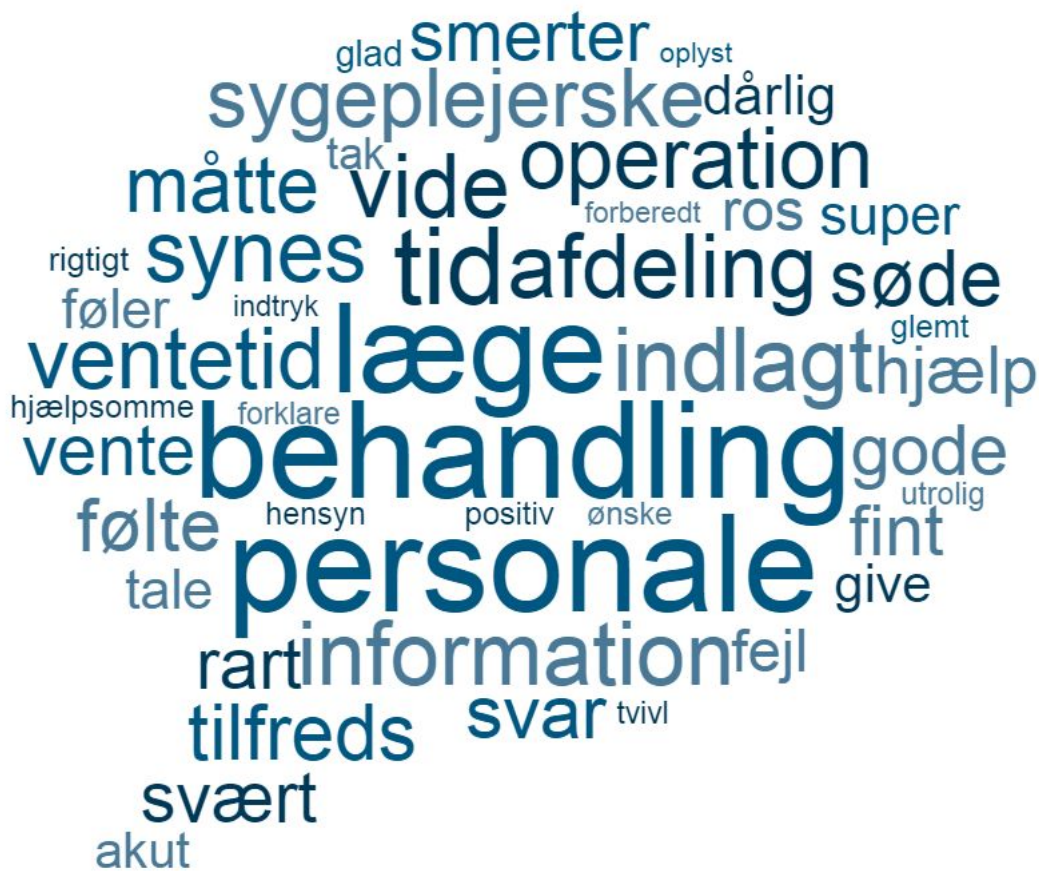


Kommentarsamling



Ambulante patienter

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

Aarhus Universitetshospital

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?
5	Godt tilfreds.	I meget høj grad
6	Tak for henvendelsen. Men jeg var så KORT TID på afdelingen, skulle kun have kontrastvæske. Så derfor kun lige dette. Alle venlige.	I høj grad
10	Hvis det er muligt, så oplys om at de er forsinkede.	I nogen grad
12	Kort ventetid, hurtig og venlig ekspedition.	Ved ikke
32	Modtagelsen var venlig og ok.	I meget høj grad
40	Jeg har forlangt samme læge hver gang. Det var det ikke denne gang.	I nogen grad
57	Der er jo ikke nogen modtagelse, da man jo selv skal taste sin ankomst ind og sætte sig i venteværelset efter at have vejlet sig. Derefter håber man på, at ventetiden ikke bliver for lang.	I nogen grad
69	Det er meget trælst, at man ikke kan få en ny tid, hvis det næste besøg er om et år. Her skal man rykke mange gange, og så kan du få din tid en måned før. Dette er meget utilfredsstillende, da jeg jo ikke bare sidder og venter på en tid fra jer.	I høj grad
80	Blev hurtigt kaldt ind af en smilende, venlig og rolig personale, som optrådte professionelt og havde mig i centrum, hvilket gjorde mig helt rolig og afslappet. Det var virkelig et behageligt besøg.	I meget høj grad
81	Jeg blev meget venligt modtaget, men jeg deltager også i et forskningsprojekt, så det var forventet.	I meget høj grad
88	Helt igennem dejligt personale, som om de på forhånd kunne læse mine ønsker. SUPER DEJLIGT.	I meget høj grad
93	Lægen tog sig den nødvendige tid og svarede på mine relevante spørgsmål på let fattelig måde.	I høj grad
109	Da min hustru var til undersøgelse i ambulatoriet nogle få dage før min indkaldelsesdato, fik jeg lov til at blive undersøgt samme dag. Det var vi meget taknemmelige for.	I meget høj grad
113	Almindelig modtagelse.	I høj grad
123	Man føler sig altid velkommen i ambulatoriet. Et venligt personale og stor faglig dygtighed inden for deres område og den måde behandlingen foregår på. Dette betyder, at man altid føler sig tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
135	Udemærket og venlig.	I meget høj grad
136	Meget venlig og omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
163	Når man har fået en tid til operation, bør man også komme til med det samme og ikke vente i [flere] timer.	I høj grad
171	Jeg er meget tilfreds med den gode og venlige behandling, jeg har fået på de forskellige afdelinger, jeg har haft kontakt med.	I meget høj grad
178	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
182	Modtagelsen var venlig og imødekommende.	I høj grad
197	Man får en fin modtagelse, men der er et problem: stolene er alt for lave, jeg kan ikke komme op igen når jeg først har sat mig. Det er ubehageligt.	Uoplyst
199	En positiv oplevelse, specielt fra sygeplejersken NN.	I meget høj grad

203	Det har altid været med en god fornemmelse, jeg er kommet i afdelingen. Man føler sig altid velkommen. Personalet er venligt og opmærksom på en.	I meget høj grad
230	Jeg blev faktisk ikke spurgt om noget så simpelt som: "hvordan går det?". Det synes jeg, ville virke naturligt. Der var hovedfokus på det medicinske, og jeg følte, at der manglende en interesse af helheden i en patient.	I høj grad
234	Jeg oplevede en rigtig god service. Sygeplejersken, som jeg kom ind til, var perfekt. Ingen latinske navne kun dansk. Det var jeg rigtig glad for.	I høj grad
237	Det ville være en god idé enten med en bedre skiltning om hvilken scanner, der hører til hvilken afdeling og evt. ville det være rart at kunne nøjes med at scanne en gang. Hvis ikke, så informer i indkaldelsen at det er to tider, og at man skal scanne sig ind to gange.	I høj grad
238	:-D	Ikke relevant for mig
245	Fejl, derfor var jeg indkaldt uden af være i kalenderen. Aldrig sket før, så det går nok.	Slet ikke
251	Jeg havde taget fejl af tidspunktet, og kom to timer for sent, men blev alligevel puttet ind.	I høj grad
255	Jeg kom endda til før min aftalte tid.	I meget høj grad
257	Alle ansatte var hjælpsomme og flinke. Ventetiden var lidt lang, men I havde mange patienter.	I høj grad
261	Bedre systemer til indlæsning af måleapparat.	I høj grad
267	Blev modtaget af en meget sød og smilende dame.	I meget høj grad
282	Når man har en morgentid, er lægerne generelt aldrig klar klokken ni.	I nogen grad
300	Kunne også være klaret via telefon.	I meget høj grad
313	Dette besøg er en del af en større besøgsrække, og det undrer mig til stadighed, at man allerede "om morgenen" kan være 20 minutter forsinket. Ikke at 20 minutter i sig selv er en katastrofe, men hvis man ved den første patient er 20 minutter bagud, hvad udvikler det sig så ikke til i løbet af dagen. Årsagen til forsinkelsen denne dag (som jeg forstår det) var afdelings morgenmøde, altså en planlagt begivenhed. Som projektleder i det private, er det mig uforståeligt hvorledes en gentagende planlagt begivenhed, dagligt kan give anledning til forsinkelser. Enten bør man holde de tider, der er planlagt, eller også må man planlægge patienternes mødetid derefter. Endeligt, er det virkelig nødvendigt, at et planlagt morgenmøde skal strække ud?	I nogen grad
316	Det var helt perfekt.	I meget høj grad
334	Kun positivt at sige. Mødes altid af smilende og imødekommende personale.	I meget høj grad
340	Når man blot skal scanne et sygesikringskort er det jo et mærkeligt spørgsmål at stille, om personalet var klar over min ankomst.	Ved ikke
343	Pæn og venlig modtagelse.	I høj grad
347	Kaffe, saft og vand til patienter.	I nogen grad
353	Alt gik ganske uden problemer.	I meget høj grad
361	Jeg vil sige, at trods travlhed, oplevede jeg ikke, at de synes, at jeg brugte for meget tid ved at komme med mange spørgsmål. Jeg kan absolut sige flot modtagelse.	I meget høj grad
364	Alt forløb helt perfekt. Utrolig venlig behandling og imødekommende indstilling.	I meget høj grad
366	Meget kort ventetid.	I meget høj grad
369	Ingen.	I meget høj grad
384	Hvis man ved ankomst kunne få en billet med en strekkode, som kan scannes, så man kunne få oplyst en estimeret tid på, hvornår man kommer ind. Kunne være en stor hjælp ved lang ventetid	I høj grad

391	Fin og opmærksom modtagelse fra personalets side. Skulle selv efterspørge skema til udfyldelse før konsultation som beskrevet i indkaldelse. Vidste personalet, hvad der stod i indkaldelsesbrevet?	I meget høj grad
392	Dejligt og venligt 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?
15	Det brev jeg fik fra afdelingen var formuleret så generelt at det næsten skræmte livet af mig. Jeg fik det lige op til en weekend! En telefonopringning (fra min side) mandag morgen, hvor jeg fik en fin forklaring, redte trådene ud og dramatikken aftog.	I meget høj grad
16	Da jeg kun er i kontakt med læge NN ved mine besøg, er nogle af spørgsmålene lidt svære at besvare.	I meget høj grad
40	Min kombination af Diabetes 2 og nylig blodprop i hjertet kræver meget bedre kommunikation end kun snak om blodsukker og kolesterol! Samlede bivirkninger fra begge typer medicin skaber en elendig daglig tilværelse!	I ringe grad
93	Jeg har ikke manglet information.	I høj grad
101	Jeg måtte selv kontakte ambulatoriet, da jeg ikke fik den årlige genindkaldelse, som var anført i min journal.	I meget høj grad
160	Syntes at det først var til den afsluttende samtale, at lægen gav udtryk for, at jeg kunne sige fra til undersøgelserne. Eller ville min hjerne [først der] høre, at det var muligt.	I meget høj grad
171	Jeg har ikke manglet information i forbindelse med mine besøg.	I meget høj grad
172	Det med skiftende læger er spild af min tid og deres tid. Hvis ikke min læge kan, kunne jeg blive ringet op. Opringeren kunne fortælle mig min tal.	Slet ikke
182	Jeg kunne godt have behov for lidt mere afklaring i forhold til udvikling af [sygdom], for eksempel skyldes det hormoner, jodmangel, stress osv. Jeg spurgte om en evt. jodtest herfor. Jeg fik fornuftig forklaring på, at det ud fra deres lægefaglige ståsted ikke gav så meget at lave en test i forhold til videre behandling. Fin dialog, men kunne som patient godt have brug for mere information i forhold til en afklaring af, hvad det er kommet af.	I høj grad
219	Manglede ikke noget.	I høj grad
257	En del hudkløe efter påbegyndelse af alt medicin.	I meget høj grad
267	Fik at vide, at svaret blev sent til lægen.	I meget høj grad
280	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
282	Hver gang en ny læge med en ny holdning. Alt for lang tid om at få styr på det.	I nogen grad
300	Hvad kontrollen gik ud på.	I høj grad
307	Det var et gruppemøde. Der var usædvanligt mange spørgsmål fra deltageren. Dette var forstyrrende for mig. Jeg kunne ønske, at personalet i højere grad havde styret, at de fik sagt det, som de havde planlagt.	I nogen grad
353	Information har jeg fået hos reumatologen, som havde henvist mig.	I meget høj grad
363	De fandt aldrig ud af, hvad jeg fejler, hvis man kan kalde det for manglende information.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
40	Igen havde man glemt at tage mine kolesteroltal.. Så jeg fik lavet en blodprøve igen, inden jeg gik!	I ringe grad
104	Kunne godt ønske, at lægen var mere forberedt, når man kom. Blandt andet havde læst journalen.	I høj grad
176	Henvendte os ved forkert sekretær, og derfor blev konsultationen forsinket.	I meget høj grad
245	Ikke registreret til at skulle komme, trods indkaldelse.	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?
15	Jeg synes nogle af brevene fra afdelingen er for generelle. Der burde være mulighed for større differentiering, men den sekretær jeg snakkede med sagde, at den mulighed havde de ikke? Mit sidste besøg her i [sommers] var supergodt hele vejen igennem (altså bortset fra den første indkaldelse fra afdelingen). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
16	Jeg er generelt tilfreds med mine besøg i ambulatoriet, dog undrer det mig, at min tidligere kontaktsygeplejerske NN ikke er blevet erstattet (Da jeg går ud fra, at hun er holdt op). [Kontaktperson]	I meget høj grad
40	Når man er så fleksibel med mødetider, som jeg er, så ville det være rart at tale med den samme person ved hver konsultation! (Tredje-fjerde måned). [Kontaktperson]	I ringe grad
57	At man selv skal gøre opmærksom på, at der igen er ved at komme en del forskellige læger ind over mine ambulante besøg. [Kontaktperson]	I høj grad
73	Jeg har været til samtale ca. fire til fem gange. Alle gange ved vidt forskellige læger og hver gang, jeg har fået svar telefonisk på blodprøver, har det også været forskellige læger. Det kunne være dejligt som patient at være tilknyttet maksimum én til tre læger for at skabe mere tryk i et meget forvirrende/usikkert forløb, når man som patient har fået konstateret en kronisk sygdom, som man intet kender til, og man er meget påvirket af fysisk og psykisk. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
80	Personalet optrådte smilende og venlige, selvom de havde travlt. De satte mig i centrum, da det blev min tur, så besøget var for mig en behagelig oplevelse, og jeg er ikke bekymret for at skulle derop igen, som jeg jo skal nogle flere gange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
88	Personalet er helt på højde med alt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
93	Tilfredsstillende.	I høj grad
109	Ambulatoriet sørgede for, at min læge fik svar på undersøgelsen få dage efter, da jeg skulle til fysiurgisk behandling. Tak!	I meget høj grad
121	Personalet er utrolige flinke, hjælpsomme. Man føler sig godt tilpas, da der er styr på alting føles det som om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
123	Et meget rart og vedkommende sted at besøge. Et meget engageret og fagligt dygtigt personale med et stort kendskab til området. Som patient føler man sig meget tryk og velkommen. Godt at bemærke, at personalet også har plads til humor, som for mit vedkommende altid har været gensidigt. Man føler sig aldrig bekymret og utryk her. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
128	Det var umuligt at få kontakt til ambulatoriet telefonisk. [Kommunikation og information]	I høj grad

160	Er så dybt imponeret over, hvor godt systemet virker. Og kun venligt, professionelt personale med empati og humor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
171	Jeg kan ikke forestille mig, at det kan gøres bedre.	I meget høj grad
182	Jeg synes, at lægerne ved første konsultation og tredje konsultation var imødekommende, lyttende og respektfulde over for min/patientens ståsted. Jeg følte mig mødt. Jeg oplevede dog, at der ved anden konsultation, hvor der skulle stikkes i selve skjoldbruskkirtlen, blev stukket mange gange (og der blev kaldt en ind til sidst, hvor det så lykkes i første forsøg). Jeg fornemmede et tidspres og en vis irritation, der blev rettet min vej, blandt andet grundet en hosterefleks, som blev udløst (jeg fik dog en undskyldning til sidst). Der kunne jeg godt have brugt, at man gik mere efter problemstillingen, f.eks. gav en anden dag, hvor jeg så havde fået noget hostestillende i forvejen eller f.eks., at en mere rutineret blev kaldt ind lidt før (hvis det handlede om manglende rutine i forhold til at stikke i skjoldbruskkirtlen) eller der var tid (f.eks. til, at jeg lige kunne sunde mig) og mere venlighed/forståelse for hvor ubehagelig en situation, jeg var sat i, både under, men egentlig også efter. Jeg fik at vide, at det ville gøre ondt tre dage efter. Det gjorde ondt i 14 dage efter. Ved telefonisk henvendelse fik jeg at vide, at det var normalt. Så mere dækkende information og kommunikation herom havde været rart, så jeg var forberedt herpå. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
215	Mindske lægeskift. [Kontaktperson]	I nogen grad
219	Har gennem alle årene fået en ualmindeligt god og venlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
221	Fint tilrettelagt forløb, hvor jeg hele tiden har følt mig velinformeret. Men lang ventetid fra første blodprøve viste forhøjet PTH til OP. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
228	Ambulatoriet kunne måske havde et bedre samarbejde med de andre afdelinger, som de har med i udredningen, for et hurtigere forløb. Oplever at blive henvist til en undersøgelse på anden afdeling. Får tid på denne afdeling, hvor prøven skal foretages, men da jeg kommer, er det ikke til prøven, men kun til samtale for, at de kan bestille den prøve, som var bestemt tidligere fra Medicinsk Endokrinologisk Afdeling. Det er frustrerende at opleve denne ligegyldighed med ressourcer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
229	Fik en god behandling.	I meget høj grad
238	Have en kop kaffe klar :-). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
243	Godt personale at snakke med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
252	Jeg synes, at alt jeg har oplevet på Ambulatoriet har været helt perfekt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
257	Samlede indtryk var meget positivt.	I meget høj grad
264	Lægerne burde spørge mere ind til patienten! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
267	Det var ok.	I meget høj grad
275	Ambulatoriet og klinikken gjorde det rigtig fint. Jeg synes dog, at det var spild af tid, at jeg skulle have seks undersøgelser, da det kunne være gjort på to. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
282	Samme læge tilkoblet. [Kontaktperson]	I nogen grad
292	Jeg har altid fået en særdeles kompetent og venlig behandling på ambulatoriet, og jeg er meget taknemmelig for den hjælp, som jeg modtager. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
300	Dejligt at der både ringes eller skrives som opfølgning på hver enkelt blodprøve. [Kommunikation og information]	I høj grad
310	Fuldt tilfredstillende forløb.	I høj grad

313	Hele vejen igennem forløbet, har jeg mødt utroligt venlige, kompetente og imødekommende personale. Desværre lader det til, at der er en hel del venten på hinanden, manglende ledelse og koordinering. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
316	Ingen ventetid. God behandling. Fin morgenmad. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
334	Altid tilfredsstillende.	I meget høj grad
340	Man glemte at orientere mig om scanningsresultatet i modsætning til tidligere scanninger, hvor jeg fik oplyst, om der var ændringer/ fremgang. [Kommunikation og information]	I høj grad
353	De gjorde, hvad jeg havde forventet.	I meget høj grad
366	Der er ikke noget at klage over.	I meget høj grad
369	Synes det kører godt.	I meget høj grad
370	Jeg har ved alle de foregående scanninger i årenes løb gået derfra med billeder og resultater, bla. fordi min svigersøn er læge og kigger med over skulderen men også af egen interesse. Jeg fik den opfattelse, at det ikke længere kunne lade sig gøre heller ikke at få dem tilsendt. Måske af sparehensyn, hvad ved jeg. Kunne vist måske selv hente dem. Ikke det aller nemmeste at [komme til Aarhus]. Næste gang om ca. to år er det sikkert i Skejby. Nå, men resultatet var vist status quo, så det kan vel siges at være det bedste.	I høj grad