

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Børneambulatorium

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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?
8	Rigtig uroligt område at vente i. Desuden var der reduceret i børnelegesagere.	I meget høj grad
16	Der er altid forsinkelse. Vi kommer ofte til at vente først i venteværelset, dernæst foran undersøgelsesstuen, men det hele er ren ventetid og spildtid for os.	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?
10	Inden besøget skulle min søns røntgenbilleder til røntgenkonference. Dette skete ikke, fordi hans billeder ikke var nået frem fra andet sygehus til Aarhus via mail/digital post. Inden konferencen burde der være blevet tjekket, at hans billeder var nået frem. Dette er åbenbart ikke sket, så vi ventede fra mandag, hvor billederne blev taget, til onsdag ugen efter uden afklaring på hans smerter. Havde det blevet tjekket om billederne var nået frem, kunne vi have ventet to dage kontra ni dage på afklaring. Det er sket flere gange, at billeder ikke kommer frem. Derfor er det uforståeligt for os, at det ikke tjekkes, når det loves, at hans sag kommer på konference. Dette er den eneste ting ved forløbet, der er utilfredsstillende. Meget utilfredsstillende men også en temmelig stor ting i en lille drengs verden og forældrenes verden. Især set i lyset af at dette problem forsat ikke er løst, siden vi startede med at komme på Aarhus for [flere] år siden. En simpel procedure der kan sikre, at billeder når frem, må det være muligt at lave. Ellers en yderst god oplevelse til selve lægebesøget, hvor der blev taget hensyn til, at vi kommer fra [lang transport], og der blev iværksat de undersøgelser, der kunne give en afklaring lige nu og her, og vi kunne tage fra Aarhus med svar, der var tiltrængt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Overholde de tildelte tider. Åbningstid udenfor dagtid, så vi ikke altid skal tage fri fra arbejde. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad