

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 blev kaldt til samtale før tilsagte klokkeslet.	I meget høj grad
12	Næsten altid 15 til 60 minutters ventetid... Lidt underligt, for det er uanset tidspunkt på dagen!	I høj grad
22	Jeg er fuldt ud tilfreds. Meget venligt personale. Der var lægestuderende, som var tilskuere. Jeg var blevet spurgt på forhånd, om det var i orden med mig. En god oplevelse.	I meget høj grad
33	Jeg er meget tilfreds med den måde, det foregår på.	I høj grad
40	Jeg var i tvivl, om jeg var gået rigtig og spurgte om råd, men fik at vide jeg kunne køre mit sundhedskort igennem scanneren. Der kunne jeg så regne ud, at jeg var gået rigtig. Da jeg kom på stuen, fik jeg god modtagelse og de vidste godt hvem jeg var.	Ved ikke
43	Jeg blev mødt af nogle rigtig søde professionelle sygeplejersker/læge, som tog godt hånd om mig og fik mig til at føle mig forstået og tryk. Meget dejligt!	I meget høj grad
44	Personalet undskyldte de tre timers ventetid.	I høj grad
50	Trods ventetiden fandt jeg, at personalet var meget imødekommende og venlige med efterfølgende god forklaring vedrørende indgrebet.	I høj grad
51	Jeg er dement. Jeg brød mig absolut ikke om at skulle på hospitalet til undersøgelse i det hele taget, og jeg ville ikke sidde i venteværelset. Min kone forsøgte at holde på mig, da jeg ville ud derfra. Dette hørte en sygeplejerske, som kom til hjælp, og vi fik lov at sidde og vente inde på hendes kontor.	I høj grad
54	Jeg var meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
61	Fin modtagelse, når man kører kortet igennem, får man straks bekræftet, at man er ventet og til hvilken tid, og som i øvrigt passer fint.	I meget høj grad
67	Det virker ikke professionelt, at man skal medbringe en urinprøve hjemmefra, kølet med isterninger. Andre steder kan den tages ved ankomsten. Ydermere mislykkedes analysen, så jeg alligevel måtte afgive en "på stedet"!	I nogen grad
72	Havde endnu en gang en god oplevelse trods omstændighederne. Søde og rare mennesker, hjælpsomme og omsorgsfulde. Fortsæt endelig på den måde.	I meget høj grad
76	Jeg er meget tilfreds med modtagelse, behandling og information.	I meget høj grad
95	Alt var OK.	I meget høj grad
96	Alt i orden.	I meget høj grad
107	Blev bedt om at komme tidligere, hvilket jo var fint! Men fra jeg fik skiftet tøj og til, at jeg egentlig kom til, gik der rigtigt lang tid, og der gik faktisk så lang tid at jeg kom til enhalvanden time senere end min reelle tid. Jeg ved godt, at der kan opstå akutte ting, men synes bestemt ikke at det er OK at skulle vente så længe, når man bliver kaldt ind før tid. Men udover det så skal I have ros. Det er utrolig imødekommende personale og følte mig godt behandlet af sygeplejerskerne. Jeg savnede dog også en samtale med lægen efter operationen!	I høj grad
112	Ingen kommentarer. Det eneste jeg skulle, var at få to indsprøjtninger i forbindelse med prostatakræft, og det var næstsidste gang.	I meget høj grad
120	Jeg havde en rigtig god oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
121	Jeg har ingen forslag. Jeg kunne selv klare det.	Ikke relevant for mig
123	DE er altid flinke allesammen, det betyder meget, når man er cancer patient.	I meget høj grad
130	Lidt forvirrende skiltning til ambulatoriet. Skandaløst at der skal betales parkeringsafgift.	I meget høj grad

132	Vent med at indkalde de ældre fra Århus senere på dagen. [Tidligt om morgenen] på motorvejen er meget dårlig. Tak.	I høj grad
134	Inden modtagelsen havde jeg IKKE modtaget den skrivelse, der beskriver, hvordan jeg skal forberede mig. Derfor var jeg på bar bund ved modtagelsen, og havde derfor brug for mere fyldestgørende information. Jeg havde blot modtaget digital post, hvori der står beskrevet, at jeg skal møde fastende.	I nogen grad
142	God og sædvanen tro VENLIG.	I høj grad
144	Det var helt ok.	I høj grad
149	Virker fint.	I meget høj grad
164	Meget behjælpesom.	I meget høj grad
168	Et af de spørgeskemaer, der skulle udfyldes inden besøget, var forsynet med en helt unødvendig bred ramme, der også skulle udskrives. Helt unødvendigt brug af printerblæk, der kun kan glæde fabrikanten af farvepatronen!	I meget høj grad
172	Meget venlige. God betjening.	I meget høj grad
180	Det gik som det skulle. Blev henvist til venteværelset, sad der [et kvarter] til jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
183	Fin, fin.	I høj grad
185	Der var ingen modtagelse og det var i indkaldelsen meget uklart beskrevet, hvor man skulle henvende sig.	I ringe grad
186	Dårlig vejledningskort for at finde afdelingen. Hentet i forbindelse med indkaldelse. Kørte rundt og ledte i en halv time pga. mørke. Mødetidspunkt [om morgenen]. Det kan gøres væsentlig bedre.	I meget høj grad
188	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
190	Det var behageligt og professionelt.	I meget høj grad
201	God behandling.	I høj grad
211	Kom som aftalt og som én af de første om morgenen, men ventede alligevel en time. Kan ikke forstå, at jeg skal spille en time på at stå som en pakke og vente..	I nogen grad
213	Særdeles tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
224	Alt ok.	I meget høj grad
225	Jeg blev flyttet fra [andet hospital] til Skejby, så jeg var ikke registreret ordentligt. Det kunne måske godt gøres bedre, da jeg selv måtte spørge mig frem hos personalet. De var dog enormt søde og hjælpsomme.	I meget høj grad
234	Tage lidt mindre patienter ind, så ventetiden bliver mindre.	I meget høj grad
254	Super. Venligt personale som trods travlhed formåede at informere om ventetiden.	I meget høj grad
258	Som patient, der skal finde sin afdeling, er Skejby virkelig en udfordring. Heldigvis var der en venlig hjælper, der viste os vej, også da vi skulle derfra samme dag.	I høj grad
260	Vi kom for tidligt. Da en patient var udeblevet, kom vi alligevel ind med det samme.	I meget høj grad
265	Blev modtaget godt, og jeg følte mig godt tilpas.	I høj grad
271	Modtagelsen og ventetider var samlet set ved mine tre besøg i løbet af oktober helt acceptabelt.	I høj grad
272	Der må være sket en fejl, da jeg ikke har været på denne klinik.	Uoplyst

277	Mener der er for lang ventetid og synes ikke, det skal vare så længe, før man bliver kaldt ind. Det kan helt klart blive bedre, for det er hårdt at tilbringe så mange timer på et sygehus selvom, man kan gå i kantinen og tilbringe noget tid der, eller [man kan] gå rundt udenfor. Ved ikke hvad der kan gøres for at nedbringe tiden. Men hørte mens jeg var der, at en patient blev spurgt, om han selv var i stand til at komme fra kørestol og op i scanner og sagde nej. Det kunne han ikke, og så blev der sagt, at så var der nogle ting, der skulle laves om, for det var personalet åbenbart ikke informeret om, at han skulle have hjælp til det. Det kan ikke være rigtig hverken for personalet eller patienterne, for det tager tid og dermed længere spildtid for alle.	I meget høj grad
279	Det er jo ikke sådan, at man bliver "modtaget". Man kører sit sygesikringskort igennem en sprække, og så står man på en tavle med et forventet mødetidspunkt, som bliver rykket (som at sidde i lufthavnen og se ens afgang blive rykket igen og igen). Så nogen form for "personlig" modtagelse var de ikke tale om før, jeg mødte lægen. Der følte jeg mig modtaget.	Ved ikke
286	Jeg fik en god og klar modtagelse, ingen problemer.	I høj grad
289	Lidt bedre skiltning og information: Hvad skal man gøre, når man ankommer? Hvor scanner man sit sygesikringskort? Hvor skal man vente?	I meget høj grad
295	Mit besøg var ved andet sygehus.	I høj grad
297	Manglede informationer om forsinkelsen (ca. en time).	I meget høj grad
300	Har ikke nogen kommentar, da alt gik, som det skulle.	I høj grad
302	Fik en venlig modtagelse.	I meget høj grad
307	Man kunne evt. godt meddele, at man er forsinket, så man ikke tror, man er blevet glemt.	I nogen grad
311	Rigtig god modtagelse i skranken, der hurtigt fik sendt mig videre.	I meget høj grad
312	Der var ventetid i 20 minutter, og det er ok. Jeg ved, det er svært at give et eksakt tidspunkt til denne type konsultationer, og når man ved det, er det ikke et problem. Man kan bare tage en bog eller avis med.	I høj grad
313	Alt var meget fint, og man blev behandlet med stor respekt.	I meget høj grad
337	Alt var i orden og en meget god behandling.	I meget høj grad
344	Alt var bare ok!	I meget høj grad
347	Super modtagelse, begge personer søde og rare, og meget informative.	I meget høj grad
350	Der stod en sygeplejerske klar, da jeg ankom, og fik hurtigt lagt et kateter.	I meget høj grad
352	Jeg mødte kun venlige og hjælpsomme medarbejdere.	I høj grad
364	Meget tilfreds med behandlingen på alle fronter.	I høj grad
372	God modtagelse.	I meget høj grad
376	Ventetid, men det er jo det, der kan ske. Der var heldigvis en sygeplejerske, der gerne ville hjælpe, så jeg fik mulighed for vandladning osv.	I nogen grad
388	I orden.	I høj grad
394	Det kunne måske være fint med en "skærm", hvor der eventuel står forsinkelser/ventetid. Bare i forhold til om man kan tillade sig at gå en halv time :-). Jeg sad nemlig halvanden time første gang uden at vide, hvornår jeg ville blive kaldt ind. Anden gang kom sygeplejersken dog og sagde, hun var en halv time forsinket.	I høj grad

397	Lægevagten ringede og aftalte, at mit infektionstal skulle tjekkes på Skejby, da det var [meget højt] og dermed ikke kunne måles ved lægevagten. Vi fik grundig besked om, at vi skulle køre til Skejby Afdeling for urinvejssygdomme. Vi havde lidt svært ved at finde det, da de to første døre var låst, men i tredje forsøg kom vi ind i bygningen. Det var [om aftenen]. Efter at have travet nogle lange gange og talt med to til tre læger eller andet personale, fandt vi frem til sengeafsnittet for urinvejssygdomme. Desværre havde de ingen information om mig, da personen, der havde aftalt med lægevagten, havde desværre ikke lige givet beskeden videre. Men sygeplejerskerne, som vi talte med, da vi kom frem, ville så hurtigt som muligt give besked til rette vedkommende. Så gik der heldigvis kun ti til femten minutter, så kom hun og spurgte venligt, om vi havde ventet meget længe, hvortil vi kunne berolige hende med, at vi højst havde ventet et kvarter. Så kom jeg på stue NN, det var stille og roligt. Jeg tror, at uheldet med telefonopkaldes skyldes en travl periode, som dermed skyldes at, jeg blev noteret, men alligevel ikke blev booket ved sengeafsnittet for urinvejssygdomme.	I nogen grad
398	Yderst behagelig modtagelse af en smilende sygeplejerske og læge, som gør en tryk, når man ikke ved, hvad der skal foregå.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
12	Lidt overfladisk snak. Ikke optimalt at det er en ny person ved hvert besøg. Mere relevant da jeg gik til mine kemobehandlinger, hvor det var en fast gruppe man kom til hver gang.	I høj grad
21	Jeg fik et ark papir med hjem, hvor der stod, hvad der skulle ske på operationsdagen. Jeg synes, det var lidt sent at få den oplysning.	I meget høj grad
25	Nu, ca. en måned efter, har jeg stadig ikke fået svar på de prøver, der blev taget. En meget utryk situation. Har ikke fået et telefonnummer, jeg kan ringe til.	I nogen grad
43	Jeg har ikke ved hvert besøg fået at vide, hvad der skulle foregå, før jeg ankom, men det har ikke gjort mig utilpas.	I meget høj grad
51	Jeg manglede ikke information, men jeg ønskede ikke at gøre brug af de eventuelle muligheder for hjælp, der kunne gives via undersøgelser, da jeg var bange for, at det skulle gøre ondt.	Ved ikke
56	Generelt får man en fin behandling. Sådan!	Ved ikke
61	Desværre fik jeg ikke tilsendt information om, at jeg skulle have været i fragmin behandling fem dage forinden min vævsprøvetagning, da jeg er i marabanbehandling grundet hjerteklap operation. Jeg fik derfor kun god information og ny aftale samt procedure for næste besøg midt september. Desværre har jeg her i september så igen fået udsat min vævsprøvetagning, idet min urinprøve blev taget i glas med gult læk og ikke med grønt læk. Dette blev først opdaget, da jeg mødte op [i efteråret], men igen fin behandling og god information og fejlerkendelse og oplevet omhyggelighed, så alt OK. Jeg regner med, at jeg får taget vævsprøver i næste uge i stedet.	I høj grad
65	Hvilke undersøgelse jeg skulle have. Er indkaldt to gange på to dage til forskellige undersøgelser uden at vide hvilke ting undersøgelsen berørte.	I meget høj grad
67	Lægen siger ved indledning af min undersøgelse: "Vi må jo have dig til at sove om natten i stedet for at rende op og tisse hele tide". Her mangler jeg, at lægen ved, hvad der skal behandles for. Jeg måtte korrige. Jeg ligger ikke her for, at jeg ikke kan sove om natten, hvortil lægen svarede: "Hvad fejler du så?". Det skal lægen jo fortælle mig! Jeg ligger her, fordi jeg de sidste fem til syv år har haft tilbagevendende urinvejsbetændelser, svie i underlivet, og medicinen virker ikke og giver mig en masse bivirkninger! Lægen siger sandelig også, at jeg nok ikke skal regne med at kunne komme af med denne svie. Først her kommer undersøgelsen reelt i gang, og jeg tror lægen fik en anden overbevisning, da hun så, hvad undersøgelsen afslørede.	I nogen grad
76	Jeg har modtaget information, fyldestgørende og relevant.	I meget høj grad
107	Manglende samtale med lægen efter behandlingen.	I nogen grad
121	Jeg manglede ikke information om mit besøg, da det er tredje gang, jeg skulle have denne behandling. Men jeg synes tre måneder er lang ventetid, fra jeg fik tiden, til jeg skulle i behandling.	I meget høj grad
122	Jeg har kun telefonkontakt med NN hver kvartal. Jeg kan ikke have en bedre kontakt med nogen. Jeg får svar på alle mine spørgsmål, og han kommenterer på mine blodprøver.	Uoplyst
130	Jeg manglede at få besked om [] bivirkninger ved operation.	I meget høj grad

134	Jeg savnede opfølgning og inden da forklaring fra den læge, der opererede mig. Han opererede og var væk!	I ringe grad
142	Efter så lang en sygdomsperiode vidste jeg jo en hel del, men som vanligt bliver jeg altid informeret om mit aktuelle stadie.	I meget høj grad
155	Afdelingen på Skejby Sygehus findes som afdeling I3. Bogstavet "I" opfattes som et ettal, så afdelingen opfattes som afdeling 13. Dette bevirker, at patienterne og pårørende først efter flere forespørgsler finder frem til afdelingen. Hverken informationen på sygehuset eller de øvrige afdelinger kender afdeling 13. Jeg foreslår derfor, at bogstavet I ikke længere benyttes. I stedet for foreslås det, at afdelingerne i stedet for I betegnes som H2 f.eks. afdeling I3 ændres til afdeling H23.	I meget høj grad
172	NN gjorde det perfekt ved mit første besøg.	I meget høj grad
188	Har ikke manglet information.	I høj grad
213	Bliver forvirret over at skulle køre til Aarhus mange gange!	I høj grad
225	Der kom ikke rigtig nogen konklusion af mit besøg. Så gik derfra lidt uforløst, hvilket nok påvirker hele oplevelsen. Jeg skulle snakke om nogle ret intime detaljer, bl.a. om mit sexliv, og synes, der var mange mennesker i lokalet. På et tidspunkt var der fire ud over mig, så fik ikke sagt alt det, jeg gerne ville, da det er ENORMT grænseoverskridende at snakke i detaljer om sit sexliv overfor en læge. Og så bliver det ikke mindre ubehageligt af, at der sidder tre andre sygeplejersker, medicinstuderende osv. og kigger på en.	I nogen grad
258	Jeg fik en trykt information om, hvordan forløbet kunne være efter indgrebet, men slet ikke fyldestgørende. Og da jeg fik blødninger dagen efter, blev jeg henvist til egen læge fremfor at blive genindlagt eller bedre informeret om, hvad jeg skulle gøre.	I ringe grad
267	Efterfølgende svar på undersøgelse kunne godt være klaret med telefonkontakt, og ikke endnu et besøg på hospital.	I meget høj grad
271	Jeg modtog fyldestgørende skriftlig information om de to undersøgelser. Jeg blev indkaldt til efter henvisning fra min egen læge. Jeg manglede derimod, at kunne tale med en læge, evt. blot telefonisk, efter jeg havde modtaget indkaldelse til undersøgelserne, idet jeg havde spørgsmål til baggrunden for, at jeg skulle til disse undersøgelser, og var i tvivl om de var nødvendige. Kontaktede dagkirurgisk med mine spørgsmål, men min anmodning om at få mulighed for, at udveksle med, og stille nogle opklarende spørgsmål til en læge, blev insisterende afvist af sekretæren. Jeg har fuld forståelse for, at lægerne er pressede og deres tid skal prioriteres, og der skal være en vis stopklods, men mine spørgsmål var vigtige for mig at få besvaret, og utryghedsskabende i tiden op til undersøgelserne. På selve undersøgelsesdagen var personen, der skulle foretage røntgenundersøgelsen, lydhør over for mine spørgsmål og tilkaldte en læge, som sørgede for, at jeg fik svar på mine spørgsmål, hvorefter jeg kunne deltage i undersøgelsen.	I ringe grad
289	Jeg synes ikke, lægen lyttede nok. Andet besøg var lidt bedre. Første gang snakkede [lægen] for meget og lyttede meget lidt. Samtidigt sagde [lægen], at det kunne være smart at prøve kun at tisse tre-fire gange på en dag, selvom der i papirerne, [lægen] havde i hånden stod, at jeg havde tisset [mange flere] gange på en dag. Så der virkede [lægen] ikke særligt informeret om min situation.	I nogen grad
300	Jeg manglede ikke noget, da jeg blev informeret, da jeg fik tilbudt indgrebet.	I meget høj grad
302	Jeg savner ingen information.	I meget høj grad
313	Jeg manglede ikke noget. Alt var fint.	I høj grad
342	Er pt. ikke indkaldt til samtale.	I meget høj grad
344	Manglede intet.	I meget høj grad
347	Nej, føler mig super informeret.	I meget høj grad
358	Jeg synes, informationen var mangelfuld. Jeg fik besked af en læge om, at min nyrefunktion var nedsat med 40-50 procent, og at jeg skal foretage en ny urinprøve syv dage efter for at se, om den var i bedring. Hverken råd/vejledning til hvordan jeg skulle forholde mig, eller hvad jeg selv kunne gøre for at gøre fremskridt/reducere nedsættelsen. Det er ikke sjovt at gå i uvidenhed i syv dage omkring ovenstående.	I nogen grad
388	I orden.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
24	Indkaldt på forkert dato/ugedag.	I meget høj grad
31	Jeg måtte vente over 90 minutter, uden nogen informerede mig om forsinkelse. Jeg måtte henvende mig til sekretæren, da jeg havde anden aftale i Århus. Hun reagerede prompte, og jeg blev kaldt til behandling/undersøgelse et par minutter senere.	Slet ikke
61	Jeg fik udleveret urinprøveglas med gult låg men fik ved genindkaldelsen at vide, det skulle have været grønt låg. Således som jeg forstod det, sker der forskellig testtagning afhængig af lågtype.	I høj grad
67	Analysen af den medbragte urinprøve virkede ikke, og jeg måtte afgive en ny prøve til analysen. Jeg fik også at vide, at der ikke var bakterier eller blod i urinen. Senere, nogle dage efter, blev jeg ringet op og fik at vide, at der VAR bakterier, så jeg skulle i gang med behandling med penicillin.	I nogen grad
74	Uvenligt personale, der ikke selv kunne se, jeg skulle have hjælp ved toiletbesøg. Det måtte beordres af lægen. Jeg er kræstolsbruger, men mødte "en kold skulder". Slet ikke serviceminded sygeplejerske.	I nogen grad
88	Jeg var inde og få skiftet mit kateter, da man lavede en fejl, og derefter måtte jeg på operationsbordet igen om aftenen. Det var en barsk omgang.	I nogen grad
134	Jeg har et forholdsvis stort ar efter operationen. Arret var åbent, da jeg tog forbindingerne af efter lægens henvisning. Jeg var blevet syet med selvopløselig tråd, så jeg måtte selv anvende strips og plaster, efterfølgende, for at lukket arret.	I ringe grad
180	Ingen fejl.	I høj grad
207	Der var usikkerhed om, hvorvidt jeg havde fået en indsprøjtning forrige gang eller ej. Det blev lagt åbent frem, og jeg blev spurgt.	I nogen grad
249	Langvarig blærebetændelse med indtil nu to penicillinkure og mange smerter ved vandladning og afføringsbesvær.	I ringe grad
258	Jeg blev efter indgrebet (formindskelse af prostata) udskrevet samme dag, og der skete blødninger i så høj grad, at kateteret tilstoppedes og jeg måtte indlægges akut på [andet sygehus NN] for gennemskylning og udskrives efter et par døgn. Hvad der ellers kan være sket af fejl under indgrebet, har jeg ingen viden om, men håber det bedste.	I ringe 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?
7	Synes det er vældig godt med frivillige til at vise os vej. [Fysiske rammer]	I høj grad
10	Har været på ambulatoriet en gang, og var der fuldt ud tilfreds.	Uoplyst
14	Mit forløb har varet i ca. tre år. Fra start lod informationerne op til, at man var tilknyttet bestemte personer i forløbet, hvilket jeg absolut ikke kan genkende. Det ville være rart, hvis man mødte de samme personer ved kontrol osv. Jeg mener, at det kan tilrettelægges. Især da det er afdelingen, der sætter datoen for næste besøg, så man ikke skal gentage "sin livshistorie" hver gang. I det store hele oplever jeg en seriøs og god behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Jeg var utilfreds med sygeplejersken i anden by. Hun skannede min blære, da jeg har svært med at holde mig. Da hun afsluttede undersøgelsen sagde hun til mig, at det ikke var blæren, der var syg, det var mit hoved. Det er jeg godt klar over, at det kan have en indvirkning. Hvor mange ønsker at få sådan en besked? Sidste undersøgelse foregik i Skejby. Det var jeg meget tilfreds med. Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Meget hjælpsomt personale og fik anvist vand, som skulle drikkes før undersøgelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

43	Jeg har haft flere besøg på sygehuset pga. samme sygdom. På denne måde har jeg også snakket med lidt forskellige ansatte, men jeg vil rose dem for at sende mig hurtigt videre til en specialist inden for mit problemområde, da de selv ikke kunne hjælpe mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Bedre skiltning til ambulatoriet i byggerifasen. Bedre bemanning. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
47	Kontrolbesøg på Skejby en STOR lettelse i forhold til at blive dirigeret til Holstebro, så min tilfredshed vil være helt i top, hvis næste kontrolbesøg bliver i Skejby. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
56	Jeg synes man får en fin, meget FIN, behandling. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
60	Efter at være blevet "glemt" af systemet, ringede jeg til ambulatoriet, og jeg kom til med det samme. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
61	Der er god information og omhyggelighed i kommunikationen. Alt foregår i god atmosfære. Da man opdager, jeg alligevel ikke kan få taget vævsprøve, men må have en ny tid, får jeg god information om, hvorfor de synes, det er bedst at have fragminbehandlingen og urinprøverne på plads, før de kan foretage vævsprøverne, selvom de også synes, det er træls. De giver også god vurdering af risiciene ved, at vævsprøvetagningen må udsættes, så på informationssiden meget god kommunikation om processen. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I høj grad
67	Det elektroniske skærmsystem virkede godt og informativt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
72	De var meget opmærksomme på, at jeg var så nervøs, hvilket var rigtigt rart. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
76	Intet grundlag for nogen kritik overhovedet.	I meget høj grad
96	At alle var kompetente på hver deres fagområde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
112	Det var meget positivt, at jeg kunne få mine strålebehandlinger [ved andet sygehus, der er meget tættere på mig] i stedet for Skejby. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
114	Har fået blærebetændelse hver gang, jeg har fået en Kikkertundersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
120	Dygtigt og imødekommende personale. Stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
121	Det ved jeg faktisk ikke, men som jeg skriver tidligere er ventetiden ikke optimal, men det er jo ikke deres ansvar. Jeg synes, personalet er meget imødekommende og venlige. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
130	Jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, der fulgte mig HELE VEJEN fra første konsultation til endelig beslutning om kirurgisk operation. [Kontaktperson]	I meget høj grad
142	Jeg har besøgt ambulatoriet [i mange år] og altid følt mig godt behandlet ved direkte besøg og ved telefonsamtaler.	I meget høj grad
150	Det er gået skævt lige fra starten ved første indgreb [for nogle år siden], og det bliver ikke bedre nu. Tværtimod. Det kunne være rart, hvis lægerne ville lytte til patienten, når man siger, at man ikke kan skylle blæren ren selv på grund af utidige vandladninger med næsten ingen urin. Jeg sagde, at det er det rene tortur med de [calmette] fyldninger, men ingen ville lytte til mig. Jeg foreslog om man kunne blive på klinikken i de ca. to timer, man skal holde det i sig, så blæren kan blive igennem, når man ikke kan selv, da jeg ikke kan holde mere end ca. fem milliliter i mig ad gangen. Det resulterede i, at jeg ikke kan være fra et toilet i mere end ca. 20 minutter ad gangen. Jeg er låst til at blive væk fra alting. Min blære er fuldstændig ophoven og irriteret og mit urinrør er ligeså. Jeg vil gerne klage over, ikke forsøget med [calmette] indsprøjtningerne, men afvisningen fra personalet. Læger med, der ikke vil høre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
155	Afdelingen fungerer godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

185	Bedre beskrivelse i indkaldelsen. Mere skiltning og information ved ankomst. Bedre og støtter ventefaciliteter, når man skal vente så længe. Bedre til at overholde tidspunkt som der indkaldes til. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
188	Fuldt ud tilfreds.	I høj grad
203	Forkorte ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
207	Jeg tror ikke ambulatoriet kan gøre det bedre, fordi jeg tror de klarer det absolut optimalt i forhold til tildelte resurser! Men jeg har ingen fornemmelse af, at jeg kan kontakte ambulatoriet med opfølgende spørgsmål, og dette tror jeg kunne forbedres. Jeg er i den heldige situation, at jeg i min nærmeste bekendtskabskreds har tre [sundhedsfagligt uddannede personer], som alle vil hjælpe mig, hvis jeg har påtrængende spørgsmål. Men hvem har ellers det? [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
225	En kontaktperson, så man ikke skal fortælle sin livshistorie hver gang, man skal ringe. [Kontaktperson]	I nogen grad
232	Jeg havde ingen bestemt kontaktperson. Det var forskellige personaler ved næsten hvert besøg. Ingen ordentlig information før/efter undersøgelser/behandling. Efter diagnose var der telefonisk kontakt fra læge NN, hvor informationen var svær at forstå, og informationen var ukorrekt. Ved næste operation, var jeg derfor ikke forberedt på, hvad der skulle ske, da jeg havde fået indtryk af, det var her behandlingen skulle starte, men det var derimod endnu en kikkertoperation. Ingen personlig samtale med en læge omkring min sygdom/behandling. Fik først telefonisk samtale med læge langt hen i forløbet, efter selv at have bedt om det, og dette var ikke med en, jeg tidligere havde haft kontakt med. Den efterfølgende behandling efter operationen og diagnose har været upåklagelig. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
233	Fantastisk. Fem stjerner. Tak allesammen.	I meget høj grad
234	En god læge og en god sygeplejerske, som var smilende og venlige og med på lidt humør. Så bliver det ikke så træls, når man skal undersøges. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
240	Gøre noget bedre: Ved undersøgelse/samtale anmodede lægen om en CT-urografi til ophængning på K-konference. Ved samtale [godt to uger senere], spurgte jeg til resultatet. Denne ophængning blev tilsyneladende gennemført [samme dag som undersøgelsen], men der forefindes ikke noget notat. Ved samtalen [godt to uger senere], anmodede lægen igen om ophængning af CT-skanning. Forventet svartid ca. en uge. Ca. to uger efter, er der endnu ikke kommet et svar i form af et notat på sundhed.dk. Særligt godt: Ved undersøgelse opstod der en helt ny og uventet situation, som der straks blev taget action på. Herved brugte ambulatoriet uden tvivl mere tid på mig, end der var afsat på forhånd. Men for mig var det meget positivt, at der omgående kunne tages action på den pludseligt opståede situation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
241	Jeg kommer der to til tre gange om året. Alt er ok.	I meget høj grad
258	Det var ønskeligt med bedre information om forløbet af mit tilfælde. Jeg følte efter mine besøg, at man havde glemt at spørge om det ene og det andet. Og ringer man op får man en sekretær i røret, og som jo selvsagt ikke har den fornødne ekspertise. [Kommunikation og information]	I ringe grad
271	Der er imødekommenhed i modtagelsen. Plejepersonalet er søde, hjælpsomme og fremstår kompetente. Skriftligt informationsmateriale om undersøgelser er fint og fyldestgørende. Planlægningen/logistikken synes i orden i forbindelse med undersøgelser og behandling. Sammenlignet med [tidligere indlæggelse] hvor jeg var igennem et lignende forløb og samlet havde en god oplevelse af forløbet. Dette da jeg dengang fik god information og forklaring ved kontakt med læge, men det er ikke den gennemgående oplevelse denne gang. Det er vanskeligere at komme i kontakt med en læge og få mulighed for at stille spørgsmål både inden undersøgelser [i efteråret] og efter behandling [i efteråret]. Der er uoverensstemmelse mellem et informationsmateriale, jeg fik udleveret efter operation [] (om JJ-kateter) og de faktiske forhold. I materialet står der, at man, inden man bliver udskrevet og efter operation, vil have talt med en læge, hvilket ikke skete i mit tilfælde. I materialet er desuden oplyst et telefonnummer på en koordinerende person, man kan kontakte, når man er udskrevet efter operation/behandlingen, hvad jeg fik behov for, men fik ved henvendelse at vide, at jeg i stedet skulle kontakte urinvejskirurgisk klinik, hvor indgrebet er foretaget, som herefter guidede mig tilbage til ambulatoriet og et andet telefonnummer. Fik dog her mulighed for at tale med en læge, som var lydhør i forhold til mit akutte spørgsmål og hentede hjælp ved mere erfarne kollega og efterfølgende ringede tilbage med svar. Jeg har dog flere ubesvarede spørgsmål, som jeg ikke ved, hvornår jeg kan få svar på. Det er uklart, hvem der er ansvarlig for min behandling, hvad også er anderledes end [tidligere] oplevelse. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
277	Syntes, at det gik godt, og at personalet gjorde alt, og var meget omsorgsfulde både over for mig og min kone. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
289	Generelt var lægerne og sygeplejerskerne på afdelingen utroligt søde, dygtige, lyttende og behagelige. Jeg har kun noget at udsætte på én læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

290	Tak for god behandling.	I høj grad
300	Jeg ved ikke, hvad der kunne gøres bedre.	I meget høj grad
302	Jeg er ikke særlig kritisk, jeg fik den gode behandling og oplevelse som forventet.	I meget høj grad
307	Havde først fået en tid til [om formiddagen], så blev den ændret til [om morgenen], hvilket er et meget dårligt tidspunkt at køre på motorvejen.	I meget høj grad
308	Blive bedre til at hjælpe patienter godt ud af døren, når de skal hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
309	Skiltning. Falck havde mere end en halv time til at finde frem. [Fysiske rammer]	I nogen grad
313	Der var hele tiden nogle, der kom og spurgte, hvordan man havde det. Det kunne ikke være bedre. Alle fortjener den største ros. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
315	Det lader til, at dette spørgeskema går på oplevelse på ambulatoriet, hvilket jeg ikke har den store kritik af jf. det svarede. Men hvad der er forløbet forud er jeg højst tilfreds med. I mit indkaldelsesbrev starter I med at skrive, at jeg har aflyst min aftale, og at I kan tilbyde en ny aftale. Det er løgn. Jeg har sagt nej tak til undervisning i at sætte kateter op, da jeg har styr på det efter at have prøvet det et par gange. Den ene gang hos min egen læge. Og derfor ikke syntes, at der skulle bruges ressourcer fra jeres side på undervisning. Men jeg har ikke aflyst indkaldelse til undersøgelse! Jeg kan ikke forstå, at de skemaer, der skulle besvares, ikke kunne udfyldes online. 14 sider skulle der udprintes. I vores digitale verden! Men det værste var dog DAN-PSS-skemaet. Magen til unødvendig farvesmøring skal man lede længe efter. Hvis man ikke er vågen, kan det tømme en blå farvepatron! Sidst, men ikke mindst, er det ikke alle, der har bil, kørelighed eller lyst til at bruge 160 kr. på offentlig transport. Så i stedet for at cykle de 30 minutter til Skejby måtte jeg bruge tre timer på at cykle de 40 km til anden by og tilsvarende hjem igen. Men jeg er glad for, at det ikke var andet sygehus, for der er ingen cykelsti [mellem min hjemby og andet sygehus]. [Kommunikation og information]	I nogen grad
336	Godt tilfreds.	I meget høj grad
339	Fagligt personale som skal give patienten de særligt "svære beskeder", som f.eks. spredning af kræftmetastaser, skal være nøje udvalgt og uddannet til netop denne opgave. Sådanne medarbejdere skal være i stand til at fornemme patientens behov for information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
344	Alt var ok.	I meget høj grad
352	Skiltningen i Urologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital var lettere kaotisk, måske pga. af temporære lokaleændringer. Her var der bare klistret flere skilte op. Når man havde fundet afdelingen gik resten fint, men stor ros til de frivillige fra Røde Kors for vejvisning. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
369	Planlagt operation blev aflyst. Akutbesøg med meget stærke smerter dagen efter, blev smertebehandlet idet, der ikke var tid til operation. Fik dog derefter en tid til et par dage efter, hvor jeg kom til på den aftalte tid. Men alt i alt føler jeg mig meget godt behandlet, og har da også rost afdelingen til andre. Personalet kan jo kun være et sted ad gangen. Men tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
372	Ingen problemer.	I meget høj grad
376	Jeg fik en ualmindelig god behandling af læge og sygeplejerske. Imødekommende, lyttende og forsøgte at få tingene til at glide trods ventetid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
387	Generelt var besøget (biopsi i nyren) positivt. Den modtagende sygeplejerske var sød og empatisk, og tog sig den fornødne tid til at forklare. Personalet i rummet for prøveudtagningen en læge, en radiograf og en lægestuderende var rigtigt søde og forklarende. Skabte tryghed. Da jeg vendte tilbage til stuen til observation i fire timer var stemningen vendt 180 grader. Den modtagende sygeplejerske var kaldt til sit hjem af private årsager. Sygeplejersken, der overtog mig startede sin præsentation med at skælde ud på udstyret (blodtryksmåler), brokke sig over en kollega og lod mig vide, at hun spillede Eurolotto i håb om at kunne blive fri for at arbejde. Hun lod mig forstå, at når klokken var et givet tidspunkt kunne jeg stå ud af sengen og lægge sygehusets tøj på sengen. Så ville en fe (hende) komme og rydde op. Da vi var ved at gå, kom vi i tvivl om hvornår plastret måtte fjernes. Vi tog kontakt til en anden sygeplejerske. Hun gav os med enkeltord og kropssprog et utvetydigt budskab om, at stemningen på afdelingen ikke var i top, så vi valgte at gå. Taknemmelige for, at vi havde muligheden. Som det fremgår var det oplevelsesmæssigt en rutchebanetur. Synd for det personale som gjorde det godt, at helhedsindtrykket fik et ordentligt hak af to enkeltpersoner, som havde en dårlig dag. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- 388 De var venlige, og oplyste pænt om det jeg var der for.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 394 Jeg var til opfølgning på mit forløb [i efteråret] for at høre om den behandling, jeg havde været i havde hjulpet osv. Jeg kommer ind til den sødeste sygeplejerske, som virkelig hjælper og er så forståelig overfor mit forløb. Og hun kan se, det ikke har haft stor nok virkning, til at jeg skal forsætte med den behandling. Hun kunne dog ikke gøre yderligere, da det er lægen, som skal tage beslutning med hensyn til næste skridt. Jeg fik af vide, at der ville blive lavet en indkaldelse, som jeg ville modtage på min e-boks. Nu er det dog snart en måned siden, og jeg venter stadig. Jeg har ringet for at høre om, hvor lang denne proces vil være, og fik bare at vide, at læge havde haft meget fravær, men hun lige ville prøve at finde ud af noget. Hun vendte dog aldrig tilbage. Jeg er forståelig overfor vente tid, og at der der tit akutte situationer. Men det ville være rart at få lidt informationer hen af vejen i forhold til ventetider m.m., så man har noget at forholde sig til :-). Personalet er så søde og forståelige, men når man har ondt føles ventetiden lidt længere, og derfor vil det være rart med et opkald eller mail, hvor der bliver gjort opmærksom på det (så ved man, der sker noget) :-).
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I høj grad
- 397 Dejligt at alle var så venlige.
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad