

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?
17	Jeg skulle have svar på MR-scanning. Lægen havde billeder klar, men havde ikke fået beskrivelse af billeder sendt med fra andet sygehus, hvor MR-scanning var lavet, så han kunne ikke give svar på, hvad vi kunde se på skærmen. Så det var en køretur på ca. 100 km og brug af læge og vores tid til ingen nytte. Ansvaret for fejlen er MR-scanning på andet sygehus. Efterfølgende kontaktede lægen os over tlf. med svar på scanning.	I nogen grad
18	Der var meget ventetid. Ellers var modtagelsen super.	I høj grad
27	Synes modtagelse og indkald fungerer meget fint. Ventetid under fem minutter. Rimeligt flot.	I meget høj grad
39	Nej, jeg oplevede det meget positivt!	I meget høj grad
43	Det var helt ok.	I høj grad
57	Altid perfekt!	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?
26	Generelt for lang tid inden operation, men ellers ok sygehus.	I høj grad
27	Synes, at jeg har haft et utroligt flot forløb i hele forløbet af sygdommen. Samme behandlere hele vejen igennem, det er yderst betryggende. Også for "personalet".	I meget høj grad
34	Det var superhurtigt og nemt.	I nogen grad
39	Jeg fik svar på spørgsmålene, jeg stillede. Bagefter er jeg kommet [frem] til nogle spørgsmål, som jeg ikke stillede, og derfor heller ikke fik svar på.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
17	Jeg skulle have svar på MR-scanning. Lægen havde billederne klar, men havde ikke fået beskrivelse af billederne sendt med fra andet sygehus, hvor MR-scanning var lavet. Så han kunne ikke give svar på, hvad vi kunne se på skærmen, så det var en [lang] køretur og brug af læge og vores tid til ingen nytte. Ansvaret for fejlen er MR-scanning hos andet sygehus. Efterfølgende kontaktede lægen os pr. telefon med svar på scanning.	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?
1	Det var godt at deltage i informationsmødet før min operation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

- 4 1. Venligt personale. 2. Dårlige tidspunkter, når man er i arbejde. 3. Mulighed for mødetider efter klokken 15.00. 4. For lange ventetider efter en undersøgelse, over fire uger.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I høj grad
- 19 Lang ventetid på udredning efter MR-scanning. Ikke så sjovt, når ens skulder gør ondt hver dag, og man skal på arbejde. Dette kan man jo ikke udføre i tilstrækkelig grad. Lægen, jeg var inde ved, kommer jeg så ikke til ved udredning, da det var en anden læge, som var indkaldt denne dag. Han var rigtig god, tror jeg, så det er trist ikke at skulle have den samme læge til den endelige udredning af min skulder. Det er ikke i orden. Det er dét med tilliden.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 27 Synes HELE personalet har ydet top. To operationer med stort set samme stab, det er OK.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad