

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Klinik for Kvindesygdomme (metro)

Kvindesygdomme og Fødsler

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?
18	Lægen var ikke klar over, hvorfor jeg kom. Jeg havde kun selv købt den spiral, jeg skulle have sat op, pga. at jeg havde ringet til ambulatoriet. Det kunne nemt have været en meget dårlig oplevelse, hvis jeg ikke selv havde kontaktet dem. Så skulle jeg ganske givet have haft en ny tid. Altså kun en god oplevelse, fordi jeg selv havde tjekket alt op, fordi jeg ved af erfaring, at man altid skal tjekke alt.	Slet ikke
19	En times ventetid var måske nok lige i overkanten. Man kan selv nå at blive i tvivl om, om man har tjekket rigtigt ind.	I meget høj grad
22	Der var fuldstændig tomt, da jeg mødte, så jeg var meget i tvivl, om jeg var det rigtige sted. Men et venligt menneske kiggede ind i diverse undersøgelsesrum og fandt til sidst den person, der skulle undersøge mig. []	I nogen grad
46	Da jeg er svagtseende, havde jeg svært ved at nå at se hvilket venterum jeg skulle til, da skærbilledet forsvandt meget hurtigt. Måske jeg kunne scanne sygesikringskortet igen?	Ved ikke
48	Jeg var usikker på indgangen til afdelingen, da jeg skulle gå over mudret flisefortov, og kun et enkelt skilt langt fremme forbi mudderet. Jeg troede, det var en byggeplads. Svært at læse det udleverede oversigtskort, da farvekontrasten ikke var god, og gult er ikke egnet. Jeg tror, det er lavet af unge med velfungerende øjne.	I meget høj grad
56	Jeg mødte op i meget god tid, og meldte min ankomst på terminalen, og tog plads i det anviste venterum. Ca. halvanden time efter at jeg havde tid, var jeg blevet nervøs for at være blevet glemt, og opsøgte receptionen for at høre, om jeg evt. var blevet glemt. Fik at vide, at det burde være min tur næste gang. Jeg ventede så yderligere ca. 15 minutter, før jeg blev kaldt ind. Lægen undskyldte forsinkelsen, og så fik jeg i øvrigt en fin, grundig og kompetent behandling. Det ville have været dejligt med en advarsel om, at der var lang ventetid. Jeg så mange, som ankom længe efter mig, blive kaldt til undersøgelse.	I nogen grad
59	Fungerede fint.	I meget høj grad
67	Systemet, hvor man registrerede sin sygesikring, viste et udråbstegn, og der sad ikke nogen i receptionen, så man var nødt til at banke på en halvlukket dør til en sekretær og spørge, om systemet overhovedet havde registreret, at man var kommet. Det havde systemet ikke gjort korrekt, og hun rettede det.	I nogen grad
68	Jeg oplevede et meget imødekommende personale, som undskyldte den lange ventetid mange gange. De agerede meget professionelt, men virkede presset/travl.	I ringe grad
71	Var forberedt på eventuel ventetid, da jeg har arbejdet [inden for branchen].	I høj grad
76	Det undrede mig, at jeg ikke blev undersøgt, men omvendt er jeg henvist af en dygtig læge fra privat gynækologiklinik. Og så ventede jeg over en time på lægen NN, men det kan nok ikke være anderledes.	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?
18	Information før: Direkte misvisende, idet det var en standardformular, der ikke galt mit tilfælde og ingen information om mit tilfælde. Information under: Rigtig god information efter ikke relevant.	I nogen grad
39	Jeg fandt nok ud af, at mine fibromer ikke havde relevans, for de smerter jeg havde højere oppe, sikkert grundet hyperthyroidea og at en pletblødning ikke har forbindelse hertil, eller at de ser harmløse ud stadigvæk.	Ikke relevant for mig
55	Jeg ville gerne have konsulteret den læge, som jeg skulle have haft, hvis ikke der havde været travlhed.	I høj grad
58	Det bedste personale jeg længe har mødt, og de gav sig god tid til mig som patient og følte mig så tryk.	I meget høj grad

65	Følte mig ikke tilstrækkeligt orienteret under scanningen. Var måske selv nervøs og forstod ikke de læge-latinske ord.	I høj grad
67	Jeg ventede i to timer, men operationen endte med at blive udskudt til dagen efter på grund af travlhed []. Under de to timer, jeg ventede, fik jeg ingen besked om noget. Det kunne jeg godt have brugt. Især da de begyndte at sende flere patienter omkring mig hjem, der var ankommet senere. Men jeg antager, at det var en særligt stresset dag.	Ikke relevant for mig
71	Der blev givet relevant information.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
35	Jeg fik ordineret nogle piller i forbindelse med en fibrom i livmoderen. Blev efterfølgende ringet op og bedt om at stoppe med dem, da jeg har haft forstadier til brystkræft. Det var meget fint, da jeg kun havde taget piller en uge. Blev tilbudt anden behandling og fik en snak om mine muligheder og plan fremadrettet. Meget fint og professionel behandling.	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?
18	Intet er koordineret. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Der var helt tomt og alt tilsyneladende lukket, da jeg mødte. Det undrer mig lidt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
35	Virkede professionelle og tilkaldte en læge NN for at tjekke ekstra op, da jeg blev behandlet, hvilket gjorde mig ekstra tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Jeg mødte kun venligt, imødekommende og kompetent personale inklusiv på laboratoriet :-). Da jeg efter forundersøgelse havde været omkring laboratoriet og nu skulle finde hele vejen tilbage til udgangen, havde jeg da virkelig problemer med at finde den dør, jeg kom ind ad. Så jeg havde svært ved at finde parkeringspladsen. Jeg synes generelt, at der på Det Nye Universitetshospital er dårlig vejvisning både inde og ude. Tænk på, at der kommer både folk i biler og offentlig transport. Det store uoverskuelige kan gøre én endnu mere nervøs. Flere større oversigtskort ville være at foretrække. Og så skal de, der er der, ikke være lige på den anden side af en hæk, når der ikke samtidig er en sti ved siden af. En ellers tilfreds borger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Mulig forbedring: Advare, når der er forsinkelser i tidsplanen. Særlig godt: Den læge og sygeplejerske, som jeg mødte i ambulatoriet, var utroligt imødekommende og viste stor vilje til at give mig bedst mulig behandling. Også selvom dagen sikkert havde været meget travl, eftersom de var næsten to timer bagud i forhold til tidsplanen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
64	En god stemning og altid trygt at komme og få hjælp både mentalt og fysisk og samtidig professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Ved den tidligere prøvetagning var forløbet noget rodet, og jeg havde indtrykket af, at lægen var mere optaget af at undervise medicinstuderende end at have fokus på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
71	Jeg var meget tilfreds med både den mundtlige og den skriftlige information. [Kommunikation og information]	I høj grad