

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

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?
18	Altid rolige, smilende personale. Bliver hentet; virker trygt. Giver god tid; god stil. Der er ro på afdelingen; super godt.	I meget høj grad
22	De stod faktisk og ventede på os, selvom vi var der fem-ti minutter før tid. Super.	I meget høj grad
26	Super modtagelse af dygtige fagfolk. :-)	I meget høj grad
27	Fin modtagelse.	I meget høj grad
64	Super modtagelse, jeg følte virkelig, at vi blev taget godt imod, samt at sygeplejersken kunne huske os fra indlæggelsen. Virkelig en behagelig modtagelse i ambulatoriet.	I meget høj grad
74	Ikke relevant.	I høj grad
96	Der var kort ventetid, hurtig og grundig sagsbehandling. Min søn og mand var til undersøgelsen. Jeg var forhindret, pga. jeg ikke kunne få fri fra arbejde. Jeg har nogle ubesvarede spørgsmål, som jeg mangler at få uddybet.	I høj grad
102	Dejligt smilende og meget imødekomende personale, der kan huske deres tidligere patienter. Det er rart, at min datter ikke blot blev set som et nummer. Fantastisk neonatal afdeling!	I meget høj grad
123	Bedre skiltning.	I meget høj grad
140	Min datter skulle møde op fastende [om morgenen]. Vi henvendte os til personalet, som undrede sig over, hvorfor vi skulle møde så tidligt. Vi blev ført ind i et rum, hvor vi fik af vide, at vi skulle vente, indtil vi blev hentet. I mellemtiden havde vi forsøgt at komme i kontakt med nogle, der vidste noget om, hvad vi skulle, men fik bare at vide, at vi skulle gå ind i rummet og vente. Min datter var både sulten, træt og havde ondt. [Et par timer senere] opdagede én fra personalet tilfældigt, at vi sad og ventede, og ville finde ud af, hvorfor ingen havde kontakten os. I [flere timer] sad vi bare og ventede uden grund!	Slet ikke
141	Skiltningen i foyeren kunne være tydeligere.	I meget høj grad
165	Hospitalsklovnene var rigtig gode og sjove.	I meget høj grad
191	Jeg kom derop sent om natten med en meget syg nyfødt pige på over tre uger. Jeg var pisse bange for, at hun skulle dø fra mig. Jeg kunne godt have brugt en sygeplejerske, der spurgte ind til, hvordan jeg havde det. Jeg måtte selv gribe fat i hende, da hun skulle til at gå, efter hun havde undersøgt min pige.	I meget høj grad
222	God modtagelse.	I høj grad
229	God læge. Selv om det var første gang, han så NN, var han inde i hendes journal. Gav gode svar, og vi havde en positiv og konstruktiv dialog.	I meget høj grad
233	Jeg tror måske, de havde glemt os.	I ringe grad
249	Det går altid stille og roligt, og lægerne virker til, at de har tid og ro til at undersøge vores barn optimalt. Der er ingen stress, og det længste vi nogensinde har ventet er 30 minutter, og det er vist kun sket en gang. Vi er fuldt ud tilfredse med den service og behandling vi har fået på sygehuset.	I meget høj grad
267	Kunne ønske sig mere information i tilfælde af forsinkelse f.eks. i form af en sms-besked.	I ringe grad
327	Fedt med hospitalsklovnene.	I høj grad
347	En mere smilende sekretær, for resten af personalet er så glade og venlige.	I meget høj grad
371	Fantastisk personale som mødte os med åbne arme, trods vi var forsinkede. Og vi kom ind at snakke med lægen trods forsinkelsen.	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?
6	Det kunne være rart med kort information om, hvad man skal til de forskellige undersøgelser, da mange børn gerne på forhånd vil vide lidt, om hvad der skal ske. Derudover kunne det være rart, at vide ca. hvor længe aftalen varer. F. eks der er sat en time af til undersøgelsen.	I meget høj grad
27	Godt informeret under besøget.	I meget høj grad
64	Syntes, det var svært at være forberedt på, hvad der skulle ske, og hvad der var forventning om, inden vi kom i ambulatoriet, var ikke specielt tydeligt i papirerne.	I høj grad
74	N/A.	I meget høj grad
96	Jeg kunne godt tænke mig et opfølgingsbrev, hvor sygehuset begrundere deres konklusion. Se notat fra undersøgelsen. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? Jeg vil meget gerne vide hvor jeg kan henvende mig? Vi har været yderst tilfredse med forløbet på sygehuset, meget venligt og imødekommende personale. Personalet har en professionel tilgang til processen.	I høj grad
106	Synes forløbet har været meget præget af "vi prøver os frem metoden". Synes ikke, det virker som om, der er styr på hvilken medicin, der er givet hvornår, og hvilken virkning den har haft.	I ringe grad
136	Jeg kunne godt tænke mig at være bedre forberedt. Hvad skal der foregå, snak/test/prøver/scanning m.v. Jeg tror, behandlingen i forhold til børneinkontinens kunne blive mere effektiv og kortere ved, at der var flere forberedende spørgsmål eller flere telefonsamtaler. Sidste besøg skulle barnet ikke undersøges, og de spørgsmål der var, kunne besvares via telefonen. Jeg så hellere, at sygeplejersken var bedre forberedt på mit barns tal og forløb, og så ringede for at stille de spørgsmål, der var relevante.	I nogen grad
152	Var ved lægen NN, [jeg havde] ikke noget med øvrige personale at gøre.	I høj grad
155	Lægen lyttede ikke ret meget. Havde nærmeste besluttet behandlingen på forhånd, fordi det var det, som 91 procent fejlede. Lægen gad heller ikke kigge på det skema, som vi havde med fra egen læge, som vi havde brugt en uge på at udfylde, så de kunne få bedre viden.	I nogen grad
249	Nu er vi jævnligt til undersøgelse med vores søn, [som er baby], grundet reflux, så vi ved umiddelbart godt hvordan han skal undersøges, men tror dog aldrig, vi har fået det på papir, at han skal vejes, måles osv. Men det ved jeg heller ikke om er relevant information, det er jo ikke en indgribende undersøgelse at blive vejjet, målt osv.	I høj grad
256	Jeg kunne godt have brugt mere information omkring, hvad det kan have af konsekvenser, hvis næste undersøgelse viser det, de snakkede om. Og hvilke muligheder der er for at hjælpe. I stedet sagde de meget, "der er vi slet ikke endnu", men jeg havde måske brug for at forberede mig psykisk på de muligheder, der er. Jeg vil hellere overraskes positivt og være realistisk. Det er hårdt at gå rundt i uvished. Så alt det, jeg konkret kan forholde mig til, kan hjælpe.	Uoplyst
267	Vi mangler afklaring.	I nogen grad
373	Det er svært at svare på dette skema, da patienten har været på astmaskole, og ikke er blevet behandlet individuelt.	Ikke relevant for mig

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
154	Har oplevet fejl i receptfornyelse flere gange samt en forkert vaccinationsdosis	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?
27	Vi fik en meget fin behandling.	I meget høj grad
43	Sympatisk dialog med personale. Det har øget tryghed og tillid. Det har altid været muligt at få vejledning og rådgivning ved tvivlstilfælde. I forløbet har vi efterspurgt muligheden for at øge et barns vækst. På det område, har vi fået at vide, at det ikke var muligt grundet overskridelse af mindstehøjden for behandling. Her har vi savnet behandling og vejledende samtale, da der også er psykiske følger forbundet med den lave højde (155 cm). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
55	Synes vi møder velforberejede læger og sygeplejersker (med en enkelt undtagelse, hvor lægen nok ikke helt kendte til situationen og fik os gjort forskrækket), smilende og positive. Ventetiden er oftest kort og tilfredsstillende, men har til tider (over de seneste tre til fire år :-)) ventet længere end forventet, dog ikke på det seneste! Vi er godt tilfredse og føler os genkendt af jer, hvilket skaber tryghed! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
63	Bedre tjek af mig, finde ud af hvorfor jeg får hovedpine og ikke kun behandle symptomerne. Ikke kun stille en masse spørgsmål og man ikke får nogle svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
74	Har haft tilknyttet den samme sygeplejerske. Hun er fantastisk! Altid parat med hjælp og personligt engageret. Super! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
96	Der var en professionel tilgang til forløbet. Min søn havde en dejlig oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
123	De har været gode til at overholde tiderne de to gange, vi har været afsted. Det skal nok lige siges, at jeg svarer på undersøgelsen på vegne af min datter. [Ventetid]	I høj grad
136	Det er dejligt, at det er en gennemgående person, der har med behandlingen at gøre. [Kontaktperson]	I nogen grad
140	Personalet burde være klar omkring mødetidspunktet og ikke to og en halv time efter. Min datter var til gastroskopiundersøgelse [i efteråret]. Hun har det stadig dårligt og venter stadig på, at en læge kontakter os med opfølgning med, hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
154	Ambulatoriet er utroligt søde og nærværende. De er lyttende og forstående. De tager det, man siger seriøst, og man føler sig velkommen. Til tider bliver der budt på vand og saftvand eller bedre siddeplads. Har man behov for receptfornyelse eller spørgsmål, er de utroligt gode til at hjælpe med dette! Virkelig ros til den travle og dygtige [] sygeplejerske, der altid tager sig tid til at hjælpe og løber stærkt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
155	To lægestuderende deltog. Det blev vi lidt overraskede over, og det virkede ikke til, at man kunne få lov til at vælge det fra. Vi synes, det var forstyrrende, at de var der. Vi ville gerne have været foruden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
165	Min datter [] synes, at det var grænseoverskridende at skulle på et toilet, hvor der både stod bækken og materiale til tisseprøver. Hospitalsklavnene var rigtig gode. De to personaler, som undersøgte min datter var kompetente og rigtig gode. Tak for det! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
191	Jeg følte, vi hurtigt kom i behandling, og der hurtigt kom læger og tilså min pige, så der hurtigt kunne ske noget relevant behandling, da hun var meget dårlig! De var rigtig søde og forstående og følte virkelig, at sygeplejerskerne havde tid til at tale med mig efter, vi var blevet indlagt, og vi fik en god forklaring på alt, hvad der skete. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
249	Måske mulighed for at finde tidspunkter, der passer bedre ind, men jeg kan godt se, at det vil være umuligt. Så det tænker jeg, ikke kan lade sig gøre. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
263	Det kunne være dejligt, at personale ved samtals start opridser status/sammenfatning fra forrige samtaler, så man som patient ved, hvilken viden personalet sidder med forud for samtalen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
267	Bedre mulighed med hensyn til IT. [Fysiske rammer]	I nogen grad

272	<p>NN på Herning sygehus, børneambulatorium er en helt igennem fantastisk person, og tager sig altid rigtig god tid til NN og os som forældre. Et stort skulderklap til hende!</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
273	<p>De var utroligt imødekommende og sygeplejeren var god til at tage sig af NN, mens jeg som mor fik lov til at snakke med lægen.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
326	<p>Vi har været ved mange forskellige læger.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
369	<p>Alle på ambulatoriet er meget søde, behagelige og informative når jeg er der med min søn. Vi føler der er styr på det, og er meget tilfredse med alt. Roser og stor tak til alle på ambulatoriet.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
373	<p>Som forældre synes vi, at telefontiderne og muligheder for at få et møde med lægen er relativt begrænsede.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	Ikke relevant for mig