



## **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	Fik tid over telefonen. Forkert dato. Så mødte ind en dag for tidligt med min søn. Fik dog lov til at blive set af læge alligevel.	Slet ikke
12	Der var næsten en times ventetid, og det synes jeg er lige rigeligt.	I høj grad
32	Modtagelsen af mig var venlig og helt problemfri.	I meget høj grad
36	Jeg skulle mødes [om morgenen] og blev opereret [om aftenen].	I ringe grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
27	Fik ingen besked på, hvad røntgenbillederne viste. Talte om smerter andre steder i hånden end selve bruddet. Følte ikke, det blev taget seriøst.	I nogen grad
33	Information om videre behandling ud over scanning.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Forkert dato over telefon. Mødte ind en dag for tidligt.	I meget høj grad
13	Lægen var ikke der, hvor jeg var indkaldt til, så de måtte ringe, og så gik ergoterapeuten og jeg over i ambulatoriet, og kom ind med det samme.	I høj 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?
13	Det er godt, at de sender SMS med aftaler, det kan være svært at komme igennem på ambulatoriet pga. telefontid, men i genoptræning har jeg direkte nummer til ergoterapeuten, så hende kan jeg få fat i eller lægge besked, det har fungeret ret fint. [Kommunikation og information]	I høj grad
32	Jeg havde indtryk af et højt fagligt niveau, venlighed og åbenhed, der fik mig til at slappe af. Kommunikationen var fin, og det, der blev sagt, var forståeligt. Alt i alt synes jeg, at jeg fik en fin behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Man kunne godt oplyse om, at en ny scanning, først kunne klares efter fire måneder og hvilken genoptræning, der skulle iværksættes. [Kommunikation og information]	I nogen grad