

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
NYREMEDIKINSK AFD. C
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	433
Besvarelser fra patienter:	251
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

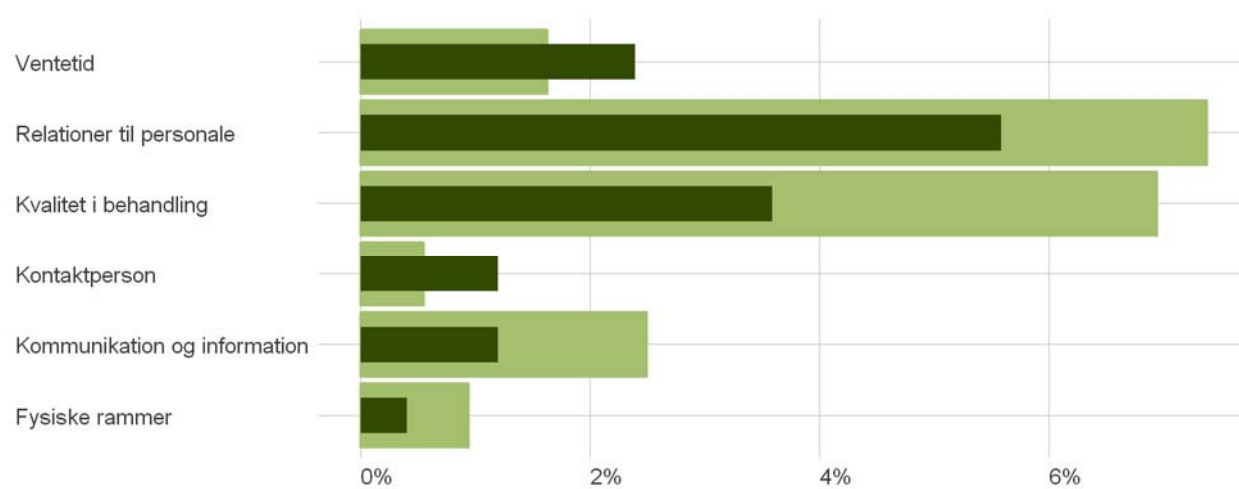
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/



















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





NYREMEDIKINSK AFD. C

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer










ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Der mangler mulighed for at hænge sit overtøj op.	I høj grad
 4	jeg har en god fornemmelse/glæde ved modtagelsen og kommer hver torsdag i ugen.	I meget høj grad
 6	Planlagt dialyse [i sommeren].	I meget høj grad
 10	Har ikke været i ambulans besøg.	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Gode blade, gode stole. Det gjorde ikke noget med fem minutters ventetid.	I høj grad
 5	Modtagelsen var i orden.	I meget høj grad
 1	Personalet er fagligt dygtige og gode til at håndtere en ofte travl hverdag med både venlighed og professionalisme.	I nogen grad
 2	Lægen skulle have tid til at "læse på lektion". Det kunne der måske have været taget hensyn til, da man fastlagde mit mødetidspunkt.	I nogen grad
ID	Kommentarer - C-Amb.	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Det var kun kort, meget kort ventetid.	I høj grad
 10	Jeg synes altid, når man kommer, at man faktisk skal sætte en hel dag af til kontrol, selvom man måske har en tid kl. 9.00, og når man har en times kørsel, så synes jeg, at det er for dårligt, at man aldrig kan have andre planer i løbet af dagen.	I høj grad
 19	Der er især altid ventetid på at tale med en læge hver gang.	I høj grad
 21	Denne gang var der næsten ikke ventetid. Men det er til gengæld en af de eneste gange i fem år, at jeg er kommet ind til min undersøgelse til den aftalte tid.	I høj grad
 26	Synes personalet, som tager imod, skal være ærlige om, hvor lang ventetid der er. Jeg ventede i en time og tre kvarter, og hun blev ved med at sige, at det var min tur næste gang.	I høj grad
 27	EDB-problemer.	I høj grad
 30	Jeg er meget tilfreds med det hele.	I høj grad
 34	Det undrer mig, når man har en tid [om morgenen], at man så er så forsinket, at jeg skal vente over en time!	I høj grad
 40	Det er mere normalen, at der er ventetid mellem en halv og en hel time. Føler ikke, at man forsøger at holde tiden eller også placeres tiderne for tæt på hinanden.	I høj grad
 45	Der er tit meget ventetid og forholdene i venterummet er kummerlige. Både for patienter og pårørende og for personalet.	I høj grad




✎ 46	Der var lidt ventetid pga. computersvigt.	I høj grad
✎ 11	Mødt med megen venlighed og forståelse.	I meget høj grad
✎ 14	Må byggerodet snart være slut.	I meget høj grad
✎ 22	Jeg ved godt, at der kan være ventetid, og alle gør, hvad de kan. Det er værre at skulle vente en time på hjemtransport, når kontrolbesøget er færdigt :-).	I meget høj grad
✎ 28	Første besøg ingen ventetid. Andet besøg lang ventetid, idet computeren brød ned. Er ikke ambulatoriets ansvar.	I meget høj grad
✎ 32	Det er blevet rigtig godt. Har før ventet i minimum en time.	I meget høj grad
✎ 37	Tidligere besøg har udvist ventetid på op til to timer.	I meget høj grad
✎ 38	Ventetid på over 15 minutter hver gang man kommer til ambulatoriet er for meget og for tit. Årsagen er sikkert, at lægerne tager sig god tid i selve konsultationen. Og det er super! Måske kan løsningen på ventetid være, at der blev afsat fem minutter længere konsultationstid.	I meget høj grad
✎ 39	Ventetiden oplevedes naturlig og acceptabel.	I meget høj grad
✎ 12	Forrige gang skyldtes det, at der skulle en [læge NN] på, og hun skulle lige tale med sine kollegaer først. Gange forinden den, som så kun ligger tilbage til den 19. september, var jeg nødt til at køre, da jeg har et job at passe. Da jeg sagde det til sygeplejersken, udbrød hun: "Åh, lægerne er kommet sent i gang i dag, så vi tager de patienter, som vi ved har travlt". Det kan jo undre mig efter at have siddet og ventet 55 minutter efter min tid. Sekretæren var totalt uforstående: "Man skal altså altid kunne kalkulere med en times ventetid, det er jo et sygehus". Samme dag kørte jeg så på [mit arbejde], og kom tilbage to timer senere, meldte min ankomst, og ventede kun 20 minutter på at komme ind til lægen.	I nogen grad
✎ 17	Computersystemet gik ned, hvilket jeg hørte "på vandrørene" og først fik at vide efter langt ids venten. Kunne have været godt med en fælles besked i venteværelset. Har dog ved andre besøg også oplevet ventetid, dog knapt så lang.	I nogen grad
✎ 35	Bedre planlægning kunne gøre ventetiden kortere.	I nogen grad
✎ 9	I stedet for først at skulle tale med en sygeplejerske, kunne man så ikke slå det sammen med lægesamtalen? Så undgår patienten at skulle vente LÆNGE to gange.	Ikke relevant for mig
✎ 24	Jeg ved, at ventetid ikke kan undgås, da der stort set hver gang er overbooket med tider. Det har jeg for længst accepteret, da mennesker ikke er ens, og nogle har brug for mere tid end andre. Mine egne kontroller er også af forskellig varighed.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Blodtrykscenter	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 1	Kort ventetid. Ingen blodtrykstagen! LANG ventetid inden lægesamtale. Blev oplyst om en halv times ventetid. Ventede mere end halvanden time. Det er LÆNGE uden yderligere information.	I høj grad
✎ 6	Modtagelsen var bare ok.	I høj grad
✎ 10	Ved indskrivningen bliver man skriftligt bedt om at udfylde et patientskema, men der er ikke angivet på reolen, hvor de befinder sig, at det er her man skal finde dem. Det ligner bare en intern postvogn, hvor der står navnene på de to forskellige afdelinger. Der kunne godt stå en mere sigende tekst, så man ikke føler, at man skal stå og rode i afdelingernes postvogn. Det kunne f. eks være "Patientskema Blodtrykscenteret" i stedet for bare "Blodtrykscenteret".	I høj grad
✎ 3	Når man scanner sit sygesikringskort, så kunne der eventuelt stå antal minutters ventetid.	I meget høj grad

-  7 Søde og smilende fra start til slut. I meget høj grad
-  9 I kunne sende de skemaer ud noget hurtigere, jeg kan ikke huske så langt tilbage. Uoplyst

NYREMEDICINSK AFD. C











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

ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Jeg har de sidste [] uger lidt af helvedesild [].	Uoplyst
 1	Nej.	Ved ikke
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Ny praktiserende læge havde henvist pga. blodtal og grundighed. Nyrer scannes hos jer i sommeren [nogle år tidligere], MEN den journal/information har I SMIDT VÆK! Derfor måtte jeg ulejliges med ny scanning.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - C-Amb.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Tiden er knap. Man fornemmer, at man hurtigt skal ud igen.	I nogen grad
 12	Kommunikation er bestemt ikke en af de bedst udviklede kompetencer, der er på Skejby Sygehus. Sygeplejerskerne gør alt, hvad de kan for at opveje de manglende bestilte blodprøver, lægernes manglende kompetencer og ventetid, men da jeg ikke under normale forhold er i kontakt med sygeplejerskerne (grundet jeg selv tager blodtryk og vægt), bliver patienterne snildt et "nummer" i rækken. [For noget tid siden] blev jeg [] sendt til ultralydsscanning for en blodprop [], og da jeg var færdig, var lægen gået. Heldigvis mødte jeg en sygeplejerske på vej ud af døren, som fik ham tilkaldt. Ganske fint, da jeg havde en blodprop []. [I efteråret] ringede jeg til læge NN omkring nogle bivirkninger ved mit medicin, som jeg gerne ville have hjælp med at finde noget andet, da jeg var på vej på ferie. Efter at have læst min journal igennem ringer han retur og fortæller, at jeg slet ikke er syg nok til at komme i ambulatoriet, og at jeg skal henvende mig hos min egen læge. Ambulatoriet er for dem som er syge, og [jeg er] slet ikke syg nok. Efter at jeg henvender mig hos min egen læge, som ikke ved hverken hoved eller halen på denne []sygdom, finder hun et andet præparat som ikke har de bivirkninger. Da jeg kommer til kontrol på Skejby [i efteråret], får jeg at vide, at mine []tal slet ikke er gode, faktisk skal jeg i []behandling, da jeg tilsyneladende er blevet undermedicineret i 14 dage. Det er SÅ DÅRLIGT.	I nogen grad
 17	Manglede bl.a. information i forbindelse med blodtryksmåling. Blev placeret i en stol, men fik ikke information om, hvornår målingen var færdig, og hvad jeg så skulle gøre.	I nogen grad
 20	Jeg mangler generel information om min sygdom for eksempel hvad den hedder, kortsigtede og langsigtede problemer sygdommen medfører og om hvordan livsstil og motion har indflydelse på sygdommen og hvad jeg ellers selv kan gøre for at få det bedre.	I nogen grad
 22	Jeg synes, det er træls at skulle differentiere mine svar og ikke bare kunne svare ja/nej.	I nogen grad
 29	Jeg har alle de år, jeg har været patient, fået taget blodprøver EFTER mit besøg på Nyremedicinsk Ambulatorium C. Denne gang spurgte hun efter nye blodprøver, hvilket jeg jo ikke havde fået taget, eftersom jeg først ville gå derover efterfølgende. Så fra nu af skal jeg åbenbart have taget blodprøver inden mit besøg. Det forvirrer mig. Hvorfor lave det om? Hvem har ret?	I nogen grad

ID	Kommentarer - Blodtrykscenter	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	2 Fik ny medicin.	I meget høj grad
	5 Fik ikke tilstrækkelig information om indlæggelse (optælling) af medicinen.	I nogen grad
	8 Lægen overså at kigge på det EKG, der var blevet lavet af sygeplejersken ved besøget. Jeg blev ikke informeret om den egentlige baggrund for, at mine nyrer efterfølgende skulle ultralydskannes. Jeg måtte selv ved slutningen af besøget gøre opmærksom på, om ikke jeg skulle have ordineret en forøget dosis af min blodtryksmedicin, som vi netop havde talt om. Jeg ville gerne have haft min døgnblodtrykskurve udleveret, så jeg kunne få den med hjem.	I nogen grad












NYREMEDICINSK AFD. C

Beskriv den eller de fejl du oplevede


ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Når der tappes for meget vand under dialysen, bliver jeg syg og kaster op og får det generelt meget skidt.	Ja
 1	Nej.	Nej
ID	Kommentarer - C-Amb.	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Læge har glemt noget. Blodprøve-type.	Ja
 7	Blodprøver var ikke bestilt korrekt ved besøg hos egen læge og Ambulatorium C.	Ja
 12	Ja, da jeg kommer til kontrol [i efteråret] har man valgt at sætte en ganske ung læge ind i min konsultation. Nu var hun som person nok ganske flink men hun var total intetvidende omkring nyresygdomme. Det eneste hun kunne var, at fortælle det de andre læger havde sagt og læse, hvad det fraværende læge havde skrevet i min journal. Mine spørgsmål kunne hun ikke besvare, og med min historik blev min opfattelse af ambulatoriet ikke bedre.	Ja
 13	Blev ikke hentet af diætist.	Ja
 25	Lægen læste forkert på prøvesvarene.	Ja
 31	Nej.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Blodtrykscenter	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Alt for lang ventetid for at få en lægesamtale. Ventede næsten to timer. To læger havde misforstået hinanden. De vidste ikke, hvem der skulle tage samtalen med mig. Det var grunden, fik jeg at vide.	Ja
 6	Nej.	Uoplyst

NYREMEDICINSK AFD. C

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Når jeg går i dialyse er alt planlagt/rutine. Alt kører på "skinner" på [], Skejby Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 8	Jeg får altid perfekt ambulant behandling. Jeg er meget tilfreds med min behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 5	Er meget tilfreds med pleje og behandling. Er altid blevet behandlet godt :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Centrale sygeplejersker, er særdeles gode til at koordinere mellem forskellige konsultationer osv. Især vigtigt, hvis man har lang rejsetid. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 3	Ros: flinke og kompetente. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 6	Fint at blodprøve blev taget i undersøgelsesstuen, og at jeg ikke skulle hen et andet sted. Gav ro og kontinuitet i besøget. Tak!	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det udmærket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 15	Tak for god behandling! Kompetente og imødekommende sygeplejersker! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 24	Personalet på Ambulatorium C skal roses for den "særlige" ånd, der hersker der. Samtidig skal de roses for en ualmindelig god humor. Jeg ved godt, at ikke alle, der kommer der, har overskud til at tackle humoren, men den er med til at fjerne "begravelsesstemningen". Fordi man er ramt af en kronisk sygdom, behøver man da ikke at være sur! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 29	Jeg kunne rigtig godt tænke mig, hvis man ikke skulle skifte læge hele tiden. Jeg vil gerne ind til den samme, så lægen kender mig og mit forløb, i stedet for at en anden læge skal sætte sig ind i mit forløb og spørger om de samme spørgsmål. Det giver ikke nogen mening! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 34	For lange ventetider i ambulatoriet. Dejligt, at man straks får en ny ambulatorietid! [Ventetid]	I høj grad


35	Jeg kunne godt tænke mig, at konsultationen kunne klares pr. telefon hver anden gang. [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Set i relation til de afkrydsede evalueringsfelter: Ingen bemærkninger eller negativ kritik.	I meget høj grad
22	Jeg er især super glad for én bestemt sygeplejerske, som er yderst kompetent, empatisk og dygtig. Jeg føler mig hørt og får relevante bud på, hvad jeg kan gøre for at få det bedre. Hun har sat sig grundigt ind i min journal og kan huske mig fra gang til gang. Jeg føler, at jeg ikke bare er et cpr-nummer i rækken. Også selvom hun har rygende travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Toiletterne er ikke særligt rene. Der er næsten altid noget på gulvet eller i toiletet. Jeg benytter helst ikke toiletterne i Ambulatorium C. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
45	Bliver fulgt af samme personale ved alle besøg. Det fungerer godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem [lang tid], og ventetiderne er væsentligt reduceret. Det er godt. [Ventetid]	I nogen grad
12	Det er ikke altid, der er bestilt blodprøver forud for besøget. Det er ikke i orden, at man skal sidde at vente, nemt 35 til 50 minutter, inden man kommer ind til lægen. Det er slet ikke i orden, når man har et job at passe ved siden af. Dette er mangel på respekt for patienterne, og især da jeg bliver konfronteret med, at man har valgt at tage dem først, som har travlt. Kommunikation, så lægen kommer i "øjnehøjde" med patienterne, i stedet for at fortælle konklusionen, [eller] hvilken medicin man skal have, på grundlag af nogle tal, som den forrige læge ikke fokuserede på. Dejligt, at læge NN er med på stuen. Dog ønsker jeg ikke læge NN til at konsultere mig, efter at have fortalt anden læge NN, omkring min meget dårlige oplevelse af en speciallæge.[]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
16	Kan ønske, at man har den samme læge og sygeplejerske, måske kan det minimere fejl. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
20	De ansatte er utroligt søde og flinke, især de tilknyttede sygeplejersker som er dem, der efter min mening, gør besøget personligt, da de sætter sig bedst ind i, hvem de forskellige patienter er. For mig virker det som om, de får de hele til at hænge sammen på Nyremedicinsk [Ambulatorium]. Jeg oplever generelt, at lægerne er kompetente, men har for mange patienter til, at de kan sætte sig ordentlig ind i patienternes tilstand. Endvidere virker det som om, den læge man taler med én dag forventer, at den læge man talte med sidst, har givet alt den information man har brug for, hvilket resulterer i, at man som patient mangler information. Endelig er den generelle ventetid alt, alt for lang, og er med til at ødelægge den samlede oplevelse af besøget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
17	Bedre løbende information og mindre ventetid. Særligt godt var læge NNS tilgang og ideer. [Kommunikation og information]	I ringe grad
19	Jeg kunne godt tænke mig at tale med de samme personer hver gang, i stedet for at jeg skal fortælle de samme ting for en ny person, specielt læge, hver gang. [Kontaktperson]	I ringe grad
32	Jeg har nu efter [regelmæssige besøg i flere år] fået en fast læge. Det er jeg meget glad for. De andre gange har jeg ventet i timevis for så at møde en ny læge, som ikke kendte min journal. [Kontaktperson, Ventetid]	Uoplyst
36	Der kunne godt arbejdes på at nedsætte ventetiden lidt. Ellers er det dejligt altid at blive mødt med positivitet, smil og professionalismisme :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
41	Jeg synes, at de gjorde alt for mig.	Uoplyst
42	Jeg har gået til kontrol i [mange år]. Personalet er blevet meget presset i den tid. For meget efter min mening, så jeg er imponeret over deres imødekommenhed og venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

 44 Super god service.


Uoplyst

ID Kommentarer - Blodtrykscenter

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

 3 De er alle sammen rigtig søde og hjælpsomme.
[Relationer til personale/Pleje]















I høj grad

 7 De var flinke og hjælpsomme.
[Relationer til personale/Pleje]

Uoplyst

NYREMEDICINSK AFD. C

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - C-DIALYSEAFSNIT	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 9	Besøget i Skejby Fistel ambulatorium var udelukkende en forundersøgelse forud for en selvvalgt kommende operation. Derfor har besøget der ikke ændret min helbredstilstand.	I høj grad
 2	Jeg sætter selv min maskine på. Sætter selv slanger op, finder dialysevæske m.m. Redder sengen, vejer mig selv, tager selv blodtryk m.m.	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Næsten tvunget til ny scanning.	I høj grad
 4	Det er ikke nemt at svare på alle spørgsmålene, når vi kun har været der et par gange.	Uoplyst
 6	Jeg har ikke modtaget behandling, kun undersøgelser.	Uoplyst
ID	Kommentarer - C-Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	God orientering og behandling.	I høj grad
 18	Jeg så gerne, at besøget på ambulatoriet indbefattede færre kontaktpersoner!	I høj grad
 43	Jeg blev nyre-transplanteret i [foråret 2011] i Skejby. Derfor kontrol jævnligt. Bl.a. denne gynækologiske kontrol i [efteråret 2014].	I høj grad
 4	Er kommet på afdelingen [flere gange om året i mange år].	I meget høj grad
 11	Ret vanskeligt at svare optimalt på grundet ens egen ekspertise - måske også på grund af personalets positive "kunnen".	I meget høj grad
 28	Behandling er ikke afsluttet. Skal komme til kontrol.	I meget høj grad
 31	Besøget består af [flere] måneders kontrol af nyrefunktionen efter en operation med efterfølgende nyresvigt. Spørgsmål om velbefindende drøftes med lægen på ambulatoriet, men mere med min egen læge.	I meget høj grad
 17	Har en kronisk lidelse, men medicin blev bedre.	I ringe grad
 6	Har været [ude at rejse], men udfyldte dette skema ved hjemkomsten og postede det [et par dage efter]. Så disse skemaer må have krydset hinanden, så jeg udfylder ikke dette, da I må have mit første eksemplar.	Uoplyst

✎	33 Har kun gået til kontrol, ikke modtaget behandling.	Uoplyst
✎	41 De fortalte min læge, at jeg, min alder taget i betragtning, var ok.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Blodtrykscenter	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎	7 Jeg skulle tjekkes og tale med en læge om min tilstand og mit medicin. En sød, kompetent læge talte med mig og gennemgik mit medicin. Hun gav sig tid til at fortælle mig om situationen og jeg skulle fortsætte med det jeg fik.	Uoplyst

