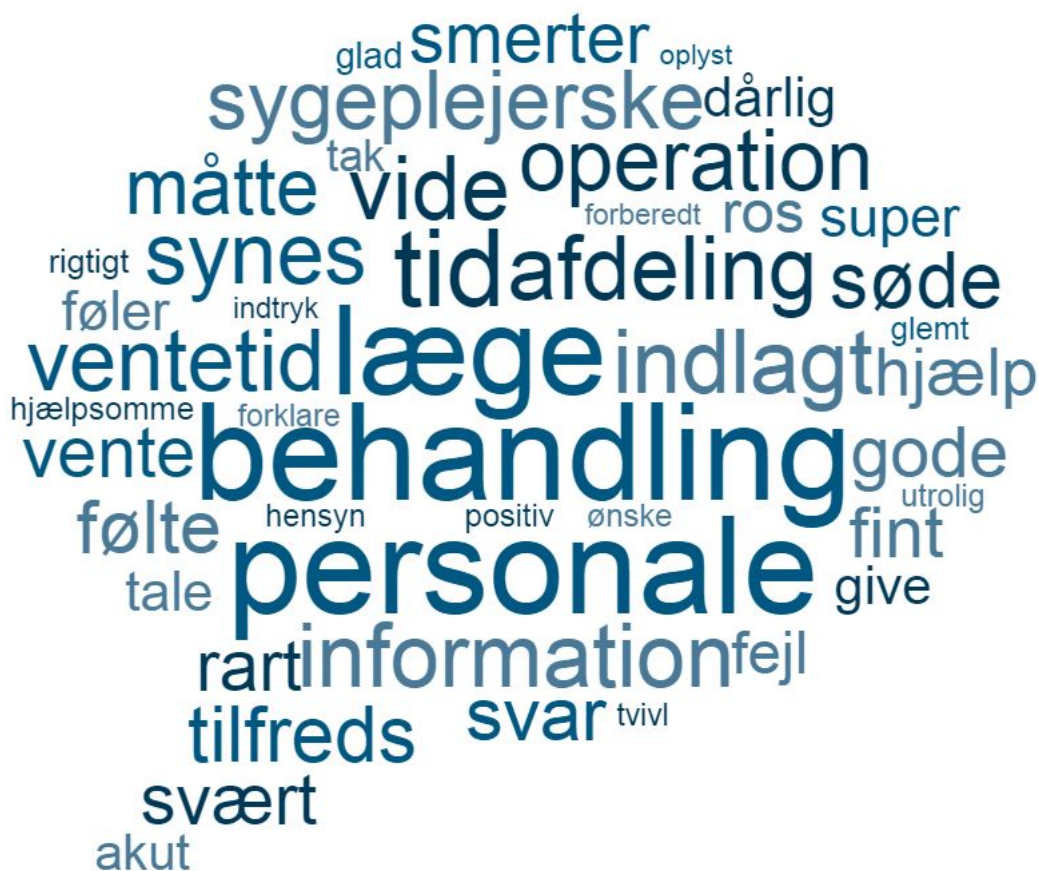


# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Endoskopi

Mave- og Tarmkirurgi

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](mailto: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?
3	En meget sød og kompetent sygeplejerske tog imod mig.	I meget høj grad
14	Det var helt fint!!	I høj grad
15	Modtagelsen var venlig, og jeg fik en god og kompetent orientering om, hvad der skulle ske.	I høj grad
17	Meget venlig modtagelse som vanligt, super godt.	Ikke relevant for mig
22	Da jeg kom langvejs fra (60 kilometer), var jeg der ca. en time før jeg var indkaldt til. Havde gjort mig klar til ventetid, da jeg bliver kaldt ind. Det viste sig, der var indgivet et afbud i sidste øjeblik, hvilket kom mig til gode, så jeg kom til før tid. Og man blev modtaget hjerteligt og med en god dialog (lidt humor).	I meget høj grad
29	Jeg synes, spørgsmålet til mig var lidt mærkeligt, "nå har du prøvet det før" (da jeg har prøvet det utallige gange), hun har nok ikke læst indkaldelsen, inden hun hentede mig.	I høj grad
37	Jeg skulle møde [ved middagstid], men blev afhentet allerede [lidt før] dvs. jeg havde ikke engang sat mig på en stol.	I meget høj grad
42	Blev godt modtaget, efter indskanning af sundhedskort. De havde meget travlt. Da det blev min tur, var der god tid til at forklare, hvad der skulle ske og bagefter fortælle om forløbet, fint.	I høj grad
47	Har kun rosende ord om afdelinger. Dejlig personale som tager sig tid til patienterne. Man føler sig i gode hænder.	I meget høj grad
55	Personaler er klar.	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?
21	Jeg fik ikke information om, der skulle tages INR før besøget; det gav en del ventetid.	I høj grad
30	Jeg mangler svar på de vævsprøver, der blev foretaget, men jeg har modtaget en ny indkaldelse til gastroskopiundersøgelse [i efteråret].	I høj grad
37	Jeg har fået undersøgelsen flere gange tidligere.	Ikke relevant for mig
42	Det er ok for mig, det var tredje gang for mig, så jeg kender rutinen.	I høj grad
49	Manglende besøg og samtale med lægen efter opvågningen. Jeg spurgte sygeplejersken om dette, men fik at vide, at han ville ringe til mig, og så tog jeg hjem. Intet mere skete.	I nogen grad
60	Savnede samtale med behandlende læge efter behandling.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

34	Jeg var ikke bedøvet/beroliget nok til, at undersøgelsen kunne gennemføres. [Der skulle] tages vævsprøver.	I nogen grad
42	Der var ikke bestilt blodprøver på dagen, så to gange blev det aflyst og flyttet ca. 14 dage. Det var lidt træls at være helt fremme og så få at vide, at det var aflyst, var ellers udfaset af blodfortyndende medicin i tre dage. Men tredje gang kørte det på skinner, fint.	I høj grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

<b>ID</b>		<b>Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?</b>
14	Det var en meget ubehagelig undersøgelse, men personalet var virkelig hjælpsomme og yderst behagelige, og jeg fik en masse nye oplysninger om min "sygdom". Mange tak for det. Jeg havde min svigerdatter med, og hun var også meget tilfreds med undersøgelsesforløbets orientering! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Personalet virkede som meget kompetent og formåede at skabe en afslappet stemning i operationsrummet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Utroligt sødt personale, som forstod min tilstand og var yderst hjælpsomme og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg mangler p.t. svar på undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
42	Jeg synes, at ambulatoriet gør det godt, når man tænker på, at det er i gamle bygninger og pladsen er lidt trang, men det bliver helt sikkert bedre, når Skejby er udbygget. [Fysiske rammer]	I høj grad
50	Jeg har under mit sygdomsforløb kun mødt høj og kærlig omsorg, og vil gerne takke for en yderst professionel håndtering. Jeg håber, at ledelsen vil påtænke medarbejderne, og især NN, som har givet mig livet tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Oplevede sent afbud til behandling. Bor ret langtfra Aarhus og havde fastet mange timer. [Kommunikation og information]	I nogen grad