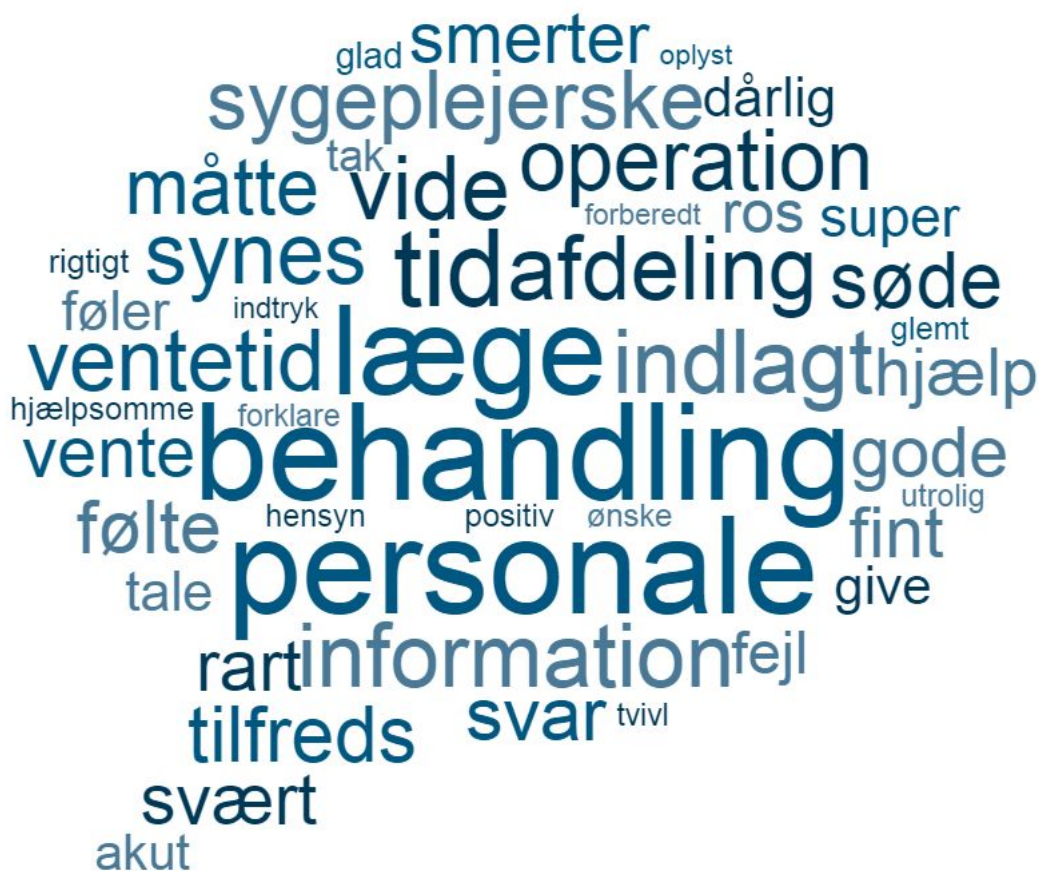


Kommentarsamling



Ambulante patienter

Operation og Intensiv Øst

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?
7	Jeg har før været til kontrol på Respirationscenter Vest, og der kan forekomme en meget kort ventetid. Det betyder ikke noget for mig.	I meget høj grad
14	Helt tilfredsstillende.	I høj grad
49	Fin, ingen ventetid.	I høj grad
50	Det var på Skejby, og det var svært at finde første gang, men alle var hjælpsomme med at vise vej. Følte, at jeg var ventet og blev taget godt imod af sygeplejerske, som gav sig tid til at lytte og forklare.	I meget høj grad
56	Det var dejligt, at der var vand til rådighed i venteområdet.	I nogen grad
62	100 procent god service!	I høj grad
70	Det var OK.	I meget høj grad
77	Der har konsekvent ved mine konsultationer på RCV været mellem ti og tyve minutters ventetid, uanset hvornår på dagen konsultationen har ligget.	Ved ikke
81	Fin modtagelse bortset fra kulden i værelset.	I meget høj grad
88	Personalet burde have sat sig ind i, hvorfor patienten er i ambulatoriet. Jeg blev fortalt, at jeg ville få tilsendt et spørgeskema om, hvorvidt behandlingen var effektiv, og i fald den ikke var god nok, ville jeg blive indkaldt til ambulatoriet. Det var jo netop derfor, jeg var der!!!!!!!!!!!!	Slet ikke
98	Fin modtagelse af kontordamerne.	I høj grad
99	Alt perfekt.	I meget høj grad
102	Bedre information om at finde indgangen. Jeg gik til hovedindgangen, og til at starte med gik det fint med skiltningen. Pludselig ophørte det. Jeg fandt herefter ud af, at jeg skulle gå direkte til indgang G1. Det kunne der godt have stået i brevet.	I høj grad
113	Jeg er yderst tilfreds med Respirationscenter Vest, de er altid venlige og imødekommende når jeg har problemer med maskine der hjælper mig med vejtrækningen.	I meget høj grad
118	Alt virkede velplanlagt.	I høj grad
127	Skiltningen på Skejby sygehus er ringe. Jeg landede på en [anden] afdeling først, men hjælpsomt personale viste mig den rigtige vej.	I meget høj grad
130	Selvom min tid var blevet ændret, fandt de tid til at hjælpe mig, da jeg havde brug for hjælpen.	Slet ikke
138	Har fået en tid til kontrol for et år siden. Hospitalet oplyste mig om, at jeg havde modtaget afbud via e-post, hvilket jeg ikke har kunnet konstatere. Blev skuffet, men fik personalet til at hjælpe mig med reserverede til CPAP. Jeg hører forhåbentlig snart fra afdelingen, da jeg er blevet lovet en ny kaisermaske.	Slet ikke
153	Jeg ventede i alt 45 minutter på personalet. De var lidt forberedte, men ikke nok.	I nogen grad
167	[I efteråret] har jeg aftalt (et ambulans besøg) en tid til samtale i Respirationscenteret. Inden da, tager jeg ud for at melde afbud til samtalen og samtidig aflevere apnømaskinen. Grunden var, at jeg havde nogle kørselsproblemer i forhold til den aftalte tid. Desuden blev det ved en indlæggelse før konstateret, at jeg ikke havde apnø. Jeg fik på det tidspunkt alligevel lov til at tage maskinen med hjem, fordi jeg håbede, at den ville kunne hjælpe på mine søvnproblemer. Jeg fik imidlertid aldrig taget den i brug.	Ikke relevant for mig
174	Venlig og personlig betjening. Havde aftalt, at jeg kom.	I meget høj grad

175	Det var en meget hjælpsom og fin modtagelse og konsultation.	I høj grad
178	Bedre information vedrørende hvor afdelingen ligger. Det var første gang på Universitetshospitalet Skejby.	I meget høj grad
182	Meget venlige og imødekommende. Jeg følte mig helt tryk, selvom jeg var i en uvant situation.	I meget høj grad
189	Godt behandlet og gode lyttere. Kun tilfreds.	I høj grad
195	Der var kun et lille problem. Den sygeplejerske, jeg blev tildelt, havde ikke styr på det program, de bruger på den afdeling. Men fik hurtigt hjælp. Så ingen problemer der.	I høj grad
209	Kom uanmeldt efter ny slange, da den gamle var knækket. Fik øjeblikkeligt en ny og hjælp til at bestille ny maske og filter. 15 minutter så var alt klaret, super service som altid.	Ved ikke
216	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
227	Meget kompetent og kvalitetsbetonet samarbejde med mig. Meget lydhør og hjælpsom. Blev tydeligt instrueret om mulighed for kontakt til kommende uklarheder.	I meget høj grad
246	Altid helt ok.	Ikke relevant for mig
257	Den eneste vente tid der var, da jeg skulle skannes, fordi pumpen til kontrastvæsken gik i stykker, og den skulle laves. Ting har med at gå i stykker så ingen problem. Personalet håndterede det meget fint.	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?
4	Patienten er ikke i stand til selv at formulere sig.	Ved ikke
7	Jeg havde fået tilsendt et spørgeskema, som jeg ikke følte mig tryk ved, da jeg ikke kunne få svar på de ting, jeg gerne ville have svar på. Spørgeskemaet havde også nogle spørgsmål, som ikke kunne relateres til mit sygdomstilfælde, hvilket jeg var meget uforstående overfor. Jeg fik derfor en indkaldelse, så jeg kunne møde personligt op og få svar på mine spørgsmål, hvilket jeg var glad for. Spørgeskemaerne finder jeg ikke særligt troværdige.	I høj grad
9	Jeg har stadig brug for viden om, hvordan det vil påvirke mit liv fremover.	I nogen grad
50	Har senere fundet ud af, at andre aflæser deres CPAP og kan tage mere ansvar for deres behandling. Dette er jeg ikke orienteret om endnu, men jeg vil tage det op med ambulatoriet.	I meget høj grad
56	Blev indkaldt på baggrund af en besvarelse af et spørgeskema, som jeg havde fået tilsendt. Jeg havde en tid for mange år tilbage. Blev ringet op af en sygeplejerske, som annullerede tiden pga. en konflikt, og fik ved den lejlighed at vide, at jeg ville blive indkaldt, når konflikten var overstået. Da konflikten var overstået, regnede jeg med, at jeg ville blive kontaktet af afdelingen. Men efter en rum tid og der intet skete, kontaktede jeg afdelingen. Jeg fik at vide, at jeg bare skulle tage den med ro, de skulle nok kontakte mig, men det skete aldrig. Først da jeg flere år efter fik tilsendt det spørgeskema, som blev årsagen til indkaldelsen til afdelingen. Jeg tænker, man havde glemt mig, at det mere eller mindre er en tilfældighed, at jeg blev kontaktet af afdelingen med den spørgeskema undersøgelse. Jeg er dog blevet oplyst om, at jeg vil blive indkaldt om et år.	I høj grad
68	Følte ikke, at lægen havde tid.	I nogen grad
88	Jeg mangler at personalet forinden besøget har læst/gennemgået mine besvarelser på de tidligere fremsendte skemaer. Hvorfor skal man ellers bruge tid på at besvare disse, hvis besvarelsene ikke bliver læst. Der udfyldes et hav af spørgeskemaer, som man efterfølgende må konstatere ikke er læst, da personalet spørger om de selvsamme ting, som man har besvaret i diverse skemaer. Dette er en generel oplevelse på forskellige afdelinger.	I nogen grad
98	Jeg havde svært ved, at selv skulle tage beslutningen om jeg skulle starte behandling op eller ej, så det nemmeste var bare at sige nej tak.	I nogen grad
99	Jeg fik de svar, jeg bedte om.	I meget høj grad
118	Alt OK.	I meget høj grad

138	Pga. afbuddet fra hospitalet følte det som om, jeg kom nogen til ulejlighed. Jeg har brug for en seriøs kontrol.	I ringe grad
145	Man havde besluttet ikke at indkalde mig til yderligere kontrol, jeg kan selv henvende mig, når som helst jeg får brug for det. Denne beslutning betød, at der ikke var en egentlig undersøgelse den pågældende dag. Denne information kunne man måske godt have givet mig INDEN besøget, så kunne jeg have sparet 100 kilometers kørsel, samt at bruge tid på ingenting.	I høj grad
153	Brug af meget avanceret sprog.	I nogen grad
203	Min journal var væk, så hvad der var sket på AKH kunne ikke findes.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
98	Det apparat jeg havde med hjem, som skulle optage, duede ikke.	I nogen grad
138	Fik ikke besked om afbud hverken på e-post eller en sms. Kørte 50 km. næsten forgæves.	I ringe grad
203	Min journal var væk. Afdelingen kunne ikke finde den.	I meget høj grad
257	Pumpen med kontrastvæske gik i stykker inden min skanning, men den blev fikset.	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?
7	Jeg havde en delvis defekt Cpap maskine med til undersøgelsen, og den fik jeg byttet med en anden. Det viste sig desværre, at den "ny" Cpap maskine også var defekt, men den blev uden problemer byttet igen. Her var Midt Transport til stor gavn med en virkelig god service. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Fantastisk venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Bedre til at planlægge kontrol og give information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Det særlige ambulatoriet gjorde var, at der var afsat tid til at undervise i brug af maskinen og sygeplejersken var empatisk og lyttende samt, at hun informerede på et højt niveau og inddrog mig i de beslutninger, der skulle tages i brug af maskine, så jeg reelt fik et valg og følte mig inddraget i beslutningen. Sygeplejersken var fagligt kompetent med stor viden. Derfor blev det et godt forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
56	Jeg fik et nyt apparat udleveret.	I høj grad
58	Alt var godt. Det var nemt. De var søde og forklarede alt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
75	Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
77	Ambulatoriet har behov for at være bedre støttet med hensyn til computere, der kan aflæse hukommelseskort til det specialprogram, de benytter. Det kan ikke være rigtigt, at lægen skulle bruge over 15 minutter på at finde det rigtige program frem og få det til at fungere, kun for at være nødt til at gemme den genererede rapport manuelt og sende det som en mail til sig selv, for at den kunne blive journaliseret korrekt. [Fysiske rammer]	I høj grad

98	Jeg synes, det er træls, at når man kommer tre dage i streg, at det så er tre forskellige sygeplejersker, som man kommer ind til. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
99	Perfekt.	I meget høj grad
138	Har ikke været indlagt i mange, mange år. Kan derfor ikke svare præcist.	I ringe grad
153	I stedet for flere personer, der intet "kender" til personen, må I gerne arbejde hen imod, at en enkelt patient har en "personlig" ambulant eller læge. Det sidste års tid, hvor jeg har været til undersøgelse, er jeg blevet spurgt om samme spørgsmål flere gange hos mange forskellige behandlere. Svar og spørgsmål bliver pakket ind af personalet. Informationer blive ringe givet. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I nogen grad
165	Mere information til brug efter udskrivning. [Kommunikation og information]	I nogen grad
168	At der skulle gå næsten ti år fra mit sidste besøg til mit nyeste besøg, selvom de ville følge op inden for kort tid. Intet skete i alle årene. Fik dengang at vide, at der var ventetid på 9 måneder. I mellemtiden var det udleverede grej forlængst forældet og endda nok skadeligt for helbredet. Derfor er jeg nu glad for at have været i ambulatoriet, og har fået udleveret nyt grej, som jeg også kan bruge til noget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
182	Personalet var meget imødekommende og vel informeret. De var meget punktlige, og jeg havde tre tider og kom til før tid alle gange. Det er dejligt, at man ikke spilder sin tid i venteværelser. Stort plus. Jeg kan kun rose det gode personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
208	Det eneste der var dårligt var, at sygeplejersken og sekretæren var uenige om, hvor meget indkaldelse der skulle være til mig bagefter. Først kunne jeg høre sekretæren sidde og brokke sig, så diskuterede hun med sygeplejersken. Jeg kunne høre det hele, ikke særligt godt. Følte mig lidt dårlig over at overhøre dette. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
209	Altid venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad