

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Klinisk Genetisk Afdeling KGA**

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](mailto: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	Jeg var fuldt tilfreds. Rart var det [på] sygehuset.	I meget høj grad
8	Meget venlig, rar og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
10	Der var sket en fejl, så lægen, vi skulle tale med, var ikke klar over, at vi havde en aftale. Hvis vi ikke selv havde reageret, var vi ikke kommet ind til lægen.	Slet ikke
45	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
48	Utroligt imødekommende personale. Der var en god "ånd".	I meget høj grad
53	Der var lidt ventetid, men det er kun, fordi jeg er godtids menneske, så kommer gerne 30 minutter før jeg skal ind.	I nogen grad
80	Der var ikke en til at modtage med det samme, men der kom en umiddelbart lidt efter :-)	I høj grad
82	Det er meget svært at finde adressen på GPS.	I meget høj grad
83	Det var lidt svært at finde indgangen.	I meget høj grad
84	Jeg mødte en MEGET velforberedt læge, der grundigt havde sat sig ind i min sag. Jeg oplevede, at der var alt den tid til mig, som vi havde brug for. Lægen var meget empatisk og nærværende. Meget tilfreds, tak for det.	I meget høj grad
92	Min reservation var tilsyneladende blevet slettet i hospitalets system.	Slet ikke
99	Jeg undrer mig over, at jeg bliver indkaldt. Som udgangspunkt giver det mening, at man på baggrund af brystkræft i familien indkalder børn til den kræftramte, men i mit tilfælde ville mine mostre ikke give oplysninger. Jeg brugte en hel dag på transport osv. for at møde op og få af vide, at jeg kunne køre hjem igen. Denne besked kunne være givet over telefonen.	I høj grad
117	Jeg synes, det hele var perfekt. I kunne ikke gøre det bedre. Jeg havde måske lidt svært ved at finde indgangen.	I meget høj grad
119	Jeg blev guidet hele vejen. Da jeg var faret vild, hjalp en sød dame fra receptionen mig via telefonen på rette vej til parkeringspladsen. Rigtig god service.	I meget høj grad
124	Alt gik godt.	I meget høj grad
136	Rigtig fin modtagelse, dejlig rolige omgivelser.	I meget høj grad
142	De var meget imødekommende, da jeg kom fem minutter før lovet tid, men jeg havde store problemer med at finde en P-plads, og jeg holdte et sted, hvor jeg ikke måtte holde. Pga. dårlige P-forhold og dårlig skiltning var jeg lige ved at køre hjem og sløjfe tiden. Desuden havde jeg modtaget en kørselsvejledning. [Det var et] dårligt kort, hvor der var angivet forkerte oplysninger på afdelingerne. Kortet var gammelt, og en taxa chauffør hjalp. Men det har intet med min modtagelse at gøre, da jeg først kom ind to minutter før forventet mødetid.	I meget høj grad
146	Meget perfekt og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
157	Foreslår konkret anvisning af indgang ved tegning af områdets bygninger som bilag til indkaldelsen. Desuden konkret anvisning af de mulige parkeringspladser, da det kan virke uoverskueligt ved første møde.	I meget høj grad
168	Jeg synes ikke, det er ok at vente 20 min på at komme ind til samtalen. Jeg tager fri fra arbejde og regner med at komme ind til aftalt tid. Der var ikke andre inde hos vedkommende læge før mig. Endvidere forventer jeg at komme ind til den læge, jeg snakkede med gangen før, men jeg får ved ankomsten at vide, at det er en anden.	I ringe grad

179	Jeg måtte ind og spørge om parkering, da skiltning er meget forvirrende, med kæmpe skilteskov . Måske man kunne medsende billede af området inklusiv tydelig afmærket parkeringsområde og ikke blot information om, at man skal parkere korrekt.	I meget høj grad
188	God.	I meget høj grad
189	Ingen kommentar. Det gik som forventet.	I høj grad
215	Det var en fornøjelse at møde et så kompetent personale.	I meget høj grad
240	Kom til tidligere end forventet, hvilket var meget positivt.	I høj grad
241	Generelt rigtig godt. Dog et stort "hår i suppen": Påmindelse vedrørende mødet blev udsendt pr. sms, men til et telefonnummer, der ikke var mit, men et som min datter havde overtaget for næsten ti år siden. Jeg ved ikke hvor I havde det telefonnummer fra, men det var ikke smart. Har snakket med lægen om det.	I meget høj grad
246	Man følte sig velkommen, da man trådte ind i lokalet.	I høj grad
260	Følte mig meget velkommen.	I høj grad
275	Det var helt fint.	I høj grad
294	Jeg blev mødt af en meget sød sygeplejerske. Jeg følte mig fuldstændig tryk og i gode hænder.	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?
49	Mere information om at første møde kun er kort samtale.	I høj grad
53	Pt. er forløbet stadig igang, så der er ikke kommet nogen diagnose endnu. De gør alt hvad de kan for at finde ud af, om der er noget genetisk at komme efter, så synes de gør et kanon job.	I høj grad
68	Jeg har ikke manglet information. Jeg har deltaget i en samtale for at hjælpe med udredning af et familiemedlem.	I høj grad
80	Jrg har ikke fået nogen mundtlig information, men fin skriftlig indkaldelse med link til hjemmesiden.	I høj grad
82	Jeg synes, at I skal lave testen som en test af blodet eller andet. Men hun sagde, at jeg ikke skulle have taget en test. Det synes jeg er mærkeligt, for hele min familie og min far har kræft, og dér, hvor jeg kommer fra, får man altid lavet en kræfttest.	Slet ikke
106	Jeg får ikke medicin.	I meget høj grad
117	Det var helt perfekt, I kunne ikke gøre det bedre. Det eneste der kunne være bedre var, at I havde søgt information indenlands [] om den gen deletion som mine [pårørende] har/havde []. Men er som sagt yderst tilfreds og taknemlig for jeres svar	I meget høj grad
118	Jeg var ikke orienteret ordentlig inden, og derfor havde jeg ingen pårørende med. Jeg var meget chokeret bagefter. Ordentlig introduktion før havde været en stor hjælp.	I høj grad
142	Intet at bemærke.	I meget høj grad
168	[], [Lægen] har meget svært ved, at forklare sig på en forståelig måde. Det er "lægesprog", og [på trods af, at] jeg gør ham opmærksom på det, fortsætter han med at gentage de samme fagord.	Slet ikke
215	Alt var perfekt.	I meget høj grad
280	Rigtig fin information hele vejen igennem! Til orientering fik vi at vide, at ambulatoriet lukkede for blodprøvetagning [om eftermiddagen]. Men de lukker først [en halv time senere]. :-)	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Der var sket misforståelse om, at vi skulle komme. Men ellers var der ingen fejl.	I meget høj grad
243	Den første vævsprøve duede ikke.	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?
2	God til at forklare muligheder i forhold til videre udredning/svar på stamtræ mm. Rart, at der blev tænkt på, at svar kunne gives på "stamsygehus". Rart, at det var muligt at få tid til at tænke sig om, inden vi skulle afgive svar på, hvorvidt vi ønskede videre udredning. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
12	Trods sygdommen en god og afslappet atmosfære, måske ægtefællen til den syge kunne få lidt alenetid til at spørge om eventuel udvikling i sygdommen eller andre forhold, der kan præge ægteskabet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Det materiale, der skulle læses inden vi mødte op, var ikke relevant for os; det rammer dog sikkert plet i mange andre tilfælde. Lægen var ikke helt klar over, hvor meget vi vidste på forhånd, og hvad vi egentlig kom for, men han opstillede sig hurtigt, da vi forklarede vores behov. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
59	Helt enormt befriende, at lægen var så velforberedt, at han fortalte mig hvordan min familiesituation så ud. Jeg troede, at jeg skulle fortælle ham det! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
70	Mange tak for rigtig god behandling.	I meget høj grad
81	Jeg ventede tre timer på en [behandling] og var mødt tidligt om morgenen og var bekymret for min diabetes, da jeg var fastende. Jeg har diabetes, og jeg havde fortalt om min bekymring. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
83	Lægen var virkelig god til at forklare sig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
84	Yderst professionelt og respektfyldt overfor mig som patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
117	Det eneste var, da jeg skulle have taget blodprøver. Her var papirerne om hvilke blodprøver, der skulle tages, sendt til den læge NN i anden by, der koordinerede vores behandlingsforløb. Da vi bor i en tredje by ville de faxe papirerne ned til sygehuset i den by, så vi kunne få taget blodprøverne hernede. Skulle hente dem hos jordemødrene, præcist samme sted, som jeg få uger før var blevet skannet til NF, og fået den dårlige besked (den lille havde [sjældent sygdom], og senere fandt de ud af, at den også havde en gendelektion), som resulterede i en KA. Ikke nok med stedet, så kunne jordemoderen ikke finde papirerne, og ikke få faxen til at virke (var der i 30 minutter). Herefter fik de endelig faxen til at virke ovre i blodprøvetagning, og vi fik dem taget efter to en halv time. Men dette er det eneste som der kunne gøres bedre. Er så tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
119	Lægen, som jeg talte med, var meget omhyggelig og dygtig til at forklare hvilke overvejelser, jeg skulle gøre mig. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
126	Det vil være dejligt med forbud mod mobiltelefoner, der har lyd på med musik og lyde fra spil i venteværelset. [Fysiske rammer]	I høj grad
134	Bedre skiltning ved vejen. Svært at finde selv med GPS! [Fysiske rammer]	I høj grad

142	De var venlige og imødekommende i forbindelse mit besøg, og jeg har ingen forslag til forbedringer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
154	Jeg ventede i tre kvarter før jeg kom ind, og det var temmelig længe. Der kom en del mennesker efter mig, som kom ind før mig. MEN da jeg så endelig kom ind, mærkede jeg intet til, at personalet måske var bagefter tidsplanen, og jeg følte, der var god tid til at snakke med mig. Det var rigtig positivt at opleve. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
157	Mødt i øjenhøjde og med god tid. Forståelige informationer. Mulighed for at vende tilbage evt. telefonisk ved behov. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
168	For at jeg kan få en bedre forståelse og viden om familiens genetik, anmodede jeg om aktindsigt i papirerne. Også for at jeg kan forklare over for mine søskende. Dette oplevede jeg, at lægen tog ilde op, da han ikke kunne forstå, hvad det skulle gøre godt for. Desuden skulle jeg vide, at det var en meget besværlig proces, der skulle i gang, der involverede lægen m.m. [Kommunikation og information]	Slet ikke
169	Jeg synes, der gik lang tid, inden man fik svar på sin blodprøve, om der var noget. [Ventetid]	I nogen grad
179	NN var fantastisk til at forklare og tage bort bekymringer/tanker, ikke blot for mig, men også for mine pårørende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
209	Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt, lyttet til og at lægen var meget grundig i sin undersøgelse af mig. Der var god tid til at stille spørgsmål, og jeg følte mig tryk i samtalen. Var meget glad for den måde, jeg blev mødt på, og det var i det hele taget en rigtig god oplevelse for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
216	Vi har haft et rigtig trøls og rodet forløb med Skejby og [andet sygehus]. Forkert medicin, dårlig behandling, uheldige scanninger af vikarlæger mm. Jeg endte med at abortere sent i min graviditet. Vi kom på KGA, fordi foster havde noget dværgvækst, så selvom baggrunden var sørgelig, så følte vi, at det var første gang vi blev hørt! Læge NN er meget sød og professionel. Vi følte os meget trygge. Det var meget nærværende og for første gang en ro! Det skal I have mange tak for, jeres måde at være på. Omsorgsfulde og med respekt for de mennesker, I sidder overfor, det var helt tydeligt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
218	Tak :-).	I meget høj grad
233	Jeg var meget tilfreds med besøget. Jeg fik mulighed for at kontakte læge NN efterfølgende og snakkede med ham to gange. Hver gang gjorde han opmærksom på, at jeg bare kunne ringe igen, hvis jeg havde flere spørgsmål. Super kompetent, både fagligt og menneskeligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
236	Den kvindelige læge NN var utroligt sød og imødekommende. Fik at vide, at hvis vi manglede hjælp til noget efterfølgende, var vi velkomne til at kontakte hende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
238	Det tog den tid, det tog. De brugte den tid, der skulle bruges. Ingen hastværk :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
240	Manglende "tovholder" på tværs af lægefagligt personale. [Kontaktperson]	I høj grad
241	Kompetent og godt kommunikerende personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
280	Et rigtig godt og informativt besøg! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
294	Jeg blev mødt i mit ønske om hurtigst mulig svar/samtale med svar på prøver. Jeg kom ind på en overbooking. Det betød rigtig meget for mig at føle jeg virkelig blev taget godt af. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
296	Perfekt!	I meget høj grad