

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Hjerteklinikken

Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi

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? |
|----|---|---|
| 8 | Da vi mødte op var afdelingen lukket. Vi var der i god tid. Idet vi kører af E45 skal man påregne meget god tid, hvis der sker uheld (det gjorde der ikke den dag). Derfor var vi der i god tid. En portør låste os ind i venteværelset. Fin fin service. | I høj grad |
| 11 | Var ikke på noget ambulatorie. | Ikke relevant for mig |
| 18 | Alt for travlt personale. De skaber ikke ro hos patienterne. | I nogen grad |
| 30 | Jeg var ikke tilfreds med, at jeg var kaldt ind til operation [om formiddagen], og så var den aflyst, fordi der skulle komme en hjerteklap fra Sverige, og fordi den var ny, skulle der en mand med, og den var ikke kommet og heller ikke manden. Det var den forklaring, som jeg fik, og så kunne jeg så tage hjem og vente 14 dage! Den var bestemt træls, i ordets rette forstand!! | I høj grad |
| 32 | Jeg ankom i ambulance. | Ikke relevant for mig |
| 44 | Jeg fik en god modtagelse, hvor sygeplejersken var klar til at tage imod mig. | 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? |
|----|--|---|
| 8 | Informationsmaterialet var, efter det der stod i papirerne, mangelfuldt. Personalet anede intet om, at der skulle tages et røntgenbillede (det blev der gjort på opfordring, efter sygeplejersken havde læst vores brev). De lovede, at vi ville få en grundig information under opholdet. Resultatet af KAG undersøgelsen var ultrakort. Scanningen kunne vi ikke få noget at vide om. Sygeplejersken lovede at ringe, når hun vidste noget. Det gjorde hun også. Resultatet skulle først drøftes på en konference. Lægen og sygeplejerskerne, der var med til KAG undersøgelsen, var HELT i særklasse. Fagligt højt serviceniveau. Sygeplejerskerne havde en fin stil, med plads til flere store smil og en pragtfuld humor (den slags plejer vi at opleve på Skejby.) | I høj grad |
| 11 | Underlagt andet sygehus. | Slet ikke |
| 15 | Det var ok. | I meget høj grad |
| 44 | Der manglede ikke information. | Ikke relevant for mig |

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 8 | Der var rod i den tidplan, der var sendt ud. Det gav unødvendig nervøsitet. Der var dog oplyst, at det ikke var sikkert, at der kunne ske ændringer i forløbet. Begrebet planlægning var ikke det mest fremherskende. | I høj grad |
| 11 | Jeg var informeret om mit hjerteflimmer på andet sygehus og kan ikke forstå, hvorfor jeg skal til Skejby for at høre det samme. Det er en [lang] køretur. Jeg føler, at der bliver gjort grin med mig. Det var noget helt andet, jeg havde forventet. | Slet ikke |
| 30 | Stadigvæk den måde, at jeg skulle møde til operation klokken ti en bestemt dag og så kunne tage hjem igen og vente i 14 dage! Hvorfor blev der ikke ringet til mig, så jeg ikke skulle køre fra anden by til Skejby og så bare tag hjem igen og vente i 14 dage! | I høj grad |
| 37 | Lægen havde ikke læst opdateringen af min journal, og gav derved en forældet, ukorrekt oplysning. | I 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? |
|----|---|---|
| 3 | Har været en MEGET tilfreds patient. Kommer gerne igen. | I meget høj grad |
| 5 | Det var et meget kompetent personale og meget, meget søde, venlige og hjælpsomme. Alt i alt en rigtig god oplevelse, selv ved operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 8 | Når I sender oplysninger ud, ville det være rart, at de passede bedre. Det virker som om, at meget er tilfældigt. Hvis I oplyser, at en læge NN vil ringe med en besked, som en læge NN gjorde, ikke ringer, er det for dårligt. Især at vi efter gentagne forsøg på kontakt vil omtalte læge ikke fik noget opkald. Efter 14 dage ringede vi igen, fik den samme meget nedladende sekretær i røret, som ikke kunne skabe kontakt til lægen. Få minutter efter kom der via E-boks dog en indkaldelse. Det er LANGT under standard at have en sygeplejerske siddende som tilsyneladende har det meget skidt med at være ansat i en virksomhed der "arbejder med mennesker". Vi er kommet meget på Skejby på mange forskellige afdelinger. Vi har modtaget en MEGET fin behandling langt de fleste gange. Så fin en behandling, at vi sammen har skrevet til Hospitalets ledelse og fortalt hvor gode Skejby er. Vi har nævnt personalet ved navne. Derfor: Når vi en sjælden gang har oplevet noget rod og får mulighed for at påpege det, mener vi også, at vi bør gøre det. Sammenfattet: Langt det meste af det faglige er meget fint (som lægmand opfatter det), kommunikation svær. Men den kan nemt forbedres. Det sidste besøg tog en hel dag. Fem timers ventetid i alt. Vi fik information af seks forskellige fagpersoner (de er helt sikkert ikke gratis). Det var næsten det samme, de sagde. De sagde i øvrigt det, der står i jeres informationsmateriale, som i øvrigt er godt lavet, omend det er meget gammelt. Ca. fire timer ventede vi på en læge, som ikke kunne finde os. Vi oplever, at I spiller Skejby's tid ved ikke at have koordineret [] fagpersonalets udtalelser. Efter den sidste oplevelse ved vi, at påstanden om, at det danske sundhedsvæsen løber for stærkt, er rigtigt. Men også, at de ikke er effektive og laver helt utroligt meget unødigt arbejde. Alene den bunke papir vi hver gang skal medbringe. Oftest siger personalet, den har vi ikke brug for. Så føler man, at man er helt til grin. Andre gange brokker de sig over ikke at have fået det de spørger om. [Kommunikation og information, Ventetid] | I høj grad |
| 11 | Indlæggelse og operation var en positiv oplevelse. Dygtigt personale. Under indlæggelsen fik vi mange informationer. Efter udskrivelse intet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| 15 | Jeg er behandlet på en god måde, og er godt tilfreds. | I meget høj grad |
| 29 | Alle jeg har været sammen med, har været utrolig søde og flinke. Tak. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 34 | Jeg er klar til operation i Skejby [i efteråret]. Bliver opereret [senere i efteråret]! Hele opholdet, operation, behandling og pleje har jeg været og er taknemmelig for, og kan ikke sætte en finger på noget som helst. Jeg var 100 procent afklaret på operationsdagen, netop pga. et fantastisk personale, og der følges pt. op blandt andet på andet sygehus og Aarhus Universitetshospital. Foreløbigt vil jeg sige tak for livet! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 44 | Skiltningen kunne være væsentligt bedre, men der var en rigtigt sød sygeplejerske, som hentede mig ved ankomst. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |