

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?
44	Den automatiske registrering af ankomst er fin, og forsinkelser er helt forståelige, når lægerne også skal passe de indlagte børn på isolationsgangen. Når ventetiden når en time, vil det dog være ganske rart med lidt personlig information, i stedet for at skulle gribe den første og bedste sygeplejerske på gangen for information.	I nogen grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Afdelingen er generelt enormt dårlige til at kommunikere ud, hvordan man skal forholde sig efter selve scanningsdelen. Vi har flere gange været i tvivl om, hvorvidt vi skulle møde i ambulatoriet eller få svar telefonisk, da de skifter fra gang til gang. Derudover har vi nogle gange fået svar PÅ dagen (hvilket selvfølgelig er at foretrække, men ikke at forvente), men en anden gang måtte vi vente et døgn uden videre forklaring på, hvorfor der var ventetid. Det var et rigtigt hårdt døgn. Det er ikke sjovt at vente på svar fra en kontrolscanning af et lille barn, der har haft kræft, så jeg synes I skal arbejde på at være bedre til at forventningsafstemme med forældrene i disse forbindelser, og at udvise forståelse for den stressfaktor en kontrolscanning nu engang kan være. Selvom det er hverdag for personalet, bliver det det aldrig rigtigt på samme måde for de familier, der har gået igennem et forløb med børnekræft.	I nogen grad
11	Synes ikke lægerne egentlig lyttede til os. De havde faktisk ret travlt med at kommenterer på, at vores barn var på penicillin igen, selvom det var ordineret af vores læge. Og de kom ikke med nogen forklaring på, hvorfor vores barn havde fået betændelse i lænd/bækkenområdet.	I nogen grad
44	Der mangler i høj grad en receptionistfunktion, der netop kan svare på spørgsmål om ventetid, booke nye tider med videre. Kontoret bag receptionen er typisk fyldt med mennesker, men er ked af at forstyrre, da de sikkert er i gang med vigtigt arbejde.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Forkert blodprøve blev bestilt.	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?
2	Vi synes vores forløb var rodet. Vi vidste ikke hvornår vi ville komme til at snakke med vores forløbslæge igen undervejs, og havde svært ved at få klare svar på det samt omkring tider til operationer, kemo og lignende. Vi har fået relativt dårlige nyheder pr. telefon af en læge, der ikke havde haft mulighed for at sætte sig ordentligt ind i resultaterne før samtalen. Vi har haft en oplevelse af, at der ikke har været en særligt høj grad af forståelse for, hvor hårdt det var for os, selvom sygeplejerskerne og lægerne generelt var rigtigt søde, gik der lidt for meget hverdag i den fra personalets side. Vi har også haft en oplevelse af, at der ikke blev taget hånd om den ernæringsmæssige situation med vores barn under og efter behandlingsforløbet, på trods af, at vi flere gange har bedt om rådgivning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	I kunne godt lade den, der kiggede på en første gang også kigge på en anden gang, så man ikke skal forklare det hele en gang til. Det gør også folk mere trygge ved et ansigt de har set før. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- | | | |
|----|--|------------|
| 44 | Under behandlingen var det den samme læge NN, der havde behandlingsansvaret. I den opfølgende behandling/kontrol i ambulatoriet er det en ny læge hver gang, hvilket bevirker, at vi mister kontinuiteten og lidt af tilliden og trygheden i forløbet.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 49 | Lægerne bør generelt tænke over, hvad man kan snakke om, når det drejer sig om børn.
[Kommunikation og information] | I høj grad |