

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Nyremedicinsk klinik 1

Nyresygdomme

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?
9	Min oplevelse er, at både sygeplejersker og læger er meget fagligt dygtige, og de er altid godt forberedte, lydhøre og venlige.	I meget høj grad
14	Jeg var i ungeklinik, så det giver måske ikke så meget mening for mig, det her spørgeskema.	I høj grad
32	Føler altid, jeg bliver venligt modtaget og guidet igennem på en god og humoristisk måde.	I meget høj grad
34	Alt var generelt meget fint.	I meget høj grad
38	Jeg har ingen kommentarer.	Ved ikke
45	Da jeg som mange andre skal have intravenøs behandling og stikkes af en sygeplejerske, så ville det være smart, hvis jeg mødte op i anæstesen og fik lagt velflon der. Nu skal der ringes efter en sygeplejerske, hvor jeg lige så godt kunne være mødt frem i hendes afdeling. Ineffektivt.	I høj grad
60	Min svigermor har udover den nævnte undersøgelse været til udredning for [anden] sygdom. Hun husker desværre ikke enkelthederne i forbindelse med undersøgelsen hos jer.	Uoplyst
61	Jeg synes, min oplevelse med Skejby Hospital fungerer fint.	I meget høj grad
62	Venligt personale.	I høj grad
64	Nyreambulatoriet har altid udvist godt kendskab til min lidelse og været imødekommende og inddragende i behandlingen. En behandling i absolut topklasse.	I meget høj grad
86	Kommer tit til undersøgelser, både ordinære kontroller og særlig kontrol i øjeblikket. Det starter med, der står tidspunktet svarende til mødeindkaldelsen på tavlen, hvorefter den rykker ca. med et par minutter i takt med den tid passerer. Hvis det var muligt, var det bedre med forventet ventetid i stedet for tiden rykker sig med op til en halv times ventetid. Ventetid kan ikke undgås med mere præcis angivelse.	I høj grad
94	Altid smilende og velforberedt når man møder personalet.	I meget høj grad
105	Upåklageligt. Jeg havde været i telefonisk kontakt forinden og de stod klar til at modtage mig så snart, at jeg ankom.	I meget høj grad
124	Ingen problemer.	I meget høj grad
134	Der er altid ventetid på afdelingen, også selvom man har morgenens første tid er der altid ventetid. Det virker besynderligt, at der er ventetid fra morgenstunden.	I høj grad
139	Jeg syntes godt om samtalen både af lægen og sygeplejersken.	I høj grad
151	Jeg har kun oplevet rigtig fin service og venlighed. Tak for det læge og sygeplejersker.	I meget høj grad
180	Ikke tidligere modtaget sådan et brev.	I høj grad
187	Til information: jeg kontaktede selv ambulatoriet, og derfor var indkaldelsen ekstraordinær grundet alt for meget vand i kroppen. Forkert medicinering.	I nogen grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

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

38	HEJ, JEG ER IKKE GOD TIL DANSK.	Ved ikke
40	Ikke så.	I høj grad
42	Til første besøg i ambulatoriet vidste jeg ikke, hvad der skulle ske. Min læge havde henvist mig til andet sygehus, men jeg fik indkaldelsen til Skejby Sygehus. Min læge henviste mig, fordi jeg havde for højt blodtryk.	I nogen grad
45	Ved forrige besøg, hvor jeg havde afleveret blodprøver og talt med læge (det foregår typisk på en stue med flere patienter og deres pårørende, altså i plenum og uden mulighed for at tale fortroligt med lægen), fik jeg af vide, at jeg skulle til ny blodprøve/samtale om [nogle] måneder. Men jeg mødte forgæves frem til blodprøver og fik af vide, at det først var om en yderligere måned, altså flere måneder pga. en fejlbooking.	I nogen grad
54	Ingen.	I høj grad
75	Det er samlebandsarbejde, hvor nyresygdommen bliver tilset. Ved denne undersøgelse fik jeg for første gang oplysninger om, at de helbredsmæssige problemer jeg har oplevet de seneste år, skyldes sygdom, en anden sygdom end nyresygdommen. Denne sygdom skulle op til konference med andre specialområder og jeg skulle få svar ved telefonisk konsultation efterfølgende. Lægerne har så travlt, at de ikke har tid til at gå i dybden med eventuelle problemer. Dette har haft negative konsekvenser for min hverdag, mit arbejde og mit familieliv.	I nogen grad
86	God tilfredshed med besøg hos [andet fagpersonale], sygeplejerske NN og sygeplejerske, der fortalte om dialyse. De havde alle god tid til samtalen med mig. Den almindelige kontrol kører som sædvanligt.	I høj grad
118	Det kunne være rart med mere ro i zonen for blodtryksmåling. Høje lyde, aktivitet mm. giver et fejl billede af blodtrykket.	I meget høj grad
124	Jeg havde forventet, at alle undersøgelser blev foretaget ved dette besøg. Men jeg blev kun mammografiscreenet og ultralydsundersøgt og fik ikke foretaget biopsi. Jeg er ved at være træt af fremmøder til undersøgelse og behandlinger. Jeg har lang vej.	I meget høj grad
130	Der skulle tages nye blodprøver, for inden de ville give noget medicin for lav blodprocent, ville de være sikre på at gøre det rigtigt. Er der altid alene.	I meget høj grad
139	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
126	Lægen ordinerede mig fejlagtigt femdobbel op i medicinforbrug på medicinoversigten. Formentlig en skrivefejl, men ikke særlig smart. Vi talte faktisk om nedgang i medicinindtagelsen på sigt. Da jeg kom hjem, opdagede min kone og jeg fejlen. Den blev rettet efter henvendelse pr. telefon til en af afdelingens sygeplejersker.	I nogen grad
166	At det ikke var den læge, som jeg konsulterede sidste gang. Det var aftalt, at det skulle være NN.	I nogen grad
187	Forkert medicinering gav vand i kroppen, dvs. plus tre til fire kilo mere i vægt.	I ringe 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?
4	Sygeplejerne gør deres bedste, selvom det er tydeligt, at de har for mange patienter/for meget at lave. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Jeg fik taget en ultralyd, men der blev aldrig forelagt et resultat for mig. [Kommunikation og information]	I høj grad

31	Man mødes altid af smilende sygeplejersker, læger m.m. Det eneste, der for mit vedkommende kunne blive bedre på ambulatoriet er, at der var mulighed for at komme til tidligere f.eks. fra [morgenstunden]. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
38	Det kan være bedre.	Ved ikke
42	Det kunne være rart, hvis jeg kunne få at vide, hvor jeg skal henvende mig, hvis jeg har et spørgsmål til min behandling. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I nogen grad
45	Uanstændigt, at man ikke kan tale med en fast læge i enerum! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
54	Alt ok.	I høj grad
57	Jeg fik en fyldestgørende behandling af venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Det er særlig godt med én speciallæge, der følger mig. Da det samtidig er en ekspert på området, føler jeg mig i virkelig gode hænder. [Kontaktperson]	I meget høj grad
75	Jeg gik tidligere i [anden by], hvor de på det tidspunkt havde konsultation med læge og sygeplejerske samtidig. Der var tid til at tale om problemer, hvordan jeg havde det generelt og gå i dybden med, hvad der nu var. Skejby kører som et samlebånd, og der er ikke tid til at gå i dybden med andet end en kort forespørgsel og et kort svar, som i over et år ikke har ført til opdagelsen af, at jeg faktisk ikke har det godt. Og har tilskrevet mine symptomer andre årsager. Dette er meget frustrerende, idet der kunne være gjort noget tidligere. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
86	Som tidligere nævnt mere realistisk oplysning om ventetid på informationstavlen. [Ventetid]	I høj grad
102	Der bliver ikke fulgt op på pårørende (familien) om sygdommens forløb og bagefter. De er jo også påvirket af sygdommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
124	Ingen problemer.	I meget høj grad
126	Bortset fra fejlen ved medicinering har jeg været meget tilfreds med afdelingen. Især læge NN har udvist stort engagement og omhyggelighed. Hun fortjener megen ros []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
130	Vil gerne, at det er den samme læge man kommer til. Det var der en overgang. [Kontaktperson]	I meget høj grad
136	Som kronisk patient er jeg kommet på ambulatoriet gennem mange år til mellem fire og ti kontroller årligt. Således har en bestemt læge grundig kendskab til min sygdomshistorie samt tilstand, og jeg har altid aftale om konsultation hos denne læge. Men flere gange er vagtplanen ændret, så denne alligevel ikke er i ambulatoriet, og jeg tilses af en læge, der ikke kender til min situation. I de tilfælde ville jeg gerne have fået mulighed for at lave min tid om, da det ikke giver nogen værdi for mig, at tale med andre end den pågældende. Mine prøveresultater kan naturligvis godt kontrolleres af en anden, men det er spild af min og lægens tid, når jeg møder op i ambulatoriet for så at se en anden læge. [Kontaktperson]	I meget høj grad
139	Jeg synes, det var fint.	I meget høj grad
147	Personalet er meget venlige, og det ser ud til at alle trives. Man hører så meget i pressen om nedskæringer og stresset personale. Det har jeg overhovedet ikke følt og bemærket. Jeg er især glad for, at jeg de sidste gange har haft den samme læge og sygeplejerske. Håber det vil fortsætte. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	Hvis det var samme læge hver gang, ville jeg være glad. Det er træls at starte forfra hver gang, og ikke alle læger sætter sig ordentligt ind i journalen. Det ville også være meget tidsbesparende, hvis lægen kender patienten. [Kontaktperson]	I nogen grad

187

Ambulatoriet og personalet gør det ok. []. Baggrunden for alt dette er følgende: Min nye nyre fungerer ok []. Desuden "glemte" man en guide wire inde i min krop, som voksede fast i en vene op imod hjertet, og som KUN kan fjernes med stor sandsynlighed for dødelig udgang. Alle lægerne fraråder dette. Men [i efteråret] fik jeg en blodprop, der var forårsaget af læge NN's fejlbedømmelse af, at mine blodfortyndende midler skulle tages fra mig på trods af, at jeg havde fået det gennem mange år? Så er det jo klart, at jeg får en blodprop i hjernens højre side med en masse problemer til følge [] i venstre hånd. Jeg taber dagligt ting, kan ikke binde mine sko/slips/skraldeposer, ikke skrive på min PC eller underskrifter i bank m.v.. Venstre mundvig hænger, så jeg taber flydende kost f.eks. yoghurt om morgenen/suppe og lignende.
[Kvalitet i behandling]

I ringe grad