

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	Godt tilfreds.	I meget høj grad
16	Der er jo ikke nogen modtagelse, da man jo selv skal tæste sin ankomst ind og sætte sig i venteværelset efter at have vejret sig. Derefter håber man på, at ventetiden ikke bliver for lang.	I nogen grad
55	Jeg oplevede en rigtig god service. Sygeplejersken, som jeg kom ind til, var perfekt. Ingen latinske navne kun dansk. Det var jeg rigtig glad for.	I høj grad
56	Det ville være en god idé enten med en bedre skiltning om hvilken scanner, der hører til hvilken afdeling og evt. ville det være rart at kunne nøjes med at scanne en gang. Hvis ikke, så informer i indkaldelsen at det er to tider, og at man skal scanne sig ind to gange.	I høj grad
80	Dette besøg er en del af en større besøgsrække, og det undrer mig til stadighed, at man allerede "om morgenen" kan være 20 minutter forsinket. Ikke at 20 minutter i sig selv er en katastrofe, men hvis man ved den første patient er 20 minutter bagud, hvad udvikler det sig så ikke til i løbet af dagen. Årsagen til forsinkelsen denne dag (som jeg forstår det) var afdelings morgenmøde, altså en planlagt begivenhed. Som projektleder i det private, er det mig uforståeligt hvorledes en gentagende planlagt begivenhed, dagligt kan give anledning til forsinkelser. Enten bør man holde de tider, der er planlagt, eller også må man planlægge patienternes mødetid derefter. Endeligt, er det virkelig nødvendigt, at et planlagt morgenmøde skal strække ud?	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Det brev jeg fik fra afdelingen var formuleret så generelt at det næsten skræmte livet af mig. Jeg fik det lige op til en weekend! En telefonopringning (fra min side) mandag morgen, hvor jeg fik en fin forklaring, redte trådene ud og dramatikken aftog.	I meget høj grad
27	Jeg måtte selv kontakte ambulatoriet, da jeg ikke fik den årlige genindkaldelse, som var anført i min journal.	I meget høj grad
39	Det med skiftende læger er spild af min tid og deres tid. Hvis ikke min læge kan, kunne jeg blive ringet op. Opringeren kunne fortælle mig min tal.	Slet ikke
51	Manglede ikke noget.	I høj grad
78	Det var et gruppemøde. Der var usædvanligt mange spørgsmål fra deltageren. Dette var forstyrrende for mig. Jeg kunne ønske, at personalet i højere grad havde styret, at de fik sagt det, som de havde planlagt.	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?
6	Jeg synes nogle af brevene fra afdelingen er for generelle. Der burde være mulighed for større differentiering, men den sekretær jeg snakkede med sagde, at den mulighed havde de ikke? Mit sidste besøg her i [sommers] var supergodt hele vejen igennem (altså bortset fra den første indkaldelse fra afdelingen). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
16	At man selv skal gøre opmærksom på, at der igen er ved at komme en del forskellige læger ind over mine ambulante besøg. [Kontaktperson]	I høj grad

30	Personalet er utrolige flinke, hjælpsomme. Man føler sig godt tilpas, da der er styr på alting føles det som om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Har gennem alle årene fået en ualmindeligt god og venlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
72	Jeg har altid fået en særdeles kompetent og venlig behandling på ambulatoriet, og jeg er meget taknemmelig for den hjælp, som jeg modtager. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
79	Fuldt tilfredsstillende forløb.	I høj grad
80	Hele vejen igennem forløbet, har jeg mødt utroligt venlige, kompetente og imødekommende personale. Desværre lader det til, at der er en hel del venten på hinanden, manglende ledelse og koordinering. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad