

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?
43	Ingen.	I høj grad
44	Det var svært at finde den rette afdeling.	I meget høj grad
72	Venligt personale. Venteværelset var lidt trangt.	I høj grad
87	Inden besøg skulle jeg udfylde et langt spørgeskema. Jeg tvivler på, at behandlerene havde gennemlæst denne inden tid.	I ringe grad
97	Det er ikke hensigtsmæssigt, at man i venteværelset kun har én type stole. Jeg kunne ikke komme til at sidde uden smerter. Det var ikke muligt at komme til at ligge ned, hvilket må kunne forventes, at der er behov for, når man modtager henviste rygpatienter.	I meget høj grad
107	Da jeg møder i ambulatoriet, har jeg så ondt i ryggen og har lige kørt i bil i en time... Jeg synes, man burde kunne helt undgå ventetid [eller] som minimum have mere bekvemme stole i venteværelser.	I høj grad
119	Dejlig modtagelse.	I høj grad
129	At der er et menneske, som man kan melde sig til.	I høj grad
134	Meget venlig indstillet personale.	I meget høj grad
140	Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
146	Der var lang ventetid pga. af sygdom i anden afdeling.	Ved ikke
172	Jeg har ikke nogen kommentarer.	I høj grad
191	Jeg skulle have modtaget et spørgeskema. Det gjorde jeg ikke, så jeg ringede og rykkede for det. Jeg fik beskeden, at jeg bare skulle komme lidt før og udfylde det den pågældende dag. Jeg fik spørgeskemaet udleveret da jeg ankom, men der var rigtig mange spørgsmål, og jeg nåede slået ikke at udfylde dem. Jeg følte, at det var lidt spildt og tænkte, om det overhovedet blev anvendt til noget?	I meget høj grad
200	Hvis man har siddet og ventet i 20 minutter, vil man gerne have besked om, at man ikke er glemt.	I nogen grad
227	Jeg kom ind før mødetid!	I høj grad
228	Der er ok.	I meget høj grad
231	God og venlig modtagelse. Fin beskrivelse i det udsendte til, hvor man skulle være i bygningskomplekset.	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?
20	Jeg vil fortælle at det er meget svært at besvare de spørgsmål, jeg er blevet bedt om at besvare . Jeg mødte kun lægen, ikke noget personale, da jeg havde tid kl.17.15.	I høj grad

36	Jeg kom i august til en fysioterapeutisk konsultation. Fysioterapeuten fortalte, at hun ikke ville lave nogen undersøgelse af min krop, så vi sad i stedet og snakkede. Jeg fik ingen genoptræningsøvelser eller afspændingsøvelser med hjem. Hun fortalte, at jeg skulle finde tre ting, jeg synes var sjovt (rulleskøjter, hoppe på trampolin, gå med hundene), og så skulle jeg gøre det, jeg kunne holde til. Det var ikke en information, jeg kunne bruge til noget overhovedet, da det var sådan, jeg levede min hverdag i forvejen. Konsultationen tog 15 minutter. Jeg bor i [Vestjylland], så jeg er meget skuffet over, at jeg skulle køre den lange vej for så kort en konsultation. Det var en konsultation, der kunne være klaret over et opkald, da fysioterapeuten slet ikke tog et kig på min krop. Hvis jeg havde fået at vide, at konsultationen skulle foregå sådan, havde jeg valgt at blive hjemme, fordi så lang en køretur er for mig næsten uudholdelig. Et opkald ville for mig have været en bedre konsultation.	I nogen grad
43	Ingen.	I høj grad
72	Informationen var fin. Men problemet er endnu ikke afklaret, da jeg først skal scannes for at finde problemet i min krop.	I meget høj grad
78	Fik mange øvelser hos fysioterapeuten. Meget behageligt personale. God tid. Her var det mig det angik.	I meget høj grad
95	Spild af tid.	Slet ikke
97	Jeg synes ikke, at undersøgelsen var hensigtsmæssig, da jeg talte med en fysioterapeut/ergoterapeut, der skulle indstille mig til konference, hvor læger skulle tage stilling til en eventuel operation. Jeg blev velinformeret sendt hjem i uvidenhed om, hvad der ville komme til at ske efter konferencen (om jeg blev indstillet til operation eller ej). Fra et patientperspektiv er det ikke rart, at man tages op uden at være til stede, og det giver en forsinkelse i en i forvejen langstrakt proces. Dette (tidsperspektivet) forværres så af, at den første konference kun er en medicinsk konference, der er endt med at sende mig videre til en ny undersøgelse. Nu ved kirurger.	I nogen grad
107	Jeg har gået syg snart to måneder og finder det uacceptabelt, at jeg endnu ikke er set af en læge. Jeg ender med at blive rask, inden jeg er tilset af en læge.	I ringe grad
134	Ingen mangel på informationer.	I meget høj grad
147	I det store hele var jeg meget tilfreds med forløbet hos fysioterapeut og kiropraktor/læge. Jeg manglede dog en tilfredsstillende forklaring på de forandringer, jeg oplevede tilbage i efteråret sidste år. Jeg gav også udtryk for at være i et kontrolforløb i de kommende år (evt. en gang hvert halve år), men fik ikke svar på hvorvidt dette kunne være en mulighed.	I høj grad
172	Det var godt.	I høj grad
200	Jeg følte ikke, at man tog min situation alvorlig, og man lyttede ikke efter, hvad jeg mente, der var galt.	I ringe grad
208	Jeg syntes ikke, at jeg fik mere information end det, min egen fysioterapeut har givet mig. Det var faktisk bare de samme undersøgelser, som vi har gennemgået.	I nogen grad
222	Jeg er meget i tvivl om, hvordan medicinen, som jeg blev ordineret, kan virke på min sygdom. Der var meget lidt tid inde hos lægen, men mange spørgsmål, som sygeplejersken skulle svare på.	I høj grad
235	Troede jeg skulle snakke med en læge.	I ringe grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
146	Der var ingen til den opfølgende behandling.	I nogen grad
190	Ikke en decideret fejl, men min første tid blev aflyst pga. sygdom.	I høj grad
213	Egen læge ventede i nogen grad på epikrise. Meget dårlig håndtering i forhold til, at der var booket forkerte tider i røntgen. Sygehuse i Danmark kan åbenbart ikke tale eller skrive sammen, dvs. Silkeborg Sygehus kan ikke, andet sygehus og tredje sygehus kan godt.	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?
9	Virkelig høj service ved modtagelse/undersøgelse. Dejligt at en læge har tid til at snakke om ens sygdom og stille spørgsmål i et roligt tempo, så man føler, at man bliver taget alvorligt. Læge NN og fysioterapeut NN var utrolige til at fortælle om mit forløb og muligheder, og de tog sig god tid til at spørge ind til sygdommen. Min [påværende] og jeg har kun rosende ord at sige til besøget på ambulatoriet med lægen og fysioterapeuten. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Undgå ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
27	Frygtelig lang ventetid. En fysioterapeut havde modsat mening som min egen læge og to andre fysioterapeuter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
43	De handlede hurtigt og meget konstruktivt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
65	Jeg føler, at læge NN er en meget omhyggelig person, da hun har ringet til mig flere gange for at fortælle, hvad hun yderligere har foretaget sig i forbindelse med min undersøgelse, og har forklaret mig det, så det kunnen forstås. Stor ros til hende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
72	Venligt og omhyggeligt personale. Men skal til MR-skanning, så afventer svar på, hvad den viser, samt svar på blodprøver, der blev taget ved konsultationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
80	Jeg fik følelsen af, at der blev "lyttet" til en, og at der var tid nok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
97	Det bør overvejes at indkalde patient til en konference, hvor forløb afklares sammen med relevant sundhedsfagligt personale (speciallæger og læge NN etc.). Lige nu kan jeg risikere, at læge NN sender mig tilbage til medicinere, fordi de ikke mener, at de kan operere mig. Derved er jeg tilbage ved medicinere, der tidligere (to måneder før måske) sendte mig videre. Det er hverken ud fra et personligt, jobmæssigt eller samfundsmæssigt perspektiv hensigtsmæssigt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
98	Jeg fik afklaret, hvad der formentlig er årsagen til mine smerter, og det var en hjælp i sig selv, fordi nu kan jeg relatere mine smerter. Jeg fik anvist nogle øvelser, jeg kunne lave. De er et supplement til det træningsprogram (en time), som jeg i forvejen udfører fire til seks gange om ugen, men har ikke ændret/forbedret noget ved situationen. MEN derudover anser jeg undersøgelsen som ikke værdiskabende, da resultatet ikke har skabt nogen forbedring. Jeg har dog selv fundet en metode til reducere smerten og dermed øge funktionaliteten i hverdagen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
107	Få nu folk igennem i en fart. Hvad med lægen, at var der ved mit besøg? Jeg forsømmer mit job, og er en belastning for samfundet, så hjælp mig dog med at blive rask. Det er da ikke okay, at der går over en måned inden jeg ses igen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
108	Ambulatoriet kunne give mig mulighed for en tid efter min behandling (seks måneder eller et år max) som kontrol af min sygdom. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
146	Begge gange jeg var på ambulatoriet var der problemer med sygdom hos medarbejderne.	I nogen grad
147	Jeg synes generelt, at fagpersonerne gjorde det rigtig godt. Måske kunne de med fordel blive lidt bedre til at spørge ind til, hvordan patienten oplevede sine problemer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
172	Fordi jeg er en syg person, og syge personer behøver hjælp af personalet, så man får hjælp. Det er særligt virkelig godt, fordi jeg er syg. Jeg håber I kan hjælpe mig godt med [] behandling. Mange tak. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
176	Ambulatoriet i Silkeborg Sygehus var ok.	I meget høj grad
190	Alt i alt godt tilfreds.	I høj grad
191	Jeg følte, at det var et meget grundigt forløb, hvor jeg fik den tid som jeg havde brug for. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

201	Altså i Silkeborg blev jeg mødt af en dygtig fysioterapeut. Så for første gang i seks år skulle jeg ikke tale med en fortravlet/uinteresseret læge. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
227	Forståeligt sprog! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
231	Helt klart et mere komprimeret forløb ville være ønskeligt, men der er sikkert mange patienter. Mit forløb drejer sig om en ryglidelse, men kan passe mit job. Hvis jeg ikke har kunnet passe mit job, ville det have været formålstjenligt med et forløb, der bevægede sig hurtigere igennem processen, men respekt for de forskelligheder, der skal behandles. Det formålstjenlige er set fra et samfundssynspunkt, men også det personlige. Det personlige kan endda påvirke det psykiske niveau hos patienten. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
234	Jeg ville gerne have været i kontakt med en læge, som vidste lidt mere end en fysioterapeut [Kvalitet i behandling]	I ringe grad