

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Allergiklinikken

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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?
2	Ingen forslag, har oplevet at, hvis jeg kom tidligere, kom jeg bare til før, det er kanon, jeg ved aldrig hvor lang tid det tager for mig at køre igennem Århus når jeg har fri.. Så nogle gange er jeg der lige til tiden og andre noget før, så kommer jeg bare til.. Det er da dejligt.	I høj grad
4	Et meget venligt og imødekommende personale!	I høj grad
10	De skal tage færre folk ind.	I ringe grad
22	Da jeg kommer i bil [ca. en times kørsel væk], ankom jeg i god tid, da morgentrafikken ofte driller. Jeg blev kaldt ind lidt før min oprindelige tid. Som altid fin service i ambulatoriet.	I meget høj grad
27	Jeg har ingen kommentarer, da jeg har haft en god oplevelse.	I høj grad
34	En god modtagelse.	I høj grad
38	Jeg blev modtaget godt og altid glad personale og venligt.	I meget høj grad
41	Gik fint. Jeg kom før tiden og talte med sygeplejersken før min egentlige tid.	I høj grad
45	Man bliver altid taget venligt og professionelt imod.	I meget høj grad
46	Har gået i flere år på ambulatoriet, og jeg møder altid venlige, imødekommende og kompetente sygeplejersker. Mange kan ikke finde toilettet på gangen. Måske bedre markering. Bare et forslag.	I meget høj grad
54	Alle var søde og dygtige.	I meget høj grad
55	Men sygehuset var undskyldt, da jeg får [præparat], og det ville ikke opløse.	I meget høj grad
61	Jeg er altid blevet modtaget venligt og kompetent. Har altid følt mig i trygge omgivelser. Ovennævnte ting betyder mere for mig end lidt ventetid og andet.	I meget høj grad
66	Synes, at det var lidt underligt, at sekretærerne var bag lukket dør, når sygeplejerskerne skrev, kom bare ind og med åben dør. Det er vel ved sekretærerne, at man først møder ind.	I høj grad
79	Jeg er med i et separat forsøg, hvor de skulle bruge en blodprøve. Her var de forsinket. Men så brugte vi bare tiden på noget andet.	I meget høj grad
81	Modtagelsen kunne ikke være bedre, alt var parat.	I meget høj grad
88	Ville være rart, hvis der blev informeret om, hvor lang tid der er ventetid. Samt, at der altid mangler varm kaffe og saftvand osv.	I høj grad
91	Deres IT-system fungerer ikke optimalt. Det var helt nyt og virkede ikke særligt godt.	I nogen grad
100	I er søde og venlige. Bliv ved med det. Tak!	I høj grad
104	Alt fungerer perfekt.	I meget høj grad
105	Alt gik lige efter bogen. Venligt og imødekommende personale. Kom ind før tid.	I meget høj grad
117	I småtingsafdelingen helt klart! Men der er næsten aldrig kaffe på kanderne. Hvis kanderne ikke var der, ville jeg ikke forvente kaffe. Der er så mange andre steder, hvor den luksus ikke er inkluderet, men det er lidt ærgerligt, når det er der, at der ofte ikke fyldes op. Ellers er personalet altid rigtig søde og venlige!	I nogen grad
120	Der er stor forskel på, hvornår man kommer ind. Nogle dage er der store forsinkelser, selvom jeg kommer [om morgenen], og andre dage kommer man ind lige til tiden.	I høj grad
126	De var søde og smilende som altid, man føler sig velkommen.	I meget høj grad

130	Sygeplejerskens modtagelse er meget professionel. Men var også inde ved lægen en enkelt dag, og hun virkede slet ikke forberedt og anede ikke, hvordan det skulle foregå, eller hvordan hun skulle stikke. Hun kendte heller ikke min historie.	I høj grad
132	Man får en utrolig god behandling fra personalets side. De er altid meget venlige.	I meget høj grad
141	Man kan komme ud og sige, at de har lidt travlt, og det tager lidt tid og ca. tid, så man kan forlade lokalet, og hvis man er ryger, kan de evt. skrive sms om, at det er om to minutter. Det giver frihed, og man kan opgave at læse de gamle blade. Og hvis man kunne få MetroXpress, som gives gratis, ville det være fint :-). Bare små forslag til at gøre en kedelig ventetid bedre.	I ringe grad
146	Det overrasker, at man altid, og uden undtagelse, skal vente 30 til 45 minutter over den aftalte tid. Det er også gældende, selv om man har tid, når klinikken åbner. Personalet bør være klar til patienterne fra [morgenstunden] og ikke først 15 til 20 minutter efter.	I høj grad
150	Jeg har ingen kommentarer til forbedringer, fordi alt var godt. Personalet var søde med smil. Jeg var der dog ikke i lang tid. Fortsæt på den måde! Tusind tak for det hele.	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?
2	Kunne savne, at det var den samme læge hele tiden. Har et indtryk af forskellige holdninger ved hver enkel læge, og sådan er det jo nok altid, men som patient vil det være rart med den samme holdning og mening.	I høj grad
12	Jeg har besøgt ambulatoriet tre gange og har mødt tre forskellige læger, som har givet mig tre forskellige forklaringer/diagnoser. Det optimale havde været, hvis jeg var tilknyttet én bestemt læge gennem hele forløbet.	I nogen grad
27	Intet at bemærke!	I høj grad
43	Der var ingen læger i ambulatoriet denne dag. Jeg havde et spørgsmål, der var relevant for en læge at besvare.	I høj grad
54	Jeg manglede ikke noget. Det hele var bare super.	I meget høj grad
58	Jeg fik ny medicin og fik fortalt virkningerne, men ikke bivirkningerne.	I høj grad
61	Jeg har altid været god til selv at spørge, og så har jeg fået de svar, jeg havde brug for.	I meget høj grad
62	Manglede sammenhængen i, at hvis jeg holdte med A præparat, så var det for at gøre, at noget Z blev bedre. Samt at det var det, lægen tænkte om præparatet. Ydermere også, at A præparat gør, at man så vil forvente at et nyt Q bliver værre. Hendes syn over for mit syn.	I ringe grad
81	Jeg fik de informationer, som jeg havde brug for.	I meget høj grad
104	Læge godt forberedt. Havde andre muligheder for bedre helbred.	I meget høj grad
117	Der var svar på en undersøgelse, hvor lægen ikke rigtig kom ind på det. I stedet fik jeg penicillin, men uden forklaring på testresultaterne.	I nogen grad
127	Tilstanden synes at være uopklaret. Konstant hoste og slimdannelse, samt opkastfølelser. Kommer ikke rigtig videre.	I nogen grad
140	Jeg fejlede jo ikke noget. Skulle kun have konstateret, om jeg kunne tåle penicillin. Derfor skulle jeg tage pillerne i [nogle] dage og give besked, hvis jeg fik udslæt. Jeg fik ikke udslæt. [Nogle år tilbage] havde jeg en periode haft udslæt på brystet, og fik forskellige cremer, som ikke hjalp. Jeg fik derfor penicillin for at se, om det kunne hjælpe. Det kunne det ikke, jeg fik kraftigt udslæt over hele kroppen. Jeg ringede til vagtlægen, som anbefalede, at jeg tog ind på [apoteket] om aftenen og købte [antihistamin]. Jeg tog en af dem, da jeg kom hjem, og da jeg vågnede om morgenen, var mit udslæt stort set væk. Jeg kunne åbenbart ikke tåle penicillin. Men det kan jeg åbenbart godt nu.	I meget høj grad
146	God information samt opfølgning telefonisk kort tid efter klinikbesøget. Meget tilfreds.	I meget høj grad

150	Nej, der manglede ikke noget information i forbindelse med mit besøg. Jeg blev på forhånd informeret på e-mail og med min læge. Og hvis de ikke havde et svar med det samme, så ville de ringe, så snart de kunne.	I meget høj grad
-----	--	------------------

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
26	De var ikke klar over at jeg havde en tid, da den der skulle have informeret om at jeg kom ikke havde bestilt tid til mig.	I nogen grad
40	Lægen bestemte, at jeg ikke skulle være tilknyttet afdelingen. Jeg har efter femårsvaccination oplevet anfald, som gør mig utryk, og speciallægen ikke har tider inden for et halvt år. Derfor bad jeg om henvisning til afdelingen. Der bliver igen ventetid, hvis jeg først skal have henvisning fra egen læge. Jeg vil være mere tryk, hvis jeg havde en tid hvert halve år eller andet.	I ringe grad
46	Nej.	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?
12	1. At blive tilknyttet en fast behandler. 2. At behandleren er forberedt ved at have læst de relevante dele af journalen. 3. Svært at finde p-plads. 4. Personalet er flinkt og engageret. 5. Ingen ventetid. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
22	Trods skiftende sygeplejersker på allergiafsnittet, har de alle udvist stor faglighed og personlig omsorg, og jeg tager hver gang derfra med en rigtig tryk følelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Intet at bemærke!	I høj grad
41	Har sjældent samme læge to gange i træk i forløbet, hvilket får mig til at tænke på, om det er godt med nye øjne på sagen eller skidt, at der ikke er mere kontinuitet. Jeg har ikke svaret, men indtil nu har det virket ok. [Kontaktperson]	I høj grad
45	Jeg har besøgt mange afdelinger og ambulatorier, men Allergiklinikken på Aarhus Universitetshospital er i særklasse det bedste. Lokalerne er ganske vist gamle og slidte, men de ansatte er altid ualmindeligt kompetente, imødekommende og venlige. Det kan næsten ikke gøres bedre, så bare bliv ved! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Kompetent og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	For lang ventetid. Ventede fra [morgenen til sidst på eftermiddagen.] [Ventetid]	I nogen grad
54	Jamen, de var alle super søde og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Jeg har været og er meget glad og tryk ved mit behandlingsforløb, som nu har stået på i nogen tid. Altid har jeg følt mig godt behandlet, også i svære stunder, hvor intet rigtigt hjalp. Den medicin, jeg nu har fået mulighed for at få, har givet mig et helt nyt liv, så jeg er en meget taknemmelig patient. En stor tak til personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
62	De kunne være bedre til at håndtere den psykiske side det medfører, når man er voldsomt begrænset i forhold til sin årgang. De kan være bedre til at arbejde tværfagligt. [Patientinddragelse]	I ringe grad
66	Jeg synes, at det alt i alt var nogle meget fine besøg. Personalet var søde og kompetente. Lokalteterne bliver forhåbentlig meget bedre for jer, når I flytter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

73	Hvis man også skal tilses af en læge er ventetiden alt for lang. Selvom man har en tid har jeg oplevet flere gange at vente mellem en-to timer, hvilket jeg mener er under alt kritik. Kunne forstå på de andre i venterummet, at de ofte også venter på en læge. [Ventetid]	I høj grad
79	Jeg synes, at de ansatte er søde, venlige og kompetente. Jeg føler mig i meget trygge hænder og taget alvorligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
81	Personalet checker hver gang, at medicinen tages på rigtig måde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
104	Alt godt.	I meget høj grad
105	Yderst kompetent, venlig og imødekommende personale. Får aldrig en fornemmelse af, at de ikke har tid til dig, selvom jeg kan se, de har travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	Jeg blev tilset af to forskellige læger, som havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske med mit forløb, så jeg fik meget modstridende information i starten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
122	Det er dejligt, at jeg har kunne blive set af den samme læge tre gange i træk, især da jeg havde det dårligst. Det var ok at blive set af en [anden] læge, som ikke kendte mig fra tidligere, nu hvor jeg havde det bedre. [Kontaktperson]	I meget høj grad
141	Er glad for at komme, da det jo er til mit eget bedste, men kan bedst lide at komme til den samme sygeplejerske og læge. Det sidste besøg som jeg fik af overlægen for afdelingen var det absolut bedste, og håber det bliver hende igen, da jeg nu har skiftet mellem fire læger, og det er bestemt ikke en fordel for min udredning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
146	Det er topservice og professionel behandling, som jeg har modtaget. Stor ros til hele ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
150	Efter min mening gjorde klinikken alt ret godt, da jeg var der. Alle behandlede mig godt lige fra mit første besøg til mit sidste besøg. De forklarede mig flere gange venligt alt om tests, resultater og medicin herunder, hvordan det skulle indtages. Og hvis jeg ikke forstod, hvad de sagde [], var de gode til at forklare det, så jeg kunne forstå det. Det var der ingen, der havde problemer med. Jeg kan kun sige gode ting om personlighed, personalet og behandlingen. Jeg vil sige et særligt stort tak til de sygeplejersker, der tog blodprøver. De var de mest behagelige sygeplejersker nogensinde. Normalt kan jeg ikke lide at give blod eller få taget blodprøver, men de gjorde det så nemt, udholdeligt og komfortabelt. Tak. Tusind tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad