

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?
4	Scanneren virkede ikke, og der var et skilt om at henvende sig ved skranken, men da jeg gjorde, det virkede det som om, hun ikke var klar over sedlen og virkede irriteret over min henvendelse. Jeg var ikke den eneste, der havde problemer, og der, hvor vi kom ind, var der en lang gang, og det gav ikke ligefrem indikation af, hvor skranken var, og [der var] ikke et menneske at spørge.	I nogen grad
5	Lægen sad med ryggen til mig og ville ikke svare på spørgsmål, så jeg fik ikke meget ud af det. Jeg kom på hospitalet på grund af [], men han afbrød mig. Han havde ikke erfaring med []. Jeg har ret til at spørge.	Slet ikke
14	Jeg ventede ca. et kvarter. Det er vel egentlig helt ok. Helt præcist bliver det jo aldrig, når man har med mennesker at gøre.	I høj grad
24	Ventetiden var fordi patienten før mig kom for sent.	I meget høj grad
27	Stor ros til afdelingen og ikke mindst sygeplejerske NN. Meget venlig atmosfære, meget velforberedt og meget kompetent.	I meget høj grad
32	Det kunne være dejligt, at der ved ankomstregistrering stod, hvis man skulle påregne ventetid og hvor meget.	I høj grad
35	Fin modtagelse. Blev lige orienteret om, at der ville gå et par minutter, inden jeg blev kaldt ind. God information.	I høj grad
43	Fin modtagelse.	I meget høj grad
59	Jeg skulle møde [om formiddagen], men kom ind ca. en halv time senere, fordi en læge NN skulle spørge om noget ved den læge, jeg skulle ind til. Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skal sidde og vente. Hvis man vil have læger NN, bør man afsætte den fornødne tid til det, så de kan blive hjulpet. Jeg har også et arbejde, som skal passes, og jeg vil ikke sidde og vente unødigt. Det er noget andet, hvis der var kommet en akut.	I nogen grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	Det var lidt svært for lægen at sige så meget om min tilstand, da det ikke var koordineret med den scanning, som først var efter mit besøg hos jer, så hun kunne kun gisne og berolige mig, med at det ikke var alvorligt. Hun var så rigtig sød at skrive til mig dagen efter, at jeg var blevet scannet. Det var jeg rigtig glad for.	I nogen grad
5	[] lægen havde ikke forstand på sukkersyge. Jeg er bange, hvis det er det, jeg skal møde hver gang.	Slet ikke
27	Alt forløb perfekt!	I meget høj grad
59	Alt foregår pr. brev. Jeg synes, at man generelt får en for dårlig behandling. Jeg var hos lægen på sygehuset i starten af min sygdom, og så fik jeg kun breve, og efter et halvt år igen sygehus. Manglede mange gange at komme til kontrol i starten af min sygdom for at få svar på spørgsmål. Egen læge har ikke meget viden og har ikke været til hjælp. Synes generelt, at jeg i dette sygeforløb har stået meget alene, og jeg er ellers ikke "sart".	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

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

4	Dårlig koordination af scanningen og besøget hos jer. Det havde været mere relevant, hvis der var blevet indkaldt omvendt.	I nogen grad
5	Jeg kom ind med hudproblemer, som er voldsomt. Det ville man ikke snakke om. Læge NN siger, at det er medicinpåvirkning. Jeg har gået i to år med to slags medicin, som ikke må gives sammen. Hvilken skade har det givet mig? Jeg vil have svar.	Slet ikke
26	Der skulle tages en blodprøve, men det gik ikke så godt. Jeg var gul og blå på armen i 14 dage.	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?
5	Jeg stillede spørgsmål, men hun svarede, at jeg lød sur. Men min prøve svarede hun ikke på. Det som jeg mener, jeg slår ud af blev bare sat dobbelt op. Så nu har jeg knopper og sår dobbelt op. Jeg vil snakke med en, der har forstand på dette. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
6	Der er lang ventetid på diabeteskonsultation med læge og sygeplejerske. (Tror de har for mange borgere) ventede 10-11 måneder på konsultation. [Ventetid]	I høj grad
35	Meget fleksibel med hensyn til nye kontroltider. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	Ved ikke. Måske kortere ventetid. [Ventetid]	I meget høj grad
54	Jeg kunne godt ønske mig bedre koordination mellem afdelingerne, når man skal til flere afdelinger. Ikke, at de ikke prøver, men det er svært at få tiderne til at passe sammen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
59	Synes det er dårligt, man bare får brevkonsultationer i starten af sygdommen. Det er der, man har mange spørgsmål og har det dårligt. Der synes jeg, man har brug for at komme til en kort samtale med lægen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
62	Meget godt.	I høj grad