



## **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?
20	Indlagt efter færdselsuheld.	Ved ikke
22	Forberedelse af stamtræ, som først skulle tegnes under mødet, kunne være lavet klar, så der kun skulle indsættes navne.	I nogen grad
40	Da det er mennesker, det handler om, kan ventetid accepteres. Dog bør det meddeles den ventende patient. Vedkommende har måske andre aftaler denne dag.	I høj grad
53	Vi blev mødt af en utrolig sød og veloplyst læge.	I meget høj grad
60	Ingen ventetid.	I meget høj grad
73	Helt OK.	I meget høj grad
99	Ingen.	I ringe grad
110	Jeg var indlagt for Rosen, det var fint, jeg kunne undersøges, mens jeg var der.	I meget høj grad
111	Lægen der kaldte mig ind, havde mere travlt med at se på fjernsynet med nyhederne, end at hilse på mig og min veninde.	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?
9	Kunne godt have fået mere at vide om alle de spørgsmål, der omhandlede hele familiens stamtræ inden besøget (fødselsdage og lignende).	I meget høj grad
22	Bivirkninger eller alternative behandlingsmuligheder f. eks. kost, motion osv.	I nogen grad
54	Jeg er frustreret over forskellige lægers udtalelser om min sygdom. Har tre gange af den samme læge fået at vide, at jeg skal regne med, at jeg skal have en ny hjerteklap, to læger har sagt at min slappe hjerteklap og et lille hul ikke betyder noget, og den sidste læge sagde at jeg har et stærkt hjerte. Da jeg kom hjem, var jeg træt af, at jeg ikke fik en ordentlig besked om, hvad der er ret og vrang i alle de udtalelser. Håber jeg får ordentlig besked i det videre forløb.	I nogen grad
60	Fik en fin orientering.	I høj grad
73	Information ok.	I meget høj grad
107	Om det er muligt når pacemakeren skal skiftes, at få det foretaget under narkose eller anden sovende tilstand, da det er et væsentligt ønske.	I meget høj grad
110	Jeg fik en god forklaring på, hvad jeg fejler og den nye medicin.	I meget 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?
----	--	---

4	Jeg møder forskellige læger ved hvert besøg. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Har været til kontrol af pacemaker. Det var første gang i Viborg, ellers har det været andet sygehus, så jeg kan ikke rigtig svare på spørgsmålene. Jeg var meget tilfreds med den venlige behandling. Kom ind til tiden. Fik at vide, at den fungerede fint. Fik venligt smil til afsked og bud om at komme igen om [senere]. Håber, mit svar er godkendt, da jeg slet ikke kendte sygehuset i Viborg.	Uoplyst
40	I mit sygdomsforløb havde jeg 14 forskellige læger på fem år til diverse kontroller, ikke acceptabelt. Jeg skal ofte fortælle sygdomshistorikken om og om igen. Der kontaktede jeg læge NN omkring dette og oplyste, at det ville jeg ikke finde mig i. I samme åndedrag foreslog jeg, at regionen sendte læger på lederkursus inden udnævnelse. Dette kunne hjælpe dem med logistikken. Læge NN lovede, at jeg fremover fik samme anden læge NN, men det skete kun én gang. Herefter igen forskellige indtil jeg her de sidste tre gange har haft tredje læge NN, som jeg er godt tilfreds med. Min klare holdning er, at vi patienter, der har erfaring i ledelse også bør fortælle dette til f.eks. lægerne. Lægerne er i bund og grund ikke forskellige fra specialarbejderen - bortset fra gagen. Det kan være svært at trænge igennem, idet lægernes holdning til respekt omkring dem fra gammel tid ikke helt er forsvundet. [Kontaktperson]	I meget høj grad
47	Vil gerne rose ambulatoriet, fordi jeg kom en dag for tidligt, og de alligevel fik mig presset ind. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
60	Er meget tilfreds.	I høj grad
69	Det ville være dejligt, hvis man fik svar indenfor den tid, man blev lovet. [Kommunikation og information]	I høj grad
73	Venlig, imødekommende. Man følte sig velkommen. Det vil være en stor hjælp, hvis man havde en bestemt kontaktperson, læge og sygeplejerske, som kunne følge en under hele behandlingsforløbet. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Jeg havde en træls oplevelse på Lipid-klinikken, hvor der faldt nogle kommentarer fra en sygeplejersken, som i min optik var upassende og uprofessionelle, om mine private forhold. Hendes personlige holdning til, hvor mange børn mine eksmænd har, er mig uvedkommende, og i min optik udtryk for hendes private holdning og har intet med min sygdomshistorie at gøre, især da jeg ikke kan se, hvad mine eksmænd og deres andre forhold har at gøre med min sygehistorie, men kun er relevant i forhold til mine børns evt. sygehistorie. At jeg så også skulle høre på kommentarer om deres levevis var upassende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
110	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
121	Har fået en god behandling under alle besøg, og har fået svar på alt, hvad jeg har ringet ind til ambulatoriet om. [Kommunikation og information]	Uoplyst