



## **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?
16	Der var utrolig koldt i venteværelset og meget lidt plads. Jeg kunne fint være der, men en ældre dame med rollator havde besvær med at komme rundt.	Ikke relevant for mig
18	Jeg kom ind til den aftalte tid, og personalet var både kompetent og venligt.	I meget høj grad
24	Kom ind FØR den aftalte tid. Super.	I meget høj grad
25	Det var bare så fint. Søde sygeplejersker og læge, og alt var OK.	I høj grad
82	Man booker sig selv ind i systemet. Ok.	Ved ikke
106	Som sædvanlig venlig modtagelse.	I meget høj grad
107	Jeg vil da antage, at personalet var forberedt på min ankomst til ambulatoriet, men jeg kørte mit sygesikringskort igennem scanneren og kom slet ikke i kontakt med personalet.	Ved ikke
117	Min mening er, at der burde komme mere fokus på at lytte til hvordan, man har det og ikke kun gå op i tallene, og hvordan man ser ud.	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?
16	Efter mit besøg blev jeg henvist til MR-scanning med beskeden om, at lægen ville ringe til mig med svaret en til to dage efter. Til selve scanningen fik jeg at vide, at svaret kom efter tre til fem dage, men sandsynligvis hurtigere. Syv hverdage efter scanningen ringer jeg til afdelingen og efterlyser svar. Jeg får her at vide, at svaret ved en fejl er sendt til sengeafsnittet, men sekretæren skulle nok give lægen besked om, at svaret var kommet, og han skulle kontakte mig. Her fire hverdage efter, har jeg stadig ikke modtaget svar. Jeg har fuld forståelse for, at man kan komme til at trykke forkert, så svaret ender et forkert sted (vi er kun mennesker), men jeg synes, det er tankevækkende, at jeres system tilsyneladende ikke selv opdager, at der er sendt svar forkert (på et sengeafsnit har man vel registreret, hvem man har indlagt, og hvis der så kommer svar på en patient, der ikke er registreret, burde systemet vel reagere?). Jeg venter stadig på svaret, men jeg håber da ikke, jeg fejler noget alvorligt, der kræver akut behandling.	I nogen grad
22	Jeg har endnu ikke fået svar tilbage. De lovede at sende det, men det er nu snart en måned siden.	I meget høj grad
25	Det var ikke nødvendigt, da jeg har prøvet det adskillige gange. Fik skriftlig information om problemet med spiserør/lukkemuskel/mavesæk.	I høj grad
66	Jeg har gået til kontrol for diabetes 1 hver 3.-4.-5. måned siden 1999, hvor jeg fik det konstateret. Jeg har gået hos [læge NN], og det er lykkedes at konsultere ham hver eneste gang, så vi kender hinanden meget godt, derfor er der ikke så meget brug for information om dit og dat. Vi ved begge, hvad det handler om. Før undersøgelsen får jeg taget blodprøver, han tjekker tallene, jeg tjekker dem selv før jeg kommer til undersøgelsen. Er værdierne, vægten og blodtrykket i orden samt tjek på tid hos fodterapeut, ja så er jeg hurtigt ude af døren igen! [I efteråret] fik jeg taget fundusfoto af mine øjne hos en sygeplejerske, hvilket forløb tilfredsstillende, nu kunne jeg bare godt tænke mig svar på undersøgelsen, som jeg skal modtage fra [afdeling] på [andet sygehus].	I meget høj grad
86	Jeg kom med fuldt hus på symptomer og på lavt stofskifte. Fik bare besked på at det så fint ud, og så var jeg ude igen. Har det stadig lige dårligt.	I ringe grad
106	Har aldrig manglet information i de mange år, jeg er kommet i ambulatoriet.	I meget høj grad
107	Jeg fik svar på blodprøver, der var blevet taget et par uger før. Dernæst fik jeg målt mit blodtryk. Jeg synes, at det er spild af både hospitalets og min tid (et par timer pga. kørsel til hospitalet). Jeg havde kun brug for information om, at jeg får det rigtige medicin og skal fortsætte som hidtil.	I nogen grad
117	Jeg har ikke fået noget information om sygdommen, og man skulle ikke stole på de ting, man læste om.	Slet ikke
118	Jeg følte mig ikke hørt.. Det endte med, at jeg gik mere forvirret, end da jeg kom.	I ringe grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
17	Blev indkaldt til Herning, selvom det var aftalt, at det skulle være et andet sygehus.	I høj grad
43	Manglende tolk.	I nogen 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?
17	Vær sikker på, at indkaldelse til møde, stemmer overens med det, der bliver aftalt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Det ville være dejligt med lidt frugt, da kaffen ofte er kold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Jeg er meget ked af, at blodprøver ikke kan tages hos egen læge. Det er for dårligt og bøvlet. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
66	Jeg synes i høj grad, at det er vigtigt, at man bliver fulgt kontinuerligt af den samme læge hver gang, så vidt det er muligt. Det skaber tryghed for patienten, det sparer tid og dermed også penge, konsultationen tager ikke så lang tid, kendskabet til patienten/lægen gør, at hverken patienten/lægen skal starte forfra hver gang! [Kontaktperson]	I meget høj grad
106	Jeg synes ikke det kan gøres bedre. Jeg er meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Personalet (både sygeplejersker og lægen) er søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
112	De var gode til at sende tider ud i god tid, så man kunne planlægge efter det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
117	De kunne godt tage at lytte til det, man fortæller og spørge ind til, hvordan man har det og ikke efter, hvad prøverne viser. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
135	Bare et forslag: man kunne godt have et lille rum til dagpatienter, der skal have medicinsk behandling, hvor der er mulighed for, at dagpatienter kan sidde i en stol, der er lavet med lange armlæn, så det er mere behageligt at sidde med drop i armen eller hånden. Og jeg tænker også, at det ville være bedre for de indlagte patienter, at det kun er pårørende eller ansat personale, der kommer ind til dem. [Fysiske rammer]	I nogen grad