

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Klinik for Lever-, Mave- og Tarmsygdomme**

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers

## **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?
14	Jeg kommer jævnlige og henter mit medicin, som ligger på køl. Personalet er altid søde og tager godt imod mig, også selvom jeg nogen gange er kommet midt i deres frokost. Tak for det.	Ikke relevant for mig
37	Jeg har ikke noget at klage over. Modtagelsen var i orden, og personalet var flinke.	I høj grad
57	Jeg kom, imod sædvane, lidt for sent. Da havde de taget den næste, som heldigvis var mødt tidligt, og jeg fik så en senere tid (ca. ti minutter). Fint fint.	I høj grad
72	Ventetiden kan være lang. Det er ikke sjovt at se, at alle numre, der kommer efter en, bliver indkaldt først.	I høj grad
79	Jeg har forsøgt at få hjælp til at løse mit problem. Det lykkedes ikke, så jeg har stadig et meget stort problem. Kan ikke bevæge mig uden for hjemmet ca. to dage om ugen før midt på dagen pga. min afføring.	I høj grad
91	Super kompetente mennesker der er imødekommende og professionelle.	I meget høj grad
95	Ved længere ventetider kunne det være rart med f.eks. saftvand eller en kaffeautomat.	I meget høj grad
96	Et noget kedeligt og trist venteværelse.	I høj grad
103	Det klarer man jo selv i dag med sygesikringskort.	I meget høj grad
152	Lige efter bogen, professionelt.	I meget høj grad
157	Fint.	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?
37	En del af informationen kunne jeg først få efter besøget grundet blodprøvetagning.	I høj grad
79	Mangel på at få løst problem.	Slet ikke
130	Modtager biologisk behandling, hvor vi befinder os otte-12 personer i samme rum. Mange læger vælger at foretage samtale i behandlingslokalet, hvor alle patienter og øvrigt personale befinder sig. De har mulighed for at gå i tilstødende lokale, men vælger sjældent et. For mig er det yderst intimiderende at lytte til andres sygdom.	I nogen grad
136	Bakterie i tarmen, som ikke kunne ses. Indtog [medicin] i [flere måneder]. Fik en henvisning til en kontaktperson. Ventetid på tre kvarter til en time. Ikke andre patienter.	I ringe grad
148	1. Hvordan passer jeg på mig selv bedst muligt? 2. Er der noget, jeg selv kan gøre? 3. Skal jeg være nervøs for mit helbred, hvis ikke hvorfor?	I ringe grad
149	Det undrer mig, at jeg bliver behandlet med samme [medicinkur] tre gange i træk, som har vist sig hele to gange ikke at virke..!	I nogen grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
20	Dato var rigtig, men alt andet var ikke, hvad jeg havde forventet, og hvad der blev oplyst over telefonen.	I nogen grad
136	Første besøg fuldt tilfreds. Andet besøg for dårligt.	I ringe grad
149	Yderst positiv oplevelse, men mangel på medicinkendskab. Høflighed, venlighed, forståelse og vilje helt i top!	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?
52	Jeg fandt det lidt pudsigt, at min læge skulle ringe og snakke med en anden læge om, hvordan de skulle gå frem, og at det hele ender med, at jeg selv finder ud af hvad der er galt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
60	Som en sygeplejerske sagde til mig, skal der et godt overblik, en god tålmodighed, et godt helbred og en god økonomi til at være syg i det danske sundhedssystem. Indlæggelsesforløbenes kvalitet kan diskuteres, men det ambulante besøg er helt i top. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
62	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
79	De problem løsning.	Slet ikke
85	Dejligt at tale med samme læge hver gang forud for de forskellige undersøgelser, jeg har fået. [Kontaktperson]	I høj grad
86	Indkaldelsen i [efteråret] vedrørte opfølgning på en pusteprøve. Jeg bad om at blive ringet op i stedet for at møde op, hvilket sygeplejersken noterede. Senere blev jeg ringet op, fordi man ville ændre tiden. Jeg nævnte, at det var lige meget, da jeg jo bare skulle ringes op. Det var man ikke bekendt med, men sygeplejersken noterede sig dette. På den aftalte dag blev jeg ikke ringet op. Dagen efter kontaktede jeg sygehuset og fik at vide, at lægen havde dikteret et brev, som jeg i stedet ville modtage. Trods der er gået flere uger har jeg fortsat ikke modtaget noget brev. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
91	Jeg synes, det hele forløb korrekt.	I meget høj grad
106	Det der er lagt op til med få kontaktpersoner vil være godt, hvis det blev udført i praksis. [Kontaktperson]	I høj grad
130	Kommer på hospitalet ca. én gang i måneden. Har fast kontaktlæge men taler sjældent med ham, da han ikke varetager den biologiske behandling, jeg modtager. Har derfor ofte kontakt med to andre læger. Dette giver i perioder en del forvirring som patient. [Kontaktperson]	I nogen grad
140	Ingen kunne finde ud af, hvilken afdeling jeg skulle på. Alle virkede forvirrede og havde ikke tid til spørgsmål eller pleje. Det resulterede også i, at jeg på et tidspunkt rev i den røde snor, og der gik lige knap én time, før der kom én. Netop fordi jeg "åbenbart" ikke "tilhørte" nogle bestemte. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
148	1. Jævnligere opfølgning. 2. En tovholder, som har et særligt ansvar. 3. Langt større tilgængelighed i forbindelse med behov for kontakt (den såkaldte "kontaktsygeplejerske" er en ny hver gang, og det er ikke til at komme igennem på telefon i telefontiden). 4. Der er behov for et langt større helhedssyn: Hvordan oplever du at have det? Er du sygemeldt? Får du spist og drukket? Osv. osv. osv. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I ringe grad