

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Børn og Unge Dagklinik

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

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?
34	Jeg synes, at det var en skøn modtagelse.	I meget høj grad
36	Et større venteværelse. Tydeliggjort hvor der er toilet. At bunkere af brochurer ikke ligger i børnehøjde, når det er et børneambulatorium.	I meget høj grad
53	Personalet var generelt meget flinke og imødekommende.	I høj grad
54	De var så søde og venlige. Min søn blev taget godt imod, og de talte et sprog, som han forstod.	I meget høj grad
76	Meget fint.	I høj grad
78	Meget smilende sekretær og meget hjælpsom.	I meget høj grad
95	Vi var i tvivl om, hvor vi skulle hen. Vi synes ikke, at venteværelset var klart markeret. Der var ikke personale på kontoret i den del af afdelingen, hvor vi blev vist hen.	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	Besøget var i forbindelse med min datter. Jeg har derfor forsøgt at besvare ud fra personalets spørgsmål til hende. Vi har haft mange besøg henover de sidste tre år, og har desuden været indlagt til undersøgelse nogle dage. Jeg forsøgte under besøget i august at få adgang til noget af det data, der må være lavet under vores indlæggelse og vores årelange besøg. Dette kunne dog ikke genfindes, hvilket desværre bekræftede den formodning, jeg også havde under vores indlæggelse, at der ikke er nogen samlet opsamling og refleksion over alle de undersøgelser, og tal vi har indleveret de sidste tre år. Vores gentagne besøg har derfor virket demotiverende og ufrugtbare. Vi har derfor søgt om overflytning til NN Sygehus.	I ringe grad
27	Vi manglede en læge der havde tid og som kunne forklare os, hvad der skulle ske fremadrettet. Lægen snakkede ikke med os, og ville ikke svare på de to simple spørgsmål vi havde. Såsom hvornår/hvordan vi fandt ud af, eller fik af vide om NN skulle opereres, og ligeledes hvad undersøgelsen viste. Lægen svarede os ikke, og virkede totalt lige glad. Vi var virkelig forvirret, efter vi gik ud der fra. Vi ved stadig ikke, om vores søn behøver en operation, eller om vi skal være obs. på noget. Jeg er normalt ikke en der bliver sur og skriver dårlige anmeldelser. Men var virkelig skuffet over dette besøg! Ellers har vi altid været glade for Randers sygehus.	Slet ikke
48	De undersøgelser, mit barn havde været til op til denne konsultation på børneafdelingen, blev der ikke fulgt op på. Vi fik ikke svar på dem.	I nogen grad
66	Mit [barn] skulle have lavet [undersøgelse] af sin blære, men der var ingen information om, hvor meget [mit barn] skulle drikke inden besøget. Så [mit barn] drak for meget og undersøgelsesresultatet blev derfor ikke så godt. Vi havde ikke modtaget nogen information inden, men vi formodede, at [mit barn] skulle møde med fyldt blære. Desværre var der [] ventetid, og [mit] barn kunne derfor ikke holde sig og måtte tisse, inden vi blev kaldt ind, hvilket så igen gav en del ventetid, da vi skulle vente på, [mit barn] skulle tisse igen.	I ringe grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
60	Bortkommen blodprøve.	I ringe grad
66	Vi have ikke fået information om undersøgelsen på forhånd, så vi var ikke ordentlig forberedt. Det resulterede i en undersøgelse, vi ikke kunne bruge til ret meget.	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?
5	Vi mangler en videre hjælp til at løse problemer, der vil lette dagligdagen for os og især vores søns. Vi mangler hjælp til redskaber. Ikke bare at blive sendt ud af systemet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Sygeplejersker og [andet personale] har været meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
19	Kan man ikke dele oplysninger omkring sygdomsforløb mellem de forskellige læger, sygehuse, mv.? Vi har forklaret sygdommen over ti gange, og hele tiden til nye og hele tiden uden nogen form fordeling mellem de forskellige sygehuse, læger m.v. Spild af penge og tid og ikke særlig motiverende for patienten. Man føler sig ikke taget alvorligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Finde en læge, som sætter sig ind i patientens forløb og som gider at bruge bare to minutter på at give en faglig forklaring og som er bedre til at informere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
34	At der var tid til at snakke om det vi kom for. Rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Det var vores egen læge, der sagde allergiteamet skulle vaccineres, da allergi for æg, som er i vaccinen. Det kunne vi måske have fået at vide i allergiteamet, så vi ikke spildte en tid ved almen læge. Ellers er vi så glade for at blive fulgt i Randers. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
48	I forhold til mit barn kunne jeg godt tænke mig lidt mere synligt samarbejde mellem læger og sundhedsplejerske. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
66	Det var en meget sød sygeplejerske, der udførte undersøgelsen fint. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
78	Meget venligt personale og tog sig god tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Blev mødt af det sødeste og mest imødekommende personale. Jeg har kun ros. Det var simpelthen så behageligt. Tak fordi I gjorde vores oplevelse med patientens undersøgelser så gode. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad