

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Klinik for Gigt- og Bindevævssygdomme**

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers

## **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**

<b>ID</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?</b>
2	God.	I meget høj grad
6	Meget venligt personale. Meget trygge omgivelser.	I meget høj grad
8	Jeg blev taget rigtig godt imod og mødte venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
13	Alt har været super. Lægen har været venlig og kompetent.	I høj grad
19	30 til 45 minutters ventetid er for længe, da det faktisk er ventetiden hver gang.	I høj grad
27	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I høj grad
34	Altid veluddannet og kompetent personale. De er venlige og imødekommende.	I meget høj grad
41	Mødet blev aflyst af sygehuset!!!	Uoplyst
48	Nu skal man også ringe til blodprøve. Hvad hjælper det, når du ikke kan komme igennem?	I høj grad
50	Det er et rigtig sødt og hjælpsomt personalet. Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
59	En læge kan klare akutte patienter, mens de andre [læger] tager patienterne ind efter den aftalte tid. Jeg skal tilbage til arbejde, og det er frustrerende ikke at komme til til tiden.	I høj grad
72	Telefontid mellem otte og ni. Jeg foreslår udvidet til mellem otte og elleve alle hverdage, samt indføre, at afdeling kan kontaktes via e-mail gennem hele dagen.	I meget høj grad
73	Forberedelse på, om det er samme fagperson som tidligere eller en ny!	I nogen grad
84	Modtagelsen var fin, og samme læge som sidst jeg var til undersøgelse. Det betyder utroligt meget, at det er en læge, man har haft kontakt med før.	I meget høj grad
89	Måske et par computere da der ofte er ventetid og ikke rigtig mulighed for at sidde ned i ventetiden.	I meget høj grad
105	Blev godt modtaget. Flink personale.	I meget høj grad
107	Intet at klage over, alt ok.	I meget høj grad
123	Ingen problemer.	I høj grad
132	Efter eget valg ingen personkontakt ved ankomst. Fungerer fint med indtastning af personnummer.	I høj grad
179	Virkede lidt rodet. Nok pga. travlhed.	I høj grad
190	Det hele var så godt.	I høj grad
191	Hvis man skal tilses af flere læger, så i fremtiden er det en god idé, hvis man ikke skal lede/kigge langt efter vedkommende.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
8	Rigtig godt besøg hvor jeg følte mig tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
19	Når du er ramt af gigt, kan man føle det som en langsommelig affære, når der eksempelvis går [flere måneder] imellem konsultationerne. Har gået på klinikken [i mange år], og har ikke opnået en fyldestgørende diagnose, med der arbejdes nu på det.	I nogen grad
60	Stadig ikke udredt, sejler mellem forskellig afdelinger og har fornemmelsen af, at der ikke er en koordinator, der ser på det samlede sygdomsbillede.	I nogen grad
78	1. Mere viden omkring bivirkninger. 2. For lang tid at gå i uvished omkring prøver. 3. Hvad nu når man får denne sygdom?	I høj grad
87	Min vanlige reumatolog var kaldt til møde, så konsultationen var hos en anden reumatolog, jeg tidligere har fravalgt. Jeg var ikke informeret og opdagede det, da jeg bliver kaldt ind af pågældende.	Slet ikke
105	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål.	I høj grad
113	Personalet var så venligt, forstående, grundigt osv., at jeg glemte at stille halvdelen af de spørgsmål, som jeg havde forberedt! :-).	I meget høj grad
122	Ny læge ved hvert besøg med hvert sit syn på mig og mine smerter. Jeg føler ikke, jeg bliver taget alvorligt.	Uoplyst
132	Da man også selv er ansvarlig for informationer, kan jeg ikke klage. Jeg har fået svar ved forespørgsel.	I meget høj grad
158	Jeg havde ikke meget med personalet at gøre, men kom direkte ind til læge NN, der havde andet personale med sig.	I meget høj grad
179	Mangler en fyldestgørende information vedrørende en MR-scanning. Viden om min sygdom ville hjælpe mig meget. Oplever lidt uens oplevelser, måske vi har talt forbi hinanden. Også i forhold til den information, som jeg fik ved undersøgelsen og den information, som min egen har modtaget. Kan virke utrygt.	I nogen grad
191	Da der ikke blev stillet en diagnose, så var alt usikkert, så på en måde manglede personalet også selv viden om, hvordan min sag skal håndteres.	Slet ikke

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
43	Skulle kaldes ind til røntgen. Lægen har glemt at melde mig til. Og har stadigvæk ikke hørt noget.	I nogen grad
87	Konsultation ved fravalgt reumatolog. Meget dårlig oplevelse uden indhold.	Slet ikke
179	Næppe nogen fejl, men måske tvivl og utryghed.	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?
8	Det er en rigtig stor fornøjelse at komme i ambulatoriet. Man føler sig super godt behandlet.	I meget høj grad
19	Jeg kunne godt tænke mig at blive scannet på de værste punkter: skulder, hofter, lårben, knæ, numseben, fødder og ryg for at se om gigten har gnavet i de forskellige knogler. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	God tid til samtale. Virkede slet ikke fortravlet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

35	Super.	I meget høj grad
42	Da jeg i løbet af få dage har været til diverse undersøgelser er det lidt svært at svare entydigt. Men jeg har fået en meget fin behandling alle steder, og jeg har været heldig at komme ind på et afbud. Min læge fra reuma NN har været utroligt opmærksom på mig og hurtigt ringet til mig med de forskellige svar, og hendes time har stået til rådighed for mine tvivlsspørgsmål. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
48	Får taget blodprøver hver fjerde uge. Hører du noget om dem (Nej). Ringer du derud, kan du ikke komme igennem. Hvorfor kan man ikke gå til sin egen læge og få det gjort. Næste dag kan jeg ringe til ham og få prøverne, der kan man da komme igennem. [Kommunikation og information]	I ringe grad
51	Det ville være super dejligt at komme til samme læge hver gang, og ikke skulle vente en til halvanden time. [Kontaktperson, Ventetid]	I høj grad
53	En forklaring til patient, oveni købet spurgte jeg måske læge NN, hvilken slags gigt jeg havde, fik ikke noget [andet] svar [end at en] [] læge, som havde mig som patient udskrev piller til mig. I samtale med denne læge NN, som var inde hos mig, og de to talte latin mellem hinanden. Og disse piller har jeg ikke indtaget. Grunden til at jeg har fået ødelagt mine nyrer på grund af [], men jeg skulle være forsøgskanin for disse to. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
55	Jeg kunne godt tænke mig, at de spørger mere ind til ens personlige tilstand, såsom arbejde og sociale forhold, og ikke kun ser på det medicinske, men ser mennesket mere som en helhed. [Patientinddragelse]	I høj grad
73	Følge op på forløb. Tider og andre undersøgelser, der er en del af forløbet, men som jeg som patient ikke altid har overblik over eksempelvis scanninger hvert andet og hvert fjerde år. Jeg er patient tilknyttet tre steder, så der er meget at holde styr på. [Kommunikation og information]	I høj grad
84	Det hele har fungeret fint for mig.	I meget høj grad
87	Det ville være rart at komme ind til den ønskede læge NN og ikke en, der er fravalgt. Det giver en rigtig dårlig oplevelse. [Patientinddragelse]	Slet ikke
89	Personalet er altid venlige og imødekommende, men der er lige det med ventetiden i bio og den manglende mulighed for at sidde ned i ventetiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
94	De har været meget hjælpsomme med, at jeg har fået prøvesvar, ændret medicin og hurtig ny lægetid. Alt efter blot en telefonopringning fra mig. Jeg nyder deres professionelle og menneskelige tilgang til deres arbejde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
107	Alt ok.	I meget høj grad
132	Det ville være ønskeligt med samme læge ved hver samtale/undersøgelse. Jeg har dog kun haft to læger ved ambulante undersøgelser, [den periode], jeg har haft brug for lægelig hjælp. [Kontaktperson]	I meget høj grad
165	På alle måder perfekt behandling. Smilende piger. God forklaring. Også læge NN, som er en rar og meget forståelig læge. Tak for god behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
179	Manglende en kontaktperson. Måtte også selv rykke for svar på MR-scanning efter ca. én måned. Savner mere information. Men jeg får nok en indkaldelse senere. Hvis jeg skal være ærlig, så er jeg generelt skuffet og noget forvirret. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I nogen grad
191	Søde mennesker, men der var mange læger, som bare skulle fortælle hinanden på fagsprog, det som jeg kunne have fortalt til dem igen på almindeligt sprog. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
192	Har tidligere oplevet ikke at kunne få hurtigt tid, da behov. Blev nærmest afvist. Tidligere oplevet at ambulatoriet er meget pressede i forhold til tider og lægemangel. Men oplever enormt stor tilfredshed med min tildelte læge NN. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad