



## **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?
3	Som altid venlig og professionel modtagelse. Lydhøre for mine kommentarer.	I høj grad
7	Det var rigtig fin modtagelse i ambulatoriet. Ingen ændringer for mit vedkommende.	I meget høj grad
10	Jeg blev modtaget af en udenlandsk læge, men det var ikke et problem, hun var meget omhyggelig.	I høj grad
40	Der var blot kort ventetid, trods det faktum at jeg kom tidligere end sygehuset mente var aftalt. Men jeg ankom på det tidspunkt der var noteret på patientkortet. Der gik ganske kort tid så fik de mig klemt ind i programmet, så der er ikke noget at klage over der. De havde lavet en fejl i bookingen, men rettede det til min store tilfredsstillelse.	I meget høj grad
50	Det bedste besøg uden ventetid.	I høj grad
65	Bliver altid behandlet fint og hjælpsomt.	I meget høj grad
80	Venlig personale og god snak og information af lægen.	I meget høj grad
84	Det var bare OK.	I høj grad
114	Helt igennem professionelt.	I meget høj grad
120	Helt fint. Det kører bare.	I meget høj grad
121	Ankomst virker fint. Efter "indstemping" gik der kun meget kort tid, før sygeplejersken kalder ind.	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?
7	Jeg kunne godt tænke mig, at man kunne tale om hele ens sygdom, hvis der er flere. Havde på fornemmelsen, at det kun omhandlede eventuelle nyreproblemer. Måske skulle afdelingerne arbejde mere sammen, så man havde en helhed omkring personen.	I høj grad
10	Har ikke manglet nogen information, jeg har også været der mange gange.	I høj grad
71	Jeg kunne generelt godt tænke mig, hvis der blev informeret meget mere om evt. bivirkninger ved de forskellige medicinpræparater.	I meget høj grad
120	Intet at tilføje. Det var en regelmæssig kontrol i et jævnt forløb.	I meget høj grad
121	Fik de svar ved læge, der skulle gives.	I meget høj grad
138	Mangler fortsat svar på min måling af hjerterytmen.	I høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
40	Fejl tidspunkt, blev omgående rettet til stor tilfredshed for mig.	I meget høj 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?
5	Er altid klar og forberedt på patienten. De ved altid hvad der skal gøres, og alt er fundet frem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	En sød læge, afløser for den læge som ellers var min læge. Han havde taget fri og var ikke i Holstebro men anden by []. Det var lidt træls, men det gik jo. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg går til kontrol hver tredje måned, og synes egentlig, at det er spild af tid, at man skal møde op på sygehuset. Jeg bliver vejlet og får taget blodtryk, hvilket jeg også selv gør herhjemme. Jeg har herefter en samtale med en læge på ca. 10 minutter. Denne samtale kunne sagtens foregå pr. telefon, f.eks. ved at lægen ringede, når prøveresultaterne forelå, og så kunne []spørge ind til evt. problemer, vægt og blodtryk. Hvis man tænker over de længere afstande, vi får mellem sygehusene, vil det blive en væsentlig forbedring for patienterne, hvis lægerne var lidt mere villige til at bruge telefonen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
49	De første besøg var med skiftende læger. Jeg gjorde opmærksom på, at det var jeg ikke tilfreds med. Derefter fik jeg en fast kontaktlæge, hvor at mine besøg bliver tilrettelagt efter lægens vagter. Det er jeg yderst tilfreds med, da hun ud fra det kender mit forløb og tilrettelægger behandlingsforløbet efter det. [Kontaktperson]	I meget høj grad
61	Jeg synes, at personalet var søde og rare. :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
84	Der har ikke været noget at klage over. Jeg har været godt tilfreds. Tak.	I meget høj grad
101	Ambulatoriet kunne gøre bedre.	I høj grad
106	Besøget har for mig bare været helt professionelt. Fuldstændigt ok. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
117	Man gør, hvad man kan for at løse problemet.	I høj grad
120	Rigtigt god kontinuitet med samme læge gennem hele forløbet indtil nu med kendskab til personlighed og historik. Ingen behov for at starte forfra med forklaringer. Også god kontinuitet hos sygeplejersker, sekretærer m.v., som bidrager til en god samlet oplevelse af forløbet, der forventes fortsat livsvarigt for mit vedkommende. [Kontaktperson]	I meget høj grad
121	Virker veltilrettelagt undersøgelse med venlig behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
138	Det blev oplyst, at jeg kunne forvente svar på blodtryksmåling og hjerterytme i løbet af 14 dage. Har skullet rykke for svar og har indtil nu kun modtaget svar på blodtryksmåling. Har yderligere rykket for svar på måling af hjerterytmen, men har endnu ikke fået svar. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad