

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Klinik for Gigt- og Bindevævssygdomme Silkeborg

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

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	Det var en meget lukket afdeling, og der mangler en velkomstdisk! Et sted, hvor man kan spørge personalet om småting. Afdelingens informationsdisk er "lukket" inde og næsten helt gemt væk fra patienterne. Den første velkomstdisk, som du ser på afdelingen, tilhører en anden afdeling, men der er modtagelse og et stor smil ved henvendelse. Det mangler på ambulatoriet. Det er som om, at der ikke er nogen interesse i, at patienterne skal kunne komme i kontakt med noget personale.	I nogen grad
17	Jeg ventede halvanden time, inden jeg blev kaldt ind. Henvendte mig to gange. Det er virkelig lang tid at vente! Og så kom jeg ikke ind til min normale læge.	I nogen grad
20	Venlig, god og munter stemning. Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
26	Nåede end ikke ind i venteværelse efter udfyldelse i DANBIO (muligvis en udeblevet patient før mig).	I høj grad
27	Jeg fik en meget fin modtagelse, hvor jeg følte, at der virkelig blev taget hånd om min tilstand. Super.	I meget høj grad
31	Blev rigtig godt modtaget.	I høj grad
40	På ambulatoriet bliver de vrede, hvis man ikke har bestilt tid. Det synes jeg ikke, de kan være bekendt.	I meget høj grad
49	Jeg var ikke blevet oplyst om, at min behandling skulle være anderledes. Jeg har ellers været godt tilfreds med, hvad jeg har fået indtil nu, men det her blev mig en tand for forvirrende. Nogle ting efter lægeskiftet er ikke blevet mig oplyst, og jeg havde en fantastisk læge.	Slet ikke
50	[Der er] ingen ønsker om forbedring. [Jeg] bliver behandlet meget professionelt og venligt af alle.	I meget høj grad
55	Sød sygeplejerske med fin modtagelse. Var til KRAM samtale. Blev henvist til andet sted vedrørende hjælp til evt. kostændring, men ØV de har efterfølgende meddelt, at der var et helt års ventetid. Det var måske en god ide at opfordre til nogle flere hold der. Ellers fint informerende forløb på sygehuset.	I meget høj grad
69	Jeg har kun positive oplevelser med gigtambulatoriet i Silkeborg. Imødekommende, venlige, lyttende og åbne over for min egen teori om, at min ihærdige træning har en positiv virkning på min Bechterew.	I meget høj grad
77	Min fornemmelse er, at lægerne ikke har tid til at læse journalen bare lidt igennem, inden man kommer ind til samtale.	I høj grad
83	Havde tid til infusion [om formiddagen] og kom til [tre kvarter senere].	I nogen grad
95	Det hele var ok. Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
102	Upåklagelig.	I meget høj grad
110	Jeg synes, venteområdet er lidt kedeligt; ikke så opløftende og gamle blade, men ellers er det OK.	I meget høj grad
119	At der ikke er den lange vente tid. Jeg har ventet op til 40 minutter, så bedre planlægning.	I ringe grad
137	Jeg blev modtaget virkelig godt. Utrolig dygtig og rar læge, der tog "vare" om mig. En dejlig oplevelse. Så godt, at jeg kom til at græde, da jeg kørte hjem.	I meget høj grad
146	Der er ikke nogen som modtager en, da man selv skal tjekke ind.	I meget høj grad
149	Venlig, imødekommende og hjælpsom modtagelse. Jeg havde glemt mit sygesikringsbevis.	I meget høj grad
160	Dygtigt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad
168	Jeg tror, der var sket en fejl.	I ringe grad

172	Lægen havde ikke tid til mig, blev bedst om at komme igen [en anden dag]. Ventede [i tre timer], hvor en sygeplejerske og jeg blev enige om, at det var for længe at vente. Jeg kunne lige så godt gå.	Ved ikke
175	Ventetiden er generelt 20-30 minutter over aftalte tid.	I meget høj grad
181	Jeg har fået en rigtig god behandling gennem [flere] år, det er dejligt, lægen ringer, hvis der noget, også for at spørge hvordan jeg har det, man er altid mødt med venlighed. Kun rosende ord til Silkeborg Sygehus.	I meget høj grad
205	Meget professionelt og kærligt. Topkarakter :-).	I meget høj grad
225	Det var fint, så kunne jeg udfylde det faste spørgeskema inden.	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?
2	Jeg manglede en kontaktno på personalet efter besøget.	I nogen grad
13	Var godt informeret.	I høj grad
26	Jeg modtog planmæssig medicinsk behandling udført af sygeplejersker ved mit besøg. Der var således ikke tale om et kontrolbesøg ved en reumatologisk læge.	I høj grad
27	Det har bare fungeret.	I meget høj grad
40	Jeg skal sluge [flere] tabletter til aftensmad, hvad jeg også gør. En af gangene sad de fast i min hals. Men vi skal snakke om det næste gang.	I meget høj grad
49	Jeg var blevet opfordret til en ny slags medicin pga. ønske om et barn, det blev beviliget, og jeg skulle eventuelt fremover tage denne slags. Medicinen jeg fik virkede slet slet ikke, og det var først, da jeg skulle hente nyt, at jeg fik fortalt, at det ikke blot gik udenom ting i kroppen som kunne have betydning for et barn, men også at det var svagere i styrke. Da jeg så kom på det gamle medicin, fik jeg først der at vide, at jo flere gange jeg er af det, jo svædere er det at komme i gang, og jeg kunne få flere allergiske reaktioner, I er blevet klogere siger I, okay men den viden om før og efter og under brug vil jeg gerne have også.	Ved ikke
50	Ingen mangler.	I meget høj grad
80	Man husker ikke hvad man har af spørgsmål, når man er der.	I høj grad
101	Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
110	Dette besøg i september var et, som jeg selv havde bedt om, fordi jeg har haft det svært psykisk i en periode på grund af gigten og hverdagen, så det er et lidt andet besøg end ellers. Jeg havde også specifikt ønsket den sygeplejerske, jeg snakkede med, da hun kender mig. Generelt oplever jeg ved hvert lægebesøg, at jeg møder en ny læge. Jeg har endnu aldrig ved mine kontrolbesøg stødt ind i den samme læge, og det, synes jeg, er et problem, da jeg oplever, at man skal starte forfra, og det er svært at udøse sine problemer til et nyt og fremmed menneske. Sygeplejersken kan nogle gange være den samme, og den pågældende sygeplejerske her er fantastisk, da man bliver mødt som et helt menneske og ikke bare en journal, som de lige har læst op på. Desuden er skemaet, som vi skal udfylde før et besøg, helt hen i vejret for unge mennesker og også for min alder. Det er jo andre ting, som tæller i hverdagen, samt at jeg aldrig har set eller hørt det brugt i en efterfølgende samtale som udgangspunkt for besøget. Jeg er gammel i gårde, da jeg har haft gigt i over 30 år nu, så jeg synes, at tiden til den enkelte er blevet mindre, og det er sværere at lave tider.	I meget høj grad
115	Mangler generelt information om sygdom. Mere dybdegående information om bivirkninger ved medicin. Mere information om muligheder og hjælp til dagligdagen, såsom hvad gør man, hvis man ikke kan klare nuværende arbejde. Mulighed for en kontaktperson, som kan hjælpe os med diverse information og besvarelse af alle vores spørgsmål, i stedet for at man skal gå ned psykisk, når man forsøger at finde oplysninger på nettet. Det kan være spørgsmål om arbejdsliv, smerter, hjælpemidler, medicin osv. Det ville give mindre stress til allerede sygdomsramte personer. Mangler bedre kontakt mellem egen læge og sygehus. Den samme læge og den samme kontaktperson gennem hele forløbet.	I nogen grad
133	Alt for mange skiftende læger og personale og en lang journal med fejl i gør et forløb utilfredsstillende. Mangler information om, hvad jeg kan gøre med eksempelvis min tå, som, jeg fik at vide, tydede på, at jeg muligvis havde gigt i.	Uoplyst
157	Der er ikke meget viden om [sygdommen], jeg har, så det kunne medarbejderen jo ikke give mig.	I høj grad

181	Har ikke manglet information.	Ikke relevant for mig
210	Drøftelse om fremtiden med hensyn til arbejde og fokus på godt liv trods kronisk lidelse, herunder med hensyn til bivirkninger af medicinsk behandling. Evt. at afdelingen har tilknyttet socialrådgivere, fysioterapeut og ergoterapeut.	I høj grad
219	I begyndelsen af året havde jeg et svært akut udbrud af gig. Min svigerdatter forsøgte at få en akut tid til mig, men fik den besked, at det skulle gå gennem min læge. Der havde jeg været flere gange. Jeg blev så sendt på sygehuset, da jeg på det tidspunkt ikke selv var i stand til at klare mig selv. Jeg boede hos min søn. Jeg havde en overnatning der, stadig ingen kontakt med gigtafdelingen. Nu var jeg så syg, at min søn og svigerdatter igen kontaktede gig afdelingen, min svigerdatter var nu så vred at det på en eller anden måde lykkedes hende, at få en akut tid på afdelingen efter et par dage. Der kom jeg i behandling med det samme, og fik det hurtigt meget bedre. Efterfølgende er det blevet sådan, at jeg er tilknyttet en sygeplejerske, som jeg kan ringe til, hvis det sker igen, det er betryggende.	I meget høj grad
225	Det er svært, fordi mit forløb har været så langt, og jeg er blevet ignoreret af samtlige læger, jeg har haft, så har skiftet mange gange i forsøg på at få hjælp. Hun var flink nok og lyttede, men kunne godt have brugt en smule mere engagement, da jeg er [i trediverne] og stort set ingen liv har: i perioder har jeg INTET, og ingen ved hvorfor. Pt. runder jeg seks uger alene hjemme i mit hus uden at vide hvorfor. Jeg har diagnoser på nogle ting, fint så kan man forholde sig til det, men at det er så svært at få hjælp til resten, er utrolig hårdt. Alene i år har jeg har [rigtig mange] sygedage, uden nogen ved hvorfor og egentlig gider.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
168	Ventetid.	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	Der mangler en informationsdisk, hvorpå jeg som patient kan henvende mig ved evt. spørgsmål, og jeg mangler også, at der er mere synlighed af afdelingen. Jeg vil gerne, at der var lidt mere rådgivning i forbindelse med de nye medicineringer og ved danbioskærm en mere uddybende forklaring på, hvad den bruges til, og hvorfor jeg skal svare på spørgsmål, der ikke bliver brugt i min konsultation. Danbioskærmene står meget dårligt og er svære at sidde ved. Der mangler generelt åbenhed og synlighed af personalet i området. Det hele er et meget lukket miljø set fra patientens side. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
3	Ved henvendelse til gigambulatoriet om en akuttid, er responstiden en uge. Det er for længe, når man har smerter ved hævede led. [Ventetid]	I høj grad
17	Jeg er utrolig glad for at være tilknyttet Silkeborg, denne gang er den eneste, jeg nogensinde har følt mig lidt afkortet og "smidt ind" til en tilfældig læge. Normalt bliver der taget virkelig godt hånd om mig og min sygdom, og jeg har tilknyttet "fast" reumatolog, det er skønt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Det var fint, at ambulatoriet fandt en læge til scanning efter røntgen. Fik først at vide, at lægen var syg, og at jeg først kunne komme til dagen efter. Da jeg påpegede, at jeg [havde lang transporttid], fandt de en anden læge, der kunne gøre undersøgelsen færdig. Så jeg blev ikke forsinket i forhold til det oprindeligt oplyste. [Ventetid]	I meget høj grad
26	Jeg modtager behandling hver sjette uge, og jeg har mulighed for sammen med personalet at tilpasse tidspunktet for næste behandling(er) med mit arbejde, hvilket er RIGTIG dejligt. Det er muligt at få kaffe/te/vand under behandlingen, hvilket er rart. Op til behandling kan der godt sidde en del patienter i venteværelset, men jeg har aldrig oplevet at sidde længere en højst et kvarter, før jeg blev kaldt ind, hvilket naturligvis er positivt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	I høj grad
27	Jeg er simpelthen så imponeret over den måde, der bliver arbejdet på. Tænk, at man kan blive udredt så hurtigt og komme i den rette behandling, det er over al forventning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

32	Det er aldrig den samme læge, hvilket er meget frustrerende. Det er en ny stort set hver eneste gang. Man skal igen til at genfortælle sin sygehistorie. De siger/mener ikke altid det samme. Det kan være fra den ene yderlighed til den anden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Fra jeg kontaktede afdelingen og til jeg kom i behandling gik der for lang tid, da jeg havde store smerter. [Ventetid]	I meget høj grad
36	Jeg er meget tilfreds med egen læge NN og de halvårige tjek. Der er absolut intet at indvende på nær, at det glipper med at få lagt blodprøvebestillinger ind i systemet. Jeg har til gengæld næsten kun negative erfaringer med forsøget med tidlig opdagelse af følgesygdomme ved leddegigt. Der oplever jeg meget lidt koordinering fra sygehusets side, meget lidt fleksibilitet i forhold til ændringer af tider, og at resultaterne på magisk vis forsvinder mellem diverse sygehuse og mellem prøvetagningerne i forskellige år. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Mange møder med sygeplejerske kunne klares over telefonen. Spørgeskema inden samtale kunne klares online. Sparer personale og patienttid og penge for kørsel. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
50	Ingen mangler.	I meget høj grad
53	Det var rart med en læge, som havde ordentlig tid til at undersøge og tale med en. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
55	Man får en sublim behandling på vores lille sygehus, og gid det aldrig må lukke :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
64	Er ked af, når mine mødetider ændres. Er afhængig af, at det passer med bustider, og er næsten hver gang nødt til at ringe og få en ny tid, hvis I laver om på planerne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
71	Svært at komme igennem telefonisk. [Kommunikation og information]	I høj grad
77	Jeg var i kontakt med tre læger, inden der blev sat en endelig diagnose af tre læger i samråd, ved fjerde besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
96	Det ville være optimalt, hvis ventetiden ved telefonisk henvendelse blev forkortet betragteligt! Har oplevet flere gange ved telefonisk henvendelse at møde små sure ansatte! [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
101	Meget tilfreds med alt.	I meget høj grad
102	Henvisningen til gigtlaboratoriet skete i forbindelse med undersøgelse for kudskefingre, som viste sig at være leddegigt.	I meget høj grad
110	Jeg synes, det er fint, at der nu er senere tider, så familier bedre kan få det til at hænge sammen. Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne gør et godt stykke arbejde. Jeg synes, bedre telefontider ville være godt. Har også oplevet at ringe og lægge besked uden at få svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
119	NN er god til at hjælpe med at besvare de spørgsmål, jeg har. Jeg oplever, at han har tid til at høre på mig og handle på det, der kan hjælpe mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
149	Jeg er 100% tilfreds.	I meget høj grad
159	Det kunne være rart at få den samme læge hver gang. En som kender min sag. [Kontaktperson]	I høj grad
160	De tog sig tiden til at høre på, hvad jeg/min mand sagde, og sendte mig videre til røntgen, hvor jeg var [i efteråret]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
164	Det kunne være fint at blive fulgt af en til to læger, så de kender en fra gang til gang. Selvom man spørger om en specifik læge, kan man ikke altid regne med at få den læge, når dagen kommer. Ventetiden er for lang. Og der er altid sygdom, når jeg får infusion. Og jeg synes, at det er utrygt med en sygeplejerske fra en anden afdeling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad

168	Bortset fra ventetid, meget fin behandling. [Ventetid]	I meget høj grad
205	Alt perfekt :-).	I meget høj grad
210	Så vidt som muligt at kontakten og behandlingen er ved den samme læge NN på afdelingen. [Kontaktperson]	I høj grad
213	Alt i alt super fin behandling og det har det altid været.	I meget høj grad
218	Er kommet på reumatologisk ambulatorium gennem mere end 7 år, og har altid fået så god og kompetent behandling. Jeg føler mig virkelig i gode hænder hos min kontaktperson NN. Hun har altid god tid til rådgivning og vejledning samt til at tage mig med i beslutninger om min behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
225	Jeg har været ved tre forskellige læger i Silkeborg. Den første sagde, at jeg skulle acceptere det han fandt, og så var det slut. Da han fandt mere slidgigt blev resten ligesom glemt. Så fik jeg en ny læge, og så en ny igen og hende har jeg så set 2 gange, og hende kan jeg egentlig godt lide. Hun vil så have mig tilbage til en anden afdeling, og har i dag ringet og "rykket" for henvisningen, da det er snart 4 uger siden. Jeg kunne godt have brugt mere hjælp til smertedækkende og håndtering af mit liv. Jeg sagde ærligt til hende, at jeg snart ikke magter det mere. Min mor var med, og hun ved det godt. Jeg er ikke smertedækket på nogen måde, og ingen vil rigtig hjælpe. Jeg mangler utrolig meget en person, man kunne henvende sig til, og som ville lytte og hjælpe. Jeg er kun 35 år, og har ikke noget liv og ingen tager sig af det, selvom jeg siger åbent og ærligt, at jeg snart giver op. Af gode ting så lyttede hun mere end de fleste andre, og det er en god start. Jeg følte, at hun havde tiden, og gad snakke med mig, men manglede den sidste interesse og støtte i at finde ud af, hvad der er galt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
231	En læge, som jeg havde sidste år, ville finde ud af hvorfor min CRP svinger meget, så jeg fik en del undersøgelser. Det var godt, da man fandt kræft i prostata, hvilket jeg så er behandlet for. Nærmest som held i uheld. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad