



## **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](mailto: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?
18	Har intet at tilføje.	I nogen grad
21	Bedre skiltning. Hvis man ikke er stedkendt, er det ikke oplagt, hvilken vej man skal gå.	I meget høj grad
46	Jeg kommer altid ind til tiden og sommetider før tiden.	I meget høj grad
52	Et rum med bord og stole, så man ikke er til skue for alle.	I høj grad
65	Hjælpssom sekretær.	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?
18	Jeg synes, da vi startede med at undersøge, om jeg havde sklerose, hvor jeg skulle lave nogle øvelser mm., fik jeg at vide, at jeg nok havde mindre tegn på sklerose. Selvom jeg fortalte, at i min familie var der resultater af arvelig ataksi, men dette, fik jeg at vide, ikke var tilfældet; og det fik mig til at undre, hvordan man allerede kunne se det, og jeg blev i tvivl, hvad man så fik ud af min skanning af hjernen. Efter andet besøg fik jeg så at vide, der ikke er tegn efter sklerose, og mine tal både fra rygmarv væske og blodprøver så fine ud. Men jeg skulle holde øje med mit D-vitamin niveau. Dog fik jeg ud af det, at jeg tænkte, det var en kort samtale og tænkte, om dette ikke kunne ske telefonisk.	I høj grad
28	Jeg er ved at overgå til en anden medicin, men jeg kunne ikke få klar besked om ned- og optrappingsplan... Jeg skulle ringe ind hver 14. dag og få at vide, hvad jeg så skulle den næste periode... Det var lidt frustrerende at blive 'holdt udenfor'...	I høj grad
32	Jeg blev MR-scannet og ved, at en læge kigger på billederne. Der blev taget ekstra billeder af min hjerne, efter lægens ønske. Jeg kunne godt tænke mig, at man med det samme fik besked om, hvordan det ser ud, specielt når der pludselig skal tages ekstra billeder!	I nogen grad
46	Har en læge, som snakker meget lavt, og sommetider snakker lægen også hurtigt, [så jeg] føler også, at når jeg ikke gør, som hun/han beder mig om, fordi der bliver snakket lavt, føler jeg, at hun/han bliver irriteret. Det kan være rart, hvis der var en sygeplejerske med til samtalerne.	I nogen grad
51	Jeg manglede information om, at der var blevet bestilt blodprøver til mig.	I meget høj grad
55	Jeg synes, det er problematisk, når lægen ikke forstår, hvad du siger eller ikke hører efter! Jeg har talt med den samme læge to gange. Første gang indrømmede hun, at hun ikke forstod, hvad jeg sagde, og sidste gang har jeg efterrationaliseret, at hun ikke har forstået/hørt efter, hvad jeg sagde. Nu har jeg besluttet, at jeg under ingen omstændigheder vil tale med hende igen. Om muligt må jeg prøve at skifte tilbage til der, hvor jeg kom fra!	I høj grad
63	Den læge, jeg talte med, var god til at fortælle om sygdommen. Desværre ringede hans telefon mange gange og til sidst måtte samtalen afsluttes. Han gjorde helt sikkert sit bedste, men der var travlt.	I nogen grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

33	Egen læge havde sendt en henvisning med ønsket om en undersøgelse, da jeg oplever voldsomme krampeanfald med stærke smerter og nye symptomer. Det havde de selv efterspurgt og bedt om. Har haft MS i [mange år]. Der blev faktisk ikke lavet en neurologisk undersøgelse. Og der var ikke sat nok tid af, da det meste af tiden gik med at diskutere om, hvorvidt det nu også var så galt, som jeg sagde. Desuden gik jeg derfra med en følelse af, at hun ikke troede på mig, og at det er noget jeg bilder mig ind på trods af, at egen læge havde mistanke om et muligt attack. I min journal har hun beskrevet og konkluderet på undersøgelser, hun slet ikke har lavet. Alt i alt var det en meget ubehagelig oplevelse.	Slet ikke
44	Skulle kaldes ind til svar, men svarene var der ikke, og kun halvdelen af det, vi spurgte om, blev besvaret. Under samtalen virkede det som om, at hun var usikker på, om det var den rigtige patient, der var tale om.	I nogen 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?
1	Det kan være svært at få fat på en sklerosesygeplejerske i den times telefontid, der er om dagen. [Kommunikation og information]	I høj grad
25	Venligt og imødekomende personale. Følte mig i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Man skulle have svar på scanningen med det samme i stedet for, at man skal ringe i Skleroseklinikens telefontid, hvor det er MEGET svært at komme igennem. Jeg blev i ambulatoriet lovet, at der ville være svar efter seks dage. Det var der IKKE. I stedet tog det godt og vel fjorten dage, før jeg kunne få svar. Det er IKKE tilfredsstillende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
33	De kan blive meget bedre til at lytte til patienten og tro på det man siger. Der er meget stor forskel på de forskellige læger, deres undersøgelser og tilgangen til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
46	Det kunne være dejligt, hvis der kunne komme en sygeplejerske med til samtalerne med lægen, og det kunne være rigtigt dejlig, hvis ens kontaktsygeplejerske kunne komme med til samtalerne. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
55	Plejepersonalet er flinke og hjælpsomme. Det er et stort problem, når man ikke føler sig forstået af lægen. Da hun indrømmede det, var det fordi jeg spurgte direkte. Man har jo ikke nogen sikkerhed for at blive behandlet korrekt, og usikkerheden sniger sig ind på en. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Jeg har ofte skiftende læger. Jeg kan bedst lide at have den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad