



## **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?
13	God behandling.	I høj grad
20	Har ikke nogen kommentar, da alt gik, som det skulle.	I høj grad
25	Der stod en sygeplejerske klar, da jeg ankom, og fik hurtigt lagt et kateter.	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?
7	Jeg har kun telefonkontakt med NN hver kvartal. Jeg kan ikke have en bedre kontakt med nogen. Jeg får svar på alle mine spørgsmål, og han kommenterer på mine blodprøver.	Uoplyst
20	Jeg manglede ikke noget, da jeg blev informeret, da jeg fik tilbudt indgrebet.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Jeg var inde og få skiftet mit kateter, da man lavede en fejl, og derefter måtte jeg på operationsbordet igen om aftenen. Det var en barsk omgang.	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?
20	Jeg ved ikke, hvad der kunne gøres bedre.	I meget høj grad
28	Planlagt operation blev aflyst. Akutbesøg med meget stærke smerter dagen efter, blev smertebehandlet idet, der ikke var tid til operation. Fik dog derefter en tid til et par dage efter, hvor jeg kom til på den aftalte tid. Men alt i alt føler jeg mig meget godt behandlet, og har da også rost afdelingen til andre. Personalet kan jo kun være et sted ad gangen. Men tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Generelt var besøget (biopsi i nyren) positivt. Den modtagende sygeplejerske var sød og empatisk, og tog sig den fornødne tid til at forklare. Personalet i rummet for prøveudtagningen en læge, en radiograf og en lægestuderende var rigtigt søde og forklarende. Skabte tryghed. Da jeg vendte tilbage til stuen til observation i fire timer var stemningen vendt 180 grader. Den modtagende sygeplejerske var kaldt til sit hjem af private årsager. Sygeplejersken, der overtog mig startede sin præsentation med at skælde ud på udstyret (blodtryksmåler), brokke sig over en kollega og lod mig vide, at hun spillede Euroлото i håb om at kunne blive fri for at arbejde. Hun lod mig forstå, at når klokken var et givet tidspunkt kunne jeg stå ud af sengen og lægge sygehusets tøj på sengen. Så ville en fe (hende) komme og rydde op. Da vi var ved at gå, kom vi i tvivl om hvornår plastret måtte fjernes. Vi tog kontakt til en anden sygeplejerske. Hun gav os med enkeltord og kropssprog et utvetydigt budskab om, at stemningen på afdelingen ikke var i top, så vi valgte at gå. Taknemmelige for, at vi havde muligheden. Som det fremgår var det oplevelsesmæssigt en rutchebanetur. Synd for det personale som gjorde det godt, at helhedsindtrykket fik et ordentligt hak af to enkeltpersoner, som havde en dårlig dag. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad