



## **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?
3	Jeg havde set forkert på datoen og var mødt op to dage for tidligt. Jeg var indstillet på at komme igen, men personalet gjorde det muligt, at jeg kom for med det samme. Det var rigtig fin service.	Ikke relevant for mig
15	Der var ingen overhovedet ved min ankomst, så der var ingen modtagelse. Jeg var i lang tid i tvivl om, om jeg sad det rigtige sted! Ingen af de ansatte, der gik forbi mig, hilste på mig!	I ringe grad
17	Det var en fin modtagelse. Psykologen kom selv og hentede mig, da det var tid.	I meget høj grad
28	Det var simpelt og nemt.	I meget høj grad
30	Alt var bare i orden.	I meget høj grad
38	God modtagelse.	I høj grad
41	Bedre kaffe :-)	I meget høj grad
44	Virker meget personligt.	I høj grad
46	Jeg føler mig altid velkommen og møder kun venlige og meget kvalificerede mennesker.	I meget høj grad
58	Jeg har ingenting at klage over. Jeg blev modtaget på en rigtig god måde, og han var velforberedt. 100% tilfredshed fra mig.	I meget høj grad
69	Jeg synes, det ville være dejligt med en til at tage imod. Bare et velkommen og værsgo at tage plads i venterummet.	I ringe grad
77	Kunne være rart at få oplyst, at der var ventetid.	I nogen grad
79	Meget godt!	I høj grad
85	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
88	Super venlig behandling, og jeg følte, at jeg blev hørt.	I meget høj grad
128	De fra personalegruppen, der går forbi venteværelset, kunne med fordel hilse med et hej til dem, der sidder og venter. Det vil virke velkomment.	I meget høj grad
133	Ambulatoriet mente de havde sendt en indkaldelse til mig inden den her, men den har jeg ikke modtaget i min e-boks. Hvorefter jeg bliver ringet op, at jeg var udeblevet, det står skrevet på forsiden af min journal at jeg er udeblevet, hvilket jeg ikke helt mener man bør skrive, da jeg ikke havde en chance for at møde op, da jeg ikke havde fået besked.	I høj grad
147	Der er høflig selvbetjening ved sygesikringskortskanneren, men hvis den ikke virker, hvilket jeg har prøvet en gang, er det ikke så nemt at komme i kontakt med relevant personale. De uundværlige sekretærer.	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?
17	Efter første besøg var jeg noget i tvivl om, hvilket forløb der skulle sættes i gang for mig. Jeg svarede "nej" til at deltage i gruppeterapi, og var derfor i en periode noget i tvivl om, hvor mange individuelle samtaler med psykologen jeg havde brug for/ret til. Efter andet besøg fik jeg dog svar på dette.	I høj grad
33	Jeg ved stadig ikke, hvad det er jeg ikke kan tåle.	I nogen grad

34	Jeg har manglet information om forløbet, inden jeg startede.	I meget høj grad
45	Jeg manglede information inden besøget.	Slet ikke
87	Det skema, jeg havde udfyldt inden besøget og sendt elektronisk, kunne behandler ikke se. Derfor skulle jeg udfylde det igen, imens jeg sad der! Det var stressende og svært, da jeg pt. har dårlig hukommelse og brugte lang tid hjemme på det for at finde de rigtige årstal! Det var svært og gav ekstra hovedpine!	I meget høj grad
149	Jeg kunne godt tænke mig ved næste møde at få informationer om belastningsreaktionen og dens bivirkninger.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
45	Jeg mener ikke, at jeg blev behandlet korrekt i forhold til min sygdom.	Slet ikke
83	Forinden besøget skulle jeg elektronisk udfylde et omfattende skemamateriale for, at medarbejderen skulle kunne være godt forberedt på min situation forinden konsultationen. Medarbejderen havde dog ikke modtaget materialet, hvilket hun også tidligere havde oplevet.	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?
15	Det var en meget arrogant og ikke særlig imødekommende person, jeg var inde hos. Følte på ingen måde, hun ville hjælpe, hun var bare sur over, jeg var sendt dertil. Uanset om hun synes, det var en fejl, jeg var sendt til jer, kan man godt tale pænt og lidt medfølelse, og forsøge at hjælpe det, man kan. Hun var bare sur og skældte ud, og jeg følte, jeg bare skulle ud så hurtigt som muligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
17	Jeg synes samtalen med psykologen var rigtig god. Det er tydeligt at mærke, at han har stor erfaring indenfor området; arbejdsrelateret stress, og han var god til at lytte og rådgive. Jeg kunne godt tænke mig mere information om hvilket forløb, der skulle sættes i gang for mig efter første samtale. Da jeg nu sagde "nej" til gruppeterapi, hvad så? Hvor mange individuelle samtaler ville der være mulighed for? Ville det være nok til at komme ovenpå? eller skulle/skal der flere samtaler til? osv. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Alle patienter passer ikke nødvendigvis ind i en kasse, og bare fordi man ikke gør det, skal man jo stadig behandles korrekt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
51	Synes, at man bruger tre timer på transport og benzin, som man bruger ud af ens pension. (Det synes jeg er forkert, når det, der bliver talt om, kan klares over telefonen). [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
65	På vej til afdelingen så jeg forkert på indkaldelsen, så ville ringe og informere om, at jeg blev forsinket. Jeg sad i kø og ventede i telefonen i 30 minutter. Det synes jeg var alt for lang tid. [Kommunikation og information]	I høj grad
66	Jeg fik lagt mine besøg lidt uden for normaltid, det er jeg rigtig glad for. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
77	Samtaler hos psykolog på Arbejdsmedicinsk Klinik i forbindelse med min stresssygemelding. Samtaler og rådgivningen har hjulpet mig videre.	I høj grad
83	Der bør sørges for, at patientens elektronisk udfyldte materiale tilgår personalet forinden besøget. Et yderst venligt og hjælpsomt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

85	Jeg føler, at jeg under mine samtaler med psykologen er blevet taget meget alvorligt, hvilket har været med til at gøre opstarten på arbejdet meget nemmere for mig. Psykologen har været meget dygtig til at fremhæve de relevante ting for lige præcis mit sygdomsforløb. Jeg har grundet samtalerne fået et meget større indblik og forståelse i det at have en stress-sygdom. Jeg har kun rosede ord tilovers for mit forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
87	De har været meget lydhøre og venlige! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Bedre forberedelse i brevet i forhold til hvad, der skulle ske. [Kommunikation og information]	I høj grad
147	Psykologen NN gjorde et godt stykke arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
149	Jeg har intet at tilføje. Jeg er yderst tilfreds med den professionelle hjælp, jeg har modtaget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
150	Ved indkaldelsen så jeg desværre kun en ud af to vedhæftede filer. Forslag: skriv i selve indkaldelsen hvor mange filer der er vedhæftet, og som skal udfyldes. [Kommunikation og information]	I høj grad