

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?
9	Jeg har ALDRIG oplevet bedre service! Der gik 11 minutter, fra jeg gik fra min parkerede bil, som kunne parkeres lige ved døren, til jeg igen sad bag rattet. Et stk. CT-scanning overstået i frokostpausen :-).	I meget høj grad
11	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
18	En modtagelse, hvor det virker på mig, som om lægen havde både læst min journal, men også evalueret på denne. Jeg fik relevante, brugbare svar på mine spørgsmål til sygdommen. Jeg fik vist røntgenbilleder af mine lunger, så jeg kunne se eventuelle forandringer. Alt i alt en god samtale, der til tider mere var en dialog.	I høj grad
24	Sød og venlig modtagelse.	I meget høj grad
26	De er altid flinke og smilende. Man føler sig godt taget imod. Så ingen ændringer.	I høj grad
31	Ikke det bedste venteområde.	I nogen grad
36	En meget dygtig sygeplejerske tog mig faktisk ind akut. Jeg fik den bedste behandling.	I høj grad
38	Meget vanskeligt at finde rundt i Skejby. Personalet meget behjælpelige.	I meget høj grad
56	God "menneskelig" modtagelse.	I meget høj grad
85	De havde glemt mig i systemet.	I ringe grad
87	Jeg har ikke været indkaldt til undersøgelse, der må foreligge en fejl.	Uoplyst
92	Min mødetid var ikke registreret i ambulatoriets dagsplan. Dog kom jeg hurtigt ind til konsultation hos lægen.	Slet ikke
96	Jeg var ikke i ambulatoriet, men sygeplejerske NN kom til den aftalte tid hos mig på plejecentret, hvor jeg bor.	Ikke relevant for mig
100	Jeg har intet at bemærke, jeg føler [at jeg fik] en meget venlig modtagelse. Ventetiden var ca. 15- 20 min. Ok for mig.	I høj grad
110	Jeg har ikke været inde hos jer i de sidste år, da det foregår her på bopælen, og det er jeg meget glad for.	Uoplyst
112	Der kunne måske stå en kurv med garn, så man kan strikke nogle huer eller halstørklæder til de hjemløse og fattige mennesker, der går rundt derude og fryser.	I meget høj grad
113	Skulle til blodprøvetagning, og da det var overstået, kunne jeg ikke få luft, så derfor gik jeg direkte til lungeafdelingen, hvor jeg fik en [medicin] og blev kørt hjem igen.	Slet ikke
117	Jeg bliver altid mødt med smil!	I meget høj grad
136	Man bliver mødt med smil og venlighed.	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?
1	Jeg manglede noget konkret viden om medicinen. Jeg fik den heldigvis på apoteket.	I høj grad

2	På grund af sygdom i personalegruppen blev mit møde med sygeplejersken aflyst og erstattet med en kort besked fra sekretæren og en henvisning til laboranten, som jeg også havde en tid hos den dag.	Ikke relevant for mig
7	Nej.	I meget høj grad
24	Jeg tror ikke, der manglede information, men min tilstand (sygdom) blev ikke opklaret. Dermed heller ikke forbedret.	I høj grad
28	Ingen ny medicin.	I meget høj grad
37	I forbindelse med, at jeg fik information om en sygdom, som jeg ikke har kendt til før, var forklaringen ikke særlig god. De opklarende spørgsmål fra mig har jeg først kunnet tænke over efterfølgende. Jeg har nu spørgsmål, som jeg vil prøve at stille næste gang.	I ringe grad
100	Da mit besøg er en halvårlig kontrol, er der ikke de store ændringer.	I meget høj grad
101	Ville gerne vide lidt om bivirkningerne.	I nogen grad
115	God behandling. God information.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
85	De havde glemt mig i systemet.	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?
7	For lange ventetider på svar. [Ventetid]	I meget høj grad
9	Silkeborg Sygehus, Lungeambulatoriet, der er tovholder på mit forløb, virker yderst kompetent. Jeg har sparet MANGE arbejdstimer på de komprimerede forløb, som jeg har gennemgået. Flot! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
24	Svært at sige når årsagen til tilstanden ikke blev opklaret. Årsagen kan måske ligge et andet sted.	I høj grad
37	Jeg har forsøgt at ringe i telefontiden, men fik en telefonsvarerbesked om, at åbningstiden var senere på dagen. Da jeg ringede senere på dagen, fik jeg en telefonsvarerbesked om, at åbningstiden var den tid, hvor jeg først havde ringet? Jeg havde fået besked om at ringe, hvis der var tegn på infektion, da det var vigtigt, at jeg kom i gang med antibiotika med det samme. Da jeg ringede, blev jeg spurgt om, hvad mit infektionstal var, og da jeg selvfølgelig ikke selv kunne måle det, fik jeg besked på, at gå til min praktiserende læge og få det målt. Han overtog nu behandlingen. Dette var utilfredsstillende og forvirrende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
38	Rigtig god information. [Kommunikation og information]	I høj grad
57	Inden min første konsultation havde der været en aflysning med kun få timers varsel, hvilket som selvstændigt erhvervsdrivende ikke er særligt hensigtsmæssigt. Der var ikke givet besked fra afdelingen til blodprøvetagningen om hvilke blodprøver, der skulle tages, og da jeg bedst kan sidst på dagen, kunne afdelingen ikke ringes op, hvorfor jeg var nød til at komme dagen efter, hvor der stadig ikke var givet besked. Men nu var det inden for sygehusets almindelige åbningstid, så afdelingen kunne kontaktes. Det er ikke hensigtsmæssigt, at jeg derfor er kommet forgæves, og har fået aflyst en undersøgelse med kort varsel. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad

59	Der går for lang [tid] mellem undersøgelserne og svarene. [Ventetid]	I meget høj grad
65	Jeg synes, at jeg fik god information på en måde jeg kunne forstå, og fik fyldestgørende svar på mine spørgsmål. Alt foregik på en tryk og rar måde med plads til humoristiske kommentarer fra begge sider. Sød, rar, hjælpsom og kompetent læge og sygeplejerske. Jeg gik derfra med en tryk og rar fornemmelse. Jeg kan bare ringe, hvis jeg er i tvivl om noget eller får bivirkninger af den nye medicin. Så alt ok. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
92	Den ene af sekretærene i modtagelsesreceptionen er ALTID sød, venlig og imødekommende. Den anden sekretær fremtræder ofte lidt småsur (måske har hun dårlige dage når jeg har tid :-)). Sygeplejerskerne er søde, glade, venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
100	Jeg synes, at det fungerer godt for mig.	I meget høj grad
109	Aftale en ny tid for næste undersøgelse ved afslutningen af konsultationen. Jeg regner med at modtage en tid ultimo april 2018 via e-Boks. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
117	Læge NN har fulgt mig gennem 10 år. Det har været fantastisk dejligt! [Kontaktperson]	I høj grad
120	Jeg havde opfattelsen af, at der var god tid til såvel prøvetagninger som samtale med læge, hvilket er rigtig rart som patient. Personalet virkede kompetente og tillidsvækkende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad