

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme

Neurologisk Afdeling

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?
4	Der mangler en mulighed for at kunne scanne sygesikringsbeviset. Det stod i indkaldelsen, at man skulle huske at scanne ved ankomsten. Scanneren på modsatte side virkede ikke.	I høj grad
9	Der manglede en journal fra NN sygehus. Men alt var tilfredsstillende.	Uoplyst
13	Modtagelsen var venlig og relevant.	I høj grad
17	Det var en rigtig god oplevelse. Lægen var godt forberedt, tog en alvorligt i forhold til ham, jeg var inde hos gangen før, der brugte tiden på at tale i telefon med andre patienter og halvvejs grinede af mine symptomer og sagde, at det var pjat, og jeg ikke fejlede noget, men han kunne da godt henvise mig til en undersøgelse mere. Ham, jeg var inde ved denne gang, ville gå videre med min sag og tage det op på lægekonsference og indkalde mig igen. Sagde der var noget som den undersøgelse, som den anden læge jo kunne lave, hvis jeg synes det var en god ide. Den havde vist noget ikke så rart. Så jeg synes ham lægen, jeg var inde ved denne gang, skal have at vide, at han er god og tager sine patienter seriøst. Evt. giv den anden læge et forslag til, hvordan man [] godt må tage sine patienter alvorligt og ikke bringe sin overlegenhed [] med sig.	I meget høj grad
27	Jeg synes, det ville være en god idé, hvis der konsekvent var lukket dør ind til lægerne. Jeg sad og ventede på gangen og kunne høre brudstykker af, hvordan en læge vejledte en anden læge i, hvad der skulle fortælles til patienten. Som for øvrigt var mig.	I høj grad
46	Dejlig at blive modtaget af samme læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
52	Det var en venlig medarbejder, tak for det.	I høj grad
59	Første undersøgelse, var lægen ikke forberedt. Jeg havde meget svært ved at forstå, hvad lægen sagde, så jeg blev nødt til at tage til egen læge for at få en forklaring.	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?
10	Jeg mangler at få en læge, der kan tale, så man kan forstå, hvad de siger og mener. Det kan godt ske, at de er veluddannede, men som patient er man meget nervøs for svaret. Lægen skal give sig god tid til at forklarer sig om patientens sygdom.	I nogen grad
13	Har ikke oplevet mangler.	I meget høj grad
26	Følte, at lægen nedgjorde mig. [Lægen] sagde, at det ikke var neurologisk, men det, følte jeg, var mærkeligt, da jeg i forvejen havde været inde ved en læge og ligesom lagt et forløb. Så kom jeg ind til en [læge], som nærmest syntes, at det var mærkeligt, at jeg kom, og som ikke gad høre på mig. Selv jeg har været syg siden [foråret], så hørte han slet ikke på mig. Og jeg var helt slået ud bagefter. Derefter ville han sende bud, så jeg kunne få taget et røntgenbillede af [andre legemsdele], det tog en måned for det. Jeg var på Viborg Sygehus i efteråret. Og først [efter flere uger] har andet sygehus fået min henvisning. Lang tid bare for at sende en besked videre. IKKE godt nok.	I ringe grad
27	Det var en dårlig oplevelse. Lægen var ikke god til at viderebringe beskeden om, at de ikke havde kunnet finde en forklaring på mine problemer, og at jeg bare måtte vente på at min svimmelhed og balanceproblemer forsvandt af sig selv. Nogen gange gik der måneder, nogen gange år. De andre problemer, der var blevet belyst gennem mine undersøgelser, synes jeg ikke, han havde nok viden omkring. Dette også fordi jeg overhørte, at han blev vejledt inden, jeg skulle til samtale hos ham. De ting jeg selv kom med som forslag blev blankt afvist, og både jeg og min mand fik et stærkt indtryk af, at lægen følte sig højt hævet over os intellektmæssigt. Jeg valgte at afslutte besøget og takke farvel og har nu fået en tid hos min egen læge for her at få forklaret, hvad det er, der er fundet af skader og slitage i min ryg, og hvad jeg skal være opmærksom på, hvis der sker forværring. Samtidig har jeg kontakt med en fodterapeut der siger, at forskel i benlængde kan forårsage balanceproblemer. Jeg har ligeledes kontakten en fysioterapeut og er her startet op på et nyt forløb (dette var det lægen vejledte mig til under besøget, altså det som den anden læge havde fortalt ham inden, jeg blev kaldt ind).	Slet ikke
46	Særdeles tilfreds med information.	I meget høj grad

59 Synes ikke det blev forklaret nok hvad undersøgelserne gik ud på. I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
59	Lægen havde ikke fået information om, at jeg havde en tid.	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?
5	Ovenud tilfreds igennem hele undersøgelsesforløbet! Fagligt kompetent læge, intet hastværk, tid og mulighed for at få uddybet evt. tvivl og spørgsmål, behagelig (nærmest hyggelig) atmosfære. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Gennemført venlig og relevant behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Kunne være godt, hvis de undersøgelser de sender en til fra de forskellige afdelinger bliver samlet og sat sammen til en fælles udredning, så man kan føle sig som et helt menneske, og alle symptomer bliver samlet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
26	Ambulatoriet er ok, men det var lægen, der i dén grad nedgjorde mit problem, og ydermere ville han ringe svar til mig, hvilket heller ikke er sket. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
27	Fagsprog skal oversættes til forståeligt dansk og ikke bare læses op fra skærmen, og slet ikke med en bemærkning om, at det kunne vi jo nok ikke forstå. Mit første og andet besøg på ambulatoriet var gode oplevelser. Selvom det var forskellige læger, så fik jeg en stærk fornemmelse af at være hørt. Jeg vil stærkt anbefale, at den læge, som skal have den afsluttende samtale, er en af de læger, som har været med i det foregående forløb, så man som patient har en fornemmelse af at være en person og ikke bare den næste i rækken. Det vil også være en super god ide, at der ikke kommer en anden læge ind under samtalen for at hente noget på en hylde inde i lokalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
34	Jeg var meget skuffet over, at jeg ikke vidste hvilken behandling, jeg skulle have, da jeg fik så meget strøm i kroppen. Det blev jeg meget skuffet over. Og jeg husker, at jeg ikke ville takke for det, da det gjorde så ondt, og jeg var meget dårlig bagefter. Jeg vil så gerne påtale det. Undskyld skuffelsen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
40	For lange ventetider imellem de forskellige undersøgelser og svaret på dem tager alt for lang tid. Specielt når man prøver at arbejde det, man kan klare i stedet for bare at sidde derhjemme og vente, som man absolut ikke får det bedre af. [Ventetid]	I høj grad
44	De to sidste gange virkede det, som om at de var opmærksomme på det hele. Jeg havde lidt problemer med at forstå nogle af de andre, jeg snakkede med []. Syntes det er en meget lang proces, jeg har været i gang med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
46	Jeg har altid været meget glad for at komme på Neurologisk Ambulatorium og Afdeling. Såvel sekretær som sygeplejerske samt læge er lyttende og imødekommende og hjælper mig med de behov jeg nu engang har. Særdeles tilfreds med at komme på Regionshospitalets Viborgs Neurologiske Afdeling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Mit sygdomsforløb er blevet trukket i langdrag pga. usikkerhed i forhold til hvilken diagnose, der skulle stilles. Alt imens jeg blev sygere og sygere. Og har nu været stærkt medicineret med et år, hvilket ikke har været uden bivirkninger og tilkomne symptomer. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

52 En god oplevelse. Jeg blev taget seriøst, og der blev brugt den tid, som det nu tog. Fantastisk at de kunne I høj grad
tage sig tid i deres sikkert travle hverdag. Tak.
[Relationer til personale/Pleje]