

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?
2	Jeg var tilsagt forkert bygning.	I ringe grad
30	Kan kun meddele om gode oplevelser. Alle var meget smilende og hjælpsomme. Der var en dejlig smittende ro hos personalet.	I meget høj grad
33	Den aktuelle læge havde ikke printet det journalmateriale, han ønskede og kæmpede derfor forgæves med printer. Dette burde være gjort i god tid inden fremmødetidspunkt.	I ringe grad
42	Ved undersøgelsen hos NN med strøm var der lang ventetid grundet en misforståelse mellem afdelingerne.	I høj grad
44	Kold, ligegyldig og ikke empatisk læge med arrogant attitude. Da jeg fortalte om mine smerter efter biluheld, blev det påpeget, at jeg nok havde en depression.	Slet ikke
48	Jeg bliver altid mødt af nogle helt fantastiske søde og rare personer. Man føler sig faktisk helt hjemme.	I høj grad
56	Lægen var forberedt på min ankomst, men ikke øvrigt personale. Ved modtagelseskærm hang et spørgeskema, som jeg blev tilrådet at udfylde (af forbigående personale), men det viste sig ikke at være relevant for min undersøgelse. Angiv gerne, hvem skemaet er til eller fjern det. Skemaet er også nævnt på klinikens hjemmeside.	I nogen grad
61	Tror ikke, jeg kunne have fået en bedre modtagelse, end den jeg fik, følte mig rigtig velkommen.	I meget høj grad
64	Jeg bliver altid godt modtaget og kommer altid ind til tiden.	I meget høj grad
73	Der er ikke personale til at modtage! Der er en skærm, hvor sygesikringskortet scannes!	Ikke relevant for mig
74	Ikke handicapvenlige adgangsforhold.	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Manglede svar på bivirkninger ved medicin. Blev meget overrasket over dette.	I høj grad
18	Ved hvert besøg var det en anden læge, det var for dårligt. Det vil være godt med samme læge, eller den læge man har god kontakt til, med mere viden med ens sygdom. Det er træls, at man skal fortælle forfra om sin sygdom igen og igen, når der kommer andre læge hver gang.	I ringe grad
33	Jeg følte, at der stort set ikke blev lyttet til mig som patient, og derudover følte jeg, at mine skader og smerter blev bagatelliseret. Jeg fik slet ikke den hjælp eller information, jeg havde behov for. Samtalen medførte, at jeg forlod konsultationen i mere forvirret og nedtrykt tilstand, end jeg var, da jeg mødte frem.	Slet ikke
56	Før konsultationen ringede jeg til afdelingen med spørgsmål om undersøgelsens art. Jeg oplyste mit personnummer og fik oplyst, at det var en neurologisk undersøgelse. Det viste sig i stedet "kun" at være en lægesamtale. Tydeligere information i indkaldelsesbrevet vil være godt, her henviser I nemlig til hjemmesiden, hvor der er information om neurologisk undersøgelse. Det fremgik ikke klart af indkaldelsesbrev og telefonopringning, om visitation til behandlingssted var sket forud for konsultationen, eller om den skulle ske på baggrund af konsultationen. Bedre information vil mindske mulighed for forvirring. Jeg mangler information om ventetid for videre forløb og overblik over forløbets opbygning/omfang. Det blev beskrevet mundtligt, men jeg har ikke kunnet finde skriftlig information om dette, kun om behandlingens teori.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Kun at jeg var indkaldt til den forkerte bygning.	I høj grad
42	Fejl i aftale mellem Smerteklinik og Neurologisk Afdeling medførte ventetid. Personalet gjorde efter opdagelse af fejl, hvad der stod i deres magt for, at generne ikke skulle blive større. []	I nogen grad
71	Skulle være med i [et] forsøg, og havde telefonisk fortalt hvilken medicin jeg tager. Alligevel opdager jeg selv ved gennemlæsning af forsøgets vilkår, at jeg netop tager den medicin man ikke må tage. Besøget var dermed spildt tid.	I ringe grad
74	Der var ikke afsat tid til forundersøgelse, men kun en kontroltid, så ikke tid nok.	Slet ikke

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?
15	Psykiater tog mig seriøst. Bivirkninger ved medicin skulle være bedre forklaret, var mangelfuldt. Mere konkret i forhold til diagnose. Hurtigere specialistbehandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
18	Telefontiden er kort og meget tit optaget. Vigtigt, at det er samme læge under hele behandlingsperioden. Få mere viden om den medicin, patienterne får. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I ringe grad
30	Personalet virker bare så topprofessionelle og samtidig menneskelige og empatiske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Der var trods flere henvendelser til personalet ingen, der påtog sig koordineringen trods den alvorlige tilstand. Jeg var trods alvorlige skader nød til selv at koordinere og påpege manglende undersøgelser og journalfejl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
48	Jeg har intet at klage over. Dog er jeg ked af at se, hvor travlt personalet har. Det er lidt trist. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	[] Samtalen var med en lyttende og empatisk læge, og jeg fik oplevelsen af at blive set/hørt. Jeg savnede skriftligt materiale om smerteklinikkens tilbud. Det blev beskrevet mundtligt og var svært at få overblik over/huske. Jeg fik link til en hjemmeside om smerter, men jeg har ikke kunnet finde info om nærmere struktur/opbygning af behandlingsforløbet. Jeg har ikke fået info om, hvor lang ventetiden er, og savner overblik over det videre forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
61	De gjorde det til en samlet god dag for mig.	I meget høj grad
63	Jeg håber, at der kommer mere forskning i og viden om hovedpine efter operationer. Jeg vil samtidig gerne understrege, at min medicinering har gjort en lille forskel til det bedre, idet smerten er reduceret en smule, og idet jeg sover bedre. Derfor føler jeg mig mere veloplagt, hvilket jeg er meget begejstret for. Så mange tak for det! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
67	Alt for lang ventetid. Lidt ærgerligt at man ikke kan lave de to undersøgelser på samme dag, som de krævede af mig. Men går ud fra der er en god grund til det. Måske medicinsk eller adgang til apparater? [Ventetid]	I høj grad
74	Tjekke kalenderen for at se om der er afsat korrekt tid. For en smertepatient er det ikke omkostningsfrit at møde forgæves op. For mit vedkommende kostede det tre ugers forværring i min tilstand herunder tre nætter med stort set ingen søvn pga. kraftige smerter som følge af køreturen. Først en aflyst tid. Dernæst for lidt afsat tid. Indtil videre er der gået fem måneder fra min henvendelse er modtaget, til jeg kommer til samtale. Og der er højst sandsynligt også ventetid herefter, hvilket jeg har stor forståelse for. Men når man har ondt og bare ligger i sin seng og venter (16 måneder nu), så kan tiden føles meget lang. Det vil være rigtig dejligt med konkrete datoer for behandling at se frem til i stedet for usikkerhed. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke