

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Afd. V

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	412
Besvarelser fra afsnittets patienter:	223
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

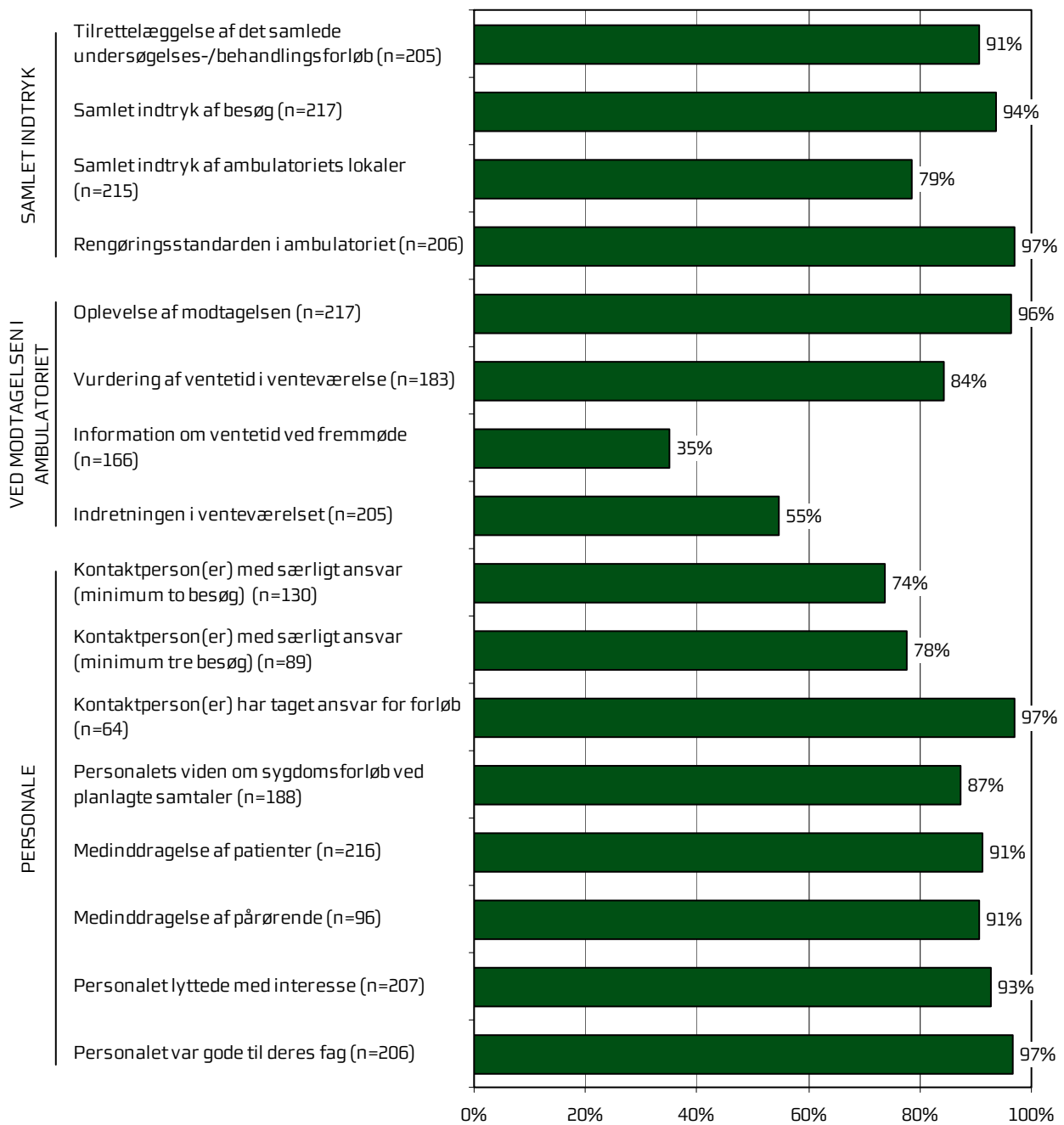
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

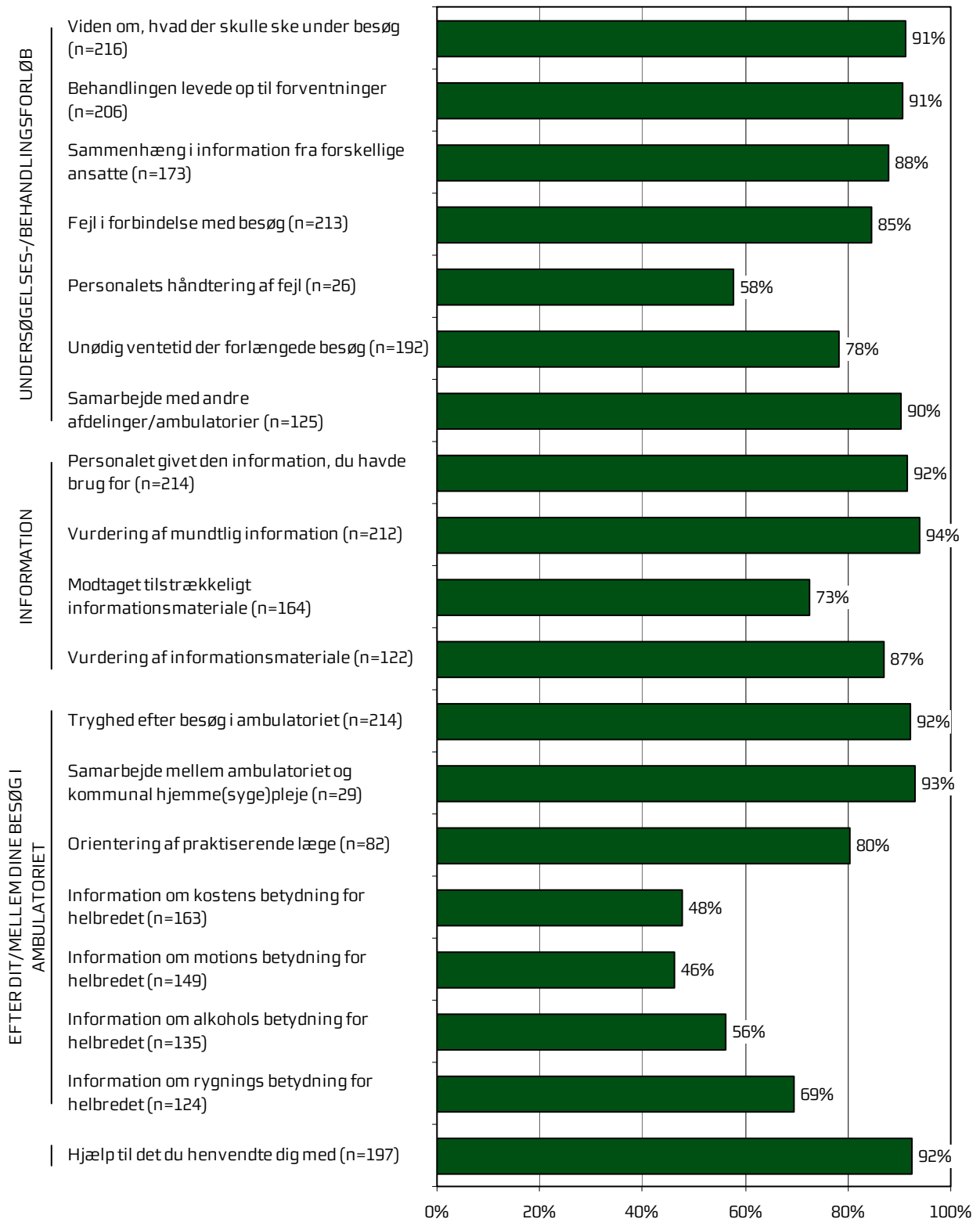
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

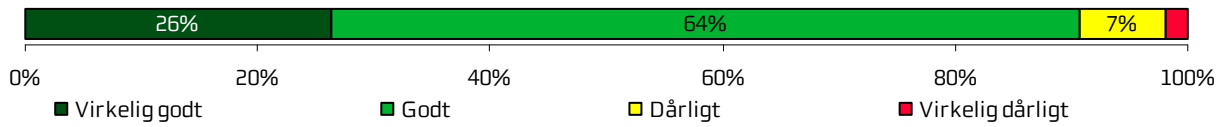
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

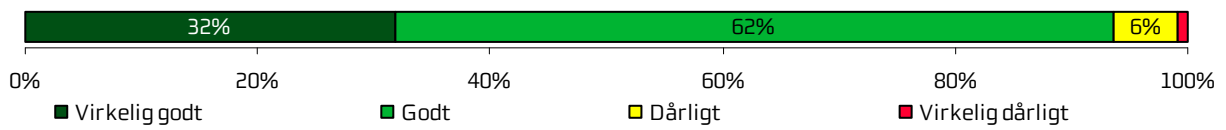
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

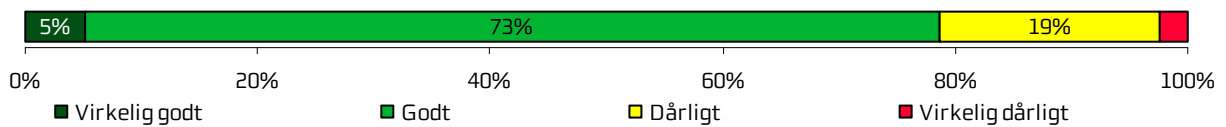
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=205)



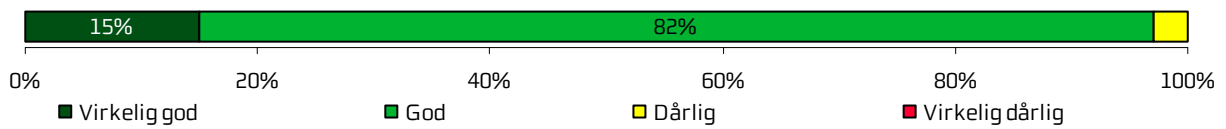
Samlet indtryk af besøg (n=217)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



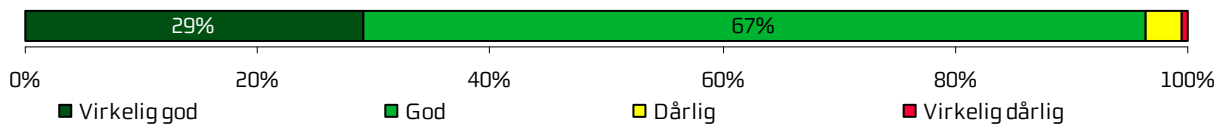
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=206)



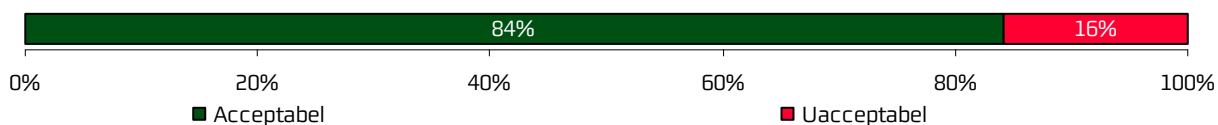
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	-	-	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

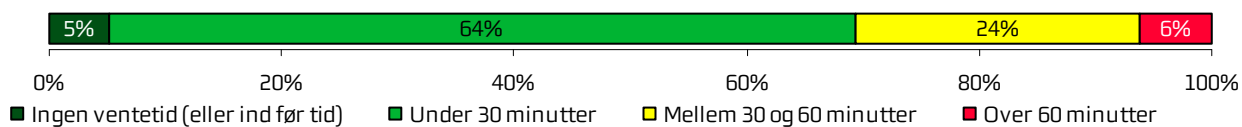
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



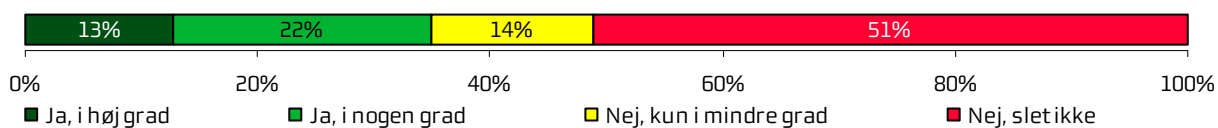
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=183)



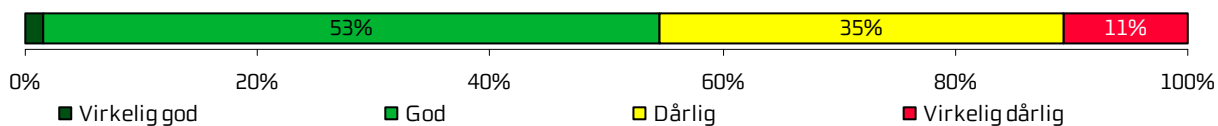
Længde af ventetid i venteværelse (n=176)



Information om ventetid ved fremmøde (n=166)



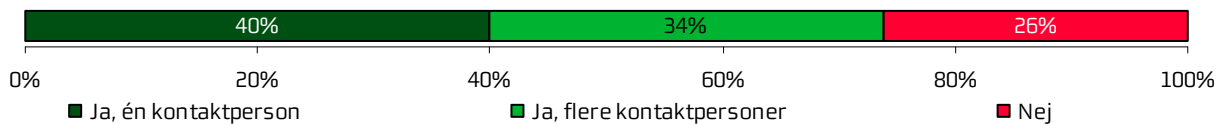
Indretningen i venteværelset (n=205)



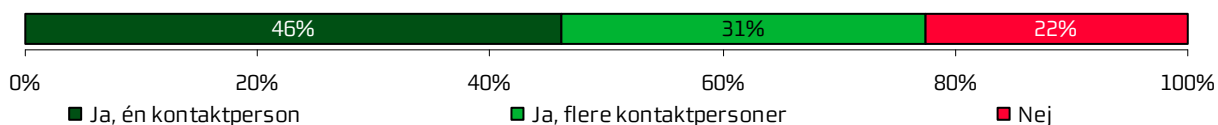
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	-	-	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	-	-	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	55 %	-	-	100 % *	54 %	81 %

Personale

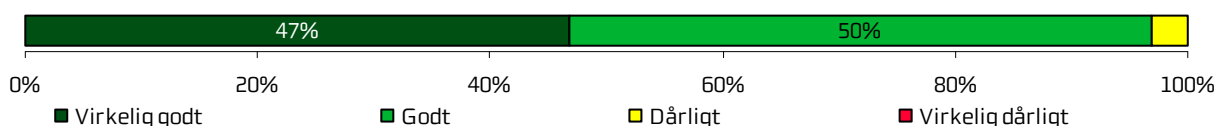
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



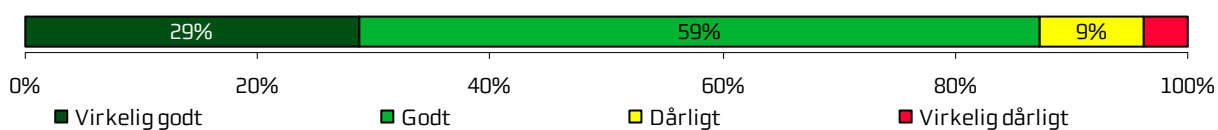
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=89)



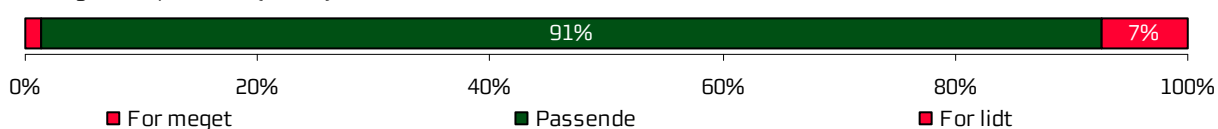
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



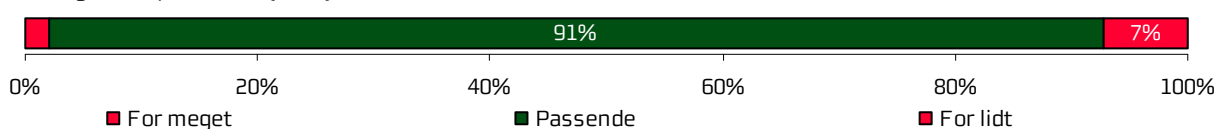
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=96)



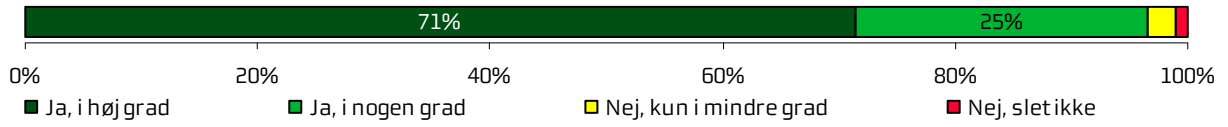
Personalet lyttede med interesse (n=207)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	74 %	-	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	-	-	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

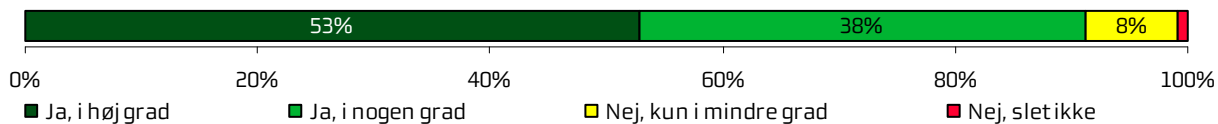
Personalet var gode til deres fag (n=206)



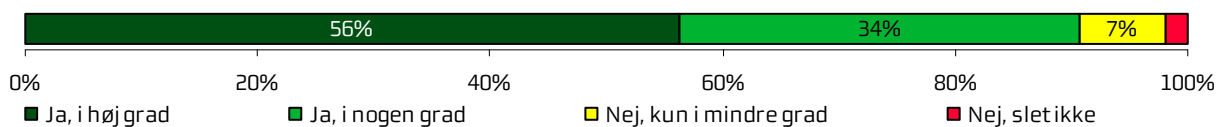
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 % *	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

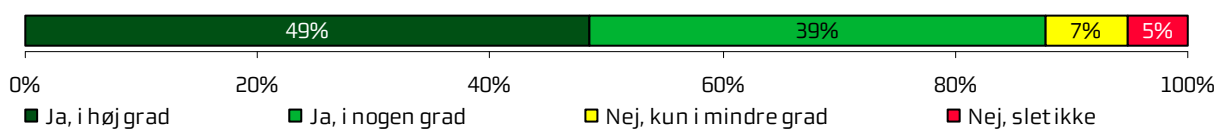
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



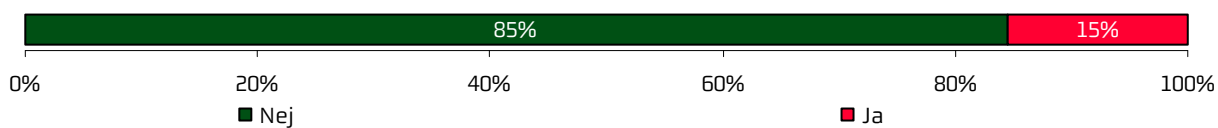
Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



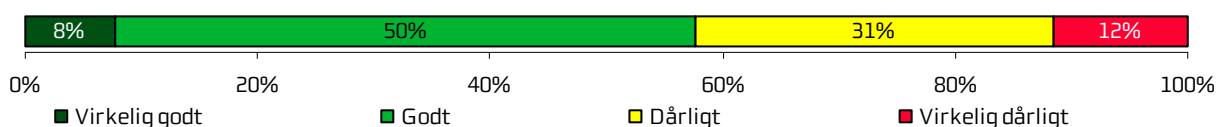
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



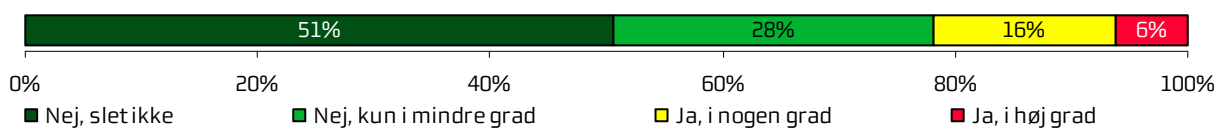
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



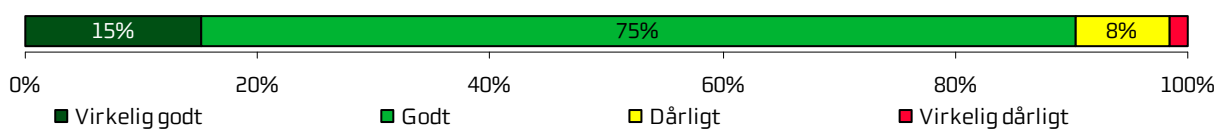
Personalets håndtering af fejl (n=26)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=192)



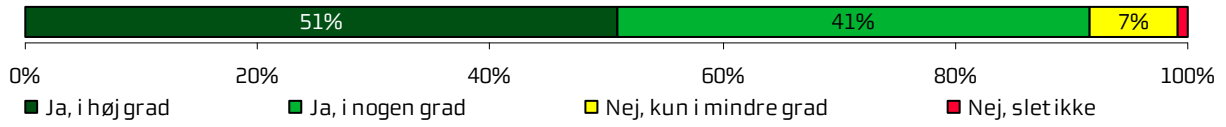
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



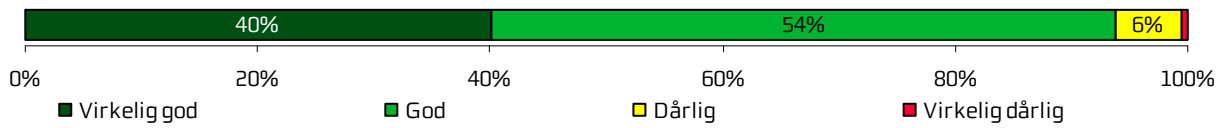
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	-	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	-	-	100 % *	31 %	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	-	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Information

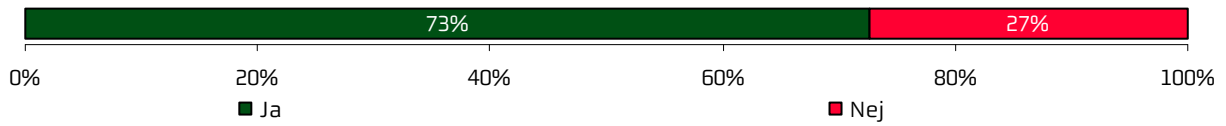
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



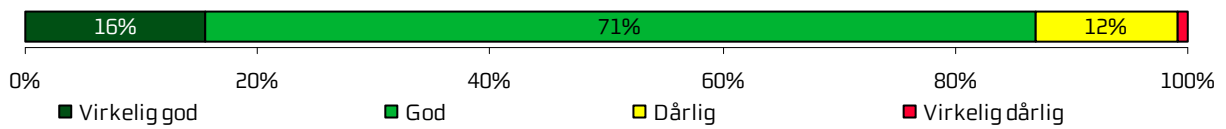
Vurdering af mundtlig information (n=212)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=164)



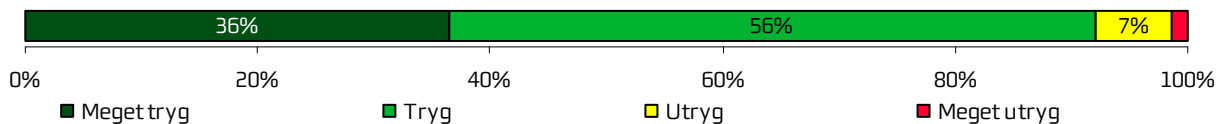
Vurdering af informationsmateriale (n=122)



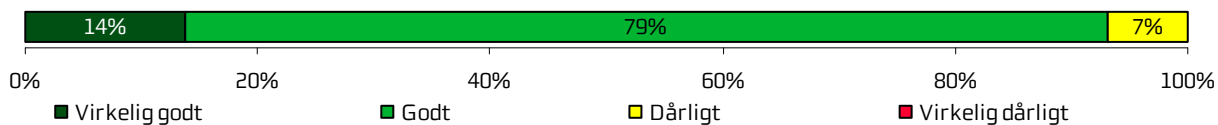
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	100 % *	53 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	100 % *	80 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

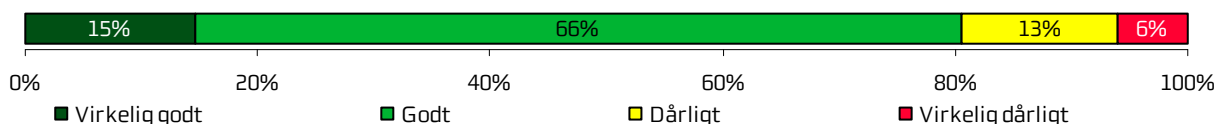
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



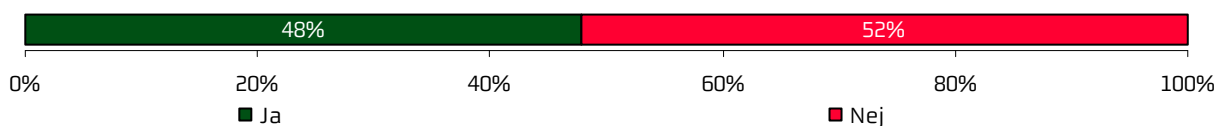
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



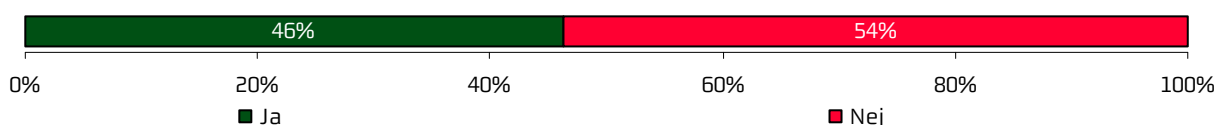
Orientering af praktiserende læge (n=82)



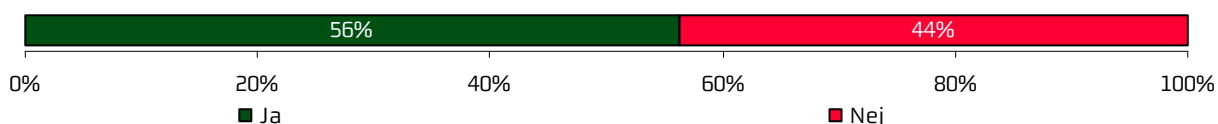
Information om kostens betydning for helbredet (n=163)



Information om motions betydning for helbredet (n=149)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=135)



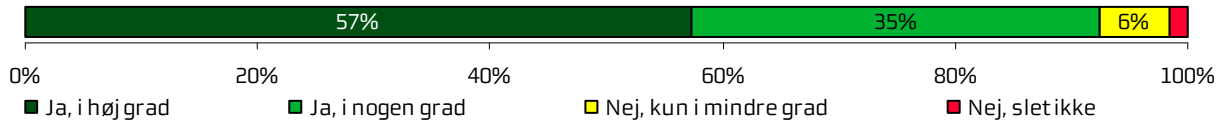
Information om rygningens betydning for helbredet (n=124)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	-	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	48 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	46 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=197)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	100 % *	75 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		27
Kommunikation og information		6
Kontaktperson		7
Kvalitet i behandling		15
Pleje		7
Relationer til personale		11
Ventetid		8

Afd. V

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Afd. V	Modtagelsen
2	Travl dag.	God
3	Venlig og positiv.	Virkelig god
3	Venlig og positiv.	Virkelig god
6	Jeg ventede i tre timer og blev ikke oplyst om hvorfor. Måtte selv henvende mig, før jeg fik nogen form for information. Selve samtalen med læge NN tog to minutter. Jeg ventede i tre timer på to minutter!!!	Virkelig dårlig
8	Kun positive betragtninger. Smilende lægesekretær, der viste mig vej til, hvor jeg skulle vente.	Virkelig god
9	Jeg mødte op og blev sendt igennem [] effektivt.	God
10	Det var udmærket, ikke prangende.	God
15	Ambulatoriet er igen blevet flyttet, og venteværelset er åbenbart fejlplaceret på den forkerte side af gangen og benyttes ikke.	God
17	Det svinger.	God
18	Nej.	God
19	Venligt, imødekommende personale.	Virkelig god
20	Modtagelse var ok. Lidt ventetid. Fin samtale med lægen, men opfølgning af det lægen ordinerede gik helt galt.	God
26	Lang ventetid.	Dårlig
31	Professionel.	Virkelig god
32	Hvis man så bliver indkaldt til konsultationen af ens kontaktsygeplejerske/kontaktperson, vil man føle sig tryk og velkommen.	God
34	Sød og smilende modtagelse. Men var ventet og følte sig velkommen!	God
39	Både læger og sygeplejersker ar altid i rigtig godt humør.	Virkelig god
49	Søde og venlige. Opmærksomme og hurtige :-)	Virkelig god
51	NN, der sidder i receptionen, giver altid en god service. Hun kendes ens navn og fortæller kort, hvilket sted man skal hen, og hvor længe man kan forvente, der går.	Virkelig god
52	Afdeling V har en af de bedste sekretærer på/i hele sygehuset. Hun har været der i mange år [], og fortjener super meget ros. Kan desværre ikke huske hendes navn, men hun er der altid og hjælper above and beyond med alt hun kan.	Virkelig god
53	Søde hjælpsomme mennesker.	Virkelig god
59	Ambulatoriet var flyttet, uden at jeg var orienteret, hvorfor jeg var tæt på at komme for sent, og så i regnvejr.	God
60	Nej, ingen.	Virkelig god
63	Smilende og imødekommende velkomst. (Jeg har været der adskillige gange tidligere). Noget nyt og anderledes var at få stukket en såkaldt indkaldebrik i hånden. Den skulle lyse op, når det var tid at gå til undersøgelsesstuen. Det virker MEGET upersonligt!!! Heldigvis kom min velkendte læge NN mig i møde...	Virkelig god

✎ 64	Almindeligt 'indtjek'.	God
✎ 66	Receptionisten er MEGET langsom, altid. Eksempel: Står klar med mit sygesikringskort. Siger mit fornavn/efternavn samt mødetidspunkt. Hun vil ikke se sygesikringskortet, men leder i stedet for i LANG tid i systemet. Til sidst vil hun se kortet alligevel, finder mig med det samme, skældte mig lidt ud over, at hun ikke kunne finde mig før, da jeg ikke havde sagt mit mellemnavn! Hun har også undladt at fortælle, I flyttede afdeling [og] at jeg skulle gå til en anden bygning.[] Det var en sygeplejerske, der fandt mig, tilfældigt og for sent.	Dårlig
✎ 68	Meget imødekommende og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 73	Jeg var lidt forvirret, om jeg var det rigtige sted henne, da det var et nyt sted, fra sidst jeg var der. Det udtrykte jeg over for kvinden ved modtagelsen, som bekræftede på en meget venlig måde, at det var der, jeg skulle være. Hun forklarede klart og tydeligt det nye system for indkaldelse hos lægen, og hvor jeg skulle henne for at vente. Og hun gjorde det hele med et smil. Det satte jeg pris på.	Virkelig god
✎ 74	Jeg havde et brev med mødetid [om morgenen]. Ambulatoriet sagde, at jeg først havde en tid [om eftermiddagen].	God
✎ 75	Det virkede uorganiseret.	Dårlig
✎ 78	De er rigtig søde og byder en velkommen med det samme, man træder ind.	Virkelig god
✎ 81	Det ville være dejligt med en oversigt over ventetid. Så kunne man gå en tur, få en kop kaffe osv.	God
✎ 83	En mere smilende og imødekommende sekretær ville være ok. Førrige gang, jeg var der, følte jeg mig mere velkommen.	God
✎ 87	Nej, den var meget almindelig.	God
✎ 92	Jeg synes, at det gik hurtigt med at blive modtaget og tjekket.	Virkelig god
✎ 93	Flinke og rare mennesker.	Virkelig god
✎ 94	Meget utilfredsstillende forløb. Ingen tovholdere, ingen..	Uoplyst
✎ 95	Hver gang jeg ankommer på afdelingen, føler jeg mig virkelig tryk, da det er de samme mennesker, jeg bliver undersøgt/behandlet af, hvilket gør en stor forskel, når man er syg.	Virkelig god
✎ 96	Den kunne godt være en anelse mere "varm".	God
✎ 97	Der var tydeligvis travlhed på afdelingen. Havde ondt af, at personalet havde så travlt.	God
✎ 102	Altid venlige, når man melder sig.	God
✎ 103	God idé med briksystemet, når man møder.	Virkelig god
✎ 106	Var lidt i tvivl om, hvor jeg skulle melde ankomst.	God
✎ 107	Modtagelsen var ikke bemanded ved ankomst, der dukkede dog en op i løbet af fem til ti minutter.	God
✎ 116	Jeg skulle finde ambulatoriet, havde ikke fået oplyst, at det var flyttet. På min indkaldelse stod den gamle adresse.	God
✎ 118	Jeg bliver altid mødt med smil og interesse af de to sygeplejersker og den læge, der tilser mig.	Virkelig god

Afd. V

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afd. V	Fejlhåndtering
1	For meget ventetid. Personalet forstod ikke, ventetiden er skrækkelig, når man ikke har spist siden dagen i forvejen!	Uoplyst
7	Jeg fik at vide af en læge, at et tal var faldet, hvilket var godt, men da jeg så kom i ambulatoriet på grund af yderligere forværring, viste det sig, at det tal, jeg var informeret om, var faldet, var "rettet" tilbage til udgangspunktet, hvilket var et meget kritisk tal, uden jeg fik besked herom. Dvs. at jeg i princippet gik i 14 dage med forkert svar.	Dårligt
10	Jeg oplevede, at forskellige mennesker var uenige/usikre på, hvad der skulle ske, hvad jeg fejlede. Ved ikke, om det er en fejl, men det gjorde indtryk, og jeg blev ked af, at jeg gang på gang mødte på til uforberedt personale.	Godt
12	Ved ikke, om det er en decideret fejl, men jeg måtte selv ringe og høre, om jeg egentlig ikke snart skulle til scanning, hvor de sagde, at det var en fejl, jeg ikke var blevet indkaldt.	Godt
13	Manglende kontrol af medicinliste.	Uoplyst
19	Det blev glemt at tage en blodprøve [], inden min remicadebehandling, men dette løste vi, og jeg fik en ny tid få dage senere. Så det var fint.	Virkelig godt
20	Lægebesøget forløb, som jeg forventede, med god information og dialog. Samtalen bagefter med plejepersonalet, angående bestilling af prøver, scanning og medicin var ikke eksisterende, og senere kom det med post, og det var forkert. Har lige fået taget blodprøver, som var bestilt to gange, og måtte selv ringe for at få det aftalt rigtigt.	Godt
23	Man havde glemt at bestille medicinen.	Godt
30	Jeg var til lægesamtale. Det følte, som om lægen ikke vidste, hvem jeg var, og hvad jeg var der for. Ved mine spørgsmål skulle de undersøges på pc eller i journalen. Det følte jeg ikke, jeg fik noget ud af. Det virkede meget uforberedt.	Uoplyst
32	Jeg kom ikke ind til den læge, som jeg var blevet lovet. Lægen (som jeg ikke konsulterede) skulle have vurderet, om et nyt behandlingsforløb var bedre end det tidligere. Set i det lys er ventetiden ikke forbi endnu, og den slutter først om et nogle dage. Jeg er blevet tilbudt en telefonkonsultation af den læge, som jeg skulle have været behandlet af.	Dårligt
35	Mine tider var ikke skrevet op, så det passede ikke med det, jeg fik at vide og det, i havde skrevet ned.	Godt
42	Jeg skulle til samme undersøgelse to gange.	Godt
43	Jeg blev informeret om, at jeg skulle komme til ambulatoriet [tidligt om morgenen], da der stod i et brev fra ambulatoriet, at jeg skulle komme om formiddagen. Blev ringet op af ambulatoriet på selve undersøgelsesdagen og blev bedt om at komme hurtigst muligt [senere på morgenen]. Det var lidt indviklet for mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Diagnosen var ikke opdateret. Lægen/professoren havde ikke læst journalen.	Godt
47	Jeg har fået foretaget kikkertundersøgelse to gange i løbet af et år. Det kunne jeg have undgået, hvis der var blevet taget flere prøver første gang. Som ikke-fagperson undrer jeg mig også altid over, hvordan samme undersøgelse kan vise to forskellige svar, når mine blodprøver altid har været positive!!	Dårligt
48	Ved første besøg var edb'en nede, hvilket gjorde det svært for lægen. Efter første telefonsamtale fik jeg et brev med, hvordan medicinen skulle tages. Havde fået at vide en tablet tre gan-	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

	ge, i brevet stod tre tabletter en gang daglig.	
✎ 52	Ikke så meget fejl som [problemer med at forstå lægen].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 56	Ofte var blodprøver ikke i systemet, når jeg havde planlagte blodprøver.	Godt
✎ 58	Recepten til medicin rækker ikke til næste besøg/aftale.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 67	Et år gamle svar på nye prøver. Speciallæger med vidt forskellige meninger om samme problemer. Skiftede meninger mindst fem-seks gange.	Virkelig dårligt
✎ 74	Alt for lang ventetid.	Dårligt
✎ 75	- Sygeplejersken der spurgte, om jeg var under behandling med medicin, kendte ikke SA-DOSTATIN, som jeg får hver [måned]. Og det fremgår ud af min journal!?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	- Jeg skulle efter en times forløb drikke et glas vand, som allerede stod på et bord (uden låg!) på den stue, hvor jeg blev gjort klar, og hvor der lå en [] mand og hostede.	
✎ 77	Fik forskellige oplysninger ved de forskellige samtaler med lægerne.	Uoplyst
✎ 79	[]. Mine to senere forløb med læge NN har været helt i top. Men [ved] mit første besøg, mødte jeg en [] læge, som ikke kendte til [sygdommen] og ikke havde sat sig ind i noget. Heller ikke at svarene fra prøverne ikke var kommet! Så min mand og jeg kom forgæves. Vi havde begge måtte flytte MEGET vigtige møder/rejser og var derfor godt ærgerligt. Fejlen: At ulejlige os, når der ikke var noget at tale om.	Dårligt
✎ 80	Jeg oplevede, at sygeplejersken ikke helt havde styr på, hvad jeg skulle have bestilt tid til, men det var ok, jeg fortalte hende det.	Godt
✎ 82	Dette gælder ikke en enkelt konsultation, men flere kontakter med ambulatoriet og i forbindelse med blodprøvetagning. Der har i lang tid været problemer med at bestille ny recept. Når man kontakter ambulatoriet telefonisk glemmes recepten, så man flere gange må tage kontakt, før recepten bliver lavet. Det er min fornemmelse, at der er nogle processer, som ikke er på plads, eller læger som springer for meget rundt i opgaver, og dermed glemmer. Når man får en ny tid til kontrol, bliver der sat tidspunkter for, hvornår man fx skal have taget blodprøver. Når dagen så kommer, har jeg mange gange oplevet, at blodprøver ikke er bestilt, og jeg så skal gå fra Bylaboratoriet, hen til ambulatoriet, vente på sygeplejerske, forklare problemet, få dem til at finde oplysningerne og så bestille blodprøver. Derefter skal jeg igen ned i Bylaboratoriet, trække nyt nummer og så få taget prøverne. Dette scenarium er sket gentagende gange. [] Ved ny medicin, som ikke er tilskudsberettiget, hvor der skal ansøges om tilskud til medicinen, har der sidste gang været så store problemer, at jeg selv blev nødsaget til at kontakte den administration, som står for godkendelserne, da jeg gentagende gange var blevet forsikret af flere læger og lægesekretærer, at ansøgningen var sendt af sted. Min forståelse er, at ved kontakt til ambulatoriet blev det glemt gentagende gange, hvor det til sidst lykkedes en at sende ansøgningen, efter de havde genfundet min journal, som var blevet væk. Jeg husker ikke den eksakte periode dette stod på, men jeg er ret sikker på, at det var flere måneder. Jeg er blevet ringet op af sygeplejersker, som mente at mine undersøgelser viste, at jeg havde det enormt skidt, og derfor skulle have en hurtig tid for at snakke med lægen. Dette er vel og mærket et stykke tid efter, jeg fik at vide, at man ikke lige kunne finde min journal.. Da jeg så kommer ind til konsultation med lægen, kan han fortælle, at min sygdom er i bero, og det ikke har set finere ud nogensinde. Så her står min forståelse af, når jeg en uge før hører en sygeplejerske fortælle, at det står så slemt til, og ugen efter hører, at det går rigtigt godt. I de papirer jeg får med, ligger et blå notepapir klistret på med journalmangler, og da jeg spørger sygeplejersken, siger hun, at den har aldrig været væk, ikke så vidt hun ved af. Efter den oplevelse har jeg en fornemmelse af, at det slet ikke var min journal, sygeplejersken kiggede i, da hun ringede og fortalte, hvor skidt det stod til. Som jeg startede med, så virker det til, at der er processer, som ikke virker, eller som ikke er implementeret på ambulatoriet. Min sidste konsultation gik fint, og det gjorde blodprøverne også, man kan håbe, de er ved at få styr på det.	Dårligt
✎ 85	Var mødt op til undersøgelse, fastende, men blev sendt hjem igen.	Dårligt
✎ 87	Jeg oplevede, at man gav min forkert besked om noget medicin, jeg skulle have, men jeg blev så ringet op for at rette fejlen.	Godt

- | | | |
|-------|--|--------------------------------------|
| ✎ 88 | Sidst jeg var i ambulatoriet, var 'min egen' læge ikke til stede. Det var/er ofte en dårlig oplevelse med en læge, [der er svær at forstå]. | Uoplyst |
| ✎ 90 | Vi var to med samme fornavn som skulle til samtale lige efter hinanden. Lægen bytte desværre om på os! Kaldte den anden patient ind til samtale om min journal/mit forløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ 94 | Fik at vide, jeg havde en alvorlig gen-fejl, men efter at have drøftet alt omkring fremtidsudsigter havde hun læst forkert. Jeg havde IKKE genet. Meget uforberedt samtale fra den læge. | Uoplyst |
| ✎ 95 | En enkelt gang fik jeg forkert medicin, dog ikke noget skadeligt. Det skal siges, at det var ikke personalet skyld, men det firma der står for forsøget. | Virkelig godt |
| ✎ 107 | Der gik over et år, fra jeg var til konsultation, og det nærmere forløb blev aftalt, til jeg fik den aktuelle undersøgelse. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 108 | Misinformation i forhold til, hvorfor jeg var i dette forløb. Jeg var henvist af egen læge og har på ingen måde selv bedt om at skulle i dette forløb på sygehuset. Da jeg var til den sidste samtale, var det hos NN []. Hun behandlede mig meget dårligt. Jeg vil opfordre jer til at kontakte den sygeplejerske, der også var tilstede under samtalen. NN talte meget grimt til mig, og jeg sagde flere gange fra, da jeg ikke mente, hun skulle/kunne tale til mig på den måde. Hun mente, at jeg spildte hendes tid osv. Jeg kan oplyse, at jeg tidligere i mit forløb har haft god kontakt med en [anden] læge []. Vi havde den samme indgangsvinkel til det, og det betød bl.a., at han ønskede at [hjælpe mig bedst muligt]. Jeg kan samtidig oplyse, at NN ikke sørgede for, at informere mig om, at hun havde afsluttet mit forløb og slettet den næste tid, jeg havde. Heldigvis var jeg forhindret i at møde op på datoen og fik oplysningen om, at mit forløb var afsluttet, da jeg ringede for at flytte tiden. Det er simpelthen uacceptabelt at behandle folk på den måde. | Virkelig dårligt |
| ✎ 118 | Simpel fejl med hvor meget medicin, jeg skulle have med hjem, så jeg havde til næste møde. Vi løste det ved, at jeg kom forbi og hentede det sidste, jeg skulle bruge, så intet problem. | Godt |



Afd. V

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
3	Særdeles omhyggelig undersøgelse, hvor jeg løbende blev orienteret om undersøgelsens forløb.	Virkelig godt
8	Det er acceptabelt, at der er ventetid. Det er jo ikke alle patienter, der tager samme tid, og det er jeg fuldt ud indforstået med og har altid en god bog med :-)	Virkelig godt
9	Tilfreds. Føler, mine ønsker blev hørt.	Godt
17	Synes, at kontaktlægen er blevet skiftet en del, selvom jeg fik en specifik pga. graviditet. Ikke helt tilfredsstillende.	Godt
18	Nej slet ikke.	Godt
20	Jeg synes, det nye venteværelse er u hensigtsmæssigt. Alt hvad sekretæren og sygeplejersker på kontoret [siger], kan høres af dem, der sidder på gangen. Jeg har ikke behov for at høre det.	Dårligt
21	Det er rart altid at komme til samme læge. Kender hinanden og konsultationen gøres kortere.	Godt
25	Jeg er generelt meget taknemmelig over personalets måde at være på; generelt meget søde og imødekomende. Jeg har nogle gange måttet ringe til dem lidt akut og bede om råd og vejledning m.v., og de har altid sørget for, at jeg blev kontaktet samme dag af en sygeplejerske, som så har koordineret med en læge osv. Eneste "ubehag" har været, at man uundgåeligt skifter læge fra gang til gang, og det kan give én lidt en oplevelse af, at overblikket over forløbet går tabt (bortset fra mit eget overblik over det). Uanset dette, er jeg godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
28	Det hjælper, når det er en af lægerne NN på afdelingen, der fører ordet.	Dårligt
32	Der mangler overblik i min behandlingssituation, ligesom der mangler en, der tager ansvar og styring. Derfor sker der for mange fejltagelser og dermed en fordyrende behandling for både samfundet og patienten.	Dårligt
34	Intet fokus på livsstil (rygning/kost/motion/alkohol), trods den store betydning, det har/ville have for mit sygdomsforløb.	Godt
39	Nu er det lidt svært at sige noget om venteværelset, da der slet ikke er noget venteværelse, der hvor jeg kommer. Gør ikke så meget, da der sjældent er ventetid.	Virkelig godt
45	Altid venligt og smilende personale, der også synes at have et godt forhold indbyrdes.	Virkelig godt
52	Afdelingen flytter meget rundt og ændrer arbejdsrutiner, hvilket af og til fører til, at ting bliver glemt/overset.	Virkelig godt
54	Fortsat en god arbejdslyst!	Godt
60	Jeg bliver rigtig godt behandlet []. Næsten samme læge NN hver gang.	Virkelig godt
62	God behandling på afdeling.	Virkelig godt
63	Jeg er multipatient med [adskillige alvorlige sygdomme]. Afdeling V er god til at samarbejde med de andre specialister.	Virkelig godt
64	Jeg er særdeles godt tilfreds med den behandling, jeg modtager fra min faste kontaktlæge i ambulatoriet. Det kan vist ikke gøres bedre.	Virkelig godt
66	Det er utrygt og frustrerende at møde en ny læge hver eneste gang, man skal til undersøgelse. Senest var det læge NN. Jeg havde en fornemmelse af, at han grinede af mig for sig selv. Jeg forstod ham ikke, han hørte dårligt efter, hvad der blev sagt. Jeg havde flere spørgsmål end svar, da jeg gik. Sygeplejersken var til gengæld sød og hjælpsom.	Godt

✎ 68	Jeg oplevede, at der opstod en misforståelse mellem lægen på afdeling og læge NN på andet sygehus.	Godt
✎ 70	Jeg er meget glad for min læge NN, og når jeg har møder med ham, får jeg al information, og der er styr på det. De andre læger er rigtig søde, men føler ikke, de ved lige så meget som NN eller kan hjælpe mig lige så godt. Jeg fik en gang at vide af NN, da jeg havde maveproblemer, at jeg skulle ringe ind, hvis mine kramper tog til, og jeg fik blod i afføring og feber. Det skete, og jeg ringede ind, da min feber var aftagende, men fik at vide, at sådan noget skulle jeg ikke ringe ind for. Jeg kunne se om det blev bedre, og ellers måtte jeg ringe et par dage efter. Forklarede, jeg havde talt med NN tidligere, men blev affejet. Det var skuffende, for jeg ringer bestemt ikke ind bare for at sludre, kun hvis jeg bliver i tvivl om det gælder [min sygdom]. Der var en gang, hvor jeg ventede i næsten en time, det er for lang tid for mig at vente. Jeg ved, der kan komme akutte ting, men når man ikke bliver informeret og skal på arbejde efter, så dur det ikke. Ellers er jeg glad for hjælpen med alt og føler mig meget sikker i hænderne på NN/er!	Godt
✎ 72	Jeg synes, de var flinke og hjælpsomme alle dem, jeg har snakket med.	Virkelig godt
✎ 73	Jeg havde en ny læge, men ingen forklaring hvorfor. Jeg var lidt nervøs, så spurgte ikke, hvorfor det var anderledes. Lægen havde vist læst min journal, så jeg følte mig alligevel tryk ved at snakke med hende, men undrede mig over, at min sædvanlige læge ikke var der.	Virkelig godt
✎ 77	Det er nogle super søde sygeplejersker, I har. Det skal I have ros for!	Godt
✎ 78	Jeg synes, at det har været rigtig godt, og de er søde og venlige. De tager sig godt af patienterne og vil kun en det bedste. Det er rart, at der er nogen, som kun vil det!	Virkelig godt
✎ 79	Mine to næste besøg, som vi ønskede var med en læge NN, har været meget fine, velforberedte, til tiden. God behandling.	Godt
✎ 80	Jeg har stort set altid en god oplevelse, så længe jeg er inde hos den samme læge. Sygeplejerskerne er altid søde til at svare på mine spørgsmål.	Godt
✎ 86	Jeg fik at vide klokken 12, at jeg ikke skulle have nogen leverbiopsi, havde fastet og var klar fra klokken otte. Synes nok, de kunne se på de nye tal før.	Godt
✎ 87	Ja, jeg synes, det er for lidt kommunikation med læger, man går jo og er nervøs over en lang, lang periode, og har brug for samtale. Det førte jo også til, at jeg i alt to gange fik manglende eller forkert besked angående ny medicin.	Dårligt
✎ 90	God idé med de små runde kaldere, udleveret ved modtagelsen i ambulatoriet.	Godt
✎ 93	Narkosen var ovenud flinke, særlig en lille [] pige, NN tror jeg, hun hed.	Virkelig godt
✎ 96	Jeg synes, de gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre det bedste for en og lytter til, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. I mit tilfælde udrensningen, har fået en anden []. Det er jeg blevet fri for. De finder alternativer, som man bedre kan klare. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
✎ 97	Jeg fandt ud af, at der fandtes en gruppe af mennesker med min sygdom, som mødes. Det synes jeg godt, der kunne gøres bedre opmærksomhed omkring.	Godt
✎ 99	Jeg var hos NN, hvilket jo altid er godt, dog synes jeg ikke, at det er helt tilfredsstillende, at samtale med sygeplejerske nu foregår på 'ventegangen', hvor der ligeledes måles blodtryk og bliver spurgt om vægt og talt om, hvilke piller man nu mangler og lignende. Dog skal det siges, at sygeplejerskerne er venlige nok, men samtalerne er blevet lidt for 'offentlige'.	Godt
✎ 105	Fantastisk god.	Virkelig godt
✎ 106	Rigtigt dejligt personale.	Virkelig godt
✎ 108	Jeg håber ikke, at der er andre, der skal opleve det, som jeg var udsat for hos både NN og NN.	Virkelig dårligt
✎ 110	Jeg ringede ind og havde brug for vejledning. Det endte med, at jeg blev ringet op af en sygeplejerske, og jeg brugte [lang tid] på at trænge igennem til hende. Jeg følte ikke, at jeg blev hørt eller forstået. Hun snakkede uden om det, jeg mente, var mit problem og foreslog løsninger på problemet, jeg havde afprøvet meget længe. Jeg blev ikke klogere eller sat i forbindelse med nogen, der var mere kompetente til at hjælpe mig. Når det er sagt, så har jeg ellers kun	Godt

været tilfreds med forløbet.

-  112 Jeg synes, det er træls, at det næsten hver gang er en ny læge, man skal ind til, som ikke har kendskab til ens forløb og først skal læse journalen igennem. Godt
-  118 Det sidste år i Aarhus er jeg blevet behandlet rigtig godt. Jeg er blevet hjulpet til beslutninger, og det har i sidste ende givet pote. Jeg har haft to sublime sygeplejersker, der tog hånd om mig og lyttede, når jeg havde noget at sige. Det samme gjorde lægen. Virkelig godt

Afd. V

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?


ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
8	Min sygdom kan man læse om på nettet, og det informationsmateriale, som afdeling V udsender i forbindelse med foretagelse af undersøgelser, er fyldestgørende.	Virkelig godt
9	Da jeg er kronisk patient, og flyttet hertil fra [udlandet], og blot har fortsat et godt sygdomsforløb, var det ikke nødvendigt med mere information.	Godt
11	Efter hver undersøgelse, jeg har fået foretaget, har jeg fået en skriftlig information om, hvad undersøgelsen har vist. Jeg har manglet skriftlig informationsmateriale om selve sygdommen og dens forløb.	Godt
15	Ingen information ved dette besøg. Har haft sygdommen i 19 år og er velinformeret.	Godt
18	Nej.	Godt
20	Jeg har intet skriftligt materiale modtaget.	Dårligt
25	Det var f.eks. rigtigt fint, at lægen ved den første undersøgelse havde en tegning af tarmen, hvor hun så kunne indtegne, hvor sygdommen sad. Generelt en behagelig grad af involvering i beslutningerne vedrørende min behandling også.	Virkelig godt
27	Samtale i gangen (venteværelset). Kan ikke høre, hvad der bliver sagt. Andre taler, meget uro.	Godt
28	Jeg oplever, at meget af informationsmaterialet er for overfladisk.	Dårligt
32	Der mangler sammenhæng i behandlingen af de sygdomme, der er i spil i min situation. Det er mit indtryk, at det lægefaglige samarbejde er mangelfuldt. F.eks. blev mine sko kasseret [] og nye blev fremstillet, fordi jeg ikke kunne formidle oplysning om, at ledhævelser kunne være årsag til, at skoene virkede for små. Det blev en bekostelig affære for alle parter.	Dårligt
34	Aldrig modtaget nogen former for materiale. Information hos lægen var okay.	Godt
35	Nej, har ikke fået særlig meget, og det, jeg fik, stod der meget i, som jeg ikke vidste noget om, som jeg havde spørgsmål til.	Godt
37	Har ikke fået noget informationsmateriale om min sygdom.	Godt
55	Pårørende er glad for materialet.	Virkelig godt
57	Det var rigtigt godt, at jeres diætist tog sig god tid til at tale med mig. Tror, det har gjort hele forskellen for mig.	Godt
63	Jeg er [pga. den diagnose jeg har] velkendt i afdeling V ambulatoriet på godt og ondt. Får den hjælp og støtte samt info, der er brug for, med jævnlige kontroller i form af fæces-analyser og blodprøver. Har mødt meget forståelse, nu også som cancer-patient, også selv om kræften ikke sidder i mave-tarm systemet.	Virkelig godt
69	Lægen snakkede ikke tydeligt, og det gjorde det besværligt at koncentrere sig.	Dårligt
72	Har modtaget mundtlig information, og den, synes jeg, har været udmærket. Ellers kan man jo bare spørge, og de er altid flinke til at svare eller finde ud af det.	Virkelig godt
73	Da dansk ikke er mit modersmål [], sætter jeg pris på, at de personaler, jeg snakkede med, tog tid til at forklare mig ting uden at blive sure over det. Jeg har før (i andre sammenhænge) oplevet, at jeg følte mig så genert over, at jeg ikke kunne forstå med det samme, hvad der blev sagt. At jeg tog af sted uden at forstå noget. Personalet på mit besøg var søde og tålmodige, så jeg følte mig som om, at jeg kunne bede om gentagelse eller dybere forklaring uden, at de ville være sure over det. Det betyder rigtig meget, især i en medicinsk sammenhæng.	Virkelig godt
76	Har selv fravalgt skriftlig information.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 80 Har ikke følt det nødvendigt at læse det, da informationen fra hospitalet har været god. | Godt |
| ✎ | 84 Jeg er en "erfaren" patient, og har derfor ikke brug for så meget information. | Virkelig godt |
| ✎ | 87 Det er fint forklaret i de breve, man får, hvad der skal foregå, men for nogle kunne jeg godt tro, at det måske var svært at forstå. | Dårligt |
| ✎ | 90 Jeg har ikke fået udleveret skriftlig information. Udmærket information mundtlig. | Godt |
| ✎ | 93 Nej. | Virkelig godt |
| ✎ | 96 Fik rigtig god information. Uanset om det er dårligt eller godt, får man det at vide, og det er nødvendigt. Fik en lidt dårlig information, og straks var min kontaktperson der og talte lidt med mig om det og forklarede yderligere. Tusind tak til NN, som er helt fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ | 97 Valgte ikke at sætte mig yderligere ind i min sygdom end den information, jeg havde fået mundtligt. Derfor har jeg slet ikke orienteret mig i det skriftlige materiale. Det valg tog jeg for ikke at sygeliggøre mig selv i unødigt grad. | Godt |
| ✎ | 100 Jeg har manglet lidt information om, hvad der skulle ske fremadrettet. Der er også stor forskel på, hvem man snakker med af lægerne. Nogle er er meget nede på jorden og til at snakke med, hvor de også forklarer godt, hvad der er sket, og hvad der eller skal ske. Andre gange er det en læge, man ikke rigtig forstår, og som bare hurtigt siger noget, hvorefter man er færdig med mødet, og ikke har fået noget ud af det. Jeg kunne godt tænke mig, at man blev tilknyttet en læge, som man snakkede med hver gang, hvis det er et længere forløb. Det ville hjælpe mig meget. | Godt |
| ✎ | 106 Manglede lidt information efter undersøgelsen. Manglede bare en kort kommentar. | Virkelig godt |
| ✎ | 113 Jeg har fået meget forskellig information. Mit første besøg var godt og tilfredsstillende, men [til] de næste samtaler blev der sagt direkte modsætninger til, hvad jeg først havde fået af vide. Ligeledes har jeg aldrig modtaget information om den medicin, jeg har fået! | Godt |
| ✎ | 115 Jeg har ikke fået noget materiale, så jeg kan ikke vurdere det. | Godt |

Afd. V

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
17	Synes desværre nogle gange, jeg er gået fra konsultation og været mere forvirret end før og ked af det, fordi jeg ikke synes, de har hørt, hvad jeg har sagt eller haft tid til at lytte til, hvordan jeg har det.	Godt
18	Vil gerne få tilstrækkelig information fra ambulatoriet om motions betydning for mit helbred.	Godt
20	Jeg var utryk ved, at jeg ikke kendte planen for prøver, scanning og kontrol fremover, da jeg tidligere har oplevet, at hvis det ikke bliver ordnet, mens jeg er der, sker der fejl. Det gjorde der også denne gang. Den sygeplejerske, som var der, kunne/måtte ikke booke, og ville ikke spørge andre om hjælp. Ikke godt nok. Medicin skulle sendes [] det glippede også, måtte [].	Dårligt
30	Om der har været henvendelse til hjemmeplejen, ved jeg ikke noget om. Har ikke hørt fra hjemmeplejen.	Godt
32	Det største problem opstår, når det ikke er den samme læge, man har kontakt til fra gang til gang. Det resulterer i mangelfuld information til egen læge og til alle øvrige implicerede vedrørende behandlings- og sygdomsforløbet.	Dårligt
34	Er rimeligt selvkørende. Ellers tror jeg, at det ville være svært at være kronisk syg.	Godt
36	Jeg fik viden om proteiners gode virkning i kosten.	Godt
38	Jeg mangler at der er mere fokus på særligt kostens betydning for min sygdom. Nogle forekommer decideret uinteresserede i sammenhængen og gider nærmest ikke tale om det, når jeg spørger. Men jeg ved jo, at nogle er interesserede og ved meget om det. Andre vil gerne bare hælde noget medicin i mig. Her mangler jeg en bred forankring blandt personalet.	Godt
50	Jeg blev ringet op af en læge, som fortalte mig, at alt var normalt. Havde ikke ret mange yderligere kommentarer eller henvisninger til videre behandling. Har ikke talt med egen læge endnu.	Godt
55	Øget bevilling til rengøring og tøjvask fungerer meget dårligt.	Virkelig godt
63	Nej.	Virkelig godt
64	Jeg har aldrig kontakt med min praktiserende læge. Mit helbredscheck foregår på Ambulatorium V hver anden måned. Det fungerer helt optimalt og er særdeles omkostnings-effektivt, både for sundhedssektoren og mig.	Virkelig godt
66	Jeg har været igennem mange besøg på hospitalet, og det er igennem mange år, og det har ofte været en god oplevelse, men her på det sidste især, har jeg oplevet flere ting, som er frustrerende.	Godt
67	Fik at vide, at det lægerne selv var overbevist om, var en kræftknode: Bare gå hjem, så den kan vokse sig endnu større de næste tre måneder (skete to gange).	Virkelig dårligt
80	:-)	Godt
82	Første kommentar burde dække over denne også.	Dårligt
87	Ja, det er en svær tid, fordi man ikke får talt med en læge, så man kan stille nogle spørgsmål. Sygeplejersker og lignende gør jo bare det, de skal og kan ikke udtale sig om noget som helst.	Dårligt
101	For mange skiftende læger.	Virkelig godt
102	Jeg er til kontrol hvert halve år []. Jeg kommer derud og taler med min læge (får min medicin med hjem). Så jeg har kun kontakt med sygeplejersken, der giver mig ny tid og udskriver piller til mig. Men er rigtig godt tilfreds med mit forløb.	Godt
107	Sygeplejepersonalet var rigtig søde og imødekommende.	Godt

-  118 Skulle der opstå problemer i forløbet mellem besøg, blev jeg opfordret til at ringe, og jeg fik altid svar, hvis jeg havde et problem, vi kunne løse sammen. Virkelig godt

Afd. V

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Afd. V	Samlet indtryk
4	Alt i alt meget tilfreds med forløbet, men stor utilfredshed med den meget lange ventetid begge gange. [Ventetid]	Godt
5	Søde sygeplejersker, som virker oprigtigt interesserede i deres patienter. Dejligt at kunne genkende dem fra gang til gang. Kunne være rart, at komme ind til samme læge hver gang. Har næsten haft en ny ved hvert besøg. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Det er pressede forhold. Man sidder på en stol på gangen og venter ud for det rum, man skal behandles i, men trods alt bedre forhold i den nye bygning end den var før. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Godt ventesystem med brikken, som varsler din tur hos lægen. [Fysiske rammer]	Godt
14	Ventetiden er alt for lang. I al den tid jeg har gået på ambulatoriet, har jeg skulle vente alt for lang tid. [Ventetid]	Godt
15	Venteværelset fungerede ikke, da det åbenbart er fejlplaceret. Men ventetid på gangen er fint for mig. Synes måske, at brikken med lys for indkaldelse er lidt smart og motorvejs restaurant agtigt. Håber snart, at ambulatoriet finder sin plads og indretning på Aarhus Kommunehospital, da der er flyttet meget rundt i de seneste år. [Fysiske rammer]	Godt
16	Undgå at ventetiden bliver for lang, dvs. over 30 minutter (skal jo passe ind i min hverdag også og skal tilbage på arbejde). [Ventetid]	Godt
17	Informationen/sekretærene er altid venlige! Lægerne burde fokusere mere på at lytte til den enkelte patients tanker, følelser og helbred frem for bare at hurtiggøre konsultationen og komme videre i snakken med patienter. De må tage patienten mere seriøst!! [Relationer til personale]	Godt
20	Det er meget lydt, så når man sidder på gangen, kan man høre alt, hvad sekretæren og personalet snakker med patienten om, når dørene er åbnet til kontorerne. Jeg har ikke brug for at høre om andre og er ikke interesseret i at høre om andre. Til samtaler med lægerne er det ok. [Fysiske rammer]	Dårligt
21	Bedre venteværelse. Sad på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
22	Kontaktsygeplejerske til alle patienter, så man også ved, hvem man kan henvende sig til. [Kontaktperson]	Dårligt
24	Venteværelset, en lang gang med meget trafik kunne være "venligere". Der foregik rengøring, kørsel med kørestole m.v., mens jeg sad og ventede. [Fysiske rammer]	Godt
25	Særligt godt er imødekommenheden og venligheden hos personalet, selv når det er åbenlyst at de har travlt. Særligt godt er også graden af involvering i forhold til behandlingsplanen. Om muligt ville det selvfølgelig have været dejligt, at undgå lange ventetider. Til den første undersøgelse ventede jeg f.eks. over en time, og det var ikke så rart. Men jo heller ikke nogen katastrofe, og jeg var informeret på forhånd om den mulige ventetid. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
28	Generelt er jeg ikke særlig tryk ved at komme på V-ambulatoriet. Jeg har desværre haft alt for mange dårlige oplevelser de sidste par år. Kommunikationen er elendig, og det er meget per-	Dårligt




	sonafhængigt, også om man får en ordentlig behandling. Det hjælper at få en af lægerne NN som fast kontaktperson. Det måtte jeg selv bede om for [flere måneder] siden. Men sådan burde det ikke være. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	
✎ 29	<input type="checkbox"/> Ikke kikkertundersøgelsen, som forgik ca. en måned tidligere. HER VAR ALT PERFEKT!	Godt
✎ 32	Der mangler en diætist med særligt kendskab til andet end personer med spiseforstyrrelser. Det er også meget vigtigt, at det er den samme læge, der behandler en fra gang til gang, især når nye behandlingsforløb er sat i gang. Som patient oplever jeg, at kaptajnen mangler, og at styrmanden er til fagligt møde. Afkrydsningskemaet og blinkindkaldelsesapparatet er med til at forringe følelsen af, at det har en mening at komme på afdelingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 33	Jeg fik en fin behandling og en god snak især med NN. Hun var fin at snakke med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 34	Venteværelse? Har oplevet forbedret (nedsat) ventetid i de sidste år. Tilbud om sygeplejekonsultationer med fokus på livsstil, evt. i forlængelse af lægekonsultationen. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 35	Den læge, som jeg har nu, er virkelig god! Men havde en læge tidligere, som jeg virkelig havde det dårligt med og fik virkelig dårlig behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 40	Der er intet venteværelse. Man sidder på gangen. Det er en dårlig ide.	Uoplyst
✎ 41	Flere siddepladser. Ellers kun ros! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 44	Toiletterne var meget beskidte! :-). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 50	Dog lå toilettet meget langt fra undersøgelsesrummet. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 51	Jeg er kommet i U-ambulatoriet i mange år og føler mig tryk ved at komme der. Jeg synes dog, at der mangler et decideret venteværelse, som der var, da det lå i forbindelse med en anden afdeling. På den anden side er det rigtigt fint, at laboratoriet ligger så tæt på, hvis der er behov for flere prøver. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 52	Igen særlig ros til sekretæren. Generelt er personalet også rigtigt gode til at være flinke/hjælpsomme og imødekommende, hvilket jeg synes er imponerende med de forhold og forventninger, de ofte sættes under. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 54	Det er bare super!	Godt
✎ 55	Omsorgen var meget høj. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 56	Inddrage kosten mere i behandlingen <input type="checkbox"/> . Det har været ikke-eksisterende. Har haft dårlig oplevelse af samarbejdet på tværs af afdelinger/faggrupper <input type="checkbox"/> , hvor jeg mere eller mindre blev opgivet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 60	Lidt for meget konsultationssnak på gangen måske, det er personlige ting. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 61	Der er stort set altid ventetid. Det er ikke unormalt at vente minimum en time. Ofte venter jeg længere tid, når jeg skal til samtale. [Ventetid]	Virkelig godt

63	V Ambulatoriet er for nylig flyttet i andre lokaler. Venteværelset er virkelig trist og træls. Det er IKKE et værelse under de nuværende forhold, men bare en trist gang med en stolerække. Det er meget upersonligt med de der indkalde-brikker, hvor lægerne ikke behøver komme ud og kalde ind. Men det gjorde heldigvis min velkendte læge NN. TAK til ham! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
64	For mig handler det om en løbende kontrol af min sygdom [] samt behandlingen af denne, og det fungerer[], medicinsk-fagligt, fuldstændig optimalt på Ambulatoriet. Det er mig i øvrigt fuldkommen ligegyldigt, hvordan lokalet ser ud, og hvor jeg venter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
65	Jeg oplever ofte ventetid og manglende information herom. Ligeledes møder jeg ofte ikke min kontaktlæge, og det er svært at huske hele sygehistorie og patientforløb i hovedet. [Kontaktperson, Ventetid]	Godt
66	Kunne godt bruge et venteværelse. Cafebipper er et sjovt/godt påfund.	Godt
69	Utilfreds med, at når man har en telefontid, ringer de i løbet af dagen. Så sider man fra kl. 8 om morgen til kl. ?? Sidst ringede de til mig kl. 15.30 en fredag, og jeg havde egentlig opgivet, at de vil ringe. Mener, at de godt kunne snæver det ind med en tid, så som måske kl. 8-12 eller kl. 12-16, så man ikke skal spilde hele dagen, da man jo godt nok er syg, men også prøver at have et liv. Og da det er en mave-tarm klink, kan de jo godt ringe tilbage 5-10 min efter, hvis de ikke lige får kontakt første gang. Det kunne jo være at patienten er på toilettet, det er trods alt patienter med mave lidelser. [Kommunikation og information]	Dårligt
71	HAR oplevet at have forskellige læger ved mine besøg på ambulatoriet ([er der med jævnt mellemrum]), hvor jeg selv skulle fortælle, hvad man skulle foretage af behandling. Har dog de sidste gange haft samme yderst dygtige læge! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
72	Jeg har ikke set efter rengøringen, men har nok opdaget det, hvis det har været dårligt. Jeg synes, at det er søde og rare mennesker de personer, som jeg har haft med at gøre, og de er altid hjælpsomme, hvis han spørger om noget. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
74	Måske skulle de informere skriftligt på grund af bedøvelsen. Det kan gøre det svært at huske. Have mere tjek på tidspunkter og informere om dette. Måske kunne en sms løse problemet. Lægelig behandling i top. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
75	Ventestolene er alt for lave og hårde, og befinder sig på et udsat hjørne med meget "trafik". [Fysiske rammer]	Godt
77	Kunne godt have brugt information om de blodprøver, der blev taget, så man vidste, om man skulle ringe til jer eller egen læge. Der blev jeg lidt forvirret. [Kommunikation og information]	Godt
78	Det var særlig godt, at de alle var smilende og kom med positiv energi. Det gør en mere tryk at være der og inde til samtalerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
81	Der er ikke et decideret venteværelse. Man sidder på gangen, lidt træls. Der er få toiletter, i betragtning af, at det er mave-/tarmpatienter, der kommer der. [Fysiske rammer]	Godt
83	Læger og sygeplejersker er altid meget imødekommende og interesseret. [Relationer til personale]	Virkelig godt
84	Det kunne være en god idé, hvis man som kronisk patient vidste, hvor man skulle gå hen på matriklen. Ambulatoriet på afdeling V har skiftet destination fire gange i de sidste par år. []. De sidste to gange har jeg fået nogle spadsereture op og ned ad hospitalsgaden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
87	Ja, man kunne tage sig sammen og få indført flere samtaler. Jeg har haft to lægesamtaler i forløbet som i øvrigt ikke er færdigt, en helt i starten og en efter operation til flere forskellige	Dårligt

- undersøgelser. Derfor har jeg fået forkert besked om medicin, ting jeg selv kunne gøre for at forbedre tilstanden, og den utryghed man føler ved ikke at vide noget. Da jeg nævnte det for den sidste undskyldte hun sig med, at de jo først skulle have svar på alle undersøgelserne. Ja ok, men det er for lang tid at gå og være utryg, og der burde være en samtale efter hver undersøgelse, så man kan stille spørgsmål og evt. blive beroliget eller i det mindste få ordentlig besked om ny medicin.
[Kvalitet i behandling]
- 89 Venteværelset var stole på gangen. :-) God ide med ventebrikkerne.
[Fysiske rammer] Godt
- 90 Anvisninger til toilettet mangler.
[Fysiske rammer] Godt
- 91 Flere stole til ventende patienter. Der var en rigtig god stemning i ambulatoriet.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 94 []. Synes, at I skal kigge i min journal og se, om I virkelig synes, at det er rimeligt, at jeg stadig ikke er blevet ringet op (havde telefon svartid [i november]). Er stadig ikke er udredt og afklaret, og har fået det frygteligt, efter at I har givet mig for meget kontrastvæske (formentligt). Tænk på den tid, det har taget. Meget utilfredsstillende.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 96 Bedre stole. Da jeg har fibromyalgi samtidig, kan det være hårdt at sidde så umagelig. Venteværelse på gangen er ok, men ikke så hyggeligt. Speciel hvis man skal vente en anelse længere tid. Man kan godt savne en kop kaffe. Der er kun vand. Men der er jo sparetider overalt.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 97 Der var en bestemt oplevelse, hvor en sygeplejerske virkelig var skarp, og hvor jeg synes det, hun gjorde, var godt ud over det sædvanlige. Jeg havde været til samtale, som viste, jeg skulle have en endoskopi. Selvom der ikke var en tid lige med det samme, gjorde hun en ekstra indsats for at få rykket rundt på tingene, så det alligevel kunne lade sig gøre, og jeg kom til med det samme. Det var ikke mig, der pressede på, men helt uopfordret. Hun kunne se, at det var det bedste, hvis jeg kunne komme til med det samme, så sygdommen ikke udviklede sig. Og hun var villig til at ændre aftaler og faste procedurer for min skyld. Sejt!
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 98 Jeg kunne godt tænke mig, at man havde en fast sygeplejerske tilknyttet en. Det giver tryghed, at de kender en. Sådan var det før i tiden, men der har vist været meget udskiftning af sygeplejersker. Man får altid en fantastisk og lydhør person i røret, når man ringer derned og beder om hjælp! NN er en fantastisk læge; dygtig, meget kompetent, lydhør og medmenneskelig!
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 100 Jeg ville gerne, at det var nemmere at komme til at snakke med en læge, enten akut eller med lidt kort varsel. Jeg føler nu, at hvis man ringer kan man, hvis det er alvorligt blive ringet op af en sygeplejerske, som derefter kan planlægge et møde med en læge i løbet af de næste fire uger eller sådan noget.
[Kommunikation og information] Godt
- 103 Undersøgelsesrummene er gode, men man sidder på en lang række på gangen. Intet privatrum, alle kan høre informationerne fra sygeplejersken.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 104 NN er fantastisk :-).
- 109 Lægen kunne godt tale i et lidt lettere forståeligt sprog. Nogle gange var der svære fagtermer.
[Kommunikation og information] Godt
- 111 Det ville være dejligt, hvis der er adgang til et glas vand.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 112 Dengang venteværelset stadig var i Bygning 7. Det var et rigtig venteværelse med gode stole. Nu sidder man på en almindelig gang. Det kan man ikke kalde et venteværelse. Man føler sig malplaceret og i vejen. Lidt nedværdigende at sidde der.
[Fysiske rammer] Godt
- 113 Synes, at det går alt for hurtigt! Ved mit sidste besøg havde jeg ikke engang nået at sætte mig
Godt

på stolen, før jeg fik svar på prøverne. Det virkede ikke som om, der var tid til uddybende samtale. Jeg havde nogle spørgsmål, som ganske hurtigt blev besvaret. Jeg kan ikke se, hvorfor jeg skal komme på afdelingen for dette. Det kunne foregå telefonisk. Jeg har fået kontaktkort udleveret med en kontaktlæge, som jeg aldrig har mødt eller talt med???

[Kommunikation og information, Kontaktperson, Pleje]

- | | | |
|---|--|---------------|
|  114 | Alt godt, venlig betjening osv. | Virkelig godt |
|  117 | Kom faktisk til før tid (dejligt). Skulle have sovemedicin til undersøgelsen og dette fik jeg. Mærkede intet. Var noget omtåget bagefter, men fik lov at sove. Sad dog lidt i venteværelset, og da kunne det være dejligt med hvilestole, som man kunne lægge sig ned i. Ellers var alt godt.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid] | Godt |
|  118 | Jeg er meget tilfreds med de sygeplejersker, som jeg har talt med. De har været meget involverede og lyttet, samt selv foreslået mig videre skridt i processen til at få det bedre. Lægerne jeg har talt med har også gjort deres til at få den korrekte medicin-kombination i spil, og det er også lykkedes.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

