



## **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](mailto: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  | Lidt forvirrende skiltning til ambulatoriet. Skandaløst at der skal betales parkeringsafgift.  | I meget høj grad  |
| 9  | Vi kom for tidligt. Da en patient var udeblevet, kom vi alligevel ind med det samme.   | I meget høj grad  |
| 10 | Lidt bedre skiltning og information: Hvad skal man gøre, når man ankommer? Hvor scanner man sit sygesikringskort? Hvor skal man vente?   | I meget høj grad  |
| 14 | Det kunne måske være fint med en "skærm", hvor der eventuel står forsinkelser/ventetid. Bare i forhold til om man kan tillade sig at gå en halv time :-). Jeg sad nemlig halvanden time første gang uden at vide, hvornår jeg ville blive kaldt ind. Anden gang kom sygeplejersken dog og sagde, hun var en halv time forsinket. | 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? |
|----|--|---|
| 5  | Jeg manglede at få besked om [] bivirkninger ved operation.  | I meget høj grad                              |
| 10 | Jeg synes ikke, lægen lyttede nok. Andet besøg var lidt bedre. Første gang snakkede [lægen] for meget og lyttede meget lidt. Samtidigt sagde [lægen], at det kunne være smart at prøve kun at tisse tre-fire gange på en dag, selvom der i papirerne, [lægen] havde i hånden stod, at jeg havde tisset [mange flere] gange på en dag. Så der virkede [lægen] ikke særligt informeret om min situation. | I nogen grad                                  |

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID |   | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|---|---|
| 2  | Uvenligt personale, der ikke selv kunne se, jeg skulle have hjælp ved toiletbesøg. Det måtte beordres af lægen. Jeg er kørestolsbruger, men mødte "en kold skulder". Slet ikke serviceminded sygeplejerske. | 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? |
|----|---|---|
| 5  | Jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, der fulgte mig HELE VEJEN fra første konsultation til endelig beslutning om kirurgisk operation.<br>[Kontaktperson]                 | I meget høj grad                              |
| 10 | Generelt var lægerne og sygeplejerskerne på afdelingen utroligt søde, dygtige, lyttende og behagelige. Jeg har kun noget at udsætte på én læge.<br>[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad                                  |

14

Jeg var til opfølgning på mit forløb [i efteråret] for at høre om den behandling, jeg havde været i havde hjulpet osv. Jeg kommer ind til den sødeste sygeplejerske, som virkelig hjælper og er så forståelig overfor mit forløb. Og hun kan se, det ikke har haft stor nok virkning, til at jeg skal forsætte med den behandling. Hun kunne dog ikke gøre yderligere, da det er lægen, som skal tage beslutning med hensyn til næste skridt. Jeg fik af vide, at der ville blive lavet en indkaldelse, som jeg ville modtage på min e-boks. Nu er det dog snart en måned siden, og jeg venter stadig. Jeg har ringet for at høre om, hvor lang denne proces vil være, og fik bare at vide, at læge havde haft meget fravær, men hun lige ville prøve at finde ud af noget. Hun vendte dog aldrig tilbage. Jeg er forståelig overfor vente tid, og at der der tit akutte situationer. Men det ville være rart at få lidt informationer hen af vejen i forhold til ventetider m.m., så man har noget at forholde sig til :-). Personalet er så søde og forståelige, men når man har ondt føles ventetiden lidt længere, og derfor vil det være rart med et opkald eller mail, hvor der bliver gjort opmærksom på det (så ved man, der sker noget) :-).

[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

I høj grad