

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenhed Midt

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	Bedre vejvisning til nyt P-hus, så man ikke kommer for sent, selvom man var kørt en time før, man skulle være der.	I høj grad
16	Alt OK.	I høj grad
17	Jeg skulle til blodprøve, som jeg nu bruger 2x25 minutters transport på, fordi jeg ikke længere kan få den taget hos min egen læge.	I meget høj grad
32	Modtagelsen fungerer for mig at se ganske fint.	I meget høj grad
39	Jeg ventede over halvanden time, og det er ikke i orden, når man får en tid. Især til en undersøgelse hvor man i forvejen er nervøs. At der går et kvarter til en halv time kan forventes, men så ikke længere.	I høj grad
42	Jeg føler mig altid godt taget imod på afdelingen. Personalet og lægerne er rigtig gode. Jeg har valgt Viborg Sygehus, selvom jeg bor i andet by. Jeg har meget mere tiltro til afdelingen i Viborg, end ambulatoriet i tredje by. Jeg har været patient på afdelingen i flere år nu.	I meget høj grad
45	Det faste personale er særdeles søde og velforberejede.	I meget høj grad
46	Fantastisk sødt personale.	I meget høj grad
53	Meget venligt personale, der tog imod mig.	I meget høj grad
62	Jeg føler mig altid godt modtaget. Jeg trives godt med, at jeg møder de samme ansatte. Det er trygt for mig og letter samtalen.	I høj grad
64	Et smil kunne være rigtig dejligt.	Ved ikke
74	Kan kun rose modtagelsen. Hvis der er ventetid, bliver det som regel sagt, også kan man jo tage kaffe eller te.	I meget høj grad
78	Da jeg skulle til samtale for at gennemgå optagelserne, havde I endnu ikke fået kigget optagelserne igennem, så jeg kunne køre igen uden svar. Det er meget uheldigt, at jeg derved har taget fri fra arbejde for at komme til den samtale. Så jeg forventer, at I strammer op, så lignende tilfælde undgås.	I nogen grad
100	Når man har scannet sit sundhedskort ind, bør sekretæren vide, at man er kommet og holde øje med/informere om ventetid.	I nogen grad
104	Alle er søde.	I meget høj grad
146	Kun tilfredshed med min undersøgelse. Kom ind før tid.	I meget høj grad
165	Der var ikke tydelig skiltning om, hvor jeg skulle henvende mig.	I 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?
4	Nej, kun kaffe. :-).	I høj grad
6	Jeg fik ikke noget svar på undersøgelsen, der er jeg først kaldt ind til [efteråret].	I nogen grad

16	OK. Blev indkaldt til samtale med overlægen via e-post.	I meget høj grad
29	Min samtale var, i modsætning til tidligere undersøgelser, med en sygeplejerske og ikke en læge. Hun lod ikke til at vide ret meget om min sygdom.	I nogen grad
42	Manglede slet ingen ting. Fik alt det info, jeg kunne få og mere til, hvis det var nødvendigt for mig.	I meget høj grad
49	Der spørges meget om personale, jeg blev tilset af en læge og ikke andet.	I meget høj grad
57	Det var svært at forstå, hvad lægen sagde, da han ikke talte [] tydeligt.	I nogen grad
58	Fik at vide, jeg skulle tage stikpiller i to måneder, men husker ikke information om evt. kontrolbesøg eller lignende. Fik at vide, at der kunne være bivirkninger, men ikke hvilke, som jeg husker det.	I nogen grad
64	Jeg havde flere sygdomsrelevante spørgsmål, jeg slet ikke fik mulighed for at stille. Jeg oplevede, at der var meget dårlig tid, stresset og forvirret. De var ved at sende mig hjem, uden jeg havde fået udleveret mine piller. Da jeg spurgte efter dem, blev sygeplejersken forvirret, det kunne jeg ikke sådan bare lige få. Hun skulle lige tale med læge igen, selvom han havde bedt hende sørge for pillerne, mens jeg og min mand hørte på det.	I nogen grad
100	Mangler information om andre behandlingsmuligheder og bivirkninger.	I nogen grad
102	Jeg var meget tilfreds, men vil gøre opmærksom på, hvor vigtigt det er, at personalet [er til at forstå]. Jeg er selv sygeplejerske med høj egenomsorg, men en patient der ikke har sat sig godt ind i sagerne inden, kan gå glip af vigtige detaljer.	I meget høj grad
104	Jeg mangler at blive informeret om, og at der efterfølgende bliver taget hånd om, bivirkningerne af medicinen.	I høj grad
106	Jeg mangler absolut ikke information. En virkelig venlig og kompetent læge: NN.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
49	Jeg var blevet glemt. Jeg kunne dog selv have henvendt mig, hvis behovet var stort nok.	I meget høj grad
50	Isætning drop, de kunne ikke finde åre. Jeg blev stukket flere gange.	I høj grad
64	Lægen bad sygeplejeren om at udlevere piller. Sygeplejeren var stresset og havde meget travlt, og glemte pillerne i forvirringen. Da jeg mindede hende om det, ville hun ikke udlevere dem uden først at tale med lægen igen.	I nogen grad
78	At de ikke havde haft tid til at se optagelserne igennem. Hvis bare I havde givet besked om det inden, så jeg ikke havde behøvet at tage fri fra arbejde.	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?
4	Søde og dygtige. God stemning og ro trods travlhed :-). Jeg er overbevist om, at jeg ikke havde overlevet, hvis jeg var kommet ud til de amatører/køkkenkirurger på andet sygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Ok.	I meget høj grad

23	Jeg har en meget sjælden mave-tarm sygdom, som der blev gjort alt for at behandle. Jeg er evigt taknemmelig for den læge og den sygeplejerske, som jeg havde gennem hele mit lange forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
32	Fantastisk behandling og rådgivning jeg har modtaget. Det ser for mig ud til, at logistikken hænger sammen med nogle sygeplejsker, som løber meget stærkt. Det er ubetinget det [bedste] behandlingssted, jeg har oplevet i mine snart 20 år som kronisk syg. Takket være en helt fantastisk læge som følger mig. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Ja, overholde de tider, man får. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
42	De er rigtig dygtige og søde på M12. Får den bedste behandling, og kunne ikke ønske mig mere. Har den bedste læge, som jeg ikke ville undvære. De hjælper mig meget. De er meget fleksible i forhold til mit studie. Der er altid hjælp at hente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
45	Det faste personale er særdeles forberedte og imødekommende. Ved afløsning i ferieperioder har jeg flere gange oplevet personale, der efter min mening, ikke har forståelse og empati, og som har virket stressede og usikre. I den forbindelse er jeg som patient blevet usikker og utryk og har ikke følt mig hørt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Det er selvfølgelig ikke smart at glemme en gruppe patienter, men I opdagede det selv, så I finder nok også ud af, hvordan det undgås. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Mit indtryk var, at det var en meget dejlig læge og sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	En "fast" læge der kender mit sygdomsforløb. Fungerede perfekt da NN var min faste kontakt person. [Kontaktperson]	I nogen grad
58	Fik ordineret stikpiller, og kort forklaring på brug. Jeg havde lige haft en blodprop og kunne ikke bruge min højre arm ret godt. Min kone måtte hjælpe. Ingen fortalte mig, hvad jeg skulle gøre, hvis jeg ikke kunne tage stikpiller selv. Jeg orienterede lægen om min nylige blodprop og følgevirkninger. Lægen var i øvrigt flink og virkede kompetent og tog sig tid til at forklare. Afslappet atmosfære. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
64	Tid til den enkelte patient. Hør om de har noget at fortælle. Mindre stress og jag. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
100	Det kunne være rart, hvis man som kronisk patient havde mulighed for åben indlæggelse ved akut behov i forhold til ens sygdom, så man undgår vagtlæge og indlæggelse på A2, hvor lægerne ikke har forstand på ens sygdom. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
106	Gjorde noget særligt: Grundig information vedrørende ændring af medicin. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
127	Jeg er kommet i ambulatoriet for Mave-Tarm-sygdomme gennem mange år, og har været indlagt utallige gange. Jeg har altid modtaget rigtig god hjælp og behandling af rigtig dygtige læger og sygeplejersker. Derudover altid i rene og pæne lokaler og blevet tilbudt god mad og drikke. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
165	Bedre skiltning. [Fysiske rammer]	I høj grad