

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

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

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

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

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

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

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

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

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

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Ved evt. længere ventetid, ville det være rart, at man kunne se det på ankomstkærmen ved "tjek ind", hvis det er muligt.	I meget høj grad
11	En meget sød og kompetent sygeplejerske tog imod mig.	I meget høj grad
22	Modtagelsen var venlig og kvalificeret.	I meget høj grad
30	Det er ikke rigtigt, at en sygeplejerske siger til mig, at jeg er blevet brændt i halsen, når jeg ikke er det. Jeg fik at vide på afdelingen, at man ikke havde skåret muskelen over i bunden af maven, og det var heller ikke rigtigt i følge NN. Fy...	I høj grad
42	Blev hentet ind ca. ti-15 minutter før tid af en meget sød og kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
46	Elektronisk modtagelse. Meget upersonligt. Venteværelset er ekstremt skrabet, billigst mulige møbler og ingen udsmykning. Ingen drikkevand.	I nogen grad
68	Fint modtaget af en læge fem minutter før tid.	Ikke relevant for mig
70	Fortælle at man har registreret ankomsten, dvs. direkte kontakt på det tidspunkt man er indkaldt til, uanset om man på det tidspunkt kan komme i proces. Bare man ved, at personalet har registreret tilstedeværelsen.	I nogen grad
85	Jeg ville ønske, at der var undervisning i det rigtige kostvalg, da jeg lider af forstoppelse. Har taget mange kostkurser privat, men uden held med hensyn til forstoppelse uden massive afføringsmidler. Synes, det ville være meget relevant at blive fulgt i ambulatoriet, hvordan det går med afføringsmønsteret, så jeg ikke skal opereres igen. Været i behandling og blevet opereret mange gange siden 2014, så brug for opfølgning fremover. Oplever, at lægerne tænker, det kun er en mekanisk ting, de opererer for, at patienten får det bedre. Vigtigt med opfølgning og snakke om, hvordan det går. Virker ens endetarm ikke ordentligt, og er der konstante smerter derfra, er ens livskvalitet meget nedsat. Der skulle være et telefonnummer, så man altid kunne ringe til lægen i ambulatoriet, som ved noget om ens problematik. Oplever ikke sygeplejerskerne har de samme svar. Man taler med lægen inden operation. Synes, det er alt for sent, for man er stresset inden operationen. Samtale med læge skulle foregå dage inden operationen eller samtale med læge i telefon. Al kontrol i ambulatoriet er sparet væk eller er højst en samtale i telefon. Det synes jeg er under alt kritik. Det er ikke tryghed for patienten.	I høj grad
95	Jeg kom ikke videre i forløbet, da jeg havde drukket kaffe med mælk. Så nu får jeg en ny indkaldelse.	I høj grad
110	Blev modtaget af en sød smilende sygeplejerske.	I høj grad
115	Umiddelbart ingen.	I høj grad
116	Det var helt fint!!	I høj grad
118	Man kan vel ikke give nogen kommentarer til en modtagescanner.	I nogen grad
121	Glad for en meget venlig modtagelse af personalet.	I meget høj grad
123	Jeg synes, det virkede utroligt effektivt hele vejen igennem, og jeg følte virkelig, at de tog sig af mig og min sygdom.	I meget høj grad
124	Når man skal ind og have lavet en stor operation, så betyder det meget, at der kommer en og modtager en. Jeg sad og ventede i en time, inden der var nogen, der henvendte sig til mig. Derefter kom der en og modtog mig, efterfølgende gik vi ind på en seksmandsstue, hvor der lå tre patienter på den ene side og der var stuegang. I samme rum sad vi fire patienter med pårørende og skulle skrive ind. Det foregik på samme måde som hvis man skulle indskrives til militæret. Udlevering af tøj og armbånd med strejkode på. Så fik jeg at vide, at jeg skulle vente der, og at jeg var nummer 3, der skulle ned. En meget dårlig oplevelse.	Slet ikke
143	I skulle måske til at fortælle hvor lang tid der ca. er til den undersøgelse man skal til, hvis man kan det. Uvisheden er træls	I meget høj grad

146	Modtagelsen var venlig, og jeg fik en god og kompetent orientering om, hvad der skulle ske.	I høj grad
154	Jeg har oplevet en del ventetider. F. eks. mødt ind [om formiddagen] og operation [om eftermiddagen].	I høj grad
156	Jeg oplevede en god modtagelse.	I høj grad
162	Meget venlig modtagelse som vanligt, super godt.	Ikke relevant for mig
176	Hvis de nu havde, så man kunne scanne sit sygesikringskort.	I nogen grad
179	Jeg har ingen forslag og forbehold.	Ikke relevant for mig
189	Der gik lang tid, inden vi fik besked om, at personalet var forsinket.	I høj grad
212	Ingen ventetid. Særlig imødekomende, forberedt og behagelig læge.	I meget høj grad
213	Da jeg kom langvejs fra (60 kilometer), var jeg der ca. en time før jeg var indkaldt til. Havde gjort mig klar til ventetid, da jeg bliver kaldt ind. Det viste sig, der var indgivet et afbud i sidste øjeblik, hvilket kom mig til gode, så jeg kom til før tid. Og man blev modtaget hjerteligt og med en god dialog (lidt humor).	I meget høj grad
224	Det virker som om, at der var mange, som var bedt om at møde til samme tidspunkt, selv om alle ikke kunne komme ind på samme tidspunkt. Jeg var udrændt efter tømningforløbet, så havde foretrukket at sove halvanden time længere frem for at sidde og vente.	I ringe grad
226	Jeg synes, det hele var en god oplevelse, og alle var godt forberedte på, at jeg skulle møde.	I meget høj grad
235	Det var helt i orden.	I høj grad
241	Modtagelsen var ok.	I meget høj grad
253	De var rigtig søde og hjælpsomme.	I høj grad
259	Der var ingen ventetid. Det var ikke til at finde en parkeringsplads. Det kan godt ønskes bedre.	I meget høj grad
260	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
265	Jeg synes alt i alt, at jeg fik en fin behandling. Tusind tak til jer!	I høj grad
266	Jeg har været i Stomiklinikken efter akut operation med blodprop i tyktarm efter knæoperation. Efter den operation, blev jeg igen opereret med efterfølgende stomi. En uge efter igen, [blev jeg] opereret for fjerde gang. Derfor synes jeg ikke, at dette er så relevant for mig.	I høj grad
271	Denne gang var der kort ventetid, og vi blev pænt modtaget.	I meget høj grad
274	Der var kort ventetid og jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
275	Fin.	I meget høj grad
280	Jeg ventede omkring en halv time i venteværelset. Jeg så ingen personaler i venteværelset i den halve time. Jeg kender afdelingen godt, så det var ikke på den måde et problem, men dog lidt lang tid at sidde og vente.	I nogen grad
283	Snak med sygeplejerske foregik sammen med alle andre patienter og pårørende. Meget syg patient på stuen i sengen med flere pårørende. Meget høje telefon samtaler omkring den sengeliggende.	I meget høj grad
284	Jeg blev opereret [i efteråret]. Efterfølgende havde jeg forventet at komme til at tale med en læge, der havde været med til operationen for at få at vide, hvad de helt nøjagtigt havde foretaget sig, og hvad jeg skulle forvente i fremtiden. Lægen, jeg talte med, kunne ikke svare på mine spørgsmål! Det skete desværre ikke før udskrivningen. Så efter en uges tid ringede jeg til afdelingen for at høre, hvornår jeg ville blive kaldt ind til en samtale, men det kunne vedkommende ikke svare på, kun at jeg snarrest muligt ville få besked. Nu er der gået [flere uger], og jeg har stadig intet hørt. Det betyder meget for mig, da jeg ikke har fået det bedre men snare værre efter operationen.	I meget høj grad
285	Skulle snakke med lægen NN og ventede i ca. 90 minutter, og samtalen tog fem minutter. Det var for lang ventetid, synes jeg.	I høj grad

290	Jeg synes, spørgsmålet til mig var lidt mærkeligt, "nå har du prøvet det før" (da jeg har prøvet det utallige gange), hun har nok ikke læst indkaldelsen, inden hun hentede mig.	I høj grad
302	Skulle møde fastende [tidlig om morgenen]. Kom til undersøgelse [sidst på formiddagen].	I høj grad
306	Dejlig modtagelse, søde sygeplejersker.	I meget høj grad
308	Kom ind før tid.	I meget høj grad
311	Fin modtagelse.	I meget høj grad
314	Der var over en times ventetid. Tilsyneladende var der ikke en læge knyttet til mit besøg. Tilfældigt kom den læge NN, der i sin tid havde opereret mig, forbi, og så meget forbavset ud til at se mig. Hvad laver du her, spørger han. Jeg sagde, at jeg havde en tid for en time siden. Det må vi så ordne nu. Jeg kommer om få minutter. Det gjorde han så, og vi fandt et rum, hvor vi kunne foretage mit kontrolbesøg, og det var et meget positivt kontrolbesøg. Tog ikke langt tid. Men da jeg kom ud, kom en sygeplejerske og spurgte, om jeg var [navn på patient], hvilket jeg kunne bekræfte. Hun sagde, at de havde ledt efter mig, da de nu havde fundet en læge, som kunne tage imod mig. Jeg smilede og sagde, at jeg havde været ved en læge NN, som tilfældigt kom forbi. For mig var det [som om, at] der ikke var styr på tingene.	I ringe grad
315	Kortere ventetid ville være ønskeligt.	I høj grad
328	Personalet på dagkirurgisk er yderst kompetent og virkelig sødt. Jeg kommer (desværre) tit på afdelingen, og det er en god oplevelse hver gang.	I meget høj grad
329	Alt OK.	I meget høj grad
334	Jeg er nu igennem [et par år] blevet opereret [ca. en gang om måneden] i fuld narkose. Hver gang jeg kommer, har personalet et smil på og er meget serviceminded. Modtagersygeplejerskerne er meget hjælpsomme, lytter og følger op. Jeg rejser i forbindelse med mit arbejde, og det er vigtigt, at jeg kan planlægge og har derfor i et par år fået datoer og tider et stykke ud i fremtiden, og det har hjulpet mig rigtig meget. Jeg er super taknemmelig.	I meget høj grad
357	Meget venligt.	I meget høj grad
364	Altid venlig modtagelse og smil.	I meget høj grad
366	Jeg skulle møde [ved middagstid], men blev afhentet allerede [lidt før] dvs. jeg havde ikke engang sat mig på en stol.	I meget høj grad
380	Alt helt ok bortset fra ca. 30 minutters ventetid i forhold til indkaldt tidspunkt.	I høj grad
382	Modtagelsen var tryk og fin.	I meget høj grad
390	Undervejs til sygehuset, blev jeg ringet op af afdelingen, der forklarede, at de ikke havde fået tilbagemelding vedrørende scanning. De ville forsøge senere på dagen. Det endte med en telefonisk samtale med en læge sidst på eftermiddagen.	I nogen grad
394	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
399	En venlig modtagelse.	I høj grad
405	Blev godt modtaget, efter indskanning af sundhedskort. De havde meget travlt. Da det blev min tur, var der god tid til at forklare, hvad der skulle ske og bagefter fortælle om forløbet, fint.	I høj grad
429	Burde være bedre til at overholde tiderne.	I nogen grad
434	Der var åbenbart sket en dobbeltbooking på kontoret, som betød, at jeg ikke kom til hos den planlagte kirurg og måtte vente ca. fire timer, før jeg kom til. Sygeplejersken viste stor omsorg og beklagede heldigvis meget, og jeg fik lagt væskedrop i håb om at mindske den migrænelignende hovedpine, jeg altid får af at faste og vente meget.	I ringe grad
446	Jeg fik først at vide, at det var en kvindelig læge, der skulle operere mig. Da jeg kom ind på operationsstuen, fik jeg at vide, at det var en mand, og ham kunne personalet ikke umiddelbart få fat i, og de havde ikke hans nummer. Det virkede både utjekket og utrygt.	I nogen grad
451	Meget venlig og god kommunikation. Jeg manglede efterfølgende en livline, som kunne ringes op eller skrives til med de spørgsmål, der dukkede op efterfølgende.	I høj grad

455	Sekretær kunne ikke give en tidshorisont for ventetiden overhovedet. Dette er meget frustrerende, når man tager til undersøgelse i arbejdstiden og ikke kan melde tilbage, hvornår man er tilbage på jobbet. Det har stor betydning for os, der går til hyppige ambulante kontroller, at vores arbejdsplads kan få en vis sikkerhed om vores tilstedeværelse.	I ringe grad
456	Har kun rosende ord om afdelinger. Dejlig personale som tager sig tid til patienterne. Man føler sig i gode hænder.	I meget høj grad
457	Jeg er kommet på stomiambulatoriet i nogle år nu. Det har altid været en tilfredsstillende og særdeles kompetent behandling, som jeg har modtaget.	I høj grad
476	Sygeplejersken var ualmindelig sød og kompetent.	I meget høj grad
478	De sidste par gange, jeg har været på dagkirurgisk, er jeg blevet bedt om at møde [om morgenen] og er først kommet op på operationsstuen sidst på eftermiddagen, og enkelte gange er det blevet aflyst [sidst på eftermiddagen].	I nogen grad
479	Slet ikke forberedt.	I ringe grad
484	Jeg ved fra andre sygehuse, at det tidspunkt, man skal møde, er afhængigt af, hvornår man regner med at skulle have sin undersøgelse. Det er spild af min tid at sidde ret op og ned og vente i 4 timer. Den tid var bedre brugt hjemme.	I nogen grad
499	Rigtig god behandling. Desværre har jeg ikke modtaget svar endnu en måned siden operationen.	I meget høj grad
504	Faktisk bryder jeg mig slet ikke om modtagelse af en scanner, uanset hvilken undersøgelse jeg kommer til på sygehuset. Jeg har været til en del forundersøgelser forud for operation og undersøgelser efter operation, og sommetider føler jeg, især til scanninger, at jeg overhovedet ikke har talt med nogen, men bare scannet mit sygesikringsbevis, og så ind i f.eks. CT-scanneren, og så ud igen. Jeg kunne godt tænke mig, at der sad en levende person, som jeg kunne vise kortet eller bare sige goddag til. Den pågældende dag i [efteråret], talte jeg kun med lægen, som jeg jo kendte i forvejen, og han kendte alt til mit forløb.	I meget høj grad
506	En rigtig flot og varm modtagelse. Jeg lider af [anden sygdom], og der blev virkelig taget godt og flot hånd omkring mig.	I meget høj grad
510	RIGTIG GOD.	I meget høj grad
528	Skal indkaldes til endnu en undersøgelse, har intet hørt.	I nogen grad
539	Personaler er klar.	I høj grad
560	Lægen der skulle tage imod mig, havde overset min aftale plus fem mere. Da jeg var den første ud af de fem patienter, var jeg den eneste der kom til denne dag. De øvrige blev aflyst ifølge lægen. Han beklagede og undskyldte, det skete. Nu blev jeg ikke aflyst, men jeg kom to timers kørsel derfra, og var jeg blevet aflyst, var jeg nok blevet meget utilfreds. Lægen var i øvrigt venlig og dygtig, og tog herefter godt imod mig.	I nogen grad
573	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
581	Der er ikke nok tid til, at lægen kan tale med patienten.	I høj grad
592	Personalet vidste, hvem jeg var, og var tydeligvis forberedt på, at jeg kom. Sygeplejersken var meget imødekommende og virkede yderst kompetent. Jeg havde dog ved en tidligere samtale fået indtryk af, at jeg ved modtagelsen ville få mere information af en kirurg om selve operationen. Jeg blev derfor noget overrasket over, at lægesamtalen skulle foregå med en medicinstuderende, der ikke vidste meget om det indgreb, jeg skulle indlægges for at få foretaget. Han foretog en anamnese ud fra et skema og havde taget fejl af flere oplysninger i min journal (herunder medicin), så jeg besluttede mig for at gå hjem og google de ting, jeg gerne ville vide noget om.	I høj grad
596	Jeg blev taget godt i mod, da det blev min tur.	I ringe grad
599	Meget tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
600	Det er lidt upersonligt, at man bare skal møde op og scanne sit sygesikringsbevis og derefter bare sætte sig og vente. Når der så er ret lang ventetid, sidder man og bliver lidt i tvivl om, om de ved, man er der. Bortset fra det, så mødte sygeplejersken mig meget venligt og imødekommende.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Jeg oplever ikke manglende information, men har haft forskellige læger, og det giver forskellige svar og tilgange af og til, som kan gøre det lidt vanskeligt at tage stilling, da jeg ikke selv ved noget om det lægefaglige.	I meget høj grad
46	Ingen resultat efter besøget. Jeg er indkaldt igen.	I nogen grad
68	Mangler ikke mere information. Jeg skal nu til samtale ved en kirurg som kan forklare, hvilke muligheder der er for behandling.	I meget høj grad
85	Fik at vide, at hvis jeg gik igennem med at få undersøgt min endetarm i narkosen, så kunne det ødelægge det nye operationsresultat. Fandt ud af, at det ikke var rigtigt. Jeg udskød undersøgelsen flere måneder pga. dette svar og brugte hele min [ferie] på at tænke over, hvad jeg skulle. Heldigvis ringede jeg til ambulatoriet igen og fandt ud af, at informationen ikke var rigtig. Jeg var derefter i narkosen og blev undersøgt, så jeg kunne få at vide, at der heldigvis ikke var noget galt.	I nogen grad
91	Der var tale om en ekstra kontrol efter henvisning fra kommunens sygeplejeske med hensyn til sårheling. Det var et meget kort møde og jeg fik at vide, at hvis jeg havde problemer, måtte jeg henvende mig til egen læge.	I nogen grad
115	Jeg manglede ikke information om forløbet, men jeg fik ny viden.	I høj grad
122	Jeg blev udskrevet [i weekenden] med få informationer om, [hvorvidt] der ville blive fulgt op på mit forløb. Manglede en plan/beskrivelse. Det har jeg fået efterfølgende hos min egen læge. Jeg var informeret om skånekost de første to uger. Jeg fik på udskrivningsdagen besked om at kontakte min egen læge for at få fjernet sting. Det viste sig, da jeg havde været hos lægen, som ingen [sting] kunne finde, at de var selvopløslige. Pyt. Det fandt vi ud af, men kunne have sparet noget tid hos flere parter. Ellers har jeg følt mig i rigtig gode hænder ved min indlæggelse. Dygtige læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
124	Manglende information om operationen, bedøvelse, indlæggelse. Meget dårligt modtagelse på afdelingen.	I ringe grad
154	Jeg synes, jeg blev udskrevet for hurtigt, og jeg var slet ikke tryk ved det. Jeg ville gerne have været ovre samme punkt, hvor det gik galt sidst, så jeg kunne være tryk med det, og at afføring var som det skulle være, før jeg blev sendt hjem.	I høj grad
159	Jeg var ikke blevet informeret om den præcise fremgangsmåde, så var en del overraskelser, da jeg fik at vide, at jeg havde fire sting og ikke bare havde fået betændelsen skrabet ud som oplyst. Jeg fik ingen forklaring på, hvorfor jeg havde fået stingene.	I nogen grad
176	De vidste ikke hvilken afdeling, jeg skulle overføres til. Jeg mener efter en canceroperation.	Slet ikke
200	Jeg fik ikke information om, der skulle tages INR før besøget; det gav en del ventetid.	I høj grad
241	Information om undersøgelser, som er foretaget på en anden afdeling.	I høj grad
251	Efter operationen blev jeg dårligt informeret om, hvad der var sket. Lægen havde fortalt mig det på vej fra operationsstuen og til opvågningsstuen. Den læge, der kom senere, havde ikke tid til at snakke med mig. Ingen informerede mig om, at der var blevet udskrevet medicin til mig.	I ringe grad
260	Jeg er løbende informeret om min re-operation ved kontrolbesøg.	I meget høj grad
266	Ved mit besøg var det allerede besluttet, at man ikke turde operere mig igen, og jeg gik derfor hjem meget frustreret. Stomiafdelingen har dog taget godt hånd om mig og det videre forløb.	I høj grad
274	Det var ok.	I meget høj grad
287	Manglede, at den tilstedeværende læge ikke var sat ordentligt ind i mine tidligere indlæggelser.	I nogen grad
291	Jeg blev lovet, at læge NN ville kontakte mig, men det blev jeg ikke.	Uoplyst
294	Jeg mangler svar på de vævsprøver, der blev foretaget, men jeg har modtaget en ny indkaldelse til gastroskopiundersøgelse [i efteråret].	I høj grad
318	Jeg blev, for jeg ved ikke hvilken gang, opereret for [sygdom ved tarmen]. Efterfølgende meddelte læge NN, at jeg nu var afsluttet. Manglende information omkring sårbehandling herunder [sårheling] ved åbent sår.	I nogen grad

346	Hvis lægen havde sat sig ned efter undersøgelsen, havde jeg fået indtryk af, at lægen havde mere tid, og jeg kunnet have stillet flere spørgsmål og fået svar på dem, men det virkede som om, at lægen havde for lidt tid, så jeg spurgte ikke om mere.	I høj grad
356	Fik kort information om operationen og blev oplyst om, at jeg skal opereres igen om [nogle] måneder, lige efter jeg var vågnet efter narkosen, hvor min mand ikke var blevet hentet ind på opvågningen. Følte ikke, at det var nemt at få alt med. Ville også gerne vide mere om mit videre forløb. Kunne læse på nettet, hvad der evt. skulle ske, og der kan jeg jo ikke spørge ind.	I høj grad
366	Jeg har fået undersøgelsen flere gange tidligere.	Ikke relevant for mig
377	Der gik to dage, før jeg fik at vide, hvad de havde foretaget sig.	I nogen grad
380	Alt ok. Information savnes i høj grad i tidligere forløb i relation til prostatakræft og lymfeknudeoperation, men dette har ingen relevans for [efteråret] i år. Det ville være relevant at spørge ind til min oplevelse af forløbet fra primo [foråret] 2015 indtil i dag.	I høj grad
382	Nej, det var fint, som det var.	I meget høj grad
390	Besøget [blev] udsat til næste kontrol. Telefonisk samtale med en læge.	I høj grad
405	Det er ok for mig, det var tredje gang for mig, så jeg kender rutinen.	I høj grad
428	Havde været rart at tale med en læge.	I høj grad
434	Pga. dobbeltbookingen og forsinkelse fik jeg ikke at vide, hvorfor jeg ikke blev prioriteret i rækkefølgen (hovedpine-/fejlen) og ikke fik den planlagte læge NN. Jeg skulle være tilfreds bare med at få én, der havde næstmest kompetence på min sygdom.	I ringe grad
441	Jeg fik ikke noget at vide, [hverken] før eller efter.	I ringe grad
446	Jeg har svaret på denne undersøgelse baseret på mine oplevelser på operationsdagen. Hvis jeg skulle tage udgangspunkt i besøget inden operationen, ville mine svar have været anderledes.	I nogen grad
451	Jeg har en oplevelse af uvished om, hvornår og hvilke undersøgelser jeg skal igennem for at finde årsagen til min sygdom. Ligeledes finder jeg den lange ventetid, forløbet og uvisheden som meget belastende.	I nogen grad
455	Der var ikke tid til, at vi efter den undersøgelse, der blev foretaget, kunne summere op. Det, der blev undersøgt, gjorde ondt, og jeg græd. Mens jeg ligger og er ved at komme mig uden tøj på forneden, bliver jeg spurgt til yderligere spørgsmål. Jeg synes godt, man lige kan give patienten mulighed for at tage benklæder på og sætte sig op, inden man spørger til spørgsmål om det videre forløb. Jeg havde masser af spørgsmål, som væltede frem, da jeg havde taget tøjet på og fået trukket vejret. Der var læge NN gået, og sygeplejersken kunne ikke svare præcist. Det er ikke en kritik af hende, for jeg havde spørgsmål til noget operationsteknisk, hvilke konsekvenser det vil få i forhold til sygdomsforløbet (hvor lang tid skal jeg meddele min arbejdsplads), ventetid på operationen, samt hvordan jeg fik svar efter undersøgelsen. Hun var venlig at ringe tilbage efter et par dage med svar på ventetiden, men jeg ville hellere have talt med læge NN i forhold til alle de andre spørgsmål, der fortsat var ubesvarede. Da jeg efterfølgende via sekretær ringer og spørger til opringning fra læge NN, bliver jeg mødt af en sekretær, der snapper mig af og siger, at jeg da ikke bare kan forvente en opringning fra læge NN. Jeg kan sagtens forstå, at der var meget travlt den dag, jeg var til undersøgelse, og læge NN skulle hurtigt tilbage på operationsstuen. Men husk lige at de to minutter, det tager en patient at rejse sig, tage tøj på m.v., inden man runder af, har kæmpe betydning for, at man som patient ikke ender med at gå hjem med en række uafklarede spørgsmål og dermed må forstyrre jer igen. Jeg er efterfølgende blevet kontaktet af læge NN via mail og fik en rigtig god samtale. Jeg er helt tryk ved ham og hans faglighed og er tilfreds med svarene. Så alt i alt kan jeg sagtens forstå, at læge NN havde travlt og prioriterede en operation, og det er helt forståeligt, at den meget venlige sygeplejerske, som deltog, ikke kunne svare på mine mere komplicerede spørgsmål, hun gjorde alt, hvad hun kunne. Men når man efterfølgende beder en sekretær ligge en opgave til læge NN om nogle konkrete spørgsmål og anmodning om opringning, så synes jeg, det er respektløst bare at affeje patienten med, at "sådan noget gør vi ikke her, du må spørge på operationsdagen".	I ringe grad
479	Det var vist bare nogle, som ikke skulle have været læge.	Slet ikke
484	Jeg ville gerne have fået information om bivirkninger af fentanyl andet end, at jeg kunne være svimmel og ikke måtte køre bil før næste dag. Jeg hørte også en anden sygeplejerske informere en anden patient om symptomer efter undersøgelsen og kunne læse det på den seddel, jeg fik med mig, men jeg burde nok have haft informationen af min egen sygeplejerske eller læge.	I meget høj grad
488	Manglende besøg og samtale med lægen efter opvågningen. Jeg spurgte sygeplejersken om dette, men fik at vide, at han ville ringe til mig, og så tog jeg hjem. Intet mere skete.	I nogen grad

504	Selvom det var en ganske udmærket samtale med lægen, synes jeg, at der manglede information om, at jeg ikke kunne henvende mig i afdelingen igen, men måtte ved eventuelle problemer henvende mig hos min egen læge. Jeg kunne godt have brug for at henvende mig hos læge NN igen, da der senere opstod problemer i relation til operationen, som jeg tænker læge NN kunne svare bedre på end min egen læge, da læge NN jo kender min operation.	Ved ikke
506	Synes, at jeg fik en meget dårlig samtale med den læge, der udførte undersøgelsen efter, at jeg var vågnet af narkosen, og inden jeg skulle hjem. Fik bare oplyst om en ny tid til samtale ved den læge NN, som skulle have udført min undersøgelse. Lægen sagde, at han håbede, at jeg i bedste fald fik en tid inden for en måned. Den læge, der skulle have udført undersøgelsen, blev kaldt til noget akut, da jeg var kommet på operationsstuen og lige inden, jeg skulle have været i narkose. Det har jeg stor forståelse for, men ville have ønsket, at de havde sagt til mig, at jeg måtte vente, indtil han var færdig med det, han blev kaldt til. I stedet blev en læge kaldt til mig, som jeg følte ikke havde ekspertisen til min undersøgelse, da den åbenbart er svær at udføre på mig. Jeg var blevet henvist fra andet sygehus, netop pga. at det var et problem.	Slet ikke
509	Der opstod et akut tilfælde, da jeg skulle tale med lægen efter narkosen. Dette resulterede i, at vi vekslede få ord uden mulighed for spørgsmål. Dette er selvfølgelig forståeligt, men jeg kunne godt have brugt et opkald eller et nummer at ringe til med mine spørgsmål.	I høj grad
528	Hvor næste undersøgelse skulle finde sted!	I nogen grad
559	Der blev på operationsstuen lavet om på planerne for operationen, da jeg først der fik besked om et alternativ til min operation, der var bedre. Jeg er glad for, at jeg blev tilbudt alternativet, men jeg ville ønske, at jeg havde fået tilbuddet, før jeg var kommet ind på operationsstuen.	I nogen grad
562	Selvom Afdeling L er min primære afdeling, har behandling/operation foregået på andre afdelinger. Derfor har det kun været til en opfølgningssamtale hos en læge, at jeg har været på Afdeling L.	I høj grad
564	Savnede samtale med behandlende læge efter behandling.	I nogen grad
592	Udover at jeg ikke blev informeret om, hvordan selve indgrebet ville foregå forud for operationen, har jeg ikke på noget tidspunkt fået at vide, hvordan operationen rent faktisk forløb. Der er ikke nogen læge, der har haft en samtale med mig omkring operationen, før jeg blev udskrevet. En sygeplejerske fortalte mig, at der havde været en blødning, og jeg bad derfor om at tale med en læge til stuegang, også for at høre hvorvidt der var nogen restriktioner i forhold til operationen. Jeg fik at vide af plejepersonalet, at det ikke kunne lade sig gøre at komme til at snakke med en læge, eftersom jeg allerede var udskrevet. Jeg blev derfor sendt hjem. Tre uger efter operationen havde hospitalet fortsat ikke sendt et udskrivningsbrev til min egen læge. Da vi rykkede for det, kom der en meget kort notits på en til to linjer, hvoraf det fremgik, at operationen var foregået tilfredsstillende. Udover ovenstående har jeg ligeledes savnet information om virkninger og bivirkninger af medicinen samt information om udtræning, forventet forløb efter operationen, fx hvor lang tid kunne jeg forvente at have ondt, skulle tage smertestillende, være sygemeldt, restriktioner i forhold til kost osv., langtidsvirkninger af indgrebet, hvilken betydning kan indgrebet have for min livskvalitet, kost, osv.?	I ringe grad
596	Alt i alt et godt besøg.	I høj grad
599	Jeg er meget tilfreds med den information, jeg fik.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
56	[Den] udførte biopsi medførte blodforgiftning.	I ringe grad
70	Jeg ventede hele dagen, og blev først undersøgt da en ny læge mødte ind (meget lang ventetid, som endte med et valg om en ny aftale eller afvente den nye læge). Ved ikke om I kalder det en fejl, men i mit perspektiv opleves det som en fejl.	I ringe grad
72	Jeg havde fået at vide, at der var tre personer til stede i forbindelse med samtalen. Der var kun lægen. Sygeplejersken og narkoselægen deltog ikke, og det kostede et ekstra besøg med en sygeplejerske. Narkoselægen dukkede ikke op!	I nogen grad
85	At jeg fik at vide, at undersøgelse i narkosen kunne ødelægge mit nye operationsresultat og forværre mine smerter. Min kæreste var med og hørte det samme.	I nogen grad
190	Jeg fik ikke [fragmin] med hjem.	I høj grad

269	Vedhæftede vejledning i e-Boks om fasteregler. Det var utydeligt for mig, at der var en vedhæftet vejledning, hvorfor jeg ikke fik set den. Dette førte til, at jeg havde drukket for meget vand inden operation og denne måtte afblæses og finde en ny dag.	I nogen grad
309	Efter min mening mangler der koordination imellem de tre hospitaler, som jeg er i kontakt med.	I høj grad
318	Manglende information om sårbehandling og hvem jeg kunne kontakte, hvis der opstod problemer med sår eller lignende.	I nogen grad
325	Jeg var ikke bedøvet/beroliget nok til, at undersøgelsen kunne gennemføres. [Der skulle] tages vævsprøver.	I nogen grad
390	Ingen besøg, telefonisk samtale.	I høj grad
402	Der blev byttet rundt på medicin til mig og en anden sengeliggende på stuen. Vi indtog heldigvis kun hinandens morgenpiller, hvorefter min pårørende opdagede, at der stod et forkert navn på den pillebeholder, der lå på mit bord.	I nogen grad
405	Der var ikke bestilt blodprøver på dagen, så to gange blev det aflyst og flyttet ca. 14 dage. Det var lidt træls at være helt fremme og så få at vide, at det var aflyst, var ellers udfaset af blodfortyndende medicin i tre dage. Men tredje gang kørte det på skinner, fint.	I høj grad
415	Der var ingen.	I meget høj grad
434	Dobbeltbooking fra kontorets side og kirurgernes disponering gav ca. fire timers ventetid og en anden læge end planlagt.	I ringe grad
441	Min operation er fejl.	I ringe grad
446	Den førnævnte fejlinformering om, hvem der skulle operere mig.	I nogen grad
451	Jeg fik to indkaldelser i min E-boks til kontrast CT-scanning. [To forskellige dage] i samme uge. Jeg spurgte i receptionen, da jeg kom [den første dag], hvor de sagde, at det kun var [den første dag], jeg skulle komme.	I nogen grad
455	Jeg var opereret inden ankomst til jer. Min tidligere operationsbeskrivelse var ikke læst, så udgangspunktet for samtalen var ikke helt korrekt. Man troede jeg fortsat havde en absces, men den var fjernet, hvilket jeg selv måtte påpege. Efterfølgende fejlbeskrivelse af mit forløb i journalen hvor man skriver, jeg er opereret to gange grundet komplikationer før dette besøg hos jer, men tilfældet var kun en operation og uden komplikationer. Det gjorde mig noget utryk at opleve dette, særligt når jeg som før beskrevet ikke kunne få mine spørgsmål besvaret efter undersøgelsen.	I ringe grad
479	To gange fik jeg at vide, at der ikke var noget, men så tredje gang var der lige noget, og [min] tarm er meget øm og blødende efter besøg.	Slet ikke
486	De kunne ikke få målingerne til at virke i forbindelse med elektroderne.	I meget høj grad
493	Aner ikke. Problem nyt. Aner ej behandling. Håber, sygeplejerske kendte lidelsen og behandling.	I nogen grad
560	Lægen havde overset min aftale.	I høj grad
581	Selvom jeg gentagne gange havde oplyst, at jeg ikke kunne tåle [medicin], blev det givet på opvågning og efterfølgende igen. Det undrer mig, at dette er sket under flere operationer.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Har haft flere forskellige læger. Vidste ikke hvem jeg skulle ind til fra gang til gang, og de forskellige læger har forskellige holdninger og tilgange til, hvad der skal gøres, hvilket vanskeliggør det lidt at tage selvstændig stilling, da jeg intet ved om det lægefaglige. [Kontaktperson]	I meget høj grad

22	Efterfølgende smertekur var for hård for maven, hvorfor jeg efter kontakt med egen læge droppede kuren efter to døgn. Smertene var dog stort set væk, så det var ok. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	De har været gode til at sørge for flere undersøgelser på samme dag. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Positivt, at det var den læge NN, der havde opereret mig jeg skulle snakke med og ikke en fremmed læge NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Jeg har også været til undersøgelse på andet sygehus tre gange, men oplevede der meget ventetid hver gang: mellem en til to en halv time. I Aarhus derimod kom jeg ind før tid hver gang. [Ventetid]	I meget høj grad
56	En holistisk tilgang til patienten i stedet for kun at forholde sig til de målte nøgleværdier. Gøre sig den ulejlighed at læse patientjournalen igennem inden stuegang f.eks. blev jeg henvist til en anal-undersøgelse trods det, at jeg har haft [stomi] i flere år. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
63	Jeg mener i meget høj grad, at der har været udvist gennemgående professionalitet, og jeg har følt mig i meget gode hænder i alle sammenhænge. Yderst venligt personale, blandt sekretærene også, altid meget behjælpelige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
72	Kikkertundersøgelsen af hele tyktarmen blev ikke lavet, hverken første eller anden gang, der var mulighed for det, selvom vi påpegede det. Det har blandt andet givet anledning til tre "unødvendige" ture til anden by. Endvidere har det betydet, at stomien ikke er på plads endnu. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
85	Føles som en fabrik, ingen ordentlig kontakt. Opereret af flere læger og oplever ikke den menneskelige kontakt. Tydeligt præg af, at alt skal gå stærkt og opfølgende kontrol sparet væk. Være muligt at tale med lægen ved komplikationer og ikke først lægekontakt lige inden operation, men tale med lægen nogle dage før, hvor man ikke er så bange som ved en operation. Er selv [sundhedsfagligt uddannet] og ved, at det kan fungere meget bedre med kontakten og trygheden og muligheden for at ringe til en læge. Er selv tidligere hjertepatient og kan altid ringe til en hjertelæge, selvom jeg ikke er hjertesyg mere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
91	Jeg synes, at det var mangelfuldt, at jeg mødte nyt personale hver gang. Den læge, der opererede mig, kom ikke dagen efter operationen for at underrette mig om forløbet. Jeg har ikke siden mødt lægen. Ved de første møder inden operation stillede vi spørgsmål, fordi det var en ukendt sygdom for os. Vi kunne ikke få svar. Under indlæggelsen (der var meget travlt), var der ikke tid til at sætte mig ind i brug af stomiposer. Der blev henvist til kommunens sygeplejeske. Afdelingens sygeplejersker var søde, men havde bare ikke tid. Udskrivningen var også rodet, og der var dårlig information bl.a. omkring stomiproblemer. Der gik tre uger, inden jeg fik at vide, at jeg bare skulle kontakte stomiafdelingen, når de medsendte poser ikke passede til min stomi. Jeg havde kunne undgå mange problemer, hvis denne oplysning var givet før. Det mest positive har jeg oplevet på stomiafdelingen. Der har jeg fået hjælp til at få det til at fungere efter tre ugers mareridt. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
93	Tonen er rar og jordnær, og personalet giver ikke op eller brokker sig, fordi noget er uventet besværligt. Det gør, at man faktisk får sagt til om eventuelle problemer, også hvis de forekommer små eller dumme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
97	Jeg har ved de planlagte besøg fået en utrolig god og kompetent behandling, og jeg er meget overrasket over det høje serviceniveau, kompetencen og ikke mindst den meget vedkommende personlige kontakt med alle, som har været del af mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Yderst kompetent samtale med en behagelig læge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
110	En stor TAK til læge NN for en god behandling, hvor du også havde overskud og tid til at lytte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
112	Synes virkelig, at læge NN var yderst behagelig. Han gav sig virkelig tid til en og gjorde mig fuldstændig tryk inden operationen. Da så svaret på min binyre forelagde, ringer han til mig dagen før jeg skal komme til svar, og beroliger mig med, at det er et godt svar jeg har i vente. Det var virkelig service på højt plan. Ham vil jeg til en hver tid anbefale, virkelig dygtig og meget behagelig. Da jeg var indlagt kunne jeg godt have brugt, at sygeplejerskerne havde været mere obs på at smertedække mig, f.eks. ved faste klokkeslæt, fremfor at jeg selv skulle bede om det. Det resulterede i, at jeg ofte havde en del ondt, fordi jeg i de første døgn ikke var dækket fuldt ud. Men ellers var det hele fint. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
115	Når man skal fra én afdeling til en anden på andre etager, bør man ledsages for ikke at gå forkert. Det skete ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

116	Det var en meget ubehagelig undersøgelse, men personalet var virkelig hjælpsomme og yderst behagelige, og jeg fik en masse nye oplysninger om min "sygdom". Mange tak for det. Jeg havde min svigerdatter med, og hun var også meget tilfreds med undersøgelsesforløbets orientering! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
117	Hele personalegruppen var umådelige venlige og fagligt dygtige. Jeg kom til operation i Aarhus fra [andet sted] og blev taget så godt og professionelt imod. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	God modtagelse. Grundig information. Jeg følte mig godt behandlet af smilende personale, tror ikke, det kunne være bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
121	Efter henvendelse et par gange, fik jeg en hurtig tid til skiftning af min smertestimulator, ligesom jeg under den korte indlæggelse fik en god samtale med sygeplejerske NN på Kirurgisk Afdeling, der blev tilkaldt efter operationen, og som rådgav mig om udtrapning af min smertemedicin. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
122	Det virker, som om personalet har meget, meget travlt, og man skal være tålmodig, da der som regel er ventetid eller nok at se til af opgaver. Jeg synes, man bliver informeret undervejs i forløbet. Jeg synes, at jeg har fået en meget god behandling af dygtige mennesker. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
124	Igen, er det meget vigtigt at modtage patienterne, når de ankommer og tager sig af dem. Rengøringsniveau var under al kritik. Har aldrig været et sted, der var så beskidt. På sådan en afdeling burde der være rent. [Fysiske rammer]	I ringe grad
143	Nu har jeg næsten gået med den her dårlige binyre i et helt år. DET ER BARE SÅ TRÆLS. Man kunne godt have forkortet den tid, det er ikke rimeligt at blive sendt fra den ene afdeling til den anden i så lang tid og SLET IKKE, NÅR MAN GODT VED, HVAD DER SKAL GØRES VED DET :-(- TRÆLS TRÆLS. Håber, at der kan blive lavet en plan, når der er noget galt med en person i fremtiden. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
146	Personalet virkede som meget kompetent og formåede at skabe en afslappet stemning i operationsrummet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
150	Jeg har i løbet af mit to år lange sygdomsforløb ikke haft en primærlæge. Jeg har skiftet mellem afdelinger. Jeg skulle selv tage kontakt til min nye afdeling, som så ikke kunne finde mig i systemet, fordi jeg ikke var overført fra akutmodtagelsen til afdelingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
154	Syv timers ventetid på operation er lang tid at vente. Samt ønsket om at blive længere, da forrige operation gik galt, hvilket skabte utryghed. Ellers super glad for personalets behandling. Sidste indlæggelse: seksmandsstuen er dog træls at ligge på, når man er meget syg, da andre ikke tager hensyn. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
159	Det var ikke specielt tiltalende at blive placeret lige uden for operationsgangen i ventetiden til, at læge NN var klar. [På andet sygehus] køres man i sengen direkte til operationsstuen, når lægerne er klar. Så skal patienten ikke sidde og føle sig utilpas før sin operation. Desuden havde jeg ingen samtale med en anæstesilæge, før jeg lå på operationsbordet, hvor man [ved andet sygehus] indkaldes til en separat samtale kun angående anæstesi. Nu havde jeg prøvet det før, så det var ok, men havde det været første gang, da ville jeg have været utryg ved situationen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
172	Utroligt sødt personale, som forstod min tilstand og var yderst hjælpsomme og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
176	Der mangler nogle flere sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
185	Ved det aktuelle besøg havde jeg blot én samtale (kontrol) med den kirurg, der havde opereret mig. Jeg blev godt og grundigt orienteret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
188	Jeg er meget glad for at komme i ambulatoriet, da det er den samme læge jeg taler med hver gang. [Kontaktperson]	I meget høj grad
189	Har gået til kontrol i fire år med det samme problem ved den samme læge. Så der er ikke meget nyt for mig ved det sidste besøg.	I høj grad
235	Jeg går ud fra, at det var som det skulle være. Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad

241	Føler, at man kommer til ulejlighed på afdelingen efter operationen. Personalet havde for meget at se til. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
247	Det ville være godt, hvis man kunne snakke med en læge, før man blev undersøgt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
249	Ventetiden på undersøgelsen kunne godt være lidt kortere. Eller måske mere information fra personalet om, hvilket nummer man er på listen, og hvad den aktuelle status er. [Ventetid]	I høj grad
260	Vi var meget taknemmelige for, at ambulatoriet havde sørget for en overnatning på hotellet til både mig og min hustru efter min operation. Den første operation forløb ikke helt ikke efter planen, og efter udskrivningen opstod der mange problemer. Alt forløb godt denne gang, men vi var alligevel betænkelige ved at skulle tage direkte hjem efter tre til fire timer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
265	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik. Personalet, som passede mig efter operationen, var meget imødekommende og venlige, også selv om de skulle have mig op af sengen og ud at gå! Utroligt tålmodige. Følte mig alt i alt i gode hænder også hos den/dem, der skulle bedøve og operere mig. Så jeg vil bare sige dette: TAK til og for jer alle! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
266	Som oftest en ny læge hver gang. Alt for lang tid imellem de aftalte tider på anden afdeling. Udredningen kunne gøres meget hurtigere. Jeg mener, at det store brok, jeg har fået efter operationen kunne have været undgået, eller håndteret bedre og hurtigere. Stomiafdelingen drives af sygeplejersker. Det fungerer godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
271	Det var betryggende at møde en af de læger, der var med til min operation og derfor kendte til mit forløb. Det var/er meget vigtigt for mig at møde læge NN. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
274	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
291	Jeg blev indkaldt. Fik fjernet sten. Efterfølgende er der ikke sket noget andet end, at jeg har det dårligt. Min læge har prøvet at komme i kontakt med sygehuset, men der er ikke sket noget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
300	Jeg har været til det hele som følge af en kolostomi operation, der var lidt problematisk og langvarig, da lægerne ikke kunne finde årsagen til mine voldsomme smerter, men det endte så endelig med min stomi operation, og nu har jeg det godt. Der er nu gået et år. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
315	Jeg kunne godt tænke mig, at der var længere åbningstider, så det kunne lade sig gøre at komme efter almindelig arbejdstid. Der var en velkvalificeret læge til undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
328	Personalet gør et godt stykke arbejde under de vilkår, de arbejder under. Jeg kan godt se bort fra den tørre sandwich og dårlige kaffe, man får tilbudt efter opvågning. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
334	Jeg har kun ros til alt personale læger, sygeplejersker og sekretærer i modtagelsen, som jeg har haft forbindelse med under mine behandlinger. Ligeledes personalet i afdeling P har altid været imødekommende og yderst serviceminded. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
346	Det er ærgerligt, at det ikke er den samme læge, der undersøger mig, når jeg kommer til kontrol. En læge til forundersøgelse, en anden læge til operation og en tredje læge til kontrol. Det kunne godt være bedre og mere trygt med en læge, der var min og havde undersøgt mit problem før, under og efter operation. Det var den samme sygeplejerske som første besøg, og det var godt med et genkendeligt ansigt. Hun var sød, men det var jo ikke hende, der skulle undersøge mig, og hun sagde ikke noget udover goddag, velkommen og farvel. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
356	Ville være rart at blive behandlet af samme læge. [Kontaktperson]	I høj grad
366	Jeg mangler p.t. svar på undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
377	Man kunne have gjort noget tidligere. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

379	<p>For godt et år siden var jeg til samme undersøgelse, som jeg var til i fredags. Dengang (for et år siden) fik jeg ikke at vide, at man fandt noget, som kunne være årsag til mit problem. Tværtimod fik jeg at vide for få måneder siden, at det eneste man kunne tilbyde mig var, at jeg lærte at skylle min tarm. I fredags fik jeg at vide, at man så det samme problem ved scanningen, som den også havde vist for et år siden. Problemet kan afhjælpes ved en operation, og det er jeg så glad for. Jeg ville bare gerne have vidst, også for et år siden, at man så noget på scanningen, og at der var noget at gøre ved mit problem. Den læge og den sygeplejerske, jeg var hos i fredags, gav mig en rigtig god behandling, og gav mig en god forklaring på, hvad der kunne gøres for mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
382	<p>Nej, det var fint.</p>	I meget høj grad
383	<p>I forbindelse med den kirurgiske fjernelse af galdeblæseren havde jeg lige forinden haft et galdestensanfald, der gav mistanke om sten i de dybe galdegange, hvilket jeg oplyste lægen NN. Hun var meget lydhør og iværksatte og styrede en undersøgelse og behandling af tilstanden. Jeg følte mig i gode og trygge "hænder", idet hun personligt ringede til mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
392	<p>De var meget beroligende på mig. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
400	<p>På dagen, jeg skulle opereres, var der ikke rigtigt styr på, at jeg havde diabetes type 1, og efter opvågning, hvor jeg kom tilbage til stuen, var de løbet tør for 1g Panodil? Så fik slet ikke nogen smertestillende piller. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
402	<p>Alt for mange på stuerne og for meget uro fra personalet i middagstiden, hvor der ikke måtte være besøg, fordi der skal være ro til at sove. Lidt ironisk, at man så konstant bliver forstyrret af personalet, som har opgaver på stuen. [Fysiske rammer]</p>	I nogen grad
405	<p>Jeg synes, at ambulatoriet gør det godt, når man tænker på, at det er i gamle bygninger og pladsen er lidt trang, men det bliver helt sikkert bedre, når Skejby er udbygget. [Fysiske rammer]</p>	I høj grad
416	<p>Ved mit første ambulatoriebesøg ventede jeg over halvanden time uden der var nogen, der henvendte sig til mig, og orienterede mig om, at der var forsinkelser på tiderne. [Ventetid]</p>	I meget høj grad
417	<p>Det gik efter planen.</p>	I meget høj grad
434	<p>Samme afdeling og procedurer: Det er forvirrende og giver forskellig ventetid og procedurer, at jeg får samme behandling hver sjette til ottende uge men nogle gange skal jeg på forskellige afdelinger, åbenbart afhængig af ugedagene []. Dobbeltbooking og generelt den lange ventetid med faste og, hos mig, migrænelignende hovedpine bør undgås/minimeres. Dog kan jeg nogle gange, når jeg beder om det på forhånd, komme til som én af de forreste pga. ovenstående, så det er godt. [Kvalitet i behandling, Ventetid, Patientinddragelse]</p>	I ringe grad
435	<p>Jeg synes, at jeg blev lidt affærdiget med henhold til behandling for mit problem. Nemlig at man ikke kunne gøre noget, uden at jeg løb en stor risiko for forværring i form af byld/infektion i operationsår, fistelgang og påvirkning af lakkemuskulaturen svarende til anus. Så min situation er status quo og jeg sidder tilbage med det samme problem, som jeg egentligt kom for. Desuden blev min tid for konsultation lavet om af sygehuset så mange gange, at jeg nåede at få i alt fem tider inden jeg kom til at tale med en læge. Ikke god service og svært at få planlagt med eget arbejde. Desuden var behandlingsgarantien for længst overskredet. Men alt personalet var jo venlige og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
446	<p>Jeg har [i flere år] døjet med min mave og har været til diverse undersøgelser. Jeg er senest blevet opereret for hæmorider. Hæmorideproblemet er en følge af mine maveproblemer, og problemet er allerede ved at opstå igen, fordi maveproblemerne ikke er løst. Lægernes diagnose er en irritabel tyktarm, men de eneste råd jeg har fået fra sundhedspersonale, er at tage afføringsmiddel og spise husk/loppeskraller. Sidstnævnte har jeg gjort i lange perioder uden godt resultat, og jeg gør det nu igen efter en ny opfordring ved den opfølgende operationssamtale. Den bedste hjælp jeg har fået, er fra en ansat på andet hospital der har anbefalet [bestemt medicin], og fra min kone der laver mad efter [bestemte principper], som vi har læst om i aviser. Konsistensen af afføringen har gennem de seneste ti år været meget forskellig. [Bestemt medicin] har været det bedste middel til at samle det til "rigtige pølses", og mavesmerterne er stort set gået væk siden diætens start. Men min tarm er fortsat doven/dårlig til at tømme sig, og jeg har nu i et års tid brugt bind, fordi jeg oplever sivning af en klar væske. Dette problem blev ikke løst ved operationen. Jeg gad godt, at en læge tog mit grundlæggende tarmproblem alvorligt og fulgte det til dørs, indtil det var løst. Jeg har hørt og læst om fæces transplantationer, men måske er jeg ikke i målgruppen for det. Jeg er klar over, at andre har større tarmproblemer end mig og skal hjælpes først. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
450	<p>Det havde været smart, hvis jeg havde kunnet få taget blodprøver samtidigt med, at jeg var i MR-scanner. Jeg havde derved sparet en tur til Aarhus Universitetshospital. Til gengæld var det virkelig skønt, at jeg kunne komme i MR-scanner udenfor almindelig arbejdstid, så jeg ikke igen måtte tage fri? [Kvalitet i behandling]</p>	Ikke relevant for mig

451	Lægen NN på Aarhus Universitetshospital var meget venlig, indlevende og imødekommende. Men jeg er ked af, at fælleskonferencen, som skal afgøre videre undersøgelsesforløb blev udsat en måned pga. afventning af svar/vurdering fra læge på andet sygehus. Den lange ventetid, uvisheden på videre undersøgelsesforløb og afklaring er meget belastende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
455	Mit udredningsforløb tog syv uger, og jeg måtte selv igen og igen henvende mig til min egen læge og kræve undersøgelse. [Der blev] ved hver ny ambulant kontakt gættet på ny diagnose. Jeg bad om scanning fire gange. Ingen ville foretage dette. Til sidst betalte jeg selv en scanning på et privathospital, og herefter gik forløbet stærkt, og jeg blev henvist i rette regi. Mit forløb fra jeg endelig kom til kirurgisk afdeling på andet sygehus, har været godt organiseret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
475	Jeg var til kontrol mange gange på andet sygehus, næsten forskellig læge hver gang. Følte ikke, at der var kontinuitet i behandlingen. [Kontaktperson]	I høj grad
476	Jeg fik en god behandling af både sygeplejerskerne og den læge, der foretog biopsien.	I meget høj grad
478	Jeg har flere gange oplevet, at jeg er blevet udskudt fra den tid jeg har fået. Jeg har også oplevet, at jeg er blevet sendt hjem efter at have ventet hele dagen fastende. Synes, at det er respektløst over for mig og min tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
479	Mere erfaring til de læger. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
484	Jeg ved, at man på andre sygehuse anvender en mere skånsom udrensningmetode og ville gerne have haft information om, at der er andre måder at udrense på end den, der står beskrevet i indkaldelsesbrevet. Jeg gik selv på apoteket og bad om vejledning og havde gode resultater med at kombinere Picoprep med Toilax, så jeg kunne undlade Moviprep, som Aarhus Universitetshospital ellers anbefaler. Det betød, at jeg kunne være fastende i kortere tid med færre bivirkninger end jeg plejer. Alle mennesker udrenser i forskelligt tempo, og det kunne Aarhus Universitetshospitals vejledning med fordel tage hensyn til. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
494	Jeg har under mit sygdomsforløb kun mødt høj og kærlig omsorg, og vil gerne takke for en yderst professionel håndtering. Jeg håber, at ledelsen vil påtænke medarbejderne, og især NN, som har givet mig livet tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
495	Alt i alt en meget positiv oplevelse i forbindelse med min indlæggelse.	I meget høj grad
504	Mit umiddelbare indtryk af hele forløbet er stor ros til diverse plejepersonale, som i den grad løber stærkt, lægerne nok ligeså, og stort set altid, på trods af fart, har tid til at smile og give et håndklem, hvis det er det, man har brug for. Jeg har under hele forløbet kun mødt en enkelt læge, som i den grad svarede uforskammet på en kommentar; her kunne jeg have lyst til at indgive en klage, men lader være, da alle de andre var enormt søde og positive. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
506	Ambulatoriets plejepersonale var helt fantastisk. Efterfølgende var [] sekretæren helt fantastisk og MEGET behjælpelig. Hun skal bare have så megen ros. Hun gjorde ALT, hvad hun kunne for at sætte mig i kontakt med en læge efterfølgende. At det ikke lykkedes var bestemt ikke hendes fejl. Det lykkedes dog langt om længe, da jeg talte med en sygeplejerske. Igen vil jeg sige, at personalet har været helt fantastisk. Personalet under operationen var ligeledes helt fantastiske og var virkelig forstående overfor min angstsygdom, inden de lagde mig i narkose. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
508	En meget behagelig oplevelse, der er intet at klage over. Sygeplejersken var meget kompetent og havde tid til at lytte og forklare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
528	Tidspunkt for næste undersøgelse. [Kommunikation og information]	I nogen grad
560	Synes kun, at det var forglemmelse af aftalen, der ikke måtte ske. Alt andet fungerede ok. Lægen var meget tydelig og hjælpsom. F.eks. viste han mig hen, så jeg kunne få kørselsgodtgørelse, da jeg spurgte hvor det var. Synes godt, at sygehuset kan gøre opmærksom på, at der er mulighed for kørselsgodtgørelse, det er man i det hele taget ikke god til på flere af sygehusene. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
561	Topkarakterer fra mig!	I høj grad
564	Oplevede sent afbud til behandling. Bor ret langtfra Aarhus og havde fastet mange timer. [Kommunikation og information]	I nogen grad

573	Der var en meget positiv oplevelse på ambulatoriet.	I meget høj grad
580	Lægerne og sygeplejerskerne tog sig virkelig god tid til mig. De havde meget travlt, men selvom de havde travlt, så var det ikke noget jeg mærkede, da de på ingen måde skyndte på en eller noget. Den behandling jeg fik på Aarhus Universitetshospital, Tage-Hansens Gade var den bedste jeg nogensinde har fået på et hospital i Danmark. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
585	Bedre skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	I høj grad
592	Personalet virker overordnet meget presset. Der var af flere omgange patienter, der lå på gangene inklusiv mig selv, og der kunne gå rigtig lang tid, før en klokke blev taget. Det var meget besværligt at få adgang til en læge, der havde en viden om, det jeg var indlagt for (meget almindelig lidelse). Jeg oplevede af flere omgange at komme til at snakke med [en læge, som ikke var erfaren og ikke vidste noget om det, som det drejede sig om] i stedet for [en erfaren] læge. Mit sygdomsforløb (og dermed smerter og sygemelding fra job) har været unødvendig langstrakt grundet udsættelse af diverse undersøgelser såsom scanninger og operationer. I den forbindelse kunne personalet blive bedre til at sørge for, at patienter der faster mange dage i træk, får tilstrækkelig væske intravenøst. Jeg har oplevet at være fastende og ikke få tilbudt noget af nogen art i op til 18 timer til trods for, at jeg gjorde opmærksom på, at jeg var ved at få det dårligt. Der har dog også været mere positive oplevelser. Enkelte personalemedlemmer skiller sig ud ved at have vist varme, forståelse og en patientcentreret behandling. Det har været med til at gøre det tåleligt. Specielt vil jeg fremhæve personalet på opvågningen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
596	Sætte lidt varme på. Man fryser, når ventetiden kan være lang. [Fysiske rammer]	I høj grad
597	Sætter stor pris på den høje grad af venlighed, saglighed, opmærksomhed og de hurtige svar. Alt som udtryk for en høj grad af ansvarsbevidsthed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad