

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Dagkirurgi - Kvindesygdomme

Kvindesygdomme og Fødsler

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?
2	Meget godt. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
4	Meget imødekomende personale.	I meget høj grad
7	Blev godt modtaget. Intet at klage over.	I meget høj grad
8	Meget tilfreds med både det ambulante forløb før og efter selve indgrebet.	I meget høj grad
12	Modtagelsen var præget af omsorg. Det hjalp mig godt, fordi jeg var bange for, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
14	Fin modtagelse. Godt, serviceminded personale.	I nogen grad
20	Der var ingen i Informationen. Da jeg ringede med klokken, var der ingen reaktion fra nogen, så ringede jeg igen. Damen, der sad på kontoret, kom med et surt svar om, at hun nok skulle komme, når hun havde tid. Jeg har fuld respekt for, at man har andre ting. Hun kunne have kigget ud og gjort tegn til, at hun havde set mig. Det kræver så lidt, og eftersom jeg jo ikke kommer dagligt, kender jeg jo ikke rutinerne. Jeg ventede i øvrigt en hel time på at komme til.	I ringe grad
28	Ventede [nogle timer], fra jeg var omklædt til operation, til jeg blev kaldt ind. Selv om jeg fik et tæppe, var det meget koldt i venterummet, min ledsager frøs, selvom hun var fuldt påklædt. Inklusiv jakke.	I nogen grad
30	Da mødetidspunktet var [om morgenen] havde jeg forventet, at der var bemanning i receptionen. Jeg tjekkede ind med mit sygesikringskort og kunne selvfølgelig læse mig til, at jeg skulle tage plads i venteværelset. Var dog usikker på, om jeg sad det rigtige sted. Et forslag kunne være, at patienters mødetidspunkt og bemanning i receptionen er i overensstemmelse.	I høj grad
37	Der kan jo altid komme et eller andet i vejen, som giver ventetid. Det gjorde der så her, men det er undskyldeligt.	I høj grad
44	Pga. Falck kom jeg desværre en time for sent.	I høj grad
52	Jeg følte mig godt modtaget.	I høj grad
55	God behandling, men ventetid på en time.	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?
3	Jeg manglede at finde ud af, hvad præcist der var forgået. De valgte at fortælle mig det lige efter, jeg var vågnet, og jeg var derfor ikke klar i hovedet til at forstå det. De glemte at ringe til min pårørende, der skulle hente mig, så jeg ventede en time på, at de kom, selvom vi tydeligt sagde, de skulle ringe, når jeg var færdig.	I høj grad
6	Kunne godt have brugt den seddel om, hvordan man skulle forholde sig efter indgrebet før jeg kom!	I meget høj grad
9	Lægen kom ikke som aftalt efter operationen, så jeg manglede information.	I nogen grad
20	I skriver, at man får en indkaldelse til en fysioterapeut efterfølgende. Det er stadig ikke sket. Jeg ved ikke, om det er sparet væk, men så skal I ikke skrive det.	I meget høj grad
28	Kunne godt have ønsket lidt mere information om forløb efter besøget. Evt. ved en mindre konsultation (kontrol) med læge kort tid efter indgreb.	I nogen grad

48	Jeg har ikke manglet information.	I høj grad
57	Jeg viste intet om, hvordan det skulle foregå. Kunne virkelig godt have brugt noget information hjemmefra. Var ikke behageligt ikke at vide, hvad der skulle ske.	I høj grad
61	Jeg blev lovet, at jeg ville få brevsendt patologisvar. Har endnu ikke hørt noget. Har fået svaret ved egen læge, men kunne selv gå ind og se svaret på sundhed.dk, inden jeg fik svar. Nu var mit svar heldigvis positivt, men hvis det viste noget malignt, mener jeg ikke, man bør kunne trække svaret, inden man er informeret af behandler. Jeg havde fået foretaget en MR-scanning og skulle til svar på dette efter tværfaglig konference om torsdagen. Onsdag blev jeg ringet op af en lægesekretær, at jeg ikke behøvede at komme torsdag, da min scanning var fin og jeg ikke længere var i et pakkeforløb, og jeg var afsluttet fra deres afdeling. Jeg havde en del lægefaglige spørgsmål om hvor jeg så skulle opereres, hvor meget der skulle fjernes mm., og syntes det var en mærkelig afslutning på et pakkeforløb fyldt med bekymring og angst for igen at have kræft. Jeg valgte, at beholde min tid og fik til samtalen af vide at jeg ikke ar afsluttet ved dem og de også ville operere mig. Desuden havde de fundet to knuder på mine bryster, der skulle undersøges nærmere. Hvad hvis jeg ikke havde været vedholdende i forhold til at bevare min tid. Uanset hvad, mener jeg det er forkert at bede en lægesekretær ringe og afslutte et pakkeforløb. Ellers har både læge og sygeplejerske været gode til at informere.	Uoplyst

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
45	Jeg blev nødt til at blive genopereret, da det blødte fra æggestokken.	I nogen grad
61	Jeg blev ringet op af en sekretær og afsluttet, selvom jeg ikke var det.	Uoplyst

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?
9	Manglende information efterfølgende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
12	Inden besøget i Skejby var jeg flere gange til undersøgelser på andet sygehus, og det var her jeg ikke oplevede sammenhæng i indsats fra gang til gang. Ved besøget på ambulatoriet i Skejby blev jeg stillet i udsigt, at operationen kunne finde sted den [sommeren] 2017. Jeg måtte imidlertid rykke og spørge til dato og fik da at vide, at jeg var blevet optaget på en huskeliste. Ny tid: [lidt over en måned senere] og jeg forberedte mig fysisk og psykisk. [Dagen før] ventede jeg som aftalt på opringning fra læge NN. MEN det lovede opkald var desværre blevet ændret til en aflysning af [operationen]. Jeg var meget berørt af udsættelsen og blev ked af det og skuffet, da jeg [dagen efter], hvor jeg skulle have været opereret, fik besked om ny tid [i efteråret] 2017. I en mail bad jeg om en forklaring på baggrunden for udsættelse på udsættelse. Samme dag, kort efter, blev min mand ringet op. Jeg havde fået en tid [nogle dage senere]. Og tak for det! [Ventetid]	I høj grad
30	Da jeg var akut henvist første gang til en scanning, var jeg i sagens natur meget uvidende om, hvad der skulle ske. Fik der utrolig god besked og beroligende kommentarer, selvom den efterfølgende undersøgelse og prøveudtagning fra livmoderhalsen af to omgange ikke lykkedes. Dejligt med en telefonisk opfølgning med forslag til en kikkertoperation/undersøgelse. Blev dog noget overrasket over den lange ventetid til et sådant indgreb, som jo havde celleforandringer som hypotese, at jeg kontaktede egen læge for at "presse på". Fik derefter hurtigt et nyt tilbud på et afbud. Kommunikation mellem egen læge og hospitalet har derfor fungeret efter hensigten. Meget fint forløb ved selve kikkertundersøgelsen/operationen. Dejligt at pårørende kan være ved en på opvågningen. Nok og god omsorg. Jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
37	Jeg er ked af, at jeg ikke fik sagt pænt farvel, fordi jeg ventede udenfor på min hjemtransport. Så jeg vil her takke for god behandling.	Uoplyst
44	Bedre vejledning ved besøg i egen bil. Det er håbløst at finde rundt! [Fysiske rammer]	I høj grad
48	Ved opsynning af livmoderen fik jeg sluttelig opsat en tampon, men ved udtagning af denne var der en del smerter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

52	Meget venligt og omsorgsfuldt personale, både underforløb og i opvågningsfasen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Svært at finde vej på hospitalet. Lang ventetid. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
60	I gør det så godt I kan, med de betingelser I er underlagt.	I nogen grad