



## **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?
26	Der var kort ventetid, hurtig og grundig sagsbehandling. Min søn og mand var til undersøgelsen. Jeg var forhindret, pga. jeg ikke kunne få fri fra arbejde. Jeg har nogle ubesvarede spørgsmål, som jeg mangler at få uddybet.	I høj grad
38	Skiltningen i foyeren kunne være tydeligere.	I meget høj grad
47	Hospitalsklovnene var rigtig gode og sjove.	I meget høj grad
93	En mere smilende sekretær, for resten af personalet er så glade og venlige.	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?
2	Det kunne være rart med kort information om, hvad man skal til de forskellige undersøgelser, da mange børn gerne på forhånd vil vide lidt, om hvad der skal ske. Derudover kunne det være rart, at vide ca. hvor længe aftalen varer. F. eks der er sat en time af til undersøgelsen.	I meget høj grad
26	Jeg kunne godt tænke mig et opfølgingsbrev, hvor sygehuset begrundet deres konklusion. Se notat fra undersøgelsen. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? Jeg vil meget gerne vide hvor jeg kan henvende mig? Vi har været yderst tilfredse med forløbet på sygehuset, meget venligt og imødekommende personale. Personalet har en professionel tilgang til processen.	I høj grad
103	Det er svært at svare på dette skema, da patienten har været på astmaskole, og ikke er blevet behandlet individuelt.	Ikke relevant for mig

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
43	Har oplevet fejl i receptfornyelse flere gange samt en forkert vaccinationsdosis	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?
26	Der var en professionel tilgang til forløbet. Min søn havde en dejlig oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Ambulatoriet er utroligt søde og nærværende. De er lyttende og forstående. De tager det, man siger seriøst, og man føler sig velkommen. Til tider bliver der budt på vand og saftvand eller bedre siddeplads. Har man behov for receptfornyelse eller spørgsmål, er de utroligt gode til at hjælpe med dette! Virkelig ros til den travle og dygtige [] sygeplejerske, der altid tager sig tid til at hjælpe og løber stærkt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Min datter [] synes, at det var grænseoverskridende at skulle på et toilet, hvor der både stod bækken og materiale til tisseprøver. Hospitalsklovnene var rigtig gode. De to personaler, som undersøgte min datter var kompetente og rigtig gode. Tak for det! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

74	Det kunne være dejligt, at personale ved samtalestart opridser status/sammenfatning fra forrige samtaler, så man som patient ved, hvilken viden personalet sidder med forud for samtalen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
76	NN på Herning sygehus, børneambulatorium er en helt igennem fantastisk person, og tager sig altid rigtig god tid til NN og os som forældre. Et stort skulderklap til hende! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
102	Alle på ambulatoriet er meget søde, behagelige og informative når jeg er der med min søn. Vi føler der er styr på det, og er meget tilfredse med alt. Roser og stor tak til alle på ambulatoriet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Som forældre synes vi, at telefontiderne og muligheder for at få et møde med lægen er relativt begrænsede. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig