

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	Der var ikke noget at pege fingre af.	I høj grad
2	Parkering var meget dårlig. Jeg skulle gå meget langt, hvis man var heldig at finde en!	I høj grad
8	Den ene hånd ved meget lidt om, hvad den anden laver. Som sygehusvæsenet i øvrigt en meget ubetyggende oplevelse. En jungle af manglende professionalisme, som den enkelte læge/sygeplejerske kæmper en håbløs kamp i.	I nogen grad
18	Jeg synes der er et fuldstændig fantastisk serviceniveau. Fagligt, velforberedt, tryksskabende. Jeg har været tilknyttet ambulatoriet i over to år, og jeg er lige imponeret hver gang jeg kører hjem. Har kun positivt at sige, og føler mig 100 procent i gode, faglige hænder.	I meget høj grad
24	Jeg finder, at ventetiden er for lang, den bør kunne afkortes væsentligt. I øvrigt så syntes jeg, at oversigtstavlen bør være mere brugervenlig.	I høj grad
27	Ingen. Fungerede fint denne gang.	I høj grad
38	Modtagelsen var perfekt, uden problemer eller mangler.	I meget høj grad
43	Jeg blev mødt af en noget negativ medarbejder i skranken, da jeg henvendte mig vedrørende spørgsmål til et spørgeskema, jeg skulle have udleveret. Jeg fik opfattelsen af at være til besvær og gik derfra med en træls fornemmelse.	I nogen grad
45	Meget fin behandling!	I meget høj grad
60	Gnidningsfrit.	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?
1	Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
24	Jeg synes, jeg fik en nogenlunde information, der kan altid ske en forbedring.	I høj grad
38	Den faglige information var tilfredsstillende. Indkaldelsesbrev indeholdt til gengæld uhensigtsmæssig anvisning af parkering, således jeg måtte gå ret langt fra den i brevet først anbefalede parkeringsplads. Problemet var for så vidt ikke at skulle gå lidt længere, men skiltningen med vej til den aktuelle indgang/afdeling fra min p-plads er meget mangelfuld, og jeg måtte spørge om vej flere gange frem til ambulatoriet.	I meget høj grad
56	Mangler gennemgang af billeder fra ultralydsscanning.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
34	Dobbeltbookning. Personalet løste det fint.	I meget høj grad
37	Jeg fik brev om noget, som jeg evt. kan fejle, og som skal undersøges. Jeg ville rigtig gerne have haft det at vide ved personlig samtale. Det gjorde mig rigtig bange, da jeg har tendens til angst og nemt bliver nervøs for de ting, som evt. skal ske. Jeg har været i behandling gennem flere år for angst.	I nogen 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?
1	Menneskelige, dejlige og talte dansk. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Sende mig til andet sygehus for en hjertescanning, når jeg nu var på Skejby. [Kommunikation og information]	I ringe grad
18	I gør det fantastisk. Det hele virker som en, på den allermost positive måde, velsmurt maskine drevet af rigtige mennesker, der lytter og kommer med en faglighed, der er tårnhøj. Jeg har været tilknyttet et andet sygehus, inden jeg kom til jer for over to år siden, og der er himmelvid forskel på oplevelsen. Jeg er fan af jer! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Under indlæggelse oplevede jeg manglende kontinuitet i lægekontakterne og derved manglende sammenhæng i behandlingen. Det aktuelle ambulante forløb er godt med fast læge og et sammenhængende forløb. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Det kunne være brugbart med mulighed for tider på et andet tidspunkt i forhold til at skulle passe sit arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Efter ambulatoriebesøg, indlagt på Nyremedicinsk. Personalet var informeret om min angst. Var rigtig gode til at håndtere mig og min angst, og skabte mere tryghed for mig. Følte ikke, at det bare var deres arbejde, men en ægte forståelse for mig og min angst, også i form af lidt berøringer og et kram i visse situationer. Virkelig positiv oplevelse. Det var både afdelingen og ambulatoriet, så tusind tak for det. PS. var også i telefonisk kontakt, rigtig godt modtaget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	I mit forløb var alt fuldt ud tilfredsstillende for mig.	I meget høj grad
60	Glimrende behandling.	I meget høj grad
73	Var parate til aftalt mødetid. Rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad