



## **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?
14	Jeg har forlangt samme læge hver gang. Det var det ikke denne gang.	I nogen grad
22	Det er meget trælst, at man ikke kan få en ny tid, hvis det næste besøg er om et år. Her skal man rykke mange gange, og så kan du få din tid en måned før. Dette er meget utilfredsstillende, da jeg jo ikke bare sidder og venter på en tid fra jer.	I høj grad
29	Lægen tog sig den nødvendige tid og svarede på mine relevante spørgsmål på let fattelig måde.	I høj grad
40	Man føler sig altid velkommen i ambulatoriet. Et venligt personale og stor faglig dygtighed inden for deres område og den måde behandlingen foregår på. Dette betyder, at man altid føler sig tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
69	Jeg blev faktisk ikke spurgt om noget så simpelt som: "hvordan går det?". Det synes jeg, ville virke naturligt. Der var hovedfokus på det medicinske, og jeg følte, at der manglende en interesse af helheden i en patient.	I høj grad
73	:-D	Ikke relevant for mig
81	Bedre systemer til indlæsning af måleapparat.	I høj grad
100	Kun positivt at sige. Mødes altid af smilende og imødekommende personale.	I meget høj grad
102	Pæn og venlig modtagelse.	I høj grad
108	Meget kort ventetid.	I meget høj grad
110	Ingen.	I meget høj grad
113	Hvis man ved ankomst kunne få en billet med en strekkode, som kan scannes, så man kunne få oplyst en estimeret tid på, hvornår man kommer ind. Kunne være en stor hjælp ved lang ventetid	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	Da jeg kun er i kontakt med læge NN ved mine besøg, er nogle af spørgsmålene lidt svære at besvare.	I meget høj grad
14	Min kombination af Diabetes 2 og nylig blodprop i hjertet kræver meget bedre kommunikation end kun snak om blodsukkertal og kolesterol! Samlede bivirkninger fra begge typer medicin skaber en elendig daglig tilværelse!	I ringe grad
29	Jeg har ikke manglet information.	I høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
14	Igen havde man glemt at tage mine kolesteroltal.. Så jeg fik lavet en blodprøve igen, inden jeg gik!	I ringe grad
35	Kunne godt ønske, at lægen var mere forberedt, når man kom. Blandt andet havde læst journalen.	I høj grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

<b>ID</b>		<b>Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?</b>
5	Jeg er generelt tilfreds med mine besøg i ambulatoriet, dog undrer det mig, at min tidligere kontaktsygeplejerske NN ikke er blevet erstattet (Da jeg går ud fra, at hun er holdt op). [Kontaktperson]	I meget høj grad
14	Når man er så fleksibel med mødetider, som jeg er, så ville det være rart at tale med den samme person ved hver konsultation! (Tredje-fjerde måned). [Kontaktperson]	I ringe grad
29	Tilfredsstillende.	I høj grad
40	Et meget rart og vedkommende sted at besøge. Et meget engageret og fagligt dygtigt personale med et stort kendskab til området. Som patient føler man sig meget tryk og velkommen. Godt at bemærke, at personalet også har plads til humor, som for mit vedkommende altid har været gensidigt. Man føler sig aldrig bekymret og utryk her. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
73	Have en kop kaffe klar :-). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
75	Godt personale at snakke med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
78	Jeg synes, at alt jeg har oplevet på Ambulatoriet har været helt perfekt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
100	Altid tilfredsstillende.	I meget høj grad
108	Der er ikke noget at klage over.	I meget høj grad
110	Synes det kører godt.	I meget høj grad