

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Akutfdelingens Ambulatorium

Akutfdelingen

Hospitalsenheden Horsens

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	Bare altid nervøs. Har stadig problemer med afføringen, og jeg taber mig. Har det generelt ikke godt.	I meget høj grad
6	Det var meget fint.	I meget høj grad
10	Jeg har fået en god modtagelse.	I meget høj grad
11	Jeg var tilfreds.	I meget høj grad
15	Vi mødte den sygeplejerske, der skulle være til stede sammen med lægen, på gangen, da vi kom gående, og blev vist ind på samtalestuen.	I meget høj grad
17	Dejligt med ingen ventetid, sødt og venligt personale og gode til at forklare, hvad der skulle sker, god oplevelse.	I høj grad
30	For første gang af alle mine indlæggelser på Horsens Hospital følte jeg, at der virkelig blev taget hånd om mig. Samt det, som jeg fortalte, blev taget alvorligt, og der blev virkelig spurgt ind til problemet. Kan sige, at jeg følte mig i gode hænder under hele indlæggelsen og ligeledes senere, da jeg fik svar på undersøgelserne. Stor ros til personalet.	I høj grad
33	Meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
35	Meget tilfreds.	I meget høj grad
42	Jeg blev rigtig godt modtaget.	I meget høj grad
47	Det er en meget travl afdeling. De har måske for mange at tage sig af.	I nogen grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Jeg har fået god behandling under min indlæggelse, personalet var i top.	I meget høj grad
15	Manglede ikke noget, men ved ikke, om jeg har svaret korrekt. Jeg kom med en kræftpakke (knude i lysken), og læge, personale og sygeplejerske var alle søde, og der var en rigtig god stemning og plads til vittigheder. Jeg havde min datter med. Vi blev begge godt taget i mod, og jeg følte mig i gode hænder. Det endte med at være lyskebrok, og læge NN blev tilkaldt, da jeg spurgte, om jeg måtte rejse til et bryllup kort tid efter, og det blev godkendt.	I meget høj grad
23	Nej.	I meget høj grad
30	Det var en fin information, jeg fik.	I meget høj grad
42	Jeg talte på et tidspunkt med en læge, [og] jeg forstod hende slet ikke, så jeg havde ikke fået noget ud af undersøgelsen, hvis der ikke havde været en sygeplejerske til stede til at [forklare].	I meget høj grad
47	Jeg mangler ingen information.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

1	I afslapningsrummet var der i blæseren spindelvæv.	I meget høj grad
36	Jeg fik taget prøver af endetarmen. Det lykkedes ikke. Fik taget nye prøver næste dag. Det lykkedes, men vil aldrig mere dette. Led meget. Har prøvet den første mange gange.	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?
1	Syntes i ikke, at jeg skulle have undersøgt, hvorfor jeg taber mig, har dårlig humør, humørsvingninger, dårlig nattesøvn, tabt livsglæde og føler mig som en belastning her på jorden. Jeg er bare dum, fed og grim samt udulig [] min familie. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Kirurgisk læge gav den højeste service og tilfredshed til mig. Det var ham der fandt ud af, hvad jeg fejlede efter flere måneders lidelse. Sygeplejerske NN har været meget hård og hensynsløs. Virkelig ked af at skrive det. Min oplevelse har været meget dårlig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	God og relevant behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Alt var i orden.	I meget høj grad
15	Der var en god stemning hele vejen rundt, ambulatoriet, scanning, CTR og snak med bagvagten. Ventetiden var acceptabel. Eneste minus var afdelingen, hvor jeg fik taget blodprøve. Jeg meldte mig i skranken, som jeg var blevet bedt om, og den ene af dem, der sad der, sagde jeg bare skulle sætte mig ud, hvad jeg gjorde. Efter længere ventetid undrede det mig, at jeg blev ved med at sidde, og de andre blev kaldt ind. Jeg gik til skranken igen og spurgte om jeg skulle have brugt mit gule sygesikringskort, "ja, selvfølgelig", som en selvfølge, men det var det ikke for mig, da jeg fik besked om bare at henvende mig i skranken. Normalt bruger jeg at scanne det gule sygesikringskort, og det ville ikke have været noget problem for mig, men jeg tænkte det var et led i undersøgelsen, og satte mig ud efter det svar. Jeg var faktisk smadderirriteret på personen, det var unødvendig ventetid, og hun skulle bare have sagt, at jeg lige skulle huske at scanne, så havde der ikke været nogen problemer, og HELE forløbet på Horsens Sygehus havde været en god oplevelse. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
23	Udmærket.	I meget høj grad
30	For mig var alt fint.	I meget høj grad
36	Jeg synes, det taget for lang tid at blive færdig med undersøgelserne. Jeg er nu [], tre måneder efter første undersøgelse, ikke færdig endnu. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
43	Jeg er imponeret over omsorgen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Det kunne ikke gøres bedre, men de har meget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Når der laves en aftale med læge om, at man kan ringe og få en "akut" tid, og det står i journalen, men sekretæren ikke vil efterkomme dette, er den garanti ikke meget bevendt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad