

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenhed Midt

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?
2	De to damer, der modtager mig, er særdeles søde, men NN er hurtig til at tage mig ind, når hun ser mig, for hun ved, jeg bruger så meget tid væk fra mit job, og det sætter jeg stor pris på. :-)	I høj grad
16	Jeg fik ikke information om at der var ventetid, før jeg selv spurgte efter. Ca. 45 min.	I høj grad
26	Jeg har fået en utrolig god behandling af alle omkring mig og en god opfølgning af min sygdom. Mange tak!	I meget høj grad
28	Alt OK.	I høj grad
43	Meget god modtagelse.	I meget høj grad
50	Jeg fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
53	Alle var meget venlige og imødekommende.	I meget høj grad
60	Blev godt modtaget, var der før tid og kom til før min tid.	I meget høj grad
70	God oplevelse.	I nogen grad
72	Få styr på forbindelsen mellem offentlig og privat hospital. Jeg blev glemt.	I høj grad
85	Ros: Nu har jeg efterhånden været på Lungemedicinsk [Ambulatorium] i Skive rigtig mange gange. Og ligegyldig hvem der har været sekretær eller sygeplejerske, har de været super søde, og ligeledes har min meget dygtige læge på Lungemedicinsk [Ambulatorium] Skive. Jeg har efterhånden også været på mange forskellige sygehuse, og Lungemedicinsk [Ambulatorium] på Skive Sygehus har fået ualmindelig meget ros fra mig til venner og familie. Jeg er overrasket over, hvor stor forskel der kan være fra sygehus til sygehus. Lungemedicinsk [Ambulatorium] i Skive er uden tvivl det sted, hvor jeg har haft de mest positive oplevelser. Når man bruger så meget tid på diverse sygehuse, vægter det rigtig højt, at de mennesker, som man møder, er positive. Ydermere er Lungemedicinsk [Ambulatorium] i Skive også det eneste sted, hvor jeg har oplevet, at de tager patienterne ind før tid, hvis de har tid til det. Jeg har oplevet, at jeg er blevet hentet ind helt op til tyve minutter før min oprindelige tid, og de søde sygeplejersker begrundede det med, at "vi kan jo ligeså godt tage dig ind, nu når du er her i god tid, og vi har tid". Tilmed har jeg på Lungemedicinsk [Ambulatorium] i Skive oplevet, at de har presset en ekstra undersøgelse ind til mig den samme dag, hvis jeg havde mulighed for at vente en halv time, så jeg slap for at køre hjem og komme igen en anden dag, da jeg har en lille køretur til Skive. [Dette var] noget, de selv foreslog, så betænksomt. Jeg har absolut intet at sige til forbedringer, for jeg synes, at Lungemedicinsk [Ambulatorium] Skive allerede gør det til UG.	I meget høj grad
88	En rigtig god modtagelse.	I høj grad
118	Alt var, som det skulle være. Jeg kom endda ind før tid. Dejligt.	I høj grad
142	Altid venligt personale både læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
146	Det var fint lige [med] en kop kaffe.	I nogen grad
148	Det er ok.	I meget høj grad
160	Relevant, venlig, helt tilfredsstillende.	I høj grad
170	Min mor, som denne gang blev besøgt på plejehjemmet, var ikke i ambulatoriet. Det var en meget god service. Dygtigt personale og god overlevering. Hun er tidligere kommet ambulatant sammen med mig, og det har hver gang været en god og nyttig oplevelse, med rigtig god faglig vejledning m.m. Personale, der både forstod, at mor var dement, og alligevel inddrog hende, det hun kunne, og samtidigt fik spurgt, om det der skulle til for fagligt at hjælpe min mor videre med sin lungesygdom.	I meget høj grad
179	Oftentimes er der ventetid på lægesamtalen. Undersøgelse foretaget af sygeplejerske, plejer næsten at holde tiden.	I høj grad

189	Flere handicap p-pladser.	I høj grad
216	Det var sygeplejerske NN, der var hos mig i hjemmet.	Ikke relevant for mig
218	Rart og venligt.	I høj grad
227	Fin og seriøs betjening.	Uoplyst
235	Absolut positivt: Personalet er venligt og velinformeret. Der er [et] behageligt venterum med adgang til drikkevarer. Der er et stort udvalg af relevante oplysningsfoldere, hvor man kan hente nyttig inspiration. Negativt/forslag til forbedring: Der er et fjernsyn, som kører med ret høj lyd, og tekst som kører hen over billedet, som jeg aldrig har oplevet, at nogen følger med i. Det ville være SÅ dejligt at slippe for forstyrrelsen fra det TV-apparat!! Så de ventende patienter, som har en ledsager med, kunne samtale uden at skulle hæve stemmerne så meget, at alle andre også kan høre dem/bliver forstyrret af det. Så man kunne læse i de fremlagte pjecer. Eller samle tankerne om den forestående konsultation, forberede sig og få bedst muligt udbytte af den. Jeg undrer mig over, hvad baggrunden er for opstilling af fjernsyn i dette og mange andre venterum? Forestiller man sig, at de ventende patienter er tomme i hovederne og hele tiden har brug for at få noget tilfældigt fyldt på? Det er i al fald ikke, hvad jeg observerer. Hverken hos mig selv eller de mange andre, jeg har truffet i venterummene	I meget høj grad
243	Jeg fik en meget venlig modtagelse, der var en lille forsinkelse, men det var max 10 minutter. Fint at sygesikringskortet køres igennem, og jeg fik besked på at vente i ventelokalet.	I meget høj grad
245	Meget venligt personale.	I høj grad
256	Meget tilfreds.	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?
25	Der er problemer med at finde årsag til, hvorfor jeg bliver ved med at få lungebetændelse. Telefonisk, to gange fra læge NN, blev jeg informeret om, at han eventuelt ville henvise til nye undersøgelser på andet sygehus for sygdom i mit immunforsvar. Efter fem lungebetændelser fra første undersøgelse til sidste undersøgelse ([en to måneders periode]) ved sygeplejerske, har jeg stadig ikke fået informationer om, hvornår jeg bliver henvist til andet sygehus.	I høj grad
28	Jeg kan ikke sige noget konkret, MEN man vil vel altid vide mere. Man skal jo også stille spørgsmål, men når det er uvant miljø, er der mange indtryk at opfange.	I høj grad
43	Meget godt.	Uoplyst
74	Jeg kan ikke forstå formålet med jeres spørgeskema.	I meget høj grad
120	Indkaldt til røntgenundersøgelse både på andet sygehus og i Skive for det samme.	I høj grad
127	Mødte en meget travl læge, men en meget grundig fysioterapeut med god information.	I høj grad
160	Helt tilfreds.	I meget høj grad
218	Det hele blev fint afsluttet. Alle var glade.	I meget høj grad
219	Kommer hver anden måned angående vaccination [mod allergi].	I meget høj grad
243	Jeg fik grundig information, og sygeplejerske og læge gav sig tid til stille og roligt at forklare resultaterne af undersøgelserne, og hvad der videre skulle ske. Lægen var meget grundig og stillede mange relevante, gode spørgsmål, og tog det meget alvorligt, at jeg igennem længere tid havde hostet. Sygeplejersken havde en utroligt god pædagogisk metode til at få mig til at slappe af, så jeg kunne gennemføre pustepøverne, så jeg ikke kom til at hoste endnu mere. Et virkelig positivt forløb, og det hele var stille og roligt og uden nogen form for stress.	I meget høj grad

246	Blev udskrevet med forhøjede infektionstal og sendt til andet sygehus grundet en scanning, da de ikke vidste, hvorfor min infektionstal forsat steg trods relevant [medicinbehandling]. Har været til svar af scanningen. Der var ikke tale om mine forhøjede infektionstal, og jeg fik først taget blodprøver på dagen ved svarsamtalen. Jeg mangler information omkring, hvad der skal ske med mig, hvis mine infektionstal forsat er stigende, og hvorfor jeg blev udskrevet med stigende infektionstal. Jeg var meget syg under indlæggelsen og husker ikke, hvis de fortalte mig noget. Kunne godt havde brugt, at de havde set mit fravær og derfor informeret mine pårørende noget mere og ikke blot, når de selv tog kontakt. Til svarsamtalen var der ingen opsummering af min indlæggelse, så det hele blev rodet for mig, og jeg forstår ikke helt, hvad der skal ske nu. Ikke ud over at jeg får en indkaldelse.	I nogen grad
-----	--	--------------

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
72	Glemte i systemet mellem offentlig og privat hospital.	I nogen grad
180	Forkert epikrise sendt til min læge.	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?
10	Jeg har altid fået en god behandling.	I meget høj grad
15	Jeg finder, at jeg har modtaget en god og passende behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Få personlig kontakt/samtale med læge NN. Jeg har talt med læge NN telefonisk to gange. Mangler stadig kontakt personligt. Undersøgelse og personlig samtale med læge NN burde planlægges ved første besøg/undersøgelse. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
28	Jeg savnede en læge, men det var først, da jeg kom hjem. Spurgte jeg mig selv, hvor var lægen henne i dette forløb, personlig kontakt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	En dygtigere læge, som [er nemmere at forstå], og som sætter sig ind i opgaven. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
40	Der var styr på det som sædvanlig.	I høj grad
43	Jeg syntes, at de gjorde det rigtig godt for mig.	Uoplyst
68	De var bare så flinke og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Jeg kommer til kontrol løbende, og kan ikke forstå jeres undersøgelse. Det er vel kun et spørgsmål om at bruge penge.	I meget høj grad
86	Min mor fik en god behandling af flinkt og dygtigt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Synes det var rigtig rart, at det var den samme læge, jeg mødte til kontrol, som også var der, da jeg startede forløbet. Så føler man sig mere sikker på, at de kender til det hele. [Kontaktperson]	I meget høj grad
102	Meget venlig og imødekommende behandling. Virkede kompetente overalt. Mangler lidt skriftlig bekræftelse i forbindelse med tidsbestilling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
114	Jeg var til kontrol op til flere gange, og fik god behandling.	I meget høj grad

118	Dejligt personale, venlige, smilende og gode til at forklare. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
127	Har kun mødt søde og rare mennesker, som har hjulpet mig professionelt og trygt igennem et længere forløb, dog gik det sidste lægebesøg meget stærkt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
130	Ambulatorium Skive, perfekt behandling. Fejlplacering, afdeling i andet sygehus. Uvidende personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
134	Jeg skulle informeres af en læge om resultatet af undersøgelsen telefonisk, og der ville gå over fem uger. Det er lang tid, synes jeg. Det gode er, at jeg blev indkaldt til undersøgelse på afbud tre uger før tid. Fik taget blodprøve og røntgen ved samme lejlighed. Super effektivt. [Ventetid]	I høj grad
142	Altid tid til at svare på spørgsmål, da vi har haft behov for tryghed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
160	Jeg fik i alle kontakter med personalet, under besøget, helt tilfredsstillende svar og behandling. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
176	Det var en god modtagelse og meget venlig læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
179	Jeg har en fast læge. Det er dejligt og betrykkende. Der er forskellige sygeplejersker hver gang, og det kunne være dejligt, hvis der var en fast sygeplejerske som kontaktperson, hvor jeg havde mailadresse til. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
196	Alle samtaler var med forskellige læger og sygeplejersker. Samtalerne blev derfor i nogen grad gentagelse af tidligere spørgsmål og svar. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
209	Jeg har været en del på sygehuset. Denne afdeling er nok den bedste, jeg har været på.	I meget høj grad
215	Jeg føler mig fuldt tilfreds.	I meget høj grad
235	Der er en særdeles god respektfuld omgangstone og klar kommunikation mellem alle faggrupper. Arbejdet virker velorganiseret. De ansatte er venlige, lyttende og imødekommende. De virker fagligt kompetente og klar over deres opgaver. Og de taler forståeligt! Disse faktorer giver tilsammen stor tillid og oplevelsen af at være velinformeret hos mig som patient. En oplevelse af at være "i gode hænder" og få redskaber til at tage hånd om min egen sundhed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
243	Jeg blev hurtigt indkaldt til undersøgelse, først røntgen og senere pustepøver og yderligere undersøgelser. Jeg synes, at det er flot, at det er gået så hurtigt. Lægen og sygeplejerskerne virkede meget kompetente, og jeg havde fuld tillid til deres undersøgelse. Der var åbent om lørdagen, så det betød, at jeg hurtigt kunne komme til. Flot at ambulatoriet er åbent om lørdagen, og personalet arbejder her. Et kompetent og en virkelig positiv oplevelse at være til undersøgelse og dejligt, at det er gået så hurtigt. Er nu i medicinbehandling og skal afvente medicinens virkning, så skal der på ny laves undersøgelser. God og fin instruktion i anvendelse af medicin. Jeg var helt tryk ved at skulle bruge det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
245	Det var en positiv oplevelse.	I meget høj grad
250	Jeg er altid blevet modtaget meget venligt af personalet i ambulatoriet, og for mit vedkommende kan det ikke være bedre. Jeg har samtidig fået en meget fin behandling af læge NN, som jeg var inde hos. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
256	Meget godt.	Ikke relevant for mig