

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?
13	Blev modtaget med et smil på læben af en meget venlig læge.	I meget høj grad
25	Sød og venlig personale som det plejer, FLOT???	I meget høj grad
32	Meget udmærket modtagelse.	I meget høj grad
35	Jeg ventede i en sengeafdeling, men jeg skulle i akut ambulatoriet. En geografisk ret forvirrende afdeling.	I nogen grad
39	Alt var helt i orden. Vi fik udleveret skema og fik hjælp, hvis vi ønskede det.	I høj grad
42	Den var meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
46	Blev indlagt akut.	Ikke relevant for mig
51	Jeg møder altid velforberedte og yderst professionelle med stor empati.	I meget høj grad
60	Pga. sygdom på Neurologisk, den dag jeg var til samtale, forløb ikke alt som det plejede.	I nogen grad
70	Jeg var indkaldt til kontrol af min medicin. Denne medicinkontrol var hidtil blevet udført på Neurologisk Ambulatorium på andet sygehus i forbindelse med det årlige tjek af min stimulator. Fremover var der således lagt op til, at jeg skal til et årligt tjek af mit implantat på Neurologisk Ambulatorium og et årligt tjek af min medicin i Holstebro. Turen til Holstebro var inderligt overflødig, og fremover vil jeg nøjes med kontakten med det andet sygehus.	I høj grad
76	Jeg har kun været i receptionen for at hente medicin, så spørgeskemaet er ikke relevant for mig.	I høj grad
77	Jeg var ikke inde ved sygeplejersken. Jeg fik udleveret medicinen ved henvendelse ved sekretæren. Mit største problem var at finde en parkeringsplads.	I meget høj grad
81	Udmærket.	I meget høj grad
90	Jeg blev indlagt akut.	I meget høj grad
98	Super modtagelse!	I meget høj grad
99	Jeg blev godt modtaget, meget venlig.	I meget høj grad
116	Kvalitetsbevidst behandling med fokus på de udfordringer, jeg personligt har været ramt af.	I meget høj grad
119	Der var intet personale ved modtagelsen og behøvedes heller ikke. Vi tjekkede ind, og efter et par minutters ventetid var lægen klar.	Ikke relevant for mig
120	Jeg ville gerne, at der var en læge NN, når at jeg skulle have nye [] i stedet for en sygeplejerske, da jeg har [diagnose], så jeg får de rigtige.	I meget høj grad
139	Jeg synes, ventetiden var lidt lang, men det var ikke noget, der kunne hidse mig op, da jeg havde manden med. For øvrigt tænkte jeg nu heller ikke på, om der sad nogen i venteposition, da jeg var inde. Det vil sikkert heller ikke være nemt at lave en tidsplan, som passede til alle de patienter, der er indkaldt til samtale. Man må jo respektere, at andre også kan have behov for evt. at stille nogle spørgsmål til lægen, mens de er der. Har intet at klage over. Vi mødte kun venligt og smilende personale.	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?
6	En lidt mærkelig konsultation; da lægen flere gange spurgte: hvad har du/l at spørge om? Han havde tilsyneladende ingen formål med konsultationen. Så hvorfor denne konsultation?	Slet ikke
13	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
25	Ingen mangler. Hun kunne sit arbejde kanon godt.	I meget høj grad
31	Havde rigtig svært ved at forstå hende, og hun mig.	Slet ikke
32	Ikke manglet noget.	I meget høj grad
35	Der blev planlagt flere undersøgelser, men kun få blev bestilt. Jeg har tidligere været vant til at alle undersøgelser blev bestilt, og så dumpede datoerne ind i E-boks, men det skete ikke ved alle undersøgelserne her. Desuden er der flere måneders ventetid på nogle undersøgelser, og det er ikke acceptabelt. Det tager også flere dage at få en ambulant tid., og hvis den skulle være om 14 dage, får man en tid om 1 måned. Det er træls når medicinen/dosseringen ikke virker godt nok, og når det ikke er muligt at kontakte lægen på feks e-mail. Det kræver mange ressourcer og telefonopringninger til sygehuset, hvor man bliver omstillet til forskelligt personale, for måske til sidst at få fat i en, der vil tage sig af det.	Ved ikke
39	Vi fik svar på de ting, vi bad om. Vi fik den hjælp, vi havde brug for. Vi fik hjælp til at komme op på briksen, da jeg kom i kørestol.	I meget høj grad
48	Mere information omkring bivirkninger ved den enkelte medicin.	I meget høj grad
51	Mødte ingen mangler.	I meget høj grad
81	Ikke afsluttet.	I høj grad
83	Jeg fik meget lidt ud af mit besøg, da lægen var meget [svær at forstå], så jeg vidste ikke mere, da jeg gik, end da jeg kom.	Slet ikke
87	Der blev ikke rigtig spurgt ind til noget omkring mig, så det var en meget kort samtale, som jeg ikke føler, at jeg fik noget ud af.	I ringe grad
101	Jeg var glemt i systemet. Der var gået [knap to år].	I meget høj grad
109	[Læge var svær at forstå].	I nogen grad
111	[Der er forståelsesproblemer mellem læge og patient]	I nogen grad
118	Jeg har uro i [mit ben]. Dette er et problem, når jeg slapper af og skal falde i søvn. Jeg nævnte det, men det blev der ikke taget stilling til.	I nogen grad
119	Jeg fik ikke en diagnose, som jeg ellers havde håbet på. Men min sygdom er nok ikke af neurologisk art.	I høj grad
131	Mere hjælp.	I høj grad
139	Jeg ville selvfølgelig gerne have haft lidt mere information om, hvad der er i vente af diverse ting i mit tilfælde. Men jeg har også tænkt på, at jeg sikkert ikke ville have fået noget ud af at høre mere om, hvad jeg evt. nu har i vente fremover. Det vil jeg selvfølgelig meget gerne vide noget mere om. Men skulle jeg også forholde mig til det på denne dag, ja så tror jeg ikke, at jeg havde fået særlig meget ud af det. Måske man gerne vil have lidt flere informationer om hvad, der evt. ventede én og hvad der evt. kunne trække det i langdrag. Det er i hvert fald ikke rart at vide hvad der venter én fremover.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
101	To tabletter fire gange dagligt. Havde fået dobbelt medicin i det følgende [knap] to år (det var dyre).	I meget 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?
6	Være forberedt.	Slet ikke
13	Da den rigtige læge endelig kom ind i mit sygdomsforløb, har jeg været yderst tilfreds.	I meget høj grad
25	Som altid sødt og venligt personale, så der er fem stjerner herfra, men sådan har det altid været i den tid, jeg er kommet på ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Sundhedspersonen var god til at informere og var meget dygtig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Det er GODT, at lægerne spørger ind til egne ord/forklaringer på årsagen til, at man er til den pågældende undersøgelse, og ikke kun tager efter det der er skrevet på henvisningen. [Patientinddragelse]	I høj grad
32	Ambulatoriet/lægen gjorde det meget udmærket.	I meget høj grad
35	Har tidligere i en anden region kunnet bruge ambulante sygeplejersker, men jeg vidste ikke, at de fandtes i Region Midtjylland. Men jeg fik så endelig fat i en angående en ambulanttid. Jeg ved ikke, om det var hende eller en sekretær, der fik min tid rykket. Jeg ved stadig ikke, hvad jeg kan bruge ambulantsygeplejerskerne til? Jeg har indtryk af en meget underbemandet afdeling, med et opgivende personale. Det er ikke just det, man har brug for, når man er syg. Og muligvis meget løst arbejdskraft, der er lånt muligvis fra andre sygehuse evt. praktiserende neurologer (?). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
39	Vi har kun gode ting at sige om forløbet. Alt gik planmæssigt og hurtigt.	I meget høj grad
50	Man skal selv som patient sørge for at få samme person/læge. Jeg havde i forløbet utrolig mange forskellige sygeplejersker, det kunne godt være bedre. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Det krævede tilvænning at forstå min læge []. Vedkommende havde også flere gange svært ved at forstå, hvad jeg sagde. []. Det lykkedes dog at komme forbi disse forhindringer, dels fordi jeg ikke var alene afsted, og dels fordi der var sat rigtig god tid af til konsultationen. Det var altså meget positivt, at der var god tid, så vi nåede til en god forståelse. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
59	Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
81	Var venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
86	Sød og venlig sygeplejerske, som havde tid til at lytte til mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
99	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
101	Synes læge NN i Holstebro kunne reagere efter flere ring. Andre er inde hvert halve år. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
108	Jeg har i de senere år haft NN hver gang jeg var til kontrol. Det har været dejligt at møde den samme læge. Sidste gang var det dog en anden, men hun var også meget imødekommende og kompetent, så det var OK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
116	De var relevante i deres behandlingsmetode, som tydeliggjorde, hvad jeg selv skulle arbejde med. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
118	Der går til tider noget lang tid mellem, at jeg bliver indkaldt til ambulante undersøgelser. [Ventetid]	I nogen grad

- | | | |
|-----|---|------------------|
| 119 | Jeg havde kun kontakt med lægen, som var meget kompetent.
[Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 129 | Lægen var [svær at forstå]. Det gav lidt [] forvirring. Jeg måtte tjekke flere, om [vi] havde forstået det ret.
[Kommunikation og information] | I nogen grad |
| 133 | Jeg har været tilknyttet flere forskellige hospitaler i forbindelse med min sygdom. På Holstebro er personalet mere nærværende, og det føles mere som om man er et menneske end et nummer i rækken af patienter. Det kan dog være svært at komme igennem på telefonnummeret til sygeplejersken i telefontiden, men fint at man kan kommunikere via mail også. Det er også rart, at man kan få udleveret sin medicin med få dages varsel. Desværre er det en rodet affære at være sclerosepatient i forhold til råd og vejledning, da jeg (og mange andre i netværket), oplever at både medicinvalg, bivirkninger, antallet af scanninger osv. kommer meget an på, hvilken læge og hospital, man har fået tilknyttet. Så er det mange gange svært at forstå, hvad de [] læger siger.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 139 | Jeg har ikke haft noget at klage over. | I høj grad |