

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?
29	Jeg kan ikke se, hvordan den skulle være bedre. I mit tilfælde var den OK.	I høj grad
40	Meget søde og venlige læger og sygeplejesker.	I meget høj grad
59	Synes, at det er meget svingende med ventetid. Sidst jeg var der, ventede jeg meget længe. Er til kontrol hos NN for både hudkræft og HS, og til NNs ros må siges, at uanset hvor lang ventetid eller hvor meget han er bagefter tidsplanen, så formår han at være 100 procent nærværende, så man ikke som patient føler, at man skal "jappes" igennem.	I høj grad
67	Der er tit ventetid på over 30 minutter. Det er rigtigt svært at regne med, at tiderne passer. Det må og skal blive bedre.	I meget høj grad
70	Alt var ok.	I meget høj grad
71	De kunne godt have oplyst, at der var flere, der havde fået tid [til middag], som er en akuttid, så man ligesom kunne være forberedt på, at man skulle sidde og vente i op til en time.	I høj grad
74	Det ville hjælpe, hvis der var en til stede i skranken under modtagelsen.	I ringe grad
90	Synes, de skal give besked til os ved ankomst, hvis det er mere end 15 minutter, [at vi skal vente].	I nogen grad
91	Dejlig hjælpsomt og behageligt personale!	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?
40	Jeg skulle selv kontakte sygehuset, hvis jeg ikke havde hørt fra dem inden for tre uger. Men inden de tre uger kunne jeg gå ind på mine sundhedspapirer på borger.dk og læse mine svar, og desuden havde min egen læge ikke fået mine papirer. Det syntes jeg var for dårligt. Jeg måtte selv ringe til sygehuset efter tre uger og få et svar af en venlig dame, og hun sagde, at lægen ville kontakte mig. Lægen snakkede senere med min mand, og lægen fortalte, at jeg ville få en tid. Men [ugen før] fik jeg i e-boks en indkaldelse til [nogle uger senere].	I høj grad
52	I forbindelse med PDT-behandling i sommertiden, hvor jeg skal være ude i solen i to og en halv time, er der ikke et sted, man kan sidde/ligge, uden alle kan se en. Der henvises til en park i nærheden. Jeg bor i anden by, så jeg kan ikke nå hjem. Jeg skal behandle mig selv med Efidix creme, og i den forbindelse kan jeg godt bruge lidt mere information om behandlingen.	I høj grad
86	Jeg fik lavet en biopsi, og lægen lovede at ringe desangående. Men det har vedkommende endnu ikke gjort!	I nogen grad
90	Synes ikke, [det føles som om, der er] tid nok til grundig undersøgelse og derfor heller ikke til en snak om ens bekymringer.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	Jeg havde overset en pjece, da jeg fik indkaldelsen to dage, før jeg skulle møde, og vi fik den udsat til en anden dato, og derfor overså jeg, at behandlingen varede tre timer, og jeg fik en ny tid til [en anden dato].	I meget høj grad

22	Der skulle have været tid til en grundig undersøgelse af mine modermærker, men der var ikke gangen forinden blevet dikteret, at jeg skulle have en lang tid, og derfor blev det hele noget forjaget, samt udsat til næste gang som er om tre måneder.	I nogen grad
35	Jeg måtte rykke flere gange for, at afdelingen sendte en besked til Center for Hæmofili og Trombose. Journalskrivningen var nået til [sommermånederne], og jeg var i afdelingen [i efteråret] og skulle bruge svar fra Center for Hæmofili og Trombose inden [ca. en måned], hvor min behandling skulle fortsætte. Hvis jeg ikke havde rykket, var beskeden ikke nået frem inden [da].	I ringe grad
54	Jeg fik i foråret konstateret og fjernet modermærkekræft. Fejlen var, at jeg ikke var blevet indkaldt som planlagt til ny kontrol i [sommers]. Jeg stod åbenbart på en huskeliste til [om efteråret], men sekretærene havde først mulighed for at give mig en tid [to måneder senere], når det nye program for tider var rullet ud. Efter forespørgsel til den lægefaglige vurdering af udsættelsen fik jeg en tid til kontrol. Man valgte efter kontrollen at fjerne et nyt mærke, som heldigvis ikke indeholdt kræft.	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?
17	Jeg synes, der gik for lang tid fra første behandling, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle komme igen efter 8 måneder, til jeg reelt fik min tid. Jeg skulle have ny tid [sidst på sommeren]. [En måned forinden] havde jeg ikke hørt noget, så ringede flere gange og rykkede for en tid, men fik at vide at alle tider var optaget, på trods af, at jeg havde været på venteliste siden [vinteren sidste år]. Sekretæren fortalte, at de ikke kunne se langt ud i kalenderen, derfor var det svært at give tid fremad. Tror jeg fik en afbudstid, for ellers ville det først være blevet [om efteråret]. Det er altså utilfredsstillende. Man vil gerne have tiden i god tid, da man jo skal have fri fra arbejde for at gøre det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Får laserbehandling i forbindelse med rosacea, karsprængninger og ar. Dette er andet forløb, og da jeg fik tildelt tiden [i sommers] oplyste jeg, at det ikke var særlig godt i forhold til, at min hud ikke må være solpåvirket ved behandling. Alligevel fik jeg tiden, for blot at blive sendt hjem uden at blive behandlet, da min hud var solpåvirket. Jeg har fået forskellige svar, når jeg har spurgt omkring behandling af mine ar efter rosacea. Sidste svar var, at ikke alle læger kunne bruge den laser der behandler ar, men at jeg blot skulle spørge, så var det ikke et problem. Tidligere har jeg fået oplyst, at det kræver en særlig henvisning at blive behandlet med "ar-lasere". Jeg venter spændt på hvad jeg får oplyst næste gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
29	Det var OK.	I høj grad
30	Der var nogle gange lidt lang tid til, at jeg fik mit næste "besøg"/behandling. [Ventetid]	I høj grad
38	Handler meget omsorgsfuldt, samvittighedsfuldt og med interesse i patienten. Føler et oprigtigt ønske for mit bedste og I har formentlig reddet mit liv. Tak er kun et fattigt ord, men tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Jeg er ked af, at man i Region Midtjylland ikke giver den behandling, jeg som patient kommer for. At man skal "testes" hver eneste gang for at gøre sig "FORTJENT" til den behandling, man ved kan hjælpe! I dette tilfælde [medicin] for at afhjælpe [sygdom]. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
52	Hospitalet mangler et sted, man kan være, når man f.eks. kommer [langt væk fra], og skal være i solen. [Fysiske rammer]	I høj grad

- 54 Det har været blandede oplevelser. Jeg har oplevet læger og teams (læge/sygeplejerske), som har været super søde og empatiske. Det er en meget følsom situation, når man helt nøgen bliver undersøgt nøje fra top til tå. Lægerne har været dygtige til at håndtere dette. Det er dog sket under undersøgelsen, at døren er gået op og andre læger/sygeplejersker er kommet ind. Det ville være rart, hvis døren blev låst under undersøgelsen. Hvis dette ikke er muligt kan man bruge det forhæng, der er for døren og have opmærksomhed på/respekt for situationen, hvis man kommer ind. Jeg har flere gange fået fjernet modermærker. Det kan derfor være lidt svært at huske om oplevelserne er indenfor det seneste år. Nogle gange er det gået super fint med meget dygtige teams, hvor jeg er blevet meget professionelt behandlet, fået information undervejs og har været helt tryk. Det er heldigvis langt hovedparten. En gang oplevede jeg slet ingen kontakt med lægen. Vedkommende hilste dårligt nok på mig og talte ikke til mig under indgrebet. Der blev skåret før bedøvelsen virkede og trods flere forsøg blev bedøvelsen aldrig helt god. Der blev syet ud i hud, som ikke var bedøvet. Det var et stort sår []. Sygeplejersken var meget ubehagelig under besøget. Såret var på ryggen, lænet ind over mig, siger sygeplejersken henvendt til lægen "Det er godt nok stort, tror du at du kan få det til at nå sammen?". På grund af min sygdom er jeg meget opmærksom på ikke at få sol. Jeg kunne aldrig finde på at tage solarie. Dette blev jeg af sygeplejersken beskyldt for, og jeg oplevede, at hun faktisk ikke helt troede på det jeg sagde. Ligeledes kunne jeg forstå, at sygeplejersken havde åbnet den forkerte tråd, som stadig lå fremme til lægen, så sygeplejersken bad lige lægen være opmærksom på, at der lå både den rigtige og den forkerte tråd fremme. Det gjorde mig bekymret, at man ikke straks fjernede den forkerte tråd. Når man får fjernet et mærke, som potentielt kan være kræftamt, er man særligt følsom, og det betyder så meget, at man føler sig modtaget godt i undersøgelsesværelset og undervejs får forklaret hvad der sker under indgrebet. Det gør 90 procent af lægerne meget fint. De gode sygeplejersker (langt de fleste) afleder under indgrebet ved at spørge til andre ting som f.eks. ferie, fritidsinteresser, børn m.m. Det er vigtigt, at sygeplejersken husker, at patienten er til stede og ofte ikke ser hvad lægen laver. Kommentarer til sår, størrelsen på gamle ar eller lignende er derfor upassende. Som patient er man i en udsat position. Man er klar over, at der er travlt og der er få tider at få. Man er derfor taknemmelig over at komme til og få behandling/kontrol. Det betyder, at man måske i mindre grad siger fra, hvis man oplever noget, der ikke er i orden. Når man ved, at man kommer til at gå i et meget langvarigt forløb har man heller ikke lyst til at gøre sig uvenner med "systemet", med mindre det er strengt nødvendigt. Sekretærene har uden tvivl svært ved at finde tider i et tæt pakket program. Det er dog problematisk, at man fra konsultationen med lægen sendes ud med et kort med besked om næste tid samt evt. tid til excision og så får oplevelsen af, at man næsten beder sekretæren om det umulige. Med alt respekt for sekretærenes arbejdsvilkår, så vil en ændring i attitude kunne gøre meget for oplevelsen af ambulatoriet. Efter at have oplevet problemer med at få tid til opfølgende konsultation i forløbet går jeg nu med en bekymring for om jeg bliver indkaldt rettidigt eller om jeg skal kontakte ambulatoriet en måned inden, for at høre om jeg vil få en tid. Lægerne siger altid, at man skal ringe, hvis et mærke ændrer sig inden næste konsultation. Efter oplevelsen med at få [tid] hos sekretærene til kontrol, kan jeg tænke, at et sådan ekstra besøg vil være nærmest umuligt.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- I høj grad
- 59 Jeg er meget glad for NN. Da jeg nu har ham til både hudkræft og HS, en dygtig og kompetent person, der siger tingene lige ud.
[Kvalitet i behandling]
- I høj grad
- 60 Når jeg møder [om morgenen], så bliver jeg lidt harm over at se lægerne møde ind efter jeg skulle være mødt ind, for så skal de jo først til at læse min journal, tænker jeg. Jeg har sommetider ventet mere end 20 minutter, før jeg er blevet kaldt ind.
[Ventetid]
- I høj grad
- 67 I starten af mit forløb har det været svært at få en ny tid. Så der kunne godt gå seks måneder før jeg fik en ny tid. Det er blevet bedre med tiden. Men hvis jeg havde kunnet få tider tættere på hinanden i starten, kunne jeg måske være helbredt nu. Har haft et forløb på over to år nu.
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
- I meget høj grad
- 70 Opdagede et symptom, som ikke var planlagt, og da man fik oplyst, at der var lang ventetid bad man mig om at komme igen om en time, hvorefter jeg fik den fornødne behandling. Så STØR ros til personalet, der virkelig improviserede.
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
- I meget høj grad
- 86 Mangler svar på biopsi!
[Kommunikation og information]
- I nogen grad
- 95 De er meget venlige.
[Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad