

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

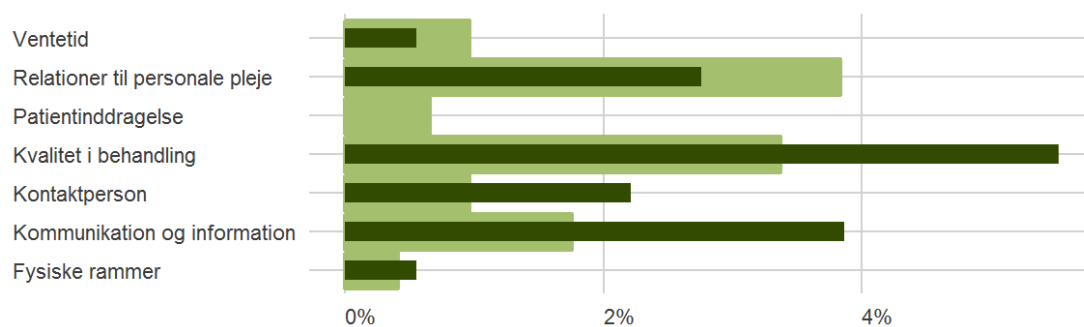
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Allerede ved mit første besøg i ambulatoriet blev der af sygeplejersken foreslået, og af lægen bestemt, at jeg skulle begynde med en bestemt medicin, og det synes jeg var meget fint. Senere undersøgelser fastslog også, at det var det helt rigtige, der var sat i gang. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
27 Bortset fra tavlen med oplysning om behandlingstidspunkt, kunne intet være bedre. Ventetid,	I meget høj grad
16 Jeg er meget glad for, at jeg har en enkelt læge tilknyttet mig. Jeg er alvorligt syg, og det er meget fint at lægen ved hvem jeg er, hvad jeg laver osv. Det hele bliver lidt mere afslappet og man ved, hvor man har hinanden kan tale mere frit. Lægen kender mine holdninger og reaktioner fra tidligere. Hverken lægen eller jeg behøver at være særligt formelle og det gør unægtelig dialogen nemmere. Kontaktperson,	Uoplyst
29 I forhold til læge og sundhedsfagligt [personale er der] ikke en finger at sætte.	I meget høj grad
1 Jeg havde forinden fået taget biopsi af prostata, og det var svaret på denne biopsi jeg har givet mine svar ud fra. Det var rigtig positivt, at det var den samme person, som der havde taget biopsien, som gav mig svaret. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
24 Scanning på OUH og derefter samtale/ambulant kontrol på Skejby, skulle være det normale forløb i kontrolperioden. Tiderne bestilles af AUH, men det er sket et par gange, at tiden for samtalen var før scanningen. Kommunikation og information,	I nogen grad
17 Kommunikation blandt afdelinger, herunder også egen læge. LIDER UNDER KOMPETENCE- og ANSVARSUOVERENSSTEMMELSER. Det forekommer at være op til patienten at søge svar, hvor man bedst kan få dem! Det er svært at få direkte kontakt til en kompetent og ansvarlig person med kendskab til "PA" eller forløbet. Kendte personer må tilsyneladende ikke involvere sig eller formidle en direkte kontakt (gatekeepers). Derfor bruger man oceaner af telefontid på at finde frem til et sted, hvor man med lidt held kan lægge en besked. Uden dog at vide om denne bliver modtaget. Rigtig godt: Rar og empatisk læge (bagvagt) ved indlæggelse (desværre mangelfuldt forberedt). Meget flink kirurg (NN)	I ringe grad

og personale til operationen som var i stand til at formidle tryghed og etablere tillid. Og sidst men ikke mindst flinke og hjælpsomme sygeplejersker under indlæggelsen. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- 22 Da jeg fik foretaget en biopsi i [bestemt organ] forud for kryobehandlingen var det en læge, med et navn ala "NN", som foretog biopsien. Han var ubehagelig i sin fremtoning. Han virkede irriteret og havde en kort lunte og et hidsigt temperament. Da jeg tidligere har fået foretaget biopsi og ultralydsscanninger, så undrede det mig, at han ikke kunne finde det sted han skulle tage prøver fra. Da jeg siger, at det er samme sted som jeg blev kryobehandlet, svarede han, at det var det ikke og han havde styr på det. Dette gjorde mig nervøs, fordi jeg vidste, at det var det sted han skulle tage biopsi af. Han var temmelig hårdhændet, da han stak og jeg havde ondt i [organet] i flere dage efter, hvilket jeg ikke havde ved tidligere biopsi. Han bad mig mange gange holde vejret, men undlod at fortælle mig, når jeg kunne trække det igen, så til sidst satte sygeplejersken sig over og fortalte, når jeg kunne trække vejret igen. Da jeg nævnte mine oplevelser for nogle læger ved næste møde, nikkede de genkendende til hans opførsel og kunne så forstå, at det ikke kun var overfor kollegaer, men også patienter, at denne "NN" var brovten og grov i sin fremtoning. En ting er sikkert, at jeg fremadrettet vil nægte behandling fra ham. Dette må gerne indføres i min journal. Og jeg håber, at dette vil medføre, at hans overordnede bliver bekendt med hans opførsel, således at han enten kan afskediges eller irettesættes til at opføre sig anstændigt. I kan eventuelt snakke med hans kollegaer, da de også kender til disse sider af ham. Til information er jeg ellers blevet behandlet utroligt godt og det er altid søde og rare mennesker, der er omkring mig, når jeg er på besøg i sygehusvæsenet. Så jeg har aldrig før haft grund til at klage, og jeg har en høj "smertetærskel", så jeg klager ikke for sjov. Men sådan vil jeg ikke behandles igen af en læge, der skal stikke en stor nål ind i mig. Han er simpelthen ikke dygtig nok (ud fra hans manglende evner med en ultralydsscanner) og hans personlige fremtoning er for brysk og ubehagelig. Stakkels de mennesker, der ender i hans vold, og som ikke har den stærke psyke, som jeg er i besiddelse af. Gør venligst noget ved det, for det er et alvorligt problem. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 14 Jeg er blevet mødt med stor venlighed hver gang, så stor ros til personalet. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 35 Det er måske ikke relevant, men hvor ville det være rart med flere parkeringspladser (handicap). Ellers er alt GODT! Fysiske rammer, I meget høj grad
- 6 Ambulatoriet gør, hvad der er nødvendigt i den givende situation. I nogen grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 13 | Jeg har (foreløbig) talt med forskellige læger undervejs i forløbet, så jeg føler ikke, at der er én, der har det overordnede ansvar. Men det er der muligvis. Jeg føler det ikke. Til gengæld, så har alle de læger, som jeg har talt med, været meget letforståelige og hver gang været godt orienteret inden mit besøg. Jeg føler mig tryk hos dem. Kontaktperson, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 4 | At jeg mødte den samme sygeplejerske, som startede mit undersøgelses- og behandlingsforløb for min kræftsygdom. Sygeplejersken var grundig omkring nyt symptom, men gav mig frit valg til at gå videre til egen læge. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, | I høj grad |
| 2 | Jeg fik at vide, at jeg ville få tilsendt en ny tid i løbet af kort tid, hvilket IKKE skete inden for en rimelig tid. Jeg kontaktede Ambulatoriet telefonisk flere gange og fik hver gang samme svar "lægen har ikke haft tid til at se på det, men det ville ske hurtigst muligt". Intet skete. Jeg fortalte så min egen læge om det. Hun skrev en henvisning og så kom der gang i det igen, så nu [kåret] det forhåbentlig igen. Jeg følte virkelig jeg blev "slyttet". Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 20 | Ærligt talt er der ikke en opgave, som ambulatoriet (eller hospitalssystemet generelt) har ansvar, der levede op til mine forventninger om, hvordan det burde fungere. Nu har jeg personligt været i hospitalssystemet i [mange] år, så jeg kender det efterhånden rimelig godt. Det lykkedes dog stadig gang på gang at blive mere og mere skuffet over, hvor dårligt vores system rent faktisk virker. Jeg håber virkelig snart, at nogen indser, at systemet rent faktisk på ingen måde fungerer i nærheden af optimalt. Det her system hjælper meget få personer, og de personer de hjælper, kunne være blevet hjulpet langt før. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 39 | Jeg arbejder i [udlandet], og mine ønsker om tider til besøg nummer et blev i mødekommet hundrede procent. Flot! Tak for det. Besøg nummer to måtte af gode grunde tilrettelægges i forhold til undersøgelsen, men jeg blev tilbudt, at det kunne rykkes en dag eller to i forhold til mine ønsker. Det var dog ikke nødvendigt. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 11 | Sygeplejerske, læge samt andet personale var venlige og talte ikke ned til mig. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 15 | Har været meget tilfreds med, at jeg fik bevilliget [] tabletterne som supplement til behandlingen med [] indsprøjtninger. Da jeg fik besked på at stoppe med [] tabletterne, havde jeg netop bestilt en ny portion a fire pakker. Disse pakker kunne ikke returneres til Universitetsapoteket (selv ikke i uåbnet emballage), og jeg valgte derfor at fortsætte med disse tabletter, indtil rationen var brugt op, i stedet for at kassere dem. Tabletterne ophører om halvanden uge, og jeg er derfor spændt på, | Uoplyst |

hvordan reaktionen vil være, når jeg stopper med dem. Set i bakspejlet savner jeg lidt information om, hvordan min krop kan forvente at reagere, når de stopper. Måske svært at sige noget om. Alt i alt er jeg meget tilfreds med behandlingen på K-Amb.

- 34 Hvis man som patient har fået tillid til den enkelte læge, selv om der er et lægeteam omkring en, er det ikke tryghedsskabende, at det er forskellige læger man bliver "sat sammen med". Der vil uvilkaarligt komme divergerende "meldinger", derfor er det for mig (og andre) yderst vigtigt, at det er den samme læge, man har kontakt med når man er på ambulatoriet. Ovenstående skal ikke opfattes som kritik af lægeteamet som sådan, da lægerne uden tvivl er kompetente til deres fag hver for sig, det er tilliden til den enkelte læge, det for mig drejer sig om. Kontaktperson, I høj grad
- 26 Både læge og sygeplejerske var meget hensynstagende til mine spørgsmål om tekniske spørgsmål, jeg havde til undersøgelsesprocessen. Efter at have gennemgået lignende undersøgelser flere gange, gav jeg udtryk for, at denne undersøgelse blev gennemført med færre smerter end tidligere oplevet. Spurgte om, der var tale om nyt udstyr. Blev oplyst om, jeg ville blive kontaktet følgende fredag morgen med information om resultatet og næste skridt i processen. Indkaldelse til ny kontrol om fire måneder, da denne undersøgelse viste tre positioner, polypper, som blev fjernet på stedet. Hvis der ikke havde vist sig tegn på polypper skulle jeg i stedet for først have været indkaldt om otte måneder. Alt i alt en positiv oplevelse, som jeg gerne vil sige tak for! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 10 Jeg er både blevet ringet op og har fået mail fra læge NN og det synes jeg er rigtig flot. Det giver en tryghed og en god mavefornemmelse, at man kan konstatere, at der bliver fulgt op på patientforløbet. Der blev faktisk spurgt ind til efter ultralydsscanningen om der var aftale om svar osv. Det synes jeg også var fint! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I høj grad
- 19 Jeg er generelt tilfreds med det forløb, jeg har været igennem over flere år. Men det sidste års tid er jeg flere gange "blevet glemt", så jeg f.eks. ikke fik besked om resultatet af en scanning, og da jeg på KH skulle have taget en blodprøve, der ifølge indkaldelsessedlen "var bestilt", var den alligevel ikke bestilt. Jeg har også fået en indkaldelse, ifølge hvilken jeg skulle have taget vævsprøver af prostata, men da jeg mødte, var lægen ikke orienteret. I stedet skulle jeg så scannes, og her måtte jeg selv rykke for at få en tid. Flere små detaljer, der ikke har betydet noget i mit tilfælde, men som jo ikke er tillidsvækkende. Men som sagt: Generel tilfredshed. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I ringe grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
27 Tavlen med forventet behandlingstidspunkt er kun til forvirring. Oplysningerne springer frem og tilbage, 15-20 minutter ad gangen, så man kan ikke bruge dem til noget.	I meget høj grad
31 Selv om der er aftalt en ny tid[], så får man ikke tiden med det samme[]. Indkaldelsen kommer ikke inden for den aftalte tid. Jeg rykker og får en tid en måned senere og får taget mine blodprøver, som endnu ikke er lagt ind, når man kommer til aftapning. Har forsøgt at få fat i lægen, hvilket ikke har været muligt indtil videre. Det er meget svært at få fat i lægen. Jeg ved, de har meget travlt og ville ikke kontakte dem, hvis det ikke var vigtigt. Min egen læge har også forsøgt med samme resultat.	I nogen grad
25 Det var et sagligt, effektivt og venligt møde med personalet.	I meget høj grad
9 Super behandling.	I meget høj grad
32 Meget positivt, rart personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
29 Man informerer via en elektronisk tavle om det tidspunkt, man kan forvente at blive kaldt ind. Som patient er jeg der fem minutter før indkaldelsestidspunktet. Fra man er registreret ændrer tidspunktet sig automatisk med to til fem minutter ad gangen. Det værste jeg har været ude for er en nedtælling, hvert andet minut, så man tør jo ikke forlade det, ikke særligt charmerende venterum, og det er et rum! Det er også tæt på stressende og frustrerende at se sin tid konstant blive udskudt. Læger, sygeplejersker og øvrigt personale er super dygtige, venlige, empatiske, imødekommende og stor tak for det! Det er således systemet, og tilrettelæggelsen af patientflowet, man burde kigge på. Personligt ville jeg foretrække, at en sekretær gav en melding om forsinkelser på mere end 15 minutter. Det er sjældent, at det har været så kort tid, så man kunne gå en tur med mobilen åben og komme indenfor fem minutter, hvis der pludseligt opstod et uventet hul.	I meget høj grad
33 SMS-tjeneste der et par timer i forvejen melder den forventede tid. Det er ikke optimalt på forhånd at påregne, at patienten skal have TO TIMER ift. urinprøve.	I høj grad
7 Absolut venligt og kompetent personale fra sekretærer, sygeplejersker og til lægerne på afdelingen. Selv rengøringsdamen smiler venligt og imødekommende.	I meget høj grad

- 37 Nej. I meget høj grad
- 36 Det fremgik af tv-skærmene, at tiden skred lidt. Det var ok. I høj grad
- 17 Modtagende personale var flink og venlig, men i ringe eller manglende grad orienteret om årsag til indkaldelse, som var foretaget telefonisk. Venlig læge kendte i meget ringe grad til patientens situation og påtænkt forløb (havde ikke set journalen). Forløbet endte derfor, meget overraskende for patienten, med akut indlæggelse og anlæggelse af dobbelt [kateter]! Køn overraskelse, når udgangspunktet var udtalelse af personalet: "Patienten kan roligt komme med eget transport uden risiko for ikke at kunne komme hjem igen på egen transport"!
I ringe grad
- 21 Bedre skiltning ude ved vejen. I meget høj grad
- 22 Da jeg fik foretaget en biopsi i nyren, forud for []behandlingen, var det læge NN, som foretog biopsien. Læge NN var ubehagelig i sin fremtoning, og virkede irriteret og havde en kort lunte og et hidsigt temperament. Da jeg tidligere har fået foretaget biosi og ultralydsscanninger, så undrede mig, at læge NN ikke kunne finde det sted, prøver skulle tages fra. Da jeg siger, at det er samme sted, som jeg blev []behandlet, svarede læge NN, at det var det ikke, og læge NN havde styr på det. Hvilket gjorde mig nervøs, fordi jeg vidste, at det var det sted han skulle tage biopsi af. Læge NN var temmelig hårdhændet, da læge NN stak. Jeg havde ondt i nyren i flere dage efter, hvilket jeg ikke havde ved tidligere biopsi. Læge NN bad mig mange gange holde vejret, men undlod at fortælle mig, når jeg kunne trække det igen. Så til sidst satte sygeplejersken sig over, og fortalte, når jeg kunne trække vejret igen. Da jeg nævnte mine oplevelser for nogle læger ved næste møde, nikkede de genkendende til læge NN's opførsel og kunne så forstå, at det ikke kun var overfor kollegaer, men også patienter, at denne læge var brovten og grov i sin fremtoning. En ting er sikkert, at jeg fremadrettet vil nægte behandling fra læge NN. Dette må gerne indføres i min journal. Og jeg håber, at dette vil medføre, at læge NN's overordnede bliver bekendt med den opførsel, således at læge NN enten kan afskediges eller irettesættes til at opføre sig anstændigt. I kan eventuelt snakke med læge NN's kollegaer, da de også kender til disse sider. Til info er jeg ellers blevet behandlet utroligt godt, og det er altid søde og rare mennesker, der er omkring mig, når jeg er på besøg i sygehusvæsnet. Så jeg har aldrig før haft grund til at klage, og jeg har en høj "smertetærskel", så jeg klager ikke for sjov. Men sådan vil jeg ikke behandles igen af en læge, der skal stikke en stor nål ind i mig. Læge NN er simpelthen ikke dygtig nok (ud fravedkommendes manglende evner med en ultralydsscanner) og personlig fremtoning er for brysk og ubehagelig. Stakkels de mennesker, der ender i læge NN's vold, og som ikke har den stærke psyke, som jeg er i besiddelse af. Gør venligst noget ved det, for det er et alvorligt problem.

14	Visning af tidspunkt på skærm. Det er et ganske udemærket system, der vises i venteværelset, med hensyn til hvornår man bliver kaldt ind. Det kunne måske indføres på andre afdelinger på hospitalet, hvor man møder til et bestemt tidspunkt.	I høj grad
35	God behandling som sædvanligt. Venligt og imødekommende.	I meget høj grad
12	Virker rigtig fint, at man selv melder sin ankomst, og kan følge med på skærmen, hvornår man kan forvente at blive kaldt ind. Dejligt to gange at have oplevet at blive kaldt ind før end forventet ift. tavlen.	I høj grad
8	At der var sket en fejl ved indkaldelsen. Jeg skulle aflevere en vandprøve og så vente halvanden time.	I meget høj grad
6	Ventetiden var så kort, at der ingen muligheder er for forbedringer.	I høj grad
40	Perfekt modtagelse, men lidt forvirring om hvilken undersøgelsesstue, jeg skulle møde frem til. En sød sygeplejerske kom og viste rette vej.	I meget høj grad
23	God information over alt. Jeg kan ikke se hvor det [kunne gøres] bedre. Alt ok.	I høj grad
20	Generelt er der ikke styr på så meget. Personalet behandler en som små børn og prøver at forklare simple ting som hvordan man bruger et flow toilet, selvom jeg dog har været igennem lignende eller præcis samme undersøgelse flere gange end jeg kan tælle. Samtidig får man meget lidt information for hvad der rent faktisk skal foregå både af personale og brev. Jeg mener stærkt at hvis man skal på hospitalet, at man skal have at vide hvorfor man er der, hvad der skal foregå, og hvis muligt kan man få en fremtidsplan når undersøgelsen er over.	I ringe grad
30	Jeg tror ikke, at jeg nogensinde før ikke har haft ventetid. Det var en meget positiv overraskelse.	I meget høj grad
38	Ventetiden meget kort og acceptabel.	I meget høj grad
26	I indkaldelsen var angivet, at man kunne forvente kort ventetid. Der var tale om få minutter.	I meget høj grad
10	Jeg har ingen kommentar, selvom ventetiden var lang. Det er jo hvad man kan forvente på et sygehus hvor man behandler levende væsner, og dagen er uforudsigelig, så det er helt okay. Jeg synes nok at modtagelsen virkede lidt upersonlig i forhold til andre steder. Til gengæld var det en ualmindelig sød sygeplejerske og en venlig og humoristisk læge jeg kom ind til, og det er da langt det vigtigste for mig som patient!	I nogen grad

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
31 Mangler efterfølgende information, men jeg kan ikke få fat i lægen.	I ringe grad
36 Det kan undre mig, at jeg ikke, hverken hos egen læge eller på Skejby, er blevet spurgt om min seksualitet, og om der bruges kondom under samleje, da jeg tror, at der kan være en risiko for blærebetændelse i den forbindelse.	Uoplyst
17 Ved udskrivelsen efter anlæggelsen af [stomi] og natophold, tog jeg direkte til planlagt lægesamtale på Kommunehospitalet, D7. Her fik jeg bl.a. at vide at man havde planlagt, at jeg ville blive transporteret til den, for mig, meget vigtige lægesamtale på Kommunehospitalet, hvis jeg ikke havde kunnet foretage turen i egen regi? Ingen instrukser om håndtering af nyanlagt kateter, men der blev udleveret en pose med stomiposer, forbindinger og et par trykte pjecer om nyanlagt stomi samt pleje af katetre. Jeg blev orienteret om, at man ville kontakte hjemmesygeplejen i min bopælskommune som så ville kontakte mig med hensyn til forbindelsesskift osv. Da man ikke fra ambulatoriets side havde taget højde for af mig nævnte tungtvejende personlige forhold (dødelig sygdom i nærmeste familie []) ved orientering af hjemmesygeplejen, måtte jeg selv kontakte sygeplejen, for at sikre at jeg kunne få skiftet forbindinger/få instrueret [en pårørende] i dette inden forestående afrejse til [udlandet]. Under lægesamtalen i afdeling D7 fremgik det bl.a. at det gennemførte forløb, på grund af mine faretruende høje nyretal, allerede var kendt i afdelingen og ambulatoriet. Det er derfor uforståeligt for mig at jeg som patient skulle forvirres, forusikres og sluttelig "udskrives" uden præcist at vide, hvordan jeg i min situation skulle forholde mig. Da det samtidig under lægesamtalen i D7 viste sig, at K-ambulatoriet formentlig ikke helt var enige om aktuelt og fremtidigt forløb. Bl.a. "glemte" man i K-ambulatoriet at orientere patient eller Kommunehospitalets laboratorie, at man havde anvendt blodprøver som af D7 var bestilt til lægesamtalen dagen efter, allerede på indlæggelsesdagen. Dette betød unødvendig ventetid og forvirring for patient og andre ventende patienter.	I ringe grad

- 22 Min besvarelse relaterer sig til flere besøg, da jeg ikke lige nu og her kan skelne dem fra hinanden. Jeg har altid haft en rigtig god oplevelse. Jeg er blevet godt behandlet samt vel informeret. Jeg er super tilfreds, med alle de oplevelser jeg har haft. Dog med undtagelse af en biopsi foretaget af NN. Han var ubehagelig i sin fremtoning. Han virkede irriteret, havde en kort lunte og et hidsigt temperament. Jeg tidligere har fået foretaget biosier og ultralydsscanninger, så det undrede mig, at han ikke kunne finde det sted, han skulle tage prøver fra. Da jeg sagde, at det er samme sted som jeg blev [behandlet], svarede han, at det var det ikke. Han mente han havde styr på det. Dette gjorde mig nervøs fordi jeg vidste, at det ikke var det sted han skulle tage biopsi af. Han var temmelig hårdhændet, og jeg havde ondt i nyren i flere dage efter, hvilket jeg ikke havde ved tidligere biopsier. Han bad mig mange gange holde vejret, men undlod at fortælle mig, når jeg kunne trække det igen. Så til sidst satte sygeplejersken sig over og fortalte, når jeg kunne trække vejret igen. Da jeg nævnte mine oplevelser, for nogle læger ved næste møde, nikkede de genkendende til hans opførsel. Så kunne jeg forstå, at det ikke kun var overfor kollegaer, men også patienter, at han var grov i sin fremtoning. En ting er sikkert. Fremadrettet vil jeg nægte behandling fra ham. Dette må gerne indføres i min journal. Jeg håber at dette vil medføre, at hans overordnede bliver bekendt med hans opførsel. Så kan han enten afskediges eller irettesættes, og derefter til opføre sig anstændigt. I kan eventuelt snakke med hans kollegaer, da de også kender til disse sider af ham. Til information er jeg ellers blevet behandlet utroligt godt. Det er altid søde og rare mennesker, der er omkring mig, når jeg besøger sygehusvæsnet. Så jeg har aldrig før haft grund til at klage, og jeg har en høj "smertetærskel". Så jeg klager ikke for sjov. Jeg vil bare ikke behandles sådan igen, af en læge der skal stikke en stor nål ind i mig. Han er simpelthen ikke dygtig nok. [På baggrund af] manglende evner med en ultralydsscanner og hans personlige fremtoning er for brysk og ubehagelig. Stakkels de mennesker, der ender i hans vold, og som ikke har den stærke psyke, som jeg er i besiddelse af. Gør venligst noget ved det, for det er et alvorligt problem.
- 18 Behandling var ok. Uoplyst
- 14 Nej, jeg har ikke manglet information, og har hver gang haft en god og kompetent oplevelse. Jeg er i den situation at jeg må kontakte afdelingen hvis jeg føler det nødvendigt. Det er en stor hjælp og tryghed for mig. I høj grad
- 6 Da man stoppede den igangværende behandling, fordi man mente, I nogen grad

at behandlingen ikke havde nogen effekt, fik jeg ingen svar på, hvad man så kunne gøre.

- 20 Som sagt tidligere har jeg fået meget lidt information i forhold til hvorfor jeg overhovedet skulle komme derop [på afdelingen]. Samtidig fortæller hver af de efterhånden 100 forskellige læger jeg har snakket med, noget forskelligt i forhold til hvad der skal foregå. Både under besøget, og i forhold til de ting jeg skal forholde mig til bagefter. Generelt burde det gå meget nemmere. Lægerne burde have undersøgt hvem deres patienter er (hvilket de meget sjældent har). [Det skal forbedres] hvilken og hvor meget information patienterne burde få , så man forberede sig på hvad man skal igennem.
- 15 En voldsom oplevelse at få meddelelsen om, at der ikke kan gøres mere ved min sygdom, og at jeg skulle ophøre med at tage medicinen Xtandi. Selvom jeg har forståelse for, at jeg ikke skal tage noget medicin, som ikke længere har den ønskede virkning på sygdommen.

Slet ikke

Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5	Elektronisk henvist til forkert venteværelse. Jeg modtog indkaldelse efter mødedato. Ingen information om at møde fastende.	Ja
28	Man havde glemt at indkalde efter det halve år siden sidst, og da jeg efter henvendelse fik en tid, kom der nu to tider (Skejby og Horsens) fra samme person. Jeg måtte selv få den ene slettet.	Ja
17	Manglende, delvis fejlagtig information.	Ja