

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?
7	Jeg har kun været meget tilfreds de gange, hvor jeg har haft aftaler.	I meget høj grad
10	Super modtagelse og fem minutters ventetid før jeg blev kaldt ind, i forhold til den fastsatte tid jeg havde.	I meget høj grad
22	Jeg kom ikke ind til min vanlige kontaktsygeplejerske. Det blev dog undskyldt mange gange, og der var sket en fejl.	I høj grad
25	Ok.	I høj grad
31	Det største problem er at komme i kontakt med sygeplejersken i telefontiden. Det er næsten umuligt at komme igennem. Du kan vente i 1/2 time for at komme igennem, og pludselig er tiden gået.	I høj grad
35	Synes ikke, det var særlig behageligt at komme på stue med tre mænd, hvor to af dem var demente og lå og råbte hele aftenen og natten.	I høj grad
45	God behandling, rare og søde mennesker, og man bliver altid modtaget godt og med et smil.	I høj grad
52	Jeg kom lidt for tidligt og blev også kaldt ind før den tid, jeg egentlig havde fået. Det var dejligt.	I meget høj grad
63	Man scanner sig ind ved ankomst og sætter sig i venteområdet. Det ville være godt at se en person fysisk. Sekretær f.eks.	I høj grad
80	[Jeg] havde ikke bestilt tid, og [der var] derfor lidt ventetid.	I høj grad
84	Kunne måske bruge et smil og et hej i stedet for et blik, "hvad vil du" hos sekretæren for at få et nummer til medicinudlevering. Læger, sygeplejerske og den der udleverer medicin er altid venlige og giver et smil, og det er skønt, og man føler sig mere velkommen.	I nogen grad
97	Har ingen grund til beklagelse.	I meget høj grad
98	Fungerede fint.	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?
7	God dialog med både læge og sygeplejerske under hele forløbet.	I meget høj grad
10	Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
17	Har manglet information om, hvordan diagnosen er stillet, og hvordan forskellen på to diagnoser ses. Hvad man kan gøre, for at det bliver bedre. Hvad man ikke skal gøre, for at det ikke bliver værre. Har følelsen af, at man bare skulle gennem systemet hurtigt, så de kunne holde behandlingstiden nede.	Slet ikke
21	Jeg er kun under udredning [], så altså pt. ingen behov for medicin m.v..	I høj grad
35	Jeg syntes, der var forskellige læger med forskellige meninger. Savnede en rød tråd.	I ringe grad
38	Det er meget dygtige sygeplejersker, og det er sikkert heller ikke nødvendigt, men det virker lidt mærkeligt, at en læge udtaler sig gennem sygeplejersken, når hun faktisk ikke kender mig. Men nu tror jeg nok, det er den rigtige behandling jeg får.	I høj grad
51	Har noget besvær med at forstå lægen.	I meget høj grad
52	Manglede ikke information.	I meget høj grad

53	Lægen svarede kun kort på mine spørgsmål, og da det kom til at se på min krop, og de pletter jeg får, så kiggede hun knap nok og sagde blot, at det ikke havde noget med mit sygdomsforløb at gøre, på trods af at det havde. Det eneste, hun havde nogen interesse i, var at gøre de få ting, hun skulle og svare på så lidt som muligt.	I ringe grad
63	Lægen gav sig tid, men jeg kunne godt have brugt lidt tid til refleksion og derefter flere spørgsmål. Når en læge rejser sig og markerer "nu er det slut", så er det svært at spørge mere. Men på mange måder en imødekommende og venlig læge, indtil hun syntes, det var slut.	I nogen grad
73	Jeg har ikke fået svar på, hvorfor jeg har ondt i mine led, og at jeg føler, at mine kræfter ikke er de samme som før. Jeg fik ikke svar på, om der kunne være en forbindelse mellem mine symptomer i leddene og den reaktion, jeg havde på en [medicinsk] behandling, hvor jeg blev så syg, at jeg blev indlagt. Mine led har ændret sig efter dette forløb. Lægen på afdelingen konstaterede, at jeg ikke havde leddegigt og ikke havde knogleskørhed, og så var jeg færdigbehandlet uden at vide, hvad jeg fejler.	Ved ikke
75	Lidt svært at forstå lægen [].	I nogen grad
80	Ikke noget nyt, da det var rutinebesøg.	I høj grad
84	Det har jeg ikke, jeg spørger, hvis jeg har nogle spørgsmål, og så får jeg svar på det.	I meget høj grad
126	Jeg har ikke fået viden om, at jeg ikke måtte tage min sprøjte under sygdom.	I nogen grad
136	Læge NN havde fri, men hun rettede senere telefonisk henvendelse til mig, så jeg har fået en plan for medicinforbrug. Ok.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
20	Der blev efter den undersøgende læges udsagn konstateret antydning af væske i begge knæ. Pga. stærke smerter blev der ved en akutid få dage efter af en anden læge tappet 40 milliliter ud af hvert knæ.	Slet ikke
22	Ved ikke, om det kan kaldes en fejl. Jeg kom ikke ind til min kontaktsygeplejerske, selv om hun var på arbejde. Personalet kaldte det en fejl.	I nogen grad
35	Blev sendt hjem uden at kunne klare det. Kom ind igen dagen efter.	I ringe grad
53	Ved besøget i [efteråret] skete der ikke fejl som sådan, men da jeg for over et halvt år siden først var inde på afdelingen og snakke med lægen, så sendte hun mig videre til en læge NN, der ikke havde noget med min sygdom at gøre, dog kun noget med et symptom af min sygdom. Dette spildte et halvt år af mit liv, hvor smerterne kun blev sværere og sværere, og ingen fremskridt skete i mit sygdomsforløb. Herudover så sagde lægen (ved det seneste møde), at jeg skulle gå til egen læge for smertestillende medicin, hvilket ikke er forkert, men lægen sagde, at jeg skulle bede om den forkerte slags smertestillende medicin, der ikke ville virke der, hvor jeg har ondt. Heldigvis har jeg nogle i familien, der HAR forstand på, hvor hvilken slags smertestillende medicin virker bedst, så jeg kan få rettet op på det. Jeg er meget utilfreds med samtlige læger, det har set mig i mit sygdomsforløb, både på sygehuset og ved lægen NN.	I ringe 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?
7	Har flere gange haft telefonisk kontakt med afdelingen, og altid fået en god dialog, og jeg er flere gange indkaldt akut i forbindelse med telefonisk kontakt. Så er meget tilfreds. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Jeg havde en meget positiv oplevelse på laboratoriet. Lægen var meget imødekommende, gav sig god tid til en samtale omkring mine problemer og gennemgang af min journal. En snak om, hvad der kunne sættes i gang for at finde den rigtige behandling. Blev henvist til at få taget blodprøver med det samme, og kunne købe min medicin med hjem. Tidsbesparende, og man følte hurtigt at være på vej i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad

17	En læge skulle ringe til mig og jeg fik en dato for en dag lægen skulle ringe. Der kunne det være rart med en ca tid. eksempel mellem klokken 8 og 10 eller mellem klokken 13 og 16. Så man ikke sidder på nåle en hel dag på ens arbejde. [Kommunikation og information]	Slet ikke
25	Det var bare ok.	I høj grad
28	Vær venlig at tale langsomt og tydeligt, da hørelsen ikke er, som den har været. Ellers tak for alt i gør for os på Holstebro og andet sygehus. Det er en stor hjælp. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
35	Medicinambulatoriet, hvor jeg var indlagt. Jeg synes, at når der er stuegang, bør der ikke være besøgende. Oplevede en dame på 85 år skulle modtage stuegang, hvor andre havde mange gæster, skulle undersøges i endetarmen med kun et gardin trukket for. Kan godt forstå hun følte ubehag ved det. Hvorfor bruger man ikke en undersøgelsestue til sådanne undersøgelser eller i det hele taget en stue, hvor der er ro og fred til samtaler og undersøgelser? Det kan gøres bedre. [Fysiske rammer]	I ringe grad
38	Det er mange år siden, jeg var indlagt i denne forbindelse.	I høj grad
43	Lægen, som stod for undersøgelsen, [var svær at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad
52	Jeg fik indtryk af effektive arbejdsgange og god planlægning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	De kunne lade være med at prøve at komme af med én så hurtigt som muligt, så at man rent faktisk kunne finde ud af, hvad man fejler i stedet for bare at blive smidt rundt mellem læger. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
73	Få lægen til at lytte til hvad patienten siger, så han ikke bare kører frem med faste rutiner, så patienten føler sig som et nummer i køen. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
75	At lægen [var lettere at forstå]. Fik en fantastisk god samtale med sygeplejersken i telefonen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
80	Fin fin.	I høj grad
86	Tilfreds med forløbet. Er utilfreds med at skulle ind til en ny læge, hver gang jeg er til kontrol. [Kontaktperson]	I høj grad
91	Jeg oplevede mangel på psykologisk forståelse for, at jeg blev stillet en alvorlig kronisk diagnose. Og jeg oplevede ikke fokus på mit perspektiv. Lægen afbrød en del gange og snakkede meget hurtigt. Men han var venlig og rolig og grundig ved undersøgelse. Han læste min journal, mens jeg sad der, og det virkede ikke så grundigt. Jeg forventer, at lægen har sat sig ind i sagen, inden jeg ankommer. Der blev ikke lyttet til min skepsis i forhold til medicinsk behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
93	Jeg har været i ambulatoriet tre gange. De to sidste har jeg været godt tilfreds med.	I meget høj grad
97	Har inden for åbningstiden flere gange forgæves søgt telefonisk kontakt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
100	Jeg er under udredning og den endelige diagnose er ikke stillet endnu. Jeg skal igennem nogle flere undersøgelser inden.	I høj grad
102	Jeg kan altid ringe til dem, hvis jeg har behov. [Kommunikation og information]	I meget høj grad