

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	Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
9	Meget god modtagelse.	I høj grad
12	Ventetiden, kort eller lang, skyldes i nogen grad akutte indkomne patienter fra byens læger. Disse skal der ligeledes være plads til.	I nogen grad
23	Synes, at I har været yderst professionelle i forhold til min situation. Rigtig god information i forhold til operation.	I meget høj grad
27	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
28	Rigtig fin modtagelse. Jeg kom til fem minutter før aftalt tid. Rigtig professionelt.	I meget høj grad
33	Jeg skulle vente i venteværelset i næsten en time og 30 minutter.	Ved ikke
41	Jeg blev taget meget pænt og professionelt imod.	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?
12	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål ved senere besøg hos lægen.	I høj grad
27	Godt informeret.	I meget høj grad
28	Helt fantastisk behandling af NN læge. Han havde virkelig, det havde jeg faktisk ikke forventet, sat sig ind i mine journaler, både i eget regi men også journaler fra andre afdelinger. Han var virkelig god, troværdig og professionel. Lægen der skannede mig, fortjener samme ros. [].	I meget høj 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?
12	Jeg har tidligere været indlagt på hospitalet og har altid fået en god behandling, og personalet er altid meget hjælpsomme. Men under min sidste indlæggelse må jeg erkende at opleve, at personalet har fået alt for travlt og ikke altid har den fornødne tid til patienterne. Der er ganske enkelt ikke tid til den enkelte. Dette gælder specielt i weekenderne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Følte lægen var i øjenhøjde med mig og det gjorde mig tryk, at denne var lidt uhøjtidelig og uformel. Så synes det var betryggende med en velkomst, der ikke var stiv, formel og præget af "hvide kitler". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Venlighed, imødekommenhed, humor. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Ingen forbedringer. Smilende, venligt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

41 De var yderst fleksible. Også i forhold til at jeg havde kludret i det med hensyn til tider og adresser, selvom det var tydeligt beskrevet. I meget høj grad
[Relationer til personale/Pleje]