

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Klinik, Dagafsnit 1

Hjertesygdomme

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?
6	Jeg var blevet indkaldt til klokken 7.45 og får så besked på, at min tid er klokken 9.00 på skærmen til den første undersøgelse.	Slet ikke
15	Blev indkaldt tidligt om morgenen, så satte jeg mig til at vente. Ventetiden før jeg kom til var hele dagen, kom først til [sidst på eftermiddagen]. Det synes jeg var for lang [tid] at vente, men jeg kan godt se, at det er et problem, at der kom mange akut ind, men jeg har fuld forståelse for, at de akutte skulle først i rækken, så det er nok ok.	I meget høj grad
29	Utroligt venlige personaler. Alle var i godt humør. Gode til at fornemme de enkelte patienter.	I meget høj grad
36	Det var en meget venlig og kompetent sygeplejerske, og jeg kom til før tid, da jeg var der i god tid før mødetid.	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?
20	Jeg mener, at det er af højeste betydning, at man patient får fyldestgørende information vedrørende undersøgelsens resultat. Altså hvad den lægefaglig konklusion betyder på almindelig dansk.	I høj grad
31	Jeg fik ikke at vide, at de havde bestilt medicin til mig, og der står ikke i mine papir til min læge, at de gav [medicin] under undersøgelsen. Det er jeg skuffet over, og ellers er jeg fornøjet med behandlingen.	I nogen grad
36	Jeg var henvist af læge NN, fordi jeg har hjerteflimmer, usikker balance og nedsat koordinationsevne, [] samt fået syn ind imellem. Formålet var at tjekke hovedkranspulsåren. []. Der var ikke problemer med kransåren. Lægen sagde, at det ville være en god ide at få undersøgt blodsukker, kolesterol, og infektionstilstand. Det kunne også være cancer. Ifølge egen læge er der ikke problemer med nogen af de ting, der allerede var tjekket, og at jeg må lære at leve med det. Hvordan eller hvor får man tjekket arterie carotis?	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
26	Der var ikke helt styr på det nummer, man trak, da man skulle vente, der kom pludselig bare en og råbte ens navn op.	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?
10	Tak for en god behandling. I får en fuld smiley.	I meget høj grad
20	Sødt personale. Hvor er vi heldige at vi har velfærd. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 23 | Den første indkaldelse blev aflyst. Jeg synes godt, man kunne få udleveret en gratis parkeringsbillet. Jeg syntes godt, at "man" kunne give kørselspenge. Ellers har jeg (vi) været godt tilfreds med besøget hos jer, flink og rart personale.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 29 | God orientering i forbindelse med modtagelse af akutte patienter så min behandling blev udsat i nogle timer.
[Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 36 | Det var meget veltilrettelagt. Alt personale, jeg var i kontakt med var imødekommende og venlige og havde tid. Lægen, der lavede undersøgelsen var venlig gav god information, og spurgte om jeg var nervøs. Da undersøgelsen viste, at der ikke var problemer med det undersøgte (hovedkranspulsåren) nævnte han andre mulige årsager.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |