

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Karklinikken

Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi

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?
7	Altid en super dejlig modtagelse i ambulatoriet.	I meget høj grad
8	Manglede stedbeskrivelse på henvendelsesdisken.	I høj grad
10	Lang og kompliceret vej fra parkeringspladsen til afdelingen. Må være meget vanskeligt for ældre, fysisk dårlige personer.	I høj grad
33	Venlig modtagelse og fin service, kan næppe gøres bedre :-).	I meget høj grad
37	Jeg synes, det fungerede godt, og jeg har ikke på nuværende tidspunkt nogle forslag til forbedringer.	I høj grad
38	Ingen kommentarer. Det kørte som planlagt.	I meget høj grad
39	God behandling, kort ventetid. En forbedring kunne være, at jeg fik at vide i indkaldelsen, hvordan undersøgelsen skulle foretages.	I meget høj grad
42	Jeg kom til Skejby Sygehus [om formiddagen]. Jeg havde en tid [om formiddagen]. Pga. byggerod m.v. var det svært at finde en parkeringsplads. Jeg kontaktede afdelingen og gjorde opmærksom på, at jeg var ankommet til sygehuset og ville indfinde mig på afdelingen, når jeg havde fundet en p-plads. Jeg var på afdelingen [et kvarter efter] så min ventetid var ikke lang.	I meget høj grad
43	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
57	Alt var i orden: Sted, personale, ventetid m.m.	I meget høj grad
65	Sekretæren skal oplyse, at kortet skal scannes igen. Jeg kom for tidligt og fik ikke besked på at scanne kortet igen senere. Derfor satte jeg mig ud og ventede i MEGET lang tid. Kortet var IKKE registreret.	I ringe grad
90	Super professionel. Og en god kop kaffe.	I høj grad
93	Der burde altid være en ved modtagelsen. Der var lang ventetid, før der dukkede en op ved skranken.	I høj grad
102	Venlig modtagelse og beklagelse af ventetiden.	I høj grad
116	Modtagelsen [var] meget fin med [en] person, der kendte min sygehistorie.	I meget høj grad
127	Blev godt modtaget, følte mig velkommen.	I meget høj grad
131	For os, der kommer i god tid, mangler der læsestof. Hvad i alverden skal jeg bruge Bo bedre til i en [lille] lejlighed. F.eks. en avis.	I meget høj grad
141	Det var bare så godt, men der var sygdom blandt lægerne, men vi blev hele tiden informeret, og der blev serveret kaffe. Meget fint.	I meget høj grad
152	Fik taget blodtryk på begge arme og ben. Årsagen er ondt i begge storetæer og også de andre små tæer. Ingen ved, hvad der kan hjælpe. Hvorfor er der ingen læger, der kan finde ud af noget, der kan hjælpe? Han har forfærdeligt ondt.	Uoplyst
154	Det var fint.	I høj grad
155	Jeg blev indlagt via lægevagten.	Ikke relevant for mig
157	Jeg fik en venlig modtagelse og blev kaldt ind før tid, da der ikke var andre patienter.	I meget høj grad
159	Kompetent personale.	I høj grad

160	Jeg kom før aftalt tid, og kom ind hurtigt efter min ankomst, altså inden aftalt tid.	Ikke relevant for mig
166	Personalet kom tidligt om morgenen og bød velkommen, selv om jeg var der tre kvarter før de åbnede. Rigtig flot og betryggende.	I meget høj grad
168	Sød og venlig sygeplejerske tog imod mig og forklarede, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
169	Jeg er stort set tilfreds med undersøgelsen, men jeg havde håbet, at de havde gjort noget ved mit problem. Jeg er bange for, at pulsåren skal springe, inden der bliver gjort noget. Jeg har det rigtig skidt med det, og jeg havde håbet, at de kunne eller ville sætte en foring op, for så var jeg sikker, men de vil vente til udposningen vokser, og det er jeg ikke tilfreds med. Jeg er bange for, at den springer, inden der bliver gjort noget. Jeg har det skidt med det.	I meget høj grad
179	Husk at give jer tid til at læse navnet på den I skal indkalde, så I kalder det rigtige navn. Og når vi kaldes, så følg med patienten ind i samtale-/behandlerværelset frem for selv at gå i forvejen, så vi som patienter skal gætte, om I nu drejede til højre eller venstre :-).	I nogen grad
181	Meget hjælpsom og venlig modtagelse.	I meget høj grad
185	Mangler en stumtjener eller garderobestang til overtøj.	I meget høj grad
198	Jeg synes, at personalet er utrolig flinke og hjælpsomme.	I meget høj grad
202	Måske afkorte ventetiden, så man prøver at overholde den givne tid.	I meget høj grad
203	Kan ikke lige vide, hvad som var hent, så måske ventetiden var ok.	I meget høj grad
205	Jeg var der [til middag]. Jeg havde en tid [ti minutter senere]. Jeg kom ind [en time efter ankomst]. Da jeg kom ind, fik jeg at vide, at der desværre ikke var nogen læge på arbejde, der kunne klare opgaven. Så efter 10 til 15 minutter blev jeg sendt hjem. Meget meget dårlig behandling. Spild af min tid, men også af lægens tid, der skulle forklare sig over for mig. I kunne have aflyst min tid, inden jeg brugte halvanden time om at komme derud og det samme på at komme hjem igen. I det mindste kunne I havde sagt det, da jeg meldte min ankomst, så jeg i det mindste ikke havde behøvet at vente i 50 minutter.	Slet ikke
212	Jeg kom i god tid og blev kaldt ind præcist til aftalt tid.	I meget høj grad
215	Behagelige og imødekommende.	I meget høj grad
217	Ingen kritik. Modtagelsen var venlig og professionel.	I meget høj grad
220	Fin modtagelse, god orientering om, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
228	Det klapper godt hver gang.	I meget høj grad
252	Den var ok.	I høj grad
257	RIGTIG BEHAGELIG MODTAGELSE.	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?
12	Nej, men det, der stod i brevet, sagde de var en fejl. Rigtig dårligt synes vi. Så vi kunne godt have været fri for at køre der ud. Vi fik bare at vide, vi kunne komme om tre måneder igen.	Slet ikke
27	Ved det sidste besøg, konstateredes det, at der var infektion i storetåen i det undersøgte ben. Det anbefalede, at skaden blev behandlet ved egen læge. Behandling pågår stadig. Mangler information, om videre forløb under/efter behandling.	I nogen grad
33	Jeg kom til en undersøgelse, og den efterlod en lille tvivl. Tilbud om supplerende undersøgelse som jeg accepterede. Informationer er forståelige og tilstrækkelige.	I meget høj grad

38	Kan udmærket henvende mig til min privatlæge, som så kan henvise mig til undersøgelse af en periodevis "ondt" i lænden/ryggen efter den et par måneder gamle operation.	I høj grad
42	Mit besøg var på grund af kredsløbsforstyrrelser i såvel venstre som højre ben. [Det var] første besøg, så derfor lidt svært at forholde sig til, om jeg har manglet information. Jeg følte mig informeret, da jeg forlod afdelingen.	I høj grad
90	Meget STOR ros til den modtagelse og behandling jeg foreløbig har været igennem og [forventer] gerne, at det går rimelig hurtigt med det videre forløb og behandling. TAK!	I meget høj grad
96	Ved ikke lige, om dette er det rigtige sted at skrive dette, men for at det ikke skal gå i glemmebogen, gør jeg det alligevel. Jeg var efter operationen hos min egen fysioterapeut, der oplyste, at jeg skulle huske at massere operationsarret. Dette var IKKE noget, som jeg var blevet informeret om under indlæggelsen. Dette forelagde jeg lægen til denne samtale. Lægen oplyste, at grunden til at jeg IKKE var blevet informeret var, at dette IKKE var noget, som man var oplyst om hos Karkirurgisk Afdeling, og at de derfor heller kunne informere om noget sådant. Lægen lovede at tage det op, så fremtidige "kunder" kunne blive informeret om dette. Så min kommentar er kun for, at I kan tjekke, at det faktisk er taget op. Min svigerinde har lige været gennem en knæoperation, og hun fik godt nok oplyst af lægerne, at det var vigtigt at massere operationsarret.	I høj grad
104	Jeg vidste egentlig ikke, hvad der skulle foregå.	I høj grad
127	Har ikke manglet noget.	I meget høj grad
131	Jeg mangler i høj grad hjælp til, hvad jeg eventuelt kunne gøre bagefter. Kvit tobakken og gå lange ture kan jeg godt selv finde ud af. Når I ikke kan hjælpe, kunne man jo forestille sig, at I havde et par gode råd, I er trods alt uddannet til sygdomme.	I høj grad
154	Jeg fik bare at vide, at jeg skulle til samtale. Jeg ringede til sekretæren for at få at vide, hvad det handlede om. Det kunne hun ikke sige, men jeg skulle vente, til jeg kom til samtalen.	Ved ikke
205	Det var et kontrolbesøg, som ikke kunne gennemføres pga. manglende kvalifikationer hos de læger, der var på arbejde.	Slet ikke
206	Ingen mangler.	I meget høj grad
208	Mangler svar.	I nogen grad
215	Absolut ikke mangel på information.	I meget høj grad
217	Jeg synes af og til, at der mangler information om bagefter.	I meget høj grad
220	Det har jeg ikke.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
12	At man ikke kan stole på, hvad der står i brevet.	Slet ikke
58	Forkert medicin. Fik udslæt i mund. Måtte tage [medicin] imod det.	I nogen grad
65	Scanning af medicinkort blev ikke registreret, fordi jeg kom for tidligt.	I høj grad
205	Undersøgelsen kunne ikke foretages pga. manglende kvalifikationer.	Slet ikke

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	Som patient havde jeg et indtryk af, at jeg blev trukket ind i undersøgelseslokalet, fik en hurtig undersøgelse, og at vedkommende ikke lyttede til mine spørgsmål og hurtigst muligt skulle have mig ud af døren igen. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
6	Grundig gennemgang af sygdom, nødvendig medicinindtag og daglig motion kan udskyde operation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
7	Jeg synes, det er dejligt, at det er den samme læge, jeg kommer til, når jeg går til kontrol hver tredje måned. [Kontaktperson]	I meget høj grad
14	Ved godt, at det ikke har noget med undersøgelsen at gøre, men havde problemer med at finde en parkeringsplads i nærheden, og det er ikke så heldigt, når man får mega smerter af at gå 300 meter. [Fysiske rammer]	I høj grad
27	Det er min, og min kones opfattelse, at ved alle samtaler vedrørende mit behandlingsforløb, var der en skjult undertone i rådgivningen, der frarådede den påtænkte behandling (ikke direkte). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Undrer mig over, at jeg blev henvist til videre behandling på [andet sygehus], og skal igennem de samme undersøgelser igen. Føler, at det er at "kaste" rundt med patienter og brug af kostbar tid for personalet. Har dog fået oplyst på [andet sygehus], at det er fordi, lægerne ikke vil behandle/operere en patient, de ikke selv har undersøgt, og at man i Århus ikke udfører operation af åreknuder. Så hvorfor først til Århus og så til [andet sygehus]. Vi bor i [Nordjylland], og der er da en del køretid frem og tilbage. Ved godt, at jeg selv valgte, frit sygehusvalg pga. lange ventetid [på andet sygehus], men alligevel. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
33	Århus Universitetshospital er et meget stort sygehus. Der er standere/stationer med elektronisk hjælp på skærm til at finde vej, kan forestille mig en del personer, som ikke får tilstrækkelig hjælp ved dette. Et forslag som muligt kunne hjælpe er farvede linjer eller punkteringer på gulvet mod destinationen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
38	Blev henvist/undersøgt af samme person som for et år siden. Alt kørte, som tidligere i en behagelig samtale/situation (check). Aftalt nyt check om et år. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Kun undersøgelse. Meget venligt personale. Følte mig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	De sørgede for, at jeg blev indlagt samme dag og blev opereret dagen efter mit besøg på ambulatoriet, så jeg undgik ventetid. [Ventetid]	I meget høj grad
59	Ved hver undersøgelse er det aldrig samme læge. [Kontaktperson]	I høj grad
102	Det er meget svært under byggeperioden at finde rundt på hospitalet. [Fysiske rammer]	I høj grad
110	Jeg har fået en super behandling lige fra [tidligere] aortaoperation til at redde mine ben ved årsskifte 2016. Samt godt humør fra læger og øvrigt personale. Tommel op. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
127	Har intet at bemærke.	I meget høj grad
154	Jeg er ikke blevet opereret endnu.	Ved ikke
157	Det var en meget venlig sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	Indkaldelsespapirer er for meget standard og ikke ajourført. Jeg måtte ikke køre bil bagefter indgrebet, og jeg er folkepensionist. Så i papirerne stod der, at som pensionist kunne man få bil til hjemturen, men da jeg skulle hjem fik jeg at vide, at reglerne var lavet om, så man selv skulle finde ud af noget. Efter nogen diskussion fik jeg dog en bil hjem, da jeg ikke havde andre muligheder. Forløbet var slut [om aftenen], og jeg var i løbet af dagen blevet spurgt om, hvad jeg ønskede at spise til aftensmad, men jeg blev sendt hjem med tom mave til trods for, at jeg har diabetes og jo helst skulle have haft noget føde af en slags. Det samme ved blodprøver. I papiret jeg modtog fra andet sygehus stod, at man bare skulle møde op, men ved fremmøde fik jeg besked om, at nu skulle man altså også her bestille tid først. Så måtte vente et godt stykke tid før jeg kunne få den taget. Meningen med dette skrivi er bare, at de indkaldelsespapirer man sender ud til folk, er ajourførte og med gældende regler. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

170	Dagen efter undersøgelsen ville det være betryggende at tale telefonisk med en læge om den fortsatte behandling. [Kommunikation og information]	I høj grad
179	Godt, at der ved besøget blev kigget i journal for gamle billeder til brug for diagnosticering og stillingtagen til videre forløb, men samtidig ville det være fint, hvis det var tjekket forinden mit besøg. Oplevede imødekommende og fagligt kompetent personale, men samtidig for lidt tid til information/beroligelse om tilstanden og ingen information om eventuelle bivirkninger af medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
181	Ekstremt professionel og god behandling, absolut topbehandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
205	Forløbet er gået ok indtil dette besøg.	Slet ikke
206	Fra en meget tilfreds patient, der jævnligt i mere end 12 år har brugt ambulatoriet.	I meget høj grad
212	Jeg er meget tilfreds med forløbet på Aarhus Universitetshospital.	I meget høj grad
215	Jeg oplevede, at jeg under hospitalsindlæggelsen og besøg i ambulatoriet har fået en sublim behandling. Jeg er dybt taknemmelig for at være i live, og har det godt. STOR TAK! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
220	Jeg kan sige, at Aarhus Universitetshospital er til et 13-tal med pil opad!	I høj grad
227	For langsom. [Ventetid]	I meget høj grad
233	For lang ventetid i forhold til det, lægen lovede mig ved første samtale. [Ventetid]	I nogen grad
244	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis man mødte den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	I meget høj grad
252	Indlæggelsen var fin, men komplikationer er meget rod, som jeg har døjet med i et år næsten. Nervebetændelsen i højre ben, men det er bedre, men ikke godt nok endnu. Jeg har problemer med at gå langt. Vil gerne vide om det vil gå helt i orden. Forslag: en samtale med en læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad