

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Traumeambulatorium

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? |
|----|--|---|
| 3  | Parkeringpladsen kun én time og venter to til tre timer.   | I meget høj grad  |
| 16 | Fik faktisk først at vide, at vi var i en forkert bygning. Lidt forvirrende start.   | I nogen grad  |
| 20 | Selve modtagelsen er der som sådan ikke noget galt med! Men jeg har, indenfor de seneste måneder, været til [flere] røntgenscanninger, og jeg er blevet sendt forskellige steder hen hver gang! Det virker altså ikke til, der er klare retningslinjer for, hvor man skal hen, når man ankommer. | I nogen grad  |
| 27 | Alt ok.  | I høj grad  |
| 30 | Det ville selvfølgelig være en god idé, hvis afdelingen var forberedt på, at jeg kom. Jeg kunne eventuelt checke mig selv ind, hvis mit navn stod på en elektronisk oversigtstavle.  | I nogen grad  |
| 33 | Jeg kom selv ti minutter før min aftalte tid [], så de første ti minutters ventetid er for min egen regning. Sad nok fem minutter derefter. Fuldt acceptabelt.   | 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? |
|----|--|---|
| 16 | Næsten en times ventetid er meget for en gammel kone (jeg er pårørende). Personalet virker lidt pressede.  | I nogen grad                                  |
| 20 | Jeg formoder, at have brækket foden i en fodboldkamp i en sommermåned. Samme knogle, samme sted og på samme måde, i en fodboldkamp. Jeg tager naturligvis direkte på skadestuen for at få det undersøgt! Og får den melding, at de ikke kan se noget brud. Jeg var rimelig påståelig, da jeg har oplevet dette brud før og beder dem tjekke igen. Jeg får samme melding. Så har I jeres specialister, der også kigger på billederne, de mente heller ikke, der var noget! Jeg bliver sendt hjem uden nogen behandling eller besked. Flere uger senere er min fod stadig hævet og voldsomt øm. Ventetiden til en MR-scanning gennem det offentlige er halvanden måned cirka, så jeg ender med selv at betale for en MR gennem en privat klinik, og denne undersøgelse viser ganske rigtig brud i foden. Jeg må derfor indrømme, at jeg har meget [lidt] tiltro til de evner, de ansatte og de såkaldte specialister har! Jeg er klar over, det kan være svært at se et brud i foden sommetider, men så lyt da for dølen til patienten. Jeg er ung voksen og har været igennem præcis det samme for nogle måneder siden, så jeg ved jo godt, hvordan det føles.. | Slet ikke                                     |
| 33 | Jeg var først inde hos en læge NN på skadestuen i Aarhus (Nørregade). Jeg fik desværre ikke fat i sygeplejerskens navn. De var begge to utrolig hjælpsomme, forklarende og bekræftede mig i, at mine symptomer og reaktionsmønstre på min [tilstand] var helt normale. Det var en rigtig god oplevelse. Jeg fik efterfølgende en snak med [anden sundhedsfagligt person], som også var utrolig behagelig og lyttende. Jeg fik et genoptræningsprogram, så tænker, at jeg får taget genoptræningen i små ryk. Derfor fik jeg ikke så meget at vide om det, der skal ske herefter (jeg har svært ved at rumme så meget information, da jeg har [flere brudsteder], der skal genoptrænes). Er glad for, at skadestuen tager det i et tempo, som jeg mentalt også kan være med på. TAK!  | I meget høj grad                              |

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID |   | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|---|---|
| 20 | Som beskrevet før fik jeg foretaget en røntgen, og den røntgen viste ikke noget, mente lægerne. Så jeg blev sendt hjem uden noget som helst. Tre uger senere endte jeg med selv at betale for en MR-scanning, fordi ventetiden gennem det offentlige var meget lang. Den MR-scanning viste et brud i højre fod! | Slet ikke                                     |
| 39 | Var lovet tilbagemelding på røntgenbillede fra sidste konsultation. Det glippede. Blev ikke indkaldt til operation med fjernelse af stabiliserende stav efter brud på underarm. Min far, der er læge på andet sygehus, måtte tage kontakt for at få sagen på sporet igen.                                       | 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? |
|----|---|---|
| 16 | Ønsker mig mulighed for at komme om aftenen. Min mor bor på plejehjem, og vi (pårørende) skal jo hver gang tage fri for, at hun kan komme afsted :-).<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad                                  |
| 33 | Hils jeres medarbejdere og sig tak for god behandling indtil videre. De gør det godt! Nævnte det også i går, da jeg sidst var inde på ambulatoriet.   | I meget høj grad                              |
| 38 | Min oplevelse af sygehuset (ambulant operation af håndled) var en kun positiv oplevelse.  | I meget høj grad                              |
| 39 | Brækker armen under besøg i anden by med primær operation der. Overdragelsen til andet sygehus fungerer skidt på trods af, at det er inden for samme region og dermed samme IT. Vi har to gange selv måttet tage kontakt for at få sagen på skinner igen. Den ene gang var notat dikteret, men ikke skrevet så sagen gik i stå, hvorefter vi måtte rykke for skrivning, så henvisning til kontrolrøntgen kunne aktiveres. Den anden gang fik vi ikke svar på røntgen, og derfor blev der ikke indkaldt til operation elektivt efter fire måneder. Vi måtte rykke for at få det bragt i orden. Grundbehandlingen er god. Personalet er venligt og lægerne kompetente, men vi er bestemt ikke imponerede af logistikken.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad                                  |
| 40 | Det kunne være rart at blive fulgt af den samme læge hver gang  | I nogen grad                                  |