



## **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](mailto: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?
2	Man får altid en god modtagelse og behandling.	I meget høj grad
9	Jeg kan ikke klage, eftersom hver gang jeg har en aftale, bliver jeg modtaget venligt og diskret af personalet.	I høj grad
13	Ingen problemer.	I høj grad
16	Jeg er glad for [modtagelsen].	I meget høj grad
19	Der var ca. 20 minutters ventetid fra aftalte tidspunkt, til jeg kom ind.	I meget høj grad
29	Fortsæt det gode arbejde.	Ikke relevant for mig
30	Jeg har ingen oplevelser fra ambulatoriet, da jeg er dialyse patient, samtidig med jeg har en meget svær infektionssygdom. I forhold til det har jeg kun positive oplevelser. Jeg må sige, det er meget dejligt for mig, at læge NN kommer over til mig i dialyse afdelingen, da jeg stadig ingen kræfter har, er usikker på benene, og er faldet flere gange. Min infektionssygdom er blevet taget meget alvorligt, og vi har kun haft et godt samarbejde. Min kone giver mig antibiotika 2 gange dagligt, er meget glad for råd, vejledning og udlevering af medicin. Bliver altid mødt med stor forståelse og ligeværdig respekt. Forbedring kunne være, at man blev bedre til at kommunikere afdelingerne imellem, bl.a. at der var rekvisitions sedler til blodprøver angående infektionstal, [og at disse] er sendt frem i tide, så man havde svarene, når der skal være lægesamtale. Det halter meget. JEG MÅ LIGE TILFØJE NOGET. Min kone har undret sig meget over, da jeg blev flyttet fra NN afdeling til infektionsafdelingen, med en noget sjælden infektion og svært syg, opdagede hun efter ca. 3 dage, at jeg lå i den samme seng, som jeg var blevet kørt rundt i på hele hospitalet i ca. 5 uger. Samme sengetøj, som hun øjeblikkelig skiftede. Opdagelsen skete ved, at der var samme fodspor på sengen, som hun tidligere i forløbet havde brugt til støtte til sine ben. Med en finger hen over sengestolpen var der et tykt lag skidt og fedt ??? Det kan blive ved at undre hende, så måske kunne I sende et svar om hvorfor.	I meget høj grad
38	Ingen.	I meget høj grad
44	Lægerne er meget gode. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
65	Lige den dag fungerede den maskine, som man scanner sig ind med, ikke, og der var ingen sekretærer. Men jeg kom også udenfor "normal" åbningstid.	I meget høj grad
67	Har været ganske udmærket. Personalet er meget søde og imødekommende. Synd de har så travlt, og skal løbe så stærkt for at nå det hele til alles tilfredsstillende. Der er jo, som vi alle ved, ingen som kan være alle steder på en gang!	I meget høj grad
69	Altid en god velkomst. God service. Altid et godt smil og professionel behandling og svar.	I meget høj grad
103	Ventetiden var meget kortere end før. Jeg blev positivt overrasket.	I meget høj grad
106	Der var stor forvirring over, at der ingen rum var ledig.. Da jeg skulle snakke med en læge, og havde ventede i 35 minutter før jeg kom ind.. Og lægen var ikke forberedt på den samtale.. Så det var ikke et særlig positivt møde.. Desværre.	I høj grad
109	Modtagelse gik smidigt. Blev undersøgt hurtigt af en læge, lagt på en stue og hvad der nu hører til.	I nogen grad
116	Fungerede fint. Dog kan det være svært at finde p-pladser.	I meget høj grad
125	Jeg kom ind med ambulance til isolation pga. menigt. Fantastisk modtagelse, selvom jeg var noget rundt på gulvet og lidt overrasket over, at JEG skulle lande her. Kan overhovedet ikke komme i tanke om noget, der kunne gøres bedre. TOPKARAKTER, TAK.	I meget høj grad
140	Jeg synes, at hvis nogen er alvorlige syge, der skal [de kun have] tilknyttet en sygeplejerske og tage vagt blodprøver og andre ting hver gang de kommer til kontrol ellers tror jeg på at Danmark sygehuse er utroligt fremhævende.	I høj grad

153	Lidt mere tid til at høre ens symptomer.	I høj grad
189	Tog lang tid, før der blev givet besked til læge om, at jeg var ankommet.	I meget høj grad
195	De var rigtig søde, og jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
199	De er altid imødekommende og hjælpsomme, og de overholder altid mødetiden.	I meget høj grad
200	Meget svært at finde frem til afdelingen.	I meget høj grad
231	Jeg mangler handicapparkering ved afdelingen. Det er utilfredsstillende, når man ikke kan komme frem.	I meget høj grad
248	At ankomstscanner bliver justeret, så jeg ikke skal til skranken hver eneste gang, jeg er derude. Ellers fint og roligt og altid imødekommende personale.	I høj grad
264	Alt godt.	I meget høj grad
279	Jeg er ret meget glad for den måde, jeg bliver modtaget og behandlet på, både fra min kontaktsygeplejerske og min egen læge NNs side. Begge er meget kompetente, engagerede og imødekommende, selvom de har meget at se til.	I meget høj grad
280	Jeg blev ikke indlagt.	I meget høj grad
306	Jeg føler mig ikke taget alvorligt. Vi aftalte, jeg skulle starte på nogen piller, og så skulle jeg selv ringe efter recepten to gange. Ikke i orden! Når der aldrig plejer at være noget.	I nogen grad
311	Problematiske parkeringsforhold	I høj grad
321	Jeg havde tid til en TELEFONISK konsultation, hvorfor diverse spørgsmål ikke er relevante for mig, især spørgsmål vedrørende personalet. Lægen ringede til den aftalte tid.	Ikke relevant for mig
328	Er meget tilfreds med planlægning af konsultation.	I meget høj grad
339	Fint.	Ved ikke
345	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
388	Ja. Jeg var tilsagt ved middagstid, og der skete intet de første 12 minutter, hvorefter jeg forespurgte i receptionen, om der slet ikke var nogen læge, der ville tale med mig. Det affødte, at man kontaktede lægen pr. telefon, hvorefter det meddeltes, at lægen nu var på vej. Jeg har oplevet det her forløb flere gange rundt omkring på hospitalet, og jeg finder det respektløst overfor patienten, at man i det mindste ikke engang af egen drift oplyser, hvorfor man ikke kommer ind til tiden, og hvornår man kan forvente at blive kaldt ind til lægen. Det ville helt sikkert skabe en acceptabel atmosfære og en patientfornemmelse af, at nogen drager omsorg for, at information anvendes som en nøgle til forståelse af en irriterende situation, hvor man føler sig komplet ignoreret og overset i venteværelset. Generelt fornemmer man som patient, at lange og urimelige ventetider uden forklaringer er en del af sygehusvæsenets livsstil. Den indstilling til patientens ventetid bør naturligvis ændres radikalt gennem instrukser fra hospitalsledelsen og de enkelte afdelingsledelser.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
13	Jeg fik ikke tilskud til medicin, som I nu har sagt, at jeg skulle.	I meget høj grad
67	Jeg har fået svar på de ting, jeg gerne vil vide, og får det stadig. Vides det ikke undersøger de det hos en læge.	I meget høj grad
69	Ingen mangler.	I meget høj grad
109	Efter biopsi af hjernen gik der noget tid med stærke krampeanfald uden at vide, hvad det var forårsaget af. Da der så kom klarhed over dette, hjalp det lidt på informationsgraden. Da jeg efterfølgende skulle i behandling i kræftafdelingen, forløb det OK i stråling, men helt forfærdeligt i kemoambulatoriet, [grundet] dårlig vejledning og [det var] 100 procent upersonligt.	Ved ikke

112	Sygeplejersken havde ikke tid til mig. Jeg havde ellers nogen spørgsmål til hende. ØV.	I meget høj grad
116	Det har jeg ikke. Utroligt sødt og kompetent personale.	I meget høj grad
125	Jeg har overhovedet ikke manglet noget information. Jeg havde en fantastisk dialog med personalet, som var meget lyttende og vildt fagligt dygtige. TAK.	I meget høj grad
186	Ikke relevant.	I meget høj grad
200	Fik at vide, at næste konsultation kunne klares telefonisk, men fik alligevel en indkaldelse til at møde i Skejby. Ringede men fik at vide, at de ikke kunne se andet end, at jeg skulle møde op i Skejby.	I høj grad
243	Forløb endnu ikke afsluttet.	I meget høj grad
245	Jeg synes, at det var mere på sin plads, at man fik spørgeskema minimum en uge efter, at man kommer hjem. Halvanden måned efter er lang tid at huske på, hvordan det var. Det er lidt spildtid, og det er nytteløst og svært at huske.	Uoplyst
251	Jeg er stadigvæk ikke kommet i behandling, men er stadigvæk syg.	I meget høj grad
280	Jeg tager ikke medicin (jeg lever uden medicinbrug). Er dette skema relevant til mig?	Uoplyst
301	Jeg har gennem flere år haft den samme læge, som jeg er super tilfreds med!	I meget høj grad
303	Vidste, at jeg skulle have svar på nogle prøver, men de viste ingenting, så jeg blev hurtigt sent ud igen, og så skulle jeg tilbage til egen læge. Havde yderligere en tid, som så blev aflyst. Var faktisk ikke helt klar over, hvad den tid skulle have været brugt til.	I ringe grad
343	Jeg er ikke udredt endnu.	Ikke relevant for mig
347	Mangler information om, hvor jeg eventuelt kan have fået bakterien.	I høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
36	Nej.	I meget høj grad
109	Fik infektion i en albue. Det måtte opereres. Infektion i [ ], der blev negligeret af kræftafdelingen, men behandlet på Q sammen med infektionen i albuen, efter at have gået med dette i 2 måneder.	Ved ikke
200	Oplysningen om næste konsultation.	I høj grad
219	Der var lavet en fejl et eller andet sted, så jeg kom ikke til samtale med min sædvanlige læge. Men lægen var dygtig og havde sat sig ind i min journal. Så det var ikke noget stort problem.	Uoplyst
236	Underlig fejl.	Ikke relevant for mig
306	At den aftalte recept, jeg skulle have om eftermiddagen, ikke kom, og heller ikke dagen efter. Så måtte ringe efter den to gange....	I nogen grad
311	Da jeg fik svar på diverse undersøgelser på ambulatoriet, bestilt af ambulatoriet, blev Lungemedicinsk Ambulatorium bedt om vurdering af mine lunger, MEN INGEN fulgte op på dette, og jeg måtte selv aktivere koordinering. Det var svært, men jeg fik fat i en læge NN, som tog ansvar og gav mig en fantastisk hjælp.	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?
13	Det er ordentlige og flinke mennesker, jeg har mødt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg er utrolig glad for at have modtaget behandlingerne og undersøgelser fra Q-ambulatoriet. For i dag kan jeg kalde mig hepatitisfri, takket være de fagligt dygtige læger og personale på Q. Tusind, tusind tak for jeres gode og effektive arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
55	Der var en del ventetid, hvor jeg ikke vidste, hvad der skulle ske, og hvad jeg helt præcist ventede på. Her kunne lidt mere information have været rart.	I høj grad
59	De kontaktnumre jeg har er ikke i brug længere, og jeg er ikke nået længere end telefonkøen, så jeg har endnu ikke fået svar på spørgsmål opstået efterfølgende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
62	Mindre ventetid. Mine to første besøg var ganske tilfredsstillende. Det tredje var mindre vellykket. [Ventetid]	I nogen grad
65	Har fået den mest fantastiske behandling, som man kan tænke sig. Der bliver taget hånd om en og de har tid til en. Og de kan svare på alt. Har kun positivt at sige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Personalet skal have mere tid. Hvis de "render livet af sig selv", HVEM SKAL SÅ PASSE OS? [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
109	Tak til ALLE på Q for god, kærlig pleje. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
112	Lægen var MEGET godt forberedt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
116	Det kunne være rart at vide, at man kan tage blodprøver på fx. Nørregade eller andre steder, så man ikke nødvendigvis skal ud til Skejby til det. I mit tilfælde skal der tages blodprøver et par uger inden det ambulante besøg, så det er ikke samme dag. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
125	Jeg var til kontrol på ambulatoriet. Ingen ventetid, tryk atmosfære, god information om blodprøvesvar osv. og rigtig god behandling videre i forløbet, TAK. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
132	Der er alt for lang tid imellem aftalerne. En hel måned. [Ventetid]	I nogen grad
145	Tage mere hensyn til, at det stadigvæk er et "stigma" at være HIV-smittet. Det, at du sidder med alle mulige andre patienter, som ikke er HIV-smittede er ret ubehageligt. Lægerne glemmer, at de arbejder med det dagligt. Det at komme og blive sat i et venteværelse med andre ikke HIV-patienter skaber utryghed. Tag nu hensyn til, at det stadigvæk er "tabu" at være HIV-smittet i Danmark. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
159	Det eneste jeg synes, der ikke er rart, når jeg møder op i ambulatoriet er, at sekretærene virker uinteresserede, og man føler sig som "en i rækken". De kigger ikke op og hilser, heller ikke når man kommer hen til skranken. Det er ærgerligt, for det er førstehåndsindtrykket af afdelingen/ambulatoriet. De kan også have svært ved at forstå, at jeg har brug for at se den samme læge, hver gang jeg kommer, og dette er fuldstændigt afgørende for mit kroniske sygdomsforløb. Det er jo dem, der giver mig den næste tid, så jeg har brug for, at de er inde i min sygdom på den måde, at de har forståelse for, at jeg har brug for at se den samme læge, og at det kan være svært at passe ind i et job at møde op i ambulatoriet. De er ca. halvdelen af gangene søde og forstående, men den anden halvdel føler jeg mig til besvær. De hilser nærmest aldrig. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
189	Sygeplejerskerne var alle så søde og empatiske, og gav mig ekstra mad og snacks pga., at jeg savnede min lille nyfødte søn. Dejlig pleje og jeg havde ingen fornemmelse af, at de skulle løbe stærkt, (selvom de sikkert gjorde). Lægerne var også gode til at forklare og være personligt til stede :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
193	De gør det super godt. På trods af meget travlhed er de alle altid nærværende og omsorgsfulde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
199	Fagpersonalet på afdeling Q yder ALTID et fantastisk og velkvalificeret stykke arbejde. Jeg har næsten følt dem som værende familie. De er glade, imødekommende, lyttende og vejledende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

229	Ambulatoriet og al dets tilhørende personale var, som altid, imødekomende, professionelle og venlige. Min misfornøjelse kommer af politikernes beslutning om ikke at tilbyde den behandling, jeg har behov for, til alle patienter, inklusiv mig selv. Jeg kan derfor overhovedet ikke træffe nogen som helst beslutninger vedrørende min ikkeeksisterende behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
243	Forløb endnu ikke afsluttet.	I meget høj grad
248	Hvis de kunne få styr på Midttrafiks chauffører, der nægter at sætte en af ved indgangen, gang på gang. Selvom adressen og indgang er oplyst og bestilt på forhånd ignorerer Midttrafik. Det ville være skønt og beroligende, hvis man ikke skulle tænke på, at nu skal man bruge energi på at forklare, hvor man skal sættes af! Og svines til af diverse chauffører.	I høj grad
253	Men jeg synes at folk med ny HIV. Ved mig var der ike meget samtale om det. [Kommunikation og information]	I høj grad
303	Jeg synes det var meget frustrerende at have fået to tider, hvor jeg ved den første bare fik at vide, at de prøver, der var taget ingenting viste, og at andet besøg bare blev aflyst. Spurgte til den læge, som havde givet mig tiderne, og som havde lyttet og spurgt meget til mit forløb for at høre om planen med mit andet besøg, men han var der så ikke mere. Synes det er meget at køre helt til Aarhus. Det tager ca. en time hver vej, for at få at vide at mine prøver ingenting viste. Måske kunne det klares på en anden måde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
311	Plads til forbedring: Da jeg kom til lab. var der ikke bestilt EKG og blodprøver. Sekretær ringer til Q-ambulatoriet for at få en ordination, hvilket medfører, at mit fulde navn og CPR-nummer kan høres i hele venteværelset, og det endda to gange. Det er ikke i orden. Da jeg skulle til CT-scanning var den ikke bestilt som aftalt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
321	Lægen var jeg fuldt ud tilfreds med.	I meget høj grad
327	Afdelingen virker velorganiseret. Meget hjælpsomme. Samme læge og samme sygeplejerske. Meget positiv oplevelse. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
350	Meget fint forløb. Får altid to nye tider og besked angående, hvis jeg mangler vitaminer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
380	Før var samarbejdet med andre ambulatorier/sygehuse ikke så godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
388	Man bør udvise respekt for patientens aftalte tid. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad