

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?
11	Ingen ventetid, kom for med det samme.	I høj grad
14	Dejlig modtagelse. Jeg følte, at de stod klar til, at jeg skulle komme, og de var utrolig søde.	I meget høj grad
19	God patientservice.	I meget høj grad
35	Jeg ventede i tre kvarter, men der var i indkaldelsesbrevet gjort opmærksom på evt. ventetid. Dog var jeg ved at føle mig glemt, da alle, der var i venteværelset før mig, var blevet indkaldt. Tillige var der kommet flere efter mig, som også var blevet kaldt ind. Måske kunne man gøre en ventende patient opmærksom på, at man ikke var glemt. Det praktiseres på nogle afdelinger på sygehus NN.	I høj grad
38	Da jeg scannede mit sygesikringskort, fik jeg at vide, at jeg ingen tid havde den pågældende dag. I receptionen kunne de venligt fortælle mig, at det måtte være en fejl. Jeg gik tilbage til modtagelsen, og blev manuelt registreret.	I meget høj grad
40	Det var super.	I meget høj grad
45	Alt OK.	I meget høj grad
50	Med taknemmelighed. Kun mødt venlighed ved modtagelsen.	I 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?
35	Jeg manglede ikke information. Men var forundret over, at man ikke vidste, at jeg havde konsulteret ambulatoriet et år tidligere med samme lidelse, som nu blot er væsentligt forværret.	I høj grad
40	Fin og grundig undersøgelse og konsultation.	I meget høj grad
45	Alt OK.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Recepten på medicinen blev ikke sendt til apoteket den dag, jeg blev opereret. Dette var en fejl. Det var derfor svært at få fat på medicinen. Min søn fik fat i lidt medicin ved at kontakte flere forskellige apoteker i weekenden. Der er nemlig ration på hvor meget man kan få udleveret, når man ikke har en recept. Ydermere fik hjemmeplejen ikke besked om medicinen. Hjemmeplejen ville derfor ikke give mig medicinen, så min søn blev nødt til at give mig det. Det var meget besværligt.	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?
----	--	---

6	Fint/ok.	I meget høj grad
23	Kunne have ønsket, at man kunne have videreformidlet påtalte smerter i foden (jeg var henvist med mine hænder), da det jo er samme afdeling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
33	For lang ventetid mellem røntgen og samtale med læge. [Ventetid]	I meget høj grad
35	Ambulatoriet kan måske lige kigge i tidligere journaler. Jeg havde naturligvis håbet, at jeg kunne hjælpes med min problematik. Men er absolut meget tilfreds med, at ambulatoriet henviste til MR-scanning. Og som noget meget positivt gav de mig et telefonnummer, så jeg kunne ringe op og få en ny tid i ambulatoriet straks efter, jeg havde fået scanningstid. Det var dejligt. Dog udeblev scanningstiden, indtil jeg selv rykkede for den. Men det er uden for ambulatoriets regi. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
38	Alle var meget venlige, sympatiske og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
39	Man fik en pæn modtagelse og kunne spørge om hvad som helst. Venlighed hele vejen igennem. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Meget venlige og grundige læger. Venligt sundhedspersonale. Fin service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Der er lang ventetid til første undersøgelse i ambulatoriet, dernæst ventetid på scanning og endnu en gang lang ventetid på undersøgelse i ambulatoriet. U hensigtsmæssigt når man har et problem, der gør man ikke kan passe sit arbejde ordenligt! [Ventetid]	I meget høj grad