



## **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?
1	Det var meget flot, at personale og læge faktisk stod og ventede på mig. Det var fantastisk positivt.	I meget høj grad
13	Jeg blev mødt af en meget sød kvinde. Hun var meget imødekommende, serviceminded og skabte en god, rolig stemning med det samme.	I nogen grad
17	Rigtig god modtagelse og fik svar på alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
32	Det fungerede perfekt. Blev kaldt ind få minutter efter ankomst efter at have været i røntgen først. Var faktisk færdig med samtalen/undersøgelsen hos lægen før den fastsatte mødetid. Super betjening af personalet.	I meget høj grad
42	Der var ikke så meget ventetid, så det er ok.	I meget høj grad
44	Den var helt fin.	Ved ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
9	Jeg skulle møde to læger, NN og anden NN. Den ene havde ikke tid til mig. Jeg kom igen dagen efter.	I nogen grad
15	Jeg kunne godt tænke mig, at der på indkaldelsen står lidt om, hvad man skal (når man er til mange undersøgelser forskellige steder, kan det være en hjælp). F.eks. opfølgning på røntgen af ryggen.	I høj grad
42	Det er ok.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
9	Lægen NN havde ikke 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?
1	Man var yderst forberedt på min ankomst, super. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
7	Overholde de ringetider, som var bestemt af sygehuset før indlæggelse, og tage en hurtigere beslutning om, hvornår der kunne opereres. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

9	Der var meget lidt struktur på min behandling fra starten. Måtte ringe en til fem gange om ugen for at få svar på, hvad der skulle ske. Første scanning var ikke god nok. Min egen læge foreslog en ny. Blev afvist tre gange, så aftale med egen læge var, at jeg selv måtte kontakte hospitalet. Skadedato [om vinteren], behandling [] aflyst, ny [] gennemført. For lang tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
15	De havde glemt at give os en tid til røntgen, inden vi skulle ind og snakke om røntgenbillede sidste gang (men da der ikke på indkaldelsen står, hvad man skal, var vi ikke klar over det, og spildte dermed kostbar tid. Har et multihandicappet barn, der er til mange forskellige undersøgelser flere steder). [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
19	Har været igennem et meget utilfredsstillende forløb på andet sygehus fra [foråret] til [efteråret]. Dette endte med en "kassen håndklædet i ringen" afløst af en meget kontant og kompetent behandlingssamtale på Aarhus Universitetshospital med en plan for videre forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Det hele var fint.	I meget høj grad
23	For lang ventetid fra røntgen til lægeundersøgelse. Der var fem timers ventetid. Det ville være rart med kortere ventetid. [Ventetid]	I meget høj grad
28	Det har været godt for mig, at den samme læge NN har haft størstedelen af kontakten med mig. Hvis jeg har været inde ved andre læger undervejs, er det den samme læge NN, der har haft den endelige samtale og dermed beslutning om videre forløb i sidste ende. Det skaber tryghed og giver samtidig konsensus i behandlingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
35	Der mangler generel rengøring. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Jeg fik en behagelig samtale med lægen NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Jeg er træt af, at jeg ikke har en fast læge. [Kontaktperson]	I nogen grad