

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	409
Besvarelser fra patienter:	211
Afdelingens svarprocent:	52%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

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

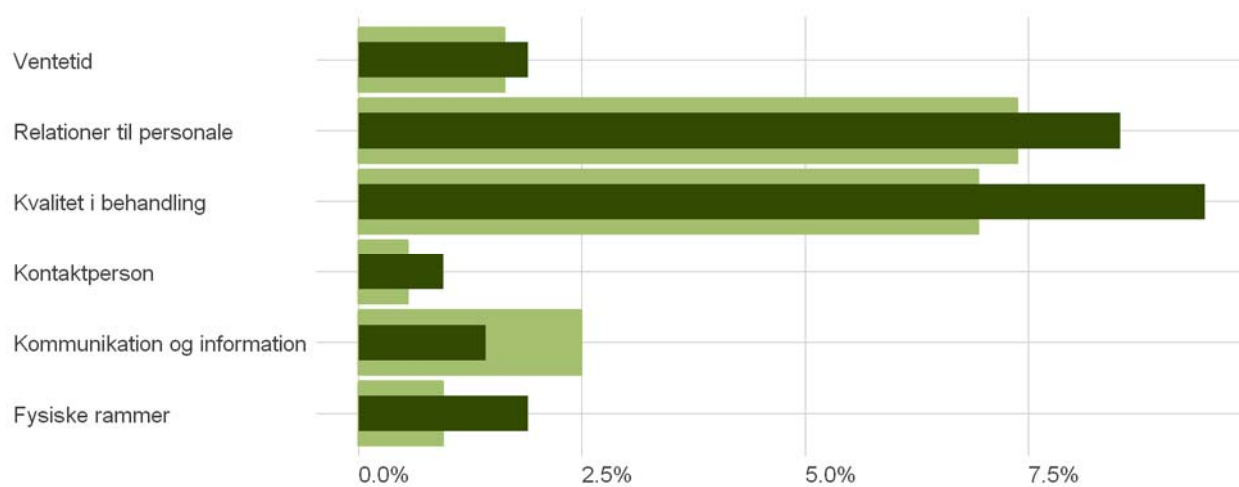
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

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














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













**MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VDAG</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
5	Der var 45 minutters ventetid, så jeg blev sat i gang med [behandling] først og havde lægesamtale bagefter. Det var helt fint. Tiende gang, så vidste jo, hvordan det skulle ske.	I høj grad
15	Et bord med mulighed for saft, vand, kaffe/te. Evt. mod lille betaling ville være dejligt.	I høj grad
22	Der er stor forskel på om der er ventetid. Som hovedregel venter jeg altid mellem 15 minutter til en time. Op til 20 minutter er ok for mig. Er der mere, giver det dårlig stemning. Hvis der er ventetid, kunne man ringe til patienterne, så de måske skulle komme senere.	I høj grad
25	Ventetiden er generelt for lang (mellem en halv og en hel time), hvilket må tyde på, at der ikke er sat tid nok af til samtale med den/de læger, man skal ind til. Og ventetiden er HVER ENESTE gang. Utilfredsstillende, at der er skiftende læger ved hvert besøg/behandling.	I høj grad
28	Smart med 'bippere' som kalder en ind.	I høj grad
3	Det var heller ikke nødvendigt at informere om årsagen til ventetiden.	I meget høj grad
4	Da sygeplejersken blev opmærksom på, hvor skidt jeg havde det, blev jeg tilbudt at ligge ned. Dette var meget rart. Blev efterfølgende indlagt.	I meget høj grad
9	Oplever altid ventetid. Enkelte gange bliver jeg oplyst om, at der er ventetid ved ankomsten. Ville være rart at blive oplyst om, hvor lang ventetid f.eks. i forhold til parkeringsudløb og andre aftaler.	I meget høj grad
11	Jeg bliver altid godt modtaget i V-ambulatoriet.	I meget høj grad
23	Der var næsten ingen ventetid.	I meget høj grad
27	Meget venlige.	I meget høj grad
8	Bedre siddepladser, lavere parkeringsomkostninger, mere personale og flere betalingsautomater på p-pladsen.	I nogen grad
1	Jeg kommer på Afdeling V [ofte] for at få medicin hos en sygeplejerske. Hver tredje måned er jeg til kontrol efter en scanning.	Ikke relevant for mig
10	Utrolig dårlig koordinering mellem sekretærer og sygeplejersker om booking på den afdeling V.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VAMB</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
5	Der er hver gang forsinkelse, når man kommer og har en tid.	I høj grad
6	Lægen havde desværre "scrolled" forbi mig på sin computer, så ventede ca. to timer. Henvendte mig til receptionen og fik at vide, at jeg var registreret som "mødt rettidigt", men at lægen havde travlt.	I høj grad
8	NB: Det har for mig næsten været umuligt at blive visiteret til Afdeling V., selv efter henvisning fra egen læge. Efter min mening er det at få adgang til Afdeling V. næsten umuligt, det til trods for at jeg efter at være tilknyttet til Afdeling V. rent faktisk har fået stillet flere konkrete relevante diagnoser! Jeg håber inderligt, at denne problematik vil blive drøftet.	I høj grad








	12	Sekretær tog godt imod mig og bad mig sætte mig hen på en stol. Fik en "dime" som sagde når jeg skulle gå ind til lægen. Syntes det var en god modtagelse.	I høj grad
	27	Sur, gammel sekretær []. INGEN venlighed eller service!	I høj grad
	35	Akutindlæggelse.	I høj grad
	38	Sygeplejersken, der var i receptionen, virkede ny. Hun var i tvivl om, hvad jeg skulle, og der var kort ventetid, indtil jeg blev vist over til det rette sted.	I høj grad
	2	Helt fint.	I meget høj grad
	9	Godt og imødekommende personale.	I meget høj grad
	10	Ingen utilfredshed. Naturligvis opstår der ventetid.	I meget høj grad
	17	Der var ventetid, fordi min aftale med afdelingen af ikke kendte årsager ikke var skrevet ind i systemet, men jeg kom alligevel igennem, og personalet var både informerende og fandt den tid, mit besøg behøvede.	I meget høj grad
	21	Men ventetiden var så kort, at jeg ikke behøvede en forklaring. [Ventetiden var] under 15 minutter.	I meget høj grad
	26	Jeg venter på en ny tid i år 2015.	I nogen grad
	33	Hvis man er ny og intet ved om, hvor afdelingen ligger? Det tager tid at finde den rette.	I nogen grad
	19	Det var en misforståelse. Jeg var bedt om at møde op i konsultationen, men det skulle have været per telefon.	Slet ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	1	Blev kaldt ind med alt det samme og klargjort af sygeplejerske. Herefter var der en kort ventetid på selve undersøgelsen, men absolut ikke noget at tale om.	I meget høj grad

**MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 24	Jeg blev sendt videre til fremtidig behandling på anden afdeling.	I høj grad
 6	Fik ikke ny medicin, derfor ikke nødvendigt med information.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - VAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 29	Generelt er problemet ved behandlingen på sygehuset, at man hver gang har en anden læge og skal forklare meget igen og igen. Det ville være bedre med én læge, som mere havde styr på, hvad problemet er og hvilken behandling, man er i gang med. Så må man få tider efter lægens arbejdsplan.	I høj grad
 32	Fik decideret fejlagtige oplysninger angående undersøgelsens karakter og gennemførelse. Personalet/lægen ønskede ikke at tale med min søn, hvilket både han og jeg gerne ville fandt sted. []	I nogen grad
 25	Jeg fik taget blodprøver en uge før ambulant, men svaret på blodprøverne var ikke kommet. Vi aftalte, at de skulle ringe og give mig svaret, men blev aldrig ringet op. Meget dårlig tilbagemelding. Kom heller ikke ind til den lovede læge. Dybt frustrerende.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Fandt det i øvrigt heller ikke nødvendigt. Jeg havde jo indkaldelsen med et telefonnummer på, som kunne benyttes. Ellers min egen læge.	I høj grad
 3	Bivirkninger og overfølsomhed over for ny medicin.	I høj grad
 4	Er under udredning.	I nogen grad

**MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VDAG</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 19	For få sygeplejersker, der kan lægge drop (har meget tynde årer).	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VAMB</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 11	Jeg skulle til samtale med en specifik læge (en anden end ham, der undersøgte mig), da de mente, han bedst kunne tage beslutningen om mit kommende forløb. Men det var ikke ham, jeg kom til konsultation hos. Vi blev enige om en CT-scanning, hvis svar jeg så ville få ved en konsultation med den samme førnævnte læge. Men igen var det ikke ham, jeg snakkede med til den næste konsultation. De læger, jeg snakkede med, var yderst kompetente, og jeg har ikke noget på dem. Men synes, det er dårligt, at en læge har for travlt til at se på mine resultationer. Det er jo ikke et ønske fra mig, men hans kolleger, der anbefaler det.	Ja
 25	Jeg kom ikke ind til den lovede læge.	Ja
 20	Nej.	Nej
 32	1. En fejl ikke at ville/nægte at tale med en pårørende, der ønsker det.  2. En fejl at beskrive en undersøgelse (kameraundersøgelse), som værende dårlig grundet et sparsomt antal billeder, når det tager et utal, hvilket jeg senere har fået oplyst.  3. En fejl at tage en afføringsprøveundersøgelse for det hele, også blod (på min forespørgsel), og der så ved svar kun er undersøgt for én ting, som ved tidligere undersøgelser har vist sig irrelevant.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 2	Jeg fik frosset huden, men lægen fortalte mig ikke, at hudpigmentet bliver ødelagt. Det fandt jeg ud af senere, efter at fejlen var sket!	Ja
 1	Ikke hvad jeg ved af :-).	Nej

**MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Lidt bedre diskretion ved henvendelser til personalet (ikke samtaler på gangen!) plus brug af FULDE navn og ikke kun fornavn. Jeg har oplevet forveksling! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Jeg blev irriteret, da jeg, fordi jeg tager [medicin] i pen, bad om en ny sprøjtebeholder, og sygeplejersken nærmest blev sur over dette og spurgte, om ikke jeg bare kunne putte dem i en pose. Da jeg har små børn, vil jeg ikke have poser med nåle liggende. Synes ikke, der er nogen grund til at stille spørgsmål til dette. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Gerne samme læge, hvis muligt. Mere tid til at spørge, hvordan man har det og vise, hvordan det går (tal, grafer osv.). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg skulle have jerntilskud. Havde selv indtaget og bedt om det, da jeg havde fået mangelsymptomer. Glad for, at de tog det alvorligt og stoler på mig, og at jeg selv kan mærke behovet.	I høj grad
3	Da jeg første gang kom i kontakt med Afdeling V, fik jeg en kontaktperson. Jeg har ALDRIG mødt denne person, og jeg har aldrig savnet denne person. Alle de gange jeg har været på Afdeling V, har jeg mødt nye personer. Alle de gange har "de nye" været inde i min sag, dvs. de havde faktisk læst min journal. ALLE har været utrolig søde, venlige og hjælpsomme, og været utrolig kompetente. Med et sådant personale er det irrelevant at have kontaktpersonsordning. Det her er meget bedre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Ros til sekretærerne. De er ekstremt hjælpsomme, både når man kontakter telefonisk, og når man er på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Jeg bliver altid mødt af et smilende, venligt og hjælpsomt personale! Desuden har jeg en læge, som altid lytter og tager sig tid til mig. Jeg føler, at jeg er i de bedste hænder. Dog ville jeg ønske, at der ville være et større fokus på, at patienten også får det psykisk godt i stedet for bare at bringe sygdommen i ro. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg er virkelig, virkelig, virkelig tilfreds, og føler mig i trygge hænder. Der bliver fulgt op og holdt øje med mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Har været tilknyttet Afdeling V i [mange] år, og har været særdeles godt tilfreds med den kontinuitet, der har været i forhold til at se de samme kompetente læger. [Nogle] gange i det sidste år har jeg set (mod forventning) en anden og mindre erfaren læge. Vil hellere kontaktes og få en ny og senere tid, end at møde en fremmed læge, der ikke kender min (lange) sygehistorie. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	En aftenåbning eller åbning til klokken 19.30 ville gøre, at jeg ikke skulle miste undervisning på skolen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	Jeg synes ikke om, at man sidder ude i GANGEN efter man har talt med lægen, og får medicin/at vide mere/næste tider fra sygeplejersken. Savner at man kommer ind i et lokale, hvor man evt. kunne spørge sygeplejersken, hvis man er i tvivl. Føler bare at der er "for mange ører" ude i gangen.	I nogen grad

	[Fysiske rammer]	
8	Personalet er fint, men tydeligvis stresset. Bedre oplysninger om ventetid ved ankomst. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
7	Det er dejligt, at man kan/næsten altid kan komme til den samme læge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Jeg kan godt/bedst lide Århus!	Uoplyst
20	De var rigtige søde og venlige, og man følte sig godt tilpas, selvom det kan være nogle lidt pinlige ting, man bliver behandlet for. Alt i alt var jeg rigtig glad for den behandling og modtagelse, personalet gav mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Jeg synes, at det var godt/positivt, at personalet virkede så interesserede. Det fik mig til at føle mig tryk. Jeg var også glad for, at der blev givet mulighed for, at min mor måtte komme med ind til undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Der er alt for lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser og svar i udredningsforløbet. [Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VAMB</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
3	Der skal være kaffe og saft, tak. [Fysiske rammer]	I høj grad
12	Jeg kommer til den samme læge ved hver kontrol. Han var der så ikke denne dag, men lægen jeg kom ind til i stedet for var velforberedt. Jeg fik også ambulatoriet til at tage to ekstra blodprøver, da jeg var der et par dage før for at få taget dem. Så var jeg fri for at gå til egen læge og op på hospitalet og få taget blodprøver to gange. En fin service og det var ok, jeg spurgte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg synes, vi sidder meget tæt, og sengedøren er ikke skærmet. Dvs., at alle omkring kan høre, hvad patienten bliver spurgt om. Det kan være ubehageligt for nogle patienter. Ikke alt jeg har lyst til at dele med andre. [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Ved ikke.	I høj grad
6	Jeg synes, at registreringen af ens ankomst til tider på hospitalet kan forbedres. Er to gange blevet registreret som udeblevet, selvom jeg den ene gang var mødt op, og den anden gang ikke havde fået indkaldelsen. Har brugt afspadsring fra arbejde og lang telefontid for at få ændret det i min journal. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Der var en rolig atmosfære i rummet, hvor undersøgelsen blev foretaget []. Det var en ubehagelig undersøgelse, men de var gode til at holde pause, når det gjorde ondt. Jeg følte mig i trygge hænder, og der var en god stemning mellem mig og lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg var meget ked af forløbet efter undersøgelsen, da jeg modtog svarene på undersøgelsen. Lægen virkede ikke til at vide, hvorfor jeg var der, havde ringe forståelse for min situation og vidste lidt om [min sygdom]! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Negativt: Indkaldte patienten til undersøgelse i stedet for at sende patienten videre i et uoverskueligt system eller katastrofe: helt at blive afvist, når man ER syg! Positivt: Lytter til patienten. Ser på patientens helhedssituation og ser på samlet medicinindtag! Ingen andre vil det!	I nogen grad

- ✎ 14 Jeg synes, at det har været et rigtig godt forløb. Altid sødt og positivt personale. Hvis ikke de vidste noget, undersøgte de det og gav hurtigt svar tilbage.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- ✎ 15 Jeg kunne godt have ønsket at blive vejledt med hensyn til kost, som jeg langt om længe selv har undersøgt på nettet. Omlægning af min kost har gjort, at jeg har kunnet droppe medicinen.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- ✎ 29 Jeg synes de prøver, hvad de kan :-)  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- ✎ 30 Jeg oplevede, at en sygeplejerske i forbindelse med en koloskopiundersøgelse var mere optaget af at fortælle om sine personlige forhold, herunder at modtage private opkald under forberedelsen til selve undersøgelsen. Der var derfor ringe mulighed for at spørge ind til undersøgelsen eller i det hele taget have en dialog om den undersøgelse, jeg skulle gennemgå. Det gjorde, at oplevelsen gav et temmelig uprofessionelt indtryk på trods af en ellers god behandling fra læge og den anden sygeplejerske. Det skal siges, at opfølgningen på ovennævnte undersøgelse på Afdeling V. var uden problemer og blev håndteret professionelt og informativt. Det var dog også et andet personale, der tog sig af den del. PÅ afdeling V. har jeg oplevet ventetid alle gange, jeg har været der, men hver gang er jeg blevet informeret om, hvor lang ventetiden er og årsagen til den. Det viser, at der er respekt for min tid og mig som person, og det gør, at ventetiden bedre accepteres.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- ✎ 24 Ambulatoriet giver god tid til samtale og orientering. Gennem en række besøg har jeg talt med samme læge, [hvilket er] positivt. Det største problem ved min behandling kan ikke henføres til det aktuelle Ambulatorium, men til min samlede behandling i sundhedsvæsenet. Jeg lider af flere sygdomme og frekventerer derfor flere ambulatorier og sygehuse []. Det gør det vanskeligt for mig som patient at opbygge et samlet billede af min tilstand, og gør det givetvis også vanskeligt for de enkelte læger at vurdere deres behandling i forhold til mit samlede sygdomsbillede. Jeg savner en lægelig funktion, som har ansvar for den samlede vurdering og koordinering. Det drejer sig for eksempel om at få seponeret overflødig medicin, koordineret prøvetagning, vurderet samvirke mellem forskellige medikamenter. Og så selvfølgelig lavpraktiske ting som at få samlet undersøgelser på samme tidspunkt og sygehus. Det giver en masse tidsforbrug og transport.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- ✎ 32 1. Kunne sætte sig grundigt ind i patientens forløb og erfaring. I ringe grad  
2. Kunne gøre noget mere for at følge op på en udredning, den trækker op, så patienten ikke afsluttes og skal kæmpe videre for udredning på eget initiativ.  
3. Være interesseret i at tale med pårørende om forløbet, dens tanker/overvejelser m.m.  
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 34 Kortere ventetid på behandling. I ringe grad  
[Ventetid]
- ✎ 21 Jeg blev opereret [for flere år siden], og i den forbindelse følte jeg, at jeg havde en bestemt kontaktperson som primær. Det var rigtig trygt og tillidsvækkende. Pt. har jeg ikke samme behov, da det kun er rutinemæssig tjek, jeg kommer ind til, og tallene er gode.  
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] Ikke relevant for mig
- ✎ 1 Jeg blev omstillet til telefon med læge []. Uoplyst
- ✎ 16 Jeg har slet ikke været til det ambulante besøg. Jeg sendte en mail uger forinden og bad om at få det ændret til telefonkonsultation/brevsvar. Det var blot et et-årskontrolbesøg ud fra blod- og afføringsprøve, og jeg havde ikke behov for konsultation. Fik dog aldrig svar på mailen, så det kan der godt strammes op på. Men fik opringning osv. med svar på prøver, så det var fint.  
[Kommunikation og information] Uoplyst
- ✎ 18 Gøre mere for at overholde patienternes mødetid/aftale. Patienternes tid er også vigtig i forhold til, at der tages fri fra arbejde etc. for at komme til undersøgelse/kontrol!!  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 31 Der skal være 100 procent styr på dosering, når et personale, der ikke kender mig, skal udskrive ny recept. Og det er ikke tilfældet her. Uoplyst

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 39	<p>[Kvalitet i behandling]</p> <p>Jeg var glad for, at taxachaufføren fulgte mig helt hen til afdelingen. Jeg synes, det er meget indviklet at finde hende til Afdeling V. [Fysiske rammer]</p>	Uoplyst
✎ 1	<p>To undersøgelser blev lagt i forlængelse af hinanden, hvilket var rigtig rart, så jeg ikke skulle faste og af sted flere gange. Var også til en anden undersøgelse [lidt tid] forinden, og det var rart, at der ikke var længere ventetid imellem disse. Super sødt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
✎ 5	<p>Jeg var til samtale med [flere] forskellige læger på Medicinsk Hepato-Gastruent Afdelingen for at samle op på resultater og prøver. Det var lidt forvirrende, da de håndterede min situation/problemstilling forskelligt. Kunne have nøjedes med én til to personer. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
✎ 6	<p>Ved godt at det ikke er jeres afdeling, men blodprøvetagning er totalt forvirret. Prøv at se på et andet sygehus' måde at gøre det på.</p>	I nogen grad
✎ 2	<p>Lægerne skal forklare konsekvenser af behandling. Jeg fik min hud ødelagt og ingen havde spurgt mig, om jeg ville pigmentbehandles, hvis pigmenterne i huden blev ødelagt. Jeg ville have sagt nej til behandling, hvis jeg vidste, at min hud blev ødelagt. [Kommunikation og information]</p>	Uoplyst



**MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - VDAG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Da det bare var kontrol, skulle der bare tjekkes, at alt var, som det skulle være. Derfor, fordi min sygdom er i ro, er det hverken bedre eller dårligere.	I høj grad
16	Direkte efter besøget besluttede jeg mig for at deltage i et forsøg med ny medicin, så det er svært at vurdere, hvorvidt behandlingen har været effektiv.	I høj grad
21	Mangler svar på min undersøgelse, som blev lovet mig efter tre til fire uger efter. Man har sendt dette, men ville helst have haft svar på min undersøgelse.	I høj grad
3	Jeg er endnu i undersøgelsesfasen [].	I meget høj grad
4	Jeg er rimelig erfaren chron-patient og følte, at der var tegn på opblussen. Lægen var enig, og jeg blev som forventet indlagt. Nu er jeg hjemme, og der er styr på chronen. Alt i alt gik forløbet både som forventet og håbet :-)	I meget høj grad
22	Jeg er tryk, og har fået det markant bedre.	I meget høj grad
24	Alt i alt et meget positivt forløb [på over [flere] år] på Afdeling V. Jeg er et par gange sendt til videre behandling på anden afdeling og har fået svar på mine spørgsmål om fremtidig behandling.	I meget høj grad
9	Forventede ikke, at der skulle ske noget nyt. Tiden var en kontrol, som led i et behandlingsforløb og udlevering af medicin og aftale om det videre forløb.	I nogen grad
1	Jeg får altid en fin behandling både ved medicinering og til kontrol.	Uoplyst
18	Jeg ved, at jeg kun får lov til at få den gode, men også dyre, behandling nogle få måneder endnu. Og jeg er selvfølgelig ked af igen at blive syg, så jeg ikke kan passe mit arbejde og min familie.	Uoplyst
ID	Kommentarer - VAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Jeg har en sygdom, som jeg går til kontrol for, da jeg tager medicin [flere gange om dagen] og skal gøre det resten af mit liv. Det holder måske sygdommen nede, så det er fint at komme, og de ser på mine blodprøver. Det føler jeg mig tryk ved.	I høj grad
22	Jeg er terminal patient, men har det ok, klager ikke. Ved, at min behandling ikke forbedrer helbredet, men status quo for mig er fint.	I høj grad
28	Jeg har i ni år været patient på hospitalet [med en tumor], der i øjeblikket udvikler sig i [en] skidt retning.	I høj grad
36	Jeg går til årlig kontrol for kronisk tarmsygdom, som indbefatter blodprøver og afføringsprøve, så derfor er ovennævnte IKKE relevant for mig.	I høj grad
38	Jeg er i medicinsk behandling og denne behandling tager meget lang tid før den kan mærkes. Jeg havde ingen symptomer på sygdom inden behandlingen og heller ikke efter behandlingen.	I meget høj grad

Derfor synes jeg ikke det giver mening at snakke om hvordan jeg føler jeg har det, fordi sygdommen ikke er synlig for mig.

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 8  | Har fået stillet relevante diagnoser. Fået bedre livskvalitet. Som kroniker med flere lidelser og flere slags medicin har det været vidunderligt ikke at føle sig opgivet, men hjulpet!   | I nogen grad |
| ✎ 34 | Behandlingen er ikke afsluttet endnu.   | I ringe grad |
| ✎ 7  | NN har helt og aldeles styr på min behandling. TAK.   | Uoplyst      |
| ✎ 13 | Efter en fantastisk behandling af både læge og sygeplejerske var jeg dybt skuffet over telefonkonsultationen med lægen efterfølgende. Jeg havde ikke indtryk af, at han huskede de informationer, han havde samlet, omkring mig. Han virkede fortravlet. Oplæring hos sygeplejerske efterfølgende var til gengæld en god hjælp til at overvinde det uovervindelige. Tusind tak! | Uoplyst      |
| ✎ 23 | Har ikke fået/modtaget nogen behandling. Skal til samtale/prøvesvar igen.   | Uoplyst      |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

- |     |  |            |
|-----|--|------------|
| ✎ 1 | 1. Det drejede sig om undersøgelse, ikke behandling. 2. Ved forudgående samtale om symptomer, talte lægen og jeg om muligheder, og jeg følte selv, at jeg - til trods for at det var lægen, der "planlagde" - selv var med i beslutningen. | I høj grad |
| ✎ 2 | Jeg traf beslutning om at få behandling uden at få at vide/have alle informationer (at behandling vil ødelægge min hudpigment).  | Uoplyst    |



