



## **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	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
4	Generelt var der en god velkomst og smilende personale og læge. [Lægen] smilede til mig flere gange, inden jeg skulle ind til samtale med ham, hvilket hjælper, når man er nervøs. Hvis jeg skal sige noget negativt, så var det ikke så fedt, at 'venteværelset' var på gangen. Det hører dog til i småtingsafdelingen.	I høj grad
5	Jeg ventede i 20 minutter.	I nogen grad
8	Det var svært at finde det rigtige sted at gå hen, da der ikke var nogen vejviser eller reception ved indgangen til bygningen.	I høj grad
12	Alt OK.	I høj grad
14	Der var forskel på, hvad den modtagende sygeplejerske og indkaldelsesbrevet forstod ved at være fastende, i forhold til hvorvidt man måtte drikke vand eller ej og tage sin sædvanlige medicin. Det var lidt forvirrende.	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?
8	Jeg fik ikke at vide, hvornår jeg kan forvente at få svar på prøverne, eller hvem jeg skal henvende mig til.	I ringe grad
14	Jeg venter stadig på svar fra undersøgelsen. Jeg kan dog ikke huske, om jeg fik at vide, hvor lang tid der ville gå, inden prøvesvarene forelå.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Læge NN havde ikke læst op på min sygdom. Og han kendte ikke de nye retningslinjer. Ærgerligt. Og det skete desværre igen en måned senere. :-).	Slet ikke

### 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	Der var to sygeplejersker, som tog imod mine prøver. Den første var sød og hjælpsom, men var så pludselig væk, og en anden kom i stedet for og tog imod de sidste prøver. Hun var meget fåmælt og ikke særligt imødekommende, hvilket desværre ødelagde min oplevelse af hele forløbet, som indtil hun kom havde været udmærket. Det ville have været rart, at den første sygeplejerske havde sagt "Farvel, min vagt er slut nu, men min kollega XX tager over". [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

9 Det eneste jeg mangler er det helhedsorienterede menneskesyn. At det ikke bare er fysisk, der bliver forholdt sig til én og ens sygdom, men at der er sociale og psykiske faktorer, som kan påvirke og skabe forværring af sygdom.  
[Relationer til personale/Pleje]

I høj grad