

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?
13	Jeg har ingen kommentarer. Alle på ambulatoriet er smilende og søde.	I høj grad
17	Intet at klage over. Jeg fik en rigtig fin modtagelse og behandling. Meget venligt og smilende personale.	I meget høj grad
28	Fornemmede, at mine svar på spørgeskemaet ikke var blevet læst.	I meget høj grad
59	Jeg syntes godt om at komme der. Personalet er rigtig søde. Dem kan I godt rose.	I meget høj grad
61	Ventetid kan forekomme, og jeg ville personlig være ked af, hvis jeg havde et problem, og så var der ikke tid til at tage hånd om det.	I høj grad
71	God.	I meget høj grad
73	Kun femten minutter.	I høj grad
74	Jeg synes, det er fantastisk at blive mødt med venlighed, og at personalet hilser på mig ved navn.	I meget høj grad
78	Søde og rare. De var gode til at guide.	I høj grad
96	De er rigtig smillende og venlige, når man kommer ind.	I høj grad
102	Sekretæren viste ikke venlighed, og sagde ikke hej ved min ankomst.	I høj grad
108	OK meget imødekommende.	Slet ikke
130	Blev mødt med Røde Kors hjælpere, som viste vej til afdelingen, dejligt, når det er første gang, du er der.	I høj grad
209	Fuldt ud tilfreds med besøget.	I høj grad
220	Det fungerede fint. Stregkodelæseren virkede, og venteværelset var pænt og ordentligt.	I høj grad
251	Nej.	I høj grad
268	Modtagelsen fungerer altid perfekt.	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?
41	STØRSTE ros til Endokrinologisk [Ambulatorium] Viborg, herunder særligt sygeplejerske NN og person NN. Jeg er simpelthen fuld af beundring og respekt for jeres arbejde. Det har gjort en helt særlig forskel for mig. Den største kombination af professionalisme, tryghed og tillid, nysgerrighed og plads til mig med mine spørgsmål, frustrationer, ønsker m.m. Har kun positivt at sige om min diabetesbehandling i Viborg, som klart har taget en positiv drejning, efter jeg blev tilknyttet jeres ambulatorium. TAK!	I meget høj grad
69	[Lægen var svær at forstå]. Jeg tror, vi talte forbi hinanden.	I ringe grad
79	Jeg forstår ikke, der skulle tages urinprøve for [flere] døgn i [en] måned og så igen [nogle måneder efter] for [flere] døgn, når de faktisk var ens.	I høj grad

151	Jeg var til samtale med en læge, fordi jeg får det dårligt, når jeg spiser. Jeg blev henvist til en [andet personale], som har taget mig alvorligt. Lægen, jeg talte med, mente jeg bare skulle lade være med at spise varm mad om aftenen. Det har jeg prøvet efterfølgende, men det har ikke ændret noget.	I ringe grad
173	Forløbet er ikke helt afsluttet, og vi afventer, hvordan medicinsk behandling virker, før der træffes yderligere beslutninger og foranstaltninger, hvorfor det ikke endnu var [u]afklaret, og derfor kunne [der] ikke gives så megen information endnu.	I høj grad
209	Mangler ingen information.	I meget høj grad
264	Min besøg var ok. Ingen bemærkninger, og jeg er meget tilfreds med afdelingen. Jeg føler mig sikker, når jeg er der.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
56	Fik den forkerte medicin, men det blev opdaget hurtigt, og de kunne stoppe det. Det var med drop.	I meget høj grad
212	Blev ikke indstillet til røntgen, som [var blevet] lovet ville ske meget hurtigt, [så jeg] måtte ringe og rykke efter fjorten dage. [Der] var sket en fejl, var beskeden!	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?
59	Jeg synes, det er ok som det er.	I meget høj grad
71	Ok.	I meget høj grad
73	Meget god.	I høj grad
74	Min sygeplejerske NN er indlevende og er i dialog og lydhør overfor, at vi samarbejder om min min behandling. WC er ofte beskidte. Savner, at diabetesafdelingen får endnu bedre apparater sat til rådighed til behandling. Ved dog, det er pga. manglende penge. Afdelingen i Viborg er fantastisk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
125	Jeg er kommet på ambulatoriet [i en årrække], og har sendt to læger NN på pension. I perioden har jeg aldrig haft grund til at klage.	I meget høj grad
173	Alt ved Endokrinologisk Afdeling i Viborg har været fint hidtil. Men forud har været et årelangt forløb med min egen læge og andet sygehus. I sin tid har der også været indlæggelse på Sygehuset i Viborg, hvor man intet fandt ud af, skønt det tilsyneladende allerede dengang har været relevant. I mange år forsøgte jeg at blive henvist til undersøgelser lignende disse på endokrinologisk afdeling, men det trængte ikke rigtig igennem eller blev hørt af egen læge, som er en anden end nuværende. I det hele taget har jeg i årene oplevet en markant skepsis i systemet, da der ikke var noget umiddelbart stærkt iøjefaldende, før jeg for et par år siden fik nældefeber, [] reaktioner og allergi. Der var stadig ikke nogen, der hverken på andet sygehus eller andre steder fandt det relevant at undersøge min produktion i binyrerne, der angiveligt producerer for lidt. Ud fra hvad jeg er oplyst, har det sandsynligvis en sammenhæng med mine symptomer hele vejen igennem. Det jeg er utilfreds med er, at jeg gentagne gange er blevet fejlet af og ikke hørt, eller jeg har fået at vide, at det nok er stress tidligere i forløbet i stedet for, at man har henvist mig til f.eks. videre udredning. Det forekommer mig, at de både på andet sygehus og egen læge burde kunne vurdere binyreproduktionen, og om den var relevant i forbindelse med mine symptomer gennem årene. Selve undersøgelse m.v. på endokrinologisk afdeling har været en utrolig positiv oplevelse i forhold til de sundhedsfaglige personer, jeg har mødt i form af læger, sygeplejersker m.v.. Der var en mindre kommunikationsfejl på kontoret, men der er, hvad der kan ske. Hidtil er jeg altså mere end tilfreds med håndteringen på afdelingen her, og den læge jeg sidst talte med var en af de bedste læger, jeg i alle årene er stødt ind i. Ikke mindst fordi han var lyttende, gav sig tid, tog mig seriøst, inddrog mig og diskuterede forløbet med mig. Det er noget, jeg er kommet til at sætte uendelig meget pris på, for det har jeg oplevet alt for sjældent før. Tak for det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad

183	Er glad for at komme på ambulatoriet. Altid venligt personale, der tager sig god tid til at tale med mig. Tit forskellige læger, men det er ok for mig. Har endnu ikke stødt på personale, som ikke var fagligt dygtig og venlig. Så alt i alt et godt sted at komme. Ikke nødvendigt, at personalet spørger ind til mine pårørende, idet jeg selv styrer min sygdom, og ikke skal have nogen pårørende involveret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
199	Generelt for lange ventetider til og imellem undersøgelser. [Ventetid]	I nogen grad
202	Det er/var en dygtig sygeplejerske, der havde flere af samtalerne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
209	Venlig modtagelse, behandling og samtale i forbindelse med mit besøg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
212	Sekretær havde meget travlt! Nok derfor min tid til røngen missede! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
220	Intet.	I meget høj grad
227	God sammenhæng i forløbet, høj faglighed, hurtig respons på undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
230	Det kunne være rart at få mere information om, hvad der skal ske på indkaldelsesdatoen, når man modtager breve fra jer. F.eks. konsultation ved sygeplejersker, læge, øjentjek etc. Da det ikke er altid man kan huske, hvad man skal ind og snakke om. Evt. påmindelser for, at man snart skal til konsultation, husk kontakt fodterapeut, øjenlæge, blodprøvetagning. Ved godt det skal gælde hver enkelt patient og det kræver noget administrativt arbejde. Men det kunne være en super service at få sådan nogle informationer flettet ind i jeres brevsystem. [Kommunikation og information]	I høj grad
233	Mit samlede indtryk gælder for Regionshospitalet i Viborg. Et andet sygehus ville have fået en ringe vurdering.	I meget høj grad
264	Som jeg har skrevet før alt er i orden med mig.	I meget høj grad
268	Endokrinologisk afdeling fungerer fantastisk for mig. Fantastisk personale som er mega søde og dygtige. En fornøjelse at komme der. To gange er jeg kommet derned grædende, og de har smidt alt, hvad de havde i hænderne og hjulpet mig. Kun roser til den afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
269	Har været i Ambulatoriet siden det startede som diabetesambulatorium i Viborg. Og kan sige, at det har aldrig været så ringe som nu. Man ringer akut [om sommeren] og snakker med en læge og aftaler en akut tid med NN. Han ringer så senere og siger, at min originale tid ligger først i [efteråret] og han kan først skaffe mig en tid [senere på sommeren], så det kunne ikke svare sig. Derefter rykker de min tid flere gange, så min tid ender [senere i efteråret] efter akut behov [om sommeren]. Og jeg kan ikke bruge en afdeling, der arbejder med en samtale ca. hver sjette måned, som de selv mener er hver fjerde. Som så heller ikke er noget mit helbred kan bruge til noget. Jeg får så hjælpen på anden afdeling. Men skulle jo ikke være sådan. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad