

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?
15	Min datter skulle møde op fastende [om morgenen]. Vi henvendte os til personalet, som undrede sig over, hvorfor vi skulle møde så tidligt. Vi blev ført ind i et rum, hvor vi fik af vide, at vi skulle vente, indtil vi blev hentet. I mellemtiden havde vi forsøgt at komme i kontakt med nogle, der vidste noget om, hvad vi skulle, men fik bare at vide, at vi skulle gå ind i rummet og vente. Min datter var både sulten, træt og havde ondt. [Et par timer senere] opdagede én fra personalet tilfældigt, at vi sad og ventede, og ville finde ud af, hvorfor ingen havde kontaktet os. I [flere timer] sad vi bare og ventede uden grund!	Slet ikke
24	God modtagelse.	I høj grad
25	Jeg tror måske, de havde glemt os.	I ringe grad
26	Det går altid stille og roligt, og lægerne virker til, at de har tid og ro til at undersøge vores barn optimalt. Der er ingen stress, og det længste vi nogensinde har ventet er 30 minutter, og det er vist kun sket en gang. Vi er fuldt ud tilfredse med den service og behandling vi har fået på sygehuset.	I meget høj grad
27	Kunne ønske sig mere information i tilfælde af forsinkelse f.eks. i form af en sms-besked.	I ringe grad
32	Fedt med hospitalsklovnene.	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?
26	Nu er vi jævnlige til undersøgelse med vores søn, [som er baby], grundet reflux, så vi ved umiddelbart godt hvordan han skal undersøges, men tror dog aldrig, vi har fået det på papir, at han skal vejes, måles osv. Men det ved jeg heller ikke om er relevant information, det er jo ikke en indgribende undersøgelse at blive vejlet, målt osv.	I høj grad
27	Vi mangler afklaring.	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?
15	Personalet burde være klar omkring mødetidspunktet og ikke to og en halv time efter. Min datter var til gastroskopiundersøgelse [i efteråret]. Hun har det stadig dårligt og venter stadig på, at en læge kontakter os med opfølgning med, hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
26	Måske mulighed for at finde tidspunkter, der passer bedre ind, men jeg kan godt se, at det vil være umuligt. Så det tænker jeg, ikke kan lade sig gøre. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
27	Bedre mulighed med hensyn til IT. [Fysiske rammer]	I nogen grad
31	Vi har været ved mange forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad