



## **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?
31	Vi er indkaldt til [efteråret].	Ved ikke
42	Syv måneder er meget lang tid at vente på en undersøgelse. Når man så endelig kommer først i køen, møder man et super professionelt personale, der kort og grundigt foretager undersøgelse og giver deres løsning.	I høj grad
58	Jeg kom på Audiologisk Klinik i forbindelse med mit nye aftryk til høreapparat, som var ubehageligt og afsatte sår i øret og derfor skulle slibes lidt og "tilpasses". Dette foregik på afdelingen med høreapparatsørepropper.	Slet ikke
75	Jeg synes, at personalet er meget professionel, og vi er meget tilfredse.	I høj grad
76	Viser ikke nok hensyn til dårlig hørelse.	I nogen grad
115	Kunne være en idé, såfremt aftaletidspunktet overskrides, at der bliver givet mundtligt besked via sekretæren til de ventende i venteværelset.	I meget høj grad
129	Jeg kom uanmeldt.	Slet ikke

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
31	Vi er indkaldt [til i oktober]. Spørgeskemaet bliver ved at komme, selvom vi undlader at svare.	Ved ikke
61	De fleste spørgsmål, jeg stillede, blev besvaret med, "Det må du leve med".	I nogen grad
106	Der var lidt forvirring omkring at få lavet nye propper. Vi blev peget ned til proppe-rummet, men der var ikke helt besluttet, hvem og hvornår de skulle laves. Så vi ventede lidt tid. Men på ingen måde et stort problem, da vi ikke havde travlt den dag. :-).	I høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
40	Der blev lagt et drop i min datters fod, som ikke virkede korrekt, hvilket resulterede i, at infusion løb subkutant og resulterede i en ekstra dags indlæggelse pga. smerter og ubehag.	I høj grad
61	Jeg kunne ikke blive undersøgt på grund af [fej]. Personalet glemmer at sende en ny til mig, og jeg fik først en ny tid, efter jeg havde sendt en mail og rykket for en ny tid.	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?
----	--	---

15	Høreklíník. Personalet var gode til at gøre sig forståelige. Venlige og imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Som patient har man brug for at kunne få en ny tid med til næste gang. Det har været en stor mangel, som jeg flere gange har påtalt. Det duer ikke at indkalde kort tid før, når man som patient er på arbejdsmarkedet. Det skal siges, at jeg denne gang fik en ny tid umiddelbart; måske nye og bedre tider? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
42	Rette op på ventetiden. [Ventetid]	I meget høj grad
47	Vi havde en dejlig oplevelse, og personalet tog sig virkelig tid til [patienten]. Super godt :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Meget venlig og dygtig audiopæd (NN). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Jeg mener den største fejl er, at man møder forskellige hver gang, og de er meget uenige med hinanden, og hvad der er rigtigt. [Kontaktperson]	I nogen grad
75	Personalet er altid venligt og professionelt og de giver sig altid tid til hjælp og svare hvis vi er i tvivl om noget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
115	Det er meget svært at komme i kontakt med jer via telefonen. Jeg mener, den måde I håndterer aftaletider på ikke er ok. Det skal forstås på den måde, at får man en seddel med fra sygeplejersken om, hvornår næste kontrol skal foregå og aflevere denne til sekretæren, hvorefter sekretæren ikke umiddelbart kan give en tid i henhold til denne seddel. Jeg har et par gange fået en seddel med besked om kontrol ca. en måned efter besøget. Jeg har afleveret denne til sekretæren, som så kun kunne tilbyde en tid to til tre måneder senere. Sekretæren har så fået sedlen, og jeg har fået besked på, at jeg ville blive kontaktet, såfremt der kom et afbud. Jeg hører så ikke fra sekretæren og må rykke for svaret. Dette virker ikke særligt professionelt. Man føler, at man måske bliver glemt. Mit sidste besøg hos jer var [i efteråret], og næste kontrol skulle så foregå ca. en måned senere. Sekretæren beholdt sedlen og har så senere sendt en indkaldelse. Der kunne jeg så desværre ikke. Jeg ringede og sagde dette til sekretæren, og har så efterfølgende ikke hørt noget. Det er sikkert på grund af travlhed, at tiderne ikke kan overholdes, men selve håndteringen bør kunne gøres bedre. Dette er ikke et surt opstød, men et håb om at systemet kan blive bedre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
118	Jeg var indstillet til en implantatoperation. Men undersøgelsen for skelnetab viste, at jeg faktisk ikke ville opnå nogen større forbedring i forhold til det, de nye høreapparater gav. Jeg skulle på det grundlag sige ja eller nej til at operationen. Mit svar var nej, og jeg blev orienteret om, at det godt kunne blive aktuelt på et senere tidspunkt. [Kommunikation og information]	I høj grad
129	Jeg skulle have hjælp, fordi mit høreapparat gik fra hinanden. Tak for hjælpen.	Uoplyst