol. Jeg er super tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
161	Jeg føler ikke, at noget kan gøres bedre. Alt personale har været SÅ søde, behjælpelige og forstående. I gør det alle rigtigt, rigtigt godt. Jeg har følt mig virkelig velkommen og forstået. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
163	Jeg ville gerne have mødt den samme læge ved undersøgelsen og opfølgende samtale. [Kontaktperson]	I nogen grad

168	Jeg har kun godt at sige om hjerteafdelingen, som er den eneste jeg kender til.	I meget høj grad
175	Den faglige information var let forståelig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
183	På trods af sprogbarrieren var sygeplejersken derimod grundig og informativ. Der blev talt om det hun så. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
184	Udstråling af ro og kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
185	Professionelt og dygtig personale under operationen. God stemning og tryghedsskabende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad