

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Ældresygdomme

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?
3	Har ikke været i ambulatoriet, men besøg på [anden afdeling].	Ikke relevant for mig
17	Blev overflyttet fra anden afdeling.	Ved ikke
20	Jeg oplevede en meget venlig modtagelse, og dette er sket hver gang meget flot.	I meget høj grad
24	Har ikke været på ambulatoriet. Var indlagt på en afdeling ca. et døgn. Overført til en åben afdeling.	Ikke relevant for mig
34	Følte mig meget velkommen.	I meget høj grad
64	Meget venlig modtagelse. Uden ventetid.	I meget høj grad
77	God ide med de frivillige hjælpere og den venlige modtagelse af personalet.	I meget høj grad
84	Jeg fik en god modtagelse.	I meget høj grad
85	Der var tale om et hjemmebesøg.	Ikke relevant for mig
92	Modtagelsen fungerede fint og effektivt.	I høj grad
94	Venlighed over hele linjen.	I høj grad
100	Personalet var meget imødekommende og smilende. En god oplevelse.	I meget høj grad
114	Jeg har ingen forslag. Følte mig godt tilpas fra starten.	I meget høj grad
132	Godt.	I nogen grad
146	Jeg fik en fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
159	Der er for langt at gå fra hovedindgangen, til den afdeling man skal undersøges på. Det er som regel ældre og gangbesværede patienter, der kommer på Faldklinikken. Det ville hjælpe med en kørestol eller anden transport.	I meget høj grad
178	Blev modtaget af et venligt smilende personale og kan kun svare: det var virkelig et kompetent personale med fire personer (fysioterapeut, læge, læge NN og sygeplejerske), der gav en grundig undersøgelse i behagelige omgivelser!	I meget høj grad
182	Generelt tilfreds.	I meget høj grad
184	De anede intet om mig og virkede ligegyldige. De informerede ikke mine pårørende.	Slet ikke
186	Ingen kommentarer.	I høj grad
202	Ingen kommentarer.	I høj grad
207	Som pårørende har vi, min bror og jeg, ikke været indblandet i vores mors ophold på sygehuset. Og hun ved ikke selv, at hun har været der. Men vi har oplevet efterforløbet i eget hjem, som helt fantastisk godt. Dygtige, omsorgsfulde og meget indlevende og venlige personer. Tak for det.	Uoplyst
215	Ingen ventetid.	I meget høj grad
218	Blev modtaget super godt og professionelt.	I meget høj grad

234	Modtagelse af venlige ansatte fra den frivillige ved indgangen, der viser frem til Faldklinikken, til personalet.	I nogen grad
238	Jeg havde hjemmebesøg.	Ikke relevant for mig
241	Jeg har været yderst godt tilfreds med at være hos jer. Det har været godt. Alle er søde og rare. Tak for alt.	Uoplyst
263	Ventetid fra fredag til søndag.	I meget høj grad
274	Man føler sig virkelig meget velkommen i Faldklinikken. Man føler, at personalet har tid til én. Alle er smilende og venlige og i godt humør. Et fantastisk personale!	I meget høj grad
280	Meget lang ventetid. Behandling og undersøgelse, som foregik på Skejby, var meget umenneskelig især for ældre som mig. Den varede fire timer uden pause. Da var vi ca. halvt igennem programmet. Så sagde både jeg og min mand stop. Det føltes som om, det var personalet, der betød noget. Vi ønsker absolut ikke flere undersøgelser og kan kun fraråde andre ældre at deltage i den, hvilket vi også har gjort. PUHA.	Uoplyst

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
84	Ingen mangler. Jeg fik mit behov for information dækket.	I meget høj grad
150	Ikke tilstrækkeligt ved hjemsendelse.	I høj grad
155	Da det er forskellige mennesker, jeg taler med ved mine besøg, og de har forskellige meninger om mit tilfælde, kan man godt blive lidt forvirret.	I nogen grad
170	Jeg skriver for min mor, da hun ikke selv kan. Jeg var med det meste af tiden.	I høj grad
172	Det blev besluttet uden min eller mine pårørendes viden at "nedtrappe" mig af [medicin] uden information om årsagen. Min datter har efter min indlæggelse kontakten min praktiserende læge om årsagen hertil.	I nogen grad
182	Ingen mangel.	I meget høj grad
184	I var komplet håbløse. I taler henover folk, involverede mig ikke, kontaktede ikke pårørende. I tog medicin fra mig, som min egen læge heldigvis har givet mig igen. I har ingen respekt for et gammelt menneske. I er ikke forstående eller empatiske, men talte som efter en teoribog. Meget ubehagelig "oplevelse". I informerer ikke, sikrer jer ikke, om man har forstået. Total mangel på respekt! I sendte mig hjem og sikrede jer ikke, om jeg kunne komme ind. Sad udenfor i en time foran min låste []. I kontaktede ikke mine pårørende. Vi er så vrede på jer!	Slet ikke
215	Personalet ok. Flinke og forståelige.	Uoplyst
216	Det forekom mig, at lægen på forhånd havde udset behandlingen. Og lægen kunne ikke tage i betragtning, at jeg havde anden sygdom, som også krævede medicinsk behandling, der ikke måtte skubbes ud af et nyt forhold. Og hvis jeg ikke var enig, blev der fokuseret på anden sygdom, jeg også har, og problemer for mig af den sygdom.	Slet ikke
271	Ved ikke. Jeg er stadig meget svimmel. Jeg tror, det er arveligt. Min mor var meget, og vi er [flere i familien], der har det som mig.	Uoplyst

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
17	Et uheld med en sygeplejerske der ikke brugte hjælpemidler til at flytte mig fra seng (kunne ikke nå gulvet) til stol, men greb mig i sidste øjeblik.	I høj grad

30	Fik blodfortyndende medicin, som udvidede den indre blødning, der sad opad sprogområdet, hvilket bevirkede, at jeg i to døgn mistede bevidstheden og blev akut genindlagt med mistanke om blodprop, hvilket det ikke var. Den blodfortyndende medicin blev derefter sat på standby i flere uger.	Ved ikke
44	Indlæggelse af topkateter i urinblære. Allerede samme dag faldt det ud, hvilket jo medførte mange smerter, da blæren ikke blev tømt før en aftenvagts sygeplejer indsatte kateter i penis igen. Dagen efter blev jeg indlagt med blodprop i hjernen. Kan dette opstå af længere ulidelige smerter???? Ved eventuel ny operation ønskes anden læge.	Slet ikke
146	Jeg oplevede ingen fejl. Jeg blev behandlet fantastisk godt.	Uoplyst
150	Jeg fik ikke min medicin med hjem.	I høj grad
172	Da jeg har demens og bor på plejehjem, burde personalet have vidst, at jeg er plejekrævende bl.a. i forhold til min inkontinens. Jeg blev ifølge plejepersonalet sendt hjem med tøj, der stank af urin og fæces og uden ble på, så ved hjemkomsten fik jeg et tiltrængt bad.	I nogen grad
184	I kontaktede ikke pårørende. Læger udskrev medicin, men de skrev ikke, hvad jeg var behandlet med. I vidste intet om mig eller min medicin. I sendte medicin hjem til mig, som kostede mig mange penge, medicin jeg havde i forvejen. I sendte mig hjem uden at sikre, jeg kunne komme ind. Jeg sad foran udenfor i kulden i en time. I er utroligt inkompetente, og jeg håber, jeg aldrig møder jer igen!!	Slet ikke
216	Misforståelser er nok rette betegnelse.	Slet ikke
291	Jeg var utilfreds med, at én havde moslet med mit ben, da jeg af træthed faldt i søvn, efter jeg i to dage delvist havde fastet og ventet på at få opereret mit lårbensbrud. Det første, jeg observerede, da jeg vågnede, var, at mit lår føltes anderledes som en kold klump kød. Hvorvidt det gjorde bruddet værre, kan jeg ikke vurdere. Det føltes sådan.	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?
3	Har ikke været i ambulatoriet.	Ikke relevant for mig
16	De var MEGET grundige. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Den indlagte: Personalet var der, når man havde brug for dem. Pårørende/datter: Først ved den tredje adspurgte af personalet kunne jeg få oplyst, hvilken stue min mor lå på. Den første adspurgte svarede med et "hvad?". Og derefter "det vidste hun ikke". Den anden adspurgte svarede, at hun ikke var i denne afdeling. Den tredje adspurgte spurgte om, jeg havde fået hjælp, og hjalp mig herefter. Kunne man ikke i ankomsthallen på sjette sal have en skærm med stuenummer og navn på den indlagte eller evt. den indlagtes fødselsdato, så man selv kunne [finde] den indlagte? [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
20	Det er fint som det er. Der er ikke noget at klage over. P-forhold? [Fysiske rammer]	I meget høj grad
31	Sengen virkede lidt for kort, og jeg havde visse problemer med indstilling af en komfortabel nakkestilling m.v. [Fysiske rammer]	I nogen grad
34	Følte de havde tid til mig, og jeg følte mig ikke som et nummer i rækken. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Jeg er modtaget og behandlet til min fulde tilfredshed på alle måder. Især mit sidste besøg, som jeg havde misforstået og kom for sent. Blev modtaget ved indgangen af en sød sygeplejerske, som hjalp os med at finde parkering. At jeg så ikke har fået et bedre helbred, er så en anden sag. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Var meget godt tilfreds med forløbet. Blev altid venligt modtaget. Fik informationer om, hvad der skulle foretages. Tak for god behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	De tog handling på en urinvejsinfektion. Rigtigt godt :-).	I meget høj grad

64	Behageligt personale. God udredning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
84	Jeg fik en særdeles god behandling.	I meget høj grad
94	Alle var flinke og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Fin behandling.	I meget høj grad
116	Særdeles fin, god og venlig behandling. Jeg fik et håndskrevet A4-ark med hjem, som indeholdt aftaler/notater af lægeundersøgelsen. Det er det bedste initiativ for en [ældre] dame, hvor korttidshukommelsen måske ikke står helt så godt til længere. Det er til at forstå, så man selv kan følge med i behandlingen. Tak for det. SUPER SUPER. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
140	Vi er lidt i tvivl, da der står ambulatoriet. Men mor var indlagt på afdelingen for ældresygdomme, og vi vil bare sige, at vi har været så tilfredse med hele forløbet :-). Pleje, omsorg, information og samtaler, simpelthen en super behandling []. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
146	Jeg blev behandlet fantastisk godt og har intet at klage over.	Uoplyst
150	De var velforberejede, da jeg ankom. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
158	Vi har været godt tilfreds.	I høj grad
163	Godt nok.	I meget høj grad
184	Gjorde intet godt.	Slet ikke
186	Undersøgelse og behandling fin, men det har desværre ikke hjulpet på balancen endnu. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
202	Der burde gøres noget mere ved de lange ventetider. [Ventetid]	I høj grad
216	Den tilknyttede læge skal engagere sig mere i patientens øvrige sygdom. Og tage behørigt hensyn til at det betyder noget for patienten med interesse for det hele menneske. Det fremgik bl.a., at lægen skulle afprøve nogle tillærte erfaringer fra især det psykiske område, hvilket var uforståeligt for mig som patient. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
240	Fantastisk personale, både venligt og fagligt. Vi havde fornemmelse af god tid og velforberejede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
252	Har været her for at modtage blod (flere gange) og har altid fået en god og venlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
271	Jeg blev ringet op af en sød læge, NN, der fortalte mig om de forskellige resultater af undersøgelserne, og der er ikke noget at gøre ved mig, men jeg tager mine øvelser og går kun med min rollator. Jeg er jo gammel [], så man skal ikke forvente så meget mere, men vi har nogle søde og hjælpsomme børn. Så jeg takker for besøget og ønsker alle en rigtig glædelig jul. [Kommunikation og information]	Uoplyst
274	Jeg har KUN rosende ord til Faldklinikken!	I meget høj grad
277	Der var en ualmindelig venlig og behagelig atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
281	Jeg synes, at jeg fik en meget fin behandling. Jeg fik svar på alt det, jeg spurgte om. Godt tilfreds. [Kommunikation og information]	I meget høj grad