

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	Alt var som det skulle være.	I meget høj grad
2	Hurtigt, effektivt og venligt.	I høj grad
3	Super informativt og velforberedt personale.	I høj grad
12	Alt fungerede, som det skulle. Jeg følte, at jeg var i rigtig gode og kompetente hænder.	I meget høj grad
17	Glad og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
24	Forsinkelse på [nogle minutter] blev informeret, men var nærmere en time.	I høj grad
36	Mulighed for check-ind på afdelingen, så man ikke skal nedenunder for at gøre det.	I meget høj grad
39	Alt var ok.	I meget høj grad
50	Skulle møde ind på første sal, men måtte retur ned af trapperne for at tjekke ind på skærmen. Det var andre ventende patienter, der formidlede den information.	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?
12	Det har jeg ikke, er fuldt ud tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
24	Rigtig venlige folk.	I 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	Smilende, kompetent personale, som havde helt styr på, hvad planen var med mig. Virkede på ingen måde fortravlede. Dejligt at en person tog imod mig, og på fineste vis førte mig igennem forløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Virkede som jeg var blevet "glemt" i systemet efter første undersøgelse på afdelingen. Fik besked på, at jeg skulle til kontrol ca. en måned efter første undersøgelse, men blev først indkaldt 1 1/2 måned efter og i forbindelse med et telefonopkald. Ellers har alt forløbet fint. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	De var venlige, rolige, og fik mig til at slappe af, da jeg var nervøs inden operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Jeg syntes, det virker meget upersonligt, at man bliver kørt ud til opvågning, og blot ligger der med en skærm i mellem til næste patient. Maden var ikke optimalt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
39	Alt var OK.	I meget høj grad