

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	Synes, at det hele var meget fint.	I meget høj grad
5	Meget venlige, hensyntagende og forstående. Omhyggelig introduktion til undersøgelsen og meget præcis fokus på de vigtigste opmærksomhedspunkter. Sygeplejersken bør have stor ros for hele forløbet.	I meget høj grad
28	Det var helt fint, der kom en og sagde, at det varede lige et øjeblik, så var de klar til mig.	I meget høj grad
35	Fin modtagelse, give hånd sige og navn. Altid sød personale.	I meget høj grad
36	Jeg kan ikke finde på noget, der kan forbedres. Personalet er meget venligt, tonen er uformel, men man er aldrig i tvivl om, at man er i kompetente hænder.	I meget høj grad
43	Det var helt efter planen.	I meget høj grad
54	Flinke og venlige så stor ros her fra.	I meget høj grad
62	Dejligt med samme sygeplejerske hver gang.	I høj grad
99	Det var en rigtig god oplevelse at være patient på Silkeborg Sygehus.	I høj grad
100	Super god modtagelse og rigtig dygtigt personale.	I meget høj grad
124	Alt er altid ok.	I meget høj grad
146	Jeg fik en dejlig modtagelse.	I meget høj grad
149	Godt tilfreds.	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?
50	Fantastisk omsorgsfuldt personale.	I meget høj grad
69	Det fungerede godt, at der var telefonisk opfølgning flere gange i forløbet.	I høj grad
120	Jeg blev orienteret om, at jeg for eftertiden får et skema i e-boks at svare på og ellers er velkommen til at ringe og få tid, hvis jeg har behov for det. Jeg er imponeret over måden, og synes, at den er god for mig, idet jeg har haft ro på min sygdom og selv kan styre det med den information, jeg har fået gennem årene. Samtidig var sygeplejersken opmærksom på mine fingres tilstand og fik ordineret tid hos lægen NN, i det det har indvirkning på tarmsygdommen og omvendt. Det har jeg allerede været og er meget meget tilfreds med Silkeborg Sygehus og med læge NN igennem alle årene, så tak for det.	I meget høj grad
136	[Jeg] kunne godt have brugt at få mulige bivirkninger fra undersøgelse forklaret.	I meget høj grad
142	Jeg ville godt have været bedøvet ligesom første gang.	I nogen grad
146	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
33	Kameraet virkede ikke.	Ved ikke

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?
5	Ambulatoriet er virkelig velfungerende og professionelt. Personalet er venligt, forstående og hjælpsomt i enhver henseende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Man kommer altid ind til den aftalte tid. Rigtigt dejligt og personalet er altid forberedte. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
28	Jeg synes, at jeg havde en rigtig god samtale med lægen, og fik de svar, jeg havde behov for på mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
37	Fik hurtigt tid til en undersøgelse, oplevede stor faglighed, medinddragelse og omsorg for min situation. Jeg er meget taknemmelig for den hjælp, jeg modtog. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
39	Det er længe siden, helt præcis [i sommers], jeg var i Silkeborg og fik foretaget undersøgelse. Jeg har endnu ikke fået svar, hvilket også har været grunden til, at jeg i første omgang ikke ville svare på denne undersøgelse. ØV ØV ØV. Igen må man bare vente, fordi ens måske sygdom ikke bliver taget alvorligt. [Ventetid]	I høj grad
50	Hvis der bliver en næste gang, skal jeg i narkose. Personalet gjorde alt det rigtige, men det var for hårdt for mig!	I meget høj grad
54	Blev behandlet godt, der var en god ro fra personalets side, på trods af de selvfølgelig også har andre patienter og rigeligt at se til. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
62	De forsøger virkelig at få tiderne til at passe sammen, selvom jeg skulle igennem flere personer/afdelinger samme dag. Hver gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
79	God til at overholde den aftalte tid. [Ventetid]	I høj grad
90	Har gennem mange år været til kontrol og haft behov for her og nu hjælp, og har altid været benøvet over den behandling jeg har fået i positiv forstand. Kan ikke kende det negative man sommetider bliver konfronteret med i pressen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
92	Ikke noget ambulatoriet som sådan kunne gøre bedre. Men jeg har gået til undersøgelser forskellige steder, og samlet set hænger de besøg/undersøgelser overhovedet ikke sammen. Ingen oplevelse af at den ene ved, hvad den anden laver og hvorfor. Mange steder er man så specialiseret, at man kun kan se lige nøjagtig det, man selv er specialist i. Det er ikke hensigtsmæssigt, for der er stor risiko for, at man kommer til at flagre mellem forskellige afdelinger, hvor netop ingen tager ansvar. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
124	God behandling og altid et godt og omsorgsfuldt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
126	Jeg følte, at de var der for mig i de par timer, jeg var der. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
128	Forløbet er ikke afsluttet endnu.	I meget høj grad

- | | | |
|-----|---|------------------|
| 134 | <p>Det var en rigtig god oplevelse til trods for, at [bestemt behandling] i sig selv ikke er en særlig behagelig oplevelse. De tre sygeplejersker var hver især fantastiske. Jeg havde troet, at det var en læge, der skulle [udføre behandlingen]. De tre andre gange jeg har prøvet det, for år tilbage, var det læge NN, som også var fantastisk, men min sygeplejerske denne gang var så god.
[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| 136 | <p>Jeg følte mig godt behandlet generelt. Skiltningen kunne godt være lidt bedre fra indgangen og til venteværelset, men ellers virkede det behageligt og kompetent fra start til slut.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 138 | <p>Alle i ambulatoriet er meget nærværende, empatiske og lyttende.
[Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 146 | <p>Det er dejligt at komme i ambulatoriet. Det er trygt, der er styr på tingene og man får en rigtig god behandling. Der er tid til, at man kan få svar på alle sine spørgsmål, og man føler sig ikke "dum", når man spørger om noget.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |