

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 | Altid søde og smilende og meget hjælpsomme. | I meget høj grad |
| 17 | Vi havde glemt at køre sundhedskort igennem, så det var meget fint, at personalet var opsøgende :-). | I høj grad |
| 28 | Det vil give god mening, at der kigges på, om det er muligt at få den sygeplejerske med, som har været tilknyttet barnet. Det giver en stor tryghed for både barnet og forældre. Hun kender historikken, og man føler ikke, at man skal starte helt forfra med at fortælle hver gang. Da vi var der, spurgte vi, om det ikke var NN, som skulle med ind. Det var det egentlig ikke, men sygeplejerskerne var så søde at bytte med hinanden, så det lykkedes alligevel. De kunne også godt se, at det gav god mening. | I nogen grad |
| 49 | Alt i alt en dejlig oplevelse, hvor man føler sig taget seriøst samt forstået. | I høj grad |
| 82 | Min datter har kæmpet med smerter i [knap et år]... Så nej, er på ingen måde tilfreds.... Kan blive uddybet, når jeg taler med en læge pr. telefon. | I nogen grad |
| 86 | Kunne være rart, hvis det var den samme læge, man snakkede med hver gang, da der bruges meget tid på at forklare helt forfra igen hver gang. | I meget høj grad |
| 89 | Jeg er meget tilfreds. | I meget høj grad |
| 142 | Jeg synes, at det var en skøn modtagelse. | I meget høj grad |
| 144 | Et større venteværelse. Tydeliggjort hvor der er toilet. At bunker af brochurer ikke ligger i børnehøjde, når det er et børneambulatorium. | I meget høj grad |
| 155 | Vi har bedt om kun at komme til kontrol hos NN. Vi blev inden besøget kontaktet af en meget venlig dame fra ambulatoriet. Hun fortalte, at NN ikke var til stede på sygehuset, hvorfor vi ikke kunne tale med hende. Hun spurgte derfor, om vi ville aflyse. God service! | I høj grad |
| 165 | Nogle mere smilende sygeplejersker. Hende, jeg var ved, virkede som om, hun hadede sit job. Det gjorde konsultationen til en mindre god oplevelse. | I ringe grad |
| 169 | Meget imødekommende ansatte. Hensyn til vores indlagte barn og os som pårørende. | I meget høj grad |
| 190 | Dejligt børnevenligt personale. | I høj grad |
| 220 | Perfekt og super oplevelse at komme til afdelingen.. Der var nemlig to søde og friske hospitalsklovne til stede. | I høj grad |
| 225 | Jeg synes ikke, at min datter som patient blev optimalt taget imod. Det var meget voksent/voksenkontakt. Der kan ambulatoriet lære noget af Familiehuset. Her er de voksne ikke i centrum, når barnet er til stede.. | I meget høj grad |
| 231 | Personalet var generelt meget flinke og imødekommende. | I høj grad |
| 232 | De var så søde og venlige. Min søn blev taget godt imod, og de talte et sprog, som han forstod. | I meget høj grad |
| 271 | Fin modtagelse. Kort ventetid. Meget fin proces i forhold til blodprøvebehandling. Kort ventetid. | I meget høj grad |
| 288 | Fin modtagelse, der blev taget hensyn til, at min datter var meget nervøs og usikker på, hvad der skulle ske. | I meget høj grad |
| 296 | Generelt kunne personalet godt fortælle, hvad der sker. Nu har vi efterhånden været hos jer en del gange, så nu ved vi, hvad det går ud på. Men det har været lidt forvirrende, for nogle gange er der en læge tilstede og andre gange ikke. Det kunne være rart med en ramme. Forstået på den måde: "Velkommen, det, der kommer til at ske i dag på de ca. 30 minutter er..." | I høj grad |
| 326 | Meget fint. | I høj grad |
| 332 | Meget smilende sekretær og meget hjælpsom. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 338 | Chokolade til patienten. | I høj grad |
| 365 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 369 | Det var altså lidt svært at finde vej, men vi mødte flinke mennesker undervejs. | I høj grad |
| 376 | Min søn og jeg synes, det er en dejlig afdeling at komme på med dejlige, faste sygeplejersker, som vi vægter højt med nogle faste kendte ansigter. | I høj grad |
| 389 | Vi havde ventet længe på et ambulant tid. På dagen var vi nødt til at aflyse []. Vi ventede derefter længe på en ny tid (så vi kunne få samme læge). Lægen blev vi dog ikke mødt af, da vi dukkede op, og vi måtte for fjerde gang i samme lokale forklare sygdomsforløbet. | Ved ikke |
| 396 | Vi var i tvivl om, hvor vi skulle hen. Vi synes ikke, at venteværelset var klart markeret. Der var ikke personale på kontoret i den del af afdelingen, hvor vi blev vist hen. | 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? |
|-----|--|---|
| 60 | Vores nyfødte [barn] har gået til kontrol for gulsot, og vi har, siden [barnet] blev født [i sommers] og [nogle] uger frem, fået taget hælprøver. Først den sidste gang kommer en børnelæge ind til os, for at forklare hvorfor vi har skulle komme til kontrol så mange gange. Grunden var, at grænsen for [en blodværdi var ændret]. Hvis vi havde fået denne information fra start, at grunden var den ændrede grænse, og ikke fordi de regnede med at [barnet] var sygt, kunne det have lettet vores bekymring som [] forældre en del. Vi har været meget nervøse for, om [barnet] var sygt! | I nogen grad |
| 76 | Besøget var i forbindelse med min datter. Jeg har derfor forsøgt at besvare ud fra personalets spørgsmål til hende. Vi har haft mange besøg henover de sidste tre år, og har desuden været indlagt til undersøgelse nogle dage. Jeg forsøgte under besøget i august at få adgang til noget af det data, der må være lavet under vores indlæggelse og vores årelange besøg. Dette kunne dog ikke genfindes, hvilket desværre bekræftede den formodning, jeg også havde under vores indlæggelse, at der ikke er nogen samlet opsamling og refleksion over alle de undersøgelser, og tal vi har indleveret de sidste tre år. Vores gentagne besøg har derfor virket demotiverende og ufrugtbare. Vi har derfor søgt om overflytning til NN Sygehus. | I ringe grad |
| 82 | Da min datter kommer til skade, kan hun ikke brække noget i følge læge, men hun skal åbenbart have ondt i 11 måneder, og hun fejler ikke noget, men en kiropraktor finder ud af, hvad der er galt efter fem MINUTTER. | Slet ikke |
| 109 | Vi manglede en læge der havde tid og som kunne forklare os, hvad der skulle ske fremadrettet. Lægen snakkede ikke med os, og ville ikke svare på de to simple spørgsmål vi havde. Såsom hvornår/hvordan vi fandt ud af, eller fik af vide om NN skulle opereres, og ligeledes hvad undersøgelsen viste. Lægen svarede os ikke, og virkede totalt lige glad. Vi var virkelig forvirret, efter vi gik ud der fra. Vi ved stadig ikke, om vores søn behøver en operation, eller om vi skal være obs. på noget. Jeg er normalt ikke en der bliver sur og skriver dårlige anmeldelser. Men var virkelig skuffet over dette besøg! Ellers har vi altid været glade for Randers sygehus. | Slet ikke |
| 204 | De undersøgelser, mit barn havde været til op til denne konsultation på børneafdelingen, blev der ikke fulgt op på. Vi fik ikke svar på dem. | I nogen grad |
| 253 | Kunne ikke helt få svar på, hvad der skulle ske til videreundersøgelse på andet sygehus. | I meget høj grad |
| 271 | Jeg vidste ikke, hvordan undersøgelsen skulle foregå inden besøget. | I meget høj grad |
| 273 | Mit [barn] skulle have lavet [undersøgelse] af sin blære, men der var ingen information om, hvor meget [mit barn] skulle drikke inden besøget. Så [mit barn] drak for meget og undersøgelsesresultatet blev derfor ikke så godt. Vi havde ikke modtaget nogen information inden, men vi formodede, at [mit barn] skulle møde med fyldt blære. Desværre var der [] ventetid, og [mit] barn kunne derfor ikke holde sig og måtte tisse, inden vi blev kaldt ind, hvilket så igen gav en del ventetid, da vi skulle vente på, [mit barn] skulle tisse igen. | I ringe grad |
| 283 | Jeg deltog i min datters undersøgelse. | I høj grad |
| 360 | Da der har været mange instanser indover forløbet, kan det være svært at huske, hvad der er sagt og talt om. | I høj grad |
| 384 | En enkelt sygeplejerske var arrogant, flabet og uempatisk og blev bedt om at gå. Hun var ikke nærværende eller til stede i hendes fremtoning. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|---|--------------|
| 389 | Vores barn er endnu ikke diagnosticeret. Dog tror både læger og vi (forældrene), at det er umodent tarmsystem. Det, de har tilbudt som næste skridt i behandling, er indlæggelse til observation, og hvis det viser sig, at der er tale om umodent tarmsystem, kan de ikke hjælpe os videre. Der er derfor ingen informationer om behandling eller håndtering af sygdom. Vi kan blot vente... | I nogen grad |
|-----|---|--------------|

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|-----|---|---|
| 82 | Blev ikke lyttet på, og ifølge dem var der ikke noget galt. | Slet ikke |
| 180 | Fik et forkert tidspunkt til næste undersøgelse. Dette blev rettet telefonisk, da jeg kontaktede dem dagen efter. Inden denne undersøgelse måtte jeg selv rykke telefonisk for at få den skriftlige indkaldelse i e-boks. | I meget høj grad |
| 255 | Bortkommen blodprøve. | I ringe grad |
| 273 | Vi have ikke fået information om undersøgelsen på forhånd, så vi var ikke ordentlig forberedt. Det resulterede i en undersøgelse, vi ikke kunne bruge til ret meget. | I ringe 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? |
|----|--|---|
| 10 | Vi mangler en videre hjælp til at løse problemer, der vil lette dagligdagen for os og især vores søns. Vi mangler hjælp til redskaber. Ikke bare at blive sendt ud af systemet. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 16 | Sagligt og fagligt. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 17 | Der har været en større udredning over det forgangne år i forhold til sygdommen. Det har været svingende, hvor godt jeg er blevet modtaget/behandlet. Den første læge, som var på sagen var decideret ubehagelig og mistroisk i forhold til min egen version af sagen. Først, da læge NN overtog sagen og udredning og diagnosticering kom i gang, har forløbet været tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 28 | Det var meget positivt, at vi fik lov til at have en kontroltid med en læge, som var [] afløser for den faste læge på afdelingen. Vi har haft dårlige oplevelser med den faste læge, i måden at være på og tale til os/vores barn. Underkendende og bebrejdende. Vores barn var blevet bange for at komme til kontrol, fordi det var den sure læge som skældte ud og ikke var sød! Dette føler vi er yderst problematisk på en børneafdeling. [] Afløseren mødte vores barn på en helt anden måde, og derfor var han helt lettet bagefter. Faktisk ville han slet ikke derind, før jeg fortalte ham, at det var en anden læge. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 52 | Et lidt mere behageligt venteværelse for de voksne og lidt ældre børn, ville gøre, at jeg som (14-18 år) ville føle mig mere tilpas. [Fysiske rammer] | Ikke relevant for mig |
| 76 | Sygeplejersker og [andet personale] har været meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 77 | Det sidste besøg i ambulatoriet var rigtigt godt med en meget kompetent læge og sygeplejerske. De tidligere indlæggelser har været frustrerende pga. manglende tovholder. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 78 | Kan man ikke dele oplysninger omkring sygdomsforløb mellem de forskellige læger, sygehuse, mv.? Vi har forklaret sygdommen over ti gange, og hele tiden til nye og hele tiden uden nogen form for deling mellem de forskellige sygehuse, læger m.v. Spild af penge og tid og ikke særlig motiverende for patienten. Man føler sig ikke taget alvorligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 82 | Lyttet på én og få barnet ordentligt undersøgt. I stedet for at sige, "hun fejler ikke noget". Hurtigt ind og hurtigt ud, næste patient. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | Slet ikke |
| 87 | Hospitalet er godt. Vi er glade for at komme på Børneafdelingen på Regionshospitalet Randers. | I meget høj grad |
| 109 | Finde en læge, som sætter sig ind i patientens forløb og som gider at bruge bare to minutter på at give en faglig forklaring og som er bedre til at informere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| 142 | At der var tid til at snakke om det vi kom for. Rigtig godt. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 144 | Det var vores egen læge, der sagde allergiteamet skulle vaccineres, da allergi for æg, som er i vaccinen. Det kunne vi måske have fået at vide i allergiteamet, så vi ikke spildte en tid ved almen læge. Ellers er vi så glade for at blive fulgt i Randers. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 146 | Vi havde en sjov og dejlig oplevelse med hospitalets klovne, de er skønne! [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 155 | Vi savner faste læger. Det er svært for os og vores søn at være trygge, og føle os sikre på, at lægen kender vores søns historie, når det er en ny læge vi møder ved hvert besøg. Vi er meget glade for de søde og dygtige sygeplejersker. Vi er ved at "kende" de fleste. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 204 | I forhold til mit barn kunne jeg godt tænke mig lidt mere synligt samarbejde mellem læger og sundhedsplejerske. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 209 | Meget lidt patientvenligt at skulle omvisiteres til Randers i stedet for at blive set på andet hospital, når man er bosiddende i [den by, hvor andet hospital ligger]. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 210 | I forbindelse med ambulant indlæggelse på børneafdelingen skulle veufion anlægges af en læge. Helt uacceptabelt at læge med [lille] erfaring har denne opgave hos børn! Enten bør man oplære sygeplejerskerne på børneafdelingen, så de får den relevante rutine eller også bør det være en anæstesiopgave. Min datter oplevede ved begge ambulante indlæggelser flere unødige stik og fik en rigtig dårlig oplevelse af en uerfaren læge. Det er under al kritik, at man påfører børn unødige oplevelser, hvad det angår, og at man som mor selv skal bede om en læge NN, som selvfølgelig ramte plet første gang uden at påføre smerte/ubehag for min datter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 225 | Selve den første velkomst kan klart forbedres, så barnet føler sig mere i centrum og tryk. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 236 | Jeg synes, systemet er blevet firkantet. Jeg kan f.eks. ikke længere bestille min datters [] medicin hos egen læge men skal omkring ambulatoriet. Nu hørte jeg også, at vi ikke længere selv kan bestemme, hvornår vi vil have taget blodprøver. Det skal vi nu også bestille tid til. Det er ikke nemt at være børnefamilie med et barn, der skal tjekkes. Lige nu skal jeg bruge to fridage på noget, som i alt tager maksimum to timer. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 273 | Det var en meget sød sygeplejerske, der udførte undersøgelsen fint. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 283 | Meget behageligt personale, gode og villige til at svare på spørgsmål, dejligt. Eneste punkt jeg kunne ønske forbedring på, var deres forberedelse på min datters forløb inden konsultationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 285 | Jeg synes, at I havde god tid til os. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 332 | Meget venligt personale og tog sig god tid. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 333 | Der var ikke kommet svar på blodprøver ved besøget, så vi kunne næsten ikke få nogen ny information, selvom der var gået flere uger siden prøven blev taget. Vi blev derfor sendt hjem med halve informationer og fik svar på prøverne på brev, men i "lægesprog" og det er lidt træls. Vi synes, at tiden burde være sparet med en aflysning pr. telefon om morgenen, når prøvesvar ikke var kommet. Er sikker på, at lægernes tid også kunne bruges bedre. Ved de andre besøg har de dog været søde, og taget sig god tid til samtale om sygdom og forløb, og vi er klar over, at det ikke var deres fejl :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 338 | <p>Det var forskelligt personale fra gang til gang. Det gør, at der bliver meget, som skal forklares. Flinke og imødekommende folk med stor faglighed. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 343 | <p>Blev mødt af det sødeste og mest imødekommende personale. Jeg har kun ros. Det var simpelthen så behageligt. Tak fordi I gjorde vores oplevelse med patientens undersøgelser så gode. [Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 360 | <p>Kan nok indhente oplysninger om samtalerne et sted, men er ikke klar over, hvor det lige er jeg skal kigge under. Ønskede at se lægens vudering, hvad han havde tænkt om min datter. Min fornemmelse var, at de på ambulatoriet er gode til at bruge hinanden som samarbejdspartner/andre øjne og øre. Samt videregive relevant information Fys/læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I høj grad |
| 376 | <p>Tiden er, fordi jeg er selvstændig og kun har fri mandag, men da vi får tid fra gang til gang, kan vi fint planlægge efter det. Men vi har tit tider i [] højsæson, men vi/jeg får det til at gå op. Men der er altid tid til os, når vi kommer, og de henter min søn godt. Han ved, hvad han skal f.ek.s med at puste solen op, over vandet, puste til klovnene eller taget af de 3 små grise, så han glæder sig altid til at besøge øverste etage på Randers ved de søde damer [Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 384 | <p>Ellers generelt fantastisk personale og pleje. [Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| 385 | <p>Hvis man kunne blive behandlet af samme læge HVER gang, så både jeg som forældre og min syge datter, kan forvente vi ikke skal starte forfra med at fortælle om hendes sygdomsforløb hver eneste gang omkring oplevelser med den mm. Det ville have været dejligt, hvis lægerne havde lyttet til mig, som forældre fra starten, så vi kunne have kommet i gang med behandlingsforløb før. Det er trods alt mig der kender mit barn bedst! Ærgrer mig over det skulle tage over halvandet år. [Kontaktperson, Patientinddragelse]</p> | I nogen grad |
| 389 | <p>Man kan selvfølgelig ikke gøre for, at lægerne bliver syge. Vi har bare ramt en uheldig stime. Jeg vil mene, at vi kunne have fået en bedre behandling ved egen praktiserende læge. [Kvalitet i behandling]</p> | I nogen grad |