



## **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?
2	Tak for henvendelsen. Men jeg var så KORT TID på afdelingen, skulle kun have kontrastvæske. Så derfor kun lige dette. Alle venlige.	I høj grad
3	Hvis det er muligt, så oplys om at de er forsinkede.	I nogen grad
18	Blev hurtigt kaldt ind af en smilende, venlig og rolig personale, som optrådte professionelt og havde mig i centrum, hvilket gjorde mig helt rolig og afslappet. Det var virkelig et behageligt besøg.	I meget høj grad
29	Når man har fået en tid til operation, bør man også komme til med det samme og ikke vente i [flere] timer.	I høj grad
32	Modtagelsen var venlig og imødekommende.	I høj grad
36	Man får en fin modtagelse, men der er et problem: stolene er alt for lave, jeg kan ikke komme op igen når jeg først har sat mig. Det er ubehageligt.	Uoplyst
44	Fejl, derfor var jeg indkaldt uden af være i kalenderen. Aldrig sket før, så det går nok.	Slet ikke
47	Når man har en morgentid, er lægerne generelt aldrig klar klokken ni.	I nogen grad
53	Kunne også være klaret via telefon.	I meget høj grad
61	Kaffe, saft og vand til patienter.	I nogen grad
66	Dejligt og venligt personale.	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?
32	Jeg kunne godt have behov for lidt mere afklaring i forhold til udvikling af [sygdom], for eksempel skyldes det hormoner, jodmangel, stress osv. Jeg spurgte om en evt. jodtest herfor. Jeg fik fornuftig forklaring på, at det ud fra deres lægefaglige ståsted ikke gav så meget at lave en test i forhold til videre behandling. Fin dialog, men kunne som patient godt have brug for mere information i forhold til en afklaring af, hvad det er kommet af.	I høj grad
47	Hver gang en ny læge med en ny holdning. Alt for lang tid om at få styr på det.	I nogen grad
53	Hvad kontrollen gik ud på.	I høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
44	Ikke registreret til at skulle komme, trods indkaldelse.	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?
16	Jeg har været til samtale ca. fire til fem gange. Alle gange ved vidt forskellige læger og hver gang, jeg har fået svar telefonisk på blodprøver, har det også været forskellige læger. Det kunne være dejligt som patient at være tilknyttet maksimum én til tre læger for at skabe mere tryghed i et meget forvirrende/usikkert forløb, når man som patient har fået konstateret en kronisk sygdom, som man intet kender til, og man er meget påvirket af fysisk og psykisk. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Personalet optrådte smilende og venlige, selvom de havde travlt. De satte mig i centrum, da det blev min tur, så besøget var for mig en behagelig oplevelse, og jeg er ikke bekymret for at skulle derop igen, som jeg jo skal nogle flere gange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg synes, at lægerne ved første konsultation og tredje konsultation var imødekommende, lyttende og respektfulde over for min/patientens ståsted. Jeg følte mig mødt. Jeg oplevede dog, at der ved anden konsultation, hvor der skulle stikkes i selve skjoldbruskkirtlen, blev stukket mange gange (og der blev kaldt en ind til sidst, hvor det så lykkes i første forsøg). Jeg fornemmede et tidspres og en vis irritation, der blev rettet min vej, blandt andet grundet en hosterefleks, som blev udløst (jeg fik dog en undskyldning til sidst). Der kunne jeg godt have brugt, at man gik mere efter problemstillingen, f.eks. gav en anden dag, hvor jeg så havde fået noget hostestillende i forvejen eller f.eks., at en mere rutineret blev kaldt ind lidt før (hvis det handlede om manglende rutine i forhold til at stikke i skjoldbruskkirtlen) eller der var tid (f.eks. til, at jeg lige kunne sunde mig) og mere venlighed/forståelse for hvor ubehagelig en situation, jeg var sat i, både under, men egentlig også efter. Jeg fik at vide, at det ville gøre ondt tre dage efter. Det gjorde ondt i 14 dage efter. Ved telefonisk henvendelse fik jeg at vide, at det var normalt. Så mere dækkende information og kommunikation herom havde været rart, så jeg var forberedt herpå. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Mindske lægeskift. [Kontaktperson]	I nogen grad
46	Lægerne burde spørge mere ind til patienten! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
47	Samme læge tilkoblet. [Kontaktperson]	I nogen grad
53	Dejligt at der både ringes eller skrives som opfølgning på hver enkelt blodprøve. [Kommunikation og information]	I høj grad