

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?
9	Der er meget gamle ugeblade i venteværelserne.	I høj grad
18	Perfekt! Som altid!	I meget høj grad
21	Mangelfuld skiltning af afdelingen/indgang.	I meget høj grad
31	Jeg synes, at der er alt for lidt plads i venteværelset, det er ikke så rart at høre alle snakke om deres behandlinger. Nye tider foregår i det trængte venterum.	I meget høj grad
33	Dejligt og imødekommende personale.	I høj grad
38	At læse en smule af min journal, så der er lidt indsigt i min historik.	I nogen grad
42	Jeg har kommet i afdeling D i [flere] år. Jeg har kun godt at sige om min behandling og personalet. Dog kunne jeg godt ønske, at man havde et team på højst tre personer, som var gennemgående. Når man skal til skannings svar, oplever jeg det meget frustrerende, at det ikke er en gennemgående læge. Det at få ny læge giver ubetinget strittende forklaringer, som man som kronisk syg ikke har brug for. Det kan gøres bedre. Ellers stor ros til afdelingen.	I meget høj grad
47	Meget fin modtagelse, det kan ikke gøres meget bedre.	I høj grad
57	Kom en halv time før og blev kaldt ind 15 min før fastlagt tid. Dejligt.	I meget høj grad
68	Det var en super modtagelse, kom ind ti minutter før min mødetid.	I meget høj grad
71	Afskaf TV i venteværelser.	I meget høj grad
73	Det var en utrolig sød læge, som gjorde at jeg følte mig rigtig godt tilpas. Det var sidste gang, derfor var jeg lidt nervøs, men det gik snart over.	I meget høj grad
78	Jeg tror, de gjorde det så godt som muligt med de rammer, de har. Sekretæren bliver forstyrret mange gange, når der er ventetid, fordi folk vil vide, hvor lang tid der går, inden de skal ind til konsultation, og om de er blevet glemt osv. Hvis man fik et nummer evt. synligt på modtagelsesscanneren, kunne man måske se på en digitaltavle hvor mange, der var før en eller lignende og aflaste sekretæren, så hun kunne lave det, hun skal i stedet for.	I meget høj grad
84	Vi er altid forberedt på ventetid. For os, er det helt okay med ventetid. Jeg tænker, at det måske skyldes, at der er brugt ekstra tid på en anden patient, som havde brug for det. Og jeg vil selvfølgelig også gerne have, at der er tid til mig, hvis jeg har brug for det. Hvordan kan det være at det ikke er tilladt at bruge mobiltelefon i venteværelset?	I høj grad
101	Det var en meget meget god oplevelse.	I meget høj grad
102	God modtagelse og information, hvis der er forsinkelse evt. pga. sygdom.	I meget høj grad
117	Ingen kommentarer. Ventetid kan skyldes udefrakommende forsinkelser.	I meget høj grad
120	Fin kvittering på indscanning med sygesikringskort.	I meget 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?
----	---

18	Jeg er meget tilfreds, fået al den information der var relevant! Og havde jeg spørgsmål, altid svar derpå! 100 procent perfekt personale og omsorg! Tusind TAK!	I meget høj grad
36	Jeg kom til en kontrolundersøgelse efter brystkræft. Nu har jeg været det to gange og ved derfor, hvad der skal ske. Det ville være rart, hvis dette også fremgik i selve indkaldelsen.	I høj grad
47	Det har jeg ikke manglet.	I høj grad
65	Med en enkelt undtagelse har jeg gennem hele forløbet været tilknyttet samme læge på skjoldbruskkirtelområdet. Det er alfa og omega, og det har jeg været utrolig glad for. Den ene gang, en anden læge tog imod mig, var vedkommende ikke godt forberedt og spurgte ind på en måde, så det var klart, at vedkommende ikke havde overblik over mit forløb. Derudover vil jeg gerne rose min faste læge for sin måde at kommunikere klart på, og det at han altid spørger til mig og ser mig i øjnene.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
28	Lægen kom til at sige, at jeg har metastaser i [et sted], det er i [andet sted]. Så bare en lille talefejl :-).	I meget høj grad
93	De ville henvise til klinisk mammografi. To gange måtte jeg selv ringe og rykke, fik den besked [at] det var nok ikke gået igennem til undersøgelsesstedet vedrørende henvisningen, så blev jeg omdirigeret til [andet sygehus NN].	I 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?
6	Jeg får den behandling, som lægerne vurderer er nødvendig, og det er jeg glad for! Alt andet er mindre væsentligt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
9	Det er et fantastisk engageret personale, og de forsøger virkelig at gøre en vanskelig tid samt behandling udholdelig. Men hvorfor sidder der så en sur sekretær og skal hjælpe patienter med kørsel og andre ting? [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	De gjorde ALT, hvad de kunne for, at man skulle føle sig tilpas. Var meget omhyggelige og opmærksomme! Så helt igennem perfekte! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Godt, at man blev fulgt fra den ene afdeling til den anden. Det gav en ekstra tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Hvis der var et større sammenhæng, så man ikke føler man skal begynde forfra hver gang man er til tjek. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Jeg har været i et kræftforløb, og er meget tilfreds med den måde det er forløbet på. Jeg går nu til lægesamtale en gang årligt, får zolodronsyre to gange årligt, og er stadig rask nu tre år efter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
47	Har ikke nogen idéer. Er godt tilfreds.	I høj grad
48	Vigtigt med gennemgående læge. Det giver tryghed at opleve, at der er en, der kender forløbet, og følger en. Det giver utryghed at møde nye læger hver gang og f.eks. at skulle opdatere de nye om forløb, diagnose og scanningssvar. Det giver utryghed i forhold til, om der nu også er styr på det. Selvom der arbejdes i teams, og personalet opfatter sig selv som et team (en samlet enhed), så opfattes teammedlemmerne af patienten som individer. Som patient i livsforlængende og forhåbentlig mangeårigt forløb, har jeg brug for at vide og mærke, at der er en, der kender mit forløb fra mere end korte journalnotater og teammøder. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad

57	Informationen, som jeg har modtaget, har lettet mit forløb gennem brystkræftbehandlingen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
60	Det fremgår ikke af indkaldelsesbrevet, at jeg skal have taget blodprøver hver gang. Ambulatoriet glemmer af og til også at sige det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
61	Der er alt for mange forskellige læger/sygeplejersker indover i et kræftforløb. Det er sikkert svært i forhold til vagter og planlægning, men det ville betyde en meget stor forskel, hvis man ikke skal forholde sig til en ny læge/sygeplejerske hver gang. Trygheden og fortroligheden forsvinder. Når det er tiende gang man fortæller de samme ting, symptomer eller tanker, så orker man ikke at fortælle det igen og man tier stille. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
65	Super vigtigt at den samme læge følger patienten. De fejl jeg har oplevet i mit forløb (2 styk) er opstået i kommunikationen mellem afdelinger (Medicinsk Endokrinologisk Afdeling og Onkologisk Afdeling) eller når en "fremmed" læge har været inde over. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
77	Jeg mangler mere orientering om mit sygdomsforløb. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
84	De første tre-fire gange jeg kom til samtale om svar på MR- og TC scanning, var det forskellige læger og sygeplejersker hver gang. Det var meget utrygt især, fordi det ikke var positive svar, jeg skulle have. De sidste mange gange har det været den samme læge hver gang. Det giver stor tryghed og mulighed for større samarbejde mellem læge og patient. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
87	Det var lidt utrygt at møde en ny sygeplejerske hver gang de første fem gange kemo. Til gengæld fantastisk at have den samme dejlige sygeplejerske, NN, de sidste 7 gange [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
92	De var altid søde og imødekommende. Jeg følte mig altid tryk ved dem, det gode ved det var, at det næsten var de samme, der tog sig af mig hver gang, så får man ligesom et tilhørsforhold. Stor ros til personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
102	Det vil være en stor fordel, hvis man igennem behandlingsforløbet havde max to forskellige behandlere. Det giver en vis tryghed, at man kender hinanden. [Kontaktperson]	I meget høj grad
103	Jeg oplevede, at de tog mig alvorligt, da jeg påtalte, at jeg havde en knude i venstre bryst. Tre dage efter undersøgelsen kom der besked angående en mammografiundersøgelse. Der var heldigvis ingen tegn på en kræftknude. Stor tak til personalet på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
107	Kontaktede ambulatoriet [om aftenen]. Fortalte om mit ben og blev indlagt på andet sygehus via Afdeling D i Aarhus [en time senere]. Jeg havde fået rosen, havde ikke haft det før. Det var meget betryggende for mig, at kontakte Afdeling D i stedet for vagtlæge på Sjælland. To gange under kemokur kontaktede jeg Afdeling D, da jeg ikke kunne lide mine symptomer. Fik god oplysning begge gange. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
111	Det jeg mangler er, at man til samtalerne hver niende uge, som jeg skal, at det er nogle faste læger, der kommer. I den situation man sidder i, kan det være svært at forholde sig til forskellige læger. [Kontaktperson]	Uoplyst
117	Altid venlig og forstående behandling. Giver tid til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	Meget god samtale med lægen som var godt inde i forløbet, og gav sig rigtig god tid. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad