

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Mere tid til konsultationen.	I høj grad
9	Men det er sket fire gange, at jeg er blevet glemt og måtte henvende mig ved receptionen, når jeg skulle have min sprøjte. Skemaet er ikke relevant, da jeg kun skulle have en sprøjte. Der var ikke lægesamtale. Derfor er der ikke udfyldt mere.	I høj grad
10	Dårlig planlægning.	I ringe grad
18	Jeg ventede, men sådan er det jo ind imellem, og personalet fortalte, at der var forsinkelse. Helt fint.	I høj grad
20	Ny læge NN der følger forløb, men det virkede ikke til, at han havde [læst] min journal særlig grundigt, så han sad og læste, mens vi snakkede.	I nogen grad
27	Dygtigt, venligt og imødekommende personale, både læge, sygeplejersker og portør. Lægen var i øvrigt meget god til at udføre undersøgelsen!	I meget høj grad
33	Synes, at lægen skal være bedre forberedt, angående hvilket medicin jeg tager.	I nogen grad
35	Eventuelt mulighed for telefonkonsultation. Skal dog selv have udleveret medicin, så det er i dette tilfælde ikke relevant for mig.	I høj grad
36	Jeg oplever det mærkeligt, at der anvendes bipper, når man skal ind til lægen, når der ikke er længere. Det bliver en meget upersonlig modtagelse.	I høj grad
45	Jeg synes det er ubehageligt, at sekretæren spørger om ens vægt, når man ankommer. Man står på en gang, hvor der er flere mennesker omkring én. Alternativt kunne patienten skrive vægten på et stykke papir.	I høj grad
52	Modtaget som altid, super professionelt og empatisk.	I høj grad
68	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som på ventegangen, dvs. der hvor man sidder og venter på at blive kaldt ind til konsultation, skulle måle mit blodtryk og veje mig. Det foregik midt blandt andre ventende medpatienter. Jeg synes, det skulle være foregået i et separat rum, da der ikke var den relevante diskretion. Jeg bryder mig ikke om, at udenforstående ved, hvad jeg vejer, eller hvad mit blodtryk er, og den samtale, der var med sygeplejersken desangående, var hørbar for mange ventende medpatienter. Der var ikke den fornødne diskretion og i bund og grund var personlige oplysninger om mig tilgængelige for uvedkommende personer. Ellers var det en god oplevelse med en dygtig, engageret og empatisk læge, som undersøgte mig. Sygeplejerskerne og sekretæren var også venlige og kompetente.	I høj grad
77	Der var nogen ventetid, men ikke noget der generede mig. Jeg synes, jeg havde en rigtig god og fin behandling, som jeg har været meget tilfreds med. Fantastisk personale som jeg sender et stort TAK til.	I meget høj grad
82	Jeg var indkaldt for potentiel formodet jernophobning i kroppen. Jeg blev frikendt. I øvrigt udmærket orientering fra personalets side.	I meget høj grad
99	Aldrig kommet ind til den tid, som der er indkaldt til. Og det ser ud som om, personalet først opdager, at der skal foretages reaktionstest, når man egentlig skulle ind, hvilket giver endnu mere forsinkelse, da den først skal være klar. Det kunne også være rart, at personalet meldte helt klart ud, hvor meget de er forsinket. Har indtryk af, at personalet bytter rundt på dem, der skal ind til samme læge, og lader nogen komme først.	I nogen grad
100	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
101	Der står jo ikke en modtagelseskomite, når man ankommer (hvad jeg heller ikke forventer). Man checker jo selv ind via sit sygesikringskort og bliver afhentet i venteværelset. Min oplevelse har altid været, at det er helt ok.	I høj grad
109	Gerne noget information om ca. hvor lang ventetid der er. Jeg ventede en time.	I meget høj grad
129	Der var ingen seng til mig, så jeg sad og halvfros i hospitalets tøj i opholdsstuen. [I omkring 5 timer].	I meget høj grad

146	Alt for lang ventetid (næsten fire timer). Specielt når man havde fastet i et døgn og haft tynd mave pga. præparaterne, man tog, i over to dage.	I nogen grad
150	Jeg var kaldt ind [om morgenen] og fik med det samme at vide, at vi var fem, der skulle undersøges, og jeg ville være den sidste. Jeg ventede i [flere] timer og tænker derfor, jeg godt kunne have ventet med at komme til senere eller i hvert fald få en forklaring på, hvorfor jeg var nødt til at vente så længe. Men jeg blev taget godt imod og fik drop til at afhjælpe smerter og dehydrering så længe. :-)	I meget høj grad
151	Superfint.	I høj grad
152	Hejsa. Nu var det særlige omstændigheder, da min faste læge NN var sy, så fik en ny tid, da jeg kom derud. Da jeg altid skal have familie til at køre mig [], så ville det måske have været rart, at de havde ringet. Jeg kan INTET dårligt sige om Medicinsk Afdeling V. Jeg har været patient der hos NN i mange, mange år, og han er bare den bedste. Har også været indlagt på Tage Hansens Vej i meget lang tid inklusiv en meget kompliceret OP, hvor anden NN var min læge. Jeg kan intet dårligt sige om hverken Medicinsk eller Kirurgisk Afdeling. Kun den bedste behandling.	Ikke relevant for mig
164	Det eneste, der ikke virkede efter hensigten, var at indkaldelses systemet med små elektroniske brikker var i uorden, men heldigvis var der kompetente medarbejdere, der kunne finde ud af at klare sig uden.	I meget høj grad
168	Et dejligt sted at komme, selvom jeg selvfølgelig helst ville have været det foruden. Jeg har NET cancer. Yderst imødekommende, professionelt, empatisk og velforberedt personale. Det gælder såvel sekretærer som sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
169	Det var en god oplevelse. Jeg kunne dog ønske mig, at personalet ikke taler med patienterne om sygdomsrelaterede emner i påhør fra andre ventende patienter.	I meget høj grad
171	Jeg synes, det er en smule problematisk, at jeg "næsten" hver gang har en ny læge. Få gange har jeg haft den samme læge to gange i træk.	I høj grad
176	Personalet var imødekommende. Altid et venligt smil.	I meget høj grad
186	Det at sidde på gangen og vente er ikke optimal. Et lille indelukket [rum] ville være dejligt.	I høj grad
187	Kom fra akutafdelingen, og afdeling V var ikke forberedt og ikke særlig imødekommende. Ingen vidste hvad jeg fejlede, og jeg havde en fornemmelse af, at der blev set lidt overbærende på mig, som om jeg intet fejlede.	I ringe grad
191	Det er normalt et velfungerende ambulatorium, hvor det er rart at komme.	I meget høj grad
195	Ingen forslag, de gør et forrygende stykke arbejde på det ambulatorium.	I meget høj grad
197	Jeg er meget tilfreds med personalet på afdeling V. Flinke, dygtige mennesker.	I høj grad
204	Der kunne måske være en diskretionslinje ud for modtagelsesdisken, da jeg hurtigt føler, at man som patient kan stå lidt "på nakken af hinanden" ved modtagelse på ambulatorium V (mavetarm).	Ved ikke
223	Jeg skal altid vente på min medicin har rette temperatur. Medicinen bliver taget ud, når jeg ankommer.	I meget høj grad
227	At lægen har læst min journal inden samtalen.	I nogen grad
230	Blev straks kontaktet af sygeplejersken, imens lægen var noget forsinket af de tidligere patienter. Kan vist ikke gøres meget bedre. Jeg sætter pris på, at lægen tager mig og mine spørgsmål alvorligt. Det kan måske give lidt forsinkelse i løbet af dagen, men det finder jeg ok.	I høj grad
251	Generelt var der en god velkomst og smilende personale og læge. [Lægen] smilede til mig flere gange, inden jeg skulle ind til samtale med ham, hvilket hjælper, når man er nervøs. Hvis jeg skal sige noget negativt, så var det ikke så fedt, at 'venteværelset' var på gangen. Det hører dog til i småtingsafdelingen.	I høj grad
267	Alt virkede fint.	I meget høj grad
273	Jeg kan kun sige super.	I meget høj grad
286	Det kunne være dejligt at få sokker og en pose til at opbevare sit tøj og værdigenstande i. Skulle klæde om på et toilet og gå fra toilettet ind i sengen. Her var der kun et tæppe at trække over sig. Lidt ydmygende. Godt jeg ikke var en ældre patient.	I nogen grad
288	Jeg ventede i 20 minutter.	I nogen grad

290	Det var bare i orden. Jeg fik tidligt at vide, der var ventetid.	I meget høj grad
298	Modtagelsen foregik fuldstændig efter forventninger, venlig og uden ophold.	I meget høj grad
302	Det var ikke den sædvanlige (rare ældre) dame i receptionen. Den nye ignorerede mig fuldstændig. Efter at have stået og kigget på hende i [flere minutter], måtte jeg spørge om hun havde tid til at notere, at jeg var ankommet.	I nogen grad
313	Det var svært at finde det rigtige sted at gå hen, da der ikke var nogen vejviser eller reception ved indgangen til bygningen.	I høj grad
319	God.	I meget høj grad
332	Sød og venlig sygeplejerske. Og god tid til at "komme sig" efter undersøgelsen. Jeg blev ikke smidt ud.	I meget høj grad
346	Fin modtagelse, sødt personale.	I høj grad
356	God og venlig læge og sygeplejerske. God modtagelse, en lidt for lang ventetid. En god oplevelse.	I meget høj grad
389	Alt OK.	I høj grad
394	Der var forskel på, hvad den modtagende sygeplejerske og indkaldelsesbrevet forstod ved at være fastende, i forhold til hvorvidt man måtte drikke vand eller ej og tage sin sædvanlige medicin. Det var lidt forvirrende.	I meget høj grad
401	Denne gang var det fint. Men jeg kan generelt mærke, at personalet løber hurtigere og har travlt. Især inde til nogle af konsultationerne.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
52	Jeg er bevidst om, at forsøget/behandlingen starter et sted og alt efter effekt slutter et andet. Forløbet er ikke utilfredsstillende. Det er lidt svært at sætte i kasser. Generelt føler jeg mig i gode kompetente hænder.	I høj grad
77	Jeg mangler information om den nye tid ????	I meget høj grad
129	Jeg har haft et meget nervøst og langvarigt forløb forud for min indlæggelse, da jeg allerede [om sommeren] ringede og fortalte om en knude på maven. Jeg fik at vide, det var bedst at gå til egen læge først. Han var på ferie. Den kvindelige læge, jeg talte med, troede, det var en fedtknude, men hun turde ikke tage ansvaret, da hun så, hvad jeg havde været igennem. Hun bad mig om igen at ringe til Århus. Det gjorde jeg så [om sommeren] og fik at vide, det kun kunne være en fedtknude, og der var ingen grund til at fremskynde min planlagte skanning, som først var [senere på sommeren]. Jeg fortalte, jeg havde en fedtknude på skulderen, som ikke lignede den nye knude. Jeg fik blot at vide, så var det endnu mere sikkert, det var en fedtknude, når jeg i forvejen havde én. Jeg var ikke beroliget, da den ny knude sad på maven i området, hvor jeg flere gange er skannet og opereret for kræft. Jeg fik bare svaret: "Jeg kan ikke se, hvad det skal være, hvis det ikke er en fedtknude." Og derved blev det. Knuden begynder så at vokse, og det gør min nervøsitet også. Jeg bliver skannet [senere p sommeren], men får først svar [et par uger senere], hvor jeg får at vide, der er en knude, som skal væk hurtigst muligt. Jeg bliver så opereret [om efteråret] og venter nu på telefonisk besked [senere på efteråret]. Så er der gået [nogle] måneder fra, jeg fandt en knude på en cm til det endte ud med ni klemmer. Jeg har været meget godt tilfreds med mine forløb på sygehuset de [mange] år, jeg har været kræftpatient, men denne gang har jeg været meget skuffet over, at man ikke har villet se eller undersøge mig. Det er dog mit liv, det drejer sig om. Jeg håber nu bare, man har fået det hele væk, og at det ikke nåede at brede sig. Det lattede at få det skrevet ned.	I høj grad
150	Op til undersøgelsen var min sygdom forværret, og [jeg] havde tabt mig meget og var temmelig dehydreret og havde smerter. Jeg blev en uges tid senere indlagt akut. Måske kunne det have været undgået, hvis jeg havde fået bedre information om, hvordan jeg kunne tage vare på mit helbred mellem undersøgelsen og den efterfølgende lægesamtale vedrørende biopsier mv. f.eks. vejledning vedrørende proteinrig kost, sygemelding osv. For den information jeg fik drejede sig udelukkende om et skøn på diagnose samt den medicin, jeg skulle afprøve indtil lægesamtalen.	I høj grad
184	Ved et af mine besøg følte jeg bestemt ikke, at jeg blev taget alvorligt. Lægen trykkede ikke engang på maven. Det var meget underligt og gik nærmest for hurtigt. Meget flad fornemmelse, da jeg kom ud.	I høj grad
187	Information om, hvad der blev undersøgt for (blodprøvesvar).	I nogen grad

195	Alt er ok.	I meget høj grad
198	Samtalen med den pågældende læge forløb helt ok, men sygeplejersken, som skulle assistere, så simpelthen så uengageret ud, at det var helt utroligt. Eftersom som hun så fuldstændig fraværende ud, forstår jeg ikke, hvorfor hun deltog.	I høj grad
218	Jeg ville gerne, at der var blevet ringet, inden jeg blev sat ned i medicinen.	I høj grad
219	En blodprøve, som er relevant for min sygdom, er ikke blevet bestilt og derfor ikke taget. Dette betyder, at blodprøven skulle tages efterfølgende, og at en ændring i min behandling er blevet udskudt flere uger.	I høj grad
223	Jeg har været kræftpatient i [mange] år, så jeg kender alt til min sygdom.	I meget høj grad
227	Fik intet at vide om, hvad jeg kunne forvente af behandlingen, eller hvad planen for behandling kan omfatte i et videre forløb.	I nogen grad
229	God behandling.	I meget høj grad
230	Jeg medbringer altid spørgsmål på skrift om ting, jeg har spekuleret på/læst om og lignende siden sidste kontrol. Får altid svar. Hvis noget er akut, ringer jeg til afdelingen.	I meget høj grad
262	Jeg var der til svar på scanning. Jeg spurgte, hvor meget kræften har spredt sig, men svaret var, at det havde man ikke skrevet noget om. Efterfølgende kunne jeg så læse i e-journalen, at det har spredt sig til knogler og brystbenet, og mest i eksisterende metastaser i leveren, og at der, som jeg læser det, er tilkommet flere metastaser i leveren.	I nogen grad
286	Var til coloskopi og fik en fin behandling af undersøgende læge og sygeplejerskerne på stuen. Skal først have svar på telefonopkald senere.	I høj grad
302	Denne gang har jeg ikke manglet information. Læge NN er ganske fantastisk... lyttende, forstående og ikke mindst er han den læge, som er bedst til at komme "hele vejen rundt". [Han giver] info om vaccinationer, [laver] knoglescanning etc., som ingen andre af de læger, [som] jeg har været i kontakt med de sidste par år, har informeret om.	I høj grad
313	Jeg fik ikke at vide, hvornår jeg kan forvente at få svar på prøverne, eller hvem jeg skal henvende mig til.	I ringe grad
318	Information om bivirkninger af ordineret medicin.	I høj grad
321	Besøget var for at få resultatet af scanning. Igen en ny læge, det ville være optimalt, hvis man kunne møde samme læge så vidt muligt.	I høj grad
350	Besøget blev aflyst pga. sygdom.	Ikke relevant for mig
394	Jeg venter stadig på svar fra undersøgelsen. Jeg kan dog ikke huske, om jeg fik at vide, hvor lang tid der ville gå, inden prøvesvarene forelå.	I meget høj grad
401	Jeg har flere sygdomme, er pt. tilknyttet fire afdelinger, der alle håndterer den del af kroppen, og jeg mangler generelt en form for tovholder, der kan koordinere.	I høj grad
403	Mit største problem med dette besøg var, at jeg nu fik mødt endnu en ny læge i den tid jeg har været tilknyttet ambulatoriet. Jeg har intet problem med nogle af de læger, jeg har snakket med, men jeg ville ønske, at man kunne have den samme læge, som man kom til kontrol hos og snakkede om hvordan det går. Føler, at jeg skal gentage mig selv alt for mange gange!	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Dårlig planlægning; fem timers venten.	I ringe grad
22	Blev ikke lokalbedøvet, da skruerne fra mit Illizarov apparatur skulle ud, det var smertefuldt. På et andet sygehus kunne man godt lokalbedøve mig med godt resultat!!!	I høj grad

33	Lægen troede, at jeg skulle sættes i gang med fragmin, for at tage nogle prøver om fjorten dage. Jeg var sat i gang med fragmin af sygehuset, dvs. at jeg skulle pludselig [have taget] blodprøver. Jeg er tidligere kræftpatient, og på grund af kemoterapi har jeg [det] svært med at [få taget] blodprøve. Det var bekymrende, at lægen ikke havde læst min journal ordentligt.	I nogen grad
36	Fik en enkelt gang medicin lidt for hurtigt. Der skete ikke noget.	I meget høj grad
75	Fejl ved indtjekning. Først blev jeg kaldt ind ved en fejl og spurgt til en behandling, jeg ikke havde fået. De tog fejl af mig og en anden. Derefter blev jeg glemt. Det er sædvanligvis ikke noget, der sker i afdelingen.	I nogen grad
111	Læge troede, at det var maveinfektion, men det viste sig, at det var medicinen, som jeg ikke kunne tåle.	I høj grad
150	Jeg blev anbefalet at tage laksativer mellem undersøgelsen og lægesamtalen, selvom jeg var dehydreret og tabt mig, og i øvrigt havde haft løs mave/diarre i ugen op til undersøgelsen og i høj grad efter. Jeg tænker det var medvirkende til den efterfølgende indlæggelse. I øvrigt havde jeg kun fået tilsendt halvdelen af den udrensningsmedicin, som vejledningen angav jeg skulle tage op til undersøgelsen. Jeg kunne dog få fat på sygeplejerskerne på ambulatoriet, som mente at det nok skulle gå. Og det gjorde det også. :-).	I høj grad
262	Det før skrevne må jo være en stor fejl, at jeg ikke blev informeret.	I nogen grad
286	Fejl ved jeg ikke, om jeg kan kalde det. Men sygeplejerskerne forsøgte at lægge venflon tre gange uden held. Venflon blev først lagt af læge NN på stuen.	I høj grad
288	Læge NN havde ikke læst op på min sygdom. Og han kendte ikke de nye retningslinjer. Ærgerligt. Og det skete desværre igen en måned senere. :-).	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Samme læge hver gang. [Kontaktperson]	I nogen grad
10	Organisér bedre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
18	Kender min sygdom, som er i ro aktuelt. Kort samtale. Alt tilfredsstillende for mig.	I høj grad
19	Synes de er meget positive, især i Ambulatoriet, i forhold til anden by. Har fået en helt anden oplevelse af at være patient, og det at være syg, hvor de i anden by ikke har været gode til at tage hånd om en, og var nærmest bare en brik, som de tog forkerte beslutninger for. Dengang jeg var indlagt var det rart, at der altid var to sygeplejersker om min stue, og mig som patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Jeg savner af og til én person eller afdeling, som har mere konkret kendskab til mit sygdomsforløb. Af og til føles det som om, at der mangler et bindeled imellem min praktiserende læge og ambulatoriet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
40	Jeg ville ønske, at der kun var en læge tilknyttet min behandling. Det kan være svært at forholde sig til hver enkelt læges mening om ens sygdom. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
45	Jeg er overordnet meget tilfreds med den behandling og det, jeg har oplevet på ambulatoriet. Jeg har kun mødt meget kompetente og flinke læger og sygeplejersker. Jeg kunne dog godt ønske mig, at det var den samme læge, jeg mødte hver gang, jeg er til samtale. Jeg er klar over, at det kan være svært, da der går måneder imellem, og der kan ske ændringer i lægernes planer. Jeg har oplevet et par gange, at jeg troede og regnede med, at jeg skulle til samtale med en bestemt læge, og dette var blevet ændret. Det gjorde mig begge gange meget utryk inden samtalen. Jeg har besluttet, at jeg inden næste samtale vil ringe og forhøre mig om, hvem jeg skal til samtale med, så jeg i det mindste er forberedt, hvis der skulle være ændringer. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Der har været en del forskellige læger inde over min behandling. Det er meget godt, at der nu er en gennemgående læge. Skaber bedre overblik over behandlingen for både sygehus og patient. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

68	Mere diskretion ved første modtagelse af sygeplejerske forud for lægekonsultation. Dvs. ikke veje og måle blodtryk på gangen. Altså. Min læge foretager da ikke konsultationer i sit venteværelse.	I høj grad
77	Alt i alt var det udmærket.	I meget høj grad
88	Jeg har været lidt frustreret over altid at komme ind til forskellige læger, men har bedt fremadrettet at komme ind til den samme - dette vil de imødekomme på bedste vis. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
93	Tilpassede mine behandlinger, så de passede med mine ferieplaner.	I høj grad
101	Det kunne være rart med en bestemt person, kontaktperson, som man kunne henvende sig til. Det har jeg i forhold til kontakt til stomisygeplejersken. Men det er ikke klart for mig, om det er herigennem, jeg skal gå, når der er tale om min tarmfunktion, som har været emnet her. [Kontaktperson]	I høj grad
103	At man kan ringe i dagtimerne med spørgsmål eller hjælp til et problem og bestille nyt medicin, hvis man er ved at løbe tør. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
106	Jeg fik en rigtig god behandling. Jeg følte mig velkommen. Det var ok det hele. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
125	Da jeg kommer fra [by] og har [langt] til ambulatoriet, kunne man måske tage hensyn til det, altså mødetidspunktet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
146	Der er ikke tid nok til hver enkel patient, hvilket er ærgerligt. Men det er jo sådan set ikke jeres skyld, men regeringens på grund af alle besparelserne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
150	Det er nogle fantastisk dygtige og rare sygeplejersker, der tager imod en op til undersøgelsen. De fik mig til at slappe af og føle mig godt tilpas under omstændighederne. Det samme gælder portørerne, som også er gode til at lette stemningen. Lægerne er også gode til at skabe en tryk stemning under selve undersøgelsen. Det ville have været rart, at jeg havde fået mere smertestillende, da jeg bad om det, men det gik jo alligevel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
169	Bedre cykelparkering. Fin fin behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
176	Lægen NN gav mig en meget livsbekræftende information. JEG TROR PÅ LIVET. HOLDER FAST. Har fire kræftdiagnoser. TAK, NN. Vi ses om et halvt år. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
184	Sygeplejersken på [afdelingen] var enormt sød og havde tid til en. Hvorimod man ingen beskeder fik af laboranten. Hun talte overhovedet ikke til patienterne. Skulle man vide noget, så måtte man selv spørge, og efter den ene undersøgelse, hvor jeg havde fastet længe, var der ingen forklaringer på, at du kunne få det skidt bagefter eller noget og ingen mad eller tilbud om vand eller noget som helst. Hun var ringe. Samt den læge, der var så hurtig. Håber på, det efterfølgende her bliver bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
186	Meget travl afdeling. Men yderst venligt personale, der gør hvad de kan med de resurser de har. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
187	Meget kompetent læge NN, der fulgte mig til slut i forløbet. Ham fik jeg klart svar af. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
188	Min sygdom er under kontrol, så det var bare en årlig samtale jeg skulle til. Men det virkede ikke som om lægen havde tid til mig. Jeg havde regnet med en samtale på 15 minutter, men fik kun fem minutter. Meget hurtigt snak, da lægen prioriterede, at jeg skulle nå at få taget blodprøver inden det lukkede. Så det blev meget hurtigt og forjaget, og jeg fik egentlig ikke selv tid til at stille spørgsmål til lægen, som jeg så i stedet fik gjort lidt forhastet, da vi stod ude på gangen, hvor alle kunne høre det. Det syntes jeg ikke var så professionelt. Men ellers var personalet søde på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
191	Kritikken vil gå på, at det oftest er forskellige læger man møder, og at man kan få meget forskellig rådgivning vedrørende ens sygdom og dens behandling. Gennemgående er jeg dog tilfreds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
193	Det var godt, at lægen, jeg talte med, virkede velinformeret og ærlig. Han indrømmede, hvis han ikke havde viden indenfor det felt, jeg spurgte ind til [] og sørgede for, at jeg ved opfølgende møde får kontakt til læge med viden indenfor dette felt. Lægen fremtrådte troværdig og fagligt kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

195	Alt er bare OK.	I meget høj grad
197	Jeg har været meget tilfreds med Afdeling V til venstre og højre. Særdeles dygtige og venlige mennesker. Derimod fik jeg en mærkelig oplevelse på Tage Hansens Gade i [sommeren] 2016, hvor en læge ved navn NN [] først lovede at ville operere mig. Et par dage senere ville han ikke, for det kunne ikke svare sig. Efter hans udsagn, havde jeg bare et halvt år tilbage af mit liv, men det skete ikke, fordi jeg kom under behandling på Afdeling V via NN. Det har forlænget mit liv. Jeg takker også NN m.fl. for alt, hvad de har gjort for mig. Jeg lever stadig. Behandlingen har været Dotatok, og så har jeg sprøjtet mig selv med Sandostatin, Fragmin og Novomix. Nu får jeg Sandostatin Lar hver 28. Dag. på Afdeling V. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
198	Der var et par uklare punkter, som jeg senere fik svar på.	I høj grad
209	Jeg fik under det sidste besøg indtryk af, at denne samtale skulle afsluttes hurtigst muligt. Det var ikke specielt behageligt. Jeg er symptomfri og skulle derfor ud af systemet, det fremgik lidt uklart i løbet af samtalen. Det havde været rart, hvis det havde fremgået noget mere klart i staten af samtalen. Giv lægerne et kursus i kommunikation. Det er bare SÅ vigtigt! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
213	Man kunne overveje telefonkonsultationer. [Kommunikation og information]	I høj grad
219	Når man er til opfølgende samtale, og det ikke er den sædvanlige læge, vil det være godt, hvis "erstatningslægen" siger, at det er hende, der tager over i dag på grund af sygdom, kursus, ferie: altså, at man får en (kort) forklaring på, hvorfor man møder en anden person. Ellers får man en opfattelse af tilfældighed. Denne oplevelse ligger tilbage i [foråret] 2017 og når man ser tilbage på det besøg får det en karakter af, at pågældende læge NN nok lige var en tand for hurtig i forhold til at kommentere på fremadrettet behandling. Hvis der skal ske store ændringer i ens behandling føler jeg mig mest tryk ved, at den slags informationer gives af den læge, der oftest tilser mig og som kender min sygehistorie (hvilket hun tydeligvis ikke gjorde!). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
230	Jeg føler mig tryk ved den behandling jeg får i ambulatoriet. Jeg føler mig hørt og set. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
240	Ved udskrivning var der ingen information om piller osv., kun en pose med diverse. De personer, der var tilknyttet mig, havde fri [] i den tid, jeg var indlagt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
293	Sygeplejerskerne er altid så søde :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
294	Det skønneste personale. Føler mig både tryk og hjemme der. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
302	Det ville være optimalt, at det er den samme læge som følger en. Men ved godt, at det er vanskeligt i forhold til planlægning for lægerne. Når man har et langt forløb (kronisk syg) er det forvirrede, at en læge mener en ting, og ved næste samtale er der en ny læge, som mener noget andet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
313	Der var to sygeplejersker, som tog imod mine prøver. Den første var sød og hjælpsom, men var så pludselig væk, og en anden kom i stedet for og tog imod de sidste prøver. Hun var meget fåmælt og ikke særligt imødekommende, hvilket desværre ødelagde min oplevelse af hele forløbet, som indtil hun kom havde været udmærket. Det ville have været rart, at den første sygeplejerske havde sagt "Farvel, min vagt er slut nu, men min kollega XX tager over". [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
318	Var til lægesamtale i Ambulatoriet, det var ok. Men jeg var også til pusteprøve for bakteriel overvækst på laboratoriet. Der var meget sparsom information. Man kommer og har fastet i 12 timer. Måtte end ikke drikke vand. Det var da utroligt dårligt, at man ikke engang blev tilbudt et glas vand og en lille sandwich efter undersøgelsen. Jeg fik først mad og vand efter 15 timer, da jeg kom hjem. Men en af deltagerne skulle tilbage til Kolding, så der gik mange timer. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
320	Jeg følte mig tryk, og at de tog sig godt af mig, samt at de tog mig seriøst. Jeg græd af glæde over, at nogen endelig tog mig alvorligt og tog hånd om mit problem, som jeg følte mig så alene om. Tusind tak! :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
327	Det eneste jeg mangler er det helhedsorienterede menneskesyn. At det ikke bare er fysisk, der bliver forholdt sig til én og ens sygdom, men at der er sociale og psykiske faktorer, som kan påvirke og skabe forværring af sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
350	Besøget blev aflyst pga. sygdom.	Ikke relevant for mig

- | | | |
|-----|--|--------------|
| 373 | <p>Jeg skulle have en vaccine, og da åbningstiderne var svære at få til at passe i forhold til mine arbejdestider, var de meget fleksible.
[Relationer til personale/Pleje]</p> | I høj grad |
| 378 | <p>Tak for generelt god behandling. Jeg har altid været glad for at komme hos jer. Jeg var blevet indkaldt til en såkaldt pusteprobe ugen før. Da jeg ikke bor i Aarhus kostede det mig en del tid og også penge. Ved konsultationen i ambulatoriet den følgende uge kunne lægen fortælle mig, at han ikke kunne se meningen med den prøve. Den havde ikke været nødvendig. Den oplysning havde jeg ikke så meget at bruge til.
[Kvalitet i behandling]</p> | I høj grad |
| 401 | <p>Jeg synes, at det kunne være rart, hvis der var aftenåbent/sent åbent f.eks. en gang om ugen, så det var nemmere at indpasse med job. Især når man, som jeg har gjort, kommer tit i ambulatoriet. Når det så er sagt, vil jeg sige, at generelt er personalet meget søde til at forsøge at tilgodese de behov, man måtte have omkring at finde et tidspunkt, der passer rimeligt ind i hverdagen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I høj grad |
| 403 | <p>En fast kontaktsygeplejerske og en fast tilknyttet læge.
[Kontaktperson]</p> | I nogen grad |