

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Kirurgisk Afdeling K**

Regionshospitalet Randers

## **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](mailto: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?
7	Jeg oplevede en rigtig god velkomst med stort smil af både læge og sygeplejerske. De undersøgte mig, selvom min forventninger var anderledes, end det jeg havde regnet med, men alt gik godt.	I nogen grad
12	Fin modtagelse. Kan dog godt ønske mig lidt bedre forhold i "venteværelset". Men det bliver forhåbentlig bedre, når de flytter.	I meget høj grad
16	At man kommer ind på en stue og får slappet af inden og ikke kan lugte mad og kaffe.	I nogen grad
19	Jeg følte mig godt behandlet. Kort sagt: Taget hånd om.	I meget høj grad
22	Sygeplejersken var sød, men lægen virkede meget fortravlet. Han spurgte overhovedet ikke ind til noget, og selvom jeg af sygeplejersken blev opfordret til at fortælle om min søns nylige og pludselige død, valgte jeg at lade være. Ville ellers gerne vide, om det kunne være min psykiske tilstand, som kan have været årsag til min langvarige diarré. Desuden har jeg efter mere end [nogle] uger stadig ikke fået svar på den vævsprøve, der blev taget.	I ringe grad
24	Modtagelsen var perfekt.	I meget høj grad
31	Som altid meget venligt personale, som lige havde tid at hilse på min mand, inden vi sendte ham hjem.	I høj grad
34	Ok.	I høj grad
39	Jeg var indkaldt dagen før for at få skemaet udfyldt. På tidspunktet meddelte sygeplejersken, at man var ca. halvanden time forsinket.	I meget høj grad
40	Jeg ved ikke lige, hvordan i kan [gøre] det bedre.	I høj grad
42	Først synes jeg, at internt på hospitalet er der dårlig kommunikation. Jeg fik tid til kontrol, men i mellemtiden fik jeg et brev fra hospitalet fra samme afdeling om, at jeg havde [sygdom], og derfor var tiden til kontrol ikke nødvendig, da jeg skulle have en ny tid til samtale med læge omkring en evt. operation. Da jeg mødte op, så vidste sygeplejersken intet om det brev, og hun ville bare kontrollere mig. Da jeg sagde det til hende, så var hun overrasket og gik til computeren for at læse journalen. Så sagde hun, at jeg får en ny tid til samtale, og kontrol er ikke nødvendigt. Jeg kørte [til hospitalet] for ingenting og fik fri fra arbejde, og det var spild af tid pga. den dårlig planlægning og kommunikation internt på hospitalet.	I høj grad
59	Indkaldt [i weekenden], hvilket for mig var virkelig ok.	I nogen grad
60	Er meget tilfreds.	I høj grad
61	Jeg har ingen forslag til forbedringer. Al personale var helt igennem professionelle og omsorgsfulde, og jeg har hver gang fået en meget fin og empatisk behandling. Stor ros til al personale. HVIS der skal være noget, der kunne være ønskeligt, så er det lidt større skabe til patienttøj. Nu var det sommer, og mit tøj fyldte ikke meget, men når det er tid til f.eks. vinterstøvler og en varm frakke, kan det ikke være der.	I høj grad
79	Kommer en mandag morgen til en [] sød og rar sygeplejerske, som dog lige [havde haft fri]. Hun var presset på tid, [hvilket] man fornemmede, [da] hun gerne ville snakke og forklare, men der var ikke tid, da der var flere i rækken. Hun gjorde det godt efter omstændighederne.	I høj grad
84	Der var angiveligt udfordringer med at indlæse/overføre min besvarelse i det oplysningsskema, jeg var anmodet om at udfylde [et par] dage før mit besøg. Vi brugte derfor lidt tid på at gennemgå nogle af disse spørgsmål igen over undersøgelsen. Det var ikke et problem, men måske et forslag til forbedring.	I høj grad
91	Nemt at finde rundt på hospitalet og rart med tavlerne med numrene på i venteværelset.	I nogen grad
99	Jeg fik en fin modtagelse og venligheden var i top fra alle.	I meget høj grad
107	Nu ved jeg godt, at mange kvinder, der kommer på Mammaklinikken, ikke får gode nyheder, men det ville være dejligt, at det personale, som kommer og henter en ind til undersøgelsen, ikke oser af dommedagsstemning. Men ellers har ALLE været rigtig flinke. Det er bare lige modtagelsesstemningen.	I høj grad

115	Jeg havde svært ved at finde ud af, hvor jeg skulle hen. Det var sidst på eftermiddagen, at jeg havde tid, så der var kun få, som jeg kunne spørge om hjælp.	I høj grad
120	Jeg kom ind til aftalt tid. Jeg var den første til undersøgelse den dag.	I høj grad
124	Ikke grund til indkaldelse [meget tidligt om morgenen], når der ikke sker noget før en time senere.	I meget høj grad
131	God sikker og tryk modtagelse af læge NN og sygeplejerske Hanne, som fortalte alt om OP. Meget trygt og professionelt og imødekommende og i øjenhøjde :-).	I meget høj grad
134	Rigtig godt og venligt opmærksom personale? Tak.	I meget høj grad
136	At vente med [at få] operationstøj på. [Jeg fik det på] i et omklædningsrum en og en halv time [før], [det] er ikke ok.	I høj grad
144	Jeg oplevede et meget professionelt og imødekommende personale: Reception, læge og sygeplejerske. Jeg fik svar på mine spørgsmål, og fik en grundig orientering og forklaring på min situation.	I meget høj grad
155	Det hele er meget fint.	I meget høj grad
157	Det var ikke helt tydeligt, om jeg var ankommet og ventede det rigtige sted. Det kunne være en hjælp at scanne sygesikringskortet og få en kvittering på en skærm.	I meget høj grad
161	Aftale med fysioterapeut ligger "væsentlig" senere end aftale med sygeplejersken. Jeg ved godt, at det er et "tilbud", som jeg blot kan takke nej til, hvis jeg ikke synes, der er behov for det. Men jeg har også opfattelsen, "har jeg overblik over eventuelle konsekvenser af at takke nej, for er min vurdering af behov korrekt?". Så "better safe than sorry". Men det er lang tid at vente [knap halvanden] time for at tale fem minutter med fysioterapeuten.	I meget høj grad
163	En fin, informativ og venlig modtagelse.	I høj grad
177	Lægen kunne/ville ikke svare på mine spørgsmål. Dårlig rådgivning. En sød sygeplejerske fulgte mig ud og besvarede mine spørgsmål.	Slet ikke
182	God oplevelse. Kunne finde det. Sad meget kort tid og ventede.	I meget høj grad
189	Jeg blev meget venligt modtaget!	I høj grad
201	Jeg var utrolig bange, da jeg tidligere er vågnet under operation. Lægen sagde, at jeg skulle tilbydes beroligende, hvilket ikke skete. Jeg sad på gangen og græd, men der var ikke personale med tilknytning til min sygdom, der henvendte sig, men en fysioterapeut der tilfældigvis kom forbi. Han gav mig et glas vand og talte med mine pårørende. Så tak til ham.	I meget høj grad
209	Kom ind før tid, men så var der lang ventetid fra, jeg blev gjort klat til undersøgelse til, at jeg blev undersøgt (vil anslå at jeg lå og ventede i omkring 20 minutter).	I meget høj grad
211	Meget fin modtagelse. Jeg synes, at det er meget positivt at have den samme læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
216	Det fungerer fint ved at man scanner sygesikringsbeviset. Jeg oplevede meget kort ventetid, før jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
220	[] Der skulle prøves nyt forsøg i helnarkose. Det er ok. Ankom [nogle minutter] før indkaldelse. Ventede i halvanden time inden undersøgelsen! Efter [undersøgelsen] og opvågning var det ikke muligt at få en vurdering at vide fra lægen, fordi som sygeplejersken fortalte: "Han havde fri nu[]", så han var taget hjem. Hvorfor indkalde patienten til undersøgelse om eftermiddagen, hvis det ikke er muligt at få en samtale efterfølgende, fordi lægen har fri?	I nogen grad
222	Blev modtaget godt og venligt.	I meget høj grad
223	Jeg kunne godt fortrække at blive behandlet på andet sygehus.	I meget høj grad
233	Perfekt.	I meget høj grad
236	Jeg synes, selvom det var en ubehagelig undersøgelse, at man følte sig tryk under hele forløbet. Jeg kunne forstå, at der var sygdom hos diverse læger, og det kan man jo ikke holde for.	I høj grad
250	En rigtig god og fin modtagelse. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad

254	Jeg var meget tilfreds, de var meget søde ved mig.	I meget høj grad
266	Bedre forhold for stomiafdelingens konsultation og bedre tid for de sygeplejersker, der tager imod de udefrakommende patienter, der ringer ind dagligt for hjælp. De bliver flyttet rundt og kan ikke lave en ordentlig konsultation, som er nem og bekvem for alle parter.	I nogen grad
274	En stille og rolig [dag], udmærket modtagelse og behandling. Kunne ikke være bedre, bedste indtil dato. Ingen kommentarer eller forslag til forbedringer.	Ved ikke
281	De var flinke til at sige, at der var ventetid, men at jeg ikke var glemt. Kunne godt havde brugt et spil kort, så man kunne spille et spil, mens man ventede.	I høj grad
283	Jeg har fået en meget god behandling af både læger og sygeplejerske. Jeg er blevet informeret om forløbet af operationen og den videre efterbehandling. Hvor der har været tid til en samtale om min sygdom. Og hvor det har været den samme sygeplejerske og læge, jeg har haft kontakt med.	I meget høj grad
286	Jeg var til undersøgelse og alt gik efter planen. Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
291	Jeg har kun yderst positive tilkendegivelser om min modtagelse.	I meget høj grad
293	Modtagelsen kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
299	Jeg blev utroligt godt modtaget, og det gjorde at jeg følte mig tryk og rolig lige fra starten.	I meget høj grad
307	Jeg ventede og ventede i tre timer UDEN nogen form for information. Det ville være dejligt, hvis man var blevet informeret om, at der var akutte problemer, der skulle løses. Da jeg påtalte den manglende information, fik jeg et næbbet svar, "beklager, men nu skal jeg arbejde over på grund af det".	Slet ikke
313	Når man sidder i venteværelset, oplevede jeg, med hensyn til andre patienter der bliver spurgt ind til deres undersøgelse, må sygeplejersker gerne være lidt mere diskrete.	I nogen grad
316	Det var rigtig svært at finde rundt på hospitalet.	I meget høj grad
335	Jeg kunne godt tænke mig, at indkaldelsen var korrigeret med afdelingen. Tiden, som stod på indkaldelsen, var ikke reguleret på afdelingen.	I meget høj grad
344	Der var travlt, så det var forståeligt.	I høj grad
348	Hurtig og effektiv.	I høj grad
350	Flot, da jeg kom ind ti minutter før den aftalte tid.	I meget høj grad
351	Ingen kommentarer. Bare en god stemning.	I høj grad
363	Min oplevelse handler ikke direkte om ambulatoriet, men jeg må nok sige, at det var en spøgelsesartig ankomst til indgangen af hospitalet (en lørdag). Der bliver åbenbart bygget om i øjeblikket. Intet personale. Man må selv sørge for at komme op på afdelingen. Man kom sig lidt for som i en dårlig film.	I meget høj grad
374	Jeg følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
376	Der er en meget arbejdsom læge NN, som klarer meget selv. Han kunne have behov for en hjælpende hånd til at hente patienter og til at finde sårrekvisitter frem. Han er hurtig og effektiv, men man kan se travlheden, idet han løber rundt fra det ene til det andet. Er der for få sygeplejersker, som ikke kan følge med? Sekretærene sidder meget afsides. Der er ingen kontakt til ventende og nyankomne patienter. Der kunne være informationsskærm til registrering af ankomst. Herved kunne sekretærene blive mere nærværende og en del af teamet.	I høj grad
377	Super modtagelse af glad, empatisk sygeplejerske.	I meget høj grad
378	Da man tjekker ind på en PC, er modtagelsen meget upersonlig.	I høj grad
383	Ventetiden var ca. en times tid, men der kan jo altid blive forsinkelser op ad dagen. Men jeg var tilfreds med det, så det var ok.	I meget høj grad
390	Det var lidt forvirrende at finde rundt pga. ombygning. Jeg måtte bruge 10 minutter på at finde standen for at melde min ankomst. Uheldigvis var der en sengeliggende patient, der var blevet placeret foran standen. En oplysningsseddel på væggen lidt højt kunne have hjulpet mig.	I meget høj grad

391	Jeg blev meget venligt modtaget, med en særdeles god beskrivelse af, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
392	Alt var perfekt.	I meget høj grad
394	Jeg blev meget pænt modtaget og følte i høj grad at såvel som sygeplejersken som lægen lyttede til mig og gav en fin forklaring om, hvad der var fundet ved mammografi og ultralyd, og hvad der videre skulle ske.	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?
19	Jeg manglede ingen information i forbindelse med mit besøg. Jeg skulle skylle mit operationssår derhjemme, indtil det var helet. Jeg har siden ærgret mig over, at jeg ikke spurgte, hvor lang tid jeg skulle regne med, at det ville vare. Jeg ved godt, at vi mennesker ikke heler lige hurtigt. Helingen tog en del længere tid, end jeg havde forestillet mig. Det gav grund til bekymring, så jeg opsøgte min læge, som kunne fortælle, at mit operationssår så fint ud. Jeg tænker, at jeg kunne have haft glæde af at vide, hvad "gennemsnits helingstid" ca. var. Omvendt kan det også give bekymring, hvis man af sundhedspersonalet får oplyst, at det nok vil tage et [par] uger, og det så tager en måned. Jeg oplyser det, fordi jeg bekymrede mig over, hvad jeg synes er lang helingstid.	I meget høj grad
24	For dårlig information. Mødet var en dårlig oplevelse.	I ringe grad
34	Læges svar: cyste, fjernet, sag afsluttet. Besked modtaget liggende straks efter indgreb. Ville gerne modtage besked ,efter jeg var på benene igen og klar til at stille spørgsmål til lægen.	I nogen grad
58	De kunne ikke få fat i en læge på opvågning, så den blødning, jeg havde, prøvede de at stoppe. Det nummer, jeg havde fået, som jeg kunne ringe på, blev ikke taget, fordi det var lørdag. Så jeg måtte igennem vagtlæge for at komme tilbage for at få den stoppet.	Slet ikke
60	Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
69	Da jeg i indkaldelsen så, at jeg skulle kontakte afdelingen, hvis jeg tager [medicin], ringede jeg og fik at vide af sekretæren, at jeg skulle stoppe to dage, inden jeg skulle have foretaget undersøgelsen, og det gjorde jeg. Men da lægen fandt de fem polypper og ville fjerne dem, spurgte han, om jeg var holdt med blodfortyndende de sidste fire døgn, hvortil jeg kunne svare nej. Jeg fortalte, at jeg havde fået at vide, at jeg skulle stoppe to døgn inden, men han turde så ikke fjerne dem denne dag af hensyn til eventuelle blødninger, og derfor skulle jeg møde igen en uge efter og det hele igennem en gang til, ØV!!! Måske var det en god ide at skrive i indkaldelsen, at hvis man tager [medicin], skal man stoppe med det fire dage før undersøgelsen... Herved kan sygehusvæsenet også spare både tid og penge.	I meget høj grad
71	Ja, omkring hvorfor sygdommen er opstået, men det er senere blevet udredet.	I nogen grad
79	Jeg har fået fjernet min galdeblære og fik af vide, at det, jeg døjede med, var typiske galdestensproblemer, men fik et brev med hjem fra kirurgen, hvori der står, at de har valgt at operere mig til trods for, at det ikke er typiske galdestensproblemer. Denne information var ny for mig, og det er ikke fedt at finde ud af det, når man er blevet opereret og fragtet hjem med voldsomme smerter. Og generne er ikke forsvundet! Og kirurgen (eller hvem der syr folk sammen) har syet min overhud sammen med min bughinde, så jeg kan ikke ligge på maven, da der ikke bevægelighed i min overhud. Det strammer og generer og skal inden længe have det opereret igen på privat hospital, da det er en omgang sjusk. Hudflagerne er i forskellige niveauer, og det er bare nogle grimme kratere. Og navlen er syet sammen som en rullepølse, og det har flere lægerne efterfølgende sagt uafhængigt af hinanden. Så alt i alt er jeg ikke tilfreds med den måde, jeg er lappet sammen på igen. Jeg snakkede med kirurgen efter operationen, og han sagde, at alt var gået fint, og at man inden længe intet kunne se, men han kommer til at tage fejl! Om det er sjusk pga. tid eller manglede evner, kan jeg jo ikke vide?	I nogen grad
81	Med henhold til undersøgelse, krydsede jeg af i "slet ikke". Med det mener jeg, at jeg pga. lægemangel "kun" blev undersøgt med hænder og ingen mamografi eller scanning. Men lægen, der undersøgte mig med hænderne var utrolig kompetent, venlig og gav sig god tid. Det er første gang, at jeg har fået en god behandling på Randers sygehus (udover dem nede på blodprøvetagning). Så tommel op for Mamma Mammaklinikken RRA afd.	I meget høj grad
84	Sygeplejersken var super godt forberedt på mit besøg og har sat sig ind min tilstand. Læge NN og anden læge NN var derimod mere begrænset forberedt og måtte læse op på skærmen, mens vi talte. Det virkede ikke maksimalt tillidsvækkende, og de anskuelser, min egen læge tidligere har ytret ved mine besøg her, kunne jeg kun i begrænset omfang genkende. Der var dog samlet set ikke noget at [påpege i forhold til] imødekommenhed og fokus på mig som patient, heller ikke fra lægens side.	I meget høj grad
99	Har været meget tilfreds med de informationer, jeg har fået igennem hele forløbet. Som patient er det svært at have de relevante spørgsmål på steder, men jeg har af flere omgange fået svar på mine spørgsmål. God kommunikation med læge og sygeplejerske.	I meget høj grad

157	Rigtig god og rettidig information.	I meget høj grad
161	Jeg savner stadig info om "hvad så og hvornår". Nest fordi jeg gerne vil "forberede" og være lidt på forkant, og "uvished" er meget belastende. Men forløbet er meget præget af korttidshorisonter. Alt, der sker efter en given dato, er ikke belyst. Jeg gerne vil vide lidt mere om det ikke belyste, så jeg kan forberede mig og forsøge at planlægge, selvom jeg godt ved at planlægning ikke er let i forbindelse med denne type behandling, men for mig fylder uvisheden rigtig meget.	I meget høj grad
164	Jeg manglede et sted, man kun trække et glas vand.	I meget høj grad
179	Alt var bare fint.	I meget høj grad
182	Jeg manglede overhovedet ikke information. Jeg blev til fulde informeret. Meget imødekommende og forstående over for den lidt ydmygende undersøgelse. Det var en superpositiv oplevelse.	I meget høj grad
189	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
215	Informationen om operationen og opvågningen på dagkirurgisk svarede ikke helt til fakta. En bagatel. Man sendes direkte hjem fra opvågningen, og det fremgår anderledes af det skriftlige materiale.	I meget høj grad
216	Jeg har ikke modtaget svar på min undersøgelse endnu. Jeg fik at vide, der måske ville gå fem uger. Lidt lang tid efter.	I meget høj grad
254	Jeg var fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
277	Fire og en halv uger efter en kikkertundersøgelse for mavetarmkræft, har jeg ikke modtaget svar på undersøgelsen.	I ringe grad
281	Jeg har været meget tilfreds, da jeg fik lov at have min kæreste med ind på operationsstuen. Og følte jeg fik tid til at vågne ordenligt, inden jeg skulle fra operationsbordet igen. Og min kæreste fik lov at side hos mig på opvågning, da jeg kan havde det psykisk skidt efter narkose. Og personalet var meget smilende forstående og venlige. Føler de var ekstra flinke ved os.	I meget høj grad
286	Lægen gav ikke besked, om fjernelse af polyp var godartet, og om hvordan jeg får besked om resultatet.	I meget høj grad
307	14 dage efter mit besøg har jeg endnu ikke modtaget noget om mit besøg. Har ikke fået brev og er meget nervøs ved at vente på svar!	I nogen grad
343	Jeg er meget utilfreds med, at lægerne ikke havde læst min journal, og at jeg skulle forklare dem det, så godt jeg nu kunne. Der var dårlig kommunikation.	I ringe grad
348	For lang tid inden der forelægger svar.	I nogen grad
351	Undersøgelsen gik godt. Ikke noget særligt at beskrive.	I høj grad
379	Kunne have haft glæde af at tale med en læge mere.	I ringe grad
390	Jeg var til en scanning af maveregionen. I det tilsendte materiale blev der informeret om, at der skulle anvendes kontrastmiddel. Da det er meget besværligt at lægge venflon på mig, var jeg noget bekymret. Unødigt bekymring, da det slet ikke var nødvendigt med kontrast.	I meget høj grad
391	Jeg fik fin information af lægen, som foretog undersøgelsen.	I meget høj grad
392	Nej.	I meget høj grad
394	Jeg har med vilje ikke besvaret spørgeskemaet før, fordi jeg mente forløbet skulle afsluttes, før jeg udtalte mig.	I meget høj grad
398	Hvad der kan gøres, hvis den medicin jeg fik ikke virkede. Da jeg så ikke kan tåle det, og må ringe tre gange for at få lægen i tale og endelig kommer igennem, får jeg IGEN medicin der ikke går med det, jeg i forvejen får. Det resulterer i forstyrrelse i hjertet og ildebefindende, der ender med fald og to blå øjne og forslået næse.	I ringe grad

**Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede**



ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
33	Jeg bad udtrykkeligt om både beroligende og smertestillende medicin inden undersøgelsen. Men ligesom første gang jeg blev undersøgt, blev det ikke efterkommet, før jeg skreg af smerte. Jeg fatter ikke, at man skal trygle og ikke blive hørt. Den samlede oplevelse har nu bevirket, at min angstlidelse [] er blusset op igen. Nu, flere uger efter mit forhåbentlig sidste besøg i Randers, er jeg stadig ikke OK. Jeg ved, at min angstlidelse står nævnt i journalen. Den eneste gang det hele har fungeret, var da jeg alligevel skulle i narkose i forbindelse med mit andet besøg. [Flere] omgange i Randers i løbet af et halvt år er temmelig meget, når alting skal gå så stærkt, at der ikke er tid til at efterkomme patientens ønske om nødvendig bedøvelse og beroligelse. Endvidere virker det lidt som om, at man ikke kan få patienten hurtigt nok ud ad døren efter endt undersøgelse. Jeg er klar over, at det hele sikkert skyldes besparelser på hospitalsområdet og ikke uvilje fra personalets side, men det flytter desværre ikke på det faktum, at det var en særdeles traumatiserende oplevelse.	I ringe grad
34	Læge tabte cyste i tarmen og havde besvær med at finde den igen.	I nogen grad
42	Først synes jeg, at der internt på hospitalet er dårlig kommunikation. Jeg fik tid til kontrol. I mellemtiden fik jeg et brev fra hospitalets samme afdeling om, at jeg havde [en cyste] og derfor var tid til kontrol ikke nødvendig. Jeg skulle have en ny tid til samtale med en læge omkring en evt. operation. Da jeg mødte op, vidste sygeplejersken intet om det brev, og hun ville bare kontrollere mig. Da jeg sagde det til hende, så var hun overrasket, og gik til computeren for at læse journalen. Så sagde hun, at jeg får en ny tid til samtale og at kontrol ikke er nødvendigt. Jeg kørte fra Århus til Horsens for ingenting, og jeg fik fri fra arbejde, og det var spild af tid pga. den dårlige planlægning og kommunikation internt på hospitalet.	I nogen grad
58	En blødning, som ikke blev stoppet, selv om sygeplejersken prøvede. Så blev jeg sendt hjem, uden lægen kom og så på det, de kunne ikke få fat i ham.	Slet ikke
79	Jeg er endt med en grim mave med tre grimme ar og et pænt ar. Det hele skal genopereres på privat hospital, da jeg ikke ligger mig på operationsbordet igen i Randers. Tre operationer og snart tre genoperationer, dårlig statistik.	I nogen grad
195	[Jeg] skulle have lavet koloskopi, og [jeg] mødte på [anden afdeling] for at komme til narkosetilsyn før undersøgelse under narkose. De sendte mig til Kirurgisk [afdeling] og der kendte ingen til mig. Jeg blev bedt om at ringe, og det gjorde jeg. Efter kort ventetid kom der en sød og rar kvinde og fortalte, [at] jeg skulle have narkosetilsyn på [anden afdeling]. Så lidt forvirring. Måske man skulle skrive i indkaldelsen hvor det skal foregå. :)	I nogen grad
201	Det blev ikke ordnet.	Slet ikke
222	Journalnotat "forsvandt". Blev løst ved telefonisk kontakt fra lægen.	I meget høj grad
234	Jeg fik ikke som ved tidligere undersøgelser tilbudt smertestillende (bedøvende) drop og gjorde opmærksom på smerte, men fik at vide, der "var nogle skarpe sving".	I nogen grad
300	De gav mig den forkerte afføringsmiddel.	I nogen grad
375	De glemte mig, indtil jeg fik besøg af familien.	I høj 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?
19	Jeg tog omkring min læge om morgenen. Jeg skulle på tre dages ophold med min med voksne datter, på vores tur "for-kun-kvinder". Jeg sad i lægens venteværelse med min kuffert, men jeg turde ikke tage på tur, før min læge havde vurderet, om jeg ikke burde have lidt penicillin eller antibiotika til turen. Lægen sendte mig direkte på sygehuset, akut, og sagde, at jeg skulle opereres i fuld narkose. Jeg var helt ude af den, på vej på tur, og var meget nervøs, osv., altså slået helt ud. Personalet var fantastisk til at tale med mig, så at sige berolige mig. En fantastisk oplevelse, når jeg nu var nødt til at blive opereret. Konklusion på noget, ambulatoriet gjorde særligt godt: Personalet var fantastisk til at sætte sig i patientens/mit sted, empati/indlevelsesevne, omsorg. Jeg blev og følte mig taget alvorligt, følte mig lyttet til. SÅDAN. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
24	Personalet ved CT-scanning var gode. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
34	Sygeplejersker får topkarakter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

39	Svar på prøverne var lovet efter ca. 14 dage. Der er pt. gået 17 dage uden svar. [Ventetid]	I meget høj grad
47	Alle var så søde, venlige og meddelsomme. Jeg er så tilfreds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	De skal skrive til deres patienter, når de flytter afdeling, så man ikke render hele sygehuset rundt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
58	Jeg blev kastede rundt mellem læger, og de svar jeg har fået, har ikke passet eller hjulpet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
60	Var tilfreds.	I høj grad
61	Jeg bliver hver gang mødtaget på en personlig, venlig og alligevel professionel måde. Jeg kender noget af personalet i andre sammenhænge, men de taler ikke til mig om "vores private" kendskab til hinanden, før jeg selv har givet udtryk for, at vi kan give tale lidt om andet end mit besøg på ambulatoriet. Det er professionelt, og det sætter jeg stor pris på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Når man kommer til forundersøgelse, vil jeg kraftigt anbefale at der bookes tid rundt omkring til blodprøvetagning osv. Brugte halvanden time på at vente på en blodprøve - det er det, man kalder manglende respekt for folks tid. [Ventetid]	I nogen grad
81	Da jeg fik indkaldelsen, skete der desværre den fejl, at jeg fik et brev med navne OG CPR-nummer på alle dem, der havde tid [på en bestemt dato]. Dette ringede jeg selvfølgelig og fortalte jer. Herudover, synes jeg selvfølgelig ikke, at det er i orden, at der kun en gang om ugen er en personale til at udføre mammografi og scanning. Min situation var ikke bekymrende og jeg havde derfor ikke brug for en "akut-tid". Men at få en tid om et år og fire måneder var nu lidt lang tid at vente. Jeg henvendte mig til jer, og fik telefonnummer til patientkontoret og fik her en henvisning til et privat hospital. Tænker, at det nok ikke er alle der ved, at det er unormalt at vente så lang tid og derfor ikke henvender sig til jer og bliver guidet videre. Så et råd er, at I skriver: "pga. 1,5 års ventetid skal du ringe til patientkontoret på telefon [osv.]" Ellers er det, som nævnt tidligere, første gang, at jeg har oplevet et venligt, imødekommende og kompetent personale, på Regionshospitalet Randers, som jeg gjorde på Mamma. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
84	Jeg er samlet set fuldt ud tilfreds. Jeg er klar over, at lægerne går direkte fra én patient til en anden og derfor benytter sygeplejersker som understøttende ressource til at briefe dem, hvad angår indledende oplysninger i min patientjournal. Om dette kan og skal ændres som procedure ville jeg lade personalet om at vurdere, de har formentlig indsigten.	I meget høj grad
99	Jeg har været ovenud tilfreds med at møde den samme læge og sygeplejerske hver gang. Blev yderligere informeret, hvis det var en anden læge på grund af ferie. Det er god stil, at det er lægen, der ringer og fortæller, når der var noget, der skulle laves om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
115	Jeg har ikke noget at tilføje. Jeg blev godt behandlet.	I høj grad
120	God omsorg og information under undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
131	Måske noget info om praktik/øvelser til at få styr på min bløde mave efter to-tre ugers hensyntagen efter operation for navlebrok. 1000 tak til NN for tryk og tilpas hurtig bedøvelse. Skønt at vågne op efter operationen :-). Også tak til de søde sygeplejersker i opvågningen, husker ikke navne men top behandling her også! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
135	Man kan ikke komme i kontakt med dem ved skranken. [Kommunikation og information]	I ringe grad
136	Der må ikke være ventetid fra det ene til det andet. [Ventetid]	I nogen grad
152	Seneste besked om behandlingsforløb kunne have været foretaget som telefonsamtale i stedet for, at det var under en ambulans samtale. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
157	Bare fortsæt. I gør det fantastisk.	I meget høj grad
160	Det var stort set umuligt at orientere sig hjemmefra. Altså at finde afdelingen på kortet over sygehuset. Synes det var lidt kodesprog at hitte ud af, hvor jeg skulle hen. [Fysiske rammer]	I nogen grad

161	Super dejligt at have en forløbspsygeplejerske som er gennemgående og virker som tovholder, hvis der er noget, der skal tages hånd om. Ved "klargøring til operation-samtalen", hvor der både skulle tages blodprøver samt tales med læge NN og fysioterapeut, var der rigtig meget ventetid. Det kan overvejes, om det er muligt at booke tiden til blodprøver, så man ikke bare kommer bag i køen deroppe. Så efter lang ventetid der, så var der endnu længere ventetid for at tale med fysioterapeut. Jeg ventede én time for at tale med fysioterapeut i maksimum fem minutter. [Kontaktperson, Ventetid]	I meget høj grad
165	Jeg skulle komme tre gange med forskellige former for samtale / scanning. Dette skal bare gøres på én gang. Det er tudetosset det her, og sådan er det hver gang, at man skal på dette hospital :( Det er simpelthen at gøre grin med ens arbejdsliv at skulle køre 70 km. hver gang og bruge 6-7 timer på det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
182	En rigtig positiv oplevelse. Jeg var bange for kræft. Lægen sendte mig til undersøgelse, og jeg kom til med kort varsel. Modtaget med respekt af en sygeplejerske, som fortalte mig alt, hvad der skulle ske. Jeg kunne følge med i undersøgelsen, og lægen fortalte hvad hun så. Heldigvis var alt som det skulle være. Bravo til disse personer, som gennemførte dette. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
184	Det vil være dejligt, hvis man kan maile med afdelingen i stedet for at være afhængig af bestemte tidspunkter at ringe på. Det kunne også løse problemet, når man skal melde tilbage på beskeder indtalt på ens telefonsvarer om pludselige ændringer af mødetider. Jeg har været ude for, at afdelingen forventede, at jeg ringede tilbage kl. 7.00 om morgenen for at af- eller bekræfte en aftale. Det kan godt være, at det tidspunkt passer fint for folk på et hospital, men det passer på ingen måde i min dagsrytme og virker fuldstændigt oldnordisk, når jeg kunne have svaret med en mail eller en telefonbesked på alle mulige andre tidspunkter af døgnet. Jeg har oplevet, at der ikke kom indkaldelser til kontrol i min eboks. Jeg opdagede kun aftalen på grund af det i øvrigt velfungerende SMS-system. [Kommunikation og information]	I høj grad
185	Man havde forberedt til at blive bedøvet, men da jeg spurgte om, jeg kunne blive bedøvet, var svaret negativt. Senere afbrød man undersøgelsen for at give smertestillende, så hvorfor ikke give det fra starten, hvis man ønsker det. Jeg har hørt, at det gør man på andet sygehus. Utrolig lang ventetid på besked/svar fra prøve af polyp, der blev fjernet i tarmen ved undersøgelsen. Man er ikke fri for at gå og spekulere på resultatet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
189	Det var et meget imødekommende personale, som jeg kun kan rose! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
192	Jeg synes altid, at jeg får en god behandling og svar på alle mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
197	Personalet er søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
201	Jeg blev tidligere opereret i skinnebenet, hvor jeg vågnede under operationen. Blev opereret i lysken for en byld, men stingene bagefter lignede noget et barn har lavet første gang i en håndgøringstime. De var så store, at man kunne kigge imellem. Blev for nyligt opereret for navlebrok, men har konstant tynd mave, og kan ikke se, at det er ordnet. Jeg har stadigvæk en knude, bare større nu efter indgrebet, og en del tarmgener. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
208	Jeg mener ikke, der er spørgsmål til lægen, der kunne besvares bedre, end der er gjort nu. Tak for det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
209	Personalet fik en til at slappe af, så man ikke var anspændt, når man blev undersøgt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
211	Suverænt, hele forløbet.	I meget høj grad
216	Det er fint. Jeg oplevede ikke særligt lang ventetid. Efter undersøgelsen var jeg lidt utilpas, men personalet fik en sengeplads til mig, hvilket var fint bare til en halv time. Jeg fik tilbudt drikke og en ostemad. Fint. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
240	Personalet er rigtig søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
241	Alt var perfekt og god afslappet stemning :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
250	Jeg havde ikke spor problemer.	I meget høj grad
253	Alle var søde og imødekommende, men savner svar, hvor jeg skal finde svar på prøver. Er det hos lægen, eller er det på egen mail? [Kommunikation og information]	I meget høj grad

254	Jeg var fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
266	Mere information generelt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
277	De kan fortælle, at der kan gå op til fem til seks uger på svar i stedet for tre uger. [Ventetid]	I ringe grad
280	Det er især skønt, at det altid er den samme læge og sygeplejerske, der tager hånd om min sygdom. Det giver tryghed i forløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
281	Intet at gøre bedre, udover at forbyde mad i venteværelser, som man venter i inden operation. Ikke sjovt at sidde afstande og andre så spiser. Måske et spil kort. Og stor ros til personalet, som da jeg skulle hjem kørte mig helt ud til bilen i kørestol, mens min kæreste kunne nøjes med at tage mine ting. Super service. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
288	Jeg har stadig de samme smerter, som før jeg begyndte på alle mine scanninger. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
293	Personalet, som jeg havde samtale/undersøgelse med, var meget venlige og tog mig alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
299	Jeg har indtil videre været fuldt ud tilfreds med mit forløb.	I meget høj grad
302	Meget venligt personale. Følte virkelig, at de havde styr på alt og viste hvad de havde med at gøre. Stor ROS til dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
307	Information, information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
314	Jeg har været meget glad og tilfreds. Personalet var altid smilende, venlige og imødekommende. Der bliver sagt: "Hej!", når jeg kommer. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
320	Min oplevelse var, at jeg syntes sygeplejerskerne havde alt for meget at se til. Jeg vil gerne betale mere i skat, så det bliver en god arbejdsplads for hele personalet. Det her er bestemt ikke en kritik af mit ophold. Mange tak for behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
341	Meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
347	Jeg kom til 25 minutter tidligere, end jeg var sat til at møde, og personalet var yderst kompetent og gav en rigtig god information om undersøgelsen. Det var en rigtig god og positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
353	Undersøgelsen viste, at jeg ikke fejlede noget, og bedre kan det vel ikke være. Lægen og sygeplejersken var søde, flinke, orienterende, hensyns- og omsorgsfulde. Det var en behagelig oplevelse, når det nu skulle være. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
365	Manglende personale viste sig ved, at en læge NN blev tilkaldt og konstaterede, at han ikke var den rette til at tilse mig, da det hørte under en anden læge NN. Han syntes dog, at jeg så glad og smilende ud og nedgraderede mig på den baggrund til en "gul" patient. Ca. en time senere besvimede jeg på toilettet, formentligt pga. blodtab. Derefter gik det dog tilfredsstillende hurtigt med at komme under behandling, og det kirurgiske team var aldeles søde og rare. Jeg blev og overnattede, og dagen efter ventede jeg til [om eftermiddagen] med at spørge til, hvad der skulle ske. Lægen, der skulle udskrive mig kom til sidst (jeg havde fået at vide, at hun kun havde mig og en anden patient tilbage), og så tog det ikke mere end to minutter at give mig lov at tage hjem. Det kunne man have gjort allerede om formiddagen, da alle prøver så fine ud. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
376	Jeg fik en hurtig operationstid, som var cirka én uge tidligere, idet der viste sig en plads. Ansvarlig læge. Sekretærene kunne godt "modtage" patienterne. De er usynlige. Måske skal de være det? Men så bør der være en cpr-scanner. Fysiske rammer kunne hænge mere sammen. Møbler og inventar trænger til opfriskning. De kunstige blomster er meget falmet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
390	Venligt og imødekommende personale. Måske lidt OBS på, hvilke informationer, der sendes ud til patienter. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

391	Jeg fik efter undersøgelse et tydeligt og klart svar fra lægen om undersøgelsens resultat. Og at jeg var helt rask, og at der ikke skulle foretages flere undersøgelser af mig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
394	Jeg har været ovenud tilfreds og glad for min kontakt med mamma klinikken i Randers.	I meget høj grad
398	Dårlig lægelig håndtering af medicin. Burde undersøge, hvad man får i forvejen, før man udskrives nyt. Og så gjorde jeg endda selv opmærksom på dette. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad