

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Kirurgisk Dagkirurgi

Kirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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?
5	Særdeles god og faglig kompetent modtagelse og behandling.	I høj grad
16	Ventede ca. en time i venteværelset efter at være gjort klar til undersøgelsen.	I meget høj grad
18	Der var lidt ventetid, men jeg blev fint informeret undervejs.	I høj grad
19	Mere tjek på fordelingen af patienter, så man undgår ventetider ud over det fastlagte tidspunkt. Jeg ventede 40 minutter ekstra.	I ringe grad
31	Modtagelsen var perfekt, blev mødt af et yderst venligt personale.	I høj grad
36	Hej, det var fint.	I meget høj grad
41	Der var ikke lang vente tid før omklædning, men denne gang ventede vi længe omklædte og parate. Vi fik at vide at den ene operationsstue ikke havde fået noget mandskab, men de kom endelig og så gik det fint!	I nogen grad
62	En ventetid på mere end fire timer er ikke acceptabel.	I høj grad
63	Følte mig meget godt modtaget.	I meget høj grad
70	Meget professionelle og omsorgsfulde.	I meget høj grad
72	Modtagelsen var som den skulle være. Søde mennesker.	I høj grad
83	Rigtig god modtagelse. Glad og venligt personale. Utrolig gode til at tage hånd om én fra start. Dejligt med information fra start om, hvad der skulle ske. Alt i alt helt suveræn modtagelse.	I meget høj grad
90	Blev modtaget af fantastisk søde og informative ansatte. Blev guidet og støttet helt perfekt. Gik derfra med en god oplevelse at personalet var meget professionelle.	I meget høj grad
96	Alt endte perfekt, men det skyldes dels kvikt personale og det geografiske forhold, at jeg bor meget tæt på sygehuset. Min tid var blevet fremrykket. Det havde jeg faktisk også fået en SMS meddelelse om, viste det sig efterfølgende, men den havde jeg ikke nærlæst. Men opfattet den som endnu en venlig påmindelse. Det kunne være hensigtsmæssigt, at beskeder, der meddeler ændring af mødetid, indeholdte "OBS ændring af mødetid" eller lignende som indledning.	I meget høj grad
97	Vi var meget tilfredse. De tog sig rigtig god tid til at snakke og lege med [vores barn]. De virkede til at have alt den tid i verden. Og det er en rar følelse af få, selvom man godt ved, det ikke er sådan. Men dejligt at de giver indtryk af, at de har masser af tid og overskud.	I meget høj grad
104	Ingen yderligere kommentarer. Det hele gik fint og virkede professionelt.	I høj grad
111	En informationsskærm, der viser dem, der er registreret og "sidder i kø". Grunden er, at når der er ekstra ventetid, så sidder folk i venteværelset og bliver nervøse. Er jeg nu registreret osv. Og der er jo ingen, som man kan spørge. Nogle er ligefrem bange for at gå på toilet, fordi de er bange for at miste pladsen. En informationsskærm ville give de ventende ro.	I meget høj grad
112	Venlige og imødekommende. Ingen yderligere kommentarer.	I høj grad
135	Meget behageligt personale.	I meget høj grad
145	Skiltningen kunne forbedres.	I høj grad
179	Meget hjælpsom og venlig modtagelse.	I meget høj grad

184	Min modtagelse var yderst ubehagelig! Jeg ringer ind og fortæller, at jeg er fem minutter forsinket. Det var så i orden. Men da jeg nåede til hospitalet, var der en noget ombygning i gang, og jeg kunne ikke parkere min bil. Der holder en bil foran mig og bag mig, og vi kan ikke rykke os, da en kranvogn blokerer for alt kørsel. Så bliver jeg ringet op af den læge, jeg skulle ind til, hun er irriteret og utålmodig og fortæller mig, at vi er nødt til at finde en ny tid, selvom jeg er kommet hele vejen fra [anden by]! Det accepterer jeg ikke og fortæller, at det ikke kan være min skyld, at jeg ikke kan rykke mig. Da jeg kommer ind, skynder hun helt vildt på mig og er enormt træt af mig. Hun taler nedladende og træls til mig og har så travlt med at komme i gang, fordi hun gerne vil hjem. Jeg skynder mig at få lagt mig ned, så vi kunne gå i gang. Da vi er færdige, flyver hun nærmest ud af døren. Det er så grænseoverskridende og uacceptabelt at blive taget imod på den måde og skyndt på. Undersøgelsen i er ubehagelig nok i sig selv! Der har jeg aldrig lyst til at komme igen!	I meget høj grad
197	Blev vist godt til rette.	I høj grad
203	Jeg fik rigtig god behandling.	I høj grad
208	Sidste gang jeg var hos Jer, ventede jeg en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde, og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med en kirurg, og spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i den sidste prik i mit sår, som er en form for samling af der, hvor de har syet mig. Hun svarede "det der er bare en lille bums!" Hvad mener I? Jeg har stadig ondt, og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det er altså [i efteråret], jeg blev opereret! I skal tage i mod folk med det samme! Jeg ventede [flere] timer en anden dag for at få taget en blodprøve, og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin, det I har gang i!	Slet ikke
210	Søde og rare mennesker, som var meget forstående for situationen. Kompetent personale, som udfører deres arbejde og samtidig har overskud til "kunderne" i butikken.	I meget høj grad
214	Jeg ventede alene 20 minutter. Ingenting.	I meget høj grad
215	Jeg synes, at det er mærkeligt, at jeg er blevet scannet to gang, og det viste sig, at jeg havde brok. Men efter operation får jeg så at vide, at jeg ikke havde brok alligevel, og at jeg skulle skæres op i maven for sjov.	Slet ikke
220	Modtagelsen var meget fin og helt i orden. Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
233	Jeg blev hentet af en vældig sød og forstående sygeplejerske. Jeg skulle have lavet en gastroskopi, hvilket jo ikke er det allersjoveste, men alle var så søde og gav mig så god forklaring, at det gik så godt og hurtigt, som jeg tror, det er muligt. Vi blev sammen enige om at prøve at lave undersøgelsen uden bedøvelse, hvilket viste sig at være en god løsning. Stor ros til personalet.	I meget høj grad
237	Alt for lang ventetid på femogfyrre minutter.	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?
18	For lidt tid til at tale med den læge, der udførte undersøgelsen. Lægen dikterede, at patienten afsluttes, da han kom ind på stuen, før undersøgelsen, og før vi havde talt sammen. Alt andet fungerede helt perfekt.	I nogen grad
19	Sygeplejerskerne var meget imødekommende. Lægen var mærkelig.	I høj grad
31	Savnede ikke yderligere informationer, dem, jeg modtog, var tilstrækkeligt dækkende.	I høj grad
32	Fint.	I høj grad
36	Det er fint.	Uoplyst
41	Det gjorde der ikke. Jeg var og er meget tilfreds.	I meget høj grad
51	Jeg fik at vide, at der ville gå seks til otte uger inden et svar på prøven. Det, synes jeg, var lang tid, men heldigvis gik der kun to til tre uger.	I høj grad
70	I top.	Uoplyst

104	Ingen bemærkninger. Information var ok.	I høj grad
135	Alt var ok.	Uoplyst
155	Når man ikke har prøvet en tarmudrenningskur, ville det være rart at kende lidt til en estimeret tid, inden piller eller opløst pulver virker. Derudover kunne man godt pointere vigtigheden i at indtage suppe. Jeg fik ifølge sygeplejersken det dårligt pga. manglende salte.	I meget høj grad
197	Jeg ville gerne vide, hvad den videre behandling er. Jeg burde måske have spurgt derom, men fik det ikke gjort pga. omstændighederne. Jeg kunne ikke sluge den slange.	I nogen grad
208	Sidste gang jeg var hos jer, ventede jeg en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, som sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med læge NN og spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i det sidste prik i mit sår, som er en form for samling af dér, hvor de har syet mig. Hun svarede, "Det der er bare en lille bums!" Hvad [] mener I?! Jeg har stadig ondt og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det var altså [i efteråret], at jeg blev opereret! I skal tage imod folk med det samme! Jeg ventede i syv timer en anden dag for at få taget en blodprøve og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin det, I har gang i!	Slet ikke
229	Svar på prøver ville blive sendt direkte efter [] forløb. Jeg [blev] da indlagt på andet sygehus [i en uge]. Men forinden beroliget af egen læge vedrørende tarmundersøgelse.	I meget høj grad
237	Ingen information. Ved slet ikke, hvad jeg fik medicin for.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
180	Jeg har før fået gastrokopi [for mange år siden]. Jeg blev til den første undersøgelse bedt om at komme igen, da jeg ikke kunne ligge stille nok til det, de skulle gøre, så jeg skulle bedøves først, inden undersøgelse to skulle ske. Jeg spurgte, om man ikke længere sprayer i svælget med noget beroligende, så bedøvelse kunne være undgået. Nej det gør man da ikke, fik jeg at vide. Der er jeg lidt uforstående. Det kunne de [første gang]. Har også forhørt mig. Kunne undersøgelse to have været undgået?	I høj grad
184	At jeg havde to tider på samme dag, hvor jeg skulle være fastende. Virkelig upraktisk, og der var slet ikke taget hensyn.	Slet ikke
208	Blod samling på fem gange fem cm, og min navle stikker ud! Det ser ikke normalt ud!	Slet ikke

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?
5	Alt forløb særdeles godt.	I meget høj grad
19	Sygeplejerskerne var søde, støttende og informative. Lægen stillede mærkeligt spørgsmål, men sagde ellers ikke noget og hilste knap nok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Overordentligt godt tilfreds med den undersøgelse, som blev foretaget. Jeg blev mødt af et smilende, venligt og empatisk personale. En rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Det var fint til mig.	Uoplyst
39	I enhver henseende har jeg været fuldt tilfreds med ambulatoriets behandling og ligeledes lægens opfølgende opkald om mit befindende efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

41	Jeg kan ikke lige komme på nogen forbedringer, synes, I er højt specialiserede og godt udrustet til netop de ting, man kan få lavet der! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Personalet var søde og imødekommende overfor mig. Jeg var meget bange for undersøgelsen/resultatet. Men sygeplejersken, som jeg snakkede med, inden undersøgelsen forklarede og var meget omsorgsfuld, da jeg græd. Meget sød sygeplejerske, der lagde venflon/beroligende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
69	Det var virkelig en god oplevelse. Jeg havde prøvet det før, og det havde været forfærdeligt i hele forløbet. Dette gjorde jeg personalet opmærksom på, og det kunne man mærke de tog alvorligt. Dette gjorde sig gældende lige fra modtagelsen til selve indgrebet. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
74	Hele personalet, både læger og sygeplejersker, var meget venlige, imødekommende og meget professionelle. Når man selv er [sundhedsfagligt uddannet] er man nok ekstra opmærksom på om sygehuspersonalet har "styr på tingene". I Dagkirurgisk Afdeling i Horsens følte jeg hele vejen igennem, at jeg kunne slappe af og bare være patient, da personalet var meget professionelt. Den eneste ting, man kunne gøre bedre, var IT-mæssig udfordring. Jeg skulle få taget blodprøver, men sygeplejersken kunne ikke bestille tid i laboratoriet pga. EPJ/teknisk fejl, som førte til en del ventetid i laboratoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
76	Ved første besøg fik jeg et forkert svar på min forespørgsel angående blodfortyndende medicin, hvilket betød et ekstra besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
83	Det hele var bare meget stille og roligt, hvilket gjorde det hele noget nemmere. Godt og støttende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
96	Jeg har haft et meget effektivt flow gennem "systemet". Jeg er faktisk imponeret over den dynamik, der har været omkring planlægningen og logistikken. Det efterlader et indtryk af en meget effektiv organisering og stort medarbejderengagement. Det er et indtryk der er fortsat i mit videre forløb, hvor jeg efter mit besøg på dagkirurgisk afdeling desværre har skullet gennemgå endnu en operation og ved den lejlighed var indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
97	Vi var meget tilfredse med hele forløbet.	I meget høj grad
104	Det hele gik fint.	I høj grad
166	Nogle utrolige søde mennesker. De forstår én. De er søde og venlige. Det var en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
175	Efter undersøgelsen var de informationer, jeg modtog, meget forvirrende. Var lovet i det modtagne brev, at hvis der var problemer med at gennemføre undersøgelsen, ville jeg straks blive kørt til CT-scanning. Det var ikke muligt blev der sagt. Men efter en længere snak, blev det aftalt, at jeg skulle møde næste dag [om morgenen]. Herefter fik jeg indtil flere ikke sammenhængende informationer, som så endelig resulterede i endnu et besøg på Horsens Sygehus (vi har ca. 40 km. hver vej) til en snak med en læge NN. Resultatet var, at jeg pga. KOL ikke kunne blive behandlet, før der var foretaget en ny pusteprovve hos min egen læge, hvorefter min læge skulle give besked til Anæstesiambulatoriet, når jeg var klar. Her står vi nu. Det var i [efteråret] jeg første gang var i Horsens. Nu har jeg været der tre gange, og jeg tror ikke, at jeg bliver færdigbehandlet i år. En lang proces. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
185	De var søde at arrangere hjemtransport, da jeg ikke havde nogle pårørende til at hente mig den dag; det var jeg glad for. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
197	Alle var venlige, men jeg kunne godt tænke mig, at jeg fik tilbudt bedøvelse, da jeg er meget utryk ved den slange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
208	Sidste gang jeg var hos jer, ventede jeg i en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med læge NN, og lægen spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i den sidste prik i mit sår, som er en form for samling, der hvor de har syet mig. Pågældende svarede, at det bare var en lille bums! Hvad [] mener I?! Jeg har stadig ondt og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det er altså [i efteråret], jeg blev opereret! I skal tage imod folk med det samme! Jeg ventede syv timer en anden dag for at få taget en blodprøve og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin, det I har gang i! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke

- | | | |
|-----|---|------------------|
| 222 | Jeg syntes, at lægen var noget hårdhændet. Det gjorde meget ondt. Han flyttede slangen for hurtigt og fortalte ikke, hvad han foretog sig. Jeg havde flere ting, jeg ville have spurgt om men kunne ikke for smerter! Sidste gang jeg fik foretaget de samme undersøgelser, fortalte lægen alt, hvad han lavede og så. Den undersøgelse var næsten smertefri.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 231 | Var ikke tilfreds med forrige behandling. Da jeg blev henvist fra andet sygehus, gik der koks i min tid. Jeg skulle møde fastende [om morgenen], og jeg kom til [ved middag]. Selv personalet begyndte at rykke.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] | I meget høj grad |
| 233 | Meget søde og forstående medarbejdere, som lyttede til min bekymring, holdt mig i hånden og hjalp mig hele vejen igennem.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |