

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Skulder og Albue-Ambulatoriet

Ortopædkirurgisk Afdeling

Hospitalsenhed Midt

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?
1	Lidt mere viden om ventetiden.	Ikke relevant for mig
5	Jeg sad det forkerte sted og ventede, derfor ventede jeg så længe . At det er mere tydeligt, hvor man skal sidde og vente.	I høj grad
6	Alt ok.	I høj grad
15	Ingen.	I høj grad
17	Bliver altid venligt modtaget. Det hele virker professionelt og kompetent.	I meget høj grad
23	Hurtig og effektiv.	I meget høj grad
31	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
35	Lang ventetid: [en time] på røntgen, tog billede af [den ene skulder], men NN mente, at det var forkert. Det skulle være albue [på den anden arm]. Det viste sig, at NN havde ret. Så måtte hun vente 30 minutter for at få taget billede [af den anden arm]. Det samme skete for [nogle] måneder siden. Man har ikke lært af de første fejl.	I nogen grad
36	Jeg synes, det var super lækkert, at man kunne scanne sit sygekort ind i stedet for at skulle vente ved skranken hver gang. Jeg ved, der kan forekomme forsinkelser, men vi ventede længe, hvilket er svært med børn, så dette havde vi gerne set reduceret. Måske man skulle overveje med børn, at man får de tidlige tider, så det kan nedsætte ventetiden eller evt. mere legeområde ved røntgen, og hvor man venter på at komme ind til lægen.	I meget høj grad
38	Første gang blev jeg henvist til et forkert venteområde, som resulterede i en ventetid på en time. Derefter ingen problemer.	I meget høj grad
43	Der gik ca. fem kvarterer, inden jeg kom til røntgen.	I høj grad
48	Jeg har i mit forløb på Viborg Sygehus haft kontakt med to læger NN i ortopædkirurgi. Begge virkede meget kompetente rent fagligt. Ved det første besøg for over et år siden gik jeg fra ambulatoriet med en fornemmelse af, "hvad skete der egentlig her". Lægen virkede ret opgivende. En meget dårlig oplevelse. Ved efterfølgende besøg med samme læge virkede vedkommende meget imødekommende og interesseret i mit problem. Jeg har været tryk ved den behandling, han har givet. Dette var en god oplevelse. De sidste behandlinger, som jeg har fået, er blevet udført af en anden læge. Vedkommende har virket meget venlig og interesseret i min problemstilling. Jeg har følt mig tryk ved de behandlinger, han har givet mig. Dog ved mit sidste møde med ham oplevede jeg ikke det samme overskud. Han virkede lidt træt. På et tidspunkt tidligere i forløbet blev jeg tilset af en fysioterapeut. Hun virkede ret interesseret og kompetent, men jeg føler ikke, at der blev fulgt op på dette besøg. Hvis der gjorde, har det ikke fremgået tydeligt. Generelt: De mennesker, jeg har mødt, har virket professionelle. Jeg oplever, at de måske i nogle tilfælde har været pressede på tid, hvilket de jo ikke kan gøre for.	I nogen grad
78	Man føler sig lidt glemt, når der er så lang ventetid.	I høj grad
86	En times ventetid på lægen er for længe.	I høj grad
99	Det var fint, lidt ventetid, men det gør ikke noget. Man sidder jo lunt og rart.	I 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?
15	Ingen.	I høj grad

56	Fik ikke svar på mit spørgsmål. [Jeg fik] bare et ønske om god bedring. [Jeg] har kontaktet afdelingen siden og rykket på mit svar, men [der er] stadig ikke svar!!!	Slet ikke
78	Jeg skulle først køre til Silkeborg for at få taget røntgen, og to timer senere havde jeg tid i Viborg. Jeg undrede mig over, at jeg ikke kunne få taget røntgen i Viborg. Det var langt at køre. Så gik dagen da med det. Jeg kunne ikke køre bil pga. smerter i skulderen, så jeg skulle have chauffør til at køre mig mellem Silkeborg og Viborg.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
35	Fejlinformation vedrørende røntgen.	Slet ikke
48	Jeg vil ikke karakterisere det, jeg har oplevet som en decideret fejl, men jeg sidder tilbage med en oplevelse af, at der er noget som er blevet overset i min behandling.	I nogen grad
51	Jeg skulle have været på Viborg sygehus allerede [en eftermiddag i efteråret], men det kom jeg ikke. Efter selv at have kontaktet Viborg sygehus, kom jeg derop [nogle dage efter]. Det er derfor, jeg er sur.	Ikke relevant for mig
61	Operation aflyst efter bedøvelsen pga. akut operation til anden side.	I høj grad
72	Er ikke efterfølgende blevet indkaldt til behandling som aftalt. Har rykket lægesekretærer for svar. Hun ville få nogen [] til at undersøge, hvad der var sket med min sag. Her [flere] dage efter undersøgelse har jeg intet hørt.	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?
31	Sygeplejersken gav sig god tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Det var dejligt, at lægen tog sig tid til at forklare os rigtig godt, hvad det drejede sig om, hvordan vi behandler skaden, og han var meget imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Generelt har jeg haft en god oplevelse, det var kun sidste gang at tiden skred meget for dem. [Ventetid]	I høj grad
48	Under et af mine besøg oplevede jeg, at der blev meldt afbud, da jeg gik ind af hovedindgangen til sygehuset. Jeg tænker, at det måske kunne gøres bedre. Der er meget langt imellem behandlingerne/besøgene. Man kunne få den tanke, at behandlingsfristen trækkes til grænsen. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
73	Efter ambulant lægesamtale af to forskellige omgange blev jeg henvist til fysioterapeutbehandling / træning. Henvisningen blev begge gange glemt. [Blev dog] hurtigt indkaldt efter, at jeg rykkede for indkaldelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
78	Søde og imødekommende sekretærer i receptionen. Lang ventetid de tre gange jeg indtil videre har været der. For dårligt at jeg blev sendt til andet sygehus for at få taget røntgen to timer før aftale med læge i Viborg! Specielt når jeg ikke selv kunne køre bil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad