

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Lungeambulatoriet (LUAM)

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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	Der kom en sygeplejerske ind i venteværelset og fortalte, at der var lidt ventetid pga. en akut patient, men jeg ventede kun ganske få minutter og kom faktisk ind før end min faktiske tid.	I meget høj grad
9	[] Har altid følt at der var lidt lang afstand mellem sekretæren og sygeplejerskerne, så fint med mere samarbejde om patienterne, som vi også oplever.	I meget høj grad
24	Ventetid var under fem minutter fra aftalt tid.	I meget høj grad
37	Jeg har ingen forbedringer, da jeg havde en rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
39	Det var super.	I meget høj grad
41	Der skal være kortere ventetid, især hvis man skal til kikkerundersøgelse, hvor man ikke skal have noget at drikke eller spise i mindst otte timer.	I høj grad
77	Når der bliver spurgt om, I må sende en SMS til patienten, så skal I også sende den.	I meget høj grad
78	Intet nævneværdigt.	I meget høj grad
81	Blev mødt respektfuldt og smilende.	I høj grad
94	Vi fik en rigtig god modtagelse. Personalet var både venlige og professionelle.	I meget høj grad
100	Ville være godt, hvis der ikke var så lang ventetid på lægesamtalerne. Ellers har jeg kun mødt dygtige og kompetente læger og sygeplejersker.	I høj grad
106	Ventede ca. ti min inden en sygeplejerske hentede mig. Ventede herefter i over en time inden lægesamtalen.	I nogen grad
136	Fint, at der er en skærm, hvor man kan følge med i processen. Ud fra den, kan man også se, hvor man skal gå hen. På den led er det for mig lidt overflødig, at der kommer en person ind og råber ens navn op, og følger én til undersøgelseslokalet. Omvendt kan jeg godt se, at det må være betryggende at blive hentet, hvis man enten er fremmedsproget eller på anden vis usikker.	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?
28	Der har ikke været den samme læge to gange, dette vanskeliggør svar på spørgsmål fra gang til gang.	Slet ikke
38	Jeg fortsætter undersøgelser, da der ikke er givet svar på, hvorfor min sygdom/tilstand er, som den er.	I nogen grad
52	Der var meget store forsinkelser allerede ved ankomst. Hele personalet bortset fra den modtagende sygeplejerske virkede utrolig stresset, og vi følte faktisk, vi kom til ulejlighed.	Slet ikke
58	Jeg fik ikke besked om, at stoppe med min gigtmicin inden kemobehandling. Først en uge efter, da en blodprøve viste fald i [tal], blev jeg spurgt om jeg tog gigtmicin. Herefter stoppede jeg.	I meget høj grad
77	Jeg skulle foretage pustepøver, og den mandlige læge fremkom med nogle tal som pustepøverne viste, men de gav mig ikke noget svar, hverken positivt eller negativt.	I nogen grad
78	Mangler intet.	I meget høj grad

114	Havde svært ved at få vejret, og hun kiggede på de tal og sagde, sygdommen ikke var aktiv lige nu. Så sagde jeg, det hvæser meget, når jeg trækker vejret, og der måtte være noget galt. Det vidste hun ikke. Så jeg måtte tage til egen læge dagen efter og få medicin mod lungebetændelse. En ti dages kur og så fik jeg det bedre. Var bagefter ovre ved min læge et par gange til kontrol. Nu er jeg ovenpå igen.	I nogen grad
-----	---	--------------

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
114	Forståelse for at det rallede, når jeg trak vejret. Spurgte, hvad det kunne være, men det vidste hun ikke.. Så jeg måtte til min egen læge dagen efter for at få medicin mod lungebetændelse. En kur på ti dage, som hjalp, så nu er jeg på toppen igen.	I nogen 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?
8	Sødt og venligt personale, som var gode til at forklare hvad der skete, og hvad der skulle ske på et let og forståeligt sprog. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Fin behandling og søde folk. Næsten personlig betjening af sygeplejerskerne og kompetente læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Er endnu ikke tilset af en læge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
49	Jeg følte, at personalet i meget høj grad vejledte mig om, hvad jeg selv kunne og burde gøre for ikke at sygdommen blev forværret. Det var en god og informativ konsultation med gode råd uden fordømmelser eller bebrejdelser. En hjertevarmende oplevelse. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Det kunne være en stor fordel, såfremt det var samme læge, man havde samtale med efter undersøgelsen. [Kontaktperson]	Slet ikke
58	Personalet på ambulatoriet gjorde alt, hvad kunne, for at forløbet skulle foregå roligt og godt. Men jeg synes, de er hårdt pressede arbejdsmæssigt. Der er virkelig skåret ind til benet personalemæssigt, ingen kan tillade sig at have en off-dag. Det var der heller ingen, der havde den dag, jeg var der. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
77	Sygeplejerskerne som kontaktpersoner har fungeret udmærket. Jeg havde fået tilsendt en skrivelse allerede [tidigt] indeholdende mit forløb med undersøgelser samt svar datoer på de udtagne prøver. Svartatoen var sat til [sidst på måneden], men [et par dage forinden], er der et brev i e-boksen, der hårdt og brutalt fortæller, at svarene ikke er modtaget, og svartatoen er flyttet til [godt en måned senere]. Jeg er normalt en stærk person, men sådan en skrivelse kan altså få mig til at gå bag af dansen. Efterfølgende talte jeg med sekretæren, der ikke kunne forklare, hvorfor svarene ikke var kommet. I løbet af dagen ringede der en læge, der undrede sig over, at svarene ikke var kommet. [Nogle dage senere], ringede en anden læge og gav mig svar på de udtagne prøver. Men samtalen omkring svarene kunne der ikke ændres på. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
80	Når man har været på sygehuset et andet sted og i Århus, er jeg altid blevet mødt et smil, og har fået en god behandling. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Ville gerne, at det kunne blive samme læge, måske ikke hver gang, men de fleste gange. [Kontaktperson]	I nogen grad
106	Kompetent og imødekommende personale. Urimeligt med alt for lang ventetid. Oplevede 8 ugers ventetid på at få instruktion i brugen af en PEP fløjte. Det er heller ikke rimeligt. Kan jo alt andet. Røntgensvar og blodprøver på samme dag, bare ikke info omkring PEP fløjte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad

- 108 Den sidste læge var fantastisk og super informativ. Fysioterapeuterne har også været rigtig gode. Så mange tak for det. I meget høj grad
[Kommunikation og information]
- 119 Det er godt, at der nu (endelig) er tildelt mig én bestemt sygeplejerske til mine årlige ambulante besøg. Ikke så godt, at jeg ikke kommer til at tale med en læge mere. I høj grad
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]