



## **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	Vi har endnu ikke oplevet, at tiden er overholdt i forhold til mødetidspunktet. Det vil være fint, hvis vi ved ankomsten blev oplyst om, hvor lang ventetiden vil være.	I høj grad
6	[Min datter] bliver altid mødt af de sødeste sygeplejersker, som altid henvender sig til [min datter] før os forældre. Det, synes jeg, er rigtig dejligt. De tager sig også altid god tid til, at børnene kan rydde op.	I meget høj grad
22	Klinik for Børn & Unge: vi har kun positivt at sige, altid hjælpsomme.	I meget høj grad
25	Modtagelsen var fin, men vi havde en del udfordringer op til med at få de rigtige tider, og få det koordineret så ultralyd og samtale kunne passe sammen.	I høj grad
81	Det var en meget venlig modtagelse, vi fik.	I høj grad
87	Næ alt var fint?	I meget høj grad
104	Vi blev modtaget rigtig godt med åben arme ??????	I meget høj grad
117	Synes det virker dårligt, at lugen er lukket ind til sekretæren i modtagelsen. Man føler sig ikke særlig velkommen. Når vi først bliver kaldt ind, er der super god service og dejligt personale.	Ved ikke
129	Da egen læge, i vores tilfælde, havde sendt en forespørgsel/henvisning/tilføjelse vedrørende et allerede igangværende forløb, undrer det mig, at vores unge læge på [afdelingen] ikke havde fået mulighed for at forberede sig på henvendelsen allerede før konsultationen. Altså havde drøftet egen læges forespørgsel om en supplerende scanning med sin "ældre kollega", og så give os et svar på det med det samme eller evt. telefonisk. Resultatet af vores konsultation blev nemlig, at den unge læge, som allerede kendte forhistorien, ville drøfte den med sin kollega og så ringe tilbage til os. Tænker, vi kunne have sparet både jeres og vores tid og ressourcer ved, at dette var gjort, før vi kom. Evt. kunne svaret gives telefonisk, så en hel konsultation var blevet sparet eller kunne være givet til en anden.	I nogen grad
192	Kompetent og trygt.	I meget høj grad
193	Ingen yderligere kommentarer.	I meget høj grad
213	Fint. Indbydende venteområde med legetøj passende til aldersgruppen. [NN] nåede godt at falde til.	I høj grad
225	Vi blev dejligt og smilende modtaget. Skønt når min datter er en lidt forsigtig to årig.	I meget høj grad
235	Generelt var personalet meget imødekommende og venlige. Vi undrede os over, at vi gennemgik samme undersøgelse, som lige var gennemført af egen læge? Men ellers en god oplevelse på børneafdelingen.	I meget høj grad
242	Altid dejligt at blive mødt af smilende personale. Dejligt at børnene må tage det legetøj med ind til konsultation, som de lige har fat i, så en leg ikke nødvendigvis skal afbrydes, og barnet bliver ked af det.	I meget høj grad
246	Dejligt personale. Altid velforberedt.	I meget høj grad
280	Modtagelsen var meget fin. Personalet var imødekommende og forstod både at kommunikere med os forældre samt vores [lille] søn. Det virkede afdæmpet og roligt. Hvilket for os er vigtigt, netop for at børnene har en opfattelse af, at det er et godt sted at komme.	I høj grad
332	Jeg synes man bliver modtaget godt og hurtigt.	I meget høj grad
342	Det kører som smurt, når det gælder allergivaccination.	I meget høj grad
345	Det kunne være rart at være kommet ind til samme læge, som jeg havde tilset tidligere på samme afdeling. Som alternativ, kunne de have læst journal fra tidligere besøg.	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?
129	Som sagt så var det en supplerende henvisning i et allerede eksisterende forløb, så lige præcis ved denne konsultation, fik vi ikke informationen/svaret på det ene spørgsmål, vi var kommet for at få svaret på. Vi fik gentaget mange andre gode og relevante informationer, som vi dog allerede havde hørt.	I nogen grad
139	Vi var skuffede over, at vi ikke var blevet informeret om, at vi havde fået ny kontaktperson, og det så var hende, vi så skulle ind til den dag.	I høj grad
213	Jeg hentede Locoid til NN på recept. På apoteket fik vi at vide det modsætte af, hvad lægen forklarede os. Det er ikke første gang, det sker i forbindelse med børneeksem og handler bl.a. om, hvordan hun skal vaskes, hvordan steroidcremen skal doseres. Det er forvirrende, at apoteket og personalet giver forskellige anvisninger. Jeg går ud fra, at læger/sundhedspersonalet ved bedst og handler efter deres anvisning. Kan man holde apotekerne fra at være vildtledende? Nogle gange kan man helt klart gennemskue "salgsaktiviteter" i deres rådgivning.	I meget høj grad
280	Da vores søn fik bedøvende salve på (anvendt i forbindelse med blodprøve), var der efterfølgende hos os forældre forvirring om, hvor vigtigt det var, at der gik præcis en time, før "plasteret" skulle fjernes. Desværre var den bedøvende salve ikke så effektiv i vores tilfælde. Måske kan en folder (tegneserie henvendt til børn), der forklarer et blodprøveforløb, være hensigtsmæssig. Vi havde prøvet at fortælle om, hvordan en blodprøve forløber, et lille stik m.v., men oplevelsen var lidt voldsom for ham, da han sad i situationen. Selve blodprøvestedet var meget lidt henvendt til børn. Der var en "kold" atmosfære i rummet. Personalet gjorde en flot indsats for at opveje dette. Men selve lokalet er ikke så henvendt til børn. Nogle børnevenlige billeder på væggene for at få lidt kulør ind i rummet, tror jeg kunne gøre en forskel.	I høj grad
329	Lægen vil ikke lave undersøgelsen for at hjælpe med at finde diagnosen. Alt for dårlig service. Det var spild af vores og hendes tid. Hun nævnte, at undersøgelsen kun udføres ved et privat sygehus på egne omkostninger. Alt for ringe service efter den høje skat, man betaler i dette land.	I ringe grad
364	Min søn lider af kraftig øjn allergi. Prøver, der bliver taget, viser ikke noget. Nu prøver jeg selv at undersøge, hvad der kan gøres for ham, da jeg tror, det også er psykisk.	I ringe grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
25	Der var meget kludder i de tider, vi fik forud for besøget. Vi skulle ringe flere gange, før det kom på plads, og samarbejdsviljen, vi blev mødt med i den forbindelse, var meget modvillig.	I nogen grad
186	Data omkring min vægt og højde, som var sendt fra lægen, var ikke nået frem.	I nogen grad
235	Vores søn fik bedøvelsesplaster på i børneafdelingen, og vi fik besked på at møde til blodprøver efter en time (hvor bedøvelse så skulle virke). Da vi kommer til blodprøverne, kan vi læse på en informationsskærm, at plasteret skulle fjernes en halv time før aftapning, hvorefter vi venter yderligere 45 min. Desuden kan vi læse på informationsskærmen, at det er muligt, i den afdeling hvor de foretager blodprøverne, at give en bedøvende spray, der virker med det samme! Vi synes ikke, at vi i den forbindelse var særlig godt informeret, samtidig med at vi gerne ville være ventetiden på en time og 45 minutter foruden, hvis det var muligt at bruge spray?!	I nogen grad
242	En lille minimal fejl. En recept blev lavet på inhalation og ikke på spray, hvilket betød, at vi lige måtte ringe tilbage og få lavet en ny recept, så den fungerede med vores maskesystem :-)	I meget 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	I det store og hele et imødekomende og venligt ambulatorium. Der kunne godt være en anelse mere smidighed/venlighed i receptionen. Vi har flere gange oplevet, at der ikke har været så stor smidighed til at hjælpe ved at få tjekket op på, om lægerne har bestilt de blodprøver, der var lovet / tjekke ambulante tider osv. Vi er klar over, dette er lægelige opgaver, men det er jo en sekretær, som vi kan få fat på. Vi har ofte oplevet, at de blodprøver, der skal tages ikke er bestilt. Det er småting, men synes alligevel, det bør nævnes. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Altid god service og kompetent personale. Stor ros til børneafdelingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Bedre styr på indkaldelserne. I første omgang fik vi en tid til ultralyd og en tid til samtale, hvor det ikke var fysisk muligt at nå ultralydsundersøgelsen inden samtalen. Det ville være rart, at det var den samme læge, som kendte til forløbet som vi skulle til samtale hos, og ikke en ny hver gang. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
63	Vi er meget tilfredse med børneambulatoriet og med den behandling de tilbyder vores søn på otte år for diabetes type 1.	I meget høj grad
75	Hvis symptomerne ikke var forsvundet af sig selv, er det MEGET lang tid for [et barn] at vente på yderligere undersøgelser og svar [godt halvanden måned]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
81	Det var vores første besøg i Viborg. Tidligere har vi været tilknyttet andet sygehus, og det har været en blandet fornøjelse. Den sidste læge vi mødte, der var rigtigt dygtig og lyttede sådan set også til os, men han havde en lidt arrogant stil, som i starten virkede skræmmende og nedladende. Men efterfølgende havde vi et rigtigt godt samarbejde med ham. Den første læge, som fulgte os, var ikke særlig interesseret eller initiativrig. Den anden læge vi mødte var meget forstående, men vi stolede ikke på hendes behandling, da hun blot lænede sig op ad vores fysioterapeut, hvis behandling desværre ikke virkede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
105	Ville være godt med en kontaktlæge, vi har set en ny læge hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad
133	Rigtige gode til at snakke med min datter og overtale/aflede hende med nogle sjove ting som f.eks. sæbebobler. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
139	Fint. Men vil gerne informeres, når der skiftes kontaktperson. Synes det er en meget følsom situation, så trygheden ved, at man har den samme, synes jeg er meget vigtigt. [Kontaktperson]	I høj grad
143	Jeg skrev efterfølgende til lægen, desperat efter noget rådgivning/sparring i forhold til min søns tilstand. Desværre fik jeg intet svar! Det er omstændigt at komme i kontakt med lægen gennem sekretæren! Dette er jeg meget utilfreds med! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
147	Kompetent og imødekomende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
162	Kontaktsygeplejersken har tjek på det meste. Skiftende læger er et kæmpe problem i forhold til f.eks. diabetesbehandling af børn! Ikke alle er oprigtigt interesseret. Nogle taler nedladende og belærende. Under alt kritik. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
186	Ved slutningen af undersøgelsen fik jeg at vide, at jeg skulle have taget nogle blodprøver, men ikke hvorfor eller hvad der skulle undersøges. Det blev sagt med største selvfølgelighed: "nu tager vi lidt flere prøver på dig". Men det at jeg ikke med lige så stor selvfølgelighed fik at vide, hvad prøverne var, var ret ubehageligt og fik mig til at føle mig som en ting uden følelser. Jeg vil gerne informeres og inddrages. Så jeg spurgte selv og fik også svar, da jeg gjorde det. Men det var ikke rart. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
213	Selvom NN lige var fyldt to år ved besøget, så snakkede lægen ikke "over hovedet" på hende, men taltale hende, spurgte om hun måtte se hendes arm osv. Det vil sikkert gøre NN mere trykt ved fremtidige lægebesøg. Jeg har oplevet en god balance mellem effektivitet og menneskelig varme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
225	Jeg synes, det har været dejligt med samme læge. En fast kontaktperson er godt. Fantastisk at blive lyttet til og taget alvorligt! Vi har været SA tilfredse i forhold til vores datter. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 235 Vi fik i børneafdelingen besked om, at vi ville blive ringet op, når der forelå resultater af blodprøverne indenfor 14 dage. Undersøgelsen blev foretaget [først på efteråret]; vi har [næsten 4 uger senere] kontaktet egen læge for at høre, om de havde fået svar, da vi intet har hørt. I dag har vi prøvet at kontakte børneafdelingen for at rykke for svar på blodprøverne, og fået at vide at "vores" læge ikke er tilstede, dog er vi blevet lovet en opringning "hurtigst muligt". Så dette spørgeskema burde ikke være udsendt, før vores undersøgelse er fuldført!  
[Ventetid] I nogen grad
- 242 Igen dejligt personale, som drager omsorg for de mindste og giver dem en tryk oplevelse ved at være på sygehuset. Der bliver talt til børnene, så det er dem der er i fokus. Samtidig er der også rum til at forældrene kan drøfte behandlingen. Kompetent personale, særligt dejligt med en kontaktlæge, når de ambulante kontroller handler om at justere den medicinske behandling. Det kunne være rart hvis konsultationstiderne indimellem kunne ligge lidt senere på eftermiddagen, således der blev holdt åbent lidt længere. Så behøver man ikke nødvendigvis at skulle finde en hel fridag, for at kunne tage med sit barn til konsultation.  
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 266 Det er dejligt at opleve, at det er den samme læge, man kommer ind til hver gang. Det har kæmpe stor betydning, når det er børn, det drejer sig om. Barnet oplever, at de kender lægen og er tryk ved besøget, selvom det ikke altid er lige fedt at skulle på sygehuset til kontrol. Vi oplevede en læge, der i den grad havde øje for barnet og kunne huske fra gang til gang, hvad barnet var optaget af. Så der var en god tillid i mødet.  
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 276 Jeg synes, at det var en meget omfattende undersøgelse, efter at min datter kun havde haft blærebetændelse en enkelt gang. Men det var meget kompetent personale, og vi foretog selv de prøver, vi mente var relevante i forhold til, at min datter kun havde været syg en enkelt gang. Generelt en meget fin behandling for både barn og forældre.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 287 Rigtigt godt med primær sygeplejerske og læge.  
[Kontaktperson] I nogen grad
- 329 Hvis I i forvejen ved, at I ikke vil hjælpe patienten, skal I skrive eller ringe og fortælle det. I visse tilfælde har vi forældre holdt fri fra arbejde samt taget vores datter fri fra skolen for at høre, at I ikke vil udføre en undersøgelse, som kunne hjælpe med at stille en diagnose.  
[Kommunikation og information] I ringe grad