

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Urinvejskirurgi

Hospitalsenhed Midt

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?
1	Jeg synes, skiltningen er mangelfuld eller dårligt placeret. Jeg havde lidt besvær med at forstå lægen. Hvis han gjorde sig umage var det ok, men det gjorde han kun, når han kunne se, jeg ikke forstod ham.	I høj grad
3	De var søde og venlige. En god oplevelse.	I høj grad
9	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
13	Venlig og professionel modtagelse.	Ikke relevant for mig
16	Venlig og hjælpsom, stille og rolig med patienten i centrum.	I meget høj grad
25	Jeg blev modtaget med stor venlighed og forståelse for mine spørgsmål.	I meget høj grad
36	Det var godt af sygeplejerskerne og stort smil.	I meget høj grad
40	Alle til stede var fantastiske. Både i deres kompetencer og personligheder. Og jeg skylder dem en tak for at bruge humor som afledning under de svære perioder. Og jeg er meget tilfreds med resultatet. Tusinde tak!	I meget høj grad
45	Modtagelsen var ok.	I høj grad
54	Var ikke ved bevidsthed.	Ved ikke
68	Jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
71	Det var lidt forvirrende fra starten. Skulle først ind i et rum og tisse (trykmåler). Så tilbage til venteværelset. Så ind og måle, om min blære var tom i et andet rum. Tilbage til venteværelset. Så ind til en læge, som ikke var helt klar til at tage imod mig. Altså tre forskellige rum og tre forskellige personale. De var alle søde og venlige.	I nogen grad
78	Ingen kommentar.	I meget høj grad
81	Den ene gang var der ingen ventetid, og den anden gang var der meget ventetid på ca. en times tid.	I nogen grad
83	Det var ok.	I meget høj grad
94	Grundet anspændelse og stress kom jeg af på den forkerte etage, da jeg scannede mit sygesikringskort, fik jeg ikke at vide, at jeg ikke have nogen aftale på denne etage eller, at jeg skulle henvende mig på ellefte etage. Derfor kom jeg for sent til min aftale, men personalet var rigtig gode til alligevel at få mig undersøgt.	I høj grad
101	Blodprøve på Silkeborg Sygehus. Sygeplejerske vidste ikke, hvad hun skulle kigge efter, 30 minutter ventetid, fordi hun skulle ringe til [andet sygehus] for at få besked. Første gang ultralyd. Sygeplejerske kunne ikke finde stenen, manglede røntgenbillede af, hvor kateteret var, måtte tilkalde sygeplejerske og læge NN før det lykkedes. Ventetid 45 minutter. Begge tilfælde skyldes manglende kommunikation.	I meget høj grad
103	Det fungerede godt.	I meget høj grad
112	Ingen indvendinger.	I meget høj grad
119	Dette kunne man have ordnet med et telefonopkald.	I meget høj grad
149	Modtagelsen foregik ganske roligt, og jeg havde en lille snak med sygeplejersken, om det foregående besøg på vej ind til lægen.	I høj grad
151	Alt ok??	I høj grad

153	Jeg var velkommen og blev modtaget venligt.	I høj grad
159	Super modtagelse. Kom til før tid, kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
161	Flot modtagelse.	I meget høj grad
164	Jeg blev godt modtaget, og jeg fik en god forklaring på, hvad der skulle ske.	I høj grad
165	God velkomst og meget imødekommende personale.	I høj grad
169	Det kunne måske være en god ide, at der lige kom en ind og fortalte mig, at der var noget tid [], da jeg havde tid omkring middag, og jeg kom først til lidt senere.	I meget høj grad
170	Jeg synes ikke at have andet end ros tilovers.	I høj grad
180	Jeg fik en fin modtagelse. Jeg tjekkede ind ved hjælp af sygesikringsbevis. Jeg gik til skranken og afleverede min urinprøve til personalet, som spurgte efter cpr-nummer. Herefter sad jeg lidt i venteværelset. Jeg blev hentet af en sygeplejerske og bragt med til det lokale, hvor jeg skulle undersøges. Alt var fint.	I meget høj grad
183	Jeg oplevede, at personalet i modtagelsen var meget hjælpsomme og venlige.	I meget høj grad
187	Meget venligt personale, som virkede til at have styr på, hvad der skulle foretages.	I meget høj grad
188	Altid et meget venligt personale.	I meget høj grad
191	Fin modtagelse.	I meget høj grad
197	Det fungerede fint.	I meget høj grad
204	[Lægen var svær at forstå].	Ikke relevant for mig
221	Jeg er altid blevet godt og venligt modtaget.	I høj grad
223	Alle var venlige og imødekommende.	I meget høj grad
225	Jeg var ca. 10 minutter forsinket ved første fremmøde (grundet trafikale problemer). Jeg skulle derfor have ny tid. Da jeg var kommet hjem, fik jeg den nye tid allerede næste dags formiddag. Det er selvfølgelig ok, men det giver en dum følelse af, at man skal tilbage til, hvor man lige har været (anvender scooter som transportmiddel).	I meget høj grad
229	Der bliver let trængsel omkring venteværelset, således at nogen vælger at vente på gangen.	I meget høj grad
238	Der var intet at klage over, de kunne alle deres arbejde.	I høj grad
248	Alt var ok.	I meget høj grad
273	Der var ingen i modtagelsen, man scanner sit sygesikringsbevis og sætter sig til at vente.	I ringe grad
300	Såvel modtagelse som selve behandlingen, var helt perfekt.	I meget høj grad
302	Modtagelsen var fin.	Uoplyst
305	God behandling.	I meget høj grad
318	Venlig modtagelse.	I høj grad
335	Supergodt.	I meget høj grad
342	Bliver altid mødt med et smil.	I meget høj grad
347	Meget god modtagelse.	I meget høj grad

349	Jeg er godt tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
354	Jeg vil egentlig gerne svare på spørgsmålene, men da de er både meget gode og MEGET DÅRLIGE i samme afdeling, kan jeg jo ikke krydse af.	Uoplyst
375	Super tak til jer alle.	I meget høj grad
380	Alt foregik glat og uden nogen form for besvær for mig. Så jeg er fuldt tilfreds.	I meget høj grad
387	Det var en perfekt modtagelse. Jeg følte mig i gode hænder, lige fra jeg kom, til jeg tog hjem.	I meget høj grad
393	Besvarelsen er fra jeg fik anlagt JJ-kateter på Urinvejskirurgisk afdeling. Utrolig dårlig planlægning med at alle patienter møder ind [senere på morgenen] fastende fra [tidligt om morgenen], uanset hvad tid man skulle på operationsstuen. Det er slet ikke nødvendigt, at alle skal have anlagt drop med NaCl blot for at vente i timer før operationen. Det burde ikke være nødvendigt at faste mere en seks timer før operation, og burde være tilladt at drikke indtil to timer før. Ikke helt i tråd med sygehusets værdier med at arbejde på patientens præmisser. Dog venlig og god modtagelse af sygeplejersker i afdelingen.	I meget høj grad
394	Modtagelse var god.	I 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?
3	Alt ok.	I meget høj grad
6	Jeg synes at den læge som behandlede mig manglede lidt dankundskaber. Han forstod ikke helt, hvad jeg mente, så konsultationen gik lidt trægt.	I høj grad
9	Havde forventet at få svar på alle undersøgelser udover den på den pågældende dag. Man prøvede dog at indhente svar fra anden afdeling.	I meget høj grad
16	Super super, alt var helt i top.	I meget høj grad
24	Jeg fik ikke svar på alt.	I høj grad
52	Jeg ville gerne have vidst, hvad det havde af betydning for min søn, og hvordan forløbet skulle foregå. Om det var normalt eller ej, og hvorfor det kunne være, at han netop havde det handicap/tilstand.	I høj grad
54	Forstår ikke, hvorfor jeg bliver indlagt i Randers, når Urinvejskirurgi er blevet nedlagt og flyttet til andet sygehus. Jeg bryder mig ikke om at komme på Randers Sygehus, eftersom de invaliderede min højre hånd [for seks år siden] og min venstre fod [sidste år]. De er sluppet godt fra det uden at få så meget som en anmærkning, så hvordan skal jeg have tillid til sådan et system.	I nogen grad
57	Fik ikke nok information om, hvordan tingene kunne udvikle sig efter operationen. Derfor blev jeg også meget forskrækket over de gentagne blødninger, som opstod.	I nogen grad
60	Kunne ikke finde min seddel med mine oplysninger. Svært at forstå lægen.	I nogen grad
71	Samtalen med lægen var rigtig god og forståelig. Og han havde god tid. Han var lyttende, nem at forstå, havde tid til at høre på mit problem. Jeg har meget ros til lægen. Sjældent man føler, de har sat sig ind i problemet og lytter, og der foregik en god dialog. Der er kun en ting, jeg mener, er forkert angående processen. Hvis behandlingen ikke virker, skal man igennem møllen med ny henvisning fra egen læge. Der kunne det spare resurser, hvis man kunne henvende sig direkte, da de jo har ens journal og oplysninger om sygdommen eller problemet. Det var det andet personale, som virkede lidt stresset, og jeg følte ikke, der var det mindste styr på, hvem der gjorde hvad og hvornår.	I nogen grad
78	Ingen kommentar.	I meget høj grad
81	Det hele skulle bare overstås.	I høj grad
129	Der blev ikke stillet nogen diagnose, jeg fik en standard undersøgelse, der ikke havde noget med mine symptomer at gøre.	I ringe grad

149	Absolut ikke.	I meget høj grad
165	Information vedrørende parkeringsforhold kunne ønskes, men er jo på den måde ikke relevant for besøget. Det tog os 20 minutter at finde en parkeringsplads.	I meget høj grad
169	Information om, hvad skal man lige gøre og være opmærksom på efter en operation, bør nok ske i et rum, hvor der ikke er for mange, da man nok overhører noget, mens de andre i rummet gør deres opgave færdig. Kan være lidt svært at fokusere efter en operation.	I høj grad
170	Jeg synes, at alt var ok.	I nogen grad
192	Ville gerne have haft orientering om interaktion i forhold til anden medicin, som jeg indtager.	I høj grad
225	Lægen [var svær at forstå]. Sygeplejerskerne gjorde deres bedste for at "oversætte", men jeg har på fornemmelsen, der er en del, der er gået tabt under oversættelse. Jeg vil ikke klage over lægens faglige kunnen.	I høj grad
236	Det var en [læge, som var svær at forstå]. Jeg forstod ikke ret meget af, hvad han sagde. Det blev således en frustrerende og meget dårlig oplevelse.	I ringe grad
244	Alt ok, tak!	Uoplyst
248	Alt var ok.	I meget høj grad
273	Lægen er ikke dansk og ret uforståelig.	I nogen grad
281	Fik foretaget scanning. Var efterfølgende forundret over, at det var nøjagtig samme scanning, som jeg fik foretaget i [sommeren] i røntgenafdelingen. Fik det svar fra lægen, der foretog scanningen, at mit lægehus havde været frisk at sende mig direkte til røntgenafdelingen. Mit svar var, at mig bekendt havde min læge gjort det for at få afklaret, om der skulle være f.eks. kræft.	I meget høj grad
287	Blev tilbudt at tale med læge, hvilket jeg tog imod, og efter halvanden time blev jeg kaldt ind. Det viste sig at være flere lægestuderende, der skulle øve sig på mig. De kunne ikke svare fyldestgørende på spørgsmål.	I ringe grad
304	Vi var ikke helt enige. Jeg havde fået noget medicin, som jeg ikke kunne tåle. Jeg hævdede på maven og mine ben, så jeg ikke [kunne] være i mit tøj. Jeg sluttede med de to slags samme dag. Der mente hun, at jeg skulle kun have holdt med den ene, [den] jeg ikke kunne tåle af dem. Det skulle være noget, som skulle gøre det bedre for, at jeg kunne styre [min] vandladning.	I nogen grad
329	Ved tidligere besøg havde vi ønsket, at det kunne være den samme læge hver gang. Det kan åbenbart ikke lade sig gøre.	I nogen grad
347	Den var ok.	I meget høj grad
377	[Manglede] samtale med en læge.	I meget høj grad
380	Jeg manglede intet. Men får ellers udbyggende svar [sidst på efteråret], hvor mit besøg hos min læge er lagt.	I høj grad
384	Lægen var svær at forstå.	I høj grad
387	Alt gik efter bogen. Jeg har ikke noget at sætte en finger på.	I meget høj grad
393	Der er ikke ordentligt informeret om gener og smerter ved dobbelt JJ-kateter. Jeg har oplevet store smerter og gener efterfølgende. Jeg synes, til tider det har været uoverskueligt og uudholdeligt at gå med dobbelt JJ-kateter. Jeg har fået forskellige udmeldinger fra forskellige læger.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
57	Et af stingene var ikke godt nok, og derfor fik jeg gentagne gange styrtblødninger, som virkede meget voldsomt.	I nogen grad

204	Impotens!	Ikke relevant for mig
235	Fejlagtig termin.	I høj grad
286	Jeg fik ikke meldt tilbage med den tid, jeg fik tilsendt i brevet, og derfor troede de ikke, jeg vil komme ind den dag, men det løste de godt. Jeg havde lidt ventetid.	I høj grad
287	Der ikke var en færdiguddannet læge.	I ringe grad
303	Den læge, der behandlede mig, glemte at overføre min behandling til et ellers aftalt sygehus.	I nogen grad

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?
1	Alt i alt synes jeg, at jeg fik en ok behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	At få svar på alle undersøgelser på en gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Intet kan gøres bedre.	I meget høj grad
17	De sygeplejersker som jeg har mødt indtil videre i dette her forløb med, at jeg har nyresten, har været rigtig søde og intet at klage over der :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Dejlig modtagelse, da den korte ventetid var overstået. Rar atmosfære, tryghed, smil og venlighed prægede forløbet. En god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
24	Ingen kommentar.	I høj grad
25	Virkelig kompetent orientering i en god atmosfære. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
40	Alt gik perfekt.	I meget høj grad
52	Sygeplejersken der tog imod os, og lavede første undersøgelse på min søn var rigtigt sød, tog sig tid til at snakke med min søn og var god til at fortælle hvad hun gjorde ved ham. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Forløbet ikke afsluttet, en indkaldelse. Der var fejl i underretningen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
70	Sørgede for, at jeg fik bleer til underbukserne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
81	De gjorde det ganske udmærket.	I høj grad

82	Jeg blev opereret første gang i [foråret] 2017 og har netop gennemgået den tredje operation ([i efteråret] 2017). Det har været en proces, der har varet et halvt år, og det har med nogen større smidighed og bedre kommunikation imellem de forskellige enheder sagtens kunnet være meget afkortet i forhold til det faktiske. Der er meget langsommelig kommunikation mellem CT-scanningsenhederne og urologisk afdeling. Det har for mig medført meget lange ventetider, og da jeg har [type]-kateter, har det medført et forløb med smerter, blødning og infektion i urinvejene, der er blevet behandlet med [tre slags medicin]. Jeg har været medicineret med antibiotika i fire femtedele af perioden. Jeg har vanskeligt kunnet passe mit sædvanlige arbejde []. Jeg har ikke kunnet motionere, som jeg plejer, og har følt mig frihedsberøvet i høj grad. Ved de samtaler jeg har haft med afdelingens mange læger, hvoraf især to er meget vanskelige at forstå, har der fra hospitalets side været fokuseret på det fysiske forløb, og der er ikke blevet talt om, hvordan jeg havde det psykisk eller mentalt. Det er det værste, jeg har oplevet i mit liv, og det har kostet meget psykisk og mental energi at blive ved med at være positivt indstillet i min egen proces. Jeg har følt mig meget alene med dette. Derudover er der blevet lavet nogle fejl undervejs, der har kostet mig yderligere energi. Efter anden operation blev der fejlagtigt anlagt [en bestemt type] kateter, selvom det udtrykkeligt fremgår af min journal, at jeg har allergi [overfor dette]. Efter tredje operation måtte jeg genindlægges akut med en [bestemt] tilstand. Hele forløbet har været med mindst fire forskellige læger, og der har ikke været en eneste gennemgående person, tovholder eller koordinator. Det har været en proces, hvor jeg har savnet en tovholder og en læge eller psykolog, som har kunnet tage sig af de følelsesmæssige belastninger, som jeg har oplevet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
83	Jeg er tilfreds.	I meget høj grad
106	Det var ok. Skemaet kom noget sent.	Uoplyst
113	Deres information var meget fin, og alle var meget opmærksomme. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
116	Langt forløb uden helbredelse, nu på fjerde år. Det kunne også være betryggende, at man havde den samme læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
122	Jeg var fuld tilfreds med behandlingen og tiden på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
129	Kortere ventetid, og sat sig bedre ind i min symptombeskrivelse fra egen læge. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
149	Ved mit foregående besøg var der en akut situation, og jeg fik et valg mellem at vente på en læge eller få en ny tid. Det var perfekt for mig.	I meget høj grad
155	Jeg har været godt tilfreds med den behandling, ambulatoriet har ydet under min sygdom.	I meget høj grad
159	Jeg er meget godt tilfreds med hele mit forløb.	I meget høj grad
161	Efter mit indtryk var der ikke noget der manglede, og der var kort ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
165	Jeg kunne ønske, at lægen havde læst min søns journal, inden vi kom til samtale, men vi kunne jo også selv informere lægen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
168	Jeg er næsten hver gang kommet hjem med en gang blærebetændelse efter undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
169	Da jeg arbejder om natten er det noget øv med åbningstiden på telefon. Kommer hjem klokken syv og telefonen åbner først klokken kvart over otte. Jeg spurgte om ikke jeg kunne høre noget musik. Sygeplejersken sagde, at hun måske kunne finde noget på computeren, men så spørger lægen om hvad jeg vil høre og finder det på hendes mobiltelefon. Det er sgu god service og mange tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
170	Ok.	I nogen grad
173	Mit ønske ville være, at det ville være læger, som man kunne forstå. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
180	Personalet taler venligt og sørger for at sikre, at jeg har forstået, hvad de siger, og hvad de foretager sig under undersøgelsen. De forsøger hver gang at "fuldende" undersøgelsen ved at tilkalde en læge, som sættes ind i resultatet og beslutter, hvor lang tid der skal gå inden næste undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
191	Det har været en god oplevelse med personlig og faglig behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad

194	Min eneste anke af forløbet, men den er også væsentlig. Efter første besøg, hvor jeg fik lagt et kateter, fik jeg straks efter en blærebetændelse. Efter andet besøg, hvor kateteret blev skiftet, fik jeg straks efter en nyrebækkenbetændelse, som krævede indlæggelse på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
195	Blodprøvetagning. Vanvittigt lang ventetid. [Ventetid]	I høj grad
204	Manglende impotens behandling! [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
221	GOD.	I meget høj grad
223	Alt var i orden.	I meget høj grad
224	Plus: Jeg har i mit sygdomsforløb over fire år altid fået en meget venlig og imødekommende samtale og behandling. Man har næsten altid taget sig den nødvendige tid til dette, og jeg har fået svar på alt, jeg har haft af spørgsmål. Minus: I enkelte tilfælde har den behandlende læge [været vanskeligt at forstå], og den/de pågældende har været tilbageholdende med at sikre sig, at patienten nu også har forstået alt. Det vil være ønskeligt at have den samme læge hver gang, fordi tilgangen til behandling og holdning til kritiske værdier (som f.eks. PSA) kan være temmelig uensartet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
225	Kunne godt have tænkt mig en lidt større imødekommenhed, selvom jeg var forsinket første gang jeg kom. Men efter min nye tidsbestilling blev overholdt var min modtagelse på ambulatoriet upåklagelig fra min side. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
230	Jeg modtog udmærket behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
231	Afdelingen særdeles servicemindet, hver gang jeg kommer til (samme) behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
236	Når sygehuset bruger udenlandske læger, burde de sikre sig, at patienten kan kommunikere med den pågældende læge. [Kommunikation og information]	I ringe grad
238	Alle var venlige og hensynsfulde og gjorde deres bedste for at få det bedste resultat til min tilfredshed. Og det lykkedes fint :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
242	:-).	I meget høj grad
244	Alt ok. TAK!	Uoplyst
246	Der er et meget venligt og imødekommende personale i ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
248	Alt var ok.	I meget høj grad
259	Man har en dødelig sygdom, og det eneste lægerne kan tilbyde er kemo, selvom der i Danmark findes flere behandlinger af avanceret prostatakræft, så bliver dette ikke nævnt eller diskuteret. Der er flere overbygninger med hormoner, og der er også immunterapi og forskellige vacciner, men det eneste man tilbydes er kemo, og det er selvfølgelig for at spare penge, og så pyt med at ens immunforsvar skylles ud i toilettet. Og så får lægen returkommission sat direkte ind på sin konto af medicinalfirmaet, der fremstiller kemien er en fremskyndende grund for ham. Det kan gøres meget bedre. Man får ikke meget ud af et besøg på Urinvejskirurgisk i Viborg i løbet af 15 min. Det er som om, at lægerne har fået udleveret et klaver, men kun spiller på midten. Det er for øvrigt en forskellig læge fra gang til gang [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
273	Ansæt dansktalende læger.	I nogen grad
279	[Lidt forståelses vanskeligheder]. [Kommunikation og information]	I høj grad
300	Meget fin behandling. Kunne absolut ikke være bedre.	I meget høj grad

308	Det personale, der var tilstede den dag under min undersøgelse, virkede meget rutinerede og kompetente, og de havde hjertet med i deres arbejde. De gjorde mig mindre nervøs ved at forklare hvad de gjorde step by step. Der var en tilstede til at holde i hånd. Det betød rigtig meget for mig og gjorde mig tryk pga., der var tid til at kommunikere. Jeg blev mødt som menneske og ikke et som et nummer. TAK FOR DET. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
335	Super godt.	I meget høj grad
347	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
349	Jeg har kommet på afdelingen i [nogle] år og har altid været tilfreds med forløbet. Sygeplejerskerne kan også kende mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
368	Gerne læger [der er til at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad
373	Jeg er meget glad for sundhed.dk, der kan jeg læse svar på prøver bl.a. urin og nyrestensanalyse. Jeg har aldrig modtaget lægesvar på min nyrestensanalyse. Den har jeg selv fundet på sundhed.dk. Atmosfæren ved nyrestensknusning er helt i top. Det er trygt og beroligende. Jeg bliver set og hørt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
387	Det hele var perfekt.	I meget høj grad
393	Kunne godt planlægge forløbet noget bedre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad