

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?
6	Fin modtagelse.	I meget høj grad
14	Da jeg havde scannet mit sygesikringskort, fik jeg en seddel med kø-nummer og en anmærkning om, at jeg skulle vente i ventearealet til højre. Dette var i stueetagen. Jeg undrede mig over, at mit nummer ikke stod på tavlen over ventearealet, og da min aftalte tid var passeret, uden at nummeret var kommet op, spurgte jeg i informationen. De forklarede, at jeg skulle op med elevatoren til første sal. Da jeg kom der op, var den sygeplejerske, der skulle modtage mig, på vej ned for at kigge efter mig. Den patient, der havde været inde før mig, havde også fået en kø-nummerseddel med den forkerte besked om at vente i stueetagen. Så jeg vil tro, at fejlen er rettet nu.	I meget høj grad
15	Bare ok.	I meget høj grad
31	Alt var i den skønneste orden, effektivt og professionelt.	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?
6	Jeg afventer en scanning, så jeg kan desværre ikke svare fyldestgørende på om forløbet er ok.	I høj grad
11	Der manglede information angående opfølgning: f. eks. ny tid og ventetider på henvisninger.	I høj grad
33	Går stadig og venter på svar?	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
48	Blev sendt til blodprøve, men fik ikke taget dem alle. Så måtte efterfølgende på ambulatoriet og have taget flere blodprøver.	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?
4	Bedre til at formidle om behandlingsforløb. Dårlig information fra første ambulante tid til næste ambulante tid. Jeg var yderst imponeret over sidste ambulante tid hos læge NN, som både kunne tale meget forståeligt dansk og skrive dansk. Virkelig flot, den læge skal have stor ros. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Lægen spurgte ind til om jeg arbejdede fuldtid, hvorpå jeg svarede ja. Derved var det som om, at konklusionen blev, at så kunne det ikke være SÅ slemt med hovedpinen. Prøvede at forklare, at jeg var på jobbet, men ikke var "tilstede" på grund af hovedpinen. Men det var som om, at det var nødvendigt at være syg/sygemeldt. Derudover synes jeg, at det er mærkeligt, at man kan lave en konklusion efter 15 minutter, hvor der mest blev snakket om at tage medicin! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad

6	Betryggende at en læge under samtalen gik ud for at vende det med en erfaren læge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Jeg har aldrig fået bedre behandling på Viborg Sygehus. De hørte på mig, tog mig alvorligt, var venlige og fik mig ikke til at føle mig som hypokonder. Tak til de dejlige, unge læger.	I meget høj grad
11	Have kopier af hovedpinekalendere på kontoret.	I høj grad
14	En meget god ting var at ambulatoriet spurgte, om jeg ville have en "Til rette vedkommende"-erklæring på det behandlingsforløb, som jeg nu er startet på, f.eks til at give til min chef. Og hurtigt lavede en med det samme, som jeg fik med hjem. Jeg ville ikke selv have kommet i tanker om at bede om en, og har været glad for at have den i forhold til mit arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Meget venligt, empatisk og omsorgsfuldt personale. Dog var min oplevelse med at skulle til blodprøvetagning lidt forvirrende. At skulle fra afdeling med en kasse med diverse urinprøve og andet. Skulle ud og ind op og ned og tilbage igen i meget kraftig regn. Kender ikke hospitalet, så det var en forvirrende og meget våd oplevelse. Ville ønske man kunne få en parkeringsseddel, så man ikke skal bekymre sig om parkeringstiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Har tidligere oplevet, at jeg skal rykke for svar. Aftalen med lægen holder ikke. [Kommunikation og information]	I høj grad
48	Lægen var grundigt forberedt, og havde læst min journal. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad