

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Gastroenterologisk Ambulatorium

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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?
3	Blev godt modtaget.	I meget høj grad
14	Jeg vil bemærke, at jeg ikke har været på Horsens sygehus siden [årets start].	I høj grad
23	Ved ikke hvorfor, der var ventetid, men det var godt ,jeg selv havde taget noget arbejde med, som jeg kunne sidde med. Ellers havde jeg nok syntes, det havde været pænt meget ventetid!	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	Ingen.	I høj grad
15	Det tilsendte materiale var tvetydigt, og jeg havde behov for at kontakte personalet for yderligere info.	I høj grad
23	Nej. Kender til det. Jeg var til årlig kontrol.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
13	Der er systemisk fejl i den måde, hvorpå centrallaboratoriet foretager blodprøver. System tillader og ansporer laboranterne til at tage alle bestilte blodprøver, uanset dato-relevans. Dette medfører, at prøver jævnlgt bliver taget på et for tidligt tidspunkt, som gør dem forældede på ambulatorie besøgstidspunktet. Dette kan medføre, at nødvendig behandling må udsættes, indtil nye blodprøver er foretaget.	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?
3	Alt tilfredsstillende.	I høj grad
6	Godt.	I høj grad
13	Jeg har igennem mit sygdomsforløb kunnet konstatere, at jeg er svær at stikke i. Denne slags detaljer burde kunne fremgå af den generelle journal, på samme måde som jeg formoder, at allergier gør, så personalet kan være forhåndsberedte.	I meget høj grad
18	Dette ambulatorium var en god oplevelse. Kritikken er rettet mod akutafdelingen, som jeg var indlagt på i starten af forløbet. Her var informationerne og de skiftende læger meget forvirrende. Jeg modtog modstridende informationer af forskellige læger og oplevede generelt, at der ikke var "styr" på, hvad der egentlig foregik omkring mit forløb. Personalet var alle sammen søde, men kommunikationen mellem læger, mig selv og sygeplejersker var enormt mangelfuld. Det må kunne gøres bedre og ville sikkert også spare både tid, penge og negative oplevelser. Akutafdelingen gjorde en sårbar oplevelse endnu mere sårbar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad