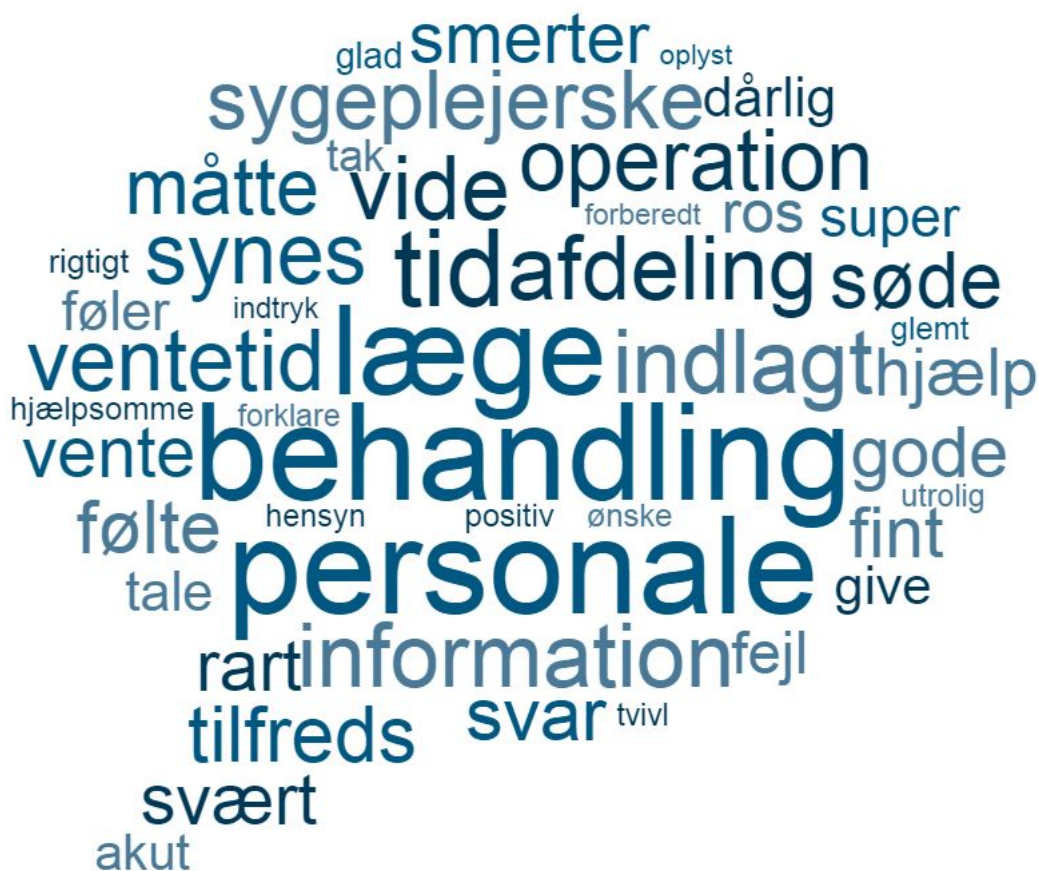


Kommentarsamling



Ambulante patienter

Klinik for Diabetes og Hormonsygdomme

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers

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	Vi føler os godt behandlet hver gang, vi har været i afdelingen.	I meget høj grad
5	Jeg husker ikke så meget, men min DATTER og jeg mener, at vi blev fortalt det, som var godt for hende og jeg.	Ved ikke
12	Jeg kommer altid i god tid.	I høj grad
22	Har forsøgt at skrive mange rosende ord, men de forsvinder.	Ikke relevant for mig
25	Jeg har intet at klage over.	I meget høj grad
35	Følte mig mødt af meget kompetent personale. Blev absolut både hørt og set.	I meget høj grad
39	Det var vel som det skulle.	I meget høj grad
70	Det var OK.	I høj grad
85	Det gik fint og let, men man var lidt bagud med hensyn til at overholde tidsplanen.	I høj grad
100	Jeg følte mig velkommen og personligt modtaget.	I høj grad
109	Denne konsultation, jeg var til, forløb helt perfekt og uden problemer. Jeg er ovenud tilfreds med den behandling, jeg får på Endokrinologisk afdeling i Randers.	I meget høj grad
110	Det var perfekt.	I meget høj grad
120	Blev som sædvanlig rigtig godt modtaget, og der blev udvist stor omsorg.	I meget høj grad
122	Bliver altid venligt modtaget. En dejlig afdeling.	I meget høj grad
126	Fortsæt det gode arbejde!	I meget høj grad
136	Fik, som altid, en god modtagelse.	I meget høj grad
140	Sød, høflig, behagelig.	I meget høj grad
145	Ok.	I meget høj grad
147	Venlig modtagelse.	I høj grad
153	Det var underligt og lidt utrygt, at både sygeplejerske og læge var nye for mig (og uden forklaring) efter mange år med samme sygeplejerske og læge.	Ikke relevant for mig
156	Godt tilfreds.	I meget høj grad
177	Ovenud tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
187	Dejligt, at der ikke var ventetid.	I meget høj grad
197	Venlig modtagelse af sygeplejerske, og jeg kom ind til samtale [nogle minutter] før min aftalte tid.	I meget høj grad
203	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad

204	På det tidspunkt hvor jeg skulle møde, var der ingen at spørge om vej. Man kommer til indgangen, og hvor skal man så hen? Det var noget forvirrende pga. ombygningen. Der står ikke engang, hvor elevatoren er. Jeg fik senere at vide, der skulle være en fra Falck til at vise vej, men det var der ikke på det tidspunkt, hvor jeg kom.	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?
12	Jeg kendte godt til det, da jeg har haft sukkersyge i mange år.	Ikke relevant for mig
25	Jeg manglede information om den nye insulin, jeg skulle have. Problemet er, at insulinen er så ny, at man ikke ved noget om, hvordan den virker. Ellers kan jeg kun rose og anbefale afdelingen.	I meget høj grad
114	Man er jo nervøs og stresset i sådan en situation, så man kan vel aldrig få nok information?	I høj grad
153	Jeg mangler information og målingsværdierne med hensyn til blodtryk og kolesterol i forbindelse med ændring af dosering af medicin. En stor del af konsultation drejede sig om ansøgning af Libre. Her mangler endnu resultat.	I høj grad
186	Besøget var afklarende og lagde op til nye undersøgelser. Spørgsmål og afklaring følger senere.	I høj grad
195	Det er tydeligt, at patienter med lavt stofskifte, ikke er dem, der bliver ofret mest tid på. Enten fordi man ved for lidt om lavt stofskifte eller fordi, det er mere interessant med diabetes patienter.	I ringe grad
197	Fik udleveret beholder til indsamling af urin, hvor jeg fik oplyst, at denne skulle afleveres til sekretæren på afdelingen efter aftale. Dette gjorde jeg til aftalt tid, men fik så oplyst, at den skulle afleveres på laboratoriet. Dette blev gjort. På et senere tidspunkt blev jeg ringet op af afdelingen, de ville gerne høre, om jeg havde fået taget en blodprøve, da jeg afleverede urinprøven. Det havde jeg ikke, og jeg havde ikke fået oplyst, at det skulle jeg, og laboranten på laboratoriet reagerede ikke, da jeg afleverede urinprøven. Så det var en ommer, så nu skulle jeg igen tage en urinprøve og denne gang med en blodprøve.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
195	Der bliver ikke ordineret den medicin, der måske kunne lindre nogle af symptomerne på for lavt stofskifte.	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?
3	Ambulatoriet gav mig tryghed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Nej, det var udmærket.	Ikke relevant for mig
25	Jeg har intet at klage over.	I meget høj grad
35	Jeg synes helt bestemt, at ambulatoriet gjorde alt for at tilgodese mine behov.	I meget høj grad

52	Jeg synes, det er for dårligt, at man ikke selv kan få medbestemmelse ved valg af medicin, og at man får besked på, at hvis man tager thyroide til behandling af lavt stofskifte, er man ikke velkommen til at få hjælp. Har mødt en venlig, imødekommende læge NN som spurgte ind til, hvordan man havde det, og hvordan han kunne hjælpe, meget dejligt menneske, den eneste læge som har mødt mig med forståelse og venlighed. En anden læge virkede herimod enormt nedladende og ubehagelig i et brev, han sendte. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
78	Tog sig godt af mig. Personalet virkede veloplagte og meget friske, samt de havde smil i øjet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
109	Jeg er altid så glad for både lægernes og sygeplejerskernes evne til at sætte sig ind i lige præcis min situation og møde mig på mit niveau. De er så kompetente, at jeg endnu ikke har oplevet ikke at få svar på noget. Jeg har også altid fået svar på noget, som jeg ikke vidste, jeg manglede et svar på. De har kunnet forklare, hvordan hele min krop hænger sammen, og jeg er bare altid i gode hænder hos Endokrinologisk i Randers. Hver gang føler jeg mig godt modtaget, godt behandlet og tilfreds med samtalen med både læger og sygeplejersker. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
110	De er altid venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
138	Jeg har sukkersyge [], og det kunne være MEGET tilfredsstillende, hvis man blev tilknyttet ÉN læge og IKKE en ny hver gang, man kom. Så man kunne opnå et fortroligt forhold til ÉN læge. [Kontaktperson]	I nogen grad
145	Ok.	I meget høj grad
162	Hjælper nok ikke VI HAR INGEN PENGE.	I nogen grad
180	De har på ambulatoriet sat ekstra kontroller ind og taget initiativ til undersøgelse af endokrinologisk art i forbindelse med et længere udredningsforløb, der indbefatter egen læge og andre ambulatorier/afdelinger. De har derudover støttet mig i regulering af insulin, da et utilsigtet vægttab og diverse andre symptomer har påvirket min diabetes. Det har været en stor støtte at have ambulatoriet i baghånden, og det har givet stor tryghed at kunne ringe til afdelingen og få vejledning i forhold til indtagelse af langtidsvirkende insulin i forbindelse med faste og udrenselse inden gastro- og koloskopi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
186	Give hurtigere svar, ferie må ikke forsinke svaret i flere uger. Sikre at tidsforbruget mellem nye samtaler og undersøgelser reduceres til et minimum. Ventetid er en stor belastning. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
187	Jeg er tryk ved at komme hos jer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
195	Følge med i behandling af patienter med lavt stofskifte, der foregår i lande omkring DK. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
203	Særlig godt: Kom til røntgen inden for en halv time, fremfor at skulle ind en anden dag. Det var en stor lettelse. Spiste dejlig frokost i kantinen. Var ked af at vente halvanden måned efter henvisning fra egen læge. Jeg var forberedt på, at skulle på medicin, og ventetiden havde forværret min tilstand. Straks efter jeg fik indkaldelse, ringede jeg til afdelingen for et muligt afbud. De kan jo ikke trylle, og nu skal der jo fyres sygeplejersker igen. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
204	Jeg kunne nok savne, at det var en mere kompetent læge, jeg talte med til sidst. Sygeplejerskerne var alle søde og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad