

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	Ingen kommentarer. Var helt tilfreds.	I høj grad
2	Meget sød og imødekommende personale.	I meget høj grad
15	Jeg kom for sent til en tid [om eftermiddagen]. Venteværelset var tomt og ligeledes kontorerne omkring venteværelset. Jeg måtte derfor bevæge mig ned ad konsultationsgangen for at finde nogen at melde min ankomst ved.	I nogen grad
18	Kan bekræfte en venlighed og imødekommenhed, helt fra vi kontaktede regionen med tid - og modtagelse/behandling i Horsens.	I meget høj grad
21	Alt var fint.	I høj grad
23	De havde mig ikke på listen! Men da de fandt ud af, at jeg var der, gik det stærkt, og jeg gik en fantastisk service.	Slet ikke
27	Man føler sig velkommen.	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?
10	Det virker som om, at der er for få ressourcer i høreklinikken, men personalet kompenserer. Det giver lang ekspeditionstid.	I høj grad
17	Jeg har fået en meget fin behandling af personalet. Har været meget tilfreds med en god information fra NN.	I meget høj grad
21	Ingen mangler.	I høj grad
23	Det var bare høreapparater.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
23	Jeg stod ikke på listen.	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?
13	Svært at skelne imellem om det er kommunalt eller regionalt "arbejde".	I høj grad

21 Alt var fint.
[Kvalitet i behandling]

I høj grad