

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Ambulatorium F

Neurologisk Afdeling F

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	At læger og sygeplejersker er forberedt til min konsultation. Har opfølgning en gang årligt og [flere] neuromuskulære sygdomme. Muskelsvindfonden, RCFM og læge er i samarbejde med intensiv, RCV Skejby følger med. []Savner mere opfølgning på symptomer, der er tiltaget og overblik over medicinering for [sygdomme]. Bl.a. større samarbejde med de øvrige implicerede læger.	I ringe grad
25	God velkomst. Rart at få at vide, at der var lidt ventetid. Så var jeg forberedt!!!	I høj grad
36	Alt er, som det skal være. At en læge bliver forsinket, er naturligt, da de har med mennesker at gøre, og man ikke kan sætte en tidsramme for, hvor lang tid en konsultation vil tage.	I meget høj grad
42	Var meget venlig og smilende og hjælpsom.	I meget høj grad
52	Kan ikke huske, hvordan jeg endte ved Århus.	I høj grad
73	Jeg blev orienteret om, at der ville være en kort forsinkelse.	I meget høj grad
74	Dette svar starter, da jeg sidder hjemme og er ved at forberede mig på at køre til Aarhus. Telefonen ringer om formiddagen. Det er en sekretær, der vil aflyse den tid, jeg havde om eftermiddagen. Jeg bliver stiktosset og skælder den stakkels dame ud. Jeg er sur over, hvordan man kan komme i tanke om at aflyse en tid så tæt på, man skal møde, og jeg havde været nødt til at tage en hel dag fri for overhovedet at kunne møde på den aftalte tid. Sekretæren bliver lidt paf over, at jeg skælder sådan ud, men hun lover at se, om hun kan finde en læge, der kan tage mig. Et kvarter efter ringer hun tilbage. Hun har overtalt en læge til at tage mig først på formiddagen. Det er nu omkring middagstid, og jeg er 70 km fra Aarhus Sygehus. Jeg takker dog ja til tiden og må skynde mig som en vild for ikke at komme for sent, hvilket i øvrigt også resulterer i en parkeringsbøde, da jeg ingen tid har til at finde en lovlig parkeringsplads. Denne oplevelse syntes jeg bestemt ikke, man fra sygehusystemet kan være bekendt!!! Ellers var personalet flinke og venlige. Jeg følte dog ikke, jeg var kommet meget længere i mit sygdomsforløb, da jeg forlod sygehuset. Jeg tænkte, om jeg burde have forsøgt at finde behandling af private veje. Er dette virkelig et af verdens bedste sygehusvæsner??? Skuffet!	I ringe grad
85	Der var ingen til at modtage mig i receptionen. Flere sygeplejersker gik forbi uden at hjælpe, selv om det var tydeligt, at jeg søgte hjælp. Efter ti minutter hjalp en sygeplejerske mig dog.	I nogen grad
94	Altid smilende og venlig modtagelse af sygeplejersken.	I meget høj grad
99	Jeg kom ca. 20 minutter før planlagte tid. Derfor ventetiden.	I nogen grad
100	Dejlig hjertevarm modtagelse.	I meget høj grad
110	Alt var ok herfra, dejligt med varm kaffe.	I meget høj grad
114	Jeg blev venligt modtaget og henvist til venteværelse. Der var meget kort ventetid.	I meget høj grad
115	Jeg møder altid venlighed både fra sekretær og behandler. I [efteråret] kom jeg en halv time før, lægen kom på gangen, og jeg blev kaldt ind, idet patienter før mig ikke var mødt. Jeg har aldrig haft ventetid på afdelingen.	I meget høj grad
120	Var på forhånd skeptisk ved at møde ind til flere fagpersoner, men min bekymring blev gjort helt til skamme. Alle var utrolig venlige og lydhøre.	I høj grad
124	Jeg har ikke specielle uddybende kommentarer, idet jeg blev velmodtaget og taget hånd om.	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?
11	JEG har ikke på noget tidspunkt manglet information ved mine besøg.	I høj grad

25	Kunne godt have brugt et telefonnummer/mailadresse til lægen, der undersøgte mig, da min medicindosering stadig ikke fungerer optimalt.	I høj grad
50	Jeg vil gerne tages alvorligt. Der var rigtig dårlig kemi med lægen, og jeg tvivler på, om han fik det hele med.	Slet ikke
57	Mangledede en snak om forløbets varighed, hvor lang tid ville der gå fra udredningen blev sat i gang, til jeg ville komme til en status samtale igen.	I nogen grad
73	Der var tale om et rutinetjek i forbindelse med et forsøg.	I meget høj grad
99	Nej ikke pt.	I nogen grad
120	Reagerede på at blive indkaldt til teammøde uden at vide, hvem der havde foranstaltet mødet, og hvad det i det hele taget drejede sig om. Ringede til Neurologisk Ambulatorium og fik venlig besvarelse på mine spørgsmål.	I meget høj grad
124	Intet at tilføje.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
50	Jeg vil tages alvorligt. Jeg har nu været sygemeldt i halvandet år pga. manglende/ukoordineret indsats. Et faktum, som ikke bliver taget hensyn til. Samtidig har jeg ikke indtryk af, at lægen overhovedet har hørt efter.	Slet ikke
74	Min tid blev aflyst kort tid før, jeg skulle møde, som beskrevet før.	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?
3	Der mangler tid til patienterne, overblik og bedre udredning fra læger og sygeplejerske. Oplever, at der hver gang ikke er tid sat af til behandle og hjælpe! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
11	Ok.	I høj grad
20	Fik ved ambulatoriet at vide, at der skulle foretages en MR-scanning. Da henvisningen til denne ikke var dukket op efter to uger, henvendte vi os til ambulatoriet, og det viste sig så, at der var sket en fejl. Derefter kom der så en henvisning efter én uge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
25	Er lige sendt fra anden by til Aarhus. Og det er forløbet i anden by, der har været meget langstrakt og uden sammenhæng. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Der er ikke gjort noget i et år. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
57	Det ville være dejligt, hvis personalet hilste på en, når de kom forbi, når man sad som den første i ambulatoriet. Den læge, der var ansvarlig for min undersøgelse, havde sat sig godt ind i min sag. Jeg manglede klart et overblik over tidsperspektivet i den proces, der blev sat i gang. Har endnu ikke fået indkaldelse til undersøgelsen for et eventuelt for lavt blodtryk. Er det mon bestilt eller ej? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
73	Intet at bemærke, alt var ok.	I meget høj grad

74	De forskellige læger burde tale bedre sammen, så man ikke skal forklare og undersøges for de samme ting. Desuden går der alt for lang tid mellem hvert besøg. Ikke effektivt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
78	Har kun roser at sende til den afdeling. Kompetente læger og sygeplejersker! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
85	Min første læge [er ikke ansat mere], og der gik over et halvt år, før jeg blev kaldt ind til en ny samtale for at skubbe processen videre. De var egentlig ganske frustrerende. Den nye læge virker dog både mere kvalificeret og engageret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
92	Ambulatoriet er altid opdateret og bekendt med mit sygdomsforløb, hvilket er meget betryggende. Herudover er det altid det samme personale, som tilser mig. Tak for det :-). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
97	NN var meget professionel og dygtig til at forklare. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
110	Følte mig tryk og afslappet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
114	Det er virkelig rart, at jeg altid bliver behandlet af samme læge. Jeg har god kontakt og tillid til min læge. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
118	Der var ingen ventetid, da NN var inde i [efteråret], men det var der, da han var inde for undersøgelse angående et anfald med krampes. Han ventede over en time, og det er ikke godt nok. [Ventetid]	I høj grad
120	Det at blive mødt med stor venlighed og interesse betyder utroligt meget. Mine udtaleproblemer blev der "taget hånd om", og jeg har allerede haft besøg af talepædagog. Har svært ved at se, at ambulatoriet kunne gøre det bedre med det forløb min sygdom har. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
124	Jeg kan kun sige I gør det godt.	I meget høj grad