

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	Ikke noget, jeg var tilfreds.	I høj grad
18	Var lidt usikker på, hvor jeg skulle vente, og ligeså om de kunne finde mig.	I meget høj grad
21	Ingenting, det gik som planlagt.	I meget høj grad
23	Det var smilende og imødekommende personale i receptionen, jeg blev modtaget af.	I meget høj grad
27	Et utroligt engageret personale, der gav sig god tid til at besvare spørgsmål.	I meget høj grad
33	Synes, at jeg fik en meget god modtagelse, og personalet var søde og meget hjælpsomme og var gode til at besvare de spørgsmål, jeg havde. Super god.	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?
2	Det gør jeg ikke.	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?
6	Jeg fik en god og tryk oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Egentlig slet ikke Ambulatoriet i anden bys skyld. Men ved henvisning fra min praktiserende læge blev det besluttet, at jeg skulle have tid i anden by. Mest pga. mit daværende job. Jeg fik hurtigt henvisning, MEN til Randers. Jeg ville afmelde/ændre tiden. MEN MEN MEN, når man står alene i en butik, og kun har meget kort tid at kontakte ambulatoriet i (indkaldt [på bestemt ugedag] til [efter weekenden]), ER DET JO FAKTISK UMULIGT at ændre tid. Jeg ventede i telefonen, mens jeg fysisk skulle betjene en del kunder i [butik] :-(. Hvorfor pokker kan man ikke maile til jer? Efter en time kom jeg igennem til Randers, hvis ikke havde jeg desværre blevet nødt til bare at blive væk. OG DET ER VEL IKKE DET, SOM KAN VÆRE MENINGEN MED DET. Meget dårlig oplevelse af egentlig at være blevet indkaldt hurtigt. Fin oplevelse i Ambulatorium i anden by. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
23	Hende, der tog prøver på mig, var rigtig dygtig. Hun vidste, hvad hun lavede. Hun var god til at informere på et sprog, man kunne forstå. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Jeg fik besked om, hvor jeg skulle gå hen. Venligt og kompetent personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Kunne være rart med den samme læge NN hver gang. [Kontaktperson]	I meget høj grad