

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Medicinsk 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?
11	Hvorfor skal man helt til Herning for at få en pulsmåler på? Spild af ens tid, der er nogle, der arbejder.	I høj grad
21	Fin modtagelse. OK. Men lang ventetid på en time og [få] minutters behandlingstid.	I nogen grad
42	Ca. en times ventetid.	Ved ikke
46	Vi, der skal køre 50 kilometer for at komme til sygehuset, er nødt til at køre hjemmefra i god tid for at være sikker på at nå frem til tiden pga. [vejrforhold], store transportere på vejen, manglende parkeringspladser ved sygehuset osv. Jeg er derfor glad for servicen med en kop kaffe i ventelokalet. Modtagelsen inde op sygehuset fungerer i almindelighed fint.	I meget høj grad
48	Godt modtaget.	I meget høj grad
51	Følte mig godt modtaget og har overhovedet ingen negative kommentarer...	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?
11	Jeg havde en tid [om morgenen], men de "glemte mig", så jeg kom først ind, da jeg bankede på døren. Beskeden var: "vi holder lige møde". Det er ikke godt nok.	I nogen grad
13	Der var forskel på, hvad der stod, jeg skulle gennemgå på min indkaldelse, og den som ambulatoriet havde modtaget. Det gav lidt forvirring, for så skulle personalet kontakte dem, som havde indkaldt mig, inden de vidste præcist, hvad der skulle undersøges.	I nogen grad
21	Det er mit indtryk, at der er for lidt personale med faglig viden, og derfor LANG ventetid og kort behandling og oplysning.	I nogen grad
28	Jeg kunne godt tænke mig bedre information under mit besøg.	I nogen grad
47	Besøget var tapning af blod i forbindelse med hæmokromatose, så egentlig bare rutine efterhånden.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
13	Der var forskel på, hvad der stod, jeg skulle gennemgå på min indkaldelse og den, som ambulatoriet havde modtaget. Det gav lidt forvirring, for så skulle personalet kontakte dem, som havde indkaldt mig, inden de vidste præcist, hvad der skulle undersøges.	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?
----	--	---

- | | | |
|----|--|------------------|
| 21 | Der er personalemangel. Derfor er der ikke tid til at snakke.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 28 | Kunne godt tænke mig kortere ventetid.
[Ventetid] | I nogen grad |
| 46 | <p>Jeg har tidligere haft problemer med min sygdom (hæmokromatose), hvor min [] albue låste, og jeg kom ind på sygehuset via natlægen og skadestuen, hvor fire læger (inklusive henvendelse til en bagvagt), fra henholdsvis skadestue og modtagelse, var indblandet uden at gøre andet end at give mig et albuebind på, og give mig besked på at henvende mig til egen læge efter 14 dage. På det tidspunkt var problemet stadig det samme, og min egen læge undrede sig meget over, at sygehuset ikke havde røntgenfotograferet. Jeg blev derfor igen henvist til sygehuset for at blive fotograferet. Røntgenlægen viste mig efterfølgende et fotografi, der viste en sort plet af "et eller andet", der låste albuen, og henviste mig så til Holstebro Sygehus. Ved min næste undersøgelse (tapning af blod) på Herning Sygehus bad jeg om at tale med den ansvarlige læge, da jeg var blevet usikker over, hvad jeg kunne forvente mig fremover. Denne læge oplyste mig om, at mine problemer overhovedet ikke havde noget med min sygdom at gøre. Jeg viste ham så en kopi af røntgenbilledet, og fortalte hvad røntgenlægen havde sagt, men han fastholdt, at det ikke havde noget med min sygdom at gøre, uden at han dog kunne sige, hvad det så kunne være. En sådan oplevelse giver ikke tillid til lægesystemet.</p> [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |