

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	Jeg oplevede en meget venlig modtagelse, og dette er sket hver gang meget flot.	I meget høj grad
20	God ide med de frivillige hjælpere og den venlige modtagelse af personalet.	I meget høj grad
25	Modtagelsen fungerede fint og effektivt.	I høj grad
27	Venlighed over hele linjen.	I høj grad
29	Personalet var meget imødekommende og smilende. En god oplevelse.	I meget høj grad
38	Der er for langt at gå fra hovedindgangen, til den afdeling man skal undersøges på. Det er som regel ældre og gangbesværede patienter, der kommer på Faldklinikken. Det ville hjælpe med en kørestol eller anden transport.	I meget høj grad
44	Blev modtaget af et venligt smilende personale og kan kun svare: det var virkelig et kompetent personale med fire personer (fysioterapeut, læge, læge NN og sygeplejerske), der gav en grundig undersøgelse i behagelige omgivelser!	I meget høj grad
45	Ingen kommentarer.	I høj grad
51	Ingen kommentarer.	I høj grad
56	Ingen ventetid.	I meget høj grad
57	Blev modtaget super godt og professionelt.	I meget høj grad
61	Modtagelse af venlige ansatte fra den frivillige ved indgangen, der viser frem til Faldklinikken, til personalet.	I nogen grad
73	Man føler sig virkelig meget velkommen i Faldklinikken. Man føler, at personalet har tid til én. Alle er smilende og venlige og i godt humør. Et fantastisk personale!	I meget høj grad
78	Meget lang ventetid. Behandling og undersøgelse, som foregik på Skejby, var meget umenneskelig især for ældre som mig. Den varede fire timer uden pause. Da var vi ca. halvt igennem programmet. Så sagde både jeg og min mand stop. Det føltes som om, det var personalet, der betød noget. Vi ønsker absolut ikke flere undersøgelser og kan kun fraråde andre ældre at deltage i den, hvilket vi også har gjort. PUHA.	Uoplyst

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
56	Personalet ok. Flinke og forståelige.	Uoplyst
72	Ved ikke. Jeg er stadig meget svimmel. Jeg tror, det er arveligt. Min mor var meget, og vi er [flere i familien], der har det som mig.	Uoplyst

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?
----	--	---

3	De var MEGET grundige. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Det er fint som det er. Der er ikke noget at klage over. P-forhold? [Fysiske rammer]	I meget høj grad
8	Jeg er modtaget og behandlet til min fulde tilfredshed på alle måder. Især mit sidste besøg, som jeg havde misforstået og kom for sent. Blev modtaget ved indgangen af en sød sygeplejerske, som hjalp os med at finde parkering. At jeg så ikke har fået et bedre helbred, er så en anden sag. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Var meget godt tilfreds med forløbet. Blev altid venligt modtaget. Fik informationer om, hvad der skulle foretages. Tak for god behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	De tog handling på en urinvejsinfektion. Rigtigt godt :-).	I meget høj grad
27	Alle var flinke og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Fin behandling.	I meget høj grad
32	Særdeles fin, god og venlig behandling. Jeg fik et håndskrevet A4-ark med hjem, som indeholdt aftaler/notater af lægeundersøgelsen. Det er det bedste initiativ for en [ældre] dame, hvor korttidshukommelsen måske ikke står helt så godt til længere. Det er til at forstå, så man selv kan følge med i behandlingen. Tak for det. SUPER SUPER. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Vi har været godt tilfreds.	I høj grad
39	Godt nok.	I meget høj grad
45	Undersøgelse og behandling fin, men det har desværre ikke hjulpet på balancen endnu. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Der burde gøres noget mere ved de lange ventetider. [Ventetid]	I høj grad
62	Fantastisk personale, både venligt og fagligt. Vi havde fornemmelse af god tid og velforberedte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
72	Jeg blev ringet op af en sød læge, NN, der fortalte mig om de forskellige resultater af undersøgelserne, og der er ikke noget at gøre ved mig, men jeg tager mine øvelser og går kun med min rollator. Jeg er jo gammel [], så man skal ikke forvente så meget mere, men vi har nogle søde og hjælpsomme børn. Så jeg takker for besøget og ønsker alle en rigtig glædelig jul. [Kommunikation og information]	Uoplyst
73	Jeg har KUN rosende ord til Faldklinikken!	I meget høj grad
76	Der var en ualmindelig venlig og behagelig atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
79	Jeg synes, at jeg fik en meget fin behandling. Jeg fik svar på alt det, jeg spurgte om. Godt tilfreds. [Kommunikation og information]	I meget høj grad