

Resultat af patienttilfredshedsundersøgelse

i KBA's ambulatorier (Hillerød og Frederikssund) og på
sengeafdelinger i Hillerød

Indhold

- Præsentation af undersøgelsen
- Gennemgang af spørgsmål til ambulatorierne
- Resultater for ambulatorierne
- Gennemgang af spørgsmål til sengeafsnittene
- Resultater for sengeafsnit
- Fejlkilder
- Konklusion
- Flere indsatser i KBA

Præsentation af undersøgelsen

- I perioden 1/6-22 til 15/6-22 har vi indsamlet besvarelser på spørgeskemaer om patienttilfredshed i vores ambulatorier i Hillerød og Frederikssund samt på sengeafsnit i Hillerød.
- Data er blevet samlet ind af: Jens Løgstrup, Margrethe Holm Wandall, Helle Alsbæk, Bettina Friis Olsen og en gruppe bioanalytikerstuderende.
- Undersøgelsen består overvejende af åbne spørgsmål i et forsøg på at undgå at lægge patienterne ord i munden.

BaggrundsvARIABLE

- Hillerød eller Frederikssund
- Alder
- Hvor ofte kommer patienten i ambulatoriet?

Hvad er din alder?

- ☐ Under 30 år
- ☐ 30-49 år
- ☐ 50-67 år
- ☐ Over 67 år
- ☐ Barn (svar fra forældre/ledsager)

Hvor ofte kommer du i dette ambulatorium? (inden for det seneste år)

- ☐ Dette er første gang
- ☐ 1-2 gange om året
- ☐ Oftere end 2 gange om året

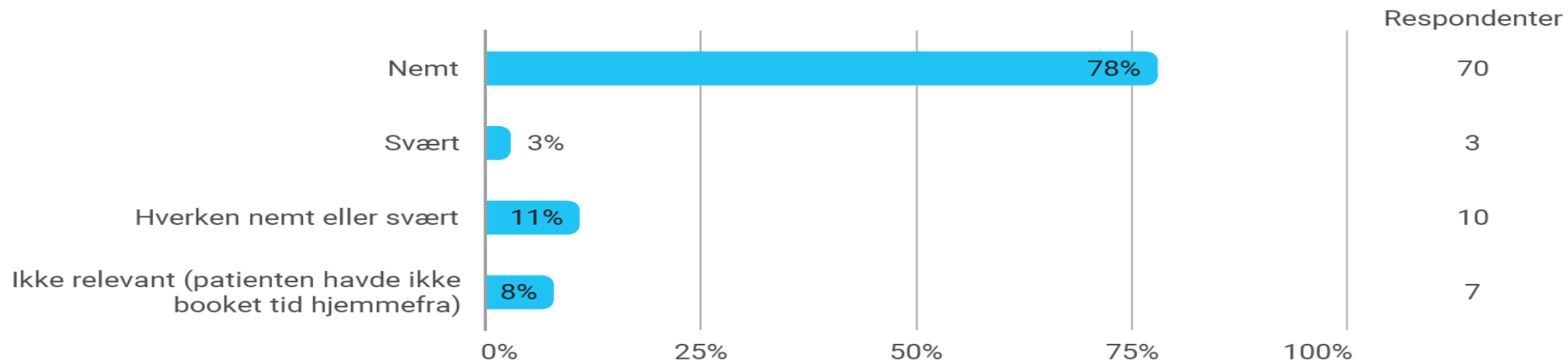
Emner for undersøgelsen

- Booking hjemmefra
- Åbningstider
- Tjek in
- Ventetid
- Modtagelse hos prøvetager
- Kommunikation under prøvetagning
- Information ved afslutning af prøvetagning
- Generel tilfredshed

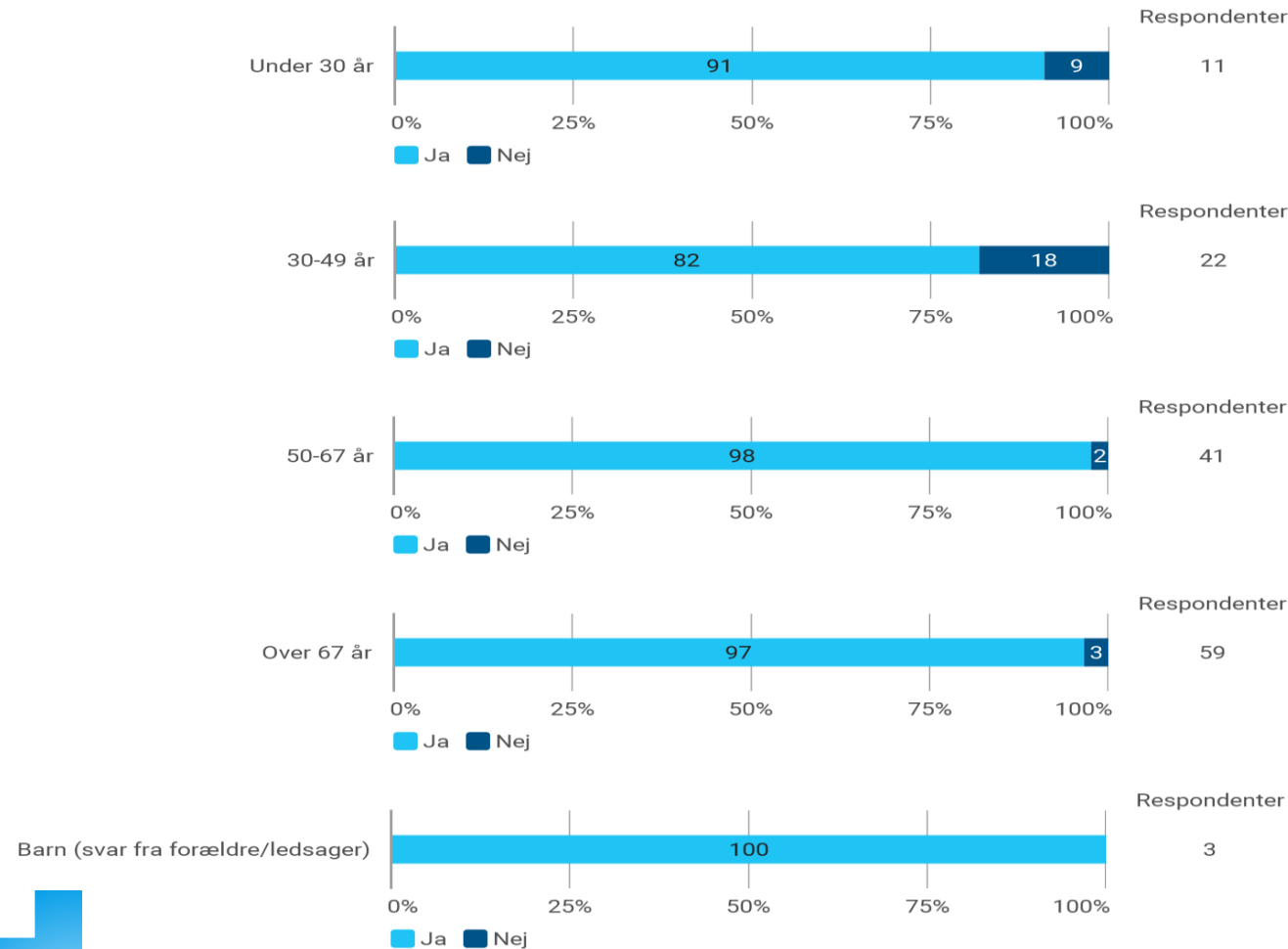
Besvarelser

- 144 besvarelser i ambulatorierne (heraf 10 kun distribueret)
 - Hillerød: 96 besvarelser
 - Frederikssund: 48 besvarelser
- 114 besvarelser fra sengeafsnittene i Hillerød (heraf 6 kun distribueret)

Var det nemt eller svært at booke tid til prøvetagning?



Tilfredshed med åbningstider



Kommentarer

9 personer har kommenteret, at de ønsker senere åbningstider – evt. en enkelt dag eller to om ugen.

Skal bede om fri fra job for at nå ambulatoriet.

Tjek in

- 7 fik hjælp af en anden til tjek in (pårørende, Falck-mand, runner, vores sekretariat, Informationen)
- Mange kommentarer på standen og at det er svært at finde nummeret

Der var problemer med maskinen

Talte med nogen i går, men der blev jeg vippet ud. Hvis man var mere en 11 minutter for sent, var det ud og om igen. I dag var tjek in perfekt. Har prøvet det før. Lappen siddet et mærkeligt sted. Men man finder den, når man ved det.

Forbedring kunne være at nummeret kommer ud foran. Eller der kunne være en lampe, der blinker.

Det gik hurtigt. Kiggede lidt efter sedlen med nummer. Lytter efter lyden af printet.

Lidt svært at se hvor nummeret kommer ud af maskinen

Det var svært at tyde hvor længe man skal følge den hvide streg

Pt var lidt forvirret omkring det hele

At nummeret kommer ud på siden er ikke helt logisk i forhold til at man ikke kan se den

Pt har oplevet at folk har svært ved at finde standen og at de skal huske at tage et nummer

Pt synes ikke at check-in er særlig synlig fra døren, den er nem at overse

har været her tit så det er nemt, men første gang kludrere også lidt i det

der stod så mange derude og troede de stod i kø til selvbetjeningsautomaten så folk blokere lidt så det var lidt besværeligt

Forbedring: man sidder for tæt i forhold til at det er på et sygehus. Venteværelset skal være større eller der skal være mere afstand, eller også skal der være flere hænder til at tage prøver.

Der skal være mere afstand mellem dem som venter, når der er mange der venter

PT vidste ikke lige hvor standen var

gik lidt galt troede ikke at tage nummer og så kom nogle efter og gav pt nummeret så måske stå tydeligere husk nummer, men ellers meget fin

Oplevelse af ventetid

- Generelt opleves ventetiden okay eller ikke eksisterende
- 9 har oplevet det som lang ventetid med forsinkelser
- 10 øvrige kommentarer

Lang ventetid

25 min, lang ventetid

Lidt dårligt

De var forsinket

Lidt længere

Voldsom. Der var 25 min. forsinkelse.

20 min forsinket.

Lang tid, 20 min

Voldsom. Der var 25 min. forsinkelse.

20 min

Øvrige kommentarer

Meget fint, meget godt der kommer en personale og tjekker om vinduet ska åbnes

Meget fint, mangler pladser

Ikke andet end der godt kan være for mange mennesker

Venteværelset var varmt men ellers fint

Ok. Men der var mange der kom ind. Nogen kom ind efter mig, men kom ind før. Ingen rækkefølge i numrene. Hvis folk sidder i lag, er det problematisk med ventetid

Sad det forkerte sted først. 20 min forsinket iforhold til booket tid. Pt. var ok med ventetid.

Ingen ventetid i amb. Men Pt skulle have haft tid i fredags og der var ingen ledige tider.

meget varmt i ventetid. kort ventetid

fint ventede 15 efter skulle have været inde så det er okay ved godt der kan komme uforudsete ting

ingen ventetid, men nogle gange om mandagen og tirsdagen har PT oplevet at vente i over en time og det er for dårligt mener PT

Var du ankommet tidligere (hvis ja, hvorfor?)

- 38 ankom før tid (på grund af kørsel med Falck, andre aftaler på hospitalet, trafik, af hensyn til at finde rundt, eller fordi de generelt gerne vil være i god tid)
- 16 besvarelser vedr. parkering
- 24 ankom lige til tiden
- 6 kom for sent

(svar fra spørgsmål om åbningstider):

"Det var svært at finde parkering i går. kom faktisk et kvarter for sent. Parkeringen er noget lort. Kom en halv time før. Har ventet i 25 minutter. Lige omkring kl. 9 begyndte bilerne at vælte ind."

Besvarelser vedr. parkering

Ja pga parkeringsplads

Patienten var her 15 min før tid pga parkering

Kom tidligere pga parkeringsplads

PT's kone kørte ham til Hillerød

Et kvarter før for at være sikker på at få en parkeringsplads. I dag 10 minutter før. Klokken 9 er kritisk i forhold til parkering. Folk tror, de er på den grønne gren.

Kommer altid i god tid. Også fordi pt. ved at parkering er svært. Henviser til at Herlev er bedre at parkere ved - de går til informationen og henvender sig.

Ankom tidligere fordi at være sikker på at finde parkering.

Kun få minutter før. Men var ved hospitalet før, for det er frygteligt at få en plads her.

Var ankommet tidligere. Kørte i god tid for at være sikker på at nå det. Vidste ikke hvordan det var med parkering. Kom nok 10 minutter før.

5 min før sin tid, for at være sikker - PT kommer fra Farum og det er svært at parkere, man skal køre meget rundt efter parkeringspladser

20 min før tid, fordi PT har dårlig erfaring med parkering - men i dag gik det nemt

PT kommer med bussen fordi det er slemt med parkering

10 minutter før tid pga parkering

Kom 20 min før pga frygt for manglende parkeringsplads

10 min før, parkeringen ved man aldrig hvor nemt eller hvor svært det er at finde en plads

ja, parkering er ikke altid lige til og man kan risikere at køre rundt og lede efter en plads længe

Hvordan blev du taget imod, da du kom ind til prøvetagningen?

Næsten 100 % positive besvarelser – eksempler på positive besvarelser:

Utrolig **sød**, **dygtig** og **beroligende** personale
 Fint modtagelse (en erfaren og god personale som kan genkende patienten)
 De tog godt imod. Lyttede til jokes
 Plejer altid at være fint og søde personale
Super godt
Venlig og sød personale
 Meget fint, som det plejer
 Meget fint fordi var patientens første gang
 Så **flot**. Sidste gang var hun ligeså sød.
 Med et smil - **glad**
 Venlig og **smilende**.
 De var **klar** til at hun kom - venlige.
 Super **god** og **rolig**. Var **forsigtig** og god til at stikke.
 Blev taget godt imod. Spurgte ind til om pt. havde fået taget EKG før.
 Meget fin - altid venlige heroppe.
 Der var en under oplæring, men det gik så fint.
 Venligt og **god oplevelse**
 Meget venligt og **rart** og **hyggeligt**

Super , venlig og sød
 Taget godt imod, **imødekomende**
 Hun var meget smilende
Helt i top
 meget sød, **høflig** og smilende
 rigtig rigtig fint, stor venlighed og smil
Velkomment og **varmt** og **overskudsagtigt**
 Meget fint, fik at vide at det var en studerende
 Venlig, **flink** prøvetager
 Meget venligt og rart og hyggeligt. plus der var studerende
 Meget søde og flinke personale
 med et smil
 Meget venligt og rart og hyggeligt
 Fint, intet at klage over. Han var rigtig sød og imødekomende
 stort smil og velkommen, **upåklageligt** meget sød og **kompetent**
 meget venligt og **omsorgsfuldt**

OK. men det var måske lidt som man talte til et barn. Det var måske lidt irriterende når man er en voksen. Eller fordi man vidste der var en patienttilfredsundersøgelse efterfølgende. En slags påtagethed.

Taget godt imod, dog er der en prøvetager som ofte sidder i rum 3 som Pt ikke kan lide.

Hvordan var kommunikationen med personalet under prøvetagningen?

Overvejende positiv

Meget snakkesagelig
Meget fint, vi fik talt lidt om hvordan jeg havde det
mest small talk, intet fagligt, men pt. er rutineret bruger af amb.
De forklarede hvad der skulle ske - det var hurtigt overstået.
Det kunne ikke være bedre
Fint, have en god dialog.
Pt. havde prøvet det før, så der var ikke behov for en udførlig gennemgang af processen.
Også udmærket. Ikke noget og sige. Hun havde kolde fingre
Den var fin og dækkende
Gode forklaringer af hvert step
Absolut fint, intet negativt at sige
Hun forklarede hvad der skete og det var rart
super, han fortalte hvad der skulle ske og han var meget høflig
super fint og gode info
super fint, han forklarede hvert step
Meget fin hele vejen igennem
Bliver godt fortalt hvad der sker
Den var fin, Pt sætter pris på at blive spurgt flere gange om CPR
Fin kommunikation, meget professionelt
Fin kommunikation, havde tid til at små snakke
gik så stærk er færdig før næsten havde sat sig, smilede og grinede havde det sjovt det var perfekt
snakkede om hvilken arm er bedst fordi ikke så nemt årene ruller. men gik fint
hvert step blev forklaret og det var super rart, trygt og rart for barnet, meget behageligt både for forældre
og barn (6 år)

Udvalgte få knap så positive

Okay kommunikation, personalet var ikke så snakkesalig
Nej, kun cpr og at hun stikker nu
Ingen kommunikation udover det nødvendige
Den kunne være mere voksen til voksen end den påtagethed der var.
Blev ikke spurgt til CPR og navn. Prøvetager tog kort men bekræftede ikke identitet.
Ingen forklaring af hvad der skulle ske, men hun sagde til når blev stukket
Ikke meget kommunikation andet end Pt skulle knytte hånden, det gik meget hurtigt
Prøvetager sagde ikke meget, men det var Pt okay med
Ingen forklaring af hvad der skulle ske, men hun sagde til når blev stukket
den var ikke for god, han var ikke god til dansk

Hvilken information fik du ved afslutningen af prøvetagningen?

- Enkelte husker det ikke, og andre få siger, at de fik den nødvendige information under prøvetagningen.
- Den absolut største del siger, at de ikke fik nogen information ud over at bøje armen, da prøvetagningen var afsluttet.

Er der behov for, at vi giver information ved afslutningen af prøvetagningen? De fleste patienter tilkendegiver, at de ikke har behov for det, men nogen synes, det ville være rart.

Generel tilfredshed i Hillerød

Overvejende positiv over hele linjen 😊

Øvrige kommentarer:

Alt fungerer godt men ventetiden var lang

Bedre udluftning i venteværelset

Mangler plads i venteværelset

Lidt langsom, derfor ikke i bedste kategori

Følte kommunikationen kunne være bedre.

Mindre ventetid kunne have gjort oplevelsen til et top besøg.

Venteværelset var crowded. Derfor satte pt. sig ved onk stedet. Derudover nævnte pt. at det kunne være en ide at nudge folk hen mod elevatoren da den egentlig er puttet lidt væk bag en mur.

Sikkerheden i forhold til CPR kunne være bedre.

Det ville være dejligt, hvis man også kunne få taget prøver på Rigshospitalet

Bookingen: det kunne være smart hvis man ikke skulle bruge nem-id, hvorfor er det ikke overgået til mit-id endnu - fordi alt andet er overgået til mit-id.

Parkeringen er det eneste negative omkring prøvetagningen

Venteværelset er tæt pakket med stole og smalle gange at bevæge sig rundt i. Og så standeren med nummeret kunne godt forbedres

Pt ville lidt ønske at der var kaffe/te/kakao, hvis man er nervøs eller rastløs i venterummet.

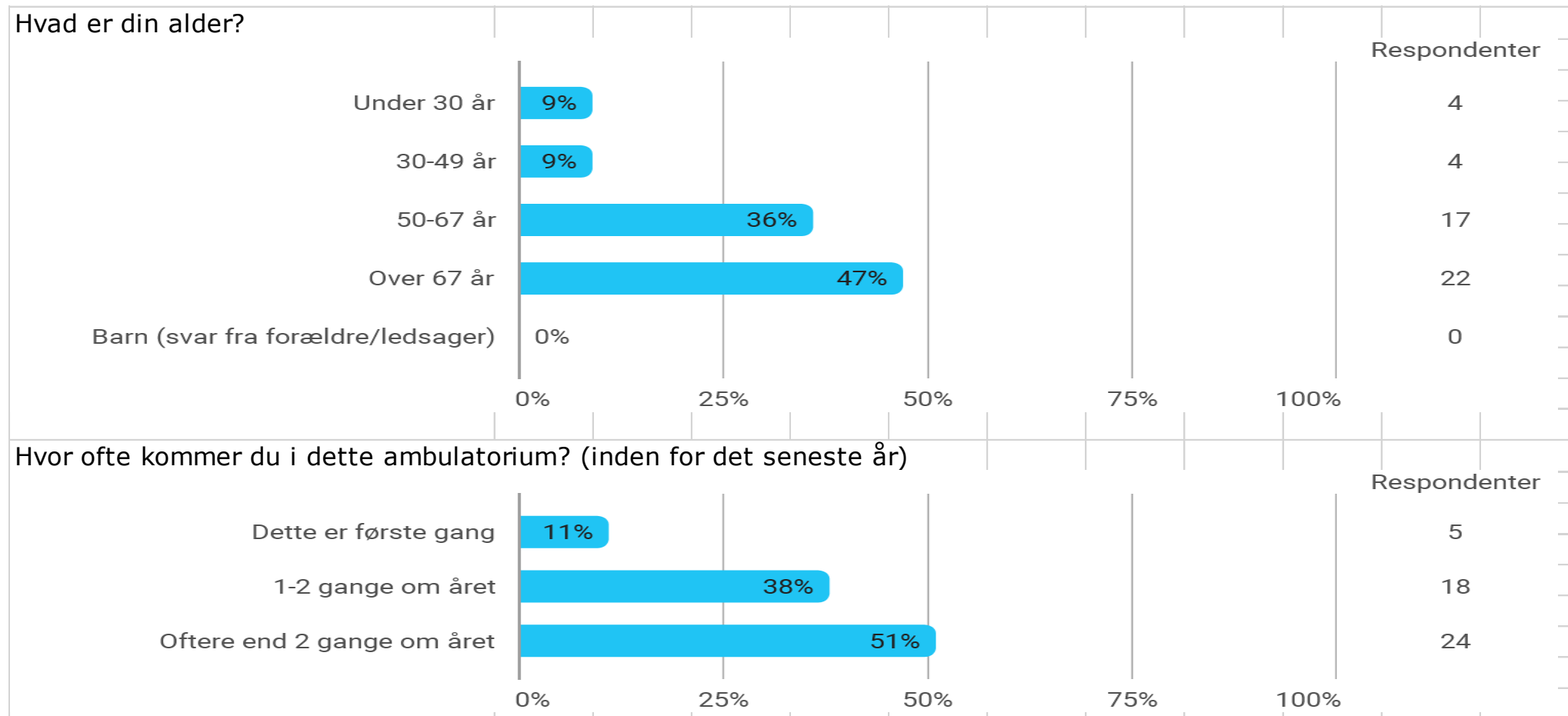
Pt synes at der mangler et bord eller noget til at sætte taske/ting på

Check-in er en negativ oplevelse, og den er i et mørkt hjørne og svær at se. Parkering er også så upålidelig, at Pt går fra en parkeringsplads længere væk

det kører som det skal. Og der må meget gerne ske en ændring ved frokosttiden. altså hvor der er færre patienter under frokosttiden for personale. netop da patienterne venter over 30 min.

Ventetiden var irriterende og man sidder for tæt, så PT stod op. der skal være mere plads

Resultater for ambulatoriet i Frederikssund



Tjek in

- 16 syntes, at det var nemt og fint
- 8 fik hjælp (primært fra de studerende, der indsamlede spørgeskemaer)
- 5 negative kommentarer

Negative kommentarer

Der var ingen i informationen, det var ikke tydeligt hvor man skal gå hen og vente for at få taget blodprøver. PT vidste at hun skulle vente i forhallen ligesom sidst gang (for på daværende tidspunkt var der en i info) og så blev PT kaldt ind ved navn.

overså den først som kom først til blodbanken og så tilbage igen

lidt mærkeligt der ikke sidder nogen i informationen og kan hjælpe det er det første sted man kommer ind og er lidt forvirret

kunne ikke finde scanner ikke særlig tydeligt hvor den var. Den skal have større skilt eller flyttes

Oplevelsen var dårlig i dag fordi, der var ged med numrene på selvbetjening

Øvrige kommentarer

Der mangler tøjstativer til at hænge tøj op om vinteren

Lidt mærkeligt at nummeret kommer ud på siden af standen, altså nummeret er skjult og første gang kunne PT ikke finde nummeret og PT har set en masse andre have svært ved at finde nummeret. Måske det kunne sidde på forsiden, eller det kunne stå på skærmen at nummeret kommer på siden, i stedet for et lille stykke papir som der nu er klistret fast.

PT ønsker at nummeret i standen kommer ud på forsiden, fordi det ikke er indlysende at tage det på siden. PT ønsker ellers bedre skiltning med at nummeret kommer ud på siden.

Alt er nemt, men nogle gange er der ikke papir i printeren til numrene

det fungerer, først kom for langt så skiltning ikke helt god.

Første gang PT kom, var det svært at finde ud af hvor hun skulle gå hen. Man skal gå og kigge ned i gulvet og ikke bare kigge lige ud, det var måske et forbedringspunkt.

automat ikke nem at finde for alle, men fint for pt man kan dog nemt overse den

Generel tilfredshed i Frederikssund

Tæt på 100 % positive kommentarer

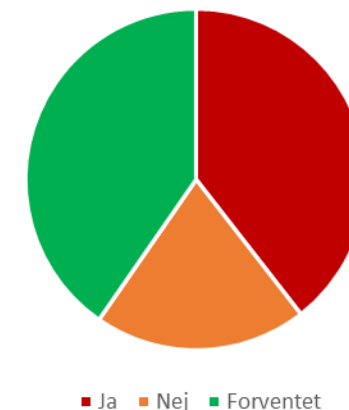
Positivt som PT til glukosebelastning ikke at skulle sidde i venteværelse med alle de andre PT'er som skal til alm. blodprøve meget det samme når så tit afsted. Men har ikke noget specielt at sige. I dag var godt fordi bioanalytiker stikke uden at Meget venligt personale, omsorgsfulde
nej det er meget det sammen, der styr på det gjorde hvad hun skulle
Som sædvanligt behageligt personale :)
positiv oplevelse. kommunikationen med bioanalytiker var rigtig god, have nogle fælles ting at snakke om
Det fungerede som det skal
generelt er sygehus kedeligt. men det er selvfølgelig er det det. Ikke andet at bioanalytiker var smadder sød
alt var fint, og det fungerer :)
kørt glat igennem intet at brokke over
dejligt at tiden holder i dag. Det sker ikke altid. Mest irriterende her er nummersystemet forvirret. Der man skal hen ska
Intet at klage over.
gode oplevelser hver gang. fin ventetid og fin behandling det fungere
Alt var fint
det var jo "bare" en blodprøve. Oplevede en anden blev hentet fordi hun overhørte nummeret på skærmen det var godt
At man sidder på rækker er ikke så rart, man sidder og kigger hinanden i nakken og man kan ikke holde øje med resten a
Rigtig god fordi man kom ind 2 min før og personalet var søde. PT har været her før og ved hvor tingene er :)
søde spillende personale
det har gået som det skulle fint
Forbedring: første gang var det svært at finde ud af hvor det var, altså lokationen for tjek-ind
skidt virker, booking og blodprøver virker fint. Booking af både blodprøve og EKG lidt svært at forstå
Alt var godt. glad og tilfreds

Alt var fint :) meget glad PT. Det hele gik dejligt hurtigt
Alt var super godt
meget positivt, pt håber hospitalet holdes åbent
bioanalytiker var sød og hyggelig at snakke med
Alt var fint
Alt var super fint
godt har intet at sige. Især da hun kom og var forsinket og kunne få en ny tid og personale hjalp til at checke ind da hun
kyrds og bolle. Skønt det fungere
Kortere ventetid end der plejer. Alt fungerer godt
Alt kører så fint
især godt, rart atmosfære og tryk ved tingene blev gjort ordentlig. Har oplevet på riget hvor pt var tvivl om personale ha
bioanalytiker var sød
Alt fungerer fint
godt flow i tingene. ventetiden var især godt da kom ind til tiden.
Alt var som det plejer, og alt kører fint. Men PT kan godt se at der er mange som har bøvlet med at tjekke ind
Det fungerer super godt at der går en rundt bagved i lokalet, som hjælper prøvetagerne med ting - og denne funktion sy
især godt, da pt fik ændret tid fra i morgen til i dag, der var god smidighed i tidsbestillinge.
det godt det hele, ikke noget klage på overhovedet, har ikke prøvet noget dårligere så fint
Alt er fint
Alting var godt og PT er meget tilfreds.
det er lidt dødt i forhold til andre steder, ikke så meget mennesker
Altid god oplevelse på Frederikssund. God parkeringsmuligheder
Godt
Det gode var at vi stod til rådighed da selvbetjeningsstanderen ikke virkede

Information om, at der skulle tages prøver

- Ud af de 23 patienter, der ikke fik info om, at der skulle tages prøver, giver kun en enkelt direkte udtryk for, at det ville have været rart.
- 46 patienter forventede prøvetagning automatisk
- 45 patienter har fået besked (primært fra en sygeplejerske/afdelingen)

1) Fik du information om, at der skulle komme nogen og tage blodprøver/EKG?



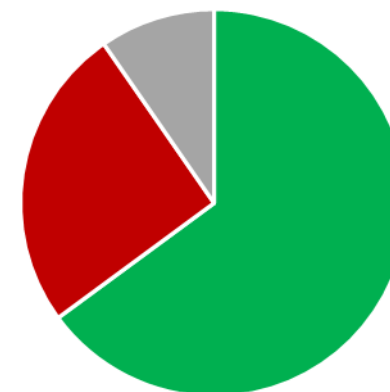
Ja	45
Nej	23
Forventet	46

Hvordan præsenterede prøvetageren sig?

Dem, der præsenterer sig, gør det med navn og mange også med faggruppe – enkelte også med hvilken afdeling, de kommer fra.

Kun få af dem, der svarer nej, giver udtryk for, at de har manglet det.

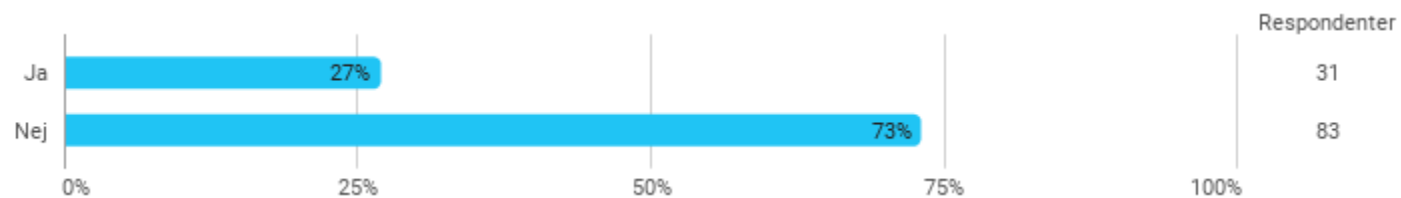
Præsenterede prøvetageren sig?



■ Ja ■ Nej ■ Husker ikke

Ja	74
Nej	29
Husker ikke	11

Fik du at vide, at prøvetageren kom fra en anden afdeling?



Hvordan var kommunikationen under prøvetagningen?

Overvejende positiv – men ikke så positiv som i ambulatorierne.

Blandt kommentarerne om ingen kommunikation er:

Ik andet end ”der kommer lige et stik”

Ingen

Nej ingenting

Nej der var ingen patienten havde svært ved at forstå hende

Patient svær at tage blodprøve, så de snakker når de rammer ved siden. Patient vil gerne have snak undervejs, men sker ikke så meget

Nej. Sød ung mand men ingen kommunikation

Patient mindes ikke at der er nogen videre kommunikation.

Der var ikke snak under prøvetagning, men patienten ønskede at det var der

Der var ikke rigtig nogen kommunikation. Det var hurtigt overstået.

Fortæller at prøvetager fortæller at der bliver taget en blodprøve

Ingen kommunikation udover ”jeg stikker nu”

Okay, der var ikke så meget

Stille

hun fortalte når hun stak

Vi talte ikke sammen, det er meget forskelligt med dem der kommer

nej det synes jeg ikke, men jeg vidste det i forvejen

måske kunne den være mere venlig eller imødekommende

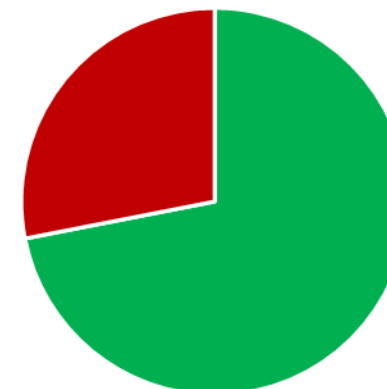
ingen samtale, det er så tidligt om morgenen så det er fint. Jeg er opereret i maven og hun lagde sine ting på min mave, det var ikke så behageligt

Sygeplejersken endte med at tage blodprøven

Prøven bliver bare taget. Ikke så meget snakken.

Patient føler sig ikke hørt

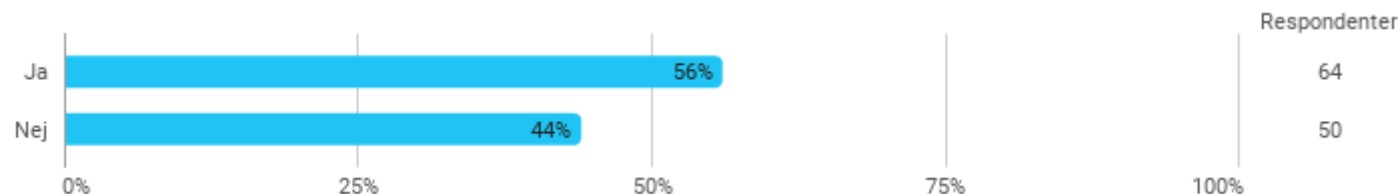
Oplevet kommunikation under prøvetagning



■ God ■ Ingen kommunikation

God	82
Ingen kommunikation	32

Fik du svar på dine spørgsmål?



Fejlkilde her er, at dem, der har svaret nej, heller ikke har haft spørgsmål. Kun få har reelt ikke fået svar på deres spørgsmål:

Hvorfor, der skulle tages blodprøver

Nej

Nej

Nej

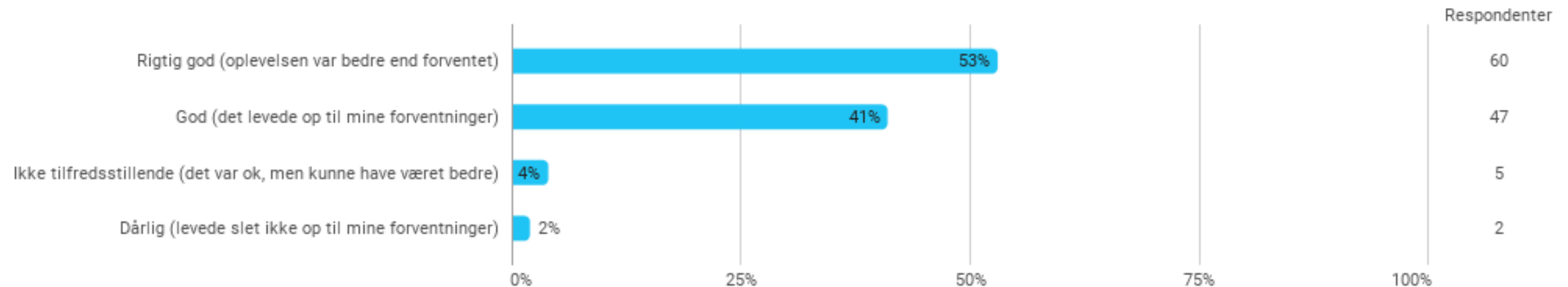
Nej

Hvornår man ca ville få svar

Spurgte om blodprøven kunne tages et andet sted, hvor blodprøvetageren ikke kunne, då sygeplejesken kunne skulle tage den. Ville være nemmere hvis prøvetageren kunne tage der

Havde ikke nogen igår, da patient selv havde sat sig ind i det. Men vil gerne vide. Vigtigt for patienten, at vide de kommer, så kan forberedelse sig
Men infoen er ikke så omfattende.

Generel oplevelse af prøvetagningen



Generel oplevelse af prøvetagningen – positiv

Gode til at stikke og var de samme personer der kommer

Alt har været perfekt med behandling og personale

Høre hvad patienten har at sige. Lytter meget alle faggrupper

Har været ude for en gang at vedkommende ikke kunne stikke plus patienten for blodfortyndende så huske at spørge om patienten tager blodfortyndende. Meget tilfreds patienten Hjælpsomme

Patienten synes oplevelsen altid er godt. Det er godt i en helhed

Positiv... Patient er blevet mødt med god kontakt er tilfreds med sin behandling. Folk er søde og rare og imødekommende.

Patienten føler sig godt tilpas

Det betyder ikke noget for patienten at der ikke var kommunikation

Positiv. Det blev lyttet til hvordan patienten ønskede det skulle gøres.

Den bedste oplevelse var at blodprøvetageren ramte rigtig første gang og var god til at stikke

Positiv.... Det var som forventet. Man ved der tages prøver på hospitalet. Pt. Fik svar på en urin prøve, hvilket var god info, selvom det ikke var nødvendigt.

Personalet var god til at stikke

Det har levet op til pt forventninger. Men rengøringen er under alt kritik.

Pænt behandlet og prøvetageren har været oplysende

At man ved hvad det drejer sig om. Kunne svare på spørgsmålene der bliver stillet

Rigtige gode og dygtige personale

Synes det er professionelt

Hvis den sku være bedre skulle man sidde i en guld stol

Generelt fint ingen yderligere kommentar

har meget svært ved alt med nåle, men bliver næste overrasket over hvor lidt det betød hver gang de kommer

i år kom den absolut sødeste bioanalytiker, der lige var kommet tilbage fra barsel, meget ros til hende. Hun udstrålede interesse for mig og var meget nysgerrig omkring hvem jeg var.

Hun gav sig tid til at tale om andre ting en sygdom. Det var som om hun nød at være tilbage - et meget kært menneske

Ville være godt, hvis prøvetageren kunne tage i drop?, men oplevelsen var god

Vigtigt, at det er professionel gjort! Og vidste hvad hun lavede

De gør sig umage, for ikke at stikke for meget. Er gode til at stikke. Pt har været tilfreds

Det var bare helt fantastisk! Rigtig god service!

Synes, generelt at man får en god behandling. Fe er søde og imødekommende

De er rigtig gode med nåle. Det er godt, det de gør nu

Mange forskellige tager prøven, men det har været en fin oplevelse.

Prøvetageren var dygtig, men det varierer med nogle af de andre prøvetagere. Virkelig god behandling

Den venlige kommunikation og at de kunne deres håndslag.

Pt synes bare det kører som det skal.

Generel oplevelse af prøvetagningen – negativ

De er lidt usikre nogle af dem der stikker

De gamle er gode til at stikke. De unge skal log lære det

Ikke alle er gode til at tage blodprøverne, mener patient.

Kan været vanskeligt at tage blodprøver på pt, så det generelt ikke så rart

Nogle er bedre end andre.

De rammer meget ved siden af, men patient siger, det også er noget med hans blodåre.

Vil gerne informeres om hvorfor, der skulle tages blodprøve. Sygeplejerske informeret, at patient er meget syg, så måske ikke ved, at har fået svar og ellers har pårørende blevet oplyst

Negativ. Pt. Kunne godt have brugt lidt info om at der skulle tages blodprøver.

Der løb blod ud (har åre der stråler), men har ikke betydning

Kommentar: Prøvesvar tiderne kan tage lidt tid, siger patient

Måske kunne sygeplejerskerne på forhånd fortælle at der kommer en og tager blodprøver og hvilken faggruppe de er fra
det var træls at skulle have tage blodprøve

mere venlighed og imødekommende, men var god til sit arbejde

Vide, hvornår de kommer og hvad det skal bruges til. Patienten vil gerne have, at blodprøvetageren måske er lidt mere lydhør, i forhold til hvad patienten siger: "vil h'erne have du bruger en babynål" eller "venstre arm er bedst".

Blodprøvetageren er måske ekspert, men de kan måske bare lytte. Men overordnet oplevelse er meget god

Her er for meget uro. Det bryder pt. Sig ikke om.

Patient føler sig ikke hørt efter mange års indlæggelse

Fejlkilder

- Stor forskel på, hvad de enkelte interviewere har skrevet ned, når patienterne har givet deres mundtlige svar
- Besvarelserne farvet af tidligere svar (teknisk ting i forhold til felter, der skulle udfyldes i spørgeskemaet)
- Kategorisering af besvarelser er subjektive

Konklusion

- Stor ros til personalet i ambulatorierne 😊 De gør det super godt; patienterne er positive og godt tilfredse
- Også ros til personalet på runderne, men vi kan måske stramme lidt op på kommunikationen og venligheden?

Flere indsatser i KBA – venteområder og intro til timelønnede

Emne	Deltagere	Aktion	Aftaler
Film til venteområder HIH/FSH	Camilla Demuth Nielsen (CNIE) Faglige koordinatore	• CNIE kontakter CHRU Simulation og e-learning v/ sektionschef Peter Hultberg https://www.regionh.dk/e-learning/Sider/default.aspx	Brugerpanelinddragelse
Intropakke til timelønnede, der skal kunne tilgås via Kursusportalen	Annette Vestergaard (AVES) Faglige koordinatore	• AVES mødes med medarbejdere der er ansvarlige for KBAs introprogram (Margrethe Wandall, Ann-Britt Hillig og undervisergruppen) og afklare hvilke emner fra det fysiske introprogram der skal inkluderes i den virtuelle pakke) • AVES kontakter CHRU Simulation og e-learning v/ sektionschef Peter Hultberg https://www.regionh.dk/e-learning/Sider/default.aspx, der kan guide videre i processen i forhold til at få undervisningspakken optaget på kursusportalen	

Flere indsatser i KBA – kommunikation

Emne	Deltagere	Aktion	Aftaler
Kommunikation i prøvetagningssituationen, både på sengeafsnit og i ambulatorier	Kamilla Søby Winde (KWIN), Birgit Krindel Beyer (BKRI) og Christina Bojesen, faglige koordinatore, Helle Alsbæk	• Vi afventer præsentation af patienttilfredshedsundersøgelsen v/Jens Løgstrup i uge 32/33 i forhold til konkrete indsattpunkter • Fokuspunkter kunne være: Udarbejdelse af "talekort" i forhold til kommunikation under prøvetagning/træning	• Afventer mødeindkaldelse fra Jens Løgstrup i uge 32/33: 1. De vigtigste læringspointer fra spørgsmålene til patienterne. 2. Hvilke tiltag inspirerer patienternes svar til, ud over en film til venteområder? Resultat af patienttilfredshedsundersøgelse fremlægges på personalemøde d. 20/9. Fokus på hvor godt et resultat der er kommet ud af undersøgelsen, samt hvordan den efterfølgende kommunikationsindsats håndteres. FK AMB og KWIN står i spidsen for kommunikationsindsats.
Kommunikation i prøvetagningssituationen, BØRN	Camilla Demuth Nielsen samt børnegruppen på KBA, faglige koordinatore	• Udarbejdelse af "light-patient/pårørende tilfredshedsundersøgelse" • Der arbejdes pt. på optimering af logistik omkring prøvetagning på børn i både sengeafdelinger og ambulatorier	• Møde med BUA 18. august kl. 11 LUKKET, pga. andet samarbejde på børneafdelingen.

Flere indsatser i KBA – badge og wayfinding

Emne	Deltagere	Aktion	Aftaler
Badge med tekst PRØVETAGER (a la ”jeg er ny medarbejder”) – afprøves først i Akut Afsnittet	Annette Vestergaard	Badges fremstillet og afprøves pt. i Afsnit AkutLab	AVES præsenterer og evaluerer badges efter tavlemødet i uge 33
Wayfinding – ambulatorie FSH	Christina Bojesen (CBOJ), Helle Alsbæk	Nudging	01.09.22: JL har besøgt FSH fredag d. 26/8 og CBOJ og JL talte om forskellige tiltag der er under implementering.