

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
KIRURGISK AFD. P
Aarhus Universitetshospital**

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 Indledning3
- 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 projektsekretariatet. 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	410
Besvarelser fra patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	61%

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.

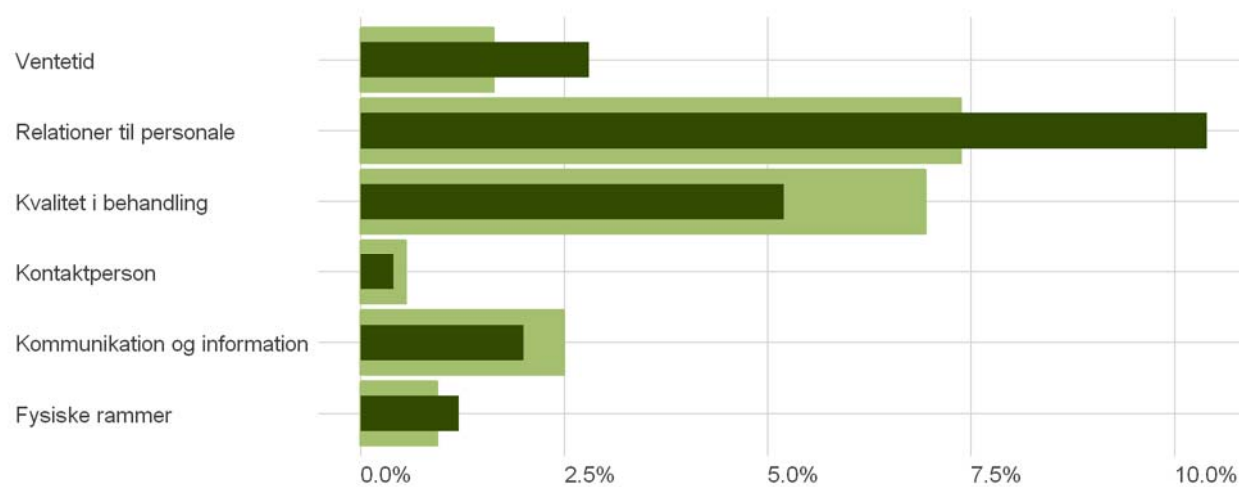
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 AFD. P**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - P-MEK	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Ok med ventetid, når information bliver givet.	I høj grad
 19	Nogle gange kort ventetid, men for det meste mellem 15-45 minutter. Når man ikke skal tale med en læge, er det meget frustrerende. Det kunne måske hjælpe, at der er en sygeplejerske, der kun tager sig af patienter, der ikke er indlagt. Der bør ikke aftales ambulante besøg, hvis der afholdes møder på afdelingen.	I høj grad
 5	Jeg blev hurtigt kaldt ind til tøjskifte, derefter gik der tre timer inden jeg blev kaldt ind til operation.	I meget høj grad
 6	Læge NN er et vidunderligt menneske. Han opererede mig for brystkræft for [nogle år siden]. Så han står med åbne arme, hver gang jeg skal til kontrol. Han giver mig stor tryghed. Dem er der ikke mange af i denne verden. Kræftknuden var væk!	I meget høj grad
 14	For lidt plads i venteværelset.	I meget høj grad
 3	Man tjekker jo ind elektronisk, så der er for så vidt ingen kontakt med noget personale.	I nogen grad
 9	Nedbringe ventetiden for vidt så muligt. Såfremt der kommer til at opstå ventetid på over 30 minutter, burde patienterne få besked om det, også gerne før de møder ind. Ventede over 45 minutter på en undersøgelse, der varede under 2 minutter.	I nogen grad
 4	1. At man bliver kaldt ind fra venteværelset med mulighed for øjenkontakt (ikke fra gangen), og med sit fulde navn. 2. At der bliver hilst på en, og at man selv, og ledsager, får sig sat ned, inden "det går i gang".	I ringe grad
 11	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget, men ventetiden synes jeg var rigtig lang tid. Jeg ventede tre timer før det blev min tur. Jeg fik en akut tid dagen før, hvor min praktiserende læge kontaktede sygehuset. Men de var ikke forberedt på, at jeg havde en tid den dag.	I ringe grad
ID	Kommentarer - P-KDP	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Efter en lang dag i en seng blev proceduren/undersøgelsen AFLYST og udsat til mandag. Det skete [om eftermiddagen], efter at jeg var blevet overflyttet til en sengeafdeling [en time tidligere], hvor dagkirurgisk ambulatorium lukker. Jeg valgte derfor at undlade at udfylde skemaet!	I høj grad
 11	Lidt bedre skiltning på afdelingen.	I høj grad
 21	Nej.	I høj grad
 7	Dejligt at jeg måtte beholde det meste af mit eget tøj på.	I meget høj grad
 20	Jeg syntes, det var rart at komme så hurtigt ind, fordi jeg syntes, det er rart, at jeg ikke skal tænke for meget, om der nu er noget, og vidste, at det ikke var den samme, jeg skulle undersøges af.	I meget høj grad
 8	Jeg skulle ind til en [] operation [i efteråret], og da jeg ankom om morgenen, lige inden jeg skulle på operationsstuen, skulle jeg klæde om på et toilet, og jeg blev placeret i en seng på gangen. Det var ikke helt optimalt, da jeg var meget bange og påvirket efter. Det var en stor operation, jeg skulle ind til (lige om lidt).	I nogen grad

	13	Det ville være rart, hvis der kom én ud i venteværelset på det tidspunkt, man skulle møde og informerede om, at der var ventetid. I stedet for at man sad i uvished.	Ved ikke
ID	Kommentarer - P-Dagkir		Var personalet forberedt på din ankomst?
	3	Kom ind og giv en estimering, når i ved, at der er ventetid. Ellers sidder man og flyver op hver gang døren går op og tror, at det er NU. Ubehageligt at gøre i halvanden time i stedet for at se film eller læse en bog.	I høj grad
ID	Kommentarer - P-Amb		Var personalet forberedt på din ankomst?
	13	Personalet var bagud, derfor ventetid.	I høj grad
	25	Jeg har to gange tidligere i efteråret ventet i ca. en time hver gang.	I høj grad
	2	Ingen grund til information på grund af kort ventetid.	I meget høj grad
	6	Jeg fik at vide, at der var mange patienter. Jeg har tidligere oplevet at blive sendt hjem igen pga. mange patienter, og det ville jeg nok også have foretrukket frem for at vente fastende i mere end 10 timer for at komme til [om aftenen].	I meget høj grad
	18	En super god modtagelse, de var forberedte og meget venlige og viste interesse. Havde tid. Ingen ventetid.	I meget høj grad
	24	Jamen en så kort ventetid skader overhovedet ikke. Jeg tror vi ventede i 30 til 45 minutter eller sådan noget. Vi vidste ikke, hvorfor og det ville nu have været rart, men det var overkommeligt. Det kan ske engang imellem.	I meget høj grad
	22	Oplysning om eventuel årsag til ventetid!	I nogen grad
	7	Lægen havde ikke læst min journal/henvisning. Jeg oplevede en "udsættelse" af en udredning/afklaring, som andet sygehus havde fremsendt som en hastesag. Jeg kom hjem uden yderligere indsigt, og har derfor henvendt mig til egen læge for at få nærmere forklaring.	I ringe grad
	9	Jeg har gennem det sidste halvandet år været til undersøgelse og behandling på [flere] forskellige sygehuse og kan ikke skelne alle besøg fra hinanden, men jeg har fået god behandling ved alle besøg.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Var personalet forberedt på din ankomst?
	9	Jeg fik besked om ventetid (en time og 20 minutter), men ikke hvorfor.	I høj grad
	10	Jeg havde en tilbagevendende byld i mit ene bryst, hvor den ene udsugning efter den anden med kanyler ikke hjalp. En læge på Mamma Endokrin Klinik afdeling beslutter så i samråd med en overlæge at jeg skulle opereres. Denne overlæge siger så at jeg skal opereres dagen efter på Dagkirurgisk afdeling. Dagkirurgisk ringer så til mig dagen efter og siger at jeg først kan blive opereret ugen efter og at jeg har misforstået noget. Først da jeg insisterer på at blive opereret samme dag pga. stærke smerter (kan først blive opereret efter weekenden), undersøger sygeplejersken sagen nærmere og finder en tid til mig samme dag. Jeg ved ikke hvor fejlen ligger, og det gik jo også i orden, men der er seriøse problemer med kommunikationen de forskellige afdelinger i mellem. Skal lige siges at dette ikke var den første kommunikationsfejl jeg har oplevet i mit forløb. Herudover siger overlægen på Mamma Endokrin Klinik at det overhovedet ikke er nødvendigt at ligge mig i fuld narkose, selvom jeg gentagne gange siger at jeg har haft en meget traumatiserende oplevelse med lokal bedøvelse og at det tilsyneladende ikke virker særlig godt på mig. Da jeg så dagen efter snakker med kirurgen på dagkirurgisk, kan hun slet ikke forstå at jeg ikke skal i fuld narkose og siger at det bliver besluttet ubehageligt og kommer til at gøre ondt. Hun sørger heldigvis for at jeg får noget beroligende så operationen ikke var helt så skræmmende alligevel.	I høj grad

 5 Fin modtagelse. Især NN.










I meget høj
grad


 1 Alt var bare perfekt.

Slet ikke

KIRURGISK AFD. P












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

ID	Kommentarer - P-MEK	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Det var ok.	I høj grad
 2	Lægen beklagede meget, at jeg ikke var blevet indkaldt for et halvt år siden og for et år siden. (Jeg vidste ikke noget om det). []	I meget høj grad
 6	Har mødt ubehagelige personer tidligere på anden afdeling. De havde ikke tid til at tale med mig, ej heller at høre på mig (uforskammet). Jeg bad derefter om fremover at blive "konsulteret" af en læge NN ved navn NN. Det er næsten okay, dog føler jeg, at jeg ikke er klogere, end da jeg mødte op til konsultationen.	I meget høj grad
 15	Jeg har IKKE manglet information i forbindelse med mit besøg. Men jeg har lyst til at fremhæve den gode, venlige, omsorgsfulde, faglige og meget trygge oplevelse jeg har haft i min nuværende og tidligere [] kontakt med MEK. Jeg har i meget høj grad haft en oplevelse af at blive lyttet til og have medindflydelse på mit forløb. Samtidig har jeg oplevet en stor læge- og sygeplejefaglig kompetence, som jeg har kunnet læne mig op af, og jeg har følt mig tryk i de råd og vejledninger, jeg har modtaget i hele mit forløb. Desuden har det været min oplevelse, at der i den udstrækning det har været muligt, har været stor prioritet omkring det at have en lille kontaktflade med hensyn til personalet. Det har været muligt at have den samme læge hver gang i begge mine ophold på MEK og i stor udstrækning også at få, efterhånden, genkendelige sygeplejersker. Det har medvirket til kontinuerlighed, flydende kommunikation og et personale, der var velorienteret omkring mit forløb. Disse oplevelser har haft MEGET stor betydning for mine forløb og har givet en ubeskrivelig vigtig tryghed i en ellers turbulent periode.	I meget høj grad
 4	Under besøget: En tumor fik et navn. Stor uklarhed om malignitet og betydning af sygdommen. Savnede: 1. Forklaring på ændring af diagnose. 2. Forklaring på sygdommens stadie/prognose. 3. Forklaring på hvordan sygdommen vil kunne udvikle sig. 4. Forklaring på hvad jeg skal være opmærksom på/kontrollens karakter.	I ringe grad
ID	Kommentarer - P-KDP	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Til forsamlingen [i efteråret] fik jeg meget ringe information. Til selve undersøgelsen [et par uger efter] fik jeg fin information.	I høj grad
 10	Kan være problematisk, at lægen informerer om en behandling, inden man er vågnet ordentligt op fra narkosen. Kan intet husket, men sygeplejerske NN sagde, at jeg var informeret på operationsstuen.	I meget høj grad
 19	Jeg synes ikke, at der var overensstemmelse mellem informationerne om indgrebet og så det sår, jeg fik. Det havde været rart.	I meget høj grad
 18	Det var jo ikke første gang, jeg var til undersøgelse.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - P-Analfys	Var den mundtlige information under besøget forståelig?

	5	Ville gerne have vidst, hvad jeg gik ind til: Hvilken type undersøgelse, jeg skulle have forberedt mig på.	I høj grad
	2	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
	12	De spørgsmål, jeg ikke fik svar på, er blevet taget med til lægekonference. Jeg har ikke fået svar på alle spørgsmålene endnu.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - P-Amb		Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	5	Fik ikke information om bivirkninger og blev ofte bekymret ved indlæggssedlernes negative information. Det ville være befordrende, hvis man som patient så den samme læge gennem hele forløbet eller højst to læger, så man ikke skal begynde forfra hver gang, og glemmer vigtige ting.	I høj grad
	12	Tager ingen medicin.	I høj grad
	16	Jeg følte, vi talte forbi hinanden.	I høj grad
	20	Jeg får ikke nogen medicin.	I høj grad
	13	Ingen information om microwave ablation!	I meget høj grad
	19	Vidste ikke, jeg skulle undersøges. Troede jeg skulle til samtale.	I meget høj grad
	7	Jeg har ringet til afdelingen og har talt med en sygeplejerske, som efterlod mig med endnu flere spørgsmål. Jeg føler mig på ingen måde behandlet ligeså professionelt som på andet sygehus, tværtimod.	Slet ikke
	2	Pga. akut manglede noget information, men det blev givet på operationsdagen ved indlæggelsen (meget tilfredsstillende).	Uoplyst

KIRURGISK AFD. P

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - P-MEK	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Fik fjernet skjoldbrugs-kirtlen, og lægen kom desværre for tæt på stemmebåndsnerven, så talen er meget nedsat i dag.	Ja
 4	Fik indtryk af meget lavmalign tumor. Uklart/vævende. Men tumoren var malign.	Ja
 17	Mammografi og scanning [i efteråret]. God besked. [Nogle dage efter] ikke på konference om morgenen. Lægen, jeg skulle tale med, var sendt ned for at operere. Den nye læge havde ikke nogen at rådføre sig med. Var usikker, selvom jeg forklarede, at alt fra mammografi og scanning var OK. Jeg spurgte, om hun havde set resultatet fra [efteråret] flere gange, og at jeg blot skulle have at vide, hvor jeg skulle henvende mig om fremtidig scanning og mammografi (besked jeg fik [ved forrige besøg]). [Ved sidste besøg] påstod lægen, at hun blot skulle undersøge mig. Hvor var sammenhængen fra [mammografi og scanning til denne samtale senere], spørger jeg?	Ja
ID	Kommentarer - P-KDP	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Jeg blev glemt. Blev udskrevet med en stomi med en del sår og en stomi, der var så konveks, at den var umulig at bandagere. Den blev lagt tilbage af samme årsag [senere].	Ja
 16	Personalet var ikke bekendt med, at undersøgelsen kun omfattede undersøgelse af endetarm og ikke også af min kolostomi.	Ja
 3	Morgenen efter besøget oplevede jeg (uprovokeret) kraftig blødning fra såret. Jeg tog ind til KDP igen, blev lagt under bedøvelse og fik brændt en lille del af såret for at stoppe blødningen. Jeg ved ikke, om blødningen skyldes uheld eller inkompetence. Tidligere i forløbet har jeg også oplevet, at et område blev skåret op uden nogen umiddelbar grund, i hvert fald ikke en grund jeg er blevet informeret om (dette skete tilbage i [forsommeren], jeg har været til syv-otte undersøgelser siden [foråret], det er svært at huske, præcis hvornår hver enkelt undersøgelse foregik).	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-Dagkir	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Nej, men der skete en fejl ved mit forrige besøg. Der blev lavet et hul/sår på tarmen som efterfølgende havde svært ved at hele, hvilket skabte store smerter.	Nej
ID	Kommentarer - P-Analfys	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 13	Personalet havde glemt to gange at informere patienthospitalet om min ankomst. Det var ikke rart, men sagen blev løst.	Ja
ID	Kommentarer - P-Amb	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Indkaldelse til samme undersøgelse to gange, ringede fem gange for at få det ændret. Der er IKKE styr på telefonaftaler.	Ja
 7	Fejlen var, at jeg spildte en dag og kom hjem med uforrettet sag.	Nej
 24	Nej.	Nej

✎	5	Hvis jeg havde fået forebyggende antibiotika inden operationen for [mine sygdomme], havde jeg undgået halvårsgentagne infektioner i [], som betød total fortabelse af bevidsthed. I flere måneder kunne ingen komme i forbindelse med mig, og min korttidshukommelse er stadig ikke i orden.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎	10	Jeg burde have været i fuld narkose under indgrebet, hvilket læge NN informerede mig om, og ikke kunne forstå den anden afdelingen ikke havde sørget for [det], men det var ikke noget Dagkirurgisk Afdeling kunne gøre for.	Ja

KIRURGISK AFD. P

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

ID	Kommentarer - P-Stomi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	<p>Det har været rigtig godt at prøve forskellige produkter af stomiposer. Sygeplejerske NN har været meget behjælpelig med forskellige produkter for at afhjælpe irriteret hud omkring stomien.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
ID	Kommentarer - P-MEK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	<p>1. Have TID til at MØDE patienten.</p> <p>2. Være forberedt på og klar til, at kunne forklare sygdommen og besvare spørgsmål.</p> <p>3. Ikke jage med patienten ved at vise sin tidsnød.</p> <p>[] Jeg har også oplevet det modsatte: god tid/samtale/feedback/kyndig behandling. Og jeg har, fra andet personale, oplevet stor venlighed, effektivitet, beredvillighed til at "rette op" på det, der skete under de kritisable forhold.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
7	<p>Alt var som det skulle være. Alle er venlige og søde. NN er en rigtig behagelig læge.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
13	<p>Ville ønske, at informationen om nye tider til blodprøver, og især samtale med lægen efter operationen, var meget tydelige. Jeg missede en samtale, da jeg ikke mundtligt eller skriftligt var gjort opmærksom på denne.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I høj grad
19	<p>Dejligt med hurtig operation. Personalet er rigtigt gode til at følge op på spørgsmål og viderebringelse til læge og fysioterapeut. Men tømningen af væske efter operation bør kunne foregå på samme sygehus, der hvor man er i [anden behandling]. Det kan ikke passe, at man skal valfarte mellem to sygehuse i et behandlingsforløb.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>Jeg fik en meget god behandling og hjælp til at komme videre til undersøgelse for stofskifteproblemer. Dette er jeg meget taknemlig for!</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
6	<p>Jeg konsulterer NN [] (ambulant). Har haft dårlige oplevelser med to læger (efter ca. tre måneders ventetid angående konsultation og mange ophobede spørgsmål), så rejste lægen sig op efter ti til 12 minutter, med ordene "nu må vi ikke mere". Jeg var ret nyopereret og fik kun svar på to spørgsmål, ca. seks andre spørgsmål blev ej besvaret. Arrogant, uforkammet, umenneskeligt. Lægerne er jo til for dig og mig, senere befalede NN mig et hormonpræparat (tabletter), nægtede at få tabletter. NN sagde senere, du behøver heller ikke tabletter mere.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I meget høj grad
12	<p>Jeg er blevet opereret for brystkræft. Jeg er dybt taknemmelig for den fine behandling, jeg har fået på [afdelingen]. Det fungerer fint. Enhver jeg har været i forbindelse med har været dygtige og venlige mennesker. Jeg har aldrig ventet.</p>	I meget høj grad

✎ 15	I forbindelse med min indlæggelse har jeg haft nogle særlige behov og ønsker, som jeg mødte stor forståelse for, og som jeg med stor taknemmelighed fik imødekommet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 11	Jeg synes, at ventetiden skal være kortere. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-KDP	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 11	Ambulatoriet på et andet sygehus valgte at sende mig videre i stedet for at satse på at skære [musklen] igennem. Det, syntes jeg, var godt gjort. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 15	De andre gange, jeg har været til operation, har det været på indgang 2C, der kørte alt perfekt. Denne gang skulle det foregå på 1A, da 2C er blevet nedlagt på grund af besparelser. Personalet virkede mere fortravlet. Både før jeg kom på operationsstuen og inde i narkosen, hev personalet i alle retninger, så jeg følte mig lidt stresset inden operationen (INGEN KRITIK AF PERSONALET, DE HAR BARE FOR TRAVLT). Alle de andre gange jeg har været hos AUH Aarhus har det bare fungeret godt). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 13	Sygeplejersken var meget venlig og tog sig tid til at lytte og svare på spørgsmål på trods af travlhed. Da jeg var dårlig pga. faste, lyttede hun til mig, og i det samme, som jeg kom ind, gav hun mig væske intravenøst. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 17	I forhold til tidligere besøg var personalet gode til at informere om årsagerne til ventetiden, og hvor lang tid, de vurderede, der ville gå inden undersøgelsen. Positivt. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 1	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge NN, der følger én. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 2	Fra jeg blev kaldt ind, til jeg kom til, gik der rigtig lang tid (timer)! Jeg blev ikke informeret om, hvor langt man var, og hvad tidsperspektivet var. Personalet havde rigtig meget travlt. Underligt, at de kunne bevare overblikket. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 3	Inden jeg tog ind til ambulatoriet med blødningen dagen efter, ringede jeg. Der fik jeg, til trods for at jeg understregede mængden af blod, blot at vide, at jeg skulle forsøge at holde et hårdt tryk på såret, men at jeg ikke behøvede at komme ind. Dette var åbenlyst ikke det rette råd, og jeg kom derfor ind alligevel (jeg var allerede på vej ind, da jeg ringede). Ambulatoriet håndterede det fint, da jeg kom ind med blødningen. Der kom hurtigt en læge, og der blev hurtigt lavet en (korrekt) vurdering. Jeg kom herefter, efter kort ventetid, op på operationsstuen, hvor de fik stoppet blødningen. Det ville selvfølgelig være bedst, hvis man kunne have undgået blødningen, men jeg kan naturligvis ikke vurdere, om det var muligt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
✎ 5	Der var ingen ventetid, og alt foregik på bedste vis. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 7	Måske gøre det nemmere at finde vej. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 19	Alt var fint, undtagen den allerede nævnte miskommunikation. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 20	Det var godt at blive informeret af sygeplejersken om, at der ville komme en hurtigt og hente mig, da jeg var parat, og få resultatet så hurtigt efter undersøgelsen.	Ved ikke

[Kommunikation og information]
















ID	Kommentarer - P-Dagkir	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Jeg har følt mig utrolig godt behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 2	Jeg oplevede hver gang, (er opereret [flere] gange), at det var en ny læge/sygeplejerske. Altså kontrol/svar var aldrig den samme læge NN, som havde opereret mig. Jeg oplevede dog ikke dette som noget kritisk, da det var tydeligt, at de havde været en del af de efterfølgende konferencer/beslutninger om det videre forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 3	Mere information til patienter i venteværelset. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
ID	Kommentarer - P-Analfys	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 6	En rigtig god ting, at opererende læge følger op ved ambulant kontrol.	I høj grad
✎ 1	Jeg følte mig tryk og fik en meget god faglig behandling af en yderst kompetent og forstående sygeplejerske. Stor ros til NN, som stadig ringer til mig hver 14. dag. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 8	Jeg blev ikke hørt. Mine symptomer blev negligeret. Undersøgelsen var smertefuld. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 11	Læge og sygeplejerske var begge tillidsvækkende og havde gode letforståelige forklaringer på mine spørgsmål! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 2	De kan ikke gøre det bedre. De har alle været utroligt flinke og rare. Det var med en klump i halsen, da jeg forlod dem sidst. Skal aldrig mere se disse herlige mennesker, som har hjulpet til at være ganske []. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 3	Samtale som var forståelig og OK.	Uoplyst
✎ 7	En FANTASTISK god oplevelse, fordi PERSONALET var DET :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-Amb	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Jeg synes at venteværelsefaciliteterne i kirurgisk Ambulatorium P er dårlige. Det var væsentlig bedre, der hvor I "boede" før i tiden. [Fysiske rammer]	I høj grad
✎ 10	Oplyse om ca. ventetid, når man ER mødt op til behandling.	I høj grad

	[Ventetid]	
✎ 17	Jeg aftalte med lægen, at jeg skulle have en ny tid, men afdelingen glemte mig, og jeg måtte selv efter en uge ringe til afdelingen og få den nye tid. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 25	Det er rart, at det er den læge som har opereret mig, jeg har gået til kontrol hos hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 4	Altid god modtagelse.	I meget høj grad
✎ 12	Det er bare dejligt, at det er den samme læge som er til stede hver gang, at jeg er til undersøgelse. De er bare forstående, også selvom der sker andre ting i familien. Mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 18	Alle var velforberedte og fik forståelige forklaringer. Følte mig hundrede procent tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 19	Fremragende læger og personale, men de har ringe arbejdsforhold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 7	Der var ikke angivet, hvor patienter kunne vente og ingen at spørge, så vi patienter hjalp hinanden. Jeg fik indtryk af, at man havde inddraget et venteværelse til indlagte patienter eller undersøgelsesrum til andet formål. Derfor ventede vi på gangen og i små kroge, hvor der var stole. En hensigtsmæssig, men ikke særlig god løsning, hvis alternativet er patienter i senge på gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 8	Efter [mange års] ansættelse inden for sygehusvæsenet må jeg nok mene, at fastetider, såvel indlagt som ved ambulante mødetider til operative indgreb og undersøgelser, stammer helt fra æterens tidsalder og ikke giver indtryk af at være blevet revideret og tilrettet efter de nyeste anæstesimidler og folks behov i dag. Jeg skulle faste voldsomt lang tid. På to af de steder hvor jeg har arbejdet, var fastetiden x antal timer før mødetid, som var løbende dagen igennem. Måske to timer før planlagt operationstid, hvorefter patient blev klargjort til behandlingen, og det forløb med stor tilfredshed for alle parter, men det kræver nok en ny strategi for hele staben. Så det er jo nemmest at gøre som man plejer.	I nogen grad
✎ 23	Kommunikationen mellem de andre hospitaler, der var med i forløbet burde være bedre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 6	Jeg synes, at det ind imellem har virket lidt tilfældigt, hvem jeg har snakket med, og jeg har savnet en klar linie i behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 11	Man får ved forskellige besøg angivet en kontaktperson (sygeplejerske), som man ikke ser igen. En fordel hvis man mødte den samme. [Kontaktperson]	I ringe grad
✎ 1	Personalet gør det, så godt, som de magter under, har jeg indtryk af, svære forhold med knappe ressourcer. Jeg har en fornemmelse af, at der er stort potentiale for forbedringer vedrørende ventetid og kommunikation. Det ser jeg som en ledelsesopgave. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 2	Super dejligt personale, der ALTID havde tid til os, uanset hvor travlt der var på afdelingen! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 15	Jeg synes, at de var utroligt flinke og hjælpsomme, så det er en god oplevelse. Mange tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 26	Ok.	Uoplyst


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	6 Meget fin behandling ved undersøgelse af læge NN og sygeplejerske NN. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	10 Under operationen, hvor jeg kun var lokalbedøvet og på beroligende, men stadig meget påvirket og bange, var personalet, både læge NN og sygeplejersken, helt fantastiske. Læge NN stoppede hver gang det gjorde ondt og gav mig mere bedøvelse. Fortalte alt hvad hun gjorde, og hvor lang hun var. Sygeplejersken var helt fantastisk omsorgsfuld og fik mig til at slappe mere af, end jeg ellers ville have gjort. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	2 [] 1. Samtalen med lægen om den knude, der viste sig at være ondartet, blev afbrudt flere gange af folk, der skulle konsultere hende. Senere fik jeg at vide, at hun havde vagt. Det er ikke hensigtsmæssigt over for den pågældende patient, og hvis det ikke kan være anderledes, bør denne få tilbudt en anden tid, eller i det mindste blive oplyst om situationen. Som det var, havde jeg det indtryk, at mit tilfælde ingen interesse havde samt, at lægen var utrolig uhøflig og uprofessionel. 2. Jeg blev spurgt, om jeg ville afgive vævsprøve til forskning uden at få udleveret materialet. Det fik jeg først ugen efter. 3. Ved den sidste samtale inden operationen var der to unge mennesker til stede. Jeg fik deres navne, men ikke i hvilken egenskab, de var der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	3 Alle har været meget venlige, nærværende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	7 Som vanligt et rart sted at komme.	Uoplyst
	8 Jeg fik en god samtale med den læge, som senere opererede mig. Jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Det beroligede mig meget, fordi jeg var meget nervøs. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst


KIRURGISK AFD. P**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - P-MEK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg er tilfreds (meget) med den primære behandling (operation) og med pleje i den forbindelse, men rigtig meget i tvivl om opfølgning. En generel oplevelse af, at kommunikation mellem/gensidig kendskab mellem forskellige arbejdsområder halter, også fra region til region (henvist fra en til en anden).	I høj grad
17	Synes det er svært at svare på, når man går til kontrol efter operation for halvandet år siden.	I høj grad
6	For mig er/var det Afdeling NN, der er problemet. Dog er det blevet lidt bedre med årene. Kirurgisk Afdeling P. MEK. Aarhus Universitetshospital fortjener alt den ros, man kan give dem. Stor tak til læge NN.	I meget høj grad
16	Var til udredning efter cancer pga. væggtab, der sandsynligvis skyldes mit lave stofskifte, som jeg har problemer med. Heldigvis ingen cancer og derfor ingen forbedring. Det undrer mig dog, at der ikke blev fulgt op på mine stofskifteproblemer.	I meget høj grad
18	Min fysiske helbredstilstand har ikke ændret sig, men mine "bekymringer" forsvandt som dug for solen, og det er guld værd.	I meget høj grad
1	Intet at bemærke.	I nogen grad
8	Fik ved konsultation hos MEK information om patientgarantien, og fik derefter arrangeret at få indgrebet foretaget på et privathospital. Det var rart, at man blev oplyst om sine forskellige muligheder.	I ringe grad
10	Blev brystopereret for kræft, så derfor ja/nej i 36. Mangler hele efterbehandlingen. Når jeg svarer "nej" i 10 og 36 er det fordi forløbet er planlagt på bedste måde!	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-KDP	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
18	Det viste sig at være godt, da man fandt en lille polyp.	I høj grad
6	For dårlig opfølgning på indlæggelsen. De kunne ikke foretage mit indgreb, og jeg skulle have undersøgt hvorfor. Har ikke hørt noget fra det siden dagsdato. Det er dårligt. Håber IKKE, det er noget alvorligt..	I nogen grad
9	Jeg savner klarere tilbagemelding på undersøgelsens resultat, som kom pr. brev uden reference til om det konstaterede var nyt eller gammelt.	I ringe grad
14	Var til kontrol for arvelig [kræft] så har ikke været syg inden. Eller efter.	Ikke relevant for mig
12	Der har været alt for mange forskellige læger på mit sygdomsforløb. Synes det er trukket i langdrag.	Slet ikke
3	Jeg er under mistanke for Chron, og lægerne på KDP holder derfor igen med behandlingen (indtil det er bekræftet på anden afdeling, hvilket de er overbevist om, at det bliver). Mit sår heler reelt ikke, så jeg synes ikke, min helbredstilstand er blevet markant bedre efter besøget, men det er næppe KDP-ambulatoriets skyld.	Uoplyst

	19	Hvorfor skulle jeg selv ønske at vælge behandling? Der var kun én mulighed.	Uoplyst
	20	Jeg har en arvelig form for kræft, som flere i familien lever med, og nogle er ikke mere. Er glad for den information og de muligheder, der er.	Ved ikke
ID	Kommentarer - P-Dagkir		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Jeg er opereret for [kræft] og har taget imod den behandling, de mente, der var nødvendig. Jeg har/havde ingen kendskab til sygdom/behandling osv., så jeg tog gerne imod behandlingsplanen.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - P-Analfys		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	10	Testoperation som mislykkedes. Skal have foretaget en ny.	I høj grad
	1	Det er blevet lidt bedre med min stimulator. Har fået meget bedre information om de forskellige programmer og funktioner. Stor ros.	I meget høj grad
	9	Jeg er med i et forskningsprojekt, så jeg nok mere håber end forventer bedring.	I meget høj grad
	8	Jeg er ligeså meget i tvivl om, hvad jeg skal som før. Jeg blev frarådet operation, men der er daglige smerter og problemer med svie og blødning og meget smertefuld reponering af mine hæmorider. Det er ikke sjovt, når man kan mærke sin anus døgnet rundt, det påvirker hele ens liv.	I nogen grad
	11	Jeg var selv med til at træffe beslutning om stomioperation.	I nogen grad
	2	Jeg kan kun sige, at jeg har været rigtig godt tilfreds, for der har ikke været noget siden jeg blev udskrevet for næsten fem år siden.	Uoplyst
	3	"Onde" tanker omkring "hvad kan det være" blev taget fra mig, SUPER GODT.	Uoplyst
	4	Jeg var selv for dårlig til at stille spørgsmål, vist nok fordi jeg havde og har det tilfredsstillende.	Ved ikke
ID	Kommentarer - P-Amb		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	14	Betryggende med, at det er den SAMME læge, der følger op på behandling/efterbehandling.	I høj grad
	4	Besøget omfattede kontrol.	I meget høj grad
	18	Behandling har virket 100 procent.	I meget høj grad
	21	Jeg har ingen specielt farlig sygdom, men blev indlagt på en afdeling med meget syge. Det gør, at man kommer til at føle sig lidt som en paria. Man ønsker ikke at ligge nogen til belastning. Det var faktisk ret ubehageligt (man havde det som om, man optog en seng for en, der var mere	I meget høj grad


syg).


 7 Jeg oplevede en ekspedition af mig uden engagement. Jeg er cancerpatient og har oplevet mange læger og sygehuse, men jeg har aldrig oplevet et sådant utilfredsstillende forløb, at jeg har følt mig nødsaget til at kontakte egen læge. I nogen grad

 1 Jeg blev inddraget, og de forskellige behandlingsmuligheder blev jeg informeret sagligt om. Uoplyst

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

 6 Er ikke opereret endnu, men fik valg mellem to former for operation efter kvalificeret rådgivning. Meget flot. I høj grad

 4 Super godt, når lægen opsøger patienten INDEN indgreb. Giver mig mulighed for at få indflydelse på forløb, muligheder samt svar på spørgsmål. Skaber tryghed. I meget høj grad

