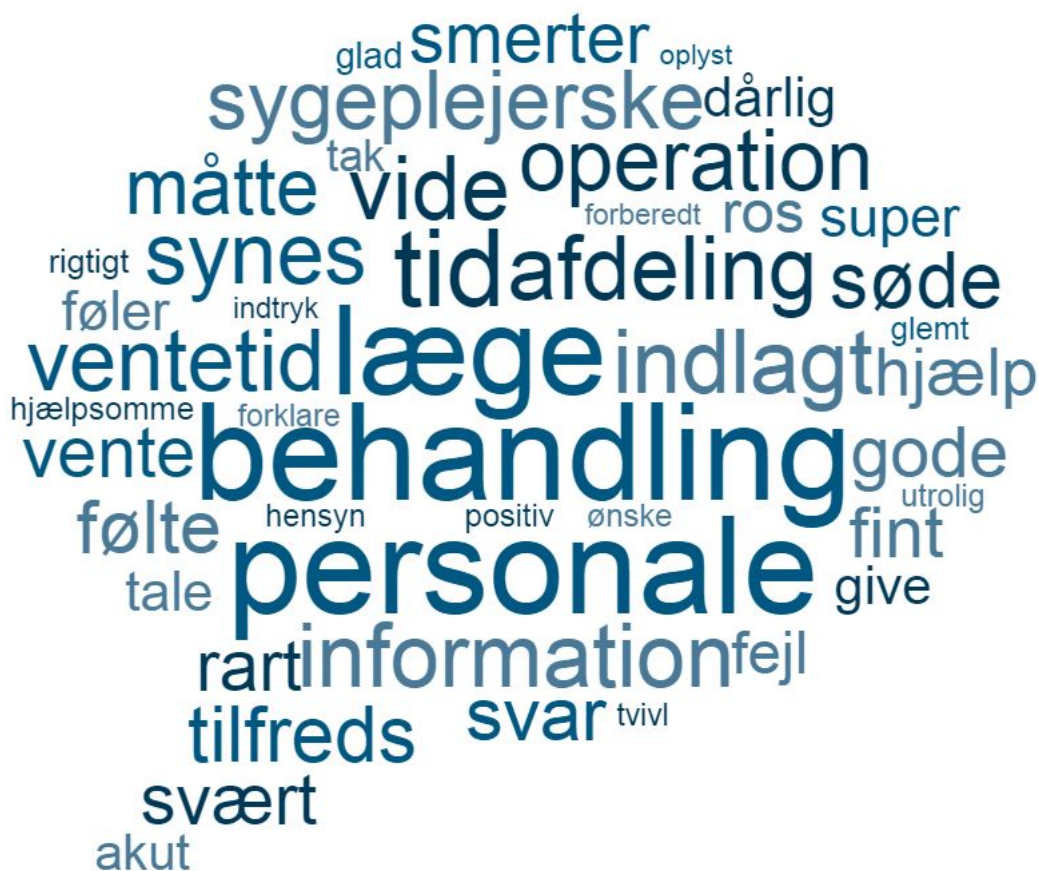


Kommentarsamling



Ambulante patienter

Øre-, Næse- og Halssygdomme Korttidsafsnit

Øre-, Næse- og Halsklinik H

Regionshospitalet Randers

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?
6	Undertegnede [er flyttet].	I høj grad
11	For lang ventetid.	I høj grad
15	Nej, alle var meget gode. De gjorde et godt stykke arbejde i at holde mig rolig og forklare alt, hvad de lavede. Jeg var meget glad for hele min oplevelse med hospitalspersonalet. Selvom jeg ikke var så glad for smerterne efter operationen.	I høj grad
26	Dejlig og planlagt modtagelse.	I meget høj grad
41	Da det var en [hverdag] jeg skulle opereres, ville jeg blive ringet op om [ugen før] med mødetid, da det var gået over den tid man skulle være ved telefonen, måtte jeg selv ringe for mødetid.	I høj grad
42	Det er ret specielt at møde ind til operation på en afdeling, hvor der er indlagte patienter. Jeg kom ind på en transitstue, hvor der lå to mænd (jeg er kvinde), der var blevet opereret. De lå maksimalt to meter fra, hvor jeg skulle oplyse mit CPR-nummer og i øvrigt skulle svare på diverse spørgsmål. De kunne høre alt, og jeg tror ikke, at nogen af os synes, at det var en rar oplevelse! Det er under AL kritik, at forberedelse til en operation, de fleste er nervøse for, foregår på den måde.	I nogen grad
50	Lidt underligt at jeg kom ind på en stue med fire andre (syge/gamle), mens jeg ventede og var helt frisk og rask og skulle klæde om på det toilet på en helt fyldt stue. Der kunne jeg måske bedre have tænkt mig at være i et venteværelse eller noget andet. Det var lidt grænseoverskridende at stå der med alle mine ting og min mor, blandt fire senge på en fyldt stue.	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?
18	Jeg fik fjernet mine mandler og skulle efter besøget selvfølgelig tage en del smertestillende. Jeg kunne godt have brugt lidt mere information angående det smertestillende, jeg fik tildelt. Især i forhold til bivirkninger.	I meget høj grad
25	Grundet to forskellige lægers informationer, havde jeg svært ved at finde ud af hvem og hvilken afdeling, jeg skulle henvende mig til ved opståede problemer eller spørgsmål. Da lægen var gået hjem på operationsdagen, blev jeg dog ringet op af vedkommende, som kunne give lidt afklaring på nogle spørgsmål. Da jeg blev sendt hjem, opstod der igen problemer. Sygeplejersken sagde en ting omkring pasning af sår, mens de papirer, jeg havde fået udleveret til første besøg, sagde noget andet, og den endelige information, som jeg rettede mig efter, fik jeg af lægen, der ringede til mig et par dage efter. Da det var [sidst på ugen], jeg blev opereret, var det svært at henvende sig til hospitalet, da jeg ikke vidste, hvor jeg skulle henvende mig. Min kæreste prøvede at ringe til det nummer, jeg fik udleveret på kontaktkortet, da der opstod et problem og nogle spørgsmål.	I nogen grad
26	Jeg har kun godt at sige om personalet. Jeg følte mig godt behandlet.	I høj grad
41	Jeg fik at vide ved mit første besøg og samtale med sygeplejerske, at jeg, inden jeg gik hjem på operationsdagen, ville få besked på operationen og dato på, hvornår jeg ville skulle have svar. Jeg blev udskrevet via sygeplejerske med besked på, at der ville være disse informationer i min e-boks, når jeg kom hjem. Det kom aldrig. Efter ca. en uge ringede jeg til afdelingen, der fik jeg det svar, at der i papirerne stod, at lægen ville ringe, når der forelå laboratoriesvar. Der er nu gået godt fem uger uden svar.	I nogen grad
42	Læge NN kom ind umiddelbart efter opvågning og sagde, at alt var gået fint. Det tog max 30 sekunder, og jeg var noget omtåget af narkosen. Jeg fik ikke besked om, at jeg skulle skylle næse to dage efter, og mest af alt undrede det mig, at han ikke fortalte om det "ekstra", der havde været under operationen (fjernelse af cyste, jeg ikke vidste, var der).	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
27	Bytning af seng og værelse.	I høj grad
34	Der var ikke blevet taget en blodprøve på forhånd som aftalt, men "fejlen" blev hurtigt rettet.	I meget høj grad
48	Jeg havde efter min operation aftalt med personalet, at jeg kunne tale med lægen, der havde opereret mig, på trods af ventetid. Jeg ventede fem timer på lægen, som så var taget hjem..	I nogen 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	Til forundersøgelsen.	I høj grad
26	Godt.	I høj grad
31	Det er meget fint det hele, jeg kan kun sige ok.	I meget høj grad
34	Alt i alt en professionel behandling med efterfølgende forklaring af operation. Derefter venligt og professionelt plejepersonale. Er meget tilfreds med hele forløbet. Dog var min smertepakke ikke tilstrækkelig efterfølgende, så evt. en mere individuel snak om hvilket smertestillende præparat, der skal til for den enkelte patient. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Husk at gøre det man lover eller informere om, hvorfor det er anderledes end lovet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
42	I trænger til en helt ny procedure omkring modtagelsen. Derudover er det på ingen måde optimalt, at når man skal over til operation, bliver man bedt om selv at gå derover, og vejen blev forklaret med højre, højre, venstre! [Kommunikation og information]	I nogen grad