

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk Ambulatorium K
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	347
Besvarelser fra patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	73%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

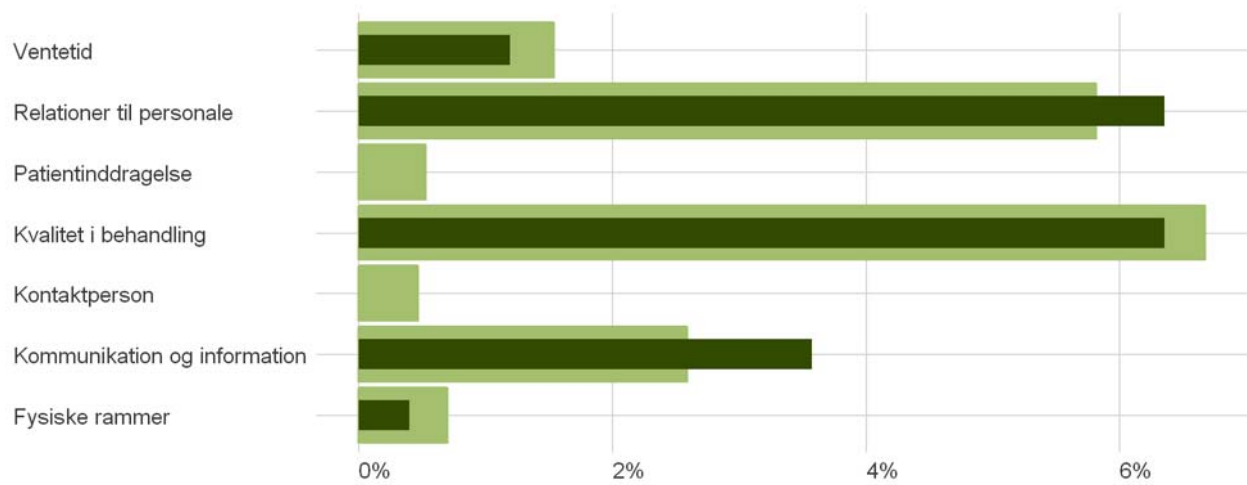
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kirurgisk Ambulatorium K

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium K	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Skulle møde på Mammaklinikken. Her var der ingen ventetid. Blev sendt på dagkirurgisk for at tale med lægen. Her var der ikke styr på, hvilken læge der skulle tilkaldes, og ventetiden blev lang. Først da jeg henvendte mig til sekretæren igen, gik det op for "systemet" at ingen af de læger, der var på afdelingen, var klar over, at der sad patienter og ventede på dem. Selve samtalen med lægen tog mindre end tre minutter.	I høj grad
7	Har faktisk haft en ret træls samlet oplevelse. Jeg får mavepine og kontakter vagtlæge, som mener det er en galdesten. [Kort tid] efter tager jeg til egen læge, og han bestiller tid til scanning. Jeg kommer til scanning og får konstateret, at jeg har [stor] galdesten. Derefter går der et stykke tid, før jeg modtager et brev til "undersøgelse" for galdesten på manaklinikken. Det synes jeg lyder underligt, da jeg jo var blevet undersøgt og min læge havde bestilt operation, så jeg ringede derop for at høre videre. De fortæller, at det er en scanning (igen). Der var over en måned til undersøgelsen (næsten to fra jeg tilkaldte vagtlæge), så spurgte ind til, hvornår operationen ville udføres, men hun vidste intet. Jeg spurgte derefter ind til det der med, at man selv kan vælge sygehus, hvis der er for lang ventetid, men hun kunne heller ikke informere mig om noget omkring dette. Jeg havde STORE smerter i de næsten to måneder, tog to til fire stikpiller om dagen []. Jeg spiste stort set ingenting og levede kun af yoghurt den første måned og derefter tvang jeg fast føde i mig hver anden dag, selvom jeg vidste, at det ville give store smerter senere på aftenen. Det blev jeg nød til, da jeg ingen energi havde tilbage i kroppen og sov over halvdelen af døgnnet. Da jeg så endelig skulle til nummer to scanning, så viste det sig at være en samtale med lægerne om risici osv., en blodprøve og et møde med læge NN, hvilket rystede mig meget, og gjorde at jeg gik ud af hospitalet med tårer i øjnene, efter at have hørt på risici. Der ville jeg MEGET gerne have haft bedre information, så jeg havde haft mulighed for at tage en støtte med. To dage efter bliver jeg ringet op og skal ind og have taget en ny blodprøve, og de kunne ikke forklare, hvorfor de skulle have endnu en blodprøve, når de tog en for to dage siden. Den kom jeg selvfølgelig ind og fik lavet. Ved operationen var ventetiden kort og personale og operation gik fint, MEN da min mor, min kæreste og jeg snakkede med sygeplejersken inden forløbet, fik vi at vide, at de kunne hente mig igen efter halvanden til to timer... Det tog fem timer før jeg vågnede, og fik at vide af den sygeplejerske i opvågning, at det var normalt at det tog fem til otte timer! Så jeg havde en meget bekymret kæreste og mor derhjemme, som selvfølgelig troede det værste grundet den meget længere tid end den, de fik oplyst. Alt i alt synes jeg ventetiden var alt for lang, og at jeg ikke blev informeret korrekt om akutindlæggelse, som jeg ifølge lægen ved risicisamtalen egentlig burde have haft ud fra de smerter osv., som jeg havde. Jeg synes også, det er meget kritisabelt, at det virker som om, der ikke er styr på tingene; fejlinformationer, ingen informationer ved henvendelse osv. Derudover så gik der infektion i to af mine sår, [] og dør den dag i dag med at få dem til at hele. De væsker stadig en del. Jeg bliver dog tilset af min læges sygeplejerske, og der er også fremskridt, men det går langsomt. Dette kan I dog ikke gøre for.	I høj grad
10	Ved første møde var der flere timers ventetid. Ved næste var der en halv time.	I høj grad
19	To timers ventetid føles som lang tid, når man er nervøs for, hvad der skal ske.	I høj grad
27	Sig, hvor lang ventetid, der er, i stedet for at sige, "der er lidt..."	I høj grad
30	Fin, fin.	I høj grad
31	For langt at gå. Evt. en kørestol.	I høj grad
34	De kunne godt have ringet eller [skrevet en] sms inden, for ventetiden var over to timer.	I høj grad
44	Venligt og professionelt.	I høj grad
45	Man kunne måske overveje at informere de ventende om, hvor lang tids forsinkelse, der ca. er, så man kunne gå en tur, tage en kop kaffe eller andet i stedet for at sidde og vente i et trangt venteværelse, hvor der i starten slet ingen ledige pladser var. Dejligt, hvis der var mere læsemateriale, mulighed for at tage et glas vand eller andet.	I høj grad

51	Der var tale om en samtale med besked om resultat, og vi kom ind til den planlagte tid.	I høj grad
58	Alt i alt en god oplevelse.	I høj grad
63	Meget sød og rar modtagelse.	I høj grad
70	Der kunne godt orienteres om evt. ventetid.	I høj grad
75	Alle de gange jeg har været indkaldt til kirurgisk ambulatorium har der været meget lang ventetid, minimum en time senere end indkaldelsestidspunktet. Jeg er bevidst om, at der kan komme akutte patienter, og det har jeg stor respekt for. Det kan dog føles som meget lang tid, hvis man f.eks. venter på et bekymrende svar fra en scanning.	I høj grad
80	Jeg meldte min ankomst og spurgte en sygeplejerske, hvor jeg skulle vente. Jeg blev anvist et venteværelse, hvor jeg sad en halv time og ventede. Så kom der en læge og kaldte mig ind, hun sagde, de ikke kunne finde mig, fordi jeg sad i et forkert venteværelse.	I høj grad
3	Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad
13	Jeg har haft en meget positiv oplevelse af hele mit forløb på ambulatoriet.	I meget høj grad
15	Sød og venlig modtagelse.	I meget høj grad
16	Har fået en udsøgt behandling af alle.	I meget høj grad
20	Jeg havde i forvejen kontaktet afdelingen grundet en meget smertefuld og uforglemmelig oplevelse fra forrige kikkertundersøgelse. Sygeplejersken var fantastisk og fik mig overtalt til at komme. Det øvrige personale var underrettet via hende. Så jeg fik en god (oplevelse).	I meget høj grad
21	Meget fin modtagelse!	I meget høj grad
28	Det kan ikke gøres bedre. Søde, imødekommende og venlige mennesker. Hurra!	I meget høj grad
32	Jeg har oplevet et personale, som har optrådt meget kompetent, imødekommende og venligt. Jeg har intet at udsætte på min oplevelse i ambulatoriet.	I meget høj grad
36	Det foregik indlevende og professionelt.	I meget høj grad
38	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
40	Personalet var meget imødekommende og forklarede fint, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
47	Fantastisk modtagelse og personale var meget venlige.	I meget høj grad
48	Jeg oplevede en ventetid på [mere end seks timer], det synes jeg er lige i overkanten at byde patienter. Jeg stod op kl. fem for at tage gelen, som skulle tømme min tarm, da det skulle gøres to timer før mødetid. Jeg skulle møde [fastende om morgenen], da jeg skulle i narkose. [Om eftermiddagen] blev jeg kørt på operationsstuen. En ventetid på maksimalt to timer ville være ok.	I meget høj grad
52	De er gode.	I meget høj grad
57	Det var en supergod modtagelse.	I meget høj grad

✎ 59	Ankom [] før tid og kom direkte ind. Meget effektiv behandling. Positiv oplevelse.	I meget høj grad
✎ 68	[Modtagelsen] var en utrolig god oplevelse. [Jeg mødte meget flinke personer.] På intet tidspunkt var der noget, jeg var i tvivl om, og [jeg] følte mig godt behandlet.	I meget høj grad
✎ 69	Den bedste modtagelse jeg har fået, af de gange jeg har været indlagt til diverse operationer.	I meget høj grad
✎ 71	Modtagelsen var meget, meget fin. Personalet var fuldt ud klar over, hvem "JEG" var, og hvorfor jeg sku' til undersøgelse. ABSOLUT ingen forslag til forbedringer!	I meget høj grad
✎ 78	Det ville være rart med mere information. F.eks. blot en skriftlig melding om forsinkelse i forhold til den udmeldte tid.	I meget høj grad
✎ 79	God aften. Ventetiden var ca. 20 minutter. Når man er indkaldt [midt på dagen], kan ventetid forventes. Hvis det var til klokken 8.00, var det noget andet. Indkaldelse til undersøgelse var ok. Jeg skulle have tiden ændret []. Ingen problemer med ændring, jeg fik tre tidspunkter at vælge imellem. Fanatiske, søde medarbejdere under undersøgelse. De orienterede løbende. Efter den diæt, jeg fik i dagene op til undersøgelsen, havde jeg nok forventet noget andet at spise efter undersøgelsen end en tør ostemad. Det var ikke godt nok. Besvarelsen af undersøgelsen kom i løbet fem dag. Meget godt.	I meget høj grad
✎ 81	Det var lidt svært at finde til venteværelset. Afmærkningen inde på hospitalet var lidt uklar. Der var andre jeg hjalp ind, da jeg selv havde fundet stedet.	I meget høj grad
✎ 33	Ventede i [flere timer] pga. underbemanding.	I nogen grad
✎ 35	Jeg skulle have svar på en CT-skanning (året efter jeg var blevet opereret) Vi kom næsten ind til tiden. Vi blev placeret i et rum af sygeplejersken, men måtte efterfølgende vente 20 minutter, før lægen dukkede op. Der kan nå at gå mange tanker gennem ens hoved i de 20 minutter (er der nu [sygdom] igen osv.) Jeg fik det faktisk næsten dårligt og ville meget hellere have ventet 20 minutter i venteværelset i stedet for i samtalerummet mutters alene.	I nogen grad
✎ 39	Blev meget venligt modtaget af to social- og sundhedsassistenter. Blev orienteret om, hvad der skulle ske. Fik udleveret [operationsbeklædning] og bedt om, at kravle op på briksen, derefter ringede de på et lokalnummer (formentlig lægens). Fik at vide, at det var frokosttid, og at der ville gå lidt tid, før lægen var klar. Derefter forsvandt også de to social- og sundhedsassistenter og jeg lå alene tilbage. Jeg følte, at der gik en del tid, men så kom lægen og en sygeplejerske. Jeg vil ikke sige, at jeg følte deres interesse for mig. Ikke megen venlighed. [Jeg] var blot en ny på samlebandet. Deres præsentation var mangelfuld. [Jeg] fik slet ikke fat i deres navne.	I nogen grad
✎ 25	Jeg er ikke blevet informeret, imens jeg ventede.	Slet ikke
✎ 60	Jeg ventede i [lang tid], før det blev opdaget, at jeg ikke stod i dagens program. Trods jeg henvendte mig flere gange til en sygeplejerske. Der blev bare sagt, "du bliver kaldt ind om lidt". Der var ingen, der ville have mine oplysninger, trods jeg gentagende gange sagde, jeg ikke var blevet tjekket ind.	Slet ikke
✎ 42	Jeg fik en meget venlig modtagelse. Det kan ikke gøres bedre.	Uoplyst
✎ 54	Noget kølig.	Ved ikke

Kirurgisk Ambulatorium K

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium K	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
8	Jeg er meget UTILFREDS med, at jeg ikke har fået svar på undersøgelsen [].	I høj grad
9	Harde en tid i [vinter], den blev aflyst af hospitalet og blev tilbudt en ny tid i [sommer], som jeg ikke kunne [], så derfor fik jeg en tid [senere på sommeren]. Ventetiden var spildt, for man kunne godt have fortalt, at man ikke [udførte denne operation længere].	I høj grad
14	[Undersøgelsen] var særdeles voldsom og ubehagelig i modsætning til forrige gang, jeg var til [samme undersøgelse]. Scanningen var en meget mere positiv og smertefri undersøgelse.	I høj grad
26	Efter første undersøgelse fik jeg temmelig kontant og kortfattet besked om min sygdom, som jeg ikke vidste, at jeg havde.	I høj grad
33	Mulighed for bedøvelse fik jeg ikke tilbudt. Det fandt jeg ud af bagefter, at det kunne lade sig gøre. Information om pillerne fik jeg via apoteket.	I høj grad
49	Alt vedrørende min undersøgelse gik godt, til den var afsluttet. Jeg fik at vide, at jeg havde brok []. Jeg spurgte ind til, hvad der kunne gøres og følte, at jeg måtte leve med de symptomer, jeg har. Og jeg havde samtidig det indtryk, at der ikke var tid til flere spørgsmål, så jeg er stadigvæk i tvivl om, hvorvidt jeg skal fortsætte med at tage daglige piller for sure opstød resten af livet, eller om der evt. var en anden behandling?	I høj grad
58	Det var ikke tilfældet.	I høj grad
72	Har intet hørt fra sygehuset om de prøver, de tog.	I høj grad
3	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
4	Der er ikke noget.	I meget høj grad
13	Som tidligere nævnt [har] det været en positiv oplevelse.	I meget høj grad
16	Har fået en virkelig god oplevelse af alt det personale, jeg har talt med.	I meget høj grad
18	Jeg blev oplyst, at svar ville komme per brev efter tre til fire uger. Efter fire uger kontaktede jeg ambulatoriet og fik oplyst, at svar først kunne forventes efter fem til seks uger.	I meget høj grad
28	Jeg har ikke manglet nogen form for information. Jeg blev grundigt orienteret om alt relevant, og personalet var meget imødekommende overfor mine spørgsmål.	I meget høj grad
40	Jeg kunne ikke få at vide, hvordan eller hvornår jeg fik svar på undersøgelsen. Sygeplejersken mente, jeg fik et brev.	I meget høj grad
42	Jeg fik en grundig information før undersøgelsen. Og der var en grundig forklaring under undersøgelsen. Jeg fik en fin forklaring vist på skærmen løbende under undersøgelsen, perfekt.	I meget høj grad
46	Har ikke manglet information ved mit besøg.	I meget høj grad
53	Ved første indlæggelse en uge før blev jeg sendt hjem igen. Undersøgelsen kunne ikke gennemføres, da jeg ikke var blevet bedt om at møde med fyldt blære.	I meget høj grad


- ✎ 59 God information. I meget høj grad
- ✎ 51 Jeg fik en fejlagtig information, da jeg spurgte om kræften var trængt gennem tarmen T3. Det fik jeg at vide, den ikke havde. Kan se i journalen at det var en T3. Lægen [] må have misforstået mit spørgsmål. Bortset fra det gjorde både han og sygeplejersker det rigtig godt. I nogen grad
- ✎ 64 Ingen oplysning i forhold til håndtering/brug af "apparat" påsat efter operation. Manglende information i forhold til håndtering af påsat plaster (resulterede i forstoppelse, hvor akutsygeplejerske måtte tilkaldes). I nogen grad
- ✎ 80 Jeg manglede information om, hvordan jeg skulle tage min daglige medicin, inden jeg skulle behandles. Jeg ringede til sygeplejersken, som sagde, hun ville få en læge til at ringe til mig, hvilket skete. Det var jeg glad for, da jeg var bekymret for, hvordan min medicin påvirkede det, jeg skulle igennem. I nogen grad
- ✎ 22 Følte, at det på forhånd var bestemt, hvad der skulle ske. Informationer angående operationen var sparsomme og overfladiske. Blev slet ikke informeret om operationsforløb, muligheder m.m. Den løsning der blev lagt vægt på, var ikke at blive opereret pga. mulige gener efter operationen. I ringe grad
- ✎ 48 Jeg kom på opvågningen [om eftermiddagen] og skulle så vente på en læge, som ville fortælle, hvad der var blevet gjort. I venterummet ville en sygeplejerske prøve at finde lægen, men efter 45 minutter kom hun og spurgte, om lægen havde været der. Det havde han ikke, så hun gik igen for at finde ham. [Flere timer efter] kom hun tilbage, kun for at fortælle, at lægen var gået hjem. Hun sagde, at jeg skulle køre på apoteket. Der var indtelefoneret en elektronisk recept på noget salve. Min tålmodighed var blevet afprøvet, og det havde jeg klaret, men da jeg stod på apoteket og der ikke var nogen recept på gelen, blev jeg godt nok noget oprørt. Han (lægen) var da noget af det mest ukompetente, jeg har mødt. Godt jeg ikke fejlede noget alvorligt (håber jeg). Han var åbenbart total ligeglad med patienterne, havde travlt med at komme hjem i stedet for at gøre sit arbejde færdigt. Slet ikke

Kirurgisk Ambulatorium K

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium K	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
9	Hvorfor skulle jeg komme, når I alligevel ikke kunne hjælpe?	Ja
24	Uforklarlige sår ved operation.	Ja
25	De havde ændret min tid.	Ja
41	Ingen oplysning om køb af brokbind.	Ja
48	Jeg havde ingen kommunikation med lægen overhovedet. Jeg var blevet lagt i narkose, og så ham aldrig efterfølgende. Det ville have været rart at vide, hvad [der var blevet gjort ved mig]. Men han havde travlt med at komme hjem. Ingen recept på apoteket, så jeg måtte ringe dagen efter, og fik så sendt en recept pr. post.	Ja
50	Blev henvist til venteværelset, selvom der var en seng klar til mig.	Ja
54	Drop i hånden gjorde meget ondt. Har prøvet det før uden så store smerter. Sygeplejersken blev meget irriteret over, at jeg udtrykte min "ømskindethed". Bad mig tie stille. Hun var temmelig ubehagelig.	Ja
55	Forkert information om ventetiden ved operationen.	Ja
60	Jeg stod ikke i dagens program, og der gik to en halv time, før de fandt ud af det.	Ja
61	Fik en indkaldelse for meget.	Ja
62	Havde meget udtrykkeligt bedt om smertelindring i forbindelse med undersøgelsen både hos egen læge, sygeplejersken (et utroligt venligt og behageligt menneske) og hos lægen, som forestod undersøgelsen. Men da lægen absolut ville lave undersøgelsen i samme øjeblik, som medicinen blev indgivet, var virkningen minimal og dermed var undersøgelsen meget ubehagelig (har tidligere fået lavet to koloskopier, så ved jo, at det ikke behøvede at være således?)	Ja
64	Manglende information i forhold til brug/håndtering af VAC efter operation. Måtte selv spørge en sygeplejerske om brug. Hjemsendelse med stort plaster, som går ned over anus. Ingen information i forhold til om det må tages af ved toiletbesøg (krævede det ved afføring). Resulterede i forstoppelse, og måtte have besøg af hjemmesygeplejerske, som kom med afføringsmiddel. Ingen tilbagemelding efter operation (eller har måske fået den på opvågningsstuen, men kan ikke huske den pga. omtågethed). Ingen journal med hjem. Ingen oplysning om, hvad der skal ske fremadrettet.	Ja
69	Da jeg ikke tåler morfin, forstår jeg ikke, hvorfor der i opvågningen ikke er personale, der er informeret. Og spørgsmål føg i luften "ja hvad skal vi så give hende?". Det er ikke trygt, når man ligger i en tåge og forsøger at komme sig oven på en operation, hvor jeg også fik information fra lægen, som opererede mig, om at de havde lavet fem huller i maven i stedet for tre. Det fik jeg ikke tid til at spørge ind til. En sygeplejerske havde mere travlt med at komme ud af døren, for at nå sin bus, og gik, inden hun havde fri. Jeg måtte selv henvise til tidligere operation vedrørende smertestillende medicin. Tænk sig, da var jeg UTRYG. Da der lukkes kl. 17 på opvåkning, kom nogle virkelig kompetente og handlekraftige sygeplejersker andet sted fra, afdeling? Men noget, der hører opvåkning til. Da blev jeg tryk igen. Deres kommentarer til de sygeplejersker, der var gået uden at sige farvel, var, at det ikke var orden. I overleveringspapirerne var der ikke skrevet ind i journalen, hvad de havde givet mig. Jeg blev spurgt, hvad jeg havde fået? Ved at stille flere forslag fandt vi frem til, hvad det måtte være, de havde givet mig. Herefter spurgte de til, om jeg havde været på toilet. Nej, det havde jeg ikke, og de målte MEGET urin i blæren, og jeg kom på toilet, da fik jeg at vide, at jeg skulle overnatte, selv om jeg faktisk fra start skulle være ambulant. De to skal bare have ros, de var nærværende og kompetente og blev heldigvis enige om, at de sygeplejersker, der havde været der tidligere skulle stille til et møde dagen efter, for det var ikke i orden, det der var foregået. Dvs. jeg har ingen navne, men håber for de næste patienter, at der er sket en forandring til det bedre. Og at de omtalte har fundet ud af, at	Ja

det er faktisk patienterne, der har behov for nærværende og kompetente sygeplejersker, der VIL VÆRE noget for deres patient.

 76 Lægen var meget forsinket, ca. 50 minutter.

Ja






Kirurgisk Ambulatorium K

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium K	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Der var en rar og behagelig atmosfære.	I høj grad
11	"Din tjekliste" version september 2015 er rigtig god. Den kan måske forbedres ved endnu mere kronologi i selve tjeklisten. Det kunne være: 1. pkt. ".. grundig bad" 2. pkt. "6 timer før" 3. pkt. "2 timer før .. vand" 4. pkt. "2 timer før .. ikke ryge" Side 2 og 3 i "Din tjekliste" er til UG Efter faste i forbindelse med fuld narkose, vil det være rigtig fint med information om, hvordan man forsigtigt får gang i maven igen - gerne en "sund/god tarmflora", og dette er endnu mere ønsket efter en tarmoperation. [Kommunikation og information]	I høj grad
14	At det er en kvindelig læge, der gennemfører [undersøgelsen], vil være at foretrække. Jeg er ked af at måtte skrive det, da jeg ellers går ind for ligeberettigelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Man føler sig taget alvorlig og godt behandlet af fagligt kompetent og nærværende personale. Der er ikke noget at klage over. Man bliver stolt over at være dansker og betale sin skat. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	At de kunne tage sig af, at jeg [] er ung, at de ikke kan give mig en operation før [om] lang tid. Jeg kunne ønske, at I kunne se det fra min side. Det her påvirker mig meget :-(. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Både vagtlæge og akut indlæggelse var i høj klasse.	I høj grad
44	Mere tid til samtalen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Instruktionen i brug af kateter blev fremrykket, fordi der på undersøgelsesdagen var god tid. Slap for at vente en måned. God og saglig instruktion. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
70	Vedrørende denne undersøgelse: Der er mange spørgsmål, som ikke er relevante for mig. Jeg går til kontrol hver andet år, og den ambulante undersøgelsen foregår i narkose.	I høj grad
75	Ved alle mine besøg i ambulatoriet har jeg mødt et personale, der har udvist omsorg og forståelse, hvilket gør, at jeg har følt mig tryk i situationen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg var meget tilfreds med den behandling, som jeg fik, både hos jer, og da jeg var indlagt i [nogle] dage på anden afdeling. De var MEGET hjælpsomme og imødekommende. Tak for en god behandling. Men da jeg blev indlagt på andet afsnit var jeg IKKE begejstret. Der var to sygeplejersker til to plan. Enhver kan jo se, at det er en UMULIG opgave. Jeg ringede, på et tidspunkt, efter en sygeplejerske, fordi jeg havde brug for noget smertestillende, men da jeg havde ventet en god time uden held, gik jeg ud for at spørge en sygeplejerske. Da jeg endelig fandt en, havde hun hverken tid til at finde noget smertestillende eller lidt mad og noget at drikke. Jeg havde ikke fået noget at spise til aften, og da klokken var ved at være ca. 22.30 var jeg ved at have MEGET ondt, var småsulten og tørstig. Men det var der ikke tid til. Jeg gik ned i opholdsstuen, for at se om der var lidt at spise. Det står der jo i den fine folder, der er på bordet, at der er ingen grænser for, hvad man kan få. Men der var kun to TOMME kander i køleskabet, hvor der havde været kold isvand i den ene og saftvand i den anden. På bordet stod en skål med HALVRÅDDEN frugt :(DET ER [] IKKE I ORDEN, de stakkels sygeplejersker er ved at rende livet af sig selv, det er der ingen, der kan være tjent med ret længe. HVERKEN INDLAGTE ELLER PERSONALER. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

71	Ambulatoriet kunne IKKE gøre noget bedre!	I meget høj grad
23	Kiggertundersøgelse er aldrig sjovt, men det gik hurtigt. Jeg roste også lægen for hans arbejde! CT-scanning var fint. Jeg havde det dog lidt sært i nogle dage efter kontrast (har kun fået den denne ene gang), men jeg var også blevet informeret om :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
64	Ved kontrol er det vigtigt, at det er en læge, som har forstand på sygdommen, der tilser. Har oplevet en kontrol, hvor det var to sygeplejersker og en anden kontrol, hvor det var en læge NN, som ikke havde med den type operationer at gøre, som jeg havde fået lavet. Først ved tredje kontrol var der en læge tilstede, som havde med den type operation at gøre, som jeg har fået lavet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
77	At man ikke møder en ny læge/sygeplejerske, hver gang man kommer til samtale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
48	Forundersøgelsen var helt ok. Det er nogle søde piger, der er på ambulatoriet. Selve undersøgelsen har jeg beskrevet, og den var under al kritik, dog var pigerne her også rigtig søde og hjælpsomme. Jeg synes, at det må kunne gøres bedre, så man som patient ikke skal bruge en hel dag på sådan en undersøgelse, og det bør indstilles til personalet, at de skal afslutte deres arbejde ordentligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
5	Der var meget lang ventetid, efter mit besøg på ambulatoriet, til læge NN havde mulighed for at tale med mig. Jeg ventede i nogle timer ude på gangen. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
62	Jeg har desværre glemt den sygeplejerskens navn, som tog imod/hentede mig, men jeg ville gerne, hvis hun kunne roses for sin faglighed, sit humør og sin kompetence som sådan. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
73	Ventetid på 25 minutter for tilkald af læge med mere viden end den, som foretog behandlingen, mens udstyret (kikkert/kamera) var fuldt oppe i tyktarmen var meget ubehageligt. Der blev to gange rykket efter lægen, som det var aftalt skulle tilkaldes. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
72	En patient, en læge. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
4	Der var rigtig fint.	Uoplyst
6	Meget dygtigt personale. Men omtalte afdeling er under pres og har mangel på personale. Det holder de ikke tid i det lange løb.	Uoplyst
12	De kunne godt svare, hvad man skal, når man skal vente i [flere] måneder. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Kun positivt.	Uoplyst
16	Fin behandling fra dag et.	Uoplyst
25	Jeg skulle have en ny tid igen til en ny undersøgelse, men jeg har ikke hørt noget siden. Jeg kan ikke komme i kontakt med den læge, som havde undersøgt mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Det ville have været trygt, hvis man havde haft kontakt til én læge i forløbet i stedet for mange. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Jeg kan ikke få øje på noget, der kunne have været gjort bedre, og jeg er uforstående overfor den kritik, jeg hører fra andre mennesker, der har været i kontakt med hospitalet.	Uoplyst
29	Kompetent personale, søde, venlige og empatiske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

30	Alt i alt meget fint.	Uoplyst
33	Mere bemanding, tydeligvis. Information om bedøvelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	Fantastisk personale, som skabte en god stemning. Lidt unikt at grine lige op til netop dén undersøgelse, tænker jeg :-). Stor ros. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
42	Under undersøgelsen blev jeg passet meget på. Perfekt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
45	Dejligt, med den yderst korte ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
46	Alt var OK.	Uoplyst
49	Ville gerne have haft mulighed for at få uddybet de muligheder, der måtte være til stede med hensyn til mine symptomer: 1. Typer af medicin? 2. Operation (hvordan foregår det, hvor lang tid skal man være indlagt osv.). [Kommunikation og information]	Uoplyst
54	Være mere omsorgsfulde. Da jeg ikke kunne gennemføre kikkertundersøgelsen, måtte jeg skannes. På denne afdeling var der en helt anden venlig tone. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
56	Jeg har været meget tilfreds med mit forløb. Fra jeg kom til egen læge med min bekymring, så gik der en uge, til jeg havde været igennem forløbet og havde svar. Jeg ville have skrevet til sygehuset om tak for det gode forløb, som jeg glad fortæller om. Det fik jeg ikke gjort, men jeg bruger her min mulighed for at sige, at jeg var meget tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
57	Superdygtig ambulatoriesygeplejerske.	Uoplyst
58	Havde en god oplevelse fra jeg ankom om morgenen og til jeg var opereret og skulle hjem lige over aften. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
59	Ok behandling.	Uoplyst
65	Oplyse, at den behandlingsform jeg modtager ikke nødvendigvis virker på alle (mig). (Jeg skal tage "Husk" morgen og aften. Men det har ikke den fornødne effekt på mig). [Kommunikation og information]	Uoplyst
66	Jeg synes, at jeg fik for lidt smertestillende medicin. Det virkede da sådan! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
67	Jeg ved ikke helt om operationen også tages med herunder, men jeg kunne da godt have tænkt mig, at der var en eller anden, der sagde, hvordan det var gået, da jeg vågnede på opvågningen. Jeg vågnede bare med slanger i næsen, i armen og elektroder på brystkassen uden nogen til at sige, det er gået godt, du har lige disse drop af forskellige årsager. Det kunne også have været rart, hvis lægen, der havde opereret, lige kiggede forbi, inden man skulle hjem, så han lige kunne fortælle, hvor stor syningen egentlig var og spørge, om jeg havde styr på procedurerne mht. såret, når jeg kom hjem. Men sygeplejersken jeg mødte, da jeg første gang kom til undersøgelse og som også tog stingene ud, var virkelig imødekommende og opmærksom, så vi fik den fornødne hjælp og viden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
69	Jeg håber, [min besvarelse] er med til at give den næste patient en bedre oplevelse på opvågningen.	Uoplyst
74	Jeg fik en fin modtagelse af sygeplejersken, som forklarede grundigt om undersøgelsens forløb, og svarede på de spørgsmål jeg havde. En lille ting, ambulatoriet havde besøg af kolleger fra tilsvarende ambulatorium fra anden by. Jeg blev spurgt om det var ok, at de var med ved undersøgelsen, hvilket jeg svarede ja til! Jeg blev anbragt på lejet og gjort klar til kikkertundersøgelsen. Lægen kom ind, vendte ryggen til mig og hilste på kollegerne, fra andet ambulatorium, og udvekslede et par ord. Da må jeg sige, at jeg følte mig lidt forladt. Det havde måske været mere	Uoplyst

- på sin plads at hilse på mig først. Jeg var da lidt nervøs.
[Relationer til personale/Pleje]
-  76 Det var en super sød sygeplejerske, der fortalte om narkose og udfyldte helbredsundersøgelseskemaet sammen med mig.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  78 Selve det vigtigste, nemlig undersøgelse (koloskopi) for bekymrende symptomer fungerede. Jeg synes, at modtagelsen kunne forbedres. Endvidere var de fysiske rammer i "hvilerummet", der virkede som et rum med flere funktioner, hvor personalet gik ud og ind ikke særlig attraktivt. For mig handlede det blot om at komme væk så hurtigt som muligt. En anden konkret ting er de undersøgelsesbukser, man bliver iført. Det må være muligt at finde en mindre ydmygende model f.eks. med en forklædelignende ting, der kunne dække skødet.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  79 Noget andet end en tør ostemad. Igen en positiv oplevelse.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  80 Det er svære spørgsmål, som ikke altid er lette at svare på, men grundlæggende så var jeg tilfreds, selvom der opstod spørgsmål, da jeg skulle forberede mig på det tilsendte behandlingsmateriale, som jeg skulle foretage inden, jeg mødte til selve undersøgelsen.
[Kommunikation og information] Uoplyst
-  81 Der var relevant rådgivning og venlighed og stor ros til personalet
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

