

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Lungemedicinsk Ambulatrium**

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

## **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?
1	Sød sygeplejerske, venlig, ok.	I meget høj grad
12	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
13	Alt var i orden.	I meget høj grad
18	En læge kom ikke. Tid afsat 15 minutter efter aftalt tid. Og lægen [var svær at forstå].	I nogen grad
20	Modtagelsen var hel fin.	I meget høj grad
33	Venlig og god.	I meget høj grad
42	Der var meget fin service og stor venlighed. Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
44	Der er en venlig og hjælpsom personalestab. Altid smilende og meget tolerante. Også fra de frivillige i forhallen.	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?
18	[Lægen var svær at forstå]. Nummer to læge var SUPER.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
1	Sygeplejersken fik ikke set min nye hjertemedicin på min medicinliste, som ikke kunne med min astma.	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?
17	Jeg har været meget godt tilfreds med det hele. Meget flinkt og sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Ambulatoriet gjorde alt for, at jeg skulle føle mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Rigtig fint med den lille folder "Velkommen i Lungeambulatoriet" med billeder, telefonnummer og telefontider på hver kontaktperson, samt god plads til diverse aftaler. Og så det lille oversigtskort. Det er jo et stort område, og nogle kan måske fare vild. Jeg følte mig i centrum som patient. Der var ingen travlhed at spore, selvom der sikkert var travlt i afdelingen. Der var tid til at undersøge, forklare og svare på spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 33 | Jeg føler ikke, at jeg kunne forlange en bedre behandling. Lægen der behandler mig gør meget ud af at forklare mig om behandling og sygdomsforløb. Hun er nok den bedste læge, jeg har været til behandling ved på noget sygehus.<br>[Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 35 | Personalet skifter meget.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |