

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Kirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	401
Besvarelser fra patienter:	239
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

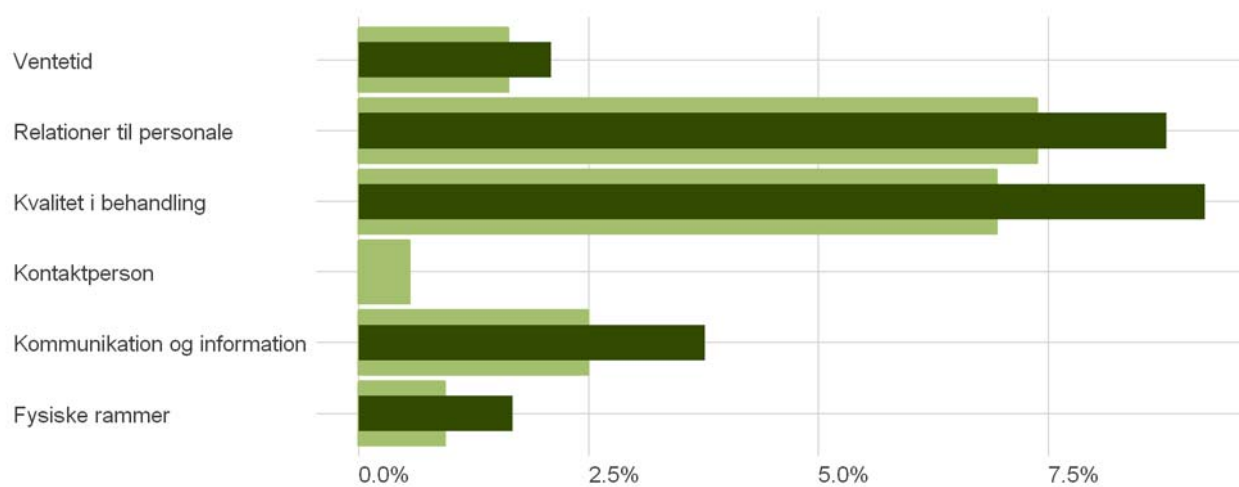
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kirurgisk Afdeling









Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Skulle møde ind [specifikt tidspunkt], men ventede ca. to timer. Men der blev sagt, at der var ventetid, da jeg var kommet i omklædningstøj.	I høj grad
4	Den korte ventetid (20 minutter) var ikke noget problem!	I meget høj grad
5	De holdte frokost ved ankomst, og der stod "sæt dig i venteværelset". [Over en time efter] gik jeg op og spurgte, om de var forsinkede, og først der opdagede de, at de, efter frokost, havde glemt at spørge om, der var nye patienter.	I ringe grad
11	Henvendte mig selv.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Min opfattelse var, at telefonbetjening gik forud for personlig betjening.	I høj grad
3	Kun gode oplevelser.	I høj grad
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
14	Bedre skiltning fra venteværelse til undersøgelsesområde/venteplads ved endoskopi. Personale leder forgæves efter patienter, som sidder i venteværelse i den anden ende af afdelingen.	I høj grad
15	Alle var søde og venlige.	I høj grad
29	At informere patienterne om forsinkelsen. Jeg havde ventet i halvanden time, så spurgte jeg, om de havde glemt mig.	I høj grad
54	Det kunne være en idé at informere om ventetiden.	I høj grad
57	Problemet var, at der manglede læger. Det ville være rart, hvis jeg har blevet informeret og ikke selv skulle spørge en medarbejder, der hastede forbi. Måske var det fordi, de ikke vidste det. Men jeg var meget nervøs for undersøgelsen, så jeg oplevede det meget slemt.	I høj grad
60	Ingen personlig kontakt. Er ikke sikker på, at alle blev tjekket helt ind.	I høj grad
63	Meget venlige sygeplejersker. Lægen virkede ikke videre socialt engageret!	I høj grad
68	Skuffelse. Jeg blev sendt hjem, da jeg ikke måtte overnatte alligevel, da jeg bor i anden by. Jeg mødte fastende og ingen dispensation. Det var jo trods alt ikke mig, der havde lavet fejl. Blev kaldt ind dagen efter [om eftermiddagen].	I høj grad
8	Jeg har diabetes og tager insulin. Det bliver der ikke taget hånd om. Føler, det er mit eget ansvar. Når man scanner sygesikringskort, burde der stå ud fra CPR-nummeret: Diabetes, så alle kan se det.	I meget høj grad
17	Jeg skulle forvente lidt ventetid.	I meget høj grad

✎	25	Ingen ventetid. Personalet var søde og hjælpsomme, og jeg lagde specielt mærke til, at kvinden i modtagelsen tog sig ekstra godt af et ældre ægtepar, der ikke havde helt styr på indcheckning eller hvor de skulle hen. Det blev løst med et stort smil. SUPER SERVICE! Hun var desværre optaget, da jeg var færdig, ellers havde jeg selv fortalt det til hende :)	I meget høj grad
✎	35	Spørgsmål tre er relevant grundet kort tid.	I meget høj grad
✎	62	Møder præcist ti minutter før tid, registrerer mig, og venter så godt to timer. Spørger derpå i receptionen hvorfor. Pga. sygdom blandt personalet svarer man. En forsinkelse på to og en halv time. Burde man ikke underrette ventende patienter om dette?	I meget høj grad
✎	64	Fik besked ved modtagelsen på, at der var ca. halvanden times forsinkelse pga. læge til afdelingen. Fin information og ventetiden var en del kortere.	I meget høj grad
✎	69	Det gik dejligt glidende!	I meget høj grad
✎	76	Almindeligt med ventetid. OK!	I meget høj grad
✎	78	Sædeles fin modtagelse. Tryghed og tillid med stor forståelse for operation (indgreb).	I meget høj grad
✎	5	Det var godt/lang ventetid. Måske en god idé at varsle ventetiden.	I nogen grad
✎	13	Ved mit første besøg var der cirka to timers ventetid. Jeg henvendte mig til sekretæren om hvornår jeg ville komme til, og fik det svar, at det var jo et hospital, så man måtte forvente ventetid. Ved andet besøg kom jeg næsten ind til tiden, men oplevede en anden som havde ventet næsten tre timer. Manden havde sukkersyge og gik sukkerkold. Han kørte hjem for at få noget at spise. Da han kom tilbage måtte han igen rykke for at få at vide hvornår han kunne komme ind. Den behandling han fik i modtagelsen var ikke i orden. Der blev virkelig talt ned til ham.	I nogen grad
✎	58	Mulighed for tider udenfor almindelig arbejdstid. Akutkonsultation.	I nogen grad
✎	9	Der var ingen information om ventetiden på cirka en time. Jeg spurgte en tilfældigt forbigående fra afdelingen, som blot fejede mig af med, at jeg nok skulle komme ind. Der var ingen undskyldning eller beklagelse, da jeg endelig kom ind.	I ringe grad
✎	11	Har kun været på sygehuset en gang til undersøgelse.	Uoplyst
✎	18	Ved modtagelse, kan være svært at svare på, da man blot kører sit sygeskringsbevis igennem.	Ved ikke
✎	27	Modtagelsen virkede lidt kaotisk, ikke pladser nok til at vi kunne sidde ned. Var kun delvist bemannet af personale, telefon der ringede, uden der var en, der tog den.	Ved ikke

Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg skulle ikke have noget medicin.	I høj grad
 1	Manglende information virkningen/eftervirkning af operationen. [] smerter.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg ville ønske, at jeg var blevet frarådet operationen. Jeg var ikke vidende om, at det kunne være så smertefuldt og ubehageligt efter operationen. Fra starten havde jeg kun lidt ubehag ved mine hæmorider, og hvis jeg havde vist, hvor rædselsfuldt det blev, havde jeg valgt at leve med mine hæmorider. Jeg tåler ikke Ipren og lignende smertestillende, så jeg fik Dolol. Nogen burde havde advaret om, at de virker stoppende. Det er selvsagt meget ubehageligt og mine første afføringer var meget smertefulde. På anden dagen blødte det noget, hvilket forskrækkede mig en del. Vagtlægen kunne dog berolige mig med, at det blot var en sårskorpe, der var faldet af. Der havde været rart at vide fra starten. Jeg har forstået på det personale, jeg har talt med, at det åbenbart var usædvanligt, at eftervirkningerne af operationen var så trælse. Det blev selvfølgelig heller ikke bedre af, at jeg efter to uger udviklede en ny hæmoride. Det var virkelig surt, og den skal IKKE opereres væk, ellers tak.	I høj grad
 6	1. Fik ikke nok at vide om operationen inden. 2. Mangler information/spørgsmål efter operationen i ugerne efter, da der var komplikationer. Ingen hjælp at hente, kun ved egen læge, og de ved ikke nok om det overhovedet. Så kunne godt have brugt lidt information/ hjælp.	I nogen grad
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Manglende svar på resultater (konkret brevbesked fordres).	I høj grad
 10	Manglende kommunikation mellem egen læge og ambulatoriet, som ikke havde udleveret information før undersøgelsen. ALT for lang tid før svar på biopsi. SEKS UGER er for lang tid, når man er syg. Og dyrt, da jeg havde brug for vagtlæge! For lang tid inden tid til udredning. CA. TRE MÅNEDER.	I høj grad
 21	Efter undersøgelse af tyktarm, hvor der blev taget vævsprøver, synes jeg, at det er for lang tid at vente [flere uger], før jeg fik svar på prøverne. Man er trods alt nervøs for udfaldet, selvom lægen ikke mente, det var alvorligt.	I høj grad
 26	Min operation for lyskebrok blev udført professionelt og effektivt og af et venligt personale. Men på informationen om sygemelding blev jeg totalt misinformeret (eller er jeg et specielt tilfælde, hvor det gik galt?), og jeg synes, jeres information om arbejdsevne efter operationen er under al kritik. I jeres information står der, at det normalt ikke er nødvendigt at være sygemeldt i mere end et par dage, og samme information fik jeg verbalt til forundersøgelse. I mit tilfælde ville jeg i den første uge efter operationen kun kunne udføre omkring 25 procent af det arbejde, min arbejdsgiver forlanger, og i anden ugen kun 50 procent af arbejdet. Først efter tre	I høj grad

uger var jeg klar til at arbejde effektivt igen. Hvis jeg havde haft kontorarbejde, kunne jeg måske godt startet efter en uge, men med et fysisk arbejde som jeg har, ville det være umuligt, for jeg kender ikke nogen arbejdsgiver, der vil acceptere, at kun 50 procent af den daglige arbejdsrutine bliver udført. []

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 41 Indkaldelsesbrev [var] dårligt formuleret med hensyn til udrensning. Eksempelvis fiberholdig mad? Det er ikke alle på 87 år, der ved hvad det er. Det var også svært at gennemskue de forskellige tider, hvor pulveret skulle indtages. | I høj grad |
| ✎ | 59 Udlevering af skriftligt materiale vedrørende faste var mangelfuld. | I høj grad |
| ✎ | 60 Ikke meget tid til spørgsmål. | I høj grad |
| ✎ | 64 Under undersøgelsen fik jeg fjernet en polyp, der blev sagt, at jeg ville få besked, når denne var undersøgt. Det er endnu ikke sket. Jeg ved ikke, om det er normalt, at der går fire uger... Men måske. | I høj grad |
| ✎ | 68 Jeg var lovet at være i narkose, da jeg har prøvet undersøgelsen før, men det undlod man. Og jeg vidste, at det er en smertefuld undersøgelse. Nok også fordi jeg er gennemrodet indvendig. Jeg gjorde opmærksom på det, men INGEN reaktion. | I høj grad |
| ✎ | 5 Jo, havde fået en brochure om undersøgelsen. Fik kun at vide, der kunne være luft i maven efter undersøgelsen, men havde ondt i ca. fire til fem dage efter. Og har stadig ondt i venstre side af maven. | I meget høj grad |
| ✎ | 37 Jeg blev informeret om, at egen læge ville modtage svar på undersøgelsen, men ikke om han ville være i stand til at svare på spørgsmål. | I meget høj grad |
| ✎ | 53 Stillede ikke spørgsmål. | I meget høj grad |
| ✎ | 56 Var blevet udtaget til en forskergruppe. Mødet med dem, inden undersøgelsen, var bestemt ikke positivt. En sygeplejerske, der ikke havde en god dag. Da jeg fortalte, at en blodprøve, af erfaring, kun kan udtages ved håndledet blev hun vred, og jeg blev "fulgt til dørs" med vrede, men jeg kan vel ikke gøre for, at det er sådan. | I meget høj grad |
| ✎ | 63 Jeg var indkaldt til screening for tarmkræft. | I meget høj grad |
| ✎ | 78 Ingen manglende information. | I meget høj grad |
| ✎ | 16 Jeg har manglet information, hvis det ikke hjalp noget, og det har det ikke gjort. | I nogen grad |
| ✎ | 44 Fik information om, at jeg kunne henvende mig, men da jeg fik brug for det, desværre ingen hjælp. Måtte vente halvanden uge på at få kontakt og den nødvendige hjælp. | I nogen grad |
| ✎ | 66 Blev undersøgt af en læge, der ikke havde styr hvor mange procent af de opererede, der havde smerte efter operationen. Det var en læge uden den store erfaring. Sygeplejersken måtte rette hende da hendes oplysninger var mangelfulde og ukorrekte. | I nogen grad |
| ✎ | 67 Fik ikke noget smertestillende selv om det lå klar. Jeg var bange. Kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke fik noget smertestillende. | I nogen grad |
| ✎ | 72 Manglende skriftlig besked om udfaldet af undersøgelsen. Lægen udtalte: "det så fredeligt ud". | I nogen grad |









Kirurgisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Jeg fik mundtlig information om, at finnålsprøven ikke duede. Den viste åbenbart tegn på infektion. En læge tog det ilde op, da jeg nævnte, at den ikke duede. "Det var jo ikke korrekt", men det kunne jeg jo ikke vide. Man er sårbar og har ikke brug for at blive irettesat. Da jeg skulle have svar på grovnålsprøven, var den forsvundet! Meget uheldigt.	Ja
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Mener ikke min operation er lavet korrekt. Synes, det ser mærkeligt ud med buler og kan mærke noget "smutter" ligesom inden [operationen].	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Sad det forkerte sted.	Ja
23	Det var lidt svært at finde mine blodårer, men det lykkedes efter et par forsøg. Dette har jeg oplevet tidligere, mine årer er lidt svære at fange.	Ja
24	Jeg var af egen læge blevet sendt til det forkerte ambulatorium, hvilket resulterede i lidt kaos. Personalet var rigtig hjælpsomt, og de fik det ordnet, så jeg kunne få en tid på det rigtige ambulatorium samme dag, så jeg ikke var tvunget til at køre hjem for at komme igen en anden dag.	Ja
44	Intet output i min nylavede stomi, da jeg skulle hjem dagen efter operation. Da jeg kom op på afdelingen, fik jeg tilbudt chili con carne, men dette var ikke lige det bedste at starte med, bad om yoghurt og væske. Der gik lige halvanden time, ikke ok. Følte der var noget galt, da jeg havde en anderledes smerte end de to andre gange.	Ja
46	Lå på briksen og var klar til at få lagt dræn ind i galdegangen, da lægen afbrød det hele pga. manglende MR-scanning. Jeg havde fået CT-scanning. Han burde have vidst bedre, inden vi nåede dertil.	Ja
67	Den fejl der blev begået var, da kikkert blev ført ned og jeg kunne ikke få luft. Det var meget ubehageligt. Jeg blev bange og chokeret. Fik stadig ikke noget til at berolige mig, så det gjorde meget ondt. Så jeg var dårlig og havde ondt i min arm resten af dagen.	Ja
68	Man havde åbenbart glemt, at udenbys personer ikke må benytte faciliteter. Og med hensyn til narkosen er det sidste gang, jeg benytter Randers, hvis muligt.	Ja
71	Var ikke blevet oplyst om at få målt INR-tal efter pausen i Marevan-behandlingen. Så derfor LANG ventetid på blodprøver og undersøgelse.	Ja
9	Blev modtaget af en sygeplejerske, men hun var væk, da jeg var færdig med undersøgelsen. Der var en anden. Jeg ved ikke, om det var en sygeplejerske, der hjalp mig derfra igen, og jeg fik af hende blot at vide, at alt var i orden. Jeg havde fået smertestillende/beroligende undervejs og måtte ikke køre bil mere dagligt, så jeg vil da mene, at man har krav på en skriftlig information om undersøgelsens udfald!	Uoplyst
73	Første læge konstaterede kræft [] ved første kikkertundersøgelse. Anden læge fjernede [nogle uger efter] knuderne ved undersøgelsen og konstaterede ingen kræft.	Uoplyst

Kirurgisk Afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Generelt ved mine besøg synes jeg, at ventetiden var meget lang. Jeg er altid blevet mødt af et meget venligt og forstående personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg var fuldt ud tilfreds med den venlige behandling, jeg fik. Sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 3	Mammaklinikken: Fantastisk personlig betjening. Læger og sygeplejerske meget opsøgende og servicemindede. En anden afdeling virkede ikke velfungerende. Uorganiseret og specielt aftenvagten var ikke informeret om mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	Jeg er ganske enkelt tilfreds med behandling og personalet. Flinke og spørger behageligt ind til, hvordan det går. Yderst tilfreds :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 1	Trods årsagen til mit besøg var der en rigtig god og tryk atmosfære. Søde og rare personaler, som stille og roligt modtog, og hele vejen igennem fortalte, hvad der skulle ske. Rigtig god oplevelse. Stor tak til Mammaklinikken. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 4	Ambulatoriet gør et godt stykke arbejde. Super gode til at kommunikere med patienten. Dog kunne man ønske mere kommunikation med læger, der ultralydsscanner. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 9	1. Gennem mit sygdomsforløb har jeg været på Mammaklinikken i Randers mange gange. Altid rent og pænt, smilende og venligt personale samt, når jeg havde en tid, så var det til tiden og ingen ventetid. Stor ros fra min mand og jeg til Mammaklinikken Randers. 2. Til gengæld, på den afdeling, hvor jeg blev opereret, var der så beskidt, at jeg var ved at komme for sent til min egen operation, da jeg ledte efter et toilet, der ikke var overskidt/pisset. 3. Og godt, at jeg er tilknyttet Randers, da de på et andet sygehus bare tager pis på ens tid og alting skrider. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg manglede, som beskrevet, oplysninger om ulemper ved operationen, men jeg oplevede kun venlighed, hjælp og forståelse i forbindelse med selve indgrebet.	I høj grad












ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
7	Jeg synes, at personalet var meget venligt og dygtigt, og selv om de havde travlt, var de smilende og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Sygeplejerskerne på opvågningen og i modtagelsen var yderst kompetente, og jeg følte, at jeg fik en fantastisk behandling. Lægen, der hentede mig, da jeg skulle ind til operation, var dog ikke særlig snaksalig/hjælpesom i forhold til min nervøsitet for operationen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Dejligt, at de er så søde, imødekommende og hjælpsomme. Det gør undersøgelsen nemmere at komme igennem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Nej, jeg tror ikke det kunne være bedre. Jeg fik en rigtig god behandling og hjælp under behandlingen. Der var både hjælp og forståelse under og efter undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
33	Jeg har været til skopier. Jeg kan ikke forstå at de to undersøgelser og efterfølgende behandling skal adskilles så skarpt. Jeg har virkelig brug for en HELHEDSVURDERING. Derfor har jeg ikke været tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
40	Ved kraftige smerter bør man tilbydes mere smertestillende. Lægen bør tale forståeligt dansk. [Kommunikation og information]	I høj grad
78	Ambulatoriet samt medarbejdere har udvist en meget fin og professionel adfærd. Der har været tid til besvarelse af spørgsmål og ikke mindst indlevelse i situationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Der er ikke noget at klage over selve personalet, de var meget imødekommende. Men synes undersøgelsen var hård, og hurtigt af sted med lægen, som stod for undersøgelsen. Det gjorde frygteligt ondt. Skal ud igen og tages om. Har fået lov til at blive bedøvet. Synes man skulle have det tilbudt, får undersøgelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Personalet i ambulatoriet var meget imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Har tid til galdestens operation [til vinter]. Da min samlever er kommet slemt til skade, og ikke kan køre langt i bil, må jeg vente på dette. Jeg har heller ikke fået andre tilbud. Problem: "Transport!" Går med to stokke!	I nogen grad
67	Jeg stillede spørgsmålet, om jeg kunne få noget smertestillende og noget til at berolige mig med, da jeg var meget nervøs og bange. Sidst jeg var der, var det meget ubehageligt, og vi har lavet en aftale om, at hvis det er for slemt, ville jeg få det, men jeg fik ikke noget.	I nogen grad
74	Aflysning af en aftale kom så sent, at vi ikke havde fået den, inden vi kørte til Randers. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
16	Det er ikke i orden, at man går rundt med smerter i [] to måneder, og det fortsætter.	Slet ikke
1	Synes godt, at de kunne komme og høre, hvordan man har det inden man tager hjem efter undersøgelsen! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Kunne have ønsket bedøvelse fra starten af undersøgelsen, men rart med så venlige og flinke personaler.	Uoplyst

	[Relationer til personale/Pleje]	
7	En særdeles venlig og kompetent sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Lokalet var mørkt, så det kan jeg da slet ikke vurdere: der lå ikke affald synligt, men på et hospital er det jo de helt små detaljer, der tæller her. Blev henvist til egen læge, hvis der var behov. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Fra []biopsi i et kræftpakkeforløb og indtil svar går der en uge. Det føles meget længe. Kan [personalet] gøre det hurtigere i pakkeforløb? [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
23	Jeg havde givet tilsagn om at afgive nogle blodprøver til en forskningsopgave. Man havde overset dette. Det blev dog klaret straks uden ventetid til alles tilfredshed. Tak for dette. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
25	Supergod behandling ved ankomst og information undervejs gjorde, at jeg følte mig helt tryk :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Jeg vil gerne takke personalet for god og venlig behandling og veludført arbejde. Men på mit kritikpunkt med henvisning til information om "sygemelding", synes jeg, at I har fejlet totalt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Jeg følte mig tryk under undersøgelsen. Dejligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Det ville være ønskeligt, om der var mulighed for at spritte hænderne af, efter man har brugt ventetiden på at blade i ugeblade og inden, man går ind til samtale eller behandling. Det er udmærket, at der er blade til at fordrive ventetiden, men det må da være lidt af en smittekilde. [Fysiske rammer]	Uoplyst
28	Det vil være dejligt, hvis man inden man går til samtale eller behandling har mulighed for at spritte hænderne af, efter man har brugt ventetiden på at blade i ugeblade. [Fysiske rammer]	Uoplyst
29	Gøre noget bedre: Jeg synes, at ambulatoriet skulle have fortalt (informeret), om det var forsinket. [Ventetid]	Uoplyst
31	Nogle dage før undersøgelsen fik jeg en skriftlig vejledning om kosten dagen før undersøgelsen. Der var et par uklare punkter, så jeg prøvede at kontakte afdelingen telefonisk. Det var dagen før undersøgelsen [i efteråret], men afdelingen var helt lukket den dag, og jeg fik ingen vejledning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
32	Informere om eventuelle bivirkninger efter behandling, og hvad man eventuelt selv kunne gøre ved det ([]). [Kommunikation og information]	Uoplyst
39	Da jeg er NNs samboende og var med ham, er det mig, der svarer på spørgsmålene, da NN er dement og ikke kan huske noget af det, der skete.	Uoplyst
41	Godt forløb med flinke [] og forstående personaler. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
42	Ved undersøgelse for []kræft, bliver jeg mødt af lægen, der skal foretage undersøgelsen. Det viser sig så, at det bliver en anden, der imidlertid bliver kaldt væk, men fortæller, at det bliver en ny anden mandlig læge med navns nævnelse, der ankommer, hvorefter en ny kvindelig læge dukker op. Skulle man være en smule nervøs ved undersøgelsen, er dette forløb ikke godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	Jeg blev taget godt imod, og personalet var meget søde og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
45	Skiltningen til venteværelset er meget misvisende. [Fysiske rammer]	Uoplyst

48	Overgang fra et andet sygehus til Randers var utilfredsstillende med hensyn til informationsmateriale vedrørende indgreb. Der var intet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
49	Fik en meget fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
51	Besøget var i orden.	Uoplyst
52	Bedre samarbejde mellem jeres afdelinger, så jeg ikke for en mindre udredning for brok skal på sygehuset [flere] gange før afklaring. En privat virksomhed ville sætte en ære og sin overlevelse ind for, at det kunne klares på ét og samme besøg! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
56	Ankomst ved reception. Her var der virkelig plads til forbedring. []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
61	Jeg har kun positive oplevelser fra mit besøg på Kirurgisk Ambulatorium. 1. Kompetente og meget venlige sygeplejersker. 2. Lægerne talte jeg IKKE meget med! Han fjernede polyppen fra min endetarm. Polyppen skulle til undersøgelse, hvorefter jeg og min læge ville blive bekendt med resultatet. Jeg har intet hørt pt.! Men intet nyt er måske godt nyt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
63	Kikkertundersøgelsen var en speciel oplevelse. God omsorg fra sygeplejerskens side. Lægen foretog sig professionelt, hvad han skulle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
70	Der var en dejlig rolig atmosfære med rart og venligt personale, der var parat med svar på eventuelle spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
76	Yderst kompetent og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
77	Det var en vældig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Ville gerne have haft information om [den lange] ventetid. Fik ikke noget bedøvende inden undersøgelsen [], og det var meget ubehageligt. [Ventetid]	Ved ikke
68	Efter godt et døgn blev jeg "fodret" af med en kop kaffe og et stk. franskbrød. Og ikke mere eller andet. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Kirurgisk Afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det er en tillidssag. Jeg vælger at tro på, at det er den rigtige beslutning.	I meget høj grad
 2	Der var kun en mulighed for behandling.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg kan være noget i tvivl om spørgsmålene, idet jeg besøgte hospitalet to gange i [efteråret], en gang for udtømning af bryst og en gang til scanning for knogleskørhed.	I meget høj grad
 3	Man kan ikke inddrages [som patient] i beslutninger vedrørende kirurgi. Det må udelukkende være en lægefaglig vurdering.	I meget høj grad
 8	Det "besøg" var kontrol af forløbet.	I meget høj grad
 10	Min situation gør, at der kun er en måde at behandle på, hvis sygdommen skal bekæmpes. Men svaret er ikke negativt ment.	Uoplyst
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Blev opereret [efteråret 2014] og har stadig ikke modtaget noget resultat.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Jeg blev hurtigt henvist til en MR-scanner og har også hurtigt fået en ny indkaldelse til videre forløb.	I høj grad
 5	Jeg kom ud til undersøgelse, pga. jeg ikke har kunne holde på afføring siden jeg blev opereret for to år siden henne på sygehuset, hvor [jeg fik foretaget forskellige indgreb]. Det var en grim oplevelse.	I meget høj grad
 36	Under besøget i ambulatoriet fik jeg tid til akut "operation". Pga. store smerter skulle det være i fuld narkose.	I meget høj grad
 50	Kommentar til spørgsmål 31-37: jeg var til kontrol for mistanke om kræft i min lever, og jeg fik	I meget høj

	besked ved konsultationen, at jeg er rask. 39: Opereret for tyktarmskræft i [foråret 2013]. Herefter kontrol i [sommeren 2013], hvor mistanke om kræft i leveren opstod.	grad
30	Jeg har indtil videre kun været til forundersøgelse. Jeg skal først gennemgå operation [til vinter].	I nogen grad
44	Jeg er kommet hos jer en del gange det sidste halvandet år og har følt mig tryk og været meget tilfreds, men denne gang må jeg indrømme hele forløbet forløb dårligt efter operationen. [Jeg] følte ingen omsorg eller tryghed eller hjælp at hente i tiden efter operationen.	I ringe grad
38	Jeg er opereret for tyktarmscancer for [nogle] år siden. Så jeg bad selv om undersøgelsen, da jeg følte, der måske var en forandring, men alt var fint heldigvis.[]	Ikke relevant for mig
75	Skulle have en kikkertundersøgelse. På grund af misforståelse fra min side kom jeg kun til den ene del af undersøgelsen, men personalet var meget forstående, og jeg fik straks tid dagen efter til anden del af undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
16	Det går alt for langsomt.	Slet ikke
7	Var indkaldt til screening for tarmkræft i sommers. Har endnu ikke i dag (efteråret) fået svar!	Uoplyst
10	MEGET, MEGET sent svar på biopsi. Meget sent med indkaldelse til udredning.	Uoplyst
12	Tre flinke og behagelige kvinder, der behandlede mig.	Uoplyst
22	Undersøgelsen viste ingen tegn på sygdom. Fra besøg ved egen læge til besøg på Kirurgisk Ambulatorium gik der fire måneder. I dette tilfælde er en skade gået i sig selv igen, men det er lang tid, hvis skaden udviklede sig.	Uoplyst
23	Min undersøgelse handlede om tyktarmskræft. Det gav ro i sindet, at alt var i orden.	Uoplyst
34	Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle rejse fra anden by til Randers, da der også findes undersøgelsesmuligheder i anden by. For en pensionist er det ikke nemt og ikke billigt.	Uoplyst
43	Fik en kikkertundersøgelse efter spor af blod, og prøven var fin :-)	Uoplyst
47	Med stor tak til lægen og sygeplejerske både i Randers og på [andet sygehus].	Uoplyst
52	For mange spørgsmål i denne undersøgelse.	Uoplyst
56	Var til kikkertundersøgelse og var udsat for en virkelig kompetent modtagelse og undersøgelse. Lille indgreb og en utrolig venlig, rar og omsorgsfuld læge og sygeplejerske. Af hjertet tak.	Uoplyst
63	Jeg blev frikendt for at have [kræft].	Uoplyst
65	Fantastisk personale, meget god oplevelse og god information inden undersøgelse.	Uoplyst
69	Jeg blev undersøgt som led i [] screening.	Uoplyst
68	Ikke modtaget behandling da det var undersøgelse for cancer, og der var ikke noget, heldigvis.	Ved ikke

