

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Nyre-ambulatoriet**

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](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?
11	Ventetid ok. Jeg ved, at afdelingen bestræber sig på at overholde tiderne, men man kan ikke altid tage højde for uforudsete ting. Der kan jo pludselig dukke akutte patienter op, der gør, at lægerne ikke kan nå frem til tiden i ambulatoriet. Men hvis personalet ved, at der vil være lang ventetid (f.eks. over 30 minutter), kunne det være rigtig fint, hvis man fik besked om det om muligt, f.eks. gennem et hurtigt opslag i venteområdet. Så ville man kunne give sin arbejdsplads eller andre besked om forsinkelsen eller eventuelt aftale en ny tid med sekretariatet.	I høj grad
27	Fuldt tilfredsstillende.	I høj grad
50	Tilfreds. Godt personale.	I høj grad
55	Hvis personalet overholder den tid, vi har fået, er alt OK	I høj grad
66	[Der] gives ikke tider, når der holdes pauser.	I meget høj grad
74	Bare fortsæt det gode arbejde. :-)	I meget høj grad
78	[Man] kommer til med det samme! Men tiden efter hvor jeg [ventede] på lægen var lang, ca. en time over min tid!	I høj grad
79	Personalet undersøger mig for det, som min læge mener, at jeg fejler, og det gør de udmærket. Men blev man nu mødt af en læge, så kunne man jo fortælle ham det, man sagde til sin egen læge. Så blev man måske undersøgt for det, som jeg føler, at der er noget i vejen med.	I høj grad
93	Denne gang var der kort ventetid. Det hører dog til sjældenhederne. Det er ikke ualmindeligt at vente mellem 20-30 minutter imellem at have været inde ved sygeplejersken og til, man kommer ind til lægen. Det er klart for lang tid i mine øjne. Respekt for at læger kan være travle mennesker. Det er jeg dog også, og hverken jeg eller min arbejdsgiver har nogen interesse i at spilde min tid i et venteværelse. Jeg har altid morgentider, og derfor handler det ikke om, at tidsplanen er skredet i løbet af formiddagen. Formentlig bliver lægerne forsinket til konference allerede fra morgenstunden, og det er selvfølgelig utilfredsstillende for alle.	I høj grad
108	Det var ok.	I meget høj grad
112	Jeg synes, at jeg føler mig hjemme hos dem. De er alle sammen venlige og dygtige.	I meget høj grad
123	Der var meget venligt personale til stede, og både sygeplejerske og ikke mindst lægen var helt anderledes behagelige end normalt.	I høj grad
130	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
134	Alt var som det skulle være. Altid god kontakt med personalet. Meget flinkt personale.	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?
12	Manglede intet, det var som jeg ønskede.	I meget høj grad
27	Alt i orden med information.	I høj grad
83	Jeg syntes ikke, jeg manglede information, for jeg skulle ikke have behandling eller ny medicin.	I høj grad
112	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad

123 Alt var ok.

I høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
93	Min medicinliste var forkert. Der var to fejl. Nu er jeg [syg] og styrer det selv, hvorfor jeg selv gjorde opmærksom på det.	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?
11	Stor ros til hele personalet. De er venlige og imødekommende, viser overskud og giver indtryk af, at de kan huske en fra tidligere besøg også selvom, man godt kan fornemme, at der i øjeblikket hersker travlhed. Omkring hygiejne er det godt at se, at rengøringspersonalet er synligt. De udfører deres arbejde venligt og effektivt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Er tilfreds som det forløb, og det var tredje gang, jeg var på ambulatoriet.	I meget høj grad
13	Læger [] virker ikke som om, de har sat sig særligt godt ind i mit sygdomsforløb. Læger, der kender mit sygdomsforløb virker nogen gange som om, at beslutninger om ændring af medicinering bliver taget under konsultation. Jeg har ikke været uenig, men det virker ikke 100 procent forbedret. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
27	Jeg er meget tilfreds med mine kontrolbesøg i ambulatoriet. Jeg føler det mere betryggende end konsultation hos egen læge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
30	Sekretær NN på afdelingen var yderst behagelig at tale med. Det var en voksen dame, der havde forstand på patientinformation. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Det er simpelthen de herligste mennesker, der er i tjeneste på den afdeling. De vækker tillid og yder virkelig omsorg. Det gælder for øvrigt også sengeafdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Området inden Nyreambulatoriet (trafikcentrum på 2. etage) er kedeligt og dystert. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
48	Personalet er overordentlig venligt og hjælpsomt. Man har følelsen af at være i kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Jeg kunne godt tænke mig, at jeg vidste på forhånd, hvilken læge, jeg skulle ind til. Var nervøs for, om det var en, jeg ikke havde mødt før i forløbet. Jeg kunne så, på dagen, ønske, hvilken læge, jeg skulle ind til, hvilket var fint. Jeg vil dog mene, at det også må være rart for lægen, at han/hun kunne være forberedt på min situation på forhånd. Da jeg så kom ind til lægen, fik jeg en meget god behandling, og har virkelig meget ros til den empatiske og meget professionelle tilgang hun havde til min situation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	[] Det er noget for en neurolog, men I behandler kun på symptomerne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
108	Jeg har fået god behandling, når jeg har været på hospitalet.	I meget høj grad
112	Jeg synes, at alt går fint til nu.	I meget høj grad
130	Et venligt personale. God modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad