



## **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	Virkelig godt og positivt møde.	I meget høj grad
38	Har ikke noget at kommentere. Kom før tid og havde kun lidt ventetid, kan ikke klage?	I høj grad
43	Fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
46	Meget positiv modtagelse.	I meget høj grad
53	Jeg er kommet mange gange i ambulatoriet, og har indtil dette besøg følt, at lægen var utroligt godt forberedt. Denne gang havde lægen ikke sat sig ind i, hvorfor jeg kom. Eller lægen troede, jeg kom af en anden årsag, end jeg gjorde!	I nogen grad
64	Fin modtagelse. Intet at klage over.	I høj grad
76	Jeg har været i ambulatoriet flere gange, og hver gang oplevet lang ventetid. Det kan gøres bedre. Misbrug ikke patienternes tid.	I høj grad
89	Jeg synes, at det er træls, at jeg skal vente så lang tid på at komme ind. Jeg ventede halvanden time, inden jeg kom ind, og det synes jeg er lang tid bare at sidde og vente, når man har en tid.	I høj grad
97	Jeg er blevet godt modtaget hver gang, har kun godt at sige, søde alle.	I meget høj grad
111	Modtagelsen var fin.	I meget høj grad
113	Jeg blev virkelig godt modtaget.	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?
15	Kørte to gange 110 km. for at få det samme at vide, som min egen læge havde fortalt.	I ringe grad
20	Der var uklarhed, om hjemmesygeplejersken af sygehuset fik besked om den nye situation, eller om jeg selv skulle informere hende.	I meget høj grad
64	Ikke relevant for mig.	I høj grad
89	Hun er god til at forklare tingene, så jeg kunne forstå, hvad hun mener.	Uoplyst
103	Jeg blev lidt overrasket over, hvor lang tid eftervirkningerne tog.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
102	Jeg synes, at der var for koldt på afdelingen.	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?
8	Meget kort ventetid for mig. [Ventetid]	Ved ikke
14	De er fantastiske til at håndtere børn. Vi har oplevet to forskellige, som begge var super gode til at skabe trygge rammer omkring besøget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Det var rart, at det var den samme læge, der både havde opereret stativet ind i hånden og tog det ud igen. Lægen var så sød og dygtig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	De var gode til at sikre, at vi kun blev set af to læger og fik det til at passe på trods af behandling over hele sommerperioden, hvor lægerne selvfølgelig også har ferie. Det gav tryghed, at det var et kendt ansigt, vi kom ind til, især fordi jeg kunne fortælle min [lille] datter, at nu skulle vi ind til den læge osv. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Fagpersonalet har under hele forløbet været gode til at tage fagligt ansvar, og været i stand til højt tværfagligt samarbejde. Genoptræningsforløbet er veldokumenteret og argumenteret, så man som patient ikke er i tvivl om plan og målsætning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	De sørgede for god forplejning og tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Det var så professionelt. En meget dygtig og imødekommende læge. Kan kun sige, at jeg er yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
64	Fik en fin behandling af lægen, jeg var inde ved.	I høj grad
76	Faglighed og dialog med læger og sygeplejersker er perfekt. Få nu gjort noget ved ventetiden i Ambulatoriet, så man regne med at komme til aftalt tid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
108	Jeg havde på forhånd udfyldt og elektronisk indsendt det fremsendte spørgeskema om bl.a. medicinindtag. Da jeg sad til forundersøgelsen ved lægen havde hun IKKE dette skema til rådighed. Hun sad med nogle andre medicinoplysninger, vistnok oversigten over receptudskrevet medicin. Hvorfor skal jeg grundigt udfylde et vigtigt skema, som man så ikke kigger på. [Kommunikation og information]	I høj grad
111	Jeg fik indsprøjtning, som har gjort godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
113	Jeg blev kaldt ind før tid, hvilket jeg var meget glad for. [Ventetid]	I meget høj grad