

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?
16	Jeg kørte jo bare mit sundhedskort igennem, så ingen personer.	Ikke relevant for mig
17	Modtagelsen var god, men ventetiden var lang.	I nogen grad
22	Jeg blev målt til [] cm. Men på jeres svar står der noget andet. Mit forslag er, at I dobbelttjekker oplysninger på jeres svar.	I høj grad
30	Det ville være fint med tydeligt skilt til knoglescanning.	I høj grad
106	Positiv modtagelse. Jeg havde glemt mit sygesikringskort.	I meget høj grad
123	Kort ventetid, sød og hjælpsom personale.	I meget høj grad
133	Meget fint.	I meget høj grad
139	Det fungerede fint, jeg blev venligt modtaget.	I høj grad
141	Jeg har ikke været til en sådan undersøgelse og kan derfor ikke svare relevant.	Uoplyst
149	Stort set ingen ventetid, det var super fint.	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?
16	I jeres spørgeskema ved jeg simpelthen ikke om det er lægen eller sekretærerne, jeg skal besvare noget om, og det er jo ikke det samme, vel? Derfor kan jeg ikke give et endegyldigt svar. Men sidste gang var lægen svær at forstå, som gør at man går derfra med lidt utryk fornemmelse. Lægen havde da også lige glemt at sende min recept ud til apoteket, da jeg så skulle bestille det, så det blev lidt problematisk, da jeg så skulle ringe tilbage, og jeg stod og var på vej på ferie, så der blev tidsnød. Træls.	I nogen grad
17	Der skulle have været mere tid til patienten inden hjemsendelsen.	I høj grad
31	Man kan mærke, at de sundhedsfaglige medarbejdere er lidt fraværende/stressede, de sidder uroligt, og de rejser sig næsten før, at sidste spørgsmål er formuleret.	I meget høj grad
49	Det er meget svært for afdelingen at koble sammenhæng med andre "tilstande"/lidelser. Meget ofte oplevet i sundhedsvæsenet.	I nogen grad
90	En sjusket, kort, mangelfuld gennemgang af bivirkninger ved medicinen.	I ringe grad
106	Ingen mangler!!! Jeg har stor tillid til NN.	I meget høj grad
108	Fik besked af egen læge.	I meget høj grad
114	Helt igennem ok.	I meget høj grad
126	Jeg manglede oplysninger om tilstand på [mit organ] efter akut betændelse for [lang tid] siden, og hvad det har gjort for udvikling af min [anden sygdom]. Mine prøver, dagen før jeg fik betændelse, var helt normale. Har betændelsen skadet [organet], eller hvad er årsagen til manglende [bestemt hormon]? Jeg mangler oplysninger om en evt. kost. Hvad skal jeg spise, og hvad skal jeg holde mig fra? Jeg er indkaldt til [sygdomsspecifik] skole, men først til [foråret]. Jeg skal til opfølgning på sygehuset [sidst på efteråret], hvor jeg vil følge op på ovenstående.	I nogen grad

149	Normalt taler jeg med en sygeplejerske vedrørende diabetes, men jeg fik at vide, at jeg denne gang skulle tale ned en læge. Jeg skrev og spurgte: "Hvorfor en læge denne gang?" Det fik jeg aldrig svar på, før jeg mødte op. Det var jeg lidt utilfreds med.	I høj grad
-----	---	------------

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
16	Lægen glemte at lægge en ny recept ud på serveren.	I nogen grad
30	Svar på undersøgelse forsinket hos egen læge.	I meget høj grad
89	Der var fejl i indkaldelsen, forkert etage i bygningen.	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?
17	Jeg oplevede at blive kaldt til undersøgelse en dag, men nåede desværre ikke igennem alle undersøgelserne pga. ventetid. Så måtte tage endnu en tur dagen efter, som jeg gerne ville have undværet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
27	På grund af intet svar på skanning og forgæves kørsel, godt 100 km hver vej, ser jeg mig ikke i stand til at udfylde skemaet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Dejligt at få et print med hjem af undersøgelsesresultatet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	Man mangler at koble den mentale del på, og det gælder i hele sundhedsvæsenet.	I meget høj grad
49	Ambulatoriet kunne godt orientere sig om udenlandske retningslinjer, da stofskifteområdet i Danmark er meget rigtigt og afhængigt af, hvilken læge man har kontakt med. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
63	Jeg er tilknyttet en meget kompetent behandler, som lytter og forstår, hvordan man motiverer patienter til at leve med sin sygdom, hun coacher! Der bliver ikke talt ned til en, men forslag til bedre håndtering af ens livsstil foreslås. Ændringerne lægges ud til mig (patienten), og der samles op ved næste konsultation. Jeg er så heldig at være tilknyttet en ildsjæl! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
68	Kan man ikke bruge lidt mere tid på mig ved sygehusbesøg? Men Silkeborg er et godt sygehus og personalet er vældigt flinke. Må I alle have en god sommer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
90	At der arbejdes for et bedre arbejdsmiljø for medarbejderne, så de ikke er så stressede. Der mangler tid. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
99	Jeg har været meget tilfreds med mine forløb.	I meget høj grad
106	Når jeg er på ambulatoriet, ca. hver fjerde måned, får jeg en grundig redegørelse/status på mit forløb fra forrige besøg, hvilket giver mig en god tryghed. Stor ros herfra. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
111	Personalet viste tryghed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
114	Alt var tiptop.	I meget høj grad

139 Lægen var dygtig til at informere om sygdommen og tog sig tid til at undersøge mig og forklare, hvad jeg kunne forvente i forhold til helbredelse. I meget høj grad
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]