

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	192
Besvarelser fra patienter:	152
Afdelingens svarprocent:	79%

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

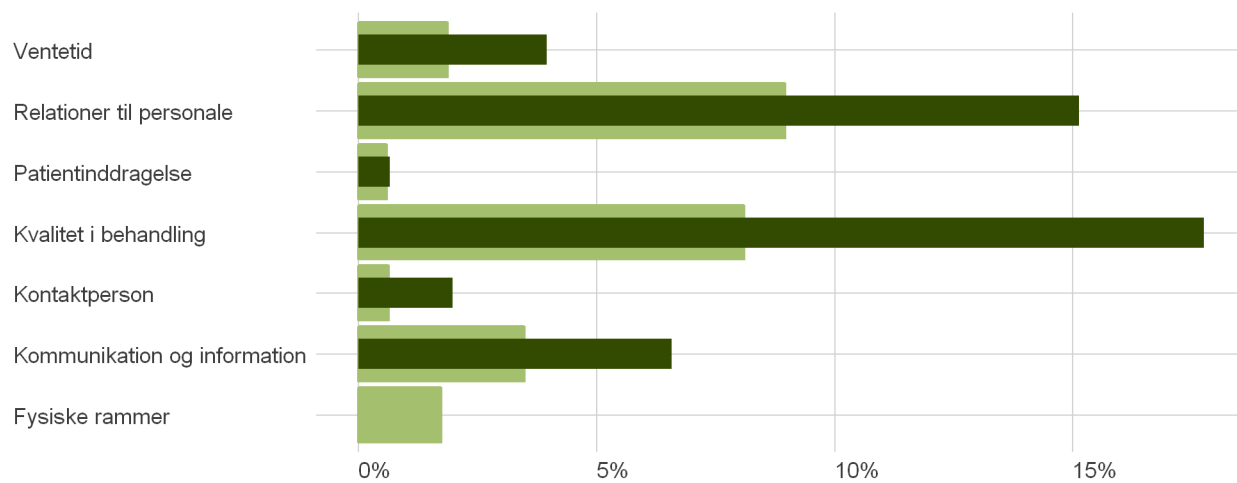
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.



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.)



Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg blev modtaget med venlighed af en kompetent fagperson.	I høj grad
 2	Jeg var ganske godt tilfreds.	I høj grad
 8	Ikke lige nogen jeg kan komme på.	I høj grad
 23	To gange har jeg [i efteråret] været indlagt. Begge gange har modtagelsen været ok.	I høj grad
 24	Ingen problemer. God information.	I høj grad
 28	Jeg mødte [om morgenen] og skulle tidligt hjemmefra, men kom først til [omkring middag]. Det ville være rart, hvis mødetiden var rykket et par timer, så jeg ikke skulle så tidligt hjemmefra.	I høj grad
 29	Det tidlige mødetidspunkt gjorde, at jeg ikke kunne finde personale/kunne ikke se, hvor jeg skulle melde min ankomst. Så jeg måtte søge lidt rundt på gangene, indtil jeg fandt personale, der henviste mig til et ventenum (vi var flere patienter på dette tidspunkt). Bare et tydeligt skilt med, "Godmorgen, tag plads i venteværelset, og personalet vil...", ville være fint.	I høj grad
 31	Da jeg får [medicin], er det vigtigt, at afdelingen bestiller en [prøve] sammen med de øvrige blodprøver, som jeg får taget dagen før min indlæggelse.	I høj grad
 32	Ventelokalet var pænt, og det er godt, der er mulighed for at få et glas koldt vand eller lignende.	I høj grad
 47	Super.	I høj grad
 55	Der var divergens mellem den mundtlige information om stedet for fremmøde ved indlæggelse og den skriftlige information, jeg fik i indkaldelsesbrevet.	I høj grad
 57	Ventetiden var træls, men så var det jo heller ikke værre.	I høj grad
 60	Der var en meget kort ventetid, så det var OK. Men ellers en kort information, hvis der er mere end 15 minutters ventetid.	I høj grad
 64	Hurtigt og effektivt.	I høj grad
 65	Jeg kom til Patienthotellet på Skejby [i sommer] og blev opereret [i sommer]. Det var hurtigt, og jeg blev taget godt imod af personalet. De var søde og havde altid et smil om munden i hele perioden, jeg var indlagt. God mad til alle måltider og det samme på Patienthotellet. Jeg har intet dårligt at sige om Skejby, og der var pænt og rent. Personalet sprittede hænder, hver gang de kom og gik. Tak for god behandling.	I høj grad
 3	Det var godt.	I meget høj grad
 4	Venlig og imødekomende modtagelse.	I meget høj grad
 6	Jeg blev modtaget rigtig godt af venligt, smilende personale.	I meget høj grad
 13	Personalet (alle) var venlige, rare og svarede tålmodigt på alle spørgsmål.	I meget høj grad
 15	Det var en god modtagelse, selvom der var ventetid.	I meget høj grad
 17	Min blodprøvetagning og modtagelse fungerede helt perfekt! Det eneste jeg er meget utilfreds	I meget høj

	med er jeres parkeringssystemer, især betalingssystemet, er meget svært at arbejde med!	grad
20	Modtagelsen var helt perfekt. Jeg var ventet, og personalet vidste, hvorfor jeg var mødt.	I meget høj grad
21	Jeg syntes, det var en udmærket modtagelse.	I meget høj grad
22	Venlig og rar sygeplejerske. Fin information om det videre forløb. Også at der kunne være nogen ventetid.	I meget høj grad
26	Mødte [om morgenen] mandag, fik en seng i løbet af en halv time. Kom først til behandling [over middag]. Måske kunne indlæggelsen have været lidt senere på formiddagen.	I meget høj grad
33	Jeg oplevede venlige imødekommende mennesker, som tog sig af mig fra jeg ankom.	I meget høj grad
34	Jeg har kun mødt kompetente og fagligt dygtige personer, uden at de glemmer det menneskelige. Tak for god "behandling".	I meget høj grad
42	Jeg var på forhånd orienteret om mulig ventetid.	I meget høj grad
43	Den var god.	I meget høj grad
54	Travlhed.	I meget høj grad
61	Modtagelsen gik problemfrit.	I meget høj grad
45	Patientopfølgninger der orienterer patienten.	I nogen grad
67	Det tog timer fra mødetidspunktet, til der skete noget.	I nogen grad
41	Jeg var kun indlagt i to timer til observation. Ikke sengeliggende.	Ikke relevant for mig
49	Mangler information.	Slet ikke

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
8	Lægen mente åbenbart, at jeg ikke skulle opereres. Men da var jeg bedøvet(!).	Ja
10	Under operationen var de uheldige og kom til at prikke hul i det nederste af lungehinden.	Ja
12	Blev sendt hjem uden operation eller ny dato for operation.	Ja
30	Jeg havde oplyst, at jeg fik medicin for gigt []. For at være sikker ringede jeg til afdelingen et par dage før min operation og fik at vide, at det var ok. Pludselig på operationsdagen kom der en læge og sagde, at det var lige før de måtte aflyse operation på grund af gigtmedicinen.	Ja
32	1. kikkertundersøgelse blev udført af en læge, der ikke var sat ordentlig ind i min sag. En efterfølgende operation blev udskudt 24 timer, så jeg sidst på dagen kunne tage hjem igen og så møde næste dag. Fik vidt forskellige udmeldinger omkring min sygdom. Fik en oplevelse af, at sommerferiesituation var med til at forlænge min behandlingsperiode. Jeg ved ikke, hvor jeg skal skrive det, så det kommer her: Under hele mit sygdomsforløb er jeg blevet sendt fra afdeling til afdeling, hvilket kan være ok, men jeg har i de situationer stået som i "ingenmandsland" med en følelse af: "nu er han sendt videre", men hvem har så haft ansvaret for mig? Jeg skal også sige, at i alle situationer har jeg kun mødt fagligt dygtigt personale, men alt for mange forskellige.	Ja
35	Mit ben blev klemt i forbindelse med operationen, og jeg har stadig en del smerter i foden/benet, hvilket hindrer mig i at gå normalt. Men de siger, det burde blive bedre i løbet af nogle måneder.	Ja
55	At den lægelige ordination vedrørende min smertebehandling ikke blev fulgt af plejepersonalet.	Ja
59	Fejl er et stort ord, men jeg havde et ønske om at vente med udskrivelse til dagen efter, da jeg skulle køres til Holstebro. Det var der på anden afdeling stor forståelse for, men på afdelingen, blev det ændret til, at jeg skulle udskrives om aftenen og gå på andet tilbud, hvor jeg 10 minutter forinden var flyttet på en ny stue, det var der en del forveksling omkring, så jeg bad om, da jeg fik valget, at gå tilbage på afdeling og blev der til næste morgen. Der var ingen, der kom for at fjerne kateter, det måtte jeg ringe om [om aftenen], så jeg kunne komme op. Der blev sagt, at der kom stuegang, men der kom ingen læge. Der blev sagt, at der var stuegang næste morgen klokken 8.30. Da klokken var 8.30, blev der sagt, at der ikke var stuegang, jeg kunne bare køre hjem, og så se på e-boks, hvornår jeg skulle møde op igen.	Ja
62	Lang ventetid på portør efter opvågning. Ikke godt, når man har været fastende i mange timer.	Ja
67	Jeg fik intet at spise [i tolv timer]. Vi var flere, der blev glemt. Der var dog en sygeplejerske, som havde taget frokost fra til en mand. Næste gang tager jeg en madpakke med hjemmefra. Burde have stået i indkaldelsen!	Uoplyst

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
8	Hvad skal jeg så gøre efterfølgende, ved jeg ikke.	I høj grad
21	Jeg syntes, at jeg fik al den information, jeg havde brug for både ved indlæggelse og udskrivelse.	I høj grad
22	Generelt meget tilfreds med det samlede forløb, herunder også den skriftlige information. Der opstod en lille fejl, da jeg første dag blev bedt om at møde i "blodprøve-ambulatoriet" en halv time før. De anede ikke, at jeg skulle komme. Da jeg havde ventet en halv time, gik jeg op til receptionisten og meddelte, at jeg var tilsagt på urologisk afdeling, og om hun ville ringe og sige, at jeg kom for sent. Først da opdagede hun, at jeg ikke skulle have taget blodprøver her, men på urologisk afdeling. Altså en lille fejl i indkaldelsen. Ej noget stort problem, men når alt nu skal være perfekt, så...	I høj grad
26	Er godt informeret.	I høj grad
28	Jeg føler mig velinformeret.	I høj grad
29	Det var et lille indgreb, men jeg hørte intet. Bare et lille; "det gik fint", "der var fin plads", "det gik nemt" eller lignende ville være rart.	I høj grad
30	Jeg blev opereret [om eftermiddagen] og vågnede [om aftenen]. Næste morgen var jeg meget træt/omtåget. Havde været oppe at stå, men måtte i seng igen. Pludselig var der stuegang og jeg blev udskrevet. Min kone var heldigvis med. Havde svært ved at gå, havde ikke haft gang i min mave, havde fået en hel pose med katederdele, hvordan skulle penis fikseres, kunne det falde ud osv. Her kunne jeg godt tænke mig lidt længere indlæggelse, lidt mere information om kateder m.v., gener herved.	I høj grad
32	Når man udskrives op til en weekend, er det ikke det mest betryggende at få at vide, at man skal henvende sig hos Lægevagten. Det ville være godt med en hotline til jer!	I høj grad
34	Alt OK.	I høj grad
37	Fik at vide før operation, hvem der skulle operere. Det var imidlertid en helt anden, der opererede. Det var ikke tilfredsstillende.	I høj grad
46	Ikke informeret om bivirkninger ved fjernelse af lymfeknuder.	I høj grad
52	Fortravede læger, som havde for lidt tid til samtale. Heldigvis kunne jeg spørge sygeplejersken.	I høj grad
2	Jeg manglede ikke noget.	I meget høj grad
20	Jeg fik de informationer, jeg havde brug for.	I meget høj grad
23	Jeg føler ikke, at jeg mangler informationer i forbindelse med indlæggelse og udskrivning.	I meget høj grad
31	Har fået en mundtlig orientering over telefonen. Afventer en ny indkaldelse fire måneder efter denne undersøgelse. Ligesom sygehuset vil informere min egen læge. Venter stadig.	I meget høj grad
42	Efter operationen fik jeg kun sparsomme oplysninger om eftervirkninger (smerter) og i hvor lang tid, smerterne kunne vare (efterrationalisering).	I meget høj grad
44	Jeg fik ingen smertestillende medicin med hjem efter udskrivelse.	I meget høj grad

- 64 Stuegangen, dagen efter min operation, foregik på tomandsstue. Dvs. begge patienter, samt pårørende til min medpatient, var til stede under hele stuegangen. Set i bakspejlet, kunne jeg godt ønske, jeg havde haft lægen på tomandshånd. Det havde lettet kommunikationen noget, så jeg kunne få svar på de spørgsmål, jeg ikke fik stillet. I meget høj grad
- 70 Jeg mener ikke at være informeret om, at der (sandsynligvis?) ville være blod i urinen, de næste [par] dage. Jeg ringede op den næste []dag og blev på bedste måde beroliget. I meget høj grad
- 48 Jeg blev vildledt om bl.a. omfanget af operationen og især længden af indlæggelsen. Jeg fik oplyst at indlæggelsen ville vare op til en uge. Jeg lå [næsten tre uger på forskellige hospitaler]. Jeg blev informeret om at måtte ligge i sengen med hældningsgrad på 45-50 grader, men da jeg var opereret blev det pointeret, at jeg højst måtte have en hældning på 30 grader. I nogen grad
- 49 Konflikt på informationer. I nogen grad
- 69 Jeg syntes, at de forskellige afdelinger med videre skal have samme dagsorden i forhold til, at når man som patient hjemsendes med beskeden om, at "hvis der bliver noget eller, hvis du er i tvivl om noget, så kontakter du bare os", men når man, så ringer efter [nogle få døgn], der hvor der normalt opstår komplikationer, får man meldingen "det må du ringe til vagtlægen eller egen læge med og blive henvist dertil". Her mener jeg, at det er den pågældende afdeling, man er opereret på, der har ansvaret for en fra operation, til man er rask igen. Alt det andet fis med, at man skal kastes rundt i systemet for at komme til samtale med en fra afdelingen er noget fis. Ikke relevant for mig

Urinvejskirurgisk Afdeling K






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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Meget fagligt og dygtigt personale, ja hele teamet har gjort det særligt godt for mig [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Fint planlagt uden den store venten. [Ventetid]	I høj grad
9	Alle sygeplejersker og læger er ualmindeligt flinke, og giver sig tid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Efter hjemsendelse mangler jeg oplysninger vedrørende resultater fra laboratorieprøver. Ventetiden på svar føles urimelig lang. Nogle læger svarer inden for 14 dage og andre svarer ikke: HVORFOR? [Kommunikation og information]	I høj grad
14	Jeg var meget tilfreds med min behandling.	I høj grad
17	Jeg følte, at personalet var meget imødekommende. Jeg havde en god oplevelse af opholdet på afdelingen! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Der var nærmest en kærlig omgang med mig og de andre patienter, som jeg var på stue med, så det var fremragende. TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Som tidligere nævnt har jeg været meget tilfreds med forløbet set som helhed. Den læge, der skulle give min hustru og jeg resultatet af den første biopsi, var ikke så heldig. Virkede for ung, uerfaren, for travlet og måske som konsekvens heraf også [] lidt uempatisk. Heldigvis gik der kun ca. en uge frem til næste møde med en langt mere kvalificeret og empatisk læge. Resten af lægekontakterne har været fremragende. Et lille forslag: For ca. ti år siden var min hustru igennem et brystcancerforløb. Heldigvis med en lykkelig udgang. Knude i brystet blev fjernet. Canceren var østrogenfølsom, hvorfor det foreslåede behandlingsforløb var fjernelse af æggestokke og efterfølgende strålebehandling. De samtaler vi havde med lægerne tog udgangspunkt i sandsynlighed for overlevelse ved anvendelse af forskellige behandlingsmetoder. Det informationsmateriale jeg modtog om prostatacancer var fremragende og meget pædagogisk. Dog savnede jeg konkret at blive konfronteret med tilsvarende mulige scenarier, som min hustru blev konfronteret med. Nemlig scenarier, der tog udgangspunkt i min PSA, Gleason [score] osv. Jeg forsøgte ved de første møder med lægerne, men det lykkedes ikke rigtigt. Jeg ved udmærket, at ikke alle patienter ønsker en direkte kommunikation om alle livets forhold, herunder overlevelse og dødsrisiko, men det gør nogle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Personalet på afdelingen har været hjælpsomme på alle områder. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Personalet er meget venlige og imødekommende, og giver megen og god information. Stor ros. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Det var særlig godt, at lægen, der opererede mig, fulgte og orienterede mig både under min indlæggelse men også efter min hjemkomst. Flere af den slags læger :-). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Er meget tilfreds med forløbet af indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, men ventetiden inden behandlingen var for lang. [Ventetid]	I høj grad

- 40 Næsten for omsorgsfulde. Jeg synes, at man som indlagt, skal klare så meget som muligt selv. Både for at komme ud af sengen, og hjælpe personalet.
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 51 Der kan henvises til et [] notat vedrørende mit behandlingsforløb, som blev afleveret til læge NN i forbindelse med et møde [dato] om mit videre behandlingsforløb. Notatet sluttede med at opstille en række spørgsmål, der er gengivet i nedenstående. Derudover kan det tilføjes, at jeg i forbindelse med en ansøgning [], skulle fremsende min patientjournal til []. Under læsningen af min patientjournal fandt jeg to alvorlige fejl, hvoraf den ene var meget graverende. Disse fejl er efter min henvendelse blevet rettet. Spørgsmål: Hvordan vil teamet bag Urinvejskirurgisk Ambulatorium (TUA) sikre sig, at patienternes uvished ikke eskalerer unødigt i forbindelse med operative indgreb? (forløbet i forbindelse min anden operation). Hvorfor foretages ikke follow-up samtaler/observationer på Urinvejskirurgisk Ambulatorium, efter indgreb i forbindelse med operation af [kræftform] f.eks. hver 14. dag. (Egen læge eller vagtlæge har vel ikke den faglige ekspertise til at vurdere problemer i forbindelse med [kræftform]). Hvorfor er læger NN ikke nysgerrige efter at tilse resultaterne af deres operationer ved efterfølgende besøg på stuen? Kan/vil TUA overveje en second opinion i min situation? Kan TUA forestille sig, at et patientforløb, som mit, fordeles på færre hænder? Eksempelvis én tovholder/gennemgående kontaktperson. I mit tilfælde har sagen været spredt ud på [mange] læger. Kan TUA forestille sig spontan helbredelse i mit tilfælde? Eller anden behandlingsform end kirurgi? Kan TUA forestille sig, at gentagne indgreb i vævet omkring [kropsdel] stresses så meget, at det kollapser og ikke er i stand til at hele optimalt? Hvad er worst-case i mit tilfælde (estimeret progrediering/progrediering/tidshorisont?) Findes der netværk af mennesker, der er ramt af denne [kræftform]?
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I høj grad
- 66 Jeg ville gerne, at den information, jeg fik af læge NN ved stuegangen dagen efter, havde været den samme som ved kontrolbesøget. I dette tilfælde fik jeg at vide, at mine nerver havde "overlevet" indgrebet, men ved kontrolbesøget kunne sygeplejersken ikke bekræfte overstående, da det ikke stod klart og tydeligt. Jeg skulle vente på lægens svar. Dette var så ikke muligt den pågældende dag, men jeg fik en ca. telefontid en uge efter, hvor jeg ville blive ringet op af lægen. Jeg synes, at det skulle være den læge, der havde forestået operationen, som skulle ringe og ikke en læge, som blot skulle sende informationen videre. Bare et forslag!
[Kontaktperson] I høj grad
- 2 Alle var meget deltagende, og gav sig tid til at snakke.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 4 Jeg synes, der er en behagelig atmosfære blandt medarbejdere generelt. De udfører deres arbejde effektivt, uden det føles, som nogle der stresser rundt med for mange opgaver samtidigt. En særlig ros til læge NN og anden læge NN. De var meget saglige. Læge NN [] var så tillidsvækkende og forklarede dagen efter meget forståeligt og roligt tingene og svarede på de spørgsmål, jeg havde. Meget fin oplevelse.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 7 Giv folk den tid de har behov for. For mange er det måske kun en ekstra dag Min oplevelse har været rigtig positiv, meget søde og omsorgsfuldt personale, dejligt med den samme læge i hele forløbet Jeg vil sige med den oplevelse jeg fik, at jeg er stolt af det danske sundhedssystem, []. Tak til alle på afdeling K. og specielt NN.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 13 Personalet på afdelingen var altid omsorgsfulde, og de arbejdede meget professionelt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 18 Jeg fik altid god besked, hvis jeg spurgte. Jeg havde ikke stort behov for at stille mange spørgsmål. Jeg synes, at det bedste ved besvarelserne, af de spørgsmål jeg havde, var, at jeg fik klar og god besked.
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 20 Ingen forslag til forbedring. Det var et behagelig og velstruktureret forløb. Alle jeg havde kontakt med var vidende om, hvem jeg var, og hvorfor jeg var på hospitalet. En super behandling. Det var rigtig dejligt at møde det personale, der havde behandlet mig for [mange år] siden, og se deres glade og imødekommende holdning. Det må jo være en god arbejdsplads, når jeg kunne møde personale, der kunne kende mig efter [mange år]. Tak for et godt forløb.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad

31	Alle var flinke og forstående, men fik indtryk af, at der er tale om en meget travl afdeling (måske underbemandet?). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Mødte kun venlige og kompetente mennesker, som viste stor faglig dygtighed og stor omsorg. Har kun rosende ord til den pleje jeg modtog. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Det ville være en stor fordel, hvis samtalerne foregik med den samme læge hver gang i et længere sygdomsforløb. Efter hver samtale kommer der tvivl, som så kan rettes op ved næste besøg. De sygeplejersker, som jeg har mødt flere gange, er professionelle og gode til at formidle budskaber, så de er forståelige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Det var OK.	I meget høj grad
56	Jeg mener, at personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg kunne opleve indlæggelsen som værende perfekt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Personalet viste stor omsorg og var altid imødekommende ved henvendelser. Aldrig "sure miner". Som noget MEGET positivt skal læge NN' opringning til pårørende umiddelbart efter operationen nævnes. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Det er fint for mig, som det er nu.	I meget høj grad
63	Prostata-teamet på Skejby Sygehus virkede utroligt professionelt, venligt og imødekommende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
68	Jeg har aldrig før mødt så stor venlighed og omsorg på et Sygehus, og det gælder for hele personalet lige fra portører til læger og på alle de afdelinger, jeg har været på. Stor tak! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
70	Ifølge lægen krævede min situation behandling her og nu. En RIK-instruktion var ikke mulig denne dag, men blev bestilt! Følgelig fik jeg [etableret] et fast kateter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Ved en scanning blev jeg ikke bedt om at indtage kontrastvæske, og måtte derfor møde op dagen efter. Ved sidste CT-scanning fik jeg oplyst, at alt var i orden med hensyn til [min sygdom]. Kort tid efter blev jeg bedt om at komme til samtale med en læge, []. Han anbefalede endnu en behandling for [sygdommen], og der ville blive foretaget en biopsi. Denne prøve har jeg ikke fået svar på. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	[] [Da man ikke kunne tage] INR akut, blev undersøgelsen udsat []. Jeg syntes, at det var urimeligt, at man på Danmarks største hospital ikke havde apparatur til at tage en akut INR. Jeg kørte derfor hen til min egen læge og fik målt INR [] og vendte tilbage og insisterede på undersøgelsen. Den blev derpå foretaget. Fraset ovennævnte forløb har jeg været umådeligt tilfreds med min behandling, og jeg føler, at alle involverede har været imødekommende, venlige og fagligt kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Tidsrummet fra konstatering af [diagnose] til, hvilken behandling ,der skulle foretages skal være så kort som muligt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
49	Andet sygehus var tip top. Hjemmeplejen var fantastisk. Operation på Aarhus Universitetshospital var perfekt. Meget godt tilfreds. Tilsyn på stuen var ikke det bedste, der var alt for mange konfliktsvar med personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
58	I hele forløbet mødte jeg aldrig den samme læge to gange. Altid nye læger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- 64 I det, synes jeg, alt for lange forløb, har jeg været i kontakt med [flere] forskellige læger hos jer (pga. sygdom, ferie og andet). Det har bevirket, at jeg har følt mig usikker på, hvorvidt man nu også har fuldstændig styr på det hele. I et enkelt tilfælde har jeg følt mig lidt misinformeret. Jeg har været indlagt og opereret nogle gange på andre sygehuse, og jeg må sige, jeg aldrig har mødt så stor venlighed og imødekommenhed som på Aarhus Universitetshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 67 Ventetiden er lang. Det tog halvanden dag, før jeg blev opereret. [Ventetid] I nogen grad
- 29 Der gik lidt rod i min operationskode/mulige behandlingssteder. Jeg havde daglig telefonisk kontakt til ambulatoriet, hvor de lagde besked til flere læger, for at de skulle ringe tilbage til mig. Dette skete ikke i en hel uge. (og det er hårdt at gå og holde øje med sin telefon, når man ikke kan ringe tilbage til "ukendt nummer"). Jeg endte med at sætte mig ud på jeres afdeling, indtil en læge havde tid til tale med mig. Så en anden måde at komme i kontakt [med afdelingen] ville være dejligt. Dog meget sødt personale alle sammen. [Kommunikation og information] I ringe grad
- 62 Ventetiden mellem de forskellige undersøgelser har været uhyggelig lang. Svært, når man har en [alvorlig] diagnose hængende [over sig]. [Kvalitet i behandling, Ventetid] I ringe grad
- 38 De kunne tage sig bedre tid til deres kræftpatienter. At man ikke bliver glemt i deres systemer eller altid aflyse ens tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Ikke relevant for mig
- 12 Synes, der har været for meget ventetid. [Mangler at] høre fra nogle undersøgelser. Har selv kontaktet afdelingen flere gange for at høre, om der snart var svar, og hvad der så skulle ske. [Derudover] alt for lang ventetid på at blive opereret. Har godt nok fået besked om, at man ikke er syg mere, men kan ikke arbejde, og det er psykisk hårdt. [Kommunikation og information, Ventetid] Slet ikke
- 32 Har kun mødt fagligt dygtigt personale, der også gjorde meget for at sikre, at jeg fik stillet de spørgsmål, som jeg havde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 36 Jeg har været kastet rundt mellem andet sygehus, tredje sygehus og Aarhus Universitetshospital de seneste [par] år. Til trods for jeg er hjemmehørende i Region Syddanmark, har jeg aldrig modtaget relevant behandling på andet sygehus. Kun oplevet at blive ekspederet videre, og bliver kaldt fritvalgspatient samtidig. [Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 37 Det bedste vil være, at én læge har ansvaret for behandlingen, og at denne læge følger op eller rettere tager ejerskab. Nu virker det helt tilfældigt, hvilken læge der tilfældigvis er til rådighed. [Kontaktperson] Slet ikke
- 5 Jeg fik, under min indlæggelse, fjernet højre nyre samt en stor tumor og fik oplyst, at det med 90% sandsynlighed var kræft. På intet tidspunkt under min indlæggelse blev der spurgt til, hvordan jeg havde det psykisk med informationen om, at jeg var blevet opereret for kræft. Også selvom jeg hele tiden blev behandlet som kræftpatient og blandt andet blev tilbudt rehabilitering for kræftpatienter (allerede inden resultatet af analysen forelå). Jeg følte mig som en bil, der var kørt på værksted, fik foretaget en reparation og dermed færdig. Fokus var udelukkende på min smertedækning, sårheling, blodtryk, blodprocent osv. altså på alt det faglige. Der var ingen tanke på det følelsesmæssige kaos, man er kastet ud i efter en kræftdiagnose. Jeg oplevede et fagligt dygtigt og venligt personale, men jeg manglede i høj grad opmærksomhed på min psykiske tilstand og jeg følte mig meget alene. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] Uoplyst
- 8 I hvert fald tjekke, om det er nødvendigt at bedøve en patient, hvis denne ikke skal opereres. Det troede jeg, at jeg skulle. [Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 19 Læge NN er enestående. Tillid i forhold til indgrebet. Rolig, nærværende og omsorgsfuld. Tog sig tid til at tale med mig, hvilket jeg havde stort behov for. Desuden har koordinator NN også været super god og virkelig gjort en stor indsats for at imødekomme mine behov for kontakt til lægen og sygeplejersker. Sygeplejersker var der heller ikke noget at udsætte på. Til trods for oplevelsen af at være alvorlig syg, så har jeg kun rosende ord om mit ophold. Service og effekti-

- vitet af højeste kaliber. Klap jer selv på skulderen. De bedste hilsner
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  27 Min mand og jeg oplevede forvirring omkring visitation til samtale med læge NN. Der var intet personale tilstede, der hvor vi blev vist hen. Der gik mere end en halv time, inden vi blev klar over, at noget var galt. Måtte finde en afdeling, hvor der var personale. Det viste sig, at den læge, vi skulle tale med, slet ikke var orienteret om, at han skulle tale med mig.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  30 Jeg skulle komme og få fjernet syningerne og kateter fjorten dage efter, hvilket var forkert, [] idet syningerne skulle have været fjernet af min egen læge. Samtidig fik jeg ondt af kateteret. Der var ingen læge tilstede, hvilket jeg var meget skuffet over. Måtte ringe senere for helt konkret at få at vide, hvad der var opereret væk. Sygeplejersken anede ikke noget om [] medicinen, og hvornår jeg måtte genoptage medicinen. Helt klart for dårligt, at der ikke var en læge tilstede [].
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  39 Blev opereret [i efteråret], og man ville på afdelingen udskrive mig [dagen efter], hvad jeg satte mig imod på grund af stærke smerter. Blev udskrevet [to dage efter operationen], uden at have været i bad eller fået skiftet forbindelse.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  50 Selve operationen var meget forsinket. Her savnede jeg information, mens jeg ventede. Mine pårørende savnede nogen at kunne spørge om operationens status under operationen.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Uoplyst
-  53 Mange besøg hos egen læge. Akutte indlæggelser på andet sygehus. Udredning på tredje sygehus. Operation på fjerde sygehus. [].
[Kvalitet i behandling] Uoplyst

