

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

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

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

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

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

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

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

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

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

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Efter visitation og samtale med lægen, blev det aftalt, at jeg kunne få taget blodprøve og EKG med det samme. Det havde været en god ide, om der var afsat tid til denne funktion i den afdeling, så een ikke skulle vente i mere end tre timer på en service, som ikke varede mere end højst ti minutter.	I meget høj grad
22	Jeg var kun til sygeplejersken på stomi[]. Der er intet at klage over det besøg.	I meget høj grad
27	Ventede en time!	I høj grad
35	Alt var okay.	I meget høj grad
40	At sidde og vente på den afdeling er svært. Jeg har respekt for, at der kan ske forskellige ting, som afstedkommer forsinkelser. Det kunne dog være dejligt at blive adviseret om, om man forventer, der er 15, 30 eller 45 minutters ventetid. For så kan man bl.a. gå på toilettet eller i kiosken, og man er forberedt på ventetidens omfang.	I meget høj grad
51	Det var fint.	I høj grad
60	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
71	Virkede som om, de ikke var forberedt ordentligt fra egen læge om, hvad og hvorfor jeg skulle undersøges.	I høj grad
78	Det var ok.	I meget høj grad
85	Jeg kom vist lidt for sent, men der kom da en dame og fulgte mig ned til ambulatoriet, men jeg har ellers ikke forslag til forbedringer. Men jeg troede da, at jeg var blevet tilbudt stråler.	I meget høj grad
105	Der var ret koldt, der hvor jeg skulle vente. Jeg fik besked på at sygeplejersken lige skulle ned med en anden patient og så ville komme tilbage. Der gik over en time, før der var en, som kontaktede igen.	I nogen grad
110	En virkelig god og positiv oplevelse. Kan kun sige tak.	I meget høj grad
115	Fin og venlig modtagelse.	I høj grad
124	Besked i venteværelset om, at der er ventetid samtidig med, at de ved, at jeg er kommet.	I høj grad
131	Det var så god en dag. Det var i hvert fald lægens "skyld". Han var så omsorgsfuld på den mest respektfulde måde. Find ham, så kan I alle lære, hvad der betyder noget som patient. Jeg kan jo ikke skrive om andet personale for så vidt at de ikke kommer "i spil".	Ved ikke
132	At man i hvert fald ikke sidder længere end til den aftalte tid. Og slet ikke at personalet går rundt med kaffekopper først den ene vej og derefter den anden vej. Der var flere der sad og sendte øjne, så det gik flere ventende på. Jeg var to gange til udtømning på Viborg efter operation, og begge gange drillede computeren sygeplejerskerne, og begge gange fandt de løsninger ved at spørge andre. Måske kunne de få et lille kursus, det kunne afhjælpe den tid.	I nogen grad
139	Nej, jeg har ingen forbedringer. Altid venligt og smilende personale og læger.	I meget høj grad
143	Kom ind til samtale før tid (Positiv).	I høj grad
147	Jeg fik at vide, at der var to timers ventetid, men de var så søde at tage mig ind før en på gangen, så jeg havde en ventetid på ca. en time. Jeg er rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
151	Jeg var inde [for at] snakke med læge NN, der spurgte, om jeg ville have lavet noget om ved mit bryst, det ville jeg ikke, så ønskede hun mig held og lykke fremover. Så det var en fin samtale. Alt i alt godt.	I meget høj grad
157	God modtagelse og behandling.	I meget høj grad

163	Personalet var lidt stresset.	I nogen grad
165	De bør vide, hvem man skal ind til, det ved man ikke altid selv.	I nogen grad
167	De var meget venlige med en varm modtagelse. I var godt forberedte.	I meget høj grad
193	Det eneste jeg kan sige er, at jeg blev modtaget af et venligt personale og følte mig godt behandlet.	I meget høj grad
199	Alt var ok.	I meget høj grad
200	Ok. Jeg forventede en undersøgelse af brystet, men det var blot et billede af mine bryster, og det syntes jeg var helt spild af en læge NN. Jeg er glad for, at min operation var så god og hurtig, men jeg synes, der bliver brugt for meget tid på snak. Min fornemmelse er, at kræft får for meget opmærksomhed.	I høj grad
223	Kun stor ros til afdelingen, følte mig tryk med det samme. Fortalte hvad der skulle ske, personnummeret blev tjekket fire gange i alt. Da jeg kom ind på stuen, blev der igen fortalt, hvad der skulle ske. Kun stor ros til personalet.	I meget høj grad
224	Jeg blev modtaget straks efter at være ankommet. Efter at have låst mine ejendele i et skab blev jeg bedt om at gå til venteværelset. Der gik højst fem minutter, inden jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
226	Helt okay.	I høj grad
228	Fantastisk venligt og professionel behandling.	I meget høj grad
233	Sygeplejerskerne fik mig til at føle mig tryk. De var meget venlige og professionelle. Der var styr på det!	I meget høj grad
237	Det foregik nok, som det skulle. Så endnu ingen kommentar.	I høj grad
238	Alt var som det skulle være, og personalet var gode til at informere om forløbet.	I meget høj grad
241	Meget positiv oplevelse. Der var styr på det hele og behageligt personale hele vejen rundt. Jeg var positivt overrasket.	I høj grad
244	Alt fint, jeg var tilsagt [til frokost] og kom til [lidt efter frokost] så vidt jeg husker, men ok med mig.	I høj grad
249	Jeg mødte ind [om morgenen] og kom først under behandling [om formiddagen].	I høj grad
264	Jeg ankom til afdelingen 15 minutter for tidligt, men da jeg meldte mig ved skranken, fik jeg at vide, at kirurgen allerede var færdig med den første operation, så meget hurtigt blev det min tur. Det var fint for mig. I øvrigt synes jeg, at personalet virker meget professionelle på en venlig og behagelige måde. Hvis jeg havde været en gammel dame f. eks. kunne travlheden måske have stresset lidt, men så havde man sikkert også taget hensyn til det.	I meget høj grad
286	Jeg blev fint modtaget. Der var personale til at betjene mig, men så blev jeg sat ind på venteværelset i over tre timer, uden der skete noget og uden forklaring på forsinkelsen. Jeg mødte ti minutter før den planlagte tid og skulle for som nummer to, men jeg blev helt glemt. Jeg mødte jo fastende, men der var gået noget kludder i jeres system. Flink personale. Tak.	I høj grad
291	Jeg kan ikke huske, hvad dag jeg var i ambulatoriet, da jeg har været det nogle gange, men alt i alt har jeg fået en meget fin behandling i Viborg.	Ved ikke
294	Jeg blev informeret om den mulige ventetid (en time). Det var fint. Kom dog til allerede efter 15 minutter.	I meget høj grad
298	Det er et meget venligt og dygtigt personale, man bliver mødt og behandlet af. Man føler sig i gode hænder.	I meget høj grad
303	Jeg havde fået ændret den fremsendte tid pr. telefon. Ved en fejl booket til [næste år]. Personalet var derfor ikke forberedt på, jeg kom, men klarede dette perfekt, og jeg fik foretaget undersøgelsen til den aftalte tid næsten. Det var jeg meget taknemmelig for, da jeg mødte fastende og udrenset.	Slet ikke
305	Information om lang ventetid havde været dejligt.	I nogen grad
309	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad

13	Eventuelt vejledning om muligheder for at undgå infektion i udposninger på tarmen.	I meget høj grad
45	Jeg fik sidst på dagen besked om, at jeg skulle op på en afdeling og ikke kom hjem samme dag men ikke helt præcis hvorfor? Jeg blev opereret og skulle have været hjemme samme dag, men kom først hjem fem dage senere, men jeg havde meget høje infektionstal og havde det dårligt. Det synes jeg ikke, sygeplejerskerne hørte efter. De sagde hele tiden: "du skal ud og gå", og hver gang jeg satte mig op i sengen, blev jeg svimmel og kastede op. De hørte stadig ikke, hvad jeg sagde og først til sidst, da jeg kom til at snakke med en læge, fik jeg et rør op bagi, så jeg kom af med noget luft og gang i afføringen. Han kunne godt forstå, jeg havde det dårligt med de høje infektionstal og efter behandling, kunne jeg begynde at gå oppe, men sygeplejerskerne hørte ikke på, hvad jeg sagde. De vidste bedst, på trods af jeg kender min krop rigtig godt. Det er jeg meget skuffet over. Det sagde jeg også til dem, for jeg opgav faktisk og blev mere passiv.	I ringe grad
48	At vide, hvad der var foregået under operationen, om det var gået, som det skulle.	Uoplyst
51	Bestemt ikke.	I høj grad
76	Dagkirurgisk afdeling fungerer upåklageligt, men i mave tarm afdelingen, bliver man bare parkeret, uden nævneværdig information.	I ringe grad
91	Jeg ville ønske, at jeg fik mere information om følgerne af operationen... De følger, der er for arbejde, det at sidde, varighed af smerter etcetera.	I høj grad
126	Blev aldrig behandlet for det, som jeg fejler.	Slet ikke
132	Ja, jeg ringede til Viborg og spurgte, om det ikke kunne lade sig gøre at få udtømt væske efter en [operation] på andet sygehus, i stedet for at min mand skulle have fri fra arbejde igen igen, for at køre mig en times kørsel til Viborg, når nu det var en simpel udtømmning, som næsten enhver sygeplejerske kunne gøre. Men nej! Det var der så mange, der spurgte om, sagde de. Men nej, andet sygehus ville ikke gøre det. Det må der kunne gøres noget ved! Jeg kan forstå, hvis det var en læge eller stråling eller noget andet, der kun er visse steder. Men en simpel lille nål, og det tager under fem minutter!	I høj grad
165	Det var den mest ELENDIGE oplevelse, jeg nogensinde har haft med det danske sygehusvæsen! Magen til læge NN skal man lede længe efter.	Slet ikke
169	Jeg har nu haft problemer med en streng under højre arm i et år. Læge NN mente ikke, at det blot kunne skæres over. Hun ville tage min situation op på konference med andre læger, men jeg har endnu ikke hørt fra hende. Det til trods for, at hun kommenterede, at hun ikke havde set så grell en arm med streng, som trækker ned gennem hele armen nu. Det bekræftede sygeplejersken også. Og det bliver kun værre og værre. Så venter helt klart på at finde en mulig løsning på dette.	I ringe grad
173	Ærlighed omkring min tovholder NN i forløbet, som stoppede. Jeg Har fået flere forskellige informationer. Først at han var gået på pension. Så at han var flyttet, og senere at han havde sagt op!! Det havde været rart at få at vide, at der ville komme en anden tovholder og et navn på denne. Specielt med det langhårede udredningsforløb jeg har haft. Jeg har virkelig haft brug for en kontaktperson, og så er det frustrerede, at denne pludselig er væk. Det får trygheden til læger og systemet til at forsvinde, og det er det, man har mindst brug for! Fra jeg får konstateret brystkræft, knoglekræft og mulig metastaser på lungen og til, at jeg kommer i behandling, går der over to måneder! Efter jeg havde fået at vide, at jeg faktisk var mere syg end først antaget, og at nu ville det gå "hurtigt" ; alt gik nærmest i stå. Jeg blev "væk" i systemet. Biopsi afvist, hvilket også lige var smuttet... Hvis jeg ikke selv nærmest hver dag ringede for information, føltes det som om, der ikke var hånd om mit forløb. Så det er pludseligt at få at vide, den jeg skal kontakte og som rykker for den kommunikation sygehusene imellem, ikke er der mere... Det er MEGA angstprovokerende. Jeg har gennem forløbet været cool og har været oven på. Men pludselig ramlede det hele, dels pga. manglende info, men også at der er gået håbløs lang tid mellem, jeg har været på konferencer efter diverse scanninger! Jeg synes ikke, der har været optimal handling og igangsætning mellem sygehus og anden sygehus! Fra hver scanning til konference er der gang på gang gået mindst en uge... Det er op af bakke, når man har fået at vide, at det står værre til end "bare" brystkræft!	I ringe grad
179	Meget svært/umuligt at komme til at tale med ansvarlig læge inden besøg, for at være mere forberedt inden mødet. Læge kan man ikke komme i telefonisk kontakt med.	Slet ikke
199	Intet.	I meget høj grad
237	Er noget i tvivl om, hvilken undersøgelse der har været tale om, da jeg tre gange i løbet af [efteråret] har været i Viborg samt andet sygehus. Angående Viborg skulle jeg komme til en undersøgelse af tarmen, hvor jeg skulle være fastende, men der var åbenbart noget, som ikke var skyllet ordentlig ud, så jeg gik igen med besked om, at jeg nok fik en ny indkaldelse. Angående andet sygehus ved jeg ikke mere i dag end før. Er blevet sendt rundt til diverse scanninger, og efter sidste indlæggelse fik jeg den besked, at jeg inden otte dage ville høre nærmere angående blodprøvetagning samt samtale, men har endnu ikke hørt fra nogen, så angående min besvarelse af dette skema vil nok virke noget forkert, men ikke for mig.	I ringe grad
244	Jeg blev indlagt direkte fra akutklinikken, hvilket jeg ikke var forberedt på og mere eller mindre fik at vide, at sådan var det nødvendigt, hvorefter jeg lå på sygehuset i en uge.	I høj grad

267	Jeg undrer mig over, at jeg skulle komme til kontrol for min brystbevarende operation. Jeg har ingen problemer med arret, og det var det, de skulle undersøge. For at spare personalet på sygehuset og min tid var det da bedre at skrive til mig og høre, om jeg har haft problemer, så jeg selv skulle bestille en tid. Jeg var heller ikke klar over, hvorfor jeg skulle derop. Selve besøget tog måske et par minutter. Jeg kørte fra anden by til Viborg. Brugte et par timer på besøget og benzin. Spild af tid, penge og ressourcer.	Slet ikke
286	Jeg havde ondt i halsregionen med synkebesvær, men det havde de ingen forklaring på. Jeg var jo sendt til lægen for undersøgelse af maven, som jeg ikke havde problemer med. Jeg spurgte og fik oplyst, at udposningen på mit spiserør var hævet fra to til syv cm, hvilket jeg kan mærke ved luftvejssystem, som hæmmes og ved synkebesvær. Men det fik jeg ingen forklaring på; kun at jeg kunne blive sendt til en scanning engang i efteråret; altså seks uger senere. Jeg har nu fået indkaldelse til CT-skanning på andet sygehus, og at jeg kan påregne at få besked om, hvad jeg fejler to måneder senere på andet sygehus.	I nogen grad
291	Som tidligere fortalt kan jeg ikke skelne mellem mine besøg i Viborg og andet sygehus for [efteråret], men har fået en meget fin behandling i Viborg, men ikke på andet sygehus. Er stadig til behandling i Viborg.	Uoplyst
292	Det var meget overraskende, at jeg nærmest blev smidt ud af afdelingen inden frokost dagen efter operationen.	I nogen grad
294	Jeg fik ingen information med hensyn til svar på undersøgelse af fjernede polypper.	I ringe grad
320	Før indgrebet: Jeg kunne nok have ønsket at have set de røntgenbilleder, da jeg havde været udsat for, at der stod noget forkert i min journal, da jeg kom hjem efter en anden indlæggelse, og det har jeg ikke lagt skjult på inden indgrebet. Måske hvad der kunne ske, hvis man lod de måneder gå, når man ikke benyttede sig af privathospitalet. Efter indgrebet: Jeg fik et stykke papir, hvorpå det hele stod. Lægen fortalte også, hvad der var sket, og hvad de havde gjort. Jeg var ikke så god [til] at spørge. Blev positivt overrasket [over], at lægen ringede og spurgte, hvordan det gik, og samtidig mindede mig om, at der var nogle blodprøver, der skulle tages, hvilket jeg havde fået bestilt tid til. Mangler lige at få den blodprøve, der skulle tages.	I høj grad
369	Lægen var svært at forstå. Undersøgelsen tog kun otte minutter og ingen information om, hvorfor jeg stadig havde ondt, og hvad jeg selv kunne gøre for at afhjælpe smerterne.	Slet ikke
386	Jeg blev bedt om at møde [ind] og køre mit sygesikringsbevis igennem. Tog plads i venteværelset. Men det var det forkerte venteværelse. Så jeg kom 25 minutter for sent, men sygeplejerskerne var meget hjælpsomme og gik gennem vævsprøven med mig alligevel.	I ringe grad
400	Der skulle [have] være sendt besked via Borger.dk omkring undersøgelse, men det blev der ikke, jeg blev ringet op af en sekretær, at jeg var forsinket til en undersøgelse (som jeg ikke havde fået besked om, at skulle til). Opringningen fortalte mig, at der var mistanke om tarmkræft, hvilket altså var første kontakt og information: Groft sagt; "Hvor bliver du af til den undersøgelse, som du skulle være til for at tjekke, om du har den kræft, [det har vi] mistanke om. Og husk lige at tjekke din digitale post fremover!" Jeg var først meget chokeret over beskeden om mistanke om kræft, og jeg er meget indigneret over, at der ikke er indkaldt via Borger-dk, egen læge eller på anden vis, så man har en mulighed for at være lidt forberedt. Dernæst; Jeg fik heller ikke indkaldelse til den anden tid via digital post. Men ringede selv for at høre, hvornår min undersøgelse var blevet flyttet til. Dette er selvfølgelig en undersøgelse, der skal prioriteres i mit liv, men jeg er jo også nødt til at skulle planlægge at kunne deltage i undersøgelsen. Så besked, eller manglende besked om dato, og måden at få besked på er ikke acceptabel. Der burde være gået besked via min egen læge eller en person, som jeg kunne tale med om, hvad jeg skulle undersøges for. Det er yderst kritisabelt. Selve forløbet med undersøgelsen kan jeg kun rose, selvom det var ubehageligt, var der en venlig stemning omkring det, og det forløb godt og hurtigt, efter jeg ankom til aftalte tid.	I nogen grad
408	Jeg blev informeret om, at jeg kunne få svar inden en uge efter, og ellers kunne jeg ringe og høre til svaret. Da jeg gjorde det, stod der i journalen, at jeg først skulle have svar 14 dage efter min undersøgelse. Det var jeg uforstående over for, når jeg havde fået noget andet at vide. Jeg synes, at man skal stemme af internt, hvad man melder ud, og hvornår man gør det. Det var i hvert fald meget utrygt for mig, og det blev nærmest værre, jo flere dage der gik. Da jeg ringede ind, blev jeg informeret om, at jeg kunne se svaret på internettet, men det blev jeg enig med mig selv om, at det ville jeg ikke, hvis der stod fagudtryk, som jeg ikke kendte til. Så jeg afventede 14 dage, inden jeg telefonisk fik svar på prøven.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
37	Operationen blev aflyst. Forkert booking. Det var anden gang, min tid blev flyttet. Fuldstændigt uacceptabelt.	Uoplyst
45	Jeg synes, der gik for lang tid, før det blev opdaget, at jeg havde det dårligt. Jeg havde sagt det mange gange, at der var noget galt, men jeg fik hele tiden at vide, at jeg bare skulle op og gå.	I ringe grad
81	Troede jeg skulle have taget en prøve fra mavesækken, som skulle undersøges på seruminstitutet. Men den prøve, der blev taget, viste blot (kunne lægen selv konstatere), at det var NN bakterier. Det vidste jeg jo godt. Havde fået to længere antibiotikakure uden resultat. Og [] selvfølgelig at denne prøve skulle sendes ind. Men jeg blev sat på en ny kur, og måske skal jeg så til [].	I nogen grad

88	Hver gang FØR en operation gør jeg klart opmærksom på, at jeg har kunstig skulder i venstre side. [I sommer] var jeg på operationsbordet næsten klar til at få masken, men jeg klagede over [] af venstre arm/skulder. Det gjorde ONDT. Læge NN svarede KORT men bestemt, at det kunne jeg ikke mærke når jeg var bedøvet, MEN jeg har mærket det siden efter en måned. PS. modtager jævnligt fysioterapeutisk behandling [].	I nogen grad
107	Jeg får at vide, at jeg har kræft på Viborg Hospital og har så nu fået at vide på andet sygehus, at jeg MÅSKE har kræft. Samt en lymfeknude, som Viborg sagde var i venstre side, er så i højre side.	Ikke relevant for mig
117	Efter operationen er der en lille udposning ved et af de tre operations ar.	I nogen grad
125	Jeg har hæmorider, som man ikke gjorde noget ved, trods jeg ved forundersøgelsen fik at vide, at de skulle fjernes. Jeg døjer stadig meget [med dem].	Slet ikke
126	Blev aldrig behandlet for min sygdom. Lider stadig. Der bliver indgivet klage!	Slet ikke
165	De anede næsten ikke, jeg skulle komme, hvem jeg skulle ind til, og hvad der var galt! Uprofessionelt.	Slet ikke
173	Får efter MR- og CT-scanning at vide, at jeg er mere syg end først antaget! At jeg ikke kun har brystkræft med spredning til nogle lymfer, men også knoglekræft og der muligvis også er metastaser i en lunge. Lungemedicinsk i første sted NN afværger hurtigt lungekræft! (Ingen kritik til sted NN, der har handlet hurtigt, ordentligt og fulgt op med ny scanning efter to måneder! Så denne når jeg faktisk igennem, inden jeg bliver sat i gang med behandling!!!!). Der går så lidt tid inden, jeg hører fra "knoglefolkene" i andet sted NN!?!?! Min biopsihenviisning er blevet afvist og derefter "væk" i systemet (i henhold til det jeg får at vide). Så går der yderligere noget tid inden, jeg får tid ved andet sted NN og lavet biopsi, der tager yderligere nogle dage at få svar på. Dette svar er fri for kræft... Så andet sted NN vil ikke gøre mere. Men anbefaler evt. en CT-scanning for at sikre, at de har ramt det rigtige sted i brystbenet. "Kemofolkene" i tredje sted NN vil ikke sætte behandling i gang før, der med sikkerhed ikke er noget på knoglerne. Der går så en rum tid med kommunikation mellem første sted NN/andet sted NN/tredje sted NN, hvor der er stilstand!! Efter jeg så igen ringer og rykker for, om der ikke snart skal ske noget. Jeg bliver så sendt i MR-scanner fra tredje sted NN, som der så efter en uge er kommet på conference i andet sted NN!!!!?!?! Og svaret fra dem er: henvisning til CT-scanning, som der så også går en uge inden, er på conference i andet sted NN!?!?! Andet sted NN vil ikke lave ny biopsi andet sted i mine knogler. Der er forandringer, men så små de ikke gør noget. Det er så nu, jeg også får at vide, at min kontaktperson i tredje sted NN er stoppet!! Alt synes bare kaotisk og for mig at se som om kommunikation er en by i Rusland både sygehusene i mellem, lægerne i mellem og jo så også fra læge til mig som patient! Mega skræmmende når ens liv er i andres hænder!! Efter jeg så igen ringer og rykker og denne gang tuder i frustration over, hvad der skal ske, og hvem der nu skal være min kontaktperson, så får jeg en lang og god snak med læge NN, som henviser til behandling i andet sted NN og som så sætter mig i behandling for brystkræften (efter et par måneder med udredningsforløb). Men som så vil holde øje med forandringerne i knoglerne i løbet af kemoforløbet. Men med min erfaring med systemet ved jeg også, at jeg nok selv skal holde diverse læger op på dette. Minde dem om det efter scanninger... For ellers bliver de nok også glemt!! Frustrerende at tænke sådan. Men har konstant selv skullet holde gang i hjulene, så det er jo heldigt, jeg stadig er ovenpå og har energi til det!! Så vil bare pointere, at kommunikationen sygehusene/afdelingerne imellem er mangelfuld, for langsom og usikker (specielt når man også kan blive "væk"!!!!).	I ringe grad
179	Fik lavet en stomi, da lægen mente, at det var en forsnævring i tyktarmen, der var årsagen til, at maden passerede lige igennem mig. Senere viste det sig, at det var en fistel, som var årsagen til det. Og nu mener de ikke, at de kan lave en ny operation. Så jeg er lænket til min seng og intravenøs mad resten af mit liv. Blev sendt hjem efter en uge, selvom maden fortsat løb lige igennem mig, uden at pårørende blev informeret!	Slet ikke
187	De tabte en polyp, som de ikke fandt igen.	I høj grad
194	Jeg skulle have en tid til CT-skanning. Måtte selv ringe og rykke for den. Ikke nødvendigvis afdelingens skyld. Det kan også være i røntgen, den blev glemt.	I høj grad
195	Var uheldig og fik en byld i brystet efter operationen [i efteråret]. Blev meget syg. Infektionstillene var umålbare, da vi fik fat på en akutsygeplejerske [to dage senere]. Hun besluttede, at jeg skulle indlægges igen. Modtog aldrig opkaldet dagen efter operationen, som vi var blevet lovet. :-). DET GIVER FALSK TRYGHED.	I meget høj grad
286	Jeg fik lov til at vente i tre timer efter den tilsagte tid. Jeg spurgte et par gange, men uden svar på årsagen til ventetiden. Den slags kan give unødigt uro.	I nogen grad
341	De havde aldrig set sådan et bryst før. Meget utilfredsstillende.	Uoplyst
346	Der var bestilt og blev taget en unødvendig blodprøve. Der var fejl i EDB-registrering af fremmøde to gange.	I høj grad
355	Der blev lovet opkald fra sygeplejerske efter operation, men det skete ikke.	I høj grad
369	[] Jeg forstod ikke lægen. Jeg følte, at det var mit problem, hvad der skulle gøres.	Slet ikke

376	Jeg aftalte med lægen, at jeg skulle ind og have lavet endnu en mammografi, som jeg ville blive indkaldt til. Der er nu gået [mange] dage, og jeg har fortsat ikke hørt noget.	Ved ikke
386	Sad i det forkerte ventenum. Troede, at det var det rigtige sted, da mit sygesikringskort ved check-in ikke gav mig besked.	I ringe grad
391	Jeg blev desværre ikke opereret. Fik ny tid.	I høj grad
400	Jeg blev ikke indkaldt til første tid via digital post eller på anden vis. Jeg måtte selv kontakte sekretariatet for at finde ud af, hvornår anden tid var aftalt, da jeg heller ikke blev indkaldt til denne via digital post.	I nogen grad
404	De glemte at informere om, at jeg skulle have taget en blodprøve.	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?
11	Manglede i starten af mit behandlingsforløb information på et klart og forståeligt dansk. Der blev her talt i fagtermer og de forskellige læger, jeg blev undersøgt af, var [svære at forstå], hvorfor der i nogle tilfælde opstod sprogbarrierer og dermed tab af forståelse af den konkrete status og det videre forløb, beklageligvis. [Kommunikation og information]	I nogen grad
14	Jeg kan kun rose personalet for deres omsorg og arrangement. Jeg bliver genindkaldt til brystundersøgelse, da en overlæge ikke havde fulgt proceduren ved den forrige undersøgelse, hvor jeg var blevet henvist gennem egen læge. Jeg bliver indkaldt til en ny mammografering, og 13 dage senere til ultralyd scanning. Jeg bliver indkaldt til samtale og undersøgelse 3 uger senere, og om 10 uger skal jeg til en ny scanning. Jeg har fået at vide, at det ikke er brystkræft. Fra jeg får brevet med tilbud om ny brystundersøgelse, og til en ny scanning er der så gået 17 uger, og det er lang tid, hvor jeg på den ene eller anden måde ikke kan få afsluttet en sag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
38	Jeg fulgte læge NN fra Aarhus til Viborg. Han er den helt perfekte læge og en kæmpe kapacitet. [Kontaktperson]	I meget høj grad
45	Jeg synes, sygeplejerne skal lytte til, hvad jeg har at sige om min tilstand. Jeg var hjemme [knap en uge], hvor jeg igen blev indlagt med smerter i venstre side på akutafdelingen. Der kom sygeplejerske NN og sagde, jeg blev indlagt, men de vidste ikke, hvornår lægen havde tid til at kigge på mig, og at jeg kom bagerst i køen, så havde hun tegnet tingene op, sagde hun. Jeg var selvfølgelig ked af det, men det var sådan, det var i weekenden. Jeg fastede rigtig lang tid, fordi der ikke var nogen, der havde tid til at se på noget. Det synes jeg ikke er i orden, men det kunne jeg høre, at flere af dem på stuen havde gjort. Jeg synes, når man er syg i forvejen og så skal faste, går der lang tid inden, jeg kom mig igen. Derudover har jeg psoriasisgigt og fik flere udbrud, som de ikke tog sig af. Jeg lå en nat og græd, jeg havde bare ondt, døren blev bare lukket ind til mig, selvom jeg havde sagt, jeg gerne ville have den på klem, men efter et par timer fik jeg noget smertestillende, det synes jeg virkelig ikke, de har forståelse overfor, de burde have et kursus i hvor ondt, det kan gøre. Jeg tænker, det er fordi mit immunforsvar er nede. Jeg fik så mange udbrud en nat på K11, så jeg ikke kunne gå, og da jeg midt om natten skulle på toilet og bad om en rullestol: "det kan ikke passe, der står du er selvhjulpel, hvad gør du derhjemme". Alt det skulle jeg til at forklare midt om natten. Jeg synes det er dybt urimeligt, at de ikke ved, hvor slemt det kan være. Jeg tænker, de ikke sætter sig ind i de ting, jeg fejler ved siden af, og det var tydeligt, de ikke vidste noget om det. Det var en meget dårlig oplevelse samtidig med, at jeg havde det skidt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	I ringe grad
51	Der var et venligt og imødekommende personale, lige fra sygeplejersker til læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Der har været mange forskellige læger. Har ikke mødt den samme to gange! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Jeg havde en frygtelig hovedpine, da jeg ankom. Efter undersøgelsen var de så søde at give mig hovedpinepiller. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
70	Jeg har desværre været igennem et utilfredsstillende forløb på Regionshospitalet Viborg med min kræftsygdom, og kan ikke overskue at udfylde skemaet, idet jeg pt. ikke orker at sige noget positivt om behandlingsforløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

76	Jeg synes, dagafsnittet fungerer godt. Mave- og tarmkirurgisk Afdeling, hvor man bliver henvist til, hvis der ikke er tid i dagafsnittet, fungerer dårligt. Tre gange er jeg blevet "parkeret" uden en afsluttende undersøgelse. Hvis ikke der er tid, er det ok, men ekstremt lange ventetider, uden megen information, er opslidende. Særligt hvis man er fastende. To gange er jeg blevet sendt hjem uden behandling. Tredje gang gik jeg selv efter et par timer, uden der var sket noget. Det er fysisk og psykisk utilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
81	Var indkaldt [over middag] (det var et afbud). Hvis man skal have lavet den prøve til Serumsinstituttet skal man møde inden [middag]. Derfor har jeg tænkt, at der var sket en fejl. [Kommunikation og information]	I nogen grad
85	Jeg syntes [lægen] gjorde noget godt, for hun sagde, at det var en lille knude i venstre bryst, kun 13 mm., så hvis det blev til en operation, var det kun en lille operation for brystkræft. Det beroligede mig meget. Men forløbet er ikke afsluttet endnu. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
94	Tusind tak for god og upåklagelig behandling :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
110	Alt til UG.	I meget høj grad
117	Hvis clipsene efter operationen var blevet fjernet på ambulatoriet, og ikke ved egen læge, ville jeg måske have fået en mere præcis information om, hvad udposningen skyldes, og om det er noget, der på længere sigt kan have betydning. Jeg synes bestemt, at ambulatoriet gjorde det godt, både ved forundersøgelsen og ved operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
121	Kunne ikke komme til andet sygehus []. Derefter har jeg søgt privathospital. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
132	Viborg Mamacenteret. Fint, at de har rykket venteværelset. Super modtagelse og afslutning den dag man blev opereret! Hvis man skal have flere udtømninger af væske, lad patienter få det gjort på andre steder, hvis man selv spørger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
165	På med ja-hatten, forståelse og tid til patienterne. De var alle stressede, pånær hende, som scannede mig [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
167	Tak for en meget god behandling. Fortsæt i samme spor. I kan ikke gøre det bedre. Tak.	Uoplyst
169	Mangler svar på konferencsamtale omkring min situation. Vidste faktisk ikke, hvad der skulle ske ved dette besøg ud over kontrol. Og det havde jeg netop været til i anden by med mammografi og ultralydsscanning. Har haft henvendt mig på Onkologisk Afdeling for at få hjælp omkring den streng og nu lymfødemed behandling. De henviste mig til, at det var Kirurgisk Afdeling i Viborg, der skal kunne hjælpe mig med strengen, og jeg har fået henvisning til lymfødemed fysioterapeutisk behandling. [Kommunikation og information]	I ringe grad
173	Fantastiske sygeplejersker, der er forstående og tager handling når man ringer. Bare ærgerligt, at det alt alt for tit sker, at telefonsvarener ikke er slået fra, så man er nødt til at ringe til flere forskellige numre for at få kontakt! Det direkte nummer og telefontiden kan man ikke regne med at komme igennem på. Men der bliver givet besked videre og vendt tilbage, når man får fat i sekretær/sygeplejerske! Kommer man igennem bliver der også fulgt op! Der skal sikres, at der ikke går en uge fra scanninger til patienterne kommer på konference på andre sygehuse/afdelinger. For der går yderligere tid fra tilbagemelding til information til patient. Der er for dårlig planlægning, samarbejde og kommunikation afdelingerne imellem. Patienter skal informeres om når deres kontaktpersoner stopper, og have at vide, hvem der overtager med navns nævnelse, så man ved, hvem man skal have fat på for informationer! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
179	Bedre lægefaglig ekspertise til at diagnosticere den rigtige årsag til mit maveproblem. Eventuelt ved kontakt til bedre ekspertise fra andre sygehuse specielt når der ikke er den bedste lægefaglige ekspertise til stede, og min sygdom er meget kompleks. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
193	Syntes alt gik godt.	Ikke relevant for mig
199	Alt var i orden.	I meget høj grad
223	Kun stor ros til afdelingen.	I meget høj grad
226	Alt var fuldt tilfredsstillende for mig.	I høj grad

235	I forbindelse med min operation, opstod der under 48 timer efter operationen en betændelsestilstand i det opererede område. Ved henvendelse (en lørdag) til telefonnummeret i jeres udleverede brochure, fik jeg oplyst, at det ikke var deres bord, og at jeg skulle henvende mig til vagtlægen. Man kunne heller ikke fra sygehusets side foranledige henvisning til nærmeste vagtlæge. Det var ret frustrerende i en sårbar situationen at blive kastet rundt i systemet. Ved opfølgningssamtalen efter operationen, påtalte jeg forløbet, og man lovede at indskærpe overfor pågældende afdeling, at det rent faktisk er deres bord at kigge på patienter med problemer efter operation. Hvis der ikke allerede er rettet op på, hvem der har pligt til hvad, er det absolut et sted, der trænger til forbedring. Den generelle oplevelse af hele forløbet har, udover ovenstående, været fint, og jeg har følt, at jeg blev set og hørt og behandlet med værdighed og omsorg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
237	Jeg ved ikke mere i dag end før diverse besøg.	I ringe grad
238	Personalet var gode til at informere og gode til at involvere sig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
240	Er blevet kastet frem og tilbage [i flere år] og det er først nu, jeg føler der bliver gjort noget. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
241	Alt var ok, men brugte 30 minutter på at finde en p-plads. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
244	Hurtig handling ved at indlægge mig på stedet, selvom jeg nok ikke havde ventet det. Gjorde hvad der blev sagt. Det var nok ganske godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
264	Et sygehus er jo en stor arbejdsplads med mange ansatte. For at det skal kunne fungere godt kræver det megen daglig planlægning. Alligevel udviste afdelingen stor fleksibilitet, da jeg kom lidt tidligt og de begyndte at gøre mig klar med det samme. [Ventetid]	I meget høj grad
267	Lad være med at indkalde unødvendigt. Ring hellere til patienten. Sparer tid og penge for begge parter. [Kommunikation og information]	Slet ikke
268	Jeg har været indlagt og kom efterfølgende til kontrol. Denne gang ved en læge, som slet ikke så mig under indlæggelsen, og det var tydeligt, at han ikke var orienteret om/havde læst journalen! Sød læge, men totalt spild af tid, både hans og min at kalde mig ind! Denne konsultation og tjek af operationsår kunne med fordel have fundet sted hos egen læge! Skal behandles for samme lidelse/forsøg på at afhjælpe at lidelsen opstår igen, og jeg blev orienteret om hvordan det skulle foregå! Da jeg gik derfra tænkte jeg, "Jaja, lad os nu se hvad der sker næste gang jeg kommer! Så sidder der en anden læge med andre ideer!" Det er SLET IKKE rart, og giver utryghed, nøjagtigt som det også skete under indlæggelsen! Her møder man et utal af læger og det er TYDELIGT, at de arbejder hver især ud fra DERES ide om, hvordan problemerne bedst løses! Den slags tilrettelæggelse af sygeforløb BURDE læger tage alle andre steder end over sygesengen! Dags dato er jeg usikker på det videre forløb, og samtidig stavnsbundet til en sygeafdeling jeg ikke føler mig tryk ved! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
274	Synes måske det er et langt forløb. To gange lægevagt, to gange besøg hos egen læge, to gange scanning på andet sygehus, en samtale på Viborg Sygehus og derefter opkald fra lægen med information om, at jeg havde galdesten. Nu igen inkaldt til samtale på Viborg Sygehus med henblik på operation. Synes at vi talte om, at hvis det viste sig, at jeg havde galdesten skulle jeg instilles til operation, så jeg forstår ikke den sidste samtale, og så vidt jeg kan se 15 ugers ventetid på operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
276	Det [personale] der var på stuen, mens jeg fik lavet undersøgelsen, var fantastiske. De var fagligt dygtige og meget opmærksomme på mig. Hele vejen gennem undersøgelsen guidede de mig og fortalte, hvad de så og opmuntrede mig til at klare undersøgelsen uden gener, fordi de kunne deres kram. En ubehagelig undersøgelse blev en behagelig oplevelse. Tak! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
284	Jeg er helt tilfreds med behandlingen, men savner bedre parkering. Glædelig jul. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
286	Sygeplejepersonalet var alle flinke, men de blev sat i en kedelig situation, da de ikke kunne eller måtte oplyse om de tre timers forsinkelse. Jeg havde lidt ondt af dem. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
292	Jeg blev lagt på en stue med en ældre senil dame, der råbte hele tiden, og jeg var lige kommet op fra operation. Personalet reagerede ikke før mine gæster gjorde opmærksom på dette. SURT. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
294	Tarmundersøgelsen var smertefuld, men den undersøgende læge afviste sygeplejerskernes forespørgsel om, om der ikke skulle gives yderligere smertestillende medicin. Jeg vil fremover ikke have foretaget en sådan undersøgelse. Det var alt for smertefuldt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad

298	Man bliver modtaget og behandlet af dygtige og venlige medarbejdere på sygehuset. Det er meget dejligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
305	Syntes, det var en meget ung læge og lægestuderende og følte ikke, at jeg kunne snakke med ham om det, jeg havde brug for. Det var mere hurtigt tjek, konsultation med kollega og "vil du opereres nu". [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
309	Jeg var imponeret over det arbejde og omsorg, der var under opvågning. Jeg synes det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
328	Ordningen med samtaler med forløbskoordinator er fantastisk god og tryghedsskabende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
346	Godt at få navn og telefonnummer på forløbskoordinator. [Kommunikation og information]	I høj grad
349	En god oplevelse efter konstateret tarmslyng [om aftenen]. Operation [den følgende dag om formiddagen]. Men hjemsendelsen [et par dage senere] var for tidligt efter min mening. Døjer endnu med et operationssår, der ikke vil heles []. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
350	Kunne ikke komme igennem på telefon til ambulatoriet til Viborg Sygehus, selvom der blev forsøgt flere gange. Ringede til det opgivne telefonnummer, og her fik jeg til min overraskelse fat i et andet sygehus. Herfra blev jeg henvist til Viborg, hvorfra indkaldelsen var kommet, men her kunne jeg som nævnt ikke komme igennem. Jeg valgte at køre op og tale direkte med dem på afdelingen. Her var de også meget flinke og tog sig fint af det hele. Fint nok. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
355	Forskelligt personale fra gang til gang. Flere udsættelser af møder m.v. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
358	Super behageligt. Gik glad derfra.	I meget høj grad
359	Så godt, tusind tak.	Uoplyst
369	Jeg ville ønske for alle, at der var en dansk læge, hvis ikke der så var en sygeplejerske, der var dansk, som kunne hjælpe med at forstå, hvad der blev sagt. [Kommunikation og information]	Slet ikke
371	Det var fint nok. Jeg vil dog sige, at efter at cysten var tømt, og jeg fik at vide, at jeg ville få svar på prøven efter ca. en uge, og der så samme dag kom besked i e-boks, at jeg skulle komme til samtale på et givent tidspunkt for at få svar på prøven. Der blev jeg bange. "Indbydelse til samtale for at få svar" gjorde at jeg tænkte: "så er det noget rigtig grimt, altså cancer." Det blev et svar, der lød: "Det er så "mudret", at vi ikke kan bruge det til noget, men du vil få taget en vævsprøve i dag, og du vil så få svar om godt en uge". Jeg var næsten sikker på, at det var et negativt svar, jeg ville få, og jeg begyndte at forberede mig på det værste. Heldigvis var celleforandringerne helt fredelige. Efterfølgende oplevede jeg en enorm "tomhedsfølelse". Godt at der ikke blev et kemoforløb. Men jeg ville ønske, at vævsprøven var blevet taget samme dag eventuelt i stedet for tømning af cysten. Ellers vil jeg sige, at der ikke er noget at klage over! Det hele skete i løbet af efteråret med tre besøg. Og ja, godt at udfaldet blev, som det blev. Personalet var dygtige og nærværende, men som patient er man lidt sårbar, når der bliver spørgsmål ved ens sundhed. Godt tilfreds. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
372	Jeg var godt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
377	Første besøg måtte udsættes pga. at udrensning ikke var OK. Det medsendte afføringsmiddel var ej effektivt nok til opgaven. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
385	Kompetent og omsorgsfuldt personale, der var gode til at informere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
386	[]	I ringe grad
391	Jeg fik en seng, da jeg havde lidt hovedpine af at faste.	I høj grad
400	Jeg blev behandlet meget venligt. Der var en god og afslappende atmosfære omkring min behandling, hvilket var rart under omstændighederne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad