

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?
2	Kom i meget god tid for at finde en mulig parkeringsplade, da det er svært og dyrt at finde :-). Ellers kom jeg til i fin tid af jeres søde personale.	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?
3	Total mangel på evne/mulighed for at tage samlet ansvar for symptom, der er opstået i forbindelse med behandling, men tilsyneladende rammer andre afdelingers ansvar. Bare ved at skulle skrive det nu, popper irritation op.	I ringe grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Et tilsendt spørgeskema fra ambulatoriet blev medbragt i udfyldt stand, men blev overhovedet ikke kigget på ved besøget!	I høj grad
9	Der blev skrevet et notat i min journalen om, at jeg skulle have skiftet min pacemaker, og nu fjorten dage senere, er der intet sket.	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?
2	Jeres personale er så søde, og de knokler virkelig, jeg har kun respekt for personalet på Aarhus Sygehus :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Grundlæggende er der mange dygtige og hjælpsomme behandlere. Evnen til at koordinere og samkøre behandlingsforløb er ikkeeksisterende. Jeg har selv undervejs i forløbet skullet styre at få aflyst konsultationer og behandlingsforløb, som bookes og iværksættes af de forskellige afdelinger, når tilsvarende undersøgelser allerede er bestilt; masser af spild. Det mest frustrerende har dog været, hvor svært (umuligt) det var at få nogen til at forholde sig symptomer i forhold til det, der var bestemt som sygdomspræmis. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I ringe grad
5	Sidste besøg i [efteråret] kunne uden risiko været ordnet pr. telefon eller evt. brev. Besøget resulterede i aftale om blodprøvetagning, men lægens bestilling af denne var forsinket. God hjælp ved bestilling af patientbefordring. Hurtig hjælp ved fremsendelse af manglende medicin. Tak for kakao :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad