

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Klinik for Mistanke om Alvorlig Sygdom**

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

## **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	Kom til før tid alle steder.	I meget høj grad
10	Ventetiden burde være kortere.	I høj grad
17	Jeg blev ringet op fredag med besked om, at jeg skulle møde mandag, og det var vigtigt, at jeg havde en pårørende med. Dette gjorde, at jeg blev så nervøs, at jeg glemte at spørge til, om jeg var alvorlig syg, så hele weekenden brugte vi på at snakke om, at jeg nok var alvorligt syg. Da vi så mødte ind på afdelingen, kom der en person, som præsenterede sig som min kontaktperson, og jeg sagde, at jeg synes tingene gik lidt hurtigt, hvortil hun svarede, at i mit tilfælde skulle det gå hurtigt. Hvis jeg ikke [allerede] var nervøs, så blev jeg det, og de næste ti minutter alene i venteværelse var jeg overbevist om, at det her virkelig var alvorligt. Efterfølgende kom jeg ind til lægen, og hun gennemgik mine prøver, og alt viste sig at være ok. Mine tanker efter denne oplevelse er, at mange ting kan siges på en måde, så patienterne ikke behøver gå med frygten for at være alvorlig syg, så jeg synes, at I skal tænke meget på, hvordan I formulere jer, så vi bliver trygge fremfor bange.	I meget høj grad
36	Det var en overraskende god oplevelse. Jeg var utilpas, som man jo er, når man bliver indkaldt til en klinik med det navn, og jeg oplevede, at jeg var ventet. Blev præsenteret for min kontaktperson, som stillede relevante spørgsmål på en uhøjtidelig, men dog meget professionel facon. Uhyre kompetent.	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?
3	På et tidspunkt følte jeg, at man kørte af to strenge, hvor man aftalte svar på [sygehusnavn 1], men samtidigt bestilte I tid til yderligere undersøgelse i [sygehusnavn 2]. Jeg meldte selv afbud til tiden i [sygehusnavn 1], da den ikke var relevant. Den ene enhed vidste altså ikke, hvad den anden gjorde.	I høj grad
10	Det første besøg var ikke særlig tilfredsstillende. Ved det andet besøg snakkede jeg her med en læge, som havde sat sig ordentlig ind i min sygejournal.	I nogen grad
14	Det var helt ok.	I meget høj grad
19	Jeg modtog ikke brev med informationer vedrørende mit [kommende] besøg på Viborg Hospital. Jeg fandt senere ud af, informationerne var sendt digitalt. Men det hjælper jo ikke så meget, eftersom jeg ikke har en computer eller iPhone. Heldigvis ringede en venlig sygeplejerske til mig for at høre, om alt var i orden. Hvis ikke hun havde ringet, var jeg jo ikke mødt op [til min tid], eftersom jeg jo stadigvæk ventede på brevet.	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?
2	Ambulatoriets personale reagerede lynhurtigt og hjælpsomt, da jeg mødte op forsinket pga., at jeg gik til det forkerte venterum mellem anden og tredje undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Der mangler tilgængelighed af billedmateriale på sundhed.dk. Jeg synes, det var godt, at man hurtigt kunne få besked om tid til næste undersøgelse. Kun glippede det på hæmatologisk afdeling, hvor den udelukkende ville komme i e-boks og uden info om, hvad konsultationen ville komme til at gå ud på, kun hvor lang tid, man skulle sætte af. Når kontaktpersonen var på arbejde, var der flot tilgængelighed og støtte. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
36	Overhovedet ikke. Det har været en oplevelse at komme i klinikken.	I meget høj grad