

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for ambulante 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 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	301
Besvarelser fra patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	73%

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 [].

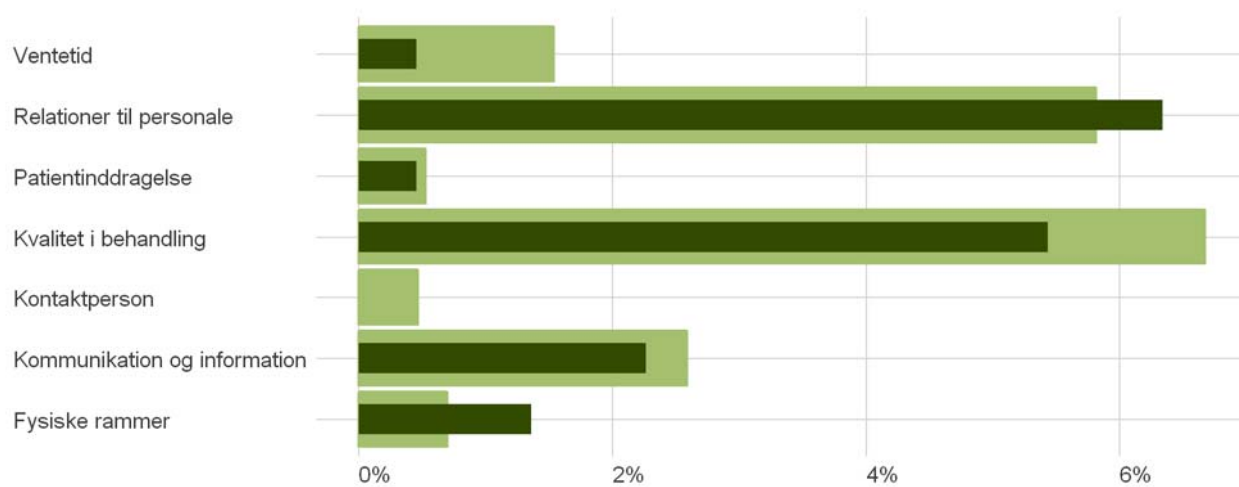
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Har forståelse for, at der kan være ventetid.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Fin og afslappet modtagelse.	I høj grad
 8	Alt virkede godt.	I høj grad
 9	Det var et dejligt personale, der forklarede alt, hvad de gjorde.	I høj grad
 10	Min ventetid skyldtes en operation, som tog længere tid end beregnet. Det kan og skal jo gøres færdig først. Jeg kommer på ambulatoriet hver tredje måned til skiftning af et [] kateter, og har normalt ingen problemer.	I høj grad
 14	I ventetiden, hørte jeg intet til årsagen. Sad på gangen, i halvanden time, uden at få noget at vide.	I høj grad
 17	Jeg har svaret kort ventetid, da jeg ikke kom ind [til den eksakte tid]. Det var ikke noget problem for mig.	I høj grad
 3	Der kom en sygeplejerske og tog imod og fortalte, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
 6	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
 7	I indkaldelsesbrevet stod der, at man måtte forvente lidt ventetid. Så OK! Fint alt sammen!	I meget høj grad
 12	Alt foregik hurtigt og venligt. På operationsstuen var der god stemning, som jeg værdsætter.	I meget høj grad
 15	Glimrende service, venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
 16	Fagligt og menneskeligt helt i top.	I meget høj grad
 19	Super fin og kompetent behandlingsforløb.	I meget høj grad
 21	God modtagelse.	I meget høj grad
 22	Fik en fin modtagelse. Patienten før mig var udeblevet, så de stod klar da jeg kom 20 minutter før tid.	I meget høj grad
 25	Der er altid venlig modtagelse og god service.	I meget høj grad
 27	Man følte sig SÅ velkommen, og der var fokus på barnet. Virkelig stort overskud.	I meget høj grad

	26	Vidste ikke, at jeg skulle være klar til at afgive en urinprøve.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	20	Alt var rigtigt godt. Ansvarlig overlæge, planlagt undersøgelse og meget lidt ventetid. En venlig, direkte kommunikation.	I høj grad
	22	Jeg mener, at modtagelsen var udmærket, og nummer-lystavlen var overskuelig med god virkning!	I høj grad
	34	Henvendte mig i informationen og blev henvist til kortlæser. Ventetid ca. 10 min., hvilket jeg finder særdeles fint. Fik en meget fin behandling hos undersøgende sygeplejerske. Alt i alt en dejlig oplevelse og har absolut intet at klage over. STOR ros.	I høj grad
	35	Vi bruger 40 minutter på at finde en parkeringsplads og parkerede derefter ulovligt (fik ingen parkeringsbøde). Skiltningen til hospitalet var mangelfuld. Parkeringen ren kaos.	I høj grad
	53	Synes der mangler et signal eller andet, når man venter på at blive kaldt ind. Sidder konstant og kigger på nummerskærmen for ikke at overse ens nummer. Er klar. Ville være rart, hvis [nummeret blev sagt]. Det er frustrerende at sidde og kigge på den skærm hele tiden.	I høj grad
	54	God idé, at I på skærmen viser, hvor længe der er, til man bliver kaldt ind. Men måske I godt kunne bruge fem minutter i stedet for to minutters intervaller? De meget korte intervaller virkede en anelse komiske.	I høj grad
	56	Var meget tilfreds.	I høj grad
	2	Ventetiden var kort og jeg kom faktisk ind før tiden.	I meget høj grad
	5	Man overser nemt, at ens nummer kommer op på den elektroniske tavle, da der ingen lyd er på.	I meget høj grad
	10	Jeg blev modtaget af et meget venligt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad
	19	Som altid venlig.	I meget høj grad
	23	Det var super og venligt personale.	I meget høj grad
	25	Har indtryk af, at ventetid og kommunikation er afgørende faktorer for patienttilfredshed, så nedbring ventetid så vidt muligt og fortsat fokus på patientkommunikation. Det var kun den første (ventetid), som jeg oplevede som værende en udfordring.	I meget høj grad
	27	Venlig og i orden.	I meget høj grad
	28	Min kone og jeg vil gerne udtrykke stor tilfredshed med alle vore hidtidige besøg på hospitalsafdelinger på andet sygehus, "Kommunehospitalet" og Skejby.	I meget høj grad
	29	Jeg kunne godt tænke mig den samme læge under hele forløbet. Jeg tror, jeg har været inde ved fem til seks forskellige.	I meget høj grad
	36	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
	37	Meget venligt og kompetent.	I meget høj grad
	39	Den nyopsatte skærm, som vist var en testversion for andre mødesteder, med opdaterede tider, synes jeg er en meget god ting.	I meget høj grad

✎ 40	Som altid et OK besøg.	I meget høj grad
✎ 42	Efter en kort ventetid blev jeg hentet, inden mit nummer på lokale kom på skærmen.	I meget høj grad
✎ 43	Venlig og kompetent, tak.	I meget høj grad
✎ 44	Det nye nummersystem virkede ikke.	I meget høj grad
✎ 45	Jeg var der i fem minutter, fik at vide, at der p.t. ikke var noget. Det er langt at tage til Aarhus fra [anden by, tidligt om morgenen].	I meget høj grad
✎ 46	Ok med kort ventetid.	I meget høj grad
✎ 48	Det var OK.	I meget høj grad
✎ 51	Tilfreds med nummer, fordi jeg er døv.	I meget høj grad
✎ 7	Ventetiden var på cirka en time og blev ikke informeret om det ved ankomst, hvilket ville have været muligt.	I nogen grad
✎ 12	Det vil være godt, hvis man [bliver undersøgt til tiden], og [der ikke bliver så lang ventetid i rummet], det er ikke rart at vente.	I nogen grad
✎ 21	Desværre, jeg måtte vente fire timer, og er ikke blevet anmeldt. [Ankomst om morgenen og til frokost] var jeg til operation.	I nogen grad

Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Jeg har ikke manglet information, da mine besøg er blevet til rutine efter besøg hver tredje måned gennem [flere år].	I høj grad
15	Jeg er en særdeles tilfreds patient.	I høj grad
21	Håndtering af [] smerter samt information om problemerne under operationen.	I høj grad
3	Jeg var tilfreds med de svar, jeg fik.	I meget høj grad
11	[Det] eneste, der er at sætte en finger på, er at jeg endnu ikke er kaldt ind til videre behandling. Så lige nu har jeg en diagnose, men får ingen behandling.	I meget høj grad
24	Den undersøgelse, man forventede at foretage [], var ikke den, jeg var blevet stillet i udsigt [] men personalet ændrede undersøgelsen til den forventede med stor imødekommenhed og omstillingsparathed!	I meget høj grad
26	Fik i nogen grad oplysning om operationen, og hvad der skulle ske efter operationen, men da operationen ikke lykkedes, savnede jeg i højeste grad opfølgning på, hvad der derefter skulle ske. Nu i fjerde uge sidder jeg stadig og venter på, hvad der videre skal ske og hvornår.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg kan kun sige, [at jeg] altid får god behandling.	I høj grad
8	Kontakten med ambulatoriet omkring det videre forløb og svar er under al kritik. Fristen for udredning er overskredet, og trods flere telefonopringninger er det ikke muligt at komme forbi lægesekretæren. Kontaktperson bør under ingen omstændigheder være lægesekretæren.	I høj grad
11	Større mulighed for at kontakte afdelingen. Evt. mulighed for at aftale tid til telefonsamtale.	I høj grad
12	Jeg vil bare sige, at noget af personalet ønsker jeg ikke at have der ud.	I høj grad
13	Jeg mener ikke, jeg fik oplyst den fulde sandhed om prostatakræft.	I høj grad
48	Rigtig god information.	I høj grad
9	Jeg fik at vide, at der ville være svar på mine undersøgelser [for flere dage siden]. Jeg har ringet til afdelingen for at rykke for svar to gange, men har stadig ikke fået svar. Det synes jeg er meget underligt. Man får at vide, at svaret [kommer inden for kort tid], og efter [meget længere tid] er der stadig ingen svar.	I meget høj grad
14	Fik tilstrækkelig information.	I meget høj grad
17	Alternativer blev det ikke talt om.	I meget høj grad
26	Det vil være en yderst stor hjælp, hvis man kan møde den samme læge i et behandlingsforløb, idet lægens brug af tillægsord om patientens tilstand vil give patienten en indsigt i, om det går	I meget høj grad

	bedre eller dårligere.	
31	Der stod i papirerne, som lægen medbragte til samtalen, at jeg jo havde besluttet mig til strålebehandling, hvilket ikke var tilfældet, da jeg fra starten havde sagt, at jeg foretrak operation. En mærkelig misforståelse?	I meget høj grad
43	Alt OK.	I meget høj grad
54	Der var tale om en venlig og kompetent behandling, som jeg gerne vil sige tak for. Det er især godt, at I sætter tingene i perspektiv, det beroligede meget. Måske man ved indkaldelsen, kunne vedlægge lidt information om, at prostata faktisk kan behandles, da mange opfatter selve indkaldelsen til undersøgelsen, som noget nær en dødsdom. Ligesom de fleste på egen hånd vil søge oplysninger på internet, uden garanti for lødigheden eller relevansen af det, de finder.	I meget høj grad
52	Hvorfor først næste kontrol om 6 måneder?	I nogen grad
53	Generelt er læger meget dårlige til at informere. Det overlader de gerne til andet personale.	I nogen grad
15	Har været til undersøgelse gennem [flere] fem år.	Ikke relevant for mig
22	Ingen " mangler " !	Ikke relevant for mig
16	Oplevede ikke at få nogen information. Fik udleveret en flaske med vand og kontrastvæske med besked om at drikke den i løbet af en time.	Slet ikke
39	I forbindelse med efterbehandling efter [tidligere behandling]. PSA-tallet er målbart i oktober 2015. Jeg bliver tilbudt 34 strålebehandlinger. I samtalen om hvorledes det ville spænde af, nævnes blot en scanning som en del. Det viser sig, at jeg både skal CT-scannes samt MR-scannes. Jeg synes, at jeg allerede der burde have fået en forklaring hvorfor disse to forskellige scanninger. Det skal nævnes, at jeg har problemer med MR-scanneren. Men da jeg så mødte op i stråleterapien, skal jeg da love for, at jeg fik en udsøgt behandling med forklaring til mindste detalje, som også gjorde MR-scanningen OK. Begge scanninger klarede man efter hinanden med to minutters ventetid, så jeg ikke skulle møde op senere på Nørre Boulevard. Det var flot klaret.	Uoplyst

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	De glemte at [anmode om] en urinprøve, men jeg gjorde selv opmærksom på det, da jeg jo har prøvet turen før.	Ja
2	Jeg blev meget syg, da de ikke havde givet mig pencilen under udskiftning af mit dræn i min nyre. Jeg lå her hjemme med pencilen fra egen læge i 14 dage. Ikke godt nok.	Ja
6	Godt en uge efter operationen blev jeg syg på grund af infektion []. Formoder, at det skyldes operationen, [].	Ja
14	Manglende informtion.	Ja
18	Vedrørende fjernelse af []. Lægen kom til at skære for tæt på et større blodkar. Måtte stoppe operationen. Hvis blødning blev for voldsom, kunne man blive nødt til at fjerne [organ].	Ja
20	Recepten til det smertestillende var ikke blevet udskrevet, og jeg måtte kontakte vagtlæge.	Ja
23	Jeg fik blodforgiftning og kom først til bevidsthed kl. 2 om natten. På afdeling K, hvorefter jeg blev overført til Intensiv afdeling. Under den kritiske forløb blev jeg tæt fulgt af Sygeplejersken NN i [flere] timer, som var en fantastisk støtte til min mand og datter (tak for det).	Ja
26	Operationen lykkedes ikke. Dette er vel en fejl.	Ja
27	Man kan ikke kalde det en fejl, men efter en kvinde havde forsøgt at ramme patientens åre i den ene hånd uden held, måtte [andet personale] tiltræde til den anden hånd. Det hele blev håndteret med sjov og spas, og han tog det nærmest som en bonusoplevelse.	Ja
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8	Manglende aftale vedrørende næste samtale.	Ja
16	At personalet ikke lyttede, da jeg oplyste om, at jeg er svær at stikke i/finde blodårer på. Ved foregående besøg var jeg opfordret til at sige det ved ankomsten, så personalet kunne få hjælp fra sygeplejerske NN eller en læge.	Ja
18	Scanneren, som skulle anvendes ved udtagelse af vævsprøver, var defekt. En ny scanner blev hurtigt fremskaffet. Intet problem.	Ja
41	Fejl i det tidspunkt, jeg havde fået oplyst, og det, der var registeret.	Ja
47	Resultatet af en afgivet blodprøve (ved min læge) var tilsyneladende ikke kommet frem til rette sted, så PSA vurdering kunne ikke gives.	Ja
49	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol til tiden [], og jeg måtte selv ringe til dem.	Ja
53	Blev bedt om at køre til anden by for at hente medicin, det var ikke bestilt, [så] kunne køre forgæves hjem igen. Samtidig var man bare blevet overført til stationær behandling, uden vi var blevet spurgt om vi ville det. Har klaget over dette, og er nu i Skejby igen.	Ja
55	Jeg har fået seks behandlinger med indføring af kateter i blæren, de første fire var uden problemer, mens de sidste to medførte blod i urinen, ubehageligt.	Ja

Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Det er virkelig godt, at sygeplejersken ved afsked påpeger, at man bare skal kontakte K5 direkte inden for det første døgn, hele døgnet, hvis noget uventet sker. Ikke nødvendigvis vagtlæge eller egen læge. Det er vigtigt, fordi jeg har hørt om tilfælde, hvor patienten er kommet for tidligt hjem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Jeg ved ikke hvad det skulle være. Jeg føler mig godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Personalet var super. Men der manglede mad til patienter med diabetes for eksempel rugbrød i stedet for burger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Generelt synes jeg personalet er fantastisk på Skejby. De er professionelle i deres modtagelse og klargøring af patienter. De er kompetente og virker meget imødekommende, også dem man ikke har noget at gøre med direkte. Jeg var den sidste på opvågningen, og de havde ikke travlt med at smide mig ud. Jeg fik den tid, jeg havde brug for. Og så var de faktisk hyggelige/sjove at snakke med. Andre sygehuse kunne lære meget af Skejby. I er gode. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Information om ventetid og omsorg i ventetiden var ok. Men så stoppede det positive indtryk aldeles. Jeg var chokeret over den fabriksagtige stemning i operationsstuen, hvor [flere] mennesker kommanderede mig rundt og bogstaveligt hev mig i samtlige fire ekstremiteter og nakke på en gang. Der var dårlig belysning i lokalet. Jeg synes ikke, at der blev taget hensyn til min blufærdighed. Jeg påtalte til sidst, at det ikke var sjovt det her. Der blev undskyldt med, at de var bagud og nærmest bare konstaterede, at jeg ikke havde nogen god oplevelse. Efter operationen oplevede jeg min vækning som brat og kommanderende for at få mig til at flytte over på en anden briks. Opvågningsdelen var omsorgsfuld og god. Opholdet i venterummet, på min chauffør, var utrygt. På grund af det sene tidspunkt [om eftermiddagen] var der folketomt og al lys slukket. Sat i relief til to tidligere operationer, for det samme, på almindelig operationsafdeling er oplevelsen på Kirurgisk afdeling, en markant, meget dårligere oplevelse. Derfor finder jeg det meget bekymrende, at det er Kirurgisk afdeling, som skal udbygges de kommende år. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Personalet var meget venlige og effektive. Lægen, der opererede mig, virkede yderst kompetent. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Jeg var først til undersøgelse på Regionshospitalet i Randers, derefter til behandling under narkose på ambulatoriet i Skejby. Begge steder er P-forholdene skandaløse, set med en patients øjne. Og især når man efter narkose ikke må køre hjem i bil. Når jeg har været i tilsvarende situationer tidligere, har jeg benyttet mig af patienthospital. Det var ikke muligt på Skejby. For en patient, der ikke er toppen efter bedøvelsen, giver transporten frem og tilbage en masse unødigt bøvl, især når man er afhængig af hurtig adgang til et toilet. Så her er der absolut plads til forbedring. [Fysiske rammer]	I nogen grad
14	Der blev ikke informeret til pårørende under behandling og indlæggelse. Efter ambulans operation var der en elendig tilbagemelding fra lægen. Virkede stresset og overfladisk som om vedkommende ikke havde sat sig ind i journalen. [Kommunikation og information]	I ringe grad
27	MÆRKBAR forskel på overskuddet på [den ene afdeling] versus [den anden]. (Søn er tidligere	Ikke relevant

	opereret på [afdelingen] og det samme gør sig gældende, mindre overskud på [denne afdeling]). [Kvalitet i behandling]	for mig
✎ 3	Det ved jeg ikke, for jeg var tilfreds med forløbet.	Uoplyst
✎ 4	Alt i alt fin behandling.	Uoplyst
✎ 26	Alt i alt var modtagelsen og plejen ok, men den omstændighed, at operationen ikke lykkedes, gør naturligvis, at jeg ikke er tilfreds med forløbet. Det samme gælder forløbet efter operationen, hvor jeg har kontaktet afdelingen for at finde ud, hvad der videre skal gøres med hensyn til ny operation og hvornår. Her har jeg fået det svar, at der er tre til fire måneders ventetid på at komme til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Jeg modtog en yderst venlig behandling og har været meget glad for at komme på Skejby Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 24	Der er uden tvivl en meget høj faglighed hos læger og sygeplejersker. Enkelte læger virker dog noget stressede, og har ikke lang tid til samtale. Dette er dog blevet kompenseret, på bedste vis, af de tilknyttede sygeplejersker når lægen er gået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 30	Jeg fik tilbud om lokalbedøvelse ved biopsiundersøgelsen. Det forløb fint, sammenlignet med samme undersøgelse [tidligere på året]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 43	Forløbet var helt igennem godt.	I høj grad
✎ 52	Jeg havde en fornemmelse af et vist hastværk, og først et stykke tid inde i samtalen blev jeg informeret om, at strålebehandlingen ikke havde haft nogen effekt. Og det var egentlig det vigtigste for mig at få klarhed over. [Patientinddragelse]	I høj grad
✎ 6	Jeg bad personalet være opmærksom på at smøre undersøgelsesinstrumentet, og være mere forsigtige, når de undersøgte min urinblære indvendigt. Det blev rigtig godt udført de sidste par gange, og jeg havde ingen smerter efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 21	De er alle gode på hospitalet. Jeg har følt mig meget velplejet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 27	Altid venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 28	Se min første note.	I meget høj grad
✎ 32	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 33	Var glad for at være tilbage i Skejby, da min sidste undersøgelse i anden by var en dårlig oplevelse.	I meget høj grad
✎ 37	Ambulatoriet var opmærksomt og lyttende. God orientering om næste kontakt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 38	Alt var, som det skulle være. Helt perfekt. Tak for rigtig godt forløb.	I meget høj grad

		grad
✎ 39	Personalet i ambulatoriet har ved alle mine besøg været utroligt søde og empatiske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 48	OK.	I meget høj grad
✎ 23	Fuld tilfredshed.	I nogen grad
✎ 34	Ambulatoriet har virket fint, men læge NN har noget at lære om måden at informere patienter og føre samtale under et sygdomsforløb. Jeg blev bl.a. beskyldt for at lyve, og da jeg bad om, at min kone skulle deltage ved udskrivning, kom der en bemærkning om, at "du kan vel tage vare på dig selv". [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 47	For lange ventetider. For dårlig information med hensyn til toilet.	I nogen grad
✎ 53	Ville være rart, hvis det var den samme læge, man havde hver gang man kom. Det er ikke særligt rart og kan føles utrygt med så mange forskellige læger, der også giver modsatte beskeder fra læge til læge, på de spørgsmål man har. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 16	Ved besøget i [efteråret] brugte ambulatoriets sygeplejerske 45 minutter på at finde en brugbar åre. På trods af opfordring til ikke at dreje/rode med kanylen i åren holdt hun ikke op. Det betød også, at min undersøgelsestid i scanner blev forskubbet, og medførte at den samlede tid på ambulatoriet blev længere (i timer) end forventet, og hvad der var rimeligt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 4	Lægen har for travlt. Man føler, at lægen bliver forstyrret af en. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 8	Planlægningen af pakkeforløb for prostatakæft er ikke i overensstemmelse med lovgivningen. Man planlægger fra første dag et forløb hvor den samlede udredningstid på 30 dage kun kan efterleves, såfremt der ikke er kræft med nødvendig ekstra undersøgelser. DET SKAL GØRES BEDRE.	Uoplyst
✎ 9	Meget tilfreds med besøget og undersøgelserne på hospitalet, men ikke at få svar efter sidste undersøgelse er utilfredsstillende. Jeg ringer igen [en anden dag]. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 12	Sygeplejersker skal være søde og rare, for jeg har oplevet nogen, som ikke var. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 26	Det vil være en yderst stor hjælp, hvis man kan møde den samme læge i et behandlingsforløb, idet lægens brug af tillægsord om patientens tilstand vil give patienten en indsigt i, om det går bedre eller dårligere. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 35	Fra ventegangen blev man vist direkte ind på en stærkt oplyst, tæt møbleret, operationsstue, hvor man kantede sig hen til en briks. "Lille bitte" rum bare med briksen, hvor man blev bedøvet, havde gjort oplevelsen bedre. Personalet fungerede upåklageligt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 50	Desværre har jeg været til så mange undersøgelser, at jeg ikke kan huske et besøg [i sommers]. Gennemgående har min behandling været hensigtsmæssig.	Uoplyst
✎ 54	Der var en god stemning, og man oplever, I ved, hvad I gør og interesserer jer for patienterne. Også godt, at I giver os livsstilsråd og viser, at det, man selv troede, var et alvorligt symptom, har ganske banale forklaringer og var ufarligt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Jeg oplever ambulatoriet som velfungerende og effektivt, de gange, hvor jeg har besøgt ambulatoriet!	Ved ikke

