

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk Afdeling P
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 Brugerindvøling, 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	265
Besvarelser fra patienter:	187
Afdelingens svarprocent:	71%

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 [].

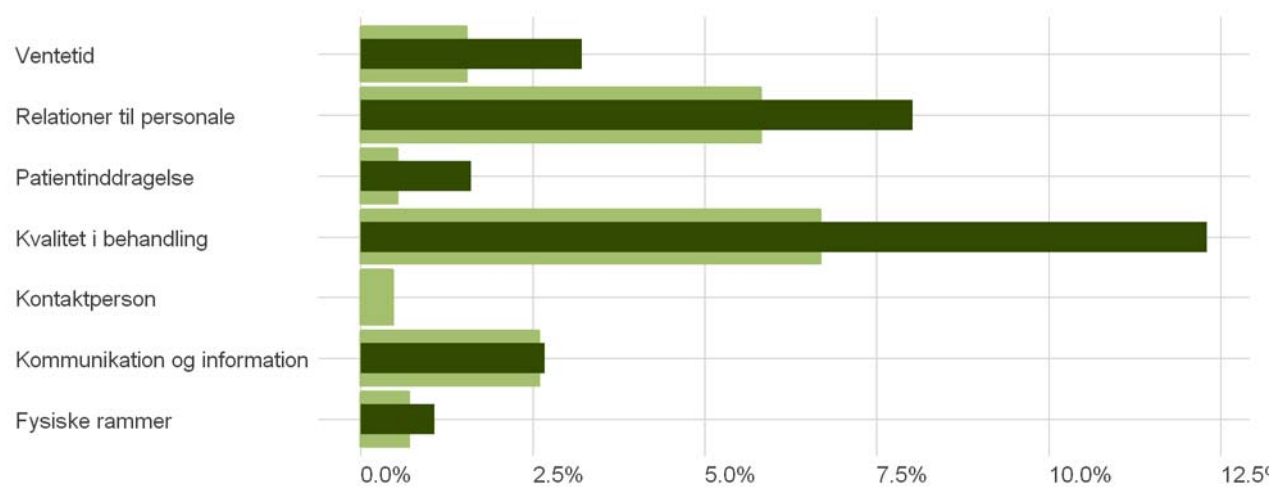
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Stomiklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det hele var ok. Alle var søde.	I høj grad
ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Man møder ikke noget menneske i receptionen, du skanner bare dit sundhedskort og går i venteværelset og sidder der og glør/venter på at blive kaldt ind. Ingen information om årsag til ventetid, som der ALTID er...	I høj grad
 9	God oplevelse.	I høj grad
 19	Modtagelse er fin. Det går dog lidt hurtigt. Jeg var inde i højst ti minutter.	I høj grad
 27	Sygeplejersken var sød og dygtig.	I høj grad
 1	Jeg var glad for den behandling, jeg fik.	I meget høj grad
 3	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
 7	Hele forløbet virkede yderst tilfredsstillende. Meget kompetent. Følte mig 100 procent tryk.	I meget høj grad
 8	Lidt ventetid kan jo aldrig undgås, når man arbejder med mennesker, så ingen klager herfra.	I meget høj grad
 14	Jeg synes, jeg har fået hurtig, venlig og kompetent behandling.	I meget høj grad
 21	Vi er meget tilfredse med hele forløbet. Søde mennesker og rolige i adfærden. Der blev virkelig taget godt hånd om mig fra første til sidste besøg og samtale med lægen. Vi er MEGET tilfredse!	I meget høj grad
 23	Jeg kom i god tid, og blev kaldt ind før tid.	I meget høj grad
 25	Det var så dejligt, at de var klar til mig. Jeg blev kaldt ind efter to minutter. Jeg Blev udspurgt grundigt til mit bryst, og hvordan jeg havde det. Lægen og sygeplejersken signalerede tid, så det var let at slappe af. Det der ville have været helt i top, ville have været en gennemgående læge fra først til sidst. Men alle dem jeg havde med at gøre var velkvalificerede og havde sat sig ind i mit forløb. [Læge NN] havde ingen forstand på kommunikation. Vedkommende gik direkte hen til mig og smøgede skjorten til side og satte et kryds på det bryst, der skulle opereres. Og det uden et ord. Det var meget specielt. Stor tilfredshed fra mig.	I meget høj grad
 28	[Jeg] synes, det var rigtig fint!	I meget høj grad
 30	Modtagelsen er som de fleste steder. Man registrerer selv med sit sygesikringsbevis. Næste skridt, indkaldelse til samtale. Det er fint, at lægen præsenterer sig og giver hånd.	I nogen grad
 5	Jeg var der til tiden. Da der var gået ca. 25 minutter, gik jeg hen til sekretæren og spurgte, om de havde glemt mig. Hun undskyldte med, at lægen nok var forsinket, men nu skulle hun rykke. Da jeg efter fem minutter ikke havde fået nogen besked, gik jeg hen til sekretæren igen, og fik at vide at lægen var på vej. Der gik mellem fem og ti minutter før, jeg blev kaldt ind. Var jeg ikke selv gået hen til sekretæren og havde spurgt, om de havde glemt mig - HVOR LANG TID KUNNE	I ringe grad

JEG SÅ IKKE HAVE VENTET? Jeg synes godt , der kunne være blevet oplyst om forsinkelsen. Jeg havde kørt mit sygesikringskort ind, så de vidste, at jeg var kommet. Så burde de fortælle mig at lægen var forsinket. JEG SYNTES, DET ER DÅRLIG OPFØRSEL FRA PERSONALETS SIDE. Det må der kunne rettes op på. Jeg er heldigvis stadig i stand til at tage bus, men nogle er det ikke. Det kan give problemer for disse mennesker. Afhentning eller parkeringsbøder ved for lang ventetid, som ikke bliver oplyst ved ankomst.







ID	Kommentarer - Kirurgiske Dagpatienter	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Synes det er utrolig, at det ikke kan planlægges bedre med ventetid.	I høj grad
8	Et større venterum.	I høj grad
9	Ingen kommentar til modtagelsen. Der var nogen ventetid, måske tre kvarter til en time. Der var almindelig travlhed på afdelingen og undskyldning herfor.	I høj grad
12	Det er OK, at patienterne er klar når undersøgelsen skal foregå. Derfor er det nok nødvendigt med lidt ventetid, så patienten er klar inden undersøgelsen, og ikke kommer i sidste øjeblik.	I høj grad
2	Helt ok. Kun kort forsinkelse denne gang. Ved tidligere lang forsinkelse var der god information.	I meget høj grad
5	Jeg kunne have ønsket, at den læge, som skulle undersøge mig, havde spurgt, hvordan jeg havde haft det siden strålebehandlingerne var afsluttet. Jeg havde blødt ved toiletbesøg og var usikker. Jeg blev selvfølgelig glad, da lægen kom efter undersøgelsen og fortalte, at canceren var væk. Og glemte alt om at spørge selv, da jeg blev så glad.	I nogen grad
7	Jeg skulle til undersøgelse kl. 12.30, men kom først til kl. 20.30. Det var godt nok en lang ventetid og vente en time efter undersøgelsen, hvorefter der lige var to timers kørsel hjem. Måske I skulle tage knap så mange patienter ind pr. dag, for der er jo akutpatienter hver dag. Ellers skal man ansøge om at få flere læger til at forestå undersøgelserne.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Jeg har været i ambulatoriet af flere omgange i forbindelse med min kræftsygdom. Den ene gang skulle jeg have foretaget kikkertundersøgelse af tyktarmen. Havde mødetid kl. 10.00 og var fastende. Det var en ulidelig lang ventetid på 10 timer, simpelthen bare IKKE i orden!!!! Blev meget psykisk påvirket af ventetiden , samtidig med det er psykisk hårdt at have fået diagnose cancer. Anden gang var jeg til samtale om den forestående operation i tyktarmen, som skulle foregå i anden by. Blev på dette møde orienteret om, at der ikke var spredning. Lige før min operation i anden by fik jeg et chok, da operationslægen informerede om, at der sad yderligere mere i tyktarmen. Skal senere efter endt kemo[behandling] have det fjernet. Men det havde været rart, hvis jeg havde fået informationen inden operationen.	I høj grad
16	Synes, at alt er ok.	I høj grad
17	Jeg startede med at tale med en læge om, hvilke sygdomme jeg har haft, men det ved de næsten bedre end jeg gør, så blev omkring min familie, ok. Så skulle jeg tale med en sygeplejerske angående blodprøver og hjertediagram, som jeg aldrig fik svar på. Så ventede jeg tre timer på få talt med en narkoselæge, som brugte et minut. Det synes jeg var for dårligt, at jeg som ældre mand skulle side og vente så lang tid uden at få noget at vide. Så det vil sige, jeg var ikke oplagt til at tale med ham.	I høj grad
25	Når man har scannet sygesikringskortet, får man svar på, hvor man skal hen, og det er super, ellers får man super betjening af personale.	I høj grad
1	Perfekt.	I meget høj grad
7	Jeg kan ikke se nogen grund til forbedringer, da ventetiden kun var 15 minutter, og professoren er en meget travl mand, ligesom de andre læger på denne afdeling. Og alt fungerer bare tilfredsstillende, altid søde og smilende medarbejdere.	I meget høj grad

✎ 11	Jeg føler mig altid godt modtaget på afdelingen.	I meget høj grad
✎ 14	Får altid en venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
✎ 22	Jeg har kun mødt venlighed og fagligt kompetent læge NN, som var forberedt på samtalen, hvilket bare betyder så meget. Kom ind til tiden, hvilket betyder rigtig, rigtig meget, da nervøsiteten for svaret er stor. Så en god oplevelse trods det, at jeg igen bliver mindet om, at jeg har haft en livstruende sygdom. Kun ros.	I meget høj grad
✎ 12	Ventede i meget lang tid. []. Meget ubehageligt at vente så lang tid, når man i forvejen er meget usikker og bange for forløbet. Kunne have ønsket at blive informeret løbende om hvorfor det tog så lang tid.	I nogen grad
✎ 5	De er meget ringe og dårligt forberedt på, man kommer. Og angivne tider passer ikke med dem, man har fået tilsendt. Så en dårlig oplevelse igen!	I ringe grad
✎ 10	Jeg tog sygeplejerskerne med "bukserne nede", da jeg var proaktiv og ringede for at booke cancerpakke 1. I [anden by] på endoskopiafsnittet havde de sagt: Det HASTER!, og at de ville lade afd. P. vide, at DET HASTER! På trods af det, gik der 14 dage, før jeg kunne komme til en samtale med NN. 14 dage er ALT FOR LANG TID og matcher ikke mit begreb af AT HASTE! Dagen efter samtalen, skal jeg have lavet tuschmarkering af [], og bookes meget imod min vilje til [tidligt om morgenen]. Det betød, at jeg måtte stå op [meget tidligt] for at kunne blive udtømt og komme med offentlig trafik. Endvidere gjorde jeg opmærksom på, at jeg ikke tåler [medicin], da jeg kaster op af dem. Det blev ignoreret. Tuschmarkeringen skulle max tage en time, og da jeg ikke havde fået at vide, at det ville tage hele dagen (jeg fik først lov at gå [om eftermiddagen]), havde jeg ikke medbragt nogen madpakke. Jeg [] tåler ikke jeres sandwich, så alt jeg kunne få at spise var en banan eller et æble! Føj, siger jeg. []. Da jeg har [andre] sygdomme, SKAL jeg spise sundt, hyppigt og meget varieret. Forklaringen på ventetiden (set i forhold til, at jeg skulle møde [meget tidligt] og kom til tuschmarkeringen [flere timer senere]) var DÅRLIG. Det samme var NNs opførsel, da jeg spurgte, om der ikke var andre og mindre radikale måder at behandle min tumor (biopsierne havde jo ikke påvist cancer endnu). NN råbte mig ind i ansigtet: "Det skal væk! NU!"	Slet ikke
✎ 8	Jeg registrerede mig, fandt en plads i venteområdet og havde ikke brug for hjælp.	Ved ikke
✎ 13	Jeg har ikke været på besøg på Kirurgisk Afdeling P ambulatorium i [efteråret]. Mødet blev afholdt som et telefonmøde.	Ved ikke

Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
8	Den læge, som jeg var tilknyttet, havde ikke nogen god "form" i forhold til mig som patient. Men sygeplejerskerne kompenserede fantastisk for hans manglende situationsfornemmelse, eller hvad det nu var. Da jeg overgik til Kræftafdelingen, var jeg i tvivl om, hvem jeg skulle kontakte ved hvilke spørgsmål.	I høj grad
13	Jeg fik Panodil og kvalmestillende med hjem til at tage på operationsdagen. Jeg var ikke klar over, at det kvalmestillende var binyrebarkhormon, som jeg blev virkelig meget speedet af efter operationen. Jeg sov slet ikke natten efter operationen. Jeg havde foretrukket at have kvalme i stedet for endnu en søvnløs nat. Så hvis jeg var blevet spurgt samt informeret om bivirkninger ved det kvalmestillende, så havde jeg takket nej og kun taget Panodil.	I høj grad
14	Ikke noget der er værd at nævne.	I høj grad
25	Jeg har absolut ikke manglet noget.	I meget høj grad
28	Manglede IKKE noget.	I meget høj grad
4	Efter at have fået at vide, at jeg skulle have foretaget en ultralydsscanning, da jeg havde en byld i brystet, ingen advarede om smerte i <input type="checkbox"/> følte som <input type="checkbox"/> , i forbindelse med betændelse <input type="checkbox"/> .	I nogen grad
ID Kommentarer - Kirurgiske Dagpatienter		
4	Den skriftlige information var misvisende eller tvetydig med hensyn til, hvad jeg måtte spise under udtømmningen. Det påpegede jeg, men blev mødt med en noget uvenlig afvisning af, at der skulle være noget at rette.	I høj grad
11	Ingen mangler.	I meget høj grad
1	Jeg synes, der manglede en ordentlig information om, hvad der skulle foregå under den undersøgelse, i fuld bedøvelse, jeg skulle igennem. Fik først at vide på operationsbordet, hvad de ville gøre ved mig. Jeg troede, de ville scanne mig. Bagefter undersøgelsen regnede både min mand og jeg med, at vi kom ind til en samtale med en læge, så vi begge kunne spørge om nogle ting angående min sygdom <input type="checkbox"/> og angående bivirkninger efter <input type="checkbox"/> behandlingen. Vi snakkede kun kort med en læge på en stue, hvor andre lå. Selv om [jeg er rask], havde det været rart lige at få vendt nogle spørgsmål med lægen. Virkede som om, der ikke rigtig var tid til samtalen. Har fået en ny tid til kontrol i [det nye år]. Det lyder ikke til, det er på samme måde, men håber virkelig, der er tid til en ordentlig samtale bagefter.	I nogen grad
ID Kommentarer - Ambulatorium		
4	Jeg modtog [medicin] med posten, som skulle indtages aftenen før. Kuverten var opbrudt, hvilket jeg ikke mener er ok, og så manglede der en vejledning, så jeg måtte selv tage kontakt til	I høj grad

	afdelingen for at få vejledning omkring indtagelse af [medicin], og hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til indtagelse af føde.	
 9	Ingen ny medicin.	I meget høj grad
 14	Får altid svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
 22	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
 18	Jeg fik kun meget ringe information om, hvordan selve min operation var gået, og hvad der blev foretaget herunder.	I nogen grad
 10	Utilstrækkelig information! Alt for mange eufemismer! Jeg vil have KLAR BESKED, og det synes jeg ikke, jeg har fået utallige gange. Den efterfølgende operation gav mig i øvrigt [en bivirkning i form af en ny, akut diagnose], som blev [negligeret] [] over for mig og min [pårørende]. [Den akutte diagnose] er en potentielt dødelig sygdom []! Der har været utilstrækkelig forståelse og indsigt i mit sygdomskompleks. Og hvordan den ene sygdom påvirker den anden, og hvordan behandlingen af den ene forværrer den anden. Informationen har generelt været for dårlig. [].	I ringe grad
 13	Ikke fysisk møde, men et telefonisk møde.	Ved ikke

Kirurgisk Afdeling P

Beskriv den eller de fejl du oplevede














ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Der var åbenbart sket en fejl i bookningen af tid, så jeg kom ikke ind til den læge, der har fulgt mig i hele mit forløb. Dette er ikke tilfredsstillende. Det gav mig noget utryghed, at en anden skulle ændre i min medicin. Jeg ville hellere, at de havde ringet/skrevet og givet mig en ny tid.	Ja
12	Der blev udskrevet medicin til en for kort periode, hvilket dog blev opdaget nogle dage efter.	Ja
24	Glemte, at jeg var diabetiker og lod mig vente en hel dag uden mad og drikke.	Ja
26	Jeg havde ved røntgen og ultralydsscanningen fået at vide af lægen (NN), at jeg ikke fejlede noget. Det eneste, jeg i løbet af fire uger skulle tage stilling til sammen med en læge, var, om jeg ville lade knuden sidde eller have den væk. Derfor undrende det mig meget, at jeg blev indkaldt allerede tirsdagen efter. Jeg havde ikke taget en ledsager med, da jeg jo havde fået at vide, at jeg intet fejlede. Yderligere skulle jeg efter operationen have svar på prøverne, men dette blev udsat flere dage, da der var sket en fejl med at få testet knuden. Ventetiden er i forvejen meget lang.	Ja
15	Ikke decideret fejl, men [det at der var] tre forskellige læger, med ca. tre forskellig anbefalinger til operation, komplicerede forløbet, og jeg skulle reopereres, hvilket skabte forsinkelse i planen og bekymring og ængstelse ved mig og min familie.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
10	Ja, utallige fejl, i forbindelse med hele forløbet! F.eks. blev MR-scanning af hepar booket på Skejby, hvor KUN nedre abdomen MR-scannes. 4 dage blev spildt med det resultat, at jeg [] måtte igennem en MR-scanning af nedre abdomen på Skejby [], en MR-scanning af hepar på Nørrebrogade [] og en ultralydsscanning af hepar på Nørrebrogade [], alt i alt tre scanninger på en dag. Men jeg er mest vred over, at der skulle gå 14 dage, fra jeg på andet hospital fik at vide, at DET HASTER, til jeg kunne komme til en samtale på afdeling P. HVAD ER DER IKKE SKET I MIN KROP PÅ DE 14 DAGE? Mit forløb på et tredje hospital har været hæsligt. Har de monstro samlet de inkompetente sygeplejersker []? 80 % af tiden gik jeg rundt i vådt tøj, imens man skulle forebygge lungebetændelse i form af vejrtrækning! Jeg fik udleveret støttestrømper to numre for store samtidig med, at man skulle forebygge tromber! De eneste blå mærker jeg har fået af fragminen, har jeg fået i Randers, hvor fragminen, der skulle gives regelmæssigt, en aften blev givet kl. 23 i stedet for imellem kl. 17-19, som sædvanlig. Jeg blev, som led i deres forskningsprojekt [] [bedt om at hjælpe dem], uden at sygeplejersken kunne fortælle mig, om det [udleverede] indeholdt [stoffer], som jeg ikke tåler, og som jeg har oplyst dem om både mundtligt og skriftligt utallige gange. Jeg er meget utilfreds med det tredje hospital, hvor jeg var indlagt, men det er en anden sag - og der skal ikke oplyses mere derom her.	Ja

Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde et stort stykke arbejde, for mig, da jeg kom til dem, som akut patient. Var henvist fra skadestuen med en absces i brystet, som skulle tømmes. En radiograf på NBSG havde fortalt mig, at de godt kunne tage sig af det, men fordi skadestuen ikke havde bedt om det, ville vedkommende ikke gå ud over, hvad henvisningen foreskrev. Trods det tog personalet på ambulatoriet og Radiologisk afdeling (THG) godt imod mig, sidst på eftermiddagen, og gav mig den behandling, der skulle til. Jeg har haft et professionelt og godt forløb på Afdeling P (THG). Jeg har i dag ingen gener. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Dygtige medarbejdere. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Hele forløbet virkede meget roligt og professionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Meget kort ventetid mellem undersøgelser. Følte mig i sikre og kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
17	Bortset fra, at man i første omgang havde glemt at meddele mig de bookede tider, til forundersøgelse og operation, fik jeg en super modtagelse og behandling i forbindelse med min operation. Forundersøgelsen blev flyttet til dagen før operationen og jeg overnattede på patienthotellet. Der var megen ventetid ved forundersøgelsen, ved blodprøvetagning og for at snakke med læge NN, men alt i alt fik jeg en super modtagelse og behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
20	Det kunne de ikke. Du skulle rose dem. Alt var ok.	I meget høj grad
23	Jeg er så godt tilfreds. Får så god en behandling alle steder. Personalet er altid imødekommende og venlige samt dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Det ville føles utrolig trygt, når man er påvirket psykisk, at blive behandlet af den samme sygeplejerske og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Ansæt flere sygeplejersker. Lad sygeplejerskerne komme på service-kursus. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Jeg har været til [flere] samtaler i hele forløbet, og det var [flere] forskellige læger. Jeg er blevet opereret [flere] gange af [flere] forskellige læger. Jeg har mødt [flere] forskellige sygeplejersker. Jeg har ganske vist fået et kontaktkort et par gange, men hvad er det værd, når jeg møder så mange forskellige. Da jeg kom til 2. operation, mødte jeg [tidligt om morgenen]. [Kort efter] blev jeg, af en sygeplejerske, vist ind til en seng/stol, hvor jeg skulle klæde mig i hospitalstøj og sætte mig i stolen. Det sagde sygeplejersken til mig og gik straks. Hun kom [om formiddagen] og gav mig 'armbånd' på og gik straks. [Over middag] blev jeg kørt på operationsstuen. Det var to ultrakorte kontakter uden information om nogen ting [fra tidlig morgen til formiddag]. Det havde været rart lige at blive spurgt, hvordan jeg havde det. Jeg havde det rigtig dårligt, da det var 2. operation, og jeg var meget nervøs. [Ventetid]	I ringe grad
22	Den læge, jeg havde ved min [] screening var ikke fagligt erfaren og dygtig nok, så måtte selv bede om at få en anden læge til at undersøge mig.	I ringe grad

	[Kvalitet i behandling]	
25	Jeg skulle have taget biopsier fra mit [] bryst, og lagt markører ind. Det tog [antal] timer. Dagen efter var mit bryst vokset en tredjedel, og det var varmt og blåligt. Tog på skadestuen, da det var i weekenden. Fik medicin mod stafylokokker, så jeg kunne være klar til den forestående operation. Jeg hørte den opererende læge sige til assistenten "nu ved jeg ikke lige, hvad jeg skal gøre". Hun forberedte mig heller ikke på, at der kunne komme blødning og misfarvning, ej heller om infektionsfaren. Og hvad jeg i givet fald skulle gøre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
29	Besøget i [starten af sommeren] var mangelfuldt, men sidste besøg var perfekt.	I ringe grad
30	Det følte tryk, at den undersøgende læge lyttede til mig og fulgte op på mit spørgsmål i forhold til anden læge NN. Derefter blev jeg kontaktet telefonisk. Det drejede sig om, at jeg følte mig usikker i forhold til at blive afsluttet i folkeundersøgelsen som [ældre]. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Ikke relevant for mig
8	Jeg er faktisk meget tilfreds med mit forløb, men det overskygger bare, at lægen var, hvad jeg vil kalde, uhøflig. Der er sket rigtig meget de sidste måneder, så det har været svært at skille tingene ad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Meget sødt og venligt personale. Meget tilfreds.	Uoplyst
15	At lægerne havde mere tid til samtale, især afslutnings samtale. Mangler fysioterapeutsamtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
18	Læge NN og sygeplejerske NN er meget fagligt kompetente, informative, serviceminded og empatiske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	Efter sidste besøg talte vi om, at vi havde brug for at give udtryk for vores positive oplevelse hos jer. Jeg var meget overrasket over så hurtigt de forskellige ting skete. Jeg havde en klar opfattelse af, at der var styr på forløbet, og at jeg var i de bedste hænder. Det virker, som om I har et rigtig godt samarbejde og ikke lader jer gå på af den store arbejdsbyde. Vi er meget taknemlige for det arbejde, I dagligt gør. STOR ROS TIL ALLE. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
28	I var rigtig gode til at snakke, så jeg kunne forstå det. Og I var rigtig venlige og beroligende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kirurgiske Dagpatienter	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Jeg synes, sygeplejersken supplerede lægen rigtig godt, og hun undersøgte nogle ting med hensyn til fremtidige undersøgelser, imens jeg ventede. Jeg bor langt fra hospitalet, og det bliver der taget hensyn til ved at koordinere aftaler. Rart, at der bliver lyttet til mine problemer, og at man undersøger nogle ting. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
3	Jeg har ikke oplevet det forskellige personale som noget problem, men har syntes, det var rart når jeg mødte personale jeg kendte, og ikke mindst de gange jeg oplevede, at de genkendte mig. Også nye personaler har været så professionelle, at jeg har oplevet det fuldt ud tilfredsstillende. [Jeg er] taknemmelig over at leve i et samfund, der er så omhyggelig og (trods besparelser) er så [] venlige og positive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Alt fungerede meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
8	En seng at ligge i, i stedet for en stol. [Fysiske rammer]	I nogen grad

	10	Alle var meget venlige og professionelle, men det var hårdt at ankomme fastende [om formiddagen], og først komme til undersøgelse [op ad dagen]! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3	Personalet har været yderst venlige og hjælpsomme under mit sygdomsforløb. Det gælder alle sygehuse og afdelinger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	21	Vi oplevede, at der efter rengøring af senge, blev brugt den samme klud til at desinficere apparaturer. Dvs. først blev en seng og kanterne gjort rent med kluden, og derefter de apparater, der bruges til patienterne. Der burde være brugt én klud til hver. [Fysiske rammer]	I høj grad
	23	Det var rart, at den læge, som jeg talte med, gav sig tid til at svare på mine spørgsmål, selvom jeg godt kunne fornemme, at der var travlt på ambulatoriet. Det er tidligere sket, at jeg ikke har fået stillet de spørgsmål, som jeg havde, fordi jeg ligesom blev fejlet ud. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	7	Personalet er bare så søde og imødekommende, så de kan ikke gøre noget bedre for mig. De gør alt, hvad de kan :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	9	Efter min operation [i efteråret] fik jeg så flot og kærlig pleje. Mange tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	14	Jeg kommer en til to gange om året og har altid fået en god behandling. I kunne undervise andet Sygehus, så de blev bare halvt så gode som jer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	19	Var på Regionshospitalet Viborg i [foråret] for at få lavet en kikkertundersøgelse af tarmen. Det var en meget dårlig oplevelse. Det gjorde meget ondt, og det var en meget dårlig samtale med læge og sygeplejerske, som foretog undersøgelsen. Har senere fået lavet en tilsvarende undersøgelse i anden by, hvor det nærmest var uden smerter og foregik helt anderledes. Forstår ikke, at der skal være så stor forskel på den samme undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	24	Ved min indlæggelse var det en meget STOR gene, at næsten alt plejepersonale (sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter) havde mærkbart parfume på. (Der var et par stykker ud af de mange, der havde vagt i løbet af et døgn, der ikke lugtede vildt stærkt af parfume). Nogle af dem havde så meget parfume på, at jeg sagtens kunne fornemme/lugte det, bare de trådte ind på stuen, selvom jeg lå med lukkede øjne. Det undrer både mig og mine pårørende, at det er tilladt, specielt på en afdeling, hvor der, som jeg, ligger patienter, der lige er opererede og lider af kvalme og skal i gang med at spise og fungere optimalt igen.	I meget høj grad
	8	Tilfreds med ambulatoriet både før og efter min operation. Jeg manglede information efter min operation på Kirurgisk Afdeling P (ikke ambulatoriet). Jeg kunne have ønsket mig, at der var en person, der havde det ansvar. Der gik [længe] før jeg fik svar på de prøver, der blev taget i forbindelse med operationen. Det er alt for længe at vente. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
	12	Syntes NN, som opererede mig, var helt fantastisk dygtig og menneskelig. Kunne ikke ønske mig bedre læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	15	Der var for meget, der handlede om det forsøg med [] før eller efter operationen.	I nogen grad
	18	Personalet har gjort, hvad de kunne og med den tid de har til rådighed. Jeg oplever i høj grad et meget tidspresset personale. Jeg oplevede også at blive sendt hjem før end planlagt, og før der	Ikke relevant for mig

var styr på de udfordringer, der opstår efter operationen. Kun begrundet med manglende sengepladser. Jeg oplever at være meget utryg herved. Der herskede vild forvirring og stress over min hjemsendelse, hvilket resulterede i forskellige instruktioner af medicin liste og andre instrukser.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|-----------|
| ✎ 10 | <p>Ja, en konsekvens af [en bestemt operation] i [efteråret 2015] var [adskillige alvorlige komplikationer. Reoperation fandt sted [nogle dage senere]. Jeg har brugt ufattelig megen tid på at kommunikere med Afdeling P. jeg er meget utilfreds med plejen i anden by. []. Ingen diskretion! Føj!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]</p> | Slet ikke |
| ✎ 2 | <p>Jeg er fyldt med respekt for den faglige og personlige kontakt fra alle i faggruppen. Venlighed og respekt! Der er stor omtanke og omhyggelighed i hele afdelingens håndtering af indsatserne.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| ✎ 4 | <p>Jeg synes planlægningen kan optimeres rigtig meget for at minimere ventetid. Jeg var indkaldt til at møde ind ved nitiden [], ventede en time i venteværelset inden jeg kom ind på en stue, der ventede jeg så til kl. 16 inden jeg blev kørt på operationsstuen. Det er næsten syv timer fastende! Det er ikke ok! Jeg var også indkaldt [nogle dage senere] til at få svar efter prøver []. Der var ikke kommet svar på prøver, og konsultationen blev afsluttet uden svar. Efterfølgende på gangen fik jeg at vide, at resultaterne var fundet, men konsultationen var afsluttet, så stadig ingen svar (jeg ventede på at sygeplejersken skulle finde et nyt prøve sæt til mig). Der er åbenbart plads til forbedring vedrørende, hvordan i finder svar på prøver.</p> <p>[Kommunikation og information, Ventetid]</p> | Uoplyst |
| ✎ 20 | <p>Jeg har været meget glad for og tryk ved læge NN, som jeg har været til tre samtaler hos inden operationen. Han var lydhør, forstående og svarede beredvilligt på mine tusindvis af spørgsmål. Undervejs i forløbet og efterfølgende, har også sygeplejerske NN taget sig helt exceptionelt godt af mig. Hvis jeg bliver utryg eller i tvivl om noget, ved jeg, at jeg kan kontakte hende. Fantastisk!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Ved ikke |

