

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?
5	<p>Vi ankom til den anviste afdeling ca. ti minutter før vi skulle, jf. det brev vi havde modtaget. Efter lidt forvirring på kontoret fandt de ud af, vi skulle over på en helt anden afdeling, da der var blevet rykket rundt, siden vi havde modtaget brevet. Da vi så kommer over på den korrekte afdeling, skal der også lige snakkes med to til tre ansatte, før der bliver fundet en, der ved noget om, at vi skal komme. Hendes første kommentar "I er da godt nok i god tid i dag" undrede os lidt. Godt nok kom vi før den tid, vi havde fået oplyst, men da ikke så meget. Den ansatte, der tog imod os, fortalte os, at vi først havde tid til behandlingen [senere]. [] Jeg kan huske, at jeg synes, det var fuldstændigt tosset at kalde os ind så tidligt for, at vi så skulle vente flere timer på at komme til. [Vi fik mulighed for at komme til tidligere]. Det var vi meget lettede over. [] Jeg tænker I selv kan finde flere relevante punkter i ovenstående, der giver plads til forbedringer. PS: Sidste gang vi skulle have samme behandling, blev vi ringet op kort før, vi skulle ud af døren og fik at vide, at vi skulle skynde os, da den tid, der var oplyst i vores indkaldelsesbrev, var tiden på operationsstuen, og vi var nødt til at komme ind noget før, så vores [barn] kunne blive klædt om og gjort klar til narkosen. Da vi så kom ind i tid nok til at blive klar, var der så i mellemtiden opstået omkring to timers forsinkelse på operationsstuen. Jeg har forståelse for, at der kan ske akutte situationer, men det virker alligevel tosset med sådan en oplevelse.</p>	Slet ikke

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	<p>Da vi først var kommet det rigtige sted hen og fik kontakt til de relevante personer, var imødekommenhed og information ganske fremragende.</p>	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	<p>Beskrevet i første boks med kommentarer.</p>	I nogen grad