

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Neurologisk Dagklinik 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?
1	Jeg fik bare at vide, at jeg skulle sætte mig. Ingen fortalte mig, det var en akut tid og derfor en del ventetid. Efter lidt over halvanden time og et tomt venteværelse spørger jeg, om de havde glemt mig. Nej og først da får jeg fortalt, at sådan var det med en akut tid. Dejligt at få det fortalt på forhånd.	I ringe grad
3	Jeg blev ringet op ca. tre timer før, jeg skulle være der. Hun sagde, at der var lang ventetid, så jeg måtte gerne vente med at møde to timer senere, så var jeg fri for at sidde derinde og vente.. Jeg synes, at det var rigtig dejligt at vente hjemme i de timer frem for at sidde derinde.... Så super god service..	I høj grad
9	Det er altid rart at få at vide, hvis der er ventetid. Jeg har fuld forståelse for, at akutte patienter kommer forrest i køen.	I meget høj grad
11	Det undrer mig, at de ikke vidste, hvem jeg var, da Falck behandleren havde ringet ti minutter, før vi ankom.	I nogen grad
21	Fantastisk service. Det virkede som om, alle ansatte tænkte selv og arbejdede i samme retning.	I meget høj grad
25	Det var ok med ventetiden, jeg skulle vente på en bestemt læge.	I meget høj grad
27	Professionel og kompetent modtagelse der gjorde, at jeg følte mig tryk.	I høj grad
38	Ingen kommentarer. Meget tilfreds.	I meget høj grad
41	Jeg mødte stor venlighed og nærvær hele vejen gennem forløbet fra ambulancefolk til sidste læge, som viste billeder af min hjerne og forklarede, hvad jeg så.	Ved ikke
53	Meget godt modtaget.	I høj grad
54	Jeg var så heldig at få en tid med kort varsel. Har hele vejen igennem fået en flot og venlig behandling. Ved ventetid blev jeg kontaktet med forklaring. Fin service.	I meget høj grad
55	Det er ok, at der kan opstå situationer, hvor man kommer til at vente i forhold til det tidspunkt, man er indkaldt til, også ca. en time, som i mit tilfælde. Men det ville have været meget bedre, hvis jeg havde fået at vide, at der var forsinkelse og gerne også hvor længe.	I meget høj grad
72	Alt ok.	I meget høj grad
73	Det var ok.	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?
1	Jeg blev sendt til MR-scanning og fik ikke oplyst, hvad der skulle ske efter det. Jeg fik blot besked på at gå til egen læge, da mit blodtryk var temmelig højt.	Ved ikke

3	Jeg havde først været hos en læge NN i [andet bynavn], og han mente, at der skulle dygtigere folk til at se på mig, da det var store alvorlige ting, der gør, at min dagligdag ikke er til at holde ud, så han henviste mig til jer her i Århus. Min mor var med begge steder, da jeg har brug for ledsager, da jeg ikke husker ret godt siden ulykken [for nogle år siden]. Vi blev taget godt imod af det første personale, vi mødte, de var meget hjælpsomme. Men da den læge NN, vi skulle ind til, kom, tænkte vi begge: "Åh nej, det her bliver et træls møde." For det første kunne ingen af os høre, hvad hun sagde i starten, så jeg undskyldte med, at jeg hørte lidt dårligt, så om hun ikke kunne tale lidt højere. Det var tydeligt, at hun IKKE havde læst min journal, for hun var ikke klar over, at jeg havde brækket [en legemsdel], og heller ikke, at jeg havde en kunstig [legemsdel]. Hun var heller ikke klar over, hvilken medicin jeg fik. Da jeg skulle undersøges, blev min mor sendt ud, hvilket kom helt bag på os begge, da hun er med som ledsager. Jeg blev helt paf, og jeg vidste slet ikke, hvad jeg skulle sige, og det samme gjorde min mor, men hun fik dog sagt, at hun var ledsager, og det kunne vi så se, at lægen NN valgte at overhøre, for hun bad min mor om at gå udenfor. Den undersøgelse jeg fik, med at [lægen] stak mig rundt omkring, var blevet gjort tidligere af tre andre læger på et tidligere tidspunkt. Hun var slet ikke lydhør, når jeg fortalte om de problemer, jeg havde/har. Jeg skulle ned og have taget en blodprøve bagefter, og de var meget forvirrede, da disse prøver allerede var bestilt af en anden. Jeg sagde, at så måtte de jo bare tage en prøve og give svaret til dem begge. Jeg ved stadig ikke, hvad meningen, med at jeg var til undersøgelse hos hende, er. Jeg ved bare, at der intet er sket, og jeg ved ikke, om der skal ske noget. Det er min egen læge, der sørger for at sende mig til diverse undersøgelser, men lige præcis denne her undersøgelse er dog det værste, jeg har været med til, og den [undersøgelse som] jeg er mest skuffet over. Det er i forvejen rigtig hårdt at være til så mange undersøgelser, som jeg har været til siden min ulykke, når man så støder på sådan en, som en anden kollega til hende betragter hende som værende rigtig god og dygtig, så tør jeg bestemt ikke møde flere læger NN i min fremtid, desværre.	Slet ikke
9	Information om ventetid. Jeg var indkaldt til en times undersøgelse og endte med at være ni timer på afdelingen. Først tre-fire timers ventetid på skanning og derefter tilsvarende ventetid på svar på skanning i et venteværelse, hvor den gennemsnitlige prognose ikke var god. Det var en ubehagelig tid, som jeg kom heldigt ud af. Det kunne sikkert ikke gøres hurtigere, men information om rækkefølge og ventetid hjælper meget.	I høj grad
17	Da jeg har talebesvær efter en hjerneblødning, havde det været rart med en læge, der bedre forstår at kommunikere med en afasiramt. Det var som om, at fordi han ikke kunne forstå mig, så var der ingen problemer, og interessen forsvandt for det, jeg forsøgte at forklare. Det havde også været dejligt med en læge, der kan holde sine ben i ro, og ikke virker som om, det bare er et møde, der skal overstås.	I ringe grad
27	Man besluttede, at jeg ikke skulle have de pjecer, der omhandler TCI, da man vurderede, at det kunne være aura migræne. Da jeg endnu ikke har klarhed over, hvad det er, der har ramt mig, ville jeg gerne have haft muligheden for at læse om de tilstande, det eventuelt kunne være, så jeg havde noget at forholde mig til.	I høj grad
30	Jeg synes undersøgelsen varierede en del fra, hvad jeg var forhåndsinformert om. Havde fået at vide, hvilke undersøgelser jeg skulle igennem, men undervejs blev flere undersøgelser droppet. Efterfølgende er jeg blevet indkaldt til disse, hvilket havde været rart at få klaget samtidig. Ved anden undersøgelse skulle der igen udfyldes mediciskema. Ved ankomst blev der spurgt, om dette var udfyldt, hvilket jeg bekræftede. Ved undersøgelsen spurgte lægen kun, om der var ændringer siden sidste undersøgelse, hvilket jeg kunne svare nej til. Det ville have været nemmere, hvis sygehuset havde indhentet disse oplysninger via digitale systemer. Utroligt, hvis dette ikke er muligt i 2017.	I nogen grad
41	Jeg kunne ikke få klar besked om, hvornår hjerteflimmermaskinens udsagn var klare, og det er lidt frustrerende, da jeg skal ud at rejse og lave aftaler om forsikringens accept af gyldighed. Derfor må jeg købe billet uden denne viden, [hvilket er] lidt uhyggeligt.	I meget høj grad
50	Jeg fik [i efteråret om aftenen] at vide efter scanning, at jeg havde haft en mindre blodprop i hjernen. Jeg og min datter så det skadede område på scanningsbilledet. Lægen bekræftede senere, at det forholdte sig sådan. [Dagen efter] ved udskrivning [om eftermiddagen] får jeg af anden læge at vide, at jeg har haft TO blodpropper. Det gør mig meget bange, og jeg har, synes jeg, ikke fået nogen god forklaring på forskellen på en og to. Det har jeg brugt rigtig meget tid på. [Jeg har] spurgt til det og må jo slå mig til tåls med, at der ikke er nogen forklaring.	I nogen grad
54	Jeg ved ikke, om der mangles information. Det er jo svært ved sygdom, både selv at få spurgt, huske det hele samt for personale at vide, hvad der egentlig er brug for. Jeg er meget tilfreds med min behandling og forklaring.	I meget høj grad
72	Alt ok.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
22	Forskellige informationer på receptmedicin, hvilket medførte køb af dyr Xarelto 15mg til 13-1400,00 kr. Øv, øv, skulle have været 20mg. Kunne ikke tilbagelevere.	I meget høj grad
41	Det var måske en fra personalet, der skulle tage blodprøver, som klumrede noget i det, så jeg fik store blå mærker. Men [det er] småting. Personen blev ved for længe ved samme arm, og det var mig, der foreslog at prøve den anden arm.	I meget 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?
3	Sørge for, at den læge NN i det mindste har læst ens journal, når jeg nu jeg har kørt [langt væk fra] og min ledsager [ligeså]. Sørge for, at man som patient ved hvad formålet samt resultater er, når man har været til en undersøgelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
16	Jeg kan desværre ikke huske navnet på den læge, der foretog en rygmarvsprøve på mig, men jeg er ham meget taknemmelig for hans tålmodighed med mig og den tid, han brugte på at foretage prøven. En prøve, som jeg var meget nervøs for at få foretaget. Det var der heldigvis ingen grund til, for lægen var så dygtig, at jeg næsten ikke mærkede noget. Jeg håber, at der er mulighed for at fortælle ham det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Savner min gamle læge NN, som viste en fantastisk interesse, men ellers et rart og altid venlig personale. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
21	Alle, lige fra sosu til overlæge, var med i projekt "mig". Følte mig i meget trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Det var en rigtig god oplevelse at komme på jeres afdeling. Jeg følte mig tryk fra start til slut, også efterfølgende, hvor der blev ringet for at høre, hvordan jeg havde det efter nogle dage. Jeg har dog efterfølgende intet hørt fra afdelingen, udover et svar i e-boks om, at mit Holter-svar viste normale forhold, og at jeg derfor skal fortsætte med den blodfortyndende behandling. Så sidder jeg tilbage med spørgsmål som: Har det været en blodprop, eller tænker I stadig, at det er Aura-migræne? Og hvad med de eftervirkninger jeg har? Der ville det have været rart at blive kontakten af en læge, men jeg ringer selv til afdelingen i morgen for at høre nærmere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	De kunne fortælle mig hvad lammelsen kunne skyldes, når scanningen viste det ikke var en blodprop. Hverken jeg eller min praktiserende læge fik nogen besked om hvad lammelsen skyldes. [Kommunikation og information]	Slet ikke
30	Sikre, at ALLE undersøgelser foretages i et samlet forløb, så man ikke skal bruge flere dage på undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
38	Jeg blev taget godt imod. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
41	Jeg var forbavset over, hvor flot teamarbejdet fungerede. Det virkede som om der var en koordinator, som fulgte mig fra sted til sted og sørgede for at MR-scanneren var i gang, så der ikke blev kø, fordi hun kunne jonglere rundt med folk mellem de forskellige undersøgelser, så der var forbavsende korte pauser. Jeg fik også aftensmad, da jeg til sidst skulle vente lidt på resultatet. Jeg tror ikke det kunne have fungeret bedre, og jeg følte mig velkommen alle steder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
46	Forventet tidsplan blev ikke fulgt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
49	Jeg synes, at det var en lang dag fra ankomst [om formiddagen] til afhentning [om eftermiddagen]. [Ventetid]	I ringe grad
50	Flinke og rare sygeplejersker og andet personale. Jeg er glad for, at jeg er kommet med i [forskningsprojekt]. Jeg ville gerne have haft en mere præcis diagnose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
54	Jeg fik en hurtig, god og venlig behandling med fin forklaring af en sympatisk, smilende ung mand. Faktisk en god oplevelse, hvis man kan kalde sygdom det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Godt forløb.	I meget høj grad
72	Alt ok.	I meget høj grad