

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning

Medicinsk Afdeling

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?
22	De er altid søde og imødekomende, når jeg har en tid dernede, og det er alt personale. Tak for det.	I høj grad
38	Ventede en time.	I ringe grad
52	Jeg bliver altid modtaget venligt og professionelt. Jeg er kommet på ambulatoriet i [mange år], og de er altid smilende og forstår at gøre besøget behageligt og afslappet. Jeg får altid en god behandling.	I meget høj grad
55	Måske lige man skulle have at vide, at der var ventetid. Ventede en time, uden nogen henvendte sig til mig.	Ved ikke
66	Viste min henvendelse til sekretæren. Fik at vide, hvor skulle sidde. Ventede indtil lægen fandt os. Vi, min mand og jeg, sad ikke "det rigtige sted". Han sagde systemet havde fejlet. Vi kunne kun sige, vi havde sat os det sted, vi havde fået besked på.	I nogen grad
67	Jeg skulle bare hente noget medicin, som jeg havde bestilt telefonisk et par dage inden.	Ikke relevant for mig
72	Sygeplejersken smiler, da jeg kommer ind. (vi kender hinanden fra mine mange besøg). Jeg tager noget at drikke og jeg når ikke at sætte mig, så kaldes jeg ind af en kendt sygeplejeske.	I meget høj grad
83	Altid venligt personale, også selv om der er travlhed.	I meget høj grad
90	Fantastisk personale, der vidste, hvem jeg var, og hvorfor jeg var kommet.	I meget høj grad
93	Har aldrig mødt en så arrogant læge og en læge, der ikke have sat sig ind i tingene.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
38	Har ikke fået info om medicin og bivirkninger overhovedet. Da det var medicin, der skulle søges tilskud til, hvilket jeg selv skulle minde lægen om, så har indlægssedlerne været på hollandsk. Tilfældigvis sagde en sygeplejerske efterfølgende: "Du ved godt, du skal have taget blodprøver hvert tredje måned, ikke?". Da jeg sagde, jeg ikke havde fået noget at vide om det, sagde hun: "Ej slemme os".	I ringe grad
49	Manglede tid til at kunne stille spørgsmål til diagnose og behandling.	I nogen grad
66	I mit tilfælde ville jeg godt have haft nogle af spørgsmålene forinden samtalen. Da mine symptomer strækker sig over [mange år], er det svært at huske "alt", hvad der bliver lagt vægt på. Jeg havde prøvet at notere mig før samtalen. Hvad jeg mente var "atypiske" symptomer osv., men bagefter havde jeg spørgsmål. Ting jeg ikke havde fået med at informere om, som jeg godt ville have nævnt, og som måske havde været vigtig information. Jeg mener ikke, jeg er blevet informeret om, jeg kunne vende tilbage og give disse informationer. Måske jeg skal henvende mig igen. I mit tilfælde er der [to måneder mellem undersøgelserne]. Denne lange pause er jeg alt andet end tilfreds med. Jeg har ringet og kommet på en venteliste. Jeg ved ikke om, jeg får en tid før da. Efter den [næste undersøgelse] skal jeg så have en opsamlende samtale med lægen på undersøgelserne. Det er meget lang tid at gå i uvished []. Det forstår jeg simpelthen ikke.	I nogen grad
67	Der var en person NN, der gerne ville snakke med mig, efter jeg havde udfyldt det spørgeskema, der skal udfyldes hver gang, jeg henter ny portion medicin.	Ikke relevant for mig
72	Bivirkninger ved ny medicin. Afklaring med den igangværende medicin. Og hvorfor jeg skal vente så længe på biologisk medicin. Blev spist af med, at der ikke måtte gives oftere, hvilket jeg ved, man gør ved nogle!	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
7	Ingen læge til stede. Derfor ny tid dagen efter.	I nogen grad
66	At jeg ikke fik at vide, at jeg kunne kontakte for yderligere spørgsmål, som nævnt før.	I nogen grad
72	Der var ikke lokalbedøvende på undersøgelsesstuen. Stuen blev gjort rent med urent forklæde fra min undersøgelse.	I nogen grad
74	Der var ved opstarten af min nye medicin i [sommer], glemt at give mig en vigtig vaccine og viden herom. Derudover har de glemt at registrere den vaccine, jeg fik i [efteråret] på sundhed.dk.	I nogen grad
89	De glemte blodfortyndende medicin en dag.	I meget 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?
31	En [] læge vil gøre det nemmere. Tænker sprogmæssigt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
33	Jeg ville hellere have ventet ti minutter i venteværelset, så lægen kunne have orienteret sig i min journal, så han vidste, hvad jeg kom efter. Til stor frustration for mig og ikke mindst for mine forældre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
38	Give sig bedre tid og forklare bedre om sygdom og medicin. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
55	Der blev lovet, at lægen ville ringe på en bestemt dag om formiddagen. Dette skete dog ikke den pågældende dag, men fik så besked fra sygehuset skriftligt ugen efter, selvom det var forrige uge, at lægen skulle ringe. Jeg synes også, at det er et lang tidsrum [], man skal gå og vente og altid have sin telefon ved hånden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
66	Som manglende information om at vende tilbage med information og spørgsmål. Jeg ringede og ville have svar på min undersøgelse [i efteråret]. Fire dage efter svarene var kommet [på bestemt dato]. Men det kunne sekretæren ikke, måtte ikke give svar på [undersøgelsen]. Jeg sagde, [at jeg] mentalt ikke kunne vente på svar til efter [to måneder senere], hvor min næste undersøgelse er! Derefter en opfølgende lægesamtale. På at vide om jeg havde kræft eller ej! Hun sagde, at jeg stod på en fin liste til afbud. Men hun kunne sige, at hvis jeg havde kræft var jeg blevet indkaldt. Vi kunne lave en delaftale, at lægen kunne ringe til mig og give en status på nuværende situation indtil nu. Jeg måtte ikke sidde og vente og bare sidde og kigge på om min mobil ringede. Det har jeg så heller ikke gjort! Faktisk har jeg dags dato [i efteråret] ikke fået et opkald eller tilbagemelding. Jeg må jo så slå mig til tåls med, at jeg ikke har kræft. Situationen og symptomerne er on/off det samme. Nogle perioder værre, andre perioder mindre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
72	Sygeplejerskerne er altid medmenneskelige og faglige dygtige. Desværre er de presset på tid. Lægerne får ikke lov til at gøre deres arbejde godt nok pga. pres og manglende tid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
90	Jeg synes, at den hurtige responstid, når jeg henvendte mig telefonisk, var helt fantastisk og gjorde mig tryk. [Kommunikation og information]	I meget høj grad