

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Klinik B

Kræftafdelingen

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?
1	Utrolig kompetente og venlige medarbejdere.	I høj grad
2	Blev hentet til samtalerum til aftalt tid. Jeg fik en lille snak om dit og dat. Det var jo blot en orientering om et tilfredsstillende skannings resultat. Tilsyneladende rask. I hvert fald til kontrol skanning [på et andet tidspunkt]. Hurra for det.	I meget høj grad
9	Jeg kommer der ikke.	Ikke relevant for mig
12	Meget hurtig modtagelse. Lidt længere ventetid [ti dage senere].	I meget høj grad
25	Jeg har kun positive kommentarer om mine besøg på kræftafdelingen. Venligt og imødekommende personale, der er forberedt på mine besøg. Hvis der opstår ventetid, er personalet søde til at komme ud i venteværelset og give besked. Det er rart, at det for det meste er de samme sygeplejersker og læger, jeg møder hver gang. Jeg føler, de kender mig :-)	I høj grad
44	Jeg har ingen forslag.	I høj grad
46	Der er ikke den bedste plads, men det bliver vel bedre ved flytning.	I meget høj grad
47	Gode og meget venlige samtaler gennem forløbet, bliv ved med det.	I meget høj grad
50	Alt var ok.	I meget høj grad
58	Modtagelsen OK.	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?
43	Fik ikke ordentligt svar på spørgsmål, da en medpatient skabte uro med sin familie, så man dårlig kunne tale sammen. Var frustreret da jeg tog hjem, men det er første gang. Normalt får man en meget professionel behandling.	I nogen grad
46	Der er for mange forskellige læger til lægesamtalerne.	I meget høj grad
58	Information var OK.	I høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
34	Man flyttede dagen for besøget, få dage forinden, meget kort varsel.	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?
1	Har og får god behandling, men savner lidt en fast læge, ved snart ikke hvor mange jeg har mødt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Alt er forløbet yderst tilfredsstillende.	I meget høj grad
4	Har været godt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
12	Ved forsøg på at vende telefonisk tilbage på et opkald fra ambulatoriet oplevedes ikke tilfredsstillende ventetider (ca. 25 minutter forgæves ved tilbagekald på direkte nummer). Dette løst ved over to gange at kontakte ambulatoriets reception. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Har kun positive oplevelser med al personale uanset titel. Kun ros. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Ja, behandlingen har ved gentagne konsultationer været meget tilfredsstillende. Dog kniber det noget med hensyn til ventetiden, der ved mit seneste besøg androg ca. én time. I øvrigt intet at bemærke. [Ventetid]	I høj grad
18	Jeg er positivt overrasket over at flere medarbejdere kan genkende mig. Jeg føler mig tryk på afdelingen, og jeg føler i høj grad, at jeg har fået valuta for mine skattekrone. Dygtigt personale, der smiler og er venlige uanset hvor travlt de har. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Det ville være rart med den samme læge, i stedet for at jeg skal fortælle min sygehistorie igen og igen. [Kontaktperson]	I høj grad
45	En fantastisk god stemning i hele ambulatoriet ved alle besøg. Der var plads til at grine, selvom det jo er en noget alvorlig afdeling. Sygeplejerskerne udviste en meget stor omsorg og professionel håndtering af alle. De fortjener virkelig ros for deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Har været til en del lægesamtaler og behandlinger, og selvom alle er venlige og kompetente, ville det være rart og mere trygt, hvis det var samme fagpersoner, man mødte. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Fungerer godt i de baraklignende lokaler. [Fysiske rammer]	I høj grad
61	Jeg har hver gang følelsen af, at man ikke har tid til mig! Vi skal køre en lang tur til Aarhus (frem og tilbage snart tre en halv time). Der er "altid" ventetid, og når man er til samtaler kan man se lægerne se på klokken, og så får man følelsen af, at man skal skynde sig! Det samme gælder når man har en telefonsamtale med lægen; de første gange gik godt, men med to telefonsamtaler med lægen har jeg igen følelsen af, at jeg skal skynde mig, fordi lægerne virker stressede! Det er ok, at man får et brev med dato for hvornår lægerne skal ringe, men jeg tror ikke det er i orden, at tidsrummet er fra kl. 8.00-15.00?! Opkaldstidsrum skal være kortere! Og jeg har følelsen af, at lægerne ikke tager mig seriøst, når jeg siger ting jeg føler/bemærker hos mig selv?! (Gælder personlige og telefonsamtaler). Jeg forstår helt, at jeg ikke er den eneste! Så man kan sige; over det hele er det ikke godt! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke