



## **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?
19	Ved det sidste besøg på skleroseklinikken var jeg kun inde og tale med socialrådgiveren.	I meget høj grad
34	Mere venlig velkomst. Jeg skulle næsten undskylde for, at jeg kom for tidligt.	I meget høj grad
60	Det er forståeligt, at man ikke bliver tilset af en læge hver gang. Sygeplejerske NN gør det rigtig godt. En kvinde med erfaring og medfølelse. Men de sidste par gange har det være en [anden], og det er bare svært, når man har en kronisk sygdom at sidde over for en ny og dele sine erfaringer med ny medicin, som ikke virker. Dog har jeg fuld forståelse for [at få en anden sygeplejerske], men man åbner bare ikke op på samme måde.	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?
3	Eneste problem er, at der ikke er parløb mellem de forskellige regioner. Den ene region kan ikke se, hvad der er sket i en anden. En tåbelig praksis der burde være mere fokus på.	I høj grad
26	Jeg var til behandling med medicin, som jeg har fået i [mange år], så jeg havde ikke brug for information.	I meget høj grad
34	Sur sygeplejerske NN! Jeg skulle undskylde hele tiden. Hun himlede med øjnene hele tiden. Det var første gang, jeg skulle have medicin og lægesamtale samtidig. Jeg blev nærmest skældt ud, da jeg spurgte til forløbet af dagen. Jeg har aldrig oplevet noget lignende på den afdeling.	Slet ikke
44	Jeg kunne godt bruge information om den test, jeg får lavet hver gang, er dårligere eller bedre [end sidst]. Testen laves, inden jeg får medicin ca. hver fjerde uge.	I høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
8	Afdelingen var vist på vej til møde, så havde en opfattelse af, at jeg var glemt.	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?
26	Det er altid rart at komme på Skleroseklinikken på Aarhus Universitetshospital, hvor både sygeplejersker og sekretærer kender mig. Der er altid en god og hyggelig stemning, hvor der er plads til både sjov og smalltalk. Personalet er fagligt dygtige, og de tager sig altid tid til at lytte og rådgive, når jeg har brug for det. Personalet er ligeledes meget omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 30 Mit forløb startede på andet sygehus []. Et forløb ofte præget af læger, der ikke havde sat sig ind i forløbet, virkede uforberedte (skulle lede rundt i journalen flere gange) og mødte forskellige læger ved hvert besøg. Når der blev aftalt, at sygehuset/sekretærer ville ringe tilbage blev aftalerne ikke overholdt. Dette oplevet flere gange. Blev overflyttet til Aarhus og har her været tre gange. Mere positivt og godt indtryk (indtil videre), men et forslag er at indføre kontaktlægefunktion, så man som patient ikke skal forholde sig til en ny læge hver gang. Det må kunne planlægges til større glæde for patienterne, og måske endda også for lægerne :-).  
[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I høj grad
- 34 Har altid været meget tryk og glad for at komme på Skleroseklinikken. Alle har hjulpet og været venlige lige indtil jeg mødte sygeplejerske NN. Mage til dårlig opførsel har jeg aldrig set før! Blev mødt med nedladende kommentar om, at jeg var i dårlig form, da jeg fik målt blodtryk, hvor jeg fortalte, at jeg lige havde løbet nede fra BY-Lab? Det er jo ikke lige noget man måler der! Da jeg havde fået lagt drop sagde jeg, at den sved i hånden, hvilket resulterede i, at hun hev i droppet fra side til side, mens det sad i min hånd! Hvorefter hun sagde "Så! Nu er det i orden". Hvem finder på sådan noget? Jeg havde i forvejen fået en tid til lægesamtale under behandlingen. Da der var gået 45 minutter efter den tid, spurgte jeg om hun vidste, hvornår jeg kom til? Hun svarede, at jeg da sandelig ikke kunne forvente at komme ind til en aftalt tid når jeg nu fik medicin! Jeg havde bare at vente til lægen fik tid! Som først var en time efter behandlingen sluttede! Det kunne der godt have været informeret om før! Hvis hun nogensinde bliver sat på til min behandling, kræver jeg en anden sygeplejerske.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Slet ikke
- 54 Det hele fungerer super tilfredsstillende på klinikken/ambulatoriet. Alle medarbejdere er dygtige, kompetente og venlige.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 64 Var til montrose inden mr-scanning, og blev henvist til blodprøver, men ikke alle relevante blev taget [i betragtning] eller var der henvist til. Medførte et ekstra besøg på laboratoriet.  
[Kvalitet i behandling] I høj grad