

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?
4	Jeg fik en meget venlig og opmærksom modtagelse.	I meget høj grad
7	Jeg ventede fastende i fem timer, selvom jeg på forhånd havde en tid.	I høj grad
9	Jeg blev godt modtaget af en meget venlig medarbejder.	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 har kun store roser til alle.	I meget høj grad
4	Jeg har været yderst tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
7	Man gav mig [en type medicin], selvom det tydeligt stod i min journal, at jeg ikke tålte det. Det resulterede i, at jeg fik en voldsom allergisk reaktion efter min hjemkomst.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	Jeg fik forkerte og manglende oplysninger med hensyn til tilskud i forbindelse med transport.	I meget høj grad
5	Ved mit sidste besøg på afdelingen var det sygeplejersken, som modtog mig, og hun havde ikke sat sig ind i sagen og spurgte til, hvordan den lille havde det, og hvordan det gik derhjemme med den lille, men min yngste er fem år, og jeg var der for at få fjernet et sting, som var umuligt for min egen læge at fjerne efter min operation. Så en lidt pinlig situation. Anden fejl var vel egentlig fra lægen, som havde opereret mig, han havde lavet nogle meget mærkelige sting, som selv lægerne på kvindeafdelingen havde svært ved at fjerne, og det var en trøls konsekvens for mig, at jeg skulle køre til sygehuset og bruge en halv dag der på at få dem ud. Samme læge havde også efter operationen meldt ud, at mine smerter sikkert ikke var endometriose, da han ikke havde set endometriosevæv under operationen, men at der i stedet var fundet et gammelt sting, som sikkert var grunden til al smerten. Så den tanke begyndte jeg at forlige mig med, men analysen viste efterfølgende, at det var endometriose, så i min optik skulle lægen ikke have udtalt sig, før svaret fra analysen var modtaget. Lægen fra kvindeafdelingen, som fjernede mit sting og afsluttede min sag ved at fortælle mig svaret fra analysen, var til gengæld utrolig dygtig, meget rolig og rar og kan kun få top karakterer.	I nogen grad
7	Man gav mig penicillin, selvom det tydeligt fremgår af min journal, at jeg ikke tåler det. Derfor fik jeg en voldsom allergisk reaktion efter min hjemkomst, som min læge behandlede.	I nogen 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?
4	Jeg har ikke rosende ord nok for den venlige og omhyggelige undersøgelse, samtaler og operation og kontakt med narkoseafdelingen, jeg har modtaget. Tak til alle for den personlige kontakt, jeg følte, jeg havde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- | | | |
|---|---|------------------|
| 7 | Meget venligt personale.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 8 | Søde sygeplejersker og læger. Man følte, at de kendte ens forløb fuldt ud, og at de behandlede mig som en person og ikke bare, hvem som helst i systemet. Der var gode informationer igennem hele forløbet. De hjalp med at kontakte mine pårørende og sørgede for, at jeg fik noget at drikke og spise i god tid.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 9 | Alle var meget søde og gode til at informere om, hvad der skulle ske.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |