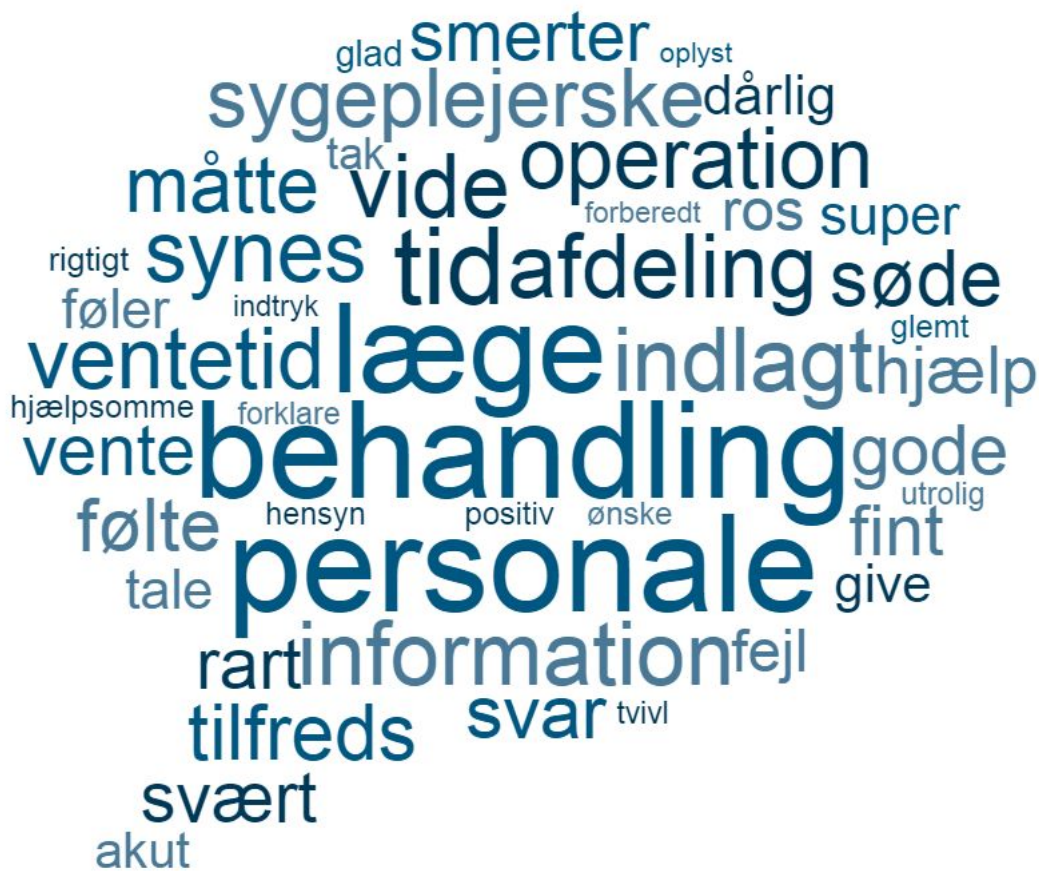


Kommentarsamling



Ambulante patienter

Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro

Neurologisk 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?
1	Meget venlig og kompetent personale.	I høj grad
13	Ventetiden var ca. syv timer, da der kun var en læge på afdelingen.	Slet ikke
14	Venligt og kompetent personale. Helt igennem god behandling.	I meget høj grad
19	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
21	Fik en meget venlig modtagelse.	I høj grad
22	Det gik fint det hele og ok med ventetid. Eneste lidt sjove var, at de spurgte til kost, hvor jeg nævner, at jeg er vegetar, men der er ikke lige noget mad til aften alligevel. Intet problem, når man kun er der ca. fire til fem timer, og personalet klarede det fint og fandt koldskål frem :-).	I høj grad
29	Jeg fik en god modtagelse.	I høj grad
33	Jeg kom akut!	Ved ikke
35	Flinke, hjælpsomme mennesker. Fin modtagelse (jeg kom ind akut).	I høj grad
48	Sygesikringsmaskinen virker stadig ikke, så [der er] ingen grund til, at den er der, når man alligevel skal til skranken!	I nogen grad
54	Alt var ok.	I høj grad
55	Jeg kan ikke se, at det kunne være bedre, da der jo også er andre patienter at tage hensyn til.	I nogen grad
57	Har været der to gange med 14 dages mellemrum. Blodprop i hjernen begge gange. Ankommet i ambulance. Har kun roser til alt personale, som jeg har haft med at gøre.	I meget høj grad
58	Jeg kom med ambulance, så jeg kom ikke i modtagelse, men personalet var klar, da jeg kom på afdelingen.	I meget høj grad
62	Jeg kan ikke huske noget de første time efter ankomsten.	Ved ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Da jeg var indlagt fik jeg udleveret et kontaktkort, og da jeg den efterfølgende dag havde brug for hjælp, blev jeg ved opringning til afdelingen henvist til lægevagten. Det mente jeg ikke kunne være rigtigt, da afdelingen havde alle svar på prøver og undersøgelser i deres journal. Det vil sige, at jeg skulle starte forfra, men ved argumentationer fik jeg afdelingslægen til at ringe til mig, hvor jeg fik svar på mine spørgsmål og dermed blev mine bekymringer kvit.	I høj grad
14	God og venlig information.	I meget høj grad
33	Jeg blev sendt akut til scanning i Holstebro, og der blev det fastslået, hvad der var galt. Så jeg kendte ikke min sygdom i forvejen. Fra Holstebro blev jeg sendt direkte til andet sygehus til operation. Så det har ikke manglet på information i Holstebro, da både dem og mig ikke kendte til min sygdom i forvejen.	I høj grad
34	Jeg har alle de oplysninger, jeg har brug for.	I meget høj grad

56	Jeg kunne ikke få en endegyldig besked på, om det var en blodprop eller et voldsomt migræneanfald, jeg havde haft. Jeg ved godt, at det ikke kunne ses, da der ikke på nogen måde var efterladt tegn, men det generer mig, at jeg ikke med 100 procent sikkerhed ved, hvad jeg har fejlet. Jeg må dog tilføje, at det ikke er jeres skyld.	Ved ikke
58	Personalet gjorde alt, hvad de kunne, men de var presset på arbejdsbyde. De var søde og rare, men bare at de ikke får stress en dag. De gavede ikke udtryk for presset, men de var i gang hele tiden.	I meget høj grad
62	Jeg fik de informationer, jeg havde brug for.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
56	Jeg ville meget gerne have vidst, at jeg skulle scannes, efter jeg var sendt hjem og endda var taget på ferie hos min søn. Den ekstra tur havde det været rart at være forskånet for.	Ved ikke

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?
6	Jeg syntes, at ventetiden var utroligt lang fra vi kom [om eftermiddagen] og fik lov at tage hjem [sent på aftenen]. Og [at jeg] på trods af ventetiden ikke blev færdigbehandlet, idet jeg fik en CT-scanning i stedet for en MR-scanning, som jeg skal have taget på et senere tidspunkt. Jeg syntes personalet generelt var utroligt venlige, hjælpsomme og imødekommende og orienterede løbende om ventetider og undersøgelser, der skulle foretages. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
7	Information meget ringe. [Kommunikation og information]	I ringe grad
14	God tid og informative samtaler. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
15	De var utrolige søde, og de gav sig tid til at lytte, og det var en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Alle var meget venlige. Måske kunne man ønske mindre ventetid i forløbet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
23	Det var en rigtig god oplevelse. Søde mennesker. Stor omsorg. Stor seriøsitet omkring undersøgelserne. Eneste lille minus var, at jeg skulle holde til i dagligstuen en hel dag sammen med en masse andre patienter og pårørende. Det var noget opslidende. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Der var en rigtig god service.	I meget høj grad
34	Alt var fint.	I meget høj grad
35	Lægen var [svær at forstå], hendes [sprog] kunne have været bedre. Det gik uden problemer, men kunne måske give anledning til misforståelser. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
38	Jeg var indlagt i fire dage. Der var lange ventetider. F.eks. ventede jeg en hel dag på scanning, som så først fandt sted den efterfølgende dag lige før middag. [Ventetid]	I nogen grad
56	Det ville være rart, hvis man kunne undgå de lange ventetider, hvor man næsten ikke ved, om man er blevet glemt. [Ventetid]	Ved ikke

- 57 Kom ind akut, havde ikke fået mad. Det blev der hentet, kun tilfreds. Min kone var der første gang hele tiden, anden gang blev jeg indlagt et døgn, men hun var der det meste af tiden.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 62 Jeg fik en fin behandling. I høj grad