

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	339
Besvarelser fra patienter:	251
Afdelingens svarprocent:	74%

### **Rapportering**

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

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

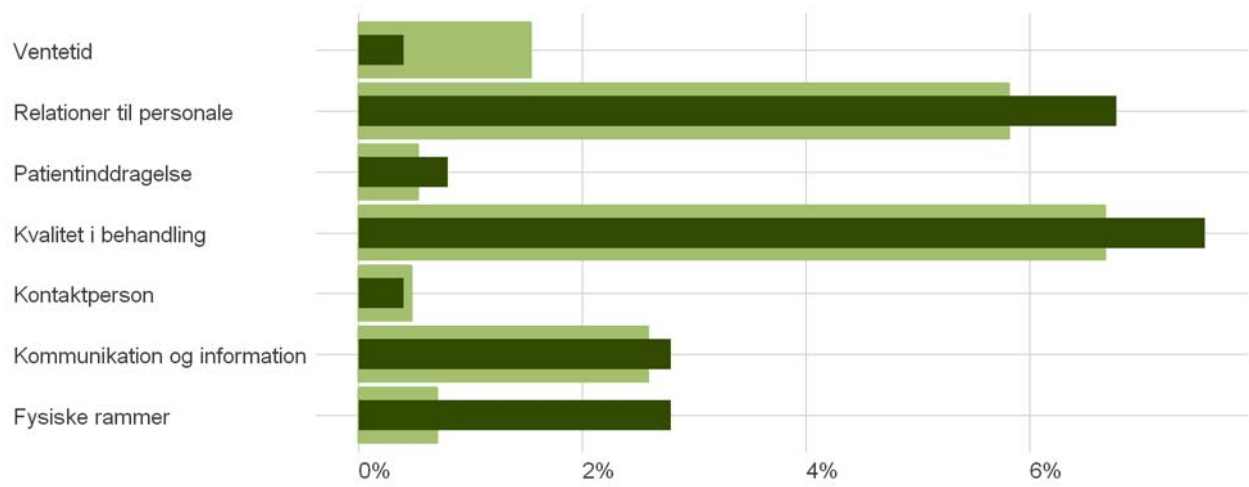
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

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



















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





## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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




ID	Kommentarer - Motilitets Afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	En helt perfekt modtagelse. Stor ros til personalet.	I meget høj grad
 3	Det var OK.	I meget høj grad
 4	Meget, meget venlig modtagelse! Følte mig godt tilpas med det samme!	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Fin modtagelse og fint for mig. Jeg kom [lidt] for tidligt, og i ventetiden kunne jeg tydeligt høre, hvad personalet talte om, som ikke vedkom mig. Jeg tror ikke, de var klar over, at jeg sad i venteværelset. Bl.a. [talte de] om, hvem der skulle gøre hvad den dag [samt nogle private sager]. Det generede mig ikke som sådan, og jeg kunne høre, at teamet havde det godt sammen, der var gejst og knald på, men alligevel er det er ikke hensigtsmæssigt at kunne overhøre denne snak. Og det var således rigtig flot, når det nu var sket, at personen, der hentede mig beklagede, hvad jeg havde lagt øre til. Så jeg tror sådan set, det er håndteret rigtig godt, og at der er taget hånd om det! Så ros for det!	I høj grad
 4	Venligt og imødekommende personale.	I høj grad
 10	Det var kun en meget kort ventetid.	I høj grad
 16	Det kunne være dejligt at få at vide, hvor lang ventetid der er ved ankomst til afdelingen.	I høj grad
 30	Meget sød og imødekommende sygeplejerske, der tog imod mig!	I høj grad
 32	Jeg følte en helt igennem professionel behandling.	I høj grad
 40	Flinkt og venligt personale.	I høj grad
 43	De var alle venlige og smilende.	I høj grad
 5	Godt arbejde.	I meget høj grad
 7	Jeg har før været lidt uheldig, men lige netop sidste gang var 100 procent super. Det var rigtig rart for mig.	I meget høj grad
 11	Min mand og jeg er meget tilfredse med besøg hos jer. Han får skiftet sonde. I er klar når, vi kommer, så han kan blive liggende på den samme bære, og vi kan køre hjem igen med den samme transport efter allerhøjest femten minutter.	I meget høj grad
 12	Det var en rigtig god oplevelse, venligt og imødekommende personale, der også orienterede godt om forløbet.	I meget høj grad
 14	Super oplevelse.	I meget høj grad
 15	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet [].	I meget høj grad
 20	Tidligere har jeg ventet i mere end to timer.	I meget høj

		grad
22	Meget imødekommende og serviceminded personale. Sygeplejerske konstant årvågen og bevidst om undersøgelsens alvor og meget dygtig til at berolige og støtte under den vanskelige undersøgelse, som indebærer en latent risiko for angst- og panikreaktioner. Lægen, meget kompetent og hurtig med efterfølgende samtale. Gennemførte undersøgelsen uden medicinering af nogen art, hvilket udelukkende kan tilskyndes personalets fortjeneste. Særdeles godt tilfreds.	I meget høj grad
25	Kunne ikke have fået en bedre modtagelse. Det var perfekt!	I meget høj grad
26	Jeg var til kontrol, og jeg mødte både samme sygeplejerske og læger som sidste gang, hvilket var meget tilfredsstillende og behageligt.	I meget høj grad
28	De fleste gange er jeg blevet kaldt ind til tiden, en enkelt gang har der været forsinkelse, og personalet har orienteret mig.	I meget høj grad
29	Fin modtagelse.	I meget høj grad
31	Tusind tak til læge og personale på Aarhus Universitetshospital, endoskopisk afdeling.	I meget høj grad
33	Afdelingen ville kontakte mig, efter [flere] uger, for at høre, om behandlingen har haft nogen effekt. Jeg har nu, [adskillige uger efter], ikke hørt fra dem.	I meget høj grad
41	Fin modtagelse.	I meget høj grad
42	Nu har jeg fået lavet sådan en undersøgelse tre gange tidligere. To på andet sygehus og én på tredje sygehus. Det var forfærdeligt! Jeres var bare til UG. Søde sygeplejersker. En super professionel og dygtig læge, så jeg sender mine bedste anbefalinger.	I meget høj grad
13	Undskyld ventetiden.	I nogen grad
34	Jeg fik en fin modtagelse af sygeplejerskerne Men jeg ventede meget længe på briksen, før lægen kom. Jeg har forståelse for, [at] han kan være blevet forhindret. Men der var MEGET koldt, [og] det tæppe jeg fik på varmede ikke meget.	I nogen grad
39	Megasøde og rolige sygeplejersker! Rigtig god modtagelse.	I nogen grad
9	Jeg skulle møde [om formiddagen] og var der rettidigt. En sygeplejerske og en læge havde travlt med at behandle/undersøge en anden patient, så jeg nikkede blot og stillede mig diskret og kiggede ud af vinduet med ryggen til. Der gik en lille halv time, inden en anden sygeplejerske "modtog" mig og anviste en seng, som dog først skulle rengøres og have rent sengetøj. Dette blev udført af en portør. Jeg har været til [behandling] flere gange, så jeg var ikke overrasket over, at der ofte er ventetid. Alligevel savnede jeg et "goddag", og lige om et øjeblik kan vi modtage dig, som ventet til [behandling]. Min seng blev klar og jeg blev hentet til [behandling] [efter noget tid].	I ringe grad
35	Jeg var glemte! Først da jeg næsten en time efter aftalt tid (havde med sundhedskort tjekket ind og var af maskinen budt velkommen) kom en sekretær, som så på os, som om vi burde være usynlige. Sekretæren går ind til den læge, som jeg skulle have samtale med. Der foregår en samtale med dør på klem, jeg var tydeligvis ikke ventet og ikke velkommen. Jeg får samtalen og meget kontant informeret om [resultatet]. To scenarier bliver forelagt, og det ene bliver betegnet meget risikofyldt, det andet kan måske ikke lade sig gøre [pga. tidligere behandling]. Da jeg til slut rejser mig for at sige farvel, ser han på mig og siger: "Når jeg ser dig, tror jeg ikke, du kan klare en operation". I får en samtale, når vi har de samlede svar.	Slet ikke
2	Jeg ville godt vide, at jeg skulle skynde mig på toilet bagefter.	Uoplyst

**ID    Kommentarer - Ambulatorium****Var personalet forberedt på din ankomst?**
















4	Modtagelsen var god, og sygeplejersken var meget venlig, og var med til at fjerne det meste af min nervøsitet. Lægen var ligeledes venlig og professionel.	I høj grad
5	Fik at vide, at jeg skulle komme en time før mødet for at få taget blodprøve. Jeg talte med en koordinator, og hun fortalte, at der kom en og forklarede, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Intet skete. Jeg kom til samtale med læge og andet personale. Samtalen og lægen var meget fyldestgørende, og der blev svaret på alle spørgsmål, som vi havde. En positiv oplevelse, også selvom man er meget syg. Blodprøverne blev taget senere samme dag.	I høj grad
6	Synes generelt man bliver godt modtaget på Gastrologisk Ambulatorium. Personalet møder en med venlighed og smil.	I høj grad
13	Modtagelsen var ok.	I høj grad
22	Ventetiden var ganske normal og ikke generende.	I høj grad
31	Det er, hvad man må forvente. Helt ok.	I høj grad
34	Når man ikke skal melde sig eller scanne sit sygesikringsbevis, kan man i ventetiden få tanken, om personalet overhovedet ved, at man er ankommet.	I høj grad
35	Jeg blev bedt om at møde op [om morgenen], selvom jeg blev taget til operation [til middag]. Jeg forstår, at operationslisten bliver forberedt dagen for. Hvorfor kunne jeg ikke have fået besked om at møde op senere?	I høj grad
40	Jeg er fuldt tilfreds.	I høj grad
1	Alt var helt fint.	I meget høj grad
9	For mange skiftende læger. Følte, at jeg hele tiden skulle forholde mig til flere læger. En fast læge, der tager ansvar.	I meget høj grad
11	Der er skiltning med, at der kan forekomme ventetid.	I meget høj grad
14	Det hele var tip top. Alle gav sig god tid. Jeg var der en time.	I meget høj grad
24	Jeg fik en meget venlig modtagelse og fik svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
28	Vi (min familie og jeg) var særdeles tilfredse med, at vi kom til samtale til det fastsatte tidspunkt, at samtalen var så planlagt, at læge NN anvendte en så direkte og "kontant" facon i orienteringen om, hvad der skulle ske i det videre forløb.	I meget høj grad
29	Alt OK.	I meget høj grad
33	Jeg følte mig i rigtig gode hænder hele vejen igennem.	I meget høj grad
42	Alt var i fineste orden. Kan kun give roser.	I meget høj grad
43	Jeg har altid fået en god behandling i ambulatoriet.	I meget høj grad
44	Vi talte om, da det var en ny læge, vi var inde hos, at han havde læst mine papirer igennem. Højeste ros.	I meget høj grad
21	Den scanner jeg skulle bruge ved indtjekning duede ikke, og det tog lidt tid inden, der dukkede en person op i receptionen.	I nogen grad
30	Jeg synes, det er træls altid at blive mødt af nye læger, der ikke har sat sig ind i min situation.	I nogen grad
36	Der var ingen sekretærbemanding, hvorfor jeg selv måtte melde min ankomst i administratio-	I nogen grad

nen.

- |  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  41 | Skærmen, hvor jeg skulle melde mig, var i stykker så der gik nogen tid med at få den op at stå. Jeg mener, at sådan noget skal være i orden. Det er svært nok at finde rundt i forvejen.   | I nogen grad          |
|  12 | Man skal have støtte fra et familiemedlem, [jeg] var alene.  | I ringe grad          |
|  17 | Sad overfor en læge, som ikke var forberedt på noget som helst. Det til trods for at jeg nu har været af sted over 40 gange med mavesmerter, og hun lovede at snakke med en specialist hurtigt men glemte at sige, hun [havde fri ugen efter]. | Ikke relevant for mig |

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - Motilitets Afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg skulle indkaldes til operation.	I høj grad
 5	Blev indkaldt til samtale [i efteråret].	I høj grad
 1	Der var ingen mangler.	I meget høj grad
 3	[Information] vedrørende, hvordan jeg skulle [faste]. Derfor måtte jeg betale for overnatning på patienthotellet. Jeg betalte selv, [og jeg er sur].	I nogen grad
ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Jeg har to parallelt løbende forløb og ved ikke, hvilket der refereres til her. [Ved] første forløb var hverken jeg eller AU helt klar over, hvad undersøgelsen skulle rettes imod. Men AU fik sig hurtigt rettet ind og kørt den rette vej. Det andet forløb, som det første forløb opdagede, er kørt perfekt helt fra starten.	I høj grad
 18	Jeg blev taget godt imod. Ingen ventetid. Blev godt informeret og beroliget af den læge, der skulle undersøge mig. Noget der kunne være lidt bedre, ville være, hvis man skal møde flere gange med samme problem, sygdom. Da ville det være hensigtsmæssigt og betryggende at det ville være den samme læge, man møder igen. Desuden manglede jeg bedre info efter undersøgelsen af den læge, der lavede undersøgelsen. Man får en skriftlig beskrivelse. Jeg havde et par spørgsmål efter undersøgelsen, som jeg ikke kunne få svar på.	I høj grad
 19	Bad om afskrift af journalen over, hvad der var foretaget []. Har endnu ikke modtaget. Der er gået ca. halvanden måned.	I høj grad
 30	Jeg følte mig ikke forberedt på, hvor længe jeg kunne forvente at have ondt efterfølgende, og hvornår jeg burde henvende mig til egen læge eller afdelingen.	I høj grad
 3	Jeg var nok lidt omtåget, da jeg vågnede op, og de har muligvis forklaret mig noget om medicinen, men jeg husker ikke omtale af bivirkninger.	I meget høj grad
 5	Informationerne forud for undersøgelsen indikerede, at jeg skulle i narkose. Det tog tre minutter uden medicin at få en gastroskopi. Jeg spildte en fridag. Det kunne godt have været forbedret bedre fra afdelingens side.	I meget høj grad
 15	Det er ok det hele.	I meget høj grad
 23	Pårørende vil være velkomne under samtale efter behandling, da jeg er noget omtåget efter behandlingen.	I meget høj grad
 26	Jeg har fået meget god information og interesse i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
 29	Er i udredning. Afventer svar på biopsi.	I meget høj grad
 33	Jeg mangler en forespørgsel fra afdelingen om, hvilken effekt behandlingen har haft på mit	I meget høj

	problem.	grad
34	Jeg havde været til test på anden afdeling tre gange for at se, om jeg kunne tåle den medicin, jeg skulle have, sidst jeg skulle i behandling. Det var flere slags test i en uge, der desværre ikke hjalp på det i maven. Den sidste gang jeg var til undersøgelsen, fik jeg et brev om, at jeg igen skulle tage tre slags piller i [et par] uger. Af det jeg fik denne gang, har jeg kun været testet for de to slags med det resultat, at jeg efter to dage [fik komplikationer]. Jeg henvendte mig til min egen læge, der i samråd med anden afdeling mente, at jeg skulle forsætte med pillerne. []. Jeg skulle sammen med pillerne bare tage [anden medicin] hver dag. Jeg nu haft [adskillige] dage med [komplikationer]. Jeg har været ret dårlig, og har kun kunne passe mit arbejde på [nedsat] tid. []. Jeg var igen ved lægen, der henviste mig til anden afdeling på Marselisborg Hospital. Der har jeg fået at vide, at jeg skulle tage [mere medicin] og smøre mig med creme. Jeg [er plaget af min tilstand]. Det har ikke været særlig rart, og er det heller ikke endnu. De tog [forskellige] prøver, der er sendt til undersøgelse. Jeg skal til speciallæge igen i [efteråret]. Om ca. to uger skal jeg have en prøve ved lægen, jeg kan så håbe på, at det trods alt har hjulpet. Måske lægerne skal være bedre til at læse journalen igennem, før de skriver piller ud.	I meget høj grad
42	Den var helt i top.	I meget høj grad
39	De var vildt søde på afdelingen, men fik ikke svar eller forklaring på noget, før jeg af omveje kom frem til lægens mailadresse! Så fik jeg fantastisk vejledning og hjælp til at forstå sygdomsforløbet! Men det skete ikke automatisk, desværre!	I nogen grad
35	Da diverse undersøgelser var slut, får jeg tid til samtale [et par uger senere]. Først ved kommentar om kræftpakkeforløb bliver tiden [rykket frem].	I ringe grad
9	Jeg har gennemgået [en specifik behandling] mange gange. Og det medsendte materiale på skrift ved indkaldelsen er fuldt tilstrækkeligt for mig. DERFOR HAR JEG IKKE MANGLET INFORMATION I FORBINDELSE MED UNDERSØGELSEN.	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
4	Jeg føler egentlig ikke, der var noget, jeg manglede. Det eneste, jeg dog vil påpege, var, at den medicin, jeg fik inden selve undersøgelsen, gjorde, at de informationer, jeg fik efter selve undersøgelsen, stod temmelig uklare for mig. Men jeg har forståelse for, at tiden er knap, og at jeg så fik informationerne kort efter opvågningen.	I høj grad
6	Jeg manglede besked om, at undersøgelsen ikke var fuldført/brugbar. Dette fandt jeg først ud af ved efterfølgende samtale et par uger efter. Jeg spurgte, men fik ikke svar på, hvorfor undersøgelsen ikke havde brugbare resultater. Er nu henvist til alternativ undersøgelse, men føler utryghed ved dette.	I høj grad
18	Jeg er en handicappet mand [], som sidder i kørestol []. Jeg har sten på min galdeblære og fik at vide, at det kan opereres, men det koster, og der er stor risiko for, at det kan gå galt, og så skal jeg skæres i hele maven, som ville betyde, at jeg får infektion og andre problemer, når jeg sidder i kørestol. Så jeg er bange, og ved ikke hvad jeg skal gøre.	I høj grad
26	Det var ikke tilfredsstillende, at lægen ikke kendte noget som helst til sygdomsforløbet, idet en kollega havde bedt ham om at videregive prøvesvar. Lægen gjorde, hvad han kunne.	I høj grad
31	Jeg blev ikke informeret om problemerne/tilbudt hjælp i forbindelse med min sygdom, dog fik jeg at vide, jeg kunne ringe til en sekretær ved behov. Det ville have været dejligt, hvis jeg havde fået en snak om, hvordan ventetiden til operationen kunne klares på bedst mulig måde for mig!!!! Ligeledes følte jeg ikke, at min nervøsitet for den forestående operation blev taget alvorligt/forstået.	I høj grad
38	Jeg fik ikke at vide, hvordan jeg skulle forholde mig i ventetiden fra undersøgelsen til, der foreligger et svar på CT-scanningen og om, der er særlige ting man skal være opmærksom på.	I høj grad
5	Informationen var meget fin, kunne ikke være bedre.	I meget høj grad

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 14 JEG VILLE GODT HAVE HAFT AT VIDE, HVORNÅR MIN SAMTALE MED [LÆGE NN] SKULLE FINDE STED. Jeg klamrede mig til min telefon en hel uge efter røntgenundersøgelsen, indtil jeg selv fandt på at ringe til sekretæren. Hun fortalte mig, [hvornår] telefonkonsultationen ville finde sted. Det havde været rart at vide på forhånd. Det stod trods alt i journalen. Men jeg glæder mig. | I meget høj grad |
| ✎ | 33 Jeg fik al den information, jeg skulle bruge.   | I meget høj grad |
| ✎ | 39 Jeg synes, min første information var ok, men jeg synes bestemt, jeg burde være blevet scannet efter operationen, inden jeg blev sendt hjem. Specielt også fordi jeg havde sagt, jeg havde ondt inden, jeg blev sendt hjem. Det er ikke sjovt at skulle indlægges igen, og bare ligge med store smerter en weekend over, fordi det nu er weekend.                                 | I meget høj grad |
| ✎ | 41 Det var noget af det værste, jeg har været med til []. Ved ikke helt, om der ikke kunne gives noget beroligende, men det fik jeg ikke. Har været derinde og få foretaget en ny kikkertundersøgelse af hals og mave her [i efteråret]. Der opfattede jeg slet ikke, hvad der skete, før det var overstået, så det var en god oplevelse.  | I nogen grad     |
| ✎ | 7 Lægen virkede venlig men uforberedt.   | I ringe grad     |
| ✎ | 27 Følte at lægen helst ville have mig ud af døren så hurtig som muligt og bare have mit forløb afsluttet. Han forsøgte nærmest at skræmme mig fra en operation, med forskellige skrækhistorier.   | I ringe grad     |

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Fik lagt en intravenøs ting i hånden, men det viste sig slet ikke at være nødvendigt, da lægen vurderede efter samtale med mig, at det slet ikke var nødvendigt at foretage undersøgelsen/indgrebet.	Ja
21	Der opstod en lille blødning i forbindelse med indgrebet, og blødningen blev standset, fik jeg at vide. Men fik det dårligt natten efter, kastede op og kastede til sidst blod op, blev svimmel af at stå oprejst. Blev indlagt [] til observation og havde det først døgn stor svimmelhed ved at stå oprejst og havde meget sort afføring.	Ja
35	At jeg er tilsagt en tid. Lægen afslutter sit ambulatorium uden at sikre, at der ikke sidder uafsluttede patienter i venteværelser. Virker irriteret.	Ja
44	Min hustru var med til undersøgelsen, som jeg har fået foretaget fire gange [på andet sygehus], og den sidste gang i Århus. Jeg var [blevet] alt for meget bedøvet og var ikke til at få vågen igen, hele dagen var træls. Jeg har en lav hvilepuls. [På det andet sygehus] stod jeg op fra undersøgelsen og var klar i hovedet.	Ja
15	Det var OK.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Regnede med at få information om operationsforløb, men der blev jeg kun gjort til grin. KØRTE 400 KM FOR OTTE MINNUTTERS SAMTALE. INGEN OPERATION. RENT TIL GRIN.	Ja
6	Om man kan kalde det "fejl" ved jeg ikke, men blev i hvert fald ikke informeret om at undersøgelsen var ubrugbar.	Ja
7	Det viste sig senere, at [] skanningen viste en stor galdesten, men blev informeret om, at der ikke var noget at se.	Ja
10	Der blev henvist til forkert afdeling. Derfor er der blevet lang ventetid indtil ny tid på anden afdeling.	Ja
15	Fejlen var, at jeg mødte op til svar, men der var givet svar på min mobil om, at mødet var udsat, men min mobil var ude af drift. Derfor sad jeg og ventede en time, inden jeg fik svar.	Ja
17	Hun kunne godt have oplyst, at hun holdte fri en hel uge. Jeg får intet at spise.	Ja
19	Datoer blev forvekslet.	Ja
20	Ingen grund til samtalen. Ny scanning. Blev ikke inddraget.	Ja
27	At lægen var meget lidt interesseret i at stille en diagnose og bare ville have afsluttet forløbet.	Ja
32	I forbindelse med min []operation blev der skåret et hul i [anden kropsdel].	Ja
36	Kørte forgæves til første undersøgelse, da jeg pr. telefon havde fået en ny tid og denne ikke var blevet registreret af sekretæren.	Ja
41	Det er jo svært at sige, da jeg ikke vidste noget om det før bagefter, hvor slemt det var.	Uoplyst



## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - Motilitets Afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Den meget venlige behandling, som virkede ægte (og ikke som noget man bare skulle), gjorde, at jeg følte mig godt tilpas! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg havde været [på andet sygehus] først, men uden resultat. I Aarhus blev jeg færdigbehandlet efter dette besøg. Jeg blev færdigbehandlet [i efteråret].	I nogen grad
5	Efter det forløb jeg har været igennem, først på andet sygehus og så i Aarhus, vil jeg mene, at mine besøg på andet sygehus var totalt spildt. Min begrundelse er: Først på andet sygehus til undersøgelse med slange ned gennem halsen. Den viste ikke noget, men de mente jeg skulle til Aarhus for at få en anden undersøgelse, men den undersøgelse de bestilte, var den samme som de selv havde lavet. Svaret kunne jeg ikke få i Aarhus, men skulle have det på andet sygehus. Det svar jeg fik på andet sygehus, sagde ikke en skid, så de indrømmede, at de ikke var så kloge som i Aarhus, så jeg måtte til Aarhus og havde svaret. Det var så, at jeg skulle have en ny skanning af øverste del af []. Den fik jeg så i [sommer] og svaret fik jeg så i [efteråret]. Der var ikke kræft i []. Jeg blev indstillet til behandling hos en anden fagperson, for træning af mine [] muskler, og så mente de, at det ville være klogt, at jeg igen kontaktede min speciallæge. Med et sådan forløb er der ikke noget at sige til, at sygehusomkostninger er store. Et ønske fra os i anden kommune er, at vi kan blive henvist til Aarhus i stedet for andet sygehus. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
3	Tale PÆNERE. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Mit samlede indtryk er udmærket. Jeg har været på ambulatoriet mange gange. Den lidt upersonlige modtagelse kan jeg sagtens undskylde med begrundelsen, at personalet har meget travlt. Men havde jeg været førstegangspatient, ville jeg nok have været en smule utryg. Jeg oplevede en person med særligt ansvar ved selve undersøgelsen. Det skyldes, at undersøgelser og mit samlede forløb er tilrettelagt og foretaget af en læge, som jeg i forvejen kender og er tryk ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg var bare rigtig godt tilfreds med undersøgelsen og den venlige behandling bagefter. Har kun ros til personalet! :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Afdelingen virkede rodet og kaotisk. Flere patienter ventede i senge på gangen, da jeg ankom, og toiletet var beskidt. Den sygeplejerske, der tog imod mig og sidenhen lagde mig til rette i forbindelse med undersøgelsen, var virkelig sød og rolig, og jeg følte mig lyttet til og hun tog fint hånd om, at jeg var bange. Så kom en anden sygeplejerske ind og lavede det hele om. Jeg kom godt nok til at ligge lidt bedre, men følte mig enormt utryg ved, at hun virkede travl og som om det, den første havde gjort, ikke var godt nok. Selve undersøgelsen forløb fint. Da jeg 4 dage senere ringer og spørger, om det kan passe, at jeg stadig er utilpas, lover sekretæren at få én til at ringe tilbage. Dette sker aldrig, så jeg tager selv kontakt dagen efter og får her fin vejledning. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

32	Høj grad af professionalisme og venlighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Møder os med megen stor venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Det er ok.	I meget høj grad
24	Under opvågning lå vi noget tæt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
26	Jeg har fået en rigtig god og professionel behandling, og derfor har jeg ingen indsigelser på at noget kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Jeg har kun godt at sige omkring mit forløb både på [begge afsnit].	I meget høj grad
31	Efter undersøgelse og behandling savner jeg lagkage, flødekager, wienerbrød og en dejlig cerut (suk). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg har manglet vejledning og information igennem hele forløbet. Har ikke rigtig været tilknyttet en afdeling, som har informeret mig. Er først startet i behandling nu, efter at have døjet med [] i [mange] år. Har fået det []opereret ind imellem. Har været meget dårlig efter behandlingerne, er blevet genindlagt, og har ikke kunne finde ud af, om noget har været galt, og har derfor bare håbet, at det var fint! Generelt rigtig dårlig kommunikation! [Kommunikation og information]	I ringe grad
3	Har fået lavet en lignende behandling 4-6 gange tidligere med nogle års mellemrum.	Ikke relevant for mig
27	Efter operationen blev jeg kørt ind i hvilerummet. Jeg fik antibiotika, [] og et glas vand, mens jeg hvilede der i tre timer. Derefter blev jeg sendt hjem. Jeg synes, det var alt for hurtigt at blive sendt hjem. Var stadig meget omtåget og svimmel efter bedøvelsen i seks timer efter jeg forlod hospitalet. Fik det dårligt [om aftenen] samme dag, da jeg havde fået en infektion og blev indlagt dagen efter om formiddagen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
35	Vis, at I venter den patient, der har en aftalt tid. Forhold jer til, hvad det er for en patient I venter. Tilpas information til den patient, der skal modtage informationen. [Patientinddragelse]	Slet ikke
37	Hele sygdomsforløbet har været meget forvirrende og jeg har haft mange forskellige læger. De har dog været flinke, men vidste ikke hver gang, hvad de tidligere/andre læger havde sagt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
4	Det er svært at finde rundt på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Tekst på skilte passer ikke helt med tekst i indkaldelsesmaterialet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
5	Dygtigt personale. Hurtig og tryk behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Alt OK.	Uoplyst
12	De var omsorgsfulde. Gode til guide i forhold til, at jeg valgte ikke at få noget beroligende. Kompetence, samarbejde mellem fagpersonerne og overblik giver ro hos mig. God feedback fra lægen umiddelbart efter behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Det var for tidligt at lade mig gå, mens jeg stadig var bedøvet. Jeg kunne ikke forstå eller huske, hvad der blev sagt eller resultatet, mens jeg stadig var halvt bedøvet. Men [mit] helhedsindtryk var positivt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

✎ 38	Det fungerede fint.	Uoplyst
✎ 42	Det var lidt svært at finde, men vi spurgte os bare frem. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 45	Det var meget professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 34	Mit indtryk af selve behandlingen har været helt i orden, og virkede bedre end den forrige jeg fik. Det er forløbet, jeg har beskrevet, der ikke var tilfredsstillende. Det er som om journalerne ikke bliver læst ordentlig. Ved den forrige undersøgelse, skrev lægen, (en anden læge, end denne gang) til min egen læge. Han troede, at jeg havde mavesår af gigt medicin. Min læge var meget utilfreds, idet hun fortalte mig, at hun netop, havde skrevet til ham, at jeg tidligere havde haft et anafylaktisk shock, netop af gigt medicin, og altså ikke kunne få mavesår af det. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 5	Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse, operation og de dage, [hvor] jeg var på sygehuset efter operationen. En god oplevelse, selvom man er meget syg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 11	Venligt personale, god tid, svarer på spørgsmål. Man føler sig godt informeret og tryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 22	Venteområdet og muligheden for drikke, frugt og adspredelse (fjernsyn) var ikke, som vi er vant til på et andet sygehus. [Fysiske rammer]	I høj grad
✎ 23	Var jeg blevet spurgt om mit besøg i [efteråret], var mine svar blevet meget mere negative, da det var en anden læge!	I høj grad
✎ 38	Jeg synes, at det er rart, at ambulatoriet vil give telefonisk svar på undersøgelser, da jeg bor langt fra hospitalet. Jeg kunne godt tænke mig, at der var aftalt en fast tid for telefonsvar, så jeg vidste, hvornår jeg kan forvente et svar og komme videre i behandlingen. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 44	Jeg synes, de er meget dygtige og har været mig til stor hjælp, jeg fik endda brev fra NN, da jeg havde været hjemme fra hospitalet et par måneder. Blot kunne jeg have haft brug for lidt information om optræning, da jeg var meget afkræftet efter operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 33	Sygeplejersken var helt fantastisk. Hun gav sig god tid til at forklare, hvad der skulle ske. Virkelig en dejlig person, som jeg har følt mig helt tryk ved. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 42	Alt var fint. Samme dag, samtale med læge NN og tid til operation 14 dage efter.	I meget høj grad
✎ 13	Miljøet på ambulatoriet er gammelt og slidt. Der savnes et rum til mundtlig orientering om forløb. [Fysiske rammer]	I nogen grad
✎ 31	Jeg kunne ønske mig en noget bedre information i forhold til selve sygdommen, og hvordan jeg skulle takle mine symptomer indtil operationen. Desuden gik der alt for lang tid inden jeg fik en dato for operationen. Datoen fik jeg med kort varsel, [da] jeg kontaktede afdelingen efter [flere] ugers venten. Det gav så nogle planlægningsproblemer for mig. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
✎ 16	Ville gerne have haft samtaler med samme læge i stedet for tre forskellige. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

26	Der har ikke været nogen, som har haft det samlede overblik over sygdommen/forløbet. Det havde været ønskeligt med en gennemgående kontaktlæge. [Kontaktperson]	I ringe grad
36	Var til ultralydsscanning, hvor lægen var [svær at forstå]. Fik efterfølgende svar på scanningen via kontakt med egen læge. Efterfølgende undersøgelser med henblik på operation blev noget rodet, da jeg måtte lave en dato om og dermed fik en ny, hvor jeg ikke fik en ny skriftlig indkaldelse. Dette resulterede i, at jeg mødte op til en undersøgelse, hvor sekretæren ikke havde fået rettet det nye mødetidspunkt. Jeg møder så op anden gang og kommer til et ambulatorium, hvor sekretæren er gået hjem. Jeg må derfor selv henvende mig i administrationen, hvor en meget professionel medarbejder hjalp mig på vej, og fik fat på den læge, jeg skulle tale med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
14	Jeg er ikke udredt endnu.	Ikke relevant for mig
17	Afdelingen burde have fulgt mig i det årelange forløb i stedet for at kaste mig rundt til alle mulige afdelinger. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Jeg synes, det var for dårligt, at lægen forlod os på kontoret i 20 minutter for at tale med en anden læge. Var for øvrigt ikke særlig venlig. Jeg havde [en pårørende med], og vi var skuffede over lægen. Han sagde ikke én gang pænt goddag til os, men det bruger man måske ikke mere. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Som tidligere skrevet så var sygeplejersken rigtig venlig, og det var med til at gøre undersøgelsen mindre utryk. Lægen var venlig samt professionel. Det er forhold, jeg føler er meget vigtige, når det gælder patient og sygepersonale! Så bliv endelig ved med det :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Den konsulterende læge må forventes at have sat sig ind i patientjournalen, selvom jeg var henvist fra anden afdeling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Jeg var ikke til behandling, men til en samtale om hvad der kan gøres mod mine mavesmerter. Det er mit indtryk, at alle de specialister, jeg har været henvist til, mener, jeg ikke fejler noget inden for netop deres speciale. Altså ud af vagten igen og prøv at finde en anden. Men det kan jo godt være rigtigt nok, og den læge, jeg talte med, var egentlig meget flink og forstående. Så mit indtryk af ambulatoriet er ok.	Uoplyst
25	Efter undersøgelsen er man pga. forudgående faste lidt svag. Vand er fint, men en lille sandwich eller et stykke frugt ville være godt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	En sygeplejerske [] var gentagne gange direkte uforskammet i sin opførsel. Bl.a. kom hun ind på sengestuen og forlangte at se min håndtaske, fordi hun påstod, at jeg havde egen medicin med hjemmefra. Det havde jeg selvfølgelig ikke, da jeg ikke vidste, at jeg skulle indlægges! Ligeledes tog hun min frakke ud af skabet og undersøgte mine lommer. Hun insisterede også på at ville give mig en anden medicin end den, jeg er vant til at bruge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
37	Jeg har store roser til hele personalet, som behandlede mig rigtig godt og sørgede for, at mit ophold og sygdomsforløb blev positivt og lettere at komme igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
41	Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



