



## **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? |
|----|--|---|
| 15 | Jeg blev godt modtaget, men i venteværelset sad et ægtepar i samtale med læge og sygeplejerske. Det synes jeg ikke, burde finde sted.  | I meget høj grad  |
| 23 | Der blev talt for højt i receptionen med hensyn til cpr nr. Desuden var der ingen information angående transport.  | I høj grad  |
| 34 | Elendige parkeringsforhold.  | I meget høj grad  |
| 42 | Alt forløb planmæssigt og tilfredsstillende.   | I høj grad  |
| 47 | Jeg bryder mig ikke om, at venteværelset virker overfyldt, og det ligger sammen med receptionen i den modsatte ende af bygningen. Det giver meget trafik for personale og patienter.   | I meget høj grad  |
| 65 | Jeg kom mellem fem og ti minutter før, jeg havde tid, og jeg blev kaldt ind efter en to til tre minutter, [så der var] ingen ventetid, og jeg kom til før, jeg havde en aftale. Dejligt at kunne spare lidt tid på den måde. | 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? |
|----|--|---|
| 32 | Det ville i høj grad være en stor støtte, hvis det var det samme personale og læge, man fik kontakt med ved hver behandling samt ved hver lægesamtale. To ud af otte gange har det været den samme læge, meget utilfredsstillende for alle parter. | I nogen grad                                  |
| 40 | Ingen.   | I meget høj grad                              |
| 44 | Da jeg startede til kontrol, fik jeg at vide, at det ville være den samme læge, så vidt det var muligt. Det har været en forskellig læge hver gang, indtil videre?   | I nogen grad                                  |

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID |   | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|---|---|
| 32 | Resultatet fra en scanning var ikke nået frem ved et lægebesøg. | 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 | Det har ikke noget med ambulatoriet at gøre. Men flere steder at parkere sin bil. [Fysiske rammer]   | I meget høj grad                              |
| 33 | Det er dejligt, at det er den samme læge ved hver kontrol. Jeg føler mig altid tryk ved hende og det er yderst vigtigt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad                              |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 38 | Det har fungeret fint for mig. Nogle gange kan der være lang ventetid.<br>[Ventetid]   | I meget høj grad |
| 40 | Ingen.   | I meget høj grad |
| 45 | Har ved hver eneste kontrol haft forskellige læger hver gang. Det kunne med fordel være gavnligt, at man havde en gennemgående person under sit sygdomsforløb.<br>[Kontaktperson]                      | I høj grad       |
| 47 | En efterfølgende telefonopringning fra en erfaren sygeplejerske fra samme team som kender patienten, når der er fire uger eller mere mellem besøg.<br>[Kommunikation og information]                   | I høj grad       |
| 50 | Det ville være rigtig dejligt, hvis jeg havde den samme læge hver gang. Særligt nu, hvor jeg er så langt henne i sygdomsforløbet, ville det være godt med den samme læge hver gang.<br>[Kontaktperson] | I meget høj grad |
| 58 | Ja, at tage hensyn til de patienter som har lang køretid derned.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad       |