



## **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?
2	Kort ventetid, hurtig og venlig ekspedition.	Ved ikke
4	Modtagelsen var venlig og ok.	I meget høj grad
9	Jeg blev meget venligt modtaget, men jeg deltager også i et forskningsprojekt, så det var forventet.	I meget høj grad
16	Da min hustru var til undersøgelse i ambulatoriet nogle få dage før min indkaldelsesdato, fik jeg lov til at blive undersøgt samme dag. Det var vi meget taknemmelige for.	I meget høj grad
20	Udemærket og venlig.	I meget høj grad
27	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
33	Det har altid været med en god fornemmelse, jeg er kommet i afdelingen. Man føler sig altid velkommen. Personalet er venligt og opmærksom på en.	I meget høj grad
40	Jeg havde taget fejl af tidspunktet, og kom to timer for sent, men blev alligevel puttet ind.	I høj grad
41	Jeg kom endda til før min aftalte tid.	I meget høj grad
43	Blev modtaget af en meget sød og smilende dame.	I meget høj grad
51	Det var helt perfekt.	I meget høj grad
55	Når man blot skal scanne et sygesikringskort er det jo et mærkeligt spørgsmål at stille, om personalet var klar over min ankomst.	Ved ikke
60	Alt gik ganske uden problemer.	I meget høj grad
62	Alt forløb helt perfekt. Utrolig venlig behandling og imødekommende indstilling.	I meget høj grad
70	Fin og opmærksom modtagelse fra personalets side. Skulle selv efterspørge skema til udfyldelse før konsultation som beskrevet i indkaldelse. Vidste personalet, hvad der stod i indkaldelsesbrevet?	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?
43	Fik at vide, at svaret blev sent til lægen.	I meget høj grad
48	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
60	Information har jeg fået hos reumatologen, som havde henvist mig.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

26 Henvendte os ved forkert sekretær, og derfor blev konsultationen forsinket.

I meget 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>
16	Ambulatoriet sørgede for, at min læge fik svar på undersøgelsen få dage efter, da jeg skulle til fysiurgisk behandling. Tak!	I meget høj grad
19	Det var umuligt at få kontakt til ambulatoriet telefonisk. [Kommunikation og information]	I høj grad
36	Fint tilrettelagt forløb, hvor jeg hele tiden har følt mig velinformeret. Men lang ventetid fra første blodprøve viste forhøjet PTH til OP. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
38	Fik en god behandling.	I meget høj grad
43	Det var ok.	I meget høj grad
51	Ingen ventetid. God behandling. Fin morgenmad. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
55	Man glemte at orientere mig om scanningsresultatet i modsætning til tidligere scanninger, hvor jeg fik oplyst, om der var ændringer/ fremgang. [Kommunikation og information]	I høj grad
60	De gjorde, hvad jeg havde forventet.	I meget høj grad
64	Jeg har ved alle de foregående scanninger i årenes løb gået derfra med billeder og resultater, bla. fordi min svigersøn er læge og kigger med over skulderen men også af egen interesse. Jeg fik den opfattelse, at det ikke længere kunne lade sig gøre heller ikke at få dem tilsendt. Måske af sparehensyn, hvad ved jeg. Kunne vist måske selv hente dem. Ikke det aller nemmeste at [komme til Aarhus]. Næste gang om ca. to år er det sikkert i Skejby. Nå, men resultatet var vist status quo, så det kan vel siges at være det bedste.	I høj grad