

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?
1	Jeg synes, skiltningen er mangelfuld eller dårligt placeret. Jeg havde lidt besvær med at forstå lægen. Hvis han gjorde sig umage var det ok, men det gjorde han kun, når han kunne se, jeg ikke forstod ham.	I høj grad
13	Jeg blev modtaget med stor venlighed og forståelse for mine spørgsmål.	I meget høj grad
23	Det var godt af sygeplejerskerne og stort smil.	I meget høj grad
28	Modtagelsen var ok.	I høj grad
44	Jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
47	Det var lidt forvirrende fra starten. Skulle først ind i et rum og tisse (trykmåler). Så tilbage til venteværelset. Så ind og måle, om min blære var tom i et andet rum. Tilbage til venteværelset. Så ind til en læge, som ikke var helt klar til at tage imod mig. Altså tre forskellige rum og tre forskellige personale. De var alle søde og venlige.	I nogen grad
54	Ingen kommentar.	I meget høj grad
56	Den ene gang var der ingen ventetid, og den anden gang var der meget ventetid på ca. en times tid.	I nogen grad
58	Det var ok.	I meget høj grad
64	Grundet anspændelse og stress kom jeg af på den forkerte etage, da jeg scannede mit sygesikringskort, fik jeg ikke at vide, at jeg ikke havde nogen aftale på denne etage eller, at jeg skulle henvende mig på ellefte etage. Derfor kom jeg for sent til min aftale, men personalet var rigtig gode til alligevel at få mig undersøgt.	I høj grad
77	Ingen indvendinger.	I meget høj grad
81	Dette kunne man have ordnet med et telefonopkald.	I meget høj grad
102	Modtagelsen foregik ganske roligt, og jeg havde en lille snak med sygeplejersken, om det foregående besøg på vej ind til lægen.	I høj grad
104	Alt ok??	I høj grad
108	Super modtagelse. Kom til før tid, kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
110	Flot modtagelse.	I meget høj grad
112	God velkomst og meget imødekommende personale.	I høj grad
126	Meget venligt personale, som virkede til at have styr på, hvad der skulle foretages.	I meget høj grad
133	Det fungerede fint.	I meget høj grad
138	[Lægen var svær at forstå].	Ikke relevant for mig
152	Jeg var ca. 10 minutter forsinket ved første fremmøde (grundet trafikale problemer). Jeg skulle derfor have ny tid. Da jeg var kommet hjem, fik jeg den nye tid allerede næste dags formiddag. Det er selvfølgelig ok, men det giver en dum følelse af, at man skal tilbage til, hvor man lige har været (anvender scooter som transportmiddel).	I meget høj grad
154	Der bliver let trængsel omkring venteværelset, således at nogen vælger at vente på gangen.	I meget høj grad
160	Der var intet at klage over, de kunne alle deres arbejde.	I høj grad

165	Alt var ok.	I meget høj grad
181	Der var ingen i modtagelsen, man scanner sit sygesikringsbevis og sætter sig til at vente.	I ringe grad
199	Modtagelsen var fin.	Uoplyst
228	Jeg er godt tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
247	Alt foregik glat og uden nogen form for besvær for mig. Så jeg er fuldt tilfreds.	I meget høj grad
255	Modtagelse var god.	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?
3	Jeg synes at den læge som behandlede mig manglede lidt dankundskaber. Han forstod ikke helt, hvad jeg mente, så konsultationen gik lidt trægt.	I høj grad
12	Jeg fik ikke svar på alt.	I høj grad
33	Jeg ville gerne have vidst, hvad det havde af betydning for min søn, og hvordan forløbet skulle foregå. Om det var normalt eller ej, og hvorfor det kunne være, at han netop havde det handicap/tilstand.	I høj grad
37	Kunne ikke finde min seddel med mine oplysninger. Svært at forstå lægen.	I nogen grad
47	Samtalen med lægen var rigtig god og forståelig. Og han havde god tid. Han var lyttende, nem at forstå, havde tid til at høre på mit problem. Jeg har meget ros til lægen. Sjældent man føler, de har sat sig ind i problemet og lytter, og der foregik en god dialog. Der er kun en ting, jeg mener, er forkert angående processen. Hvis behandlingen ikke virker, skal man igennem møllen med ny henvisning fra egen læge. Der kunne det spare resurser, hvis man kunne henvende sig direkte, da de jo har ens journal og oplysninger om sygdommen eller problemet. Det var det andet personale, som virkede lidt stresset, og jeg følte ikke, der var det mindste styr på, hvem der gjorde hvad og hvornår.	I nogen grad
54	Ingen kommentar.	I meget høj grad
56	Det hele skulle bare overstås.	I høj grad
90	Der blev ikke stillet nogen diagnose, jeg fik en standard undersøgelse, der ikke havde noget med mine symptomer at gøre.	I ringe grad
102	Absolut ikke.	I meget høj grad
112	Information vedrørende parkeringsforhold kunne ønskes, men er jo på den måde ikke relevant for besøget. Det tog os 20 minutter at finde en parkeringsplads.	I meget høj grad
128	Ville gerne have haft orientering om interaktion i forhold til anden medicin, som jeg indtager.	I høj grad
152	Lægen [var svær at forstå]. Sygeplejerskerne gjorde deres bedste for at "oversætte", men jeg har på fornemmelsen, der er en del, der er gået tabt under oversættelse. Jeg vil ikke klage over lægens faglige kunnen.	I høj grad
158	Det var en [læge, som var svær at forstå]. Jeg forstod ikke ret meget af, hvad han sagde. Det blev således en frustrerende og meget dårlig oplevelse.	I ringe grad
165	Alt var ok.	I meget høj grad
181	Lægen er ikke dansk og ret uforståelig.	I nogen grad

187	Fik foretaget scanning. Var efterfølgende forundret over, at det var nøjagtig samme scanning, som jeg fik foretaget i [sommeren] i røntgenafdelingen. Fik det svar fra lægen, der foretog scanningen, at mit lægehus havde været frisk at sende mig direkte til røntgenafdelingen. Mit svar var, at mig bekendt havde min læge gjort det for at få afklaret, om der skulle være f.eks. kræft.	I meget høj grad
191	Blev tilbudt at tale med læge, hvilket jeg tog imod, og efter halvanden time blev jeg kaldt ind. Det viste sig at være flere lægestuderende, der skulle øve sig på mig. De kunne ikke svare fyldestgørende på spørgsmål.	I ringe grad
201	Vi var ikke helt enige. Jeg havde fået noget medicin, som jeg ikke kunne tåle. Jeg hævede på maven og mine ben, så jeg ikke [kunne] være i mit tøj. Jeg sluttede med de to slags samme dag. Der mente hun, at jeg skulle kun have holdt med den ene, [den] jeg ikke kunne tåle af dem. Det skulle være noget, som skulle gøre det bedre for, at jeg kunne styre [min] vandladning.	I nogen grad
216	Ved tidligere besøg havde vi ønsket, at det kunne være den samme læge hver gang. Det kan åbenbart ikke lade sig gøre.	I nogen grad
245	[Manglede] samtale med en læge.	I meget høj grad
247	Jeg manglede intet. Men får ellers udbyggende svar [sidst på efteråret], hvor mit besøg hos min læge er lagt.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
138	Impotens!	Ikke relevant for mig
157	Fejlagtig termin.	I høj grad
191	Der ikke var en færdiguddannet læge.	I ringe grad
200	Den læge, der behandlede mig, glemte at overføre min behandling til et ellers aftalt sygehus.	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	Alt i alt synes jeg, at jeg fik en ok behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Ingen kommentar.	I høj grad
13	Virkelig kompetent orientering i en god atmosfære. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Sygeplejersken der tog imod os, og lavede første undersøgelse på min søn var rigtigt sød, tog sig tid til at snakke med min søn og var god til at fortælle hvad hun gjorde ved ham. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Forløbet ikke afsluttet, en indkaldelse. Der var fejl i underretningen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Sørgede for, at jeg fik bleer til underbukserne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
56	De gjorde det ganske udmærket.	I høj grad

57	Jeg blev opereret første gang i [foråret] 2017 og har netop gennemgået den tredje operation ([i efteråret] 2017). Det har været en proces, der har varet et halvt år, og det har med nogen større smidighed og bedre kommunikation imellem de forskellige enheder sagtens kunnet være meget afkortet i forhold til det faktiske. Der er meget langsommelig kommunikation mellem CT-scanningsenhederne og urologisk afdeling. Det har for mig medført meget lange ventetider, og da jeg har [type]-kateter, har det medført et forløb med smerter, blødning og infektion i urinvejene, der er blevet behandlet med [tre slags medicin]. Jeg har været medicineret med antibiotika i fire femtedele af perioden. Jeg har vanskeligt kunnet passe mit sædvanlige arbejde []. Jeg har ikke kunnet motionere, som jeg plejer, og har følt mig frihedsberøvet i høj grad. Ved de samtaler jeg har haft med afdelingens mange læger, hvoraf især to er meget vanskelige at forstå, har der fra hospitalets side været fokuseret på det fysiske forløb, og der er ikke blevet talt om, hvordan jeg havde det psykisk eller mentalt. Det er det værste, jeg har oplevet i mit liv, og det har kostet meget psykisk og mental energi at blive ved med at være positivt indstillet i min egen proces. Jeg har følt mig meget alene med dette. Derudover er der blevet lavet nogle fejl undervejs, der har kostet mig yderligere energi. Efter anden operation blev der fejlagtigt anlagt [en bestemt type] kateter, selvom det udtrykkeligt fremgår af min journal, at jeg har allergi [overfor dette]. Efter tredje operation måtte jeg genindlægges akut med en [bestemt] tilstand. Hele forløbet har været med mindst fire forskellige læger, og der har ikke været en eneste gennemgående person, tovholder eller koordinator. Det har været en proces, hvor jeg har savnet en tovholder og en læge eller psykolog, som har kunnet tage sig af de følelsesmæssige belastninger, som jeg har oplevet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
58	Jeg er tilfreds.	I meget høj grad
73	Det var ok. Skemaet kom noget sent.	Uoplyst
78	Deres information var meget fin, og alle var meget opmærksomme. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Langt forløb uden helbredelse, nu på fjerde år. Det kunne også være betryggende, at man havde den samme læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
84	Jeg var fuld tilfreds med behandlingen og tiden på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Kortere ventetid, og sat sig bedre ind i min symptombeskrivelse fra egen læge. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
102	Ved mit foregående besøg var der en akut situation, og jeg fik et valg mellem at vente på en læge eller få en ny tid. Det var perfekt for mig.	I meget høj grad
106	Jeg har været godt tilfreds med den behandling, ambulatoriet har ydet under min sygdom.	I meget høj grad
108	Jeg er meget godt tilfreds med hele mit forløb.	I meget høj grad
110	Efter mit indtryk var der ikke noget der manglede, og der var kort ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
112	Jeg kunne ønske, at lægen havde læst min søns journal, inden vi kom til samtale, men vi kunne jo også selv informere lægen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
115	Mit ønske ville være, at det ville være læger, som man kunne forstå. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
130	Min eneste anke af forløbet, men den er også væsentlig. Efter første besøg, hvor jeg fik lagt et kateter, fik jeg straks efter en blærebetændelse. Efter andet besøg, hvor kateteret blev skiftet, fik jeg straks efter en nyrebækkenbetændelse, som krævede indlæggelse på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
131	Blodprøvetagning. Vanvittigt lang ventetid. [Ventetid]	I høj grad
138	Manglende impotens behandling! [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
151	Plus: Jeg har i mit sygdomsforløb over fire år altid fået en meget venlig og imødekommende samtale og behandling. Man har næsten altid taget sig den nødvendige tid til dette, og jeg har fået svar på alt, jeg har haft af spørgsmål. Minus: I enkelte tilfælde har den behandlende læge [været vanskeligt at forstå], og den/de pågældende har været tilbageholdende med at sikre sig, at patienten nu også har forstået alt. Det vil være ønskeligt at have den samme læge hver gang, fordi tilgangen til behandling og holdning til kritiske værdier (som f.eks. PSA) kan være temmelig uensartet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

152	Kunne godt have tænkt mig en lidt større imødekommenhed, selvom jeg var forsinket første gang jeg kom. Men efter min nye tidsbestilling blev overholdt var min modtagelse på ambulatoriet upåklagelig fra min side. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
155	Afdelingen særdeles servicemindet, hver gang jeg kommer til (samme) behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
158	Når sygehuset bruger udenlandske læger, burde de sikre sig, at patienten kan kommunikere med den pågældende læge. [Kommunikation og information]	I ringe grad
160	Alle var venlige og hensynsfulde og gjorde deres bedste for at få det bedste resultat til min tilfredshed. Og det lykkedes fint :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
163	:-).	I meget høj grad
165	Alt var ok.	I meget høj grad
172	Man har en dødelig sygdom, og det eneste lægerne kan tilbyde er kemo, selvom der i Danmark findes flere behandlinger af avanceret prostatakraft, så bliver dette ikke nævnt eller diskuteret. Der er flere overbygninger med hormoner, og der er også immunterapi og forskellige vacciner, men det eneste man tilbydes er kemo, og det er selvfølgelig for at spare penge, og så pyt med at ens immunforsvar skylles ud i toiletet. Og så får lægen returkommission sat direkte ind på sin konto af medicinalfirmaet, der fremstiller kemien er en fremskyndende grund for ham. Det kan gøres meget bedre. Man får ikke meget ud af et besøg på Urinvejskirurgisk i Viborg i løbet af 15 min. Det er som om, at lægerne har fået udleveret et klaver, men kun spiller på midten. Det er for øvrigt en forskellig læge fra gang til gang [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
181	Ansæt dansktalende læger.	I nogen grad
186	[Lidt forståelses vanskeligheder]. [Kommunikation og information]	I høj grad
228	Jeg har kommet på afdelingen i [nogle] år og har altid været tilfreds med forløbet. Sygeplejerskerne kan også kende mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
241	Gerne læger [der er til at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad