

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Dagkirurgi

Urinvejskirurgi

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?
6	Personalet undskyldte de tre timers ventetid.	I høj grad
7	Trods ventetiden fandt jeg, at personalet var meget imødekommende og venlige med efterfølgende god forklaring vedrørende indgrebet.	I høj grad
10	Havde endnu en gang en god oplevelse trods omstændighederne. Søde og rare mennesker, hjælpsomme og omsorgsfulde. Fortsæt endelig på den måde.	I meget høj grad
12	Jeg er meget tilfreds med modtagelse, behandling og information.	I meget høj grad
17	Blev bedt om at komme tidligere, hvilket jo var fint! Men fra jeg fik skiftet tøj og til, at jeg egentlig kom til, gik der rigtigt lang tid, og der gik faktisk så lang tid at jeg kom til enhalvanden time senere end min reelle tid. Jeg ved godt, at der kan opstå akutte ting, men synes bestemt ikke at det er OK at skulle vente så længe, når man bliver kaldt ind før tid. Men udover det så skal I have ros. Det er utrolig imødekommende personale og følte mig godt behandlet af sygeplejerskerne. Jeg savnede dog også en samtale med lægen efter operationen!	I høj grad
24	Inden modtagelsen havde jeg IKKE modtaget den skrivelse, der beskriver, hvordan jeg skal forberede mig. Derfor var jeg på bar bund ved modtagelsen, og havde derfor brug for mere fyldestgørende information. Jeg havde blot modtaget digital post, hvori der står beskrevet, at jeg skal møde fastende.	I nogen grad
33	Dårlig vejledningskort for at finde afdelingen. Hentet i forbindelse med indkaldelse. Kørte rundt og ledte i en halv time pga. mørke. Mødetidspunkt [om morgenen]. Det kan gøres væsentlig bedre.	I meget høj grad
34	Det var behageligt og professionelt.	I meget høj grad
47	Som patient, der skal finde sin afdeling, er Skejby virkelig en udfordring. Heldigvis var der en venlig hjælper, der viste os vej, også da vi skulle derfra samme dag.	I høj grad
49	Modtagelsen og ventetider var samlet set ved mine tre besøg i løbet af oktober helt acceptabelt.	I høj grad
54	Manglede informationer om forsinkelsen (ca. en time).	I meget høj grad
57	Rigtig god modtagelse i skranken, der hurtigt fik sendt mig videre.	I meget høj grad
58	Alt var meget fint, og man blev behandlet med stor respekt.	I meget høj grad
68	Lægevagten ringede og aftalte, at mit infektionstal skulle tjekkes på Skejby, da det var [meget højt] og dermed ikke kunne måles ved lægevagten. Vi fik grundig besked om, at vi skulle køre til Skejby Afdeling for urinvejssygdomme. Vi havde lidt svært ved at finde det, da de to første døre var låst, men i tredje forsøg kom vi ind i bygningen. Det var [om aftenen]. Efter at have travet nogle lange gange og talt med to til tre læger eller andet personale, fandt vi frem til sengeafsnittet for urinvejssygdomme. Desværre havde de ingen information om mig, da personen, der havde aftalt med lægevagten, havde desværre ikke lige givet beskeden videre. Men sygeplejerskerne, som vi talte med, da vi kom frem, ville så hurtigt som muligt give besked til rette vedkommende. Så gik der heldigvis kun ti til femten minutter, så kom hun og spurgte venligt, om vi havde ventet meget længe, hvortil vi kunne berolige hende med, at vi højst havde ventet et kvarter. Så kom jeg på stue NN, det var stille og roligt. Jeg tror, at uheldet med telefonopkaldes skyldes en travl periode, som dermed skyldes at, jeg blev noteret, men alligevel ikke blev booket ved sengeafsnittet for urinvejssygdomme.	I nogen 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	Jeg fik et ark papir med hjem, hvor der stod, hvad der skulle ske på operationsdagen. Jeg synes, det var lidt sent at få den oplysning.	I meget høj grad

3	Nu, ca. en måned efter, har jeg stadig ikke fået svar på de prøver, der blev taget. En meget utryk situation. Har ikke fået et telefonnummer, jeg kan ringe til.	I nogen grad
9	Hvilke undersøgelser jeg skulle have. Er indkaldt to gange på to dage til forskellige undersøgelser uden at vide hvilke ting undersøgelsen berørte.	I meget høj grad
12	Jeg har modtaget information, fyldestgørende og relevant.	I meget høj grad
17	Manglende samtale med lægen efter behandlingen.	I nogen grad
24	Jeg savnede opfølgning og inden da forklaring fra den læge, der opererede mig. Han opererede og var væk!	I ringe grad
27	Afdelingen på Skejby Sygehus findes som afdeling I3. Bogstavet "I" opfattes som et ettal, så afdelingen opfattes som afdeling 13. Dette bevirker, at patienterne og pårørende først efter flere forespørgsler finder frem til afdelingen. Hverken informationen på sygehuset eller de øvrige afdelinger kender afdeling 13. Jeg foreslår derfor, at bogstavet I ikke længere benyttes. I stedet foreslås det, at afdelingerne i stedet for I betegnes som H2 f.eks. afdeling I3 ændres til afdeling H23.	I meget høj grad
47	Jeg fik en trykt information om, hvordan forløbet kunne være efter indgrebet, men slet ikke fyldestgørende. Og da jeg fik blødninger dagen efter, blev jeg henvist til egen læge fremfor at blive genindlagt eller bedre informeret om, hvad jeg skulle gøre.	I ringe grad
49	Jeg modtog fyldestgørende skriftlig information om de to undersøgelser. Jeg blev indkaldt til efter henvisning fra min egen læge. Jeg manglede derimod, at kunne tale med en læge, evt. blot telefonisk, efter jeg havde modtaget indkaldelse til undersøgelserne, idet jeg havde spørgsmål til baggrunden for, at jeg skulle til disse undersøgelser, og var i tvivl om de var nødvendige. Kontaktede dagkirurgisk med mine spørgsmål, men min anmodning om at få mulighed for, at udveksle med, og stille nogle opklarende spørgsmål til en læge, blev insisterende afvist af sekretæren. Jeg har fuld forståelse for, at lægerne er pressede og deres tid skal prioriteres, og der skal være en vis stopklods, men mine spørgsmål var vigtige for mig at få besvaret, og utryghedsskabende i tiden op til undersøgelserne. På selve undersøgelsesdagen var personen, der skulle foretage røntgenundersøgelsen, lydhør over for mine spørgsmål og tilkaldte en læge, som sørgede for, at jeg fik svar på mine spørgsmål, hvorefter jeg kunne deltage i undersøgelsen.	I ringe grad
58	Jeg manglede ikke noget. Alt var fint.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
24	Jeg har et forholdsvist, stort ar efter operationen. Arret var åbent, da jeg tog forbindelserne af efter lægens henvisning. Jeg var blevet syet med selvopløselig tråd, så jeg måtte selv anvende strips og plaster, efterfølgende, for at lukket arret.	I ringe grad
46	Langvarig blærebetændelse med indtil nu to penicillinkure og mange smerter ved vandladning og afføringsbesvær.	I ringe grad
47	Jeg blev efter indgrebet (formindskelse af prostata) udskrevet samme dag, og der skete blødninger i så høj grad, at kateteret tilstoppedes og jeg måtte indlægges akut på [andet sygehus NN] for gennemskylning og udskrives efter et par døgn. Hvad der ellers kan være sket af fejl under indgrebet, har jeg ingen viden om, men håber det bedste.	I ringe 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	Bedre skiltning til ambulatoriet i byggerifasen. Bedre bemanning. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
10	De var meget opmærksomme på, at jeg var så nervøs, hvilket var rigtigt rart. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

12	Intet grundlag for nogen kritik overhovedet.	I meget høj grad
27	Afdelingen fungerer godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Forkorte ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
47	Det var ønskeligt med bedre information om forløbet af mit tilfælde. Jeg følte efter mine besøg, at man havde glemt at spørge om det ene og det andet. Og ringer man op får man en sekretær i røret, og som jo selvsagt ikke har den fornødne ekspertise. [Kommunikation og information]	I ringe grad
49	Der er imødekommenhed i modtagelsen. Plejepersonalet er søde, hjælpsomme og fremstår kompetente. Skriftligt informationsmateriale om undersøgelser er fint og fyldestgørende. Planlægningen/logistikken synes i orden i forbindelse med undersøgelser og behandling. Sammenlignet med [tidligere indlæggelse] hvor jeg var igennem et lignende forløb og samlet havde en god oplevelse af forløbet. Dette da jeg dengang fik god information og forklaring ved kontakt med læge, men det er ikke den gennemgående oplevelse denne gang. Det er vanskeligere at komme i kontakt med en læge og få mulighed for at stille spørgsmål både inden undersøgelser [i efteråret] og efter behandling [i efteråret]. Der er uoverensstemmelse mellem et informationsmateriale, jeg fik udleveret efter operation [] (om JJ-kateter) og de faktiske forhold. I materialet står der, at man, inden man bliver udskrevet og efter operation, vil have talt med en læge, hvilket ikke skete i mit tilfælde. I materialet er desuden oplyst et telefonnummer på en koordinerende person, man kan kontakte, når man er udskrevet efter operation/behandlingen, hvad jeg fik behov for, men fik ved henvendelse at vide, at jeg i stedet skulle kontakte urinvejskirurgisk klinik, hvor indgrebet er foretaget, som herefter guidede mig tilbage til ambulatoriet og et andet telefonnummer. Fik dog her mulighed for at tale med en læge, som var lydhør i forhold til mit akutte spørgsmål og hentede hjælp ved mere erfarne kollega og efterfølgende ringede tilbage med svar. Jeg har dog flere ubesvarede spørgsmål, som jeg ikke ved, hvornår jeg kan få svar på. Det er uklart, hvem der er ansvarlig for min behandling, hvad også er anderledes end [tidligere] oplevelse. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
56	Skiltning. Falck havde mere end en halv time til at finde frem. [Fysiske rammer]	I nogen grad
58	Der var hele tiden nogle, der kom og spurgte, hvordan man havde det. Det kunne ikke være bedre. Alle fortjener den største ros. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
68	Dejligt at alle var så venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad