midt
regionmidtjylland

Regional rapport

DE FACTUM®
Social, sundhed
& arbejdsmarked

Kommentarsamling
Ambulant
Mave- og Tarmkirurgi
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

DEFACTUM
Social, sundhed & arbejdsmarked

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

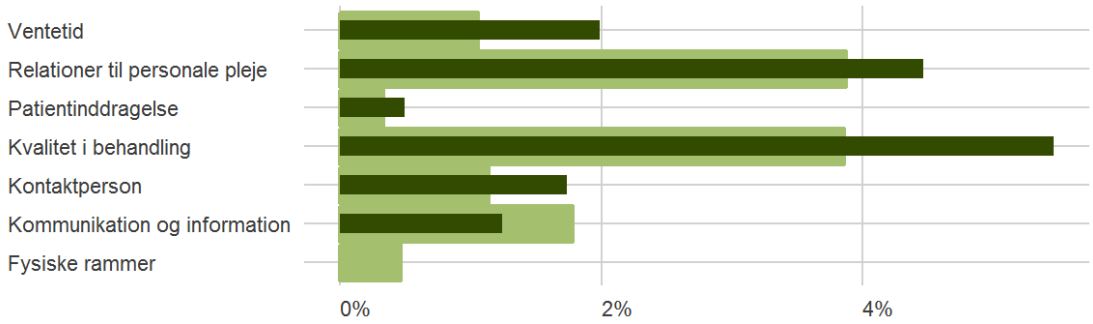
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 fysi-ske 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 Dagafsnit, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
47	Jeg har haft nogle yderst dygtige læger tilknyttet. Det ville bare være en del nemmere, hvis det var den samme læge hver gang. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
53	Jeg har været i narkose tre gange i perioden [foråret til sommeren]. Første gang til undersøgelsesakuttid. Måtte vente fastende i [mange] timer. Så frustrerende når man har det så skidt. 2. gang kom jeg til som nummer to fra morgenen. Rædselsfuld oplevelse med mange forskellige sygeplejersker der ikke kendte til min sygdom/smerter. Kom grædende ind på operationsstuen pga. frustration over, at jeg skulle gå op på operationsstuen (kunne knapt stå oprejst pga. smerter). Blev sat til at vente på en stol. Kunne ikke sidde pga. smerter. Halvvejs lå hen over en stol i smerter. Uværdigt. Imens var der en trafik af mennesker. Ikke særlig rart/trygt. 3. gang gik det hele godt, og det var også et andet sted. De andre gange var det på [], mener jeg. Stakkels personale der har så dårlig tid til patienterne. Uroligt at planlægningen eller mangel på samme kan fungere så forskelligt på de to afdelinger. Personalet gjorde det bedste, de kunne. De havde bare ikke ressourcer nok. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
71	Jeg synes, at der er alt for lang ventetid til trods for, at man har et mødetidspunkt. Jeg ved, at det kan være svært at ramme på minuttet, men jeg har ofte ventet timer på at komme til. Det må kunne gøres bedre. Ventetid,	I høj grad

P-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
35	Det er en positiv oplevelse at komme til kontrolskanning, da man føler, at personalet har sat sig ind i ens situation. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
6	En bedre telefontid. Kommunikation og information,	Uoplyst
22	Jeg har været indlagt i forbindelse med operation af [bestemt del af kroppen] på afdelingen for [flere] år siden. Forventer derfor ikke en "samlet" oplevelse. Alt forløb meget fint ved mit seneste besøg, og jeg føler jeg fik en udsøgt behandling af NN. Min [kropsdel] fungerer ikke tilfredsstillende, men jeg blev fint vejledt til at forbedre mine daglige problemer. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
3	Super godt.	I høj grad
67	I har været rigtigt dygtige til at lade min læge NN følge mig igennem mine kontroller, og det er jeg dybt taknemmlig for. Hvis jeg sammenligner med det antal læger jeg har været "udsat" for på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade, så har I gjort det rigtigt godt. Det var bare dette ene besøg, hvor jeg ikke følte at lægen (som jeg ikke havde mødt før) havde læst min journal inden jeg kom ind i lokalet. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
62	Jeg synes at der går for lang tid, hvor jeg skal kontaktes af sygehuset. Det kan ikke være rigtigt, at jeg først skal til min egen læge, før jeg kan komme til kontrol. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
72	Kunne være rart med en eller nogle få faste læger, i stedet for at det ofte er en ny, som man kommer ind til. Måske være lidt mere "frisk" på at prøve nogle forskellige ting, eller komme med nye forslag til behandling. Kontaktperson, Patientinddragelse,	I ringe grad
18	Jeg kunne godt bruge, at der var en læge, som fulgte mit forløb, og hvis der har været en kontaktlæge på mit forløb, så har jeg ikke vidst hvem vedkommende var, da jeg har mødt rigtig mange forskellige læger. Jeg har den bedste oplevelse fra sidste undersøgelse i Aarhus på Tage Hansens Sygehuset, hvor jeg var til en forsamtale i [midt	I nogen grad

	sommer] med en læge, som kunne fortælle mig, hvilke muligheder jeg havde for min behandling. [Senere] fik jeg lavet undersøgelsen og derefter en opfølgende samtale med den læge, som havde undersøgt mig. Jeg tog fra sygehuset med en god oplevelse af forløbet. Kontaktperson,	
54	Dagen efter jeg får besked fra [et sygehus] om, at de sender mig videre til Aarhus Universitetshospital for yderligere undersøgelser, modtager jeg brev om en tid to uger senere. Det var SUPER dejligt at få en dato så hurtigt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
1	Grundet mit cancerforløb har jeg været indlagt på flere forskellige afdelinger. Mave/Tarm Afdeling P har været HELT igennem fantastiske. Det være sig både under og efter operationer og samtaler. Min operationslæge har fulgt mig meget tæt, og har endda kontaktet mig telefonisk herhjemme for at følge op, efter jeg blev udskrevet. Det er SUBLIMT. Jeg kan ikke give Afdeling P stjerner nok. Det er deres skyld, at jeg ikke på noget tidspunkt har opgivet håbet. Det samme gælder for [] samt []. Jeg er ikke klar over om nedenstående er irellevant for jeres undersøgelse, men jeg har inderligt brug for at komme af med denne oplevelse: Som den diamentrale modsætning til Afdeling P er min oplevelse af afdeling [] SÅ chokerende. Jeg skal ikke på noget tidspunkt betvivle min operationslæges faglighed. Tværtimod finder jeg ham YDERST kompetent. Men når det er sagt, så er jeg nødt til at påpege vigtigheden af samtalen med patienten. Samtalerne var nedladende, neglicherende, og når jeg stillede spørgsmål følte jeg mig ofte i vejen. Han gav mig en følelse af at være en kværulant, hvilket efter mine medpatienter og dem der kender mig ved, at det ikke kan være længere fra sandheden. Det var ligesom om, at jeg befandt mig i en helt anden verden. Da jeg selv i mange år har arbejdet indenfor faget, blev jeg yderligere chokeret, da selv samme læge, afgav en medpatients dødsdom i åbent forum (fire sengs stue), og det endda uden at patientens pårørende var tilstede. Jeg må derfor konkludere, at der er verdener til forskel på de forskellige afdelinger. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
73	De var alle utroligt søde og flinke, og gjorde det, de kunne, for at hjælpe alle. Tak. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Kommunikationen mellem sygehusene kunne være bedre (første gang jeg blev opereret var på andet hospital). Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
49	Information om ventetid. Helst dato for svar på CT-scanning og hvordan den formidles. Ventetid,	I høj grad

21	Første gang jeg fik tilbudt hjælpen, vidste jeg ikke, hvad det indebar og takkede derfor nej. Nu har jeg fået hjælpen, og er glad for det og forløbet. Jeg kunne dog godt tænke mig, at lægerne var lidt mere "proaktive" for at hjælpe med min "lidelse" generelt. Lider af [] og [], og bruger uforholdsmæssigt meget tid på at finde en "kur". Her kunne jeg godt have brugt noget hjælp, f.eks af en diætist eller fysioterapeut som ved noget om, hvordan man holder pestialtikke OK - hvis det findes. Patientinddragelse,	I meget høj grad
92	Jeg har efterhånden været igennem et hav af operationer, og jeg føler mig altid tryg og respekteret, når behandlingerne foregår på P-klinik, Tage Hansens Gade, hvorimod jeg er ked af den behandling jeg ofte har modtaget KDP, Tage Hansens Gade. Jeg har gentagne gange informeret flere sundhedsfaglige personer om, hvor dårlige forløb jeg har haft på KDP. Der er aldrig tid til patienterne, man bliver ikke hørt, jeg har oplevet nærmest at få smidt en sandwich i munden, inden jeg overhovedet har haft stabil respiration grundet narkose. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
12	Når jeg efter operationen får et par telefonnumre jeg kan ringe til, hvis jeg får nogle af de på sedlen nævnte bivirkninger, skal man også være til rådighed med vejledning. Jeg havde det meget skidt og havde ondt og ringede nogle gange ind, hvor jeg kunne høre i telefonen "det er hende igen, jeg ved ikke hvad jeg skal svare". Det er ikke i orden, da jeg kun ringer, hvis det er absolut nødvendigt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
78	Det personale, jeg har mødt, har altid udvist stor venlighed. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13	Ønskes lidt hurtigt en henvisning til efterbehandling.	Uoplyst
31	Mange besøg over for lang tid (ventetid). Ventetid,	I ringe grad
84	Det var helt i orden.	Uoplyst
87	Har kun rosende ord i forhold til ambulatoriet og i det hele taget i forhold til mit sygdomsforløb og sygehusets håndtering. Læge NN har været den gennemgående kontakt. Altid til stede og meget nærværende og responderet hurtigt, hvis der har været problemer. Man oplever at blive hørt, samtidig med at man også får en meget professionel behandling. Jeg er dybt taknemlig for den behandling, jeg har fået. De mennesker, der udførte [] operationen, har givet mig livet! Jeg har været i hænderne på de BEDSTE, DE MEST KOMPETENTE i det danske sundhedsvæsen hele vejen igennem EFTER kræften blev konstateret. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad

Motilitetsklinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
43	Det er særdeles godt, at man møder de samme mennesker, både til undersøgelser, behandling og samtaler. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

L-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
70	I de fleste tilfælde er der for lidt personale til at varetage patienterne. Dette skyldes ikke hospitalet som sådan, men de nedskæringer der foretages af regionen. Utroligt at personalet i det hele taget når det de skal, selvom de er stressede. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
61	Jeg følte, at jeg fik en god behandling.	I høj grad
80	Meget venligt og imødekommende personale. Manglede bare at blive tilbudt noget at drikke i hvilerummet. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
11	At man kunne planlægge en genoptræningsplan eller videregive den. I mit sygdomsforløb, skal jeg leve med smerter, som man mener er sammenvoksninger. Jeg er interesseret i, hvis der kom forskning på dette område. Hvad er årsagen til, at nogen får det? Kvalitet i behandling,	I høj grad
63	Jeg syntes jeg fik en rigtigt god behandling under hele mit sygdomsforløb. Så jeg kan kun rose alt fra læger, sygeplejersker og SOSU-assistenter. Med rigtig mange tak. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Kirurigske dagpatienter, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg var fint tilfreds.	Uoplyst
37	Ambulatoriet var meget kompetent i deres arbejde, og jeg var hurtigt ude igen. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
44	Jeg oplevede desværre et personale, der forsøgte at holde styr på det hele med de få ansatte, der var på arbejde. Forsinkelser kan forekomme, men to timer er for lang tid ift., at der er blevet fastet i over et døgn inden selve undersøgelsen også. Selve undersøgelsen forløb uden problemer og personalet på operationsstuen håndtereede deres arbejde til UG. Dog blev min kæreste og jeg nærmest smidt ud af opvågningsstuen efter operationen. Jeg havde fået godt med bedøvelse og beroligende, og følte mig egentlig ikke klar til at gå fra sygehuset. Men sygeplejersken havde fri, og ville egentlig bare gerne hjem. Ikke at det blev sagt direkte, men efter et kvarter fik vi at vide, at vi gerne måtte gå, når vi ville, og lyset blev slukket med det samme, vi havde forladt stuen. Alt i alt en middel grænsende op til en træls oplevelse før og efter operationen. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
38	Efter et døgns faste og udtømning er man normalt sulten, og der plejer da også at blive serveret en lille sandwich, men det var der ingen, der fik. Det er åbenbart sparet væk! Måtte selv gå på kontoret og spørge, om jeg måtte gå efter hvilepause, da hun havde glemt mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
16	Jeg er blevet mødt med åbenhed og venlighed, af såvel læger som sygeplejersker. Der har været mulighed for at stille spørgsmål, samt at give udtryk for frustration eller bekymring i forbindelse med undersøgelser og operation. Jeg er hurtigt kommet igennem et forløb fra første undersøgelse til operation. Det er jeg taknemmelig for. Relationer til personale/Pleje,	Ved ikke
91	Kommunikationen var ikke i top i forbindelse med selve koloskopien.	Uoplyst

	Jeg havde valgt at undlade bedøvelse. Undersøgelsen er jo ikke super behagelig og jeg manglede, at lægen gav mig besked, når han stak fotografislangen længere ind i tarmen eller valgte at trække den i modsat retning. Det var relevant fordi han gentagne gange skulle frem og tilbage i tarmen fordi han ledte efter en mulig polyp. Det ikke at vide hvad der foregik øgede utrygheden og uvisheden om undersøgelsens forløb. Kommunikation og information,	
8	Har tidligere været igennem en koloskopi, og information om forløbet undervejs af undersøgelsen er vigtig for mig. Det skete ikke denne gang. Der var en lægestuderende med, som stod og tyggede tyggegummi. En lille ting men ikke professionelt. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
42	Jeg er skuffet over, at jeg nu mødte en tredje læge. Jeg havde bedt om en bestemt læge. Jeg blev forundersøgt, opereret, og førstegangs-kontrolleret af den samme læge. Anden kontrol var en ny læge. Til trods for at jeg op til tredje besøg gav udtryk for, at jeg gerne ville træffe lægen, som opererede mig, var det en helt tredje jeg traf til sidste kontrol. Kontaktperson,	I høj grad

Dagkirurgi Mave-og Tarmkirurgi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
32	Jeg var positivt overrasket over den måde personalet agerede i en tydeligt travl hverdag. Man er jo trivielt nok præget af mediernes udlægning af situationen i vores sundhedsvæsen. I mit tilfælde var der på alle måder tale om, at jeg følte mig mødt, taget alvorligt og draget omsorg for. Jeg har stor respekt for ALLE de sundhedsfaglige ansatte, jeg har mødt i dette forløb. Relevant, omhyggelig, forståelig og professionel behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

Endoskopi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
60	[I august] fik jeg taget en vævsprøve som jeg ville få svar på per brev (er fritaget for IT). Dette svar har jeg d.d., [mere end en måned senere], endnu ikke fået. Jeg har rykket for svar [for en uge siden]. Det må kunne gøres bedre! Brev modtaget med besked om vævsprøver [i oktober], når jeg skal til kontrolsamtale.	I høj grad
55	NN følte, at hun ikke fik ordentlig behandling sidste gang, da hun skulle faste flere gange, og først blev taget ind om natten. Kvalitet i behandling,	I høj grad
52	Jeg fik en smertefri behandling. Det syntes jeg var meget fint. Meget flinkt personale der orienterede mig om, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
64	En fin behandling hele vejen igennem.	Uoplyst
74	Super bedøvelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
34	I perioder kan der være ventetid på at blive behandlet, og det er ikke behageligt at vente, når man kommer som fastende. Jeg ved godt, at der kan komme patienter, som har brug for en akut tid. Det har jeg også selv nogle gange. Ventetid,	I høj grad
29	God omsorg fra sygeplejersken under undersøgelsen. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
17	Ambulatoriet var venlige og forklarede hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

Stomiklinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
69	Det er vigtigt ved afhentning til patientbefordring, at man bliver hentet i venteværelset. Jeg slukker min telefon, når jeg er i ambulatoriet. Derved kan chaufføren ikke ringe og sige, han holder et andet sted, som det var tilfældet sidste gang for mig. I alt måtte jeg vente cirka fire timer. Ventetid,	I nogen grad
48	Personalet er smilende og hjælpsomme, min fornemmelse er, at der er et godt arbejdsmiljø mellem personalet. Synes jeg føler mig hørt, og der er tid til at lytte. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

Kirurgisk Dagafsnit, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
30	Måske lidt mere læsestof i venteværelset.	I meget høj grad
47	Jeg oplever brugen af brikker i venteværelset (der blinker, når man skal ind til lægen) som værende yderst upersonlig. Det er som patient ret ubehageligt at åbne en dør og gå ind i et lokale uden at være inviteret indenfor. Specielt synes jeg at det virker uhensigtsmæssigt at bruge brikkerne når det blot vil kræve fem skridt for lægerne at gå ud på gangen, og kalde på patienten som man gør alle andre steder, og derefter hilse ordenligt på og invitere ind i lokalet.	I høj grad
81	Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
53	Jeg blev meget glad og overrasket over at det hele gik så hurtigt. Der var styr på det hele.	I meget høj grad

P-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
83	Det er vel som man kan forvente. Det er jo et hospital, hvor der ofte kommer et eller andet uforudset i vejen!	Ved ikke
35	Modtagelsen var meget fin.	I meget høj grad
58	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
6	Jeg synes at hele familien skulle have været med oppe, da jeg havde akut hjælp til at få slukket det i forbindelse med at skulle slukke pacemakeren. Ellers skal I have stor ros og tak for alt venlighed, I er mit halve liv.	I meget høj grad
39	Kunne ikke finde afdelingen så nemt efter den information jeg fik ved informationen, "Til venstre og så ned i kælderen og så til ". Var nødt til spørge nogle gange og alligevel var noget af det personale jeg fik fat på under "turen" svært ved at forklare det. Jeg synes, at det er nemmere, hvis man bliver henvist til at køre udenom, fra information til venstre og så hele vejen rundt osv. osv. forbi Patienthotellet.	I høj grad
4	En rigtig god modtagelse af et kanon personale. TAK.	I meget høj grad
67	Jeg skulle have svar på en CT scanning vedrørende om der var fundet kræft, men da jeg kom ind i værelset begyndte lægen at snakke om mine fremtidige undersøgelser. Det var jeg sådan set ikke så interesseret i, jeg ville vide, hvad resultatet var af min scanning, og det fortalte jeg ham. Så sagde han "nå ja" og begyndte at bladre i min journal. Jeg har ellers ved alle mine tidligere kontroller været så heldig at blive fulgt af den kirurg, der også opererede mig, men hun var blevet kaldt til en operation. Så det har jeg fuld forståelse for. Men man er temmelig nervøs inden man skal have sit resultat, så det mindste jeg forventer er, at lægen der møder mig ved, hvorfor jeg er der og har kigget svarene i min journal.	I ringe grad
62	Personalet hører ikke efter hvad jeg påtaler angående medicin. Det var som om de ikke havde læst min journal.	I nogen grad
77	Der var meget lang ventetid. Havde på fornemmelse, at det til dels var pga. lægeskift. Først skulle jeg ind hos én, så blev det ændret til en anden. Skulle tale med tre forskellige, først sygeplejerske, så læge, så narkoselæge. Virkede som spild af tid. Var nødt til at låne en briks, så jeg kunne lægge mig lidt. Er dårligt gående og kunne ikke "lige smutte over og hente noget mad" et andet sted. I skulle have informeret om, at der var lang ven-	I ringe grad

	tetid, at man skulle tale med tre forskellige, og at man skulle have haft madpakke med.	
51	Blev modtaget efter kort ventetid af den læge, der i sin tid opererede mig. Fint.	I høj grad
72	Ofte er der en del ventetid. Kunne være rart at man kom ind til knapt så mange forskellige læger.	I høj grad
25	Jeg blev ikke informeret af personalet om, at der var ventetid. Det var en patient, der fortalte at læge NN opererede.	I høj grad
9	Altid sød og rar modtagelse på P-klinik.	I meget høj grad
10	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
54	Havde brug for kontakt med sekretæren og var lidt usikker på hvordan :-). Måske en lille klokke i karmen ved "vinduet" ind til sekretæren, så man ikke føler sig helt lost!	I høj grad
88	Gentagne gange mangel på tid tid til at lytte til patienten! Dårlig utilstrækkelig udredning. Dvs. operation uden at gennemgå symptombilleder ordenligt. Ikke villig til at se på tidligere undersøgelser langvarige forløb, ventetider.	I ringe grad
1	Ventede kun i fire til fem minutter. Intet problem.	I meget høj grad
49	Modtagelsen var helt ok men ventetiden, på svar på scanningen, var lang, næsten fire uger. Jeg fik ikke at vide hvornår eller hvordan jeg ville få svar. Efter tre uger talte jeg med to sekretærer. Efter henvendelse fra min egen læge fik jeg så tid, dagen efter.	I meget høj grad
12	Lidt forvirring da jeg i første omgang ikke havde snakket med læge NN. Jeg havde forud for operationen været til samtale i afdelingen hvor jeg fik smertestillende og kvalmestillende, jeg skulle tage om morgenen forud for operationen. Det vidste man ikke noget om da jeg snakkede med lægen NN om morgenen på dagen, hvor jeg skulle opereres.	I høj grad
56	Det ville være rart hvis man fik besked om hvor lang ventetid der er, så kunne man gå en tur og komme tilbage. Halvanden time er langtid at sidde og vente. Man fik kun besked på de var bagud.	I høj grad
65	Personalet er altid imødekommende og fantastisk serviceminded, når man kommer. Så positiv en oplevelse.	I meget høj grad
57	At CPR-scanneren duer vil nok hjælpe på at personalet [ved] hvem der er kommet, og hvem der mangler.	I nogen grad
78	Sygeplejersken genkendte mig, og vidste jeg havde aftale om clysma.	I meget høj grad
59	Var indkaldt til information vedrørende operation.	I ringe grad

Motilitetsklinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
43	Jeg blev godt modtaget af den læge der havde behandlet mig. Det var rart, at lægen vidste nøjagtig, hvilke problemer der er tale om.	I meget høj grad

L-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
23	Ni timers ventetid var svært at affinde sig med, selv om jeg ikke et øjeblik betvivler, at afdelingen i den forbindelse har haft orden i sagerne. Det var vist sygeforfald. Var det i så fald virkeligt ikke muligt at give et skøn over, hvor lang tid der ville gå, så patient kunne gå ud og komme igen? Eller hidkaldes, når man atter havde overblik? Det fik jeg i alt fald ikke nogen forklaring på.	I høj grad
70	Der er ikke ret mange, der ved, hvad man skal. Men det er ok, da der er travlhed. Overordnet er der kun positivitet om behandling, ventetid og forklaringer.	I nogen grad
40	Alt var ok.	I meget høj grad
82	Ingen.	Uoplyst
61	Jeg var indkaldt direkte til operation, og jeg var ikke på ambulatoriet først.	Ikke relevant for mig
45	OK behandling i ambulatoriet.	I høj grad
63	Jeg har kun ros, ros og ros.	I meget høj grad

Kirurigske dagpatienter, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
68	Jeg er sgu lidt træt af at modtage et spørgeskema inden jeg har fået resultatet af undersøgelsen.	I meget høj grad
36	Meget meget søde og venlige sygeplejersker som gjorde en masse for at vi patienter følte os godt tilpas både før, under og efter undersøgelsen!	I meget høj grad
7	Meget fin modtagelse.	I høj grad
37	Meget venligt og imødekommende. Kompetent.	I høj grad
44	Stresset/uopmærksomt personale. Oplevede desværre at blive spurgt om de samme spørgsmål op til flere gange af den samme sygeplejerske.	I nogen grad
38	Fik at vide, at jeg skulle være mødt ind [tidligt om morgenen], men i mine papirer stod der, [at det var senere], og jeg var der et kvarter før, men hun sagde, vi skal nok nå det.	I nogen grad
16	Jeg følte mig godt modtaget. Personalet var imødekommende og proffessionelle.	I meget høj grad
24	At der ikke spørges til fortrolige oplysninger i andres påhør.	I ringe grad
42	Ventetiden nærmede sig 3 timer, det var utilfredsstillende, men der er jo akutpatienter mv.	I høj grad
76	Begge gange var der stort set ingen ventetid fra jeg kom til venteværelset indtil jeg blev kaldt ind til omklædning, men første gang ventede jeg derefter i ca. halvanden time.	I meget høj grad
33	Det var en fin og informativ modtagelse.	I høj grad

Dagkirurgi Mave-og Tarmkirurgi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
32	Følte mig i høj grad modtaget ordentligt, kærligt og omsorgsfuldt.	I meget høj grad
79	Yderst behagelig velkomst. Sad kun fem minutter og ventede i venterum. Det var ikke noget af betydning.	I meget høj grad

Endoskopi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
89	Ankom med ambulance.	Ved ikke
55	Jeg følte at jeg ikke rigtig fik noget at vide om hvordan jeg havde det.	I høj grad
52	Ventetiden var meget kort.	I meget høj grad
64	En virkelig god behandling af hele personalet.	I meget høj grad
74	Det var helt i top.	I meget høj grad
15	Da det var en akut indlæggelse, fik vi en venlig modtagelse.	I nogen grad
46	Alt ok. Meget venlig og hjælpsom sygeplejerske.	I høj grad
17	Jeg oplevede en rigtig god modtagelse og personalet var alle venlige.	I meget høj grad

Stomiklinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
66	KUN altid god behandling, dog er NN [] slet ikke venlige. Dvs. især NN hverken hilser eller er særlige behjælpelig, hvis der er problemer [], når man ankommer []. Så skal man åbenbart banke på [], selvom de kan se, at man har problemer []. Aldrig har NN hilst pænt eller været særlig venlig og hjælpsom. Ikke særlig rart at være patient der. Men det andet personale er rare og kompetente.	I meget høj grad
69	I forhold til vendeværelset ville det være rart med en kop kaffe eller the, gerne med egen betaling, da jeg er med patient befordring ved man aldrig vendetiden. Vand er til rådighed. Det er fint. Min [læge] var imødekommende og velforberedt i forhold til mine papirer. Godt og trygt.	I meget høj grad

Kirurgisk Dagafsnit, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
53	Vidste ikke hvordan selve operationen skulle foregå og hvordan tiden efter nok ville blive. Fandt jeg først ud af bagefter. Og delvist da jeg kom hjem og så YouTube og kiggede mig i spejlet. Kunne jeg godt have tænkt mig at vide inden.	Slet ikke
75	Manglende information om, at jeg ikke behøvede at tage 16 piller om dagen, hvis det ikke var nødvendigt. Hvilket næsten førte til en forgiftning og sygdom i 3 dage efter pga. opkast.	I nogen grad

P-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
14	Jeg fik ikke så meget information om hvad jeg kunne gøre i min hverdag. Jeg havde set frem til at komme op til en som vidste en masse om min sygdom fordi det går rigtig skidt i hverdagen. Jeg gør jo en masse i hverdagen selv, men jeg manglede ligesom en bekræftigelse i at det var det eneste jeg kunne gøre, eller om det var forkert osv. Jeg manglede også en jeg kunne kontakte hvis jeg fik det rigtig skidt, for mine egne læger kan ikke hjælpe mig med sådan nogle ting. Det sygehus jeg var knyttet til før havde givet mig et direkte nummer til en læge som kunne hjælpe mig hvis jeg fik brug for det, men det fik jeg ikke her.	I ringe grad
41	Efter undersøgelsen fik jeg besked på, at jeg kunne få svar efter otte til ti dage, men jeg hørte intet og kontaktede egen læge som heller ikke havde hørt noget. Ringede til hospitalet som derefter sagde, at jeg kunne komme ind til svar, da der var gået 14 dage og fik en tid på hospitalet til den førstkommende mandag. Op til weekenden kom der en bekræftelse på indkaldelse til svar på hospitalet, men det var ikke den omtalte mandag, men et halvt år tidligere. Jeg tog på hospitalet til den tid som jeg mundtlig havde modtaget, men der var ikke afsat noget tid til mig, men da jeg viste den modtagne besked fra e-boks kunne personalet godt se, at der var sket en fejl og fik fat i en læge, som kunne tale med os. Hvis jeg ikke selv havde kontaktet hospitalet tror jeg, at jeg formentlig havde været glemt i en skuffe. Jeg syntes, at når man er til en undersøgelse, at man ved samme lejlighed får en tid for et svar for undersøgelsen, eller at svaret tilgår egen læge.	I høj grad
83	Jeg synes ikke jeg blev hørt af lægen, da jeg forsøgte at sige at jeg [har] nogle gener. Han skød det bare væk og sagde at det ikke betyder noget. Han startrede med at sige, "hvad skal vi tale om?". Han sagde at det ikke betød noget at en knude i [organ] var vokset. Han var heller ikke klar over at det var ham, der skulle henvise mig til en mere specifik scanning. Jeg måtte spørge sygeplejersken flere gange. Endvidere er nogle af de ting der står i den elektroniske patient	Slet ikke

	[jounal] ikke korrekte i forhold til det, jeg sagde til ham. Det er desværre sket to gange i træk med samme læge NN, at jeg har følt mig ignoreret. Ønsker desværre IKKE kontakt med samme læge igen!	
35	Mit besøg var en kontrolscanning.	I meget høj grad
6	Får ikke medicin.	Uoplyst
62	F.eks. kost i forhold til hvad jeg måtte spise.	Slet ikke
77	At det ville tage så lang tid. At jeg skulle have haft mad med. At jeg skulle væbne mig med tålmodighed.	I nogen grad
86	Forventede at blive undersøgt efter samtalen fra min operation.	I ringe grad
72	Ved sidste besøg virkede lægen til at have den nødvendige tid, men har tidligere oplevet at der har været tidspres. Man har følt lidt at man skal hurtigt ud af døren, og så ser vi om ikke det går bedre om 14 dage.	I ringe grad
54	Efterfølgende har jeg tænkt at snakken på ambulatoriet lige så fint kunne have været pr. telefon. Jeg blev informeret om hvad der videre skulle ske men f.eks. svar på MR scanning fik jeg først til operationen, så jeg vidste ikke helt hvad der skulle ske udover at jeg skulle i narkose endnu engang og undersøges nærmere. Jeg fik nok ikke stillet ret mange spørgsmål på ambulatoriet. Jeg vidste ikke helt hvad jeg skulle spørge om, og jeg havde måske forventet mere information fra det besøg! Jeg fik til gengæld MANGE informationer på operationsdagen.	I nogen grad
1	Jeg har talt med den samme læge HVER gang. Det har, og har haft, en ekstrem stor betydning for mig. Det har givet mig en utrolig tryghed. Og konsultationstiden er ikke blevet brugt til at skulle forklare sig på ny. Ingen informationer er gået tabt eller er overset.	I meget høj grad
21	Jeg blev behandlet super godt, men min "lidelse" er så kompleks at jeg ikke kan svare på om jeg fik den rette eller fulde behandling. Ej heller vil det være muligt for personen at kunne svare rigtigt på de spørgsmål som jeg måtte have. I den udstrækning jeg har kunnet, mener jeg at have modtaget den optimale hjælp og behandling mht. formålet med mit besøg hos jer i denne specifikke dag.	I meget høj grad
57	Det er ærgerligt at opleve at lægen ikke har tid efter indgreb, og lover han vil ringe om eftermiddagen. Men det gør han ikke, så jeg kontakter afdelingen, og de lover han vil ringe dagen efter. Men ak, ingen opkald dagen efter, så jeg kontakter afdelingen igen, og dette gjorde jeg fem dage i alt. Men aldrig et opkald fra lægen... Ingen information om hvad der var blevet lavet ved indgrebet før jeg var til samtale fire uger efter indgreb... Det er for dårligt. Det skal være læger der giver beskeder og ikke sygeplejersker. Det er lægefaglige vurderinger/beskeder der skal overbringes ikke plejebeskeder/-vurderinger.	I nogen grad

Sygeplejerskerne kæmper en brav kamp.

Motilitetsklinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
43	Var informeret om besøget.	I meget høj grad

L-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
23	Oplysningerne i skriftligt materiale og mundtlig tilrettevisning var ikke helt sammenfaldende.	I høj grad
70	Informationen man manglede var at man ikke direkte kunne komme i kontakt med lægerne, ved pludselige akutte mavesmerter, men skulle igennem ventetid på telefonen. Altså de telefonnumre man får udleveret lever ikke op til det man får oplyst af lægerne.	I nogen grad
2	For lidt info efter operationen, især angående kost.	I nogen grad
20	Nej. Det var meget forståeligt og professionelt.	Uoplyst
45	Ok information.	I nogen grad
11	Jeg har tidligere fået at vide, jeg kunne ringe til afdelingen, men ikke at dette var tidsbestemt, og jeg var tilsyneladende faldet ud af jeres system.	I høj grad
63	Vi fik alle de informationer vi havde brug for, ellers fik vi telefonnumre vi kunne kontakte.	I meget høj grad
90	Jeres spørgsmål er svære at besvare.	Uoplyst

Kirurigske dagpatienter, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
38	Jeg har ikke manglet information. Til gengæld [gav] NN meget forståelig information om undersøgelsen, virkelig tilfredsstillende, bedre end sidste gang jeg fik foretaget undersøgelsen af NN.	I nogen grad
8	Lægen, der forestod undersøgelsen, talte ikke meget []. Sygeplejersken talte ikke meget (dvs. information). F.eks. hvor langt er vi i undersøgelsen. Information som er med til (i min verden) at komme igennem undersøgelsen.	I høj grad
42	Jeg fik oplyst at der ikke var behov for yderligere kontrol. Men jeg glemte at spørge til hvordan sår og udposning så ud.	I høj grad

Dagkirurgi Mave-og Tarmkirurgi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
79	Jeg er yderst tilfreds med hele forløbet. Jeg har endda henvendt mig igen, da jeg glemte at spørge læge NN om et spørgsmål efter operationen. Lægen kontaktede mig pr. telefon. Fantastisk service. TAK. Fantastisk pleje efter operationen i opvågningsstuen. Jeg kan ikke sætte en finger på noget.	I meget høj grad

Endoskopi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
55	NN havde haft brug for en tolk og har det hver gang hun skal til undersøgelse. Så hun har ikke forstået de informationer hun fik før, under og efter besøget. Venligst bestille tolk, når hun skal til undersøgelse igen. NN skal allerede til ny undersøgelse i morgen og hun har da brug for tolk.	I høj grad
52	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Ingen grund til at klage.	I høj grad
64	Har ikke manglet nogen information, tværtimod.	Uoplyst
34	Normalt er der rigtig god kommunikation vedrørende hvordan jeg har det i perioden op til at jeg kommer til behandling. I [efteråret] oplevede jeg dog at den pågældende læge (jeg havde ikke mødt ham før) havde mindre interesse i at høre hvordan det var gået siden sidst. Det var bestemt ikke sådan at det var ubehageligt eller jeg ikke oplevede at blive taget godt imod, men bare mindre end tidligere.	I høj grad

P-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
28	Fik udleveret forkerte papirer med oplysninger om hvornår man skal holde op med at spise før operationen.	Ja
62	Blev indlagt akut [sidst på ugen] efter operation [i starten af ugen].	Ja
27	De tog klipsene for hurtigt, så såret sprang op, så jeg måtte vente [i flere timer] inden jeg kunne komme på OP og få nye klips i.	Ja
50	Man havde flyttet mig til en anden afdeling uden at give besked.	Ja
26	Blev udskrevet uden nedtrapningsplan og recepter på medicin.	Ja
12	Jeg var ikke blevet informeret om at man havde optimeret operationen ved at man kommer hjem samme dag, men var blevet informeret om ved læge NN at man selvfølgelig beholdte mig, indtil der var gennemgang i systemet og det fungerede.	Ja

L-klinik, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
19	Det første brev jeg fik var der ikke vedhæftet den fil, hvor der stod, hvordan jeg skulle forholde mig inden jeg mødte op, men det blev der meget hurtig rettet op på. Jeg havde en ny tid inden, jeg kom hjem super hurtig service.	Ja

Kirurigske dagpatienter, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
38	Forkert indkaldelsestidspunkt.	Ja
76	Da jeg lå og skulle bedøves kom lægen NN, og snakkede med mig om mit forløb. Det var fint og lægen NN virkede inde i det. Men så spurgte hun hvordan det gik med min [sygdom]. Jeg har ikke (så vidt jeg ved) [den sygdom hun spurgte ind til], og sagde det til hende. Hun sagde at det synes hun at hun havde læst i mine papirer. Det var en lidt ubehagelig oplevelse, der lige inden bedøvelsen at opleve sådan en misforståelse.	Ja

Dagkirurgi Mave-og Tarmkirurgi, Mave- og Tarmkirurgi, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
85	Dagen inden den ambulante operation blev tidspunktet på dagen fremrykket. Afdelingen forsøgte forgæves at ringe til mig. De efterlod sig ikke telefonbesked og det var ikke muligt at ringe tilbage til ukendt nummer. Da de ikke hørte fra mig, sendte de en E-mail på E-boks. Jeg fik en SMS først samme morgen, at der var post på E-boks fra Region Midt, om at operationen var fremrykket. Jeg kunne ikke, som planlagt, nå at komme dertil med bus, men var så heldig, at Patientbefordringen klarede situationen til tiden. Meget ubehagelig situation da jeg var nervøs for operationen. Jeg synes det må være selvfølgeligt, at man sikrer sig svar ved ændringer i et program.	Ja