

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?
3	Ved evt. længere ventetid, ville det være rart, at man kunne se det på ankomstskaermen ved "tjek ind", hvis det er muligt.	I meget høj grad
28	Elektronisk modtagelse. Meget upersonligt. Venteværelset er ekstremt skrabet, billigst mulige møbler og ingen udsmykning. Ingen drikkevand.	I nogen grad
57	Man kan vel ikke give nogen kommentarer til en modtagescanner.	I nogen grad
58	Glad for en meget venlig modtagelse af personalet.	I meget høj grad
60	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
76	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
83	Jeg oplevde en god modtagelse.	I høj grad
101	Der gik lang tid, inden vi fik besked om, at personalet var forsinket.	I høj grad
119	Jeg synes, det hele var en god oplevelse, og alle var godt forberedte på, at jeg skulle møde.	I meget høj grad
125	Det var helt i orden.	I høj grad
130	Modtagelsen var ok.	I meget høj grad
142	Jeg synes alt i alt, at jeg fik en fin behandling. Tusind tak til jer!	I høj grad
144	Denne gang var der kort ventetid, og vi blev pænt modtaget.	I meget høj grad
146	Der var kort ventetid og jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
149	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
150	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
151	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
156	Fin modtagelse.	I meget høj grad
159	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

160	Kortere ventetid ville være ønskeligt.	I høj grad
166	Alt OK.	I meget høj grad
181	Meget venligt.	I meget høj grad
185	Altid venlig modtagelse og smil.	I meget høj grad
194	Alt helt ok bortset fra ca. 30 minutters ventetid i forhold til indkaldt tidspunkt.	I høj grad
195	Modtagelsen var tryk og fin.	I meget høj grad
201	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
205	En venlig modtagelse.	I høj grad
219	Burde være bedre til at overholde tiderne.	I nogen grad
224	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
234	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
236	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
237	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
247	Sygeplejersken var ualmindelig sød og kompetent.	I meget høj grad
249	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
250	Slet ikke forberedt.	I ringe grad
265	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
268	RIGTIG GOD.	I meget høj grad
295	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
300	Der er ikke nok tid til, at lægen kan tale med patienten.	I høj grad
305	Jeg blev taget godt i mod, da det blev min tur.	I ringe grad
306	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?

28	Ingen resultat efter besøget. Jeg er indkaldt igen.	I nogen grad
44	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
59	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
60	Manglende information om operationen, bedøvelse, indlæggelse. Meget dårligt modtagelse på afdelingen.	I ringe grad
85	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
130	Information om undersøgelser, som er foretaget på en anden afdeling.	I høj grad
146	Det var ok.	I meget høj grad
153	Manglede, at den tilstedeværende læge ikke var sat ordentligt ind i mine tidligere indlæggelser.	I nogen grad
175	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
192	Der gik to dage, før jeg fik at vide, hvad de havde foretaget sig.	I nogen grad
194	Alt ok. Information savnes i høj grad i tidligere forløb i relation til prostatakraft 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
195	Nej, det var fint, som det var.	I meget høj grad
201	Besøget [blev] udsat til næste kontrol. Telefonisk samtale med en læge.	I høj grad
218	Harde været rart at tale med en læge.	I høj grad
224	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
229	Jeg fik ikke noget at vide, [hverken] før eller efter.	I ringe grad
234	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
236	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 sygemelding efterfølgende (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

250	Det var vist bare nogle, som ikke skulle have været læge.	Slet ikke
265	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
305	Alt i alt et godt besøg.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
31	[Den] udførte biopsi medførte blodforgiftning.	I ringe grad
37	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
102	Jeg fik ikke [fragmin] med hjem.	I høj grad
201	Ingen besøg, telefonisk samtale.	I høj grad
206	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
224	Dobbeltbooking fra kontorets side og kirurgernes disponering gav ca. fire timers ventetid og en anden læge end planlagt.	I ringe grad
229	Min operation er fejl.	I ringe grad
234	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
236	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
250	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
255	De kunne ikke få målingerne til at virke i forbindelse med elektroderne.	I meget høj grad
300	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?
----	--	---

16	De har været gode til at sørge for flere undersøgelser på samme dag. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	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
31	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
33	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 sekretærerne også, altid meget behjælpelige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	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
44	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
46	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
49	Yderst kompetent samtale med en behagelig læge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
54	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
56	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
58	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 udtræning af min smertemedicin. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
59	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
60	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
76	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

85	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 anæstesi-læge, 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 utryk ved situationen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
97	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
100	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
101	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
125	Jeg går ud fra, at det var som det skulle være. Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
130	Føler, at man kommer til ulejlighed på afdelingen efter operationen. Personalet havde for meget at se til. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
134	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
142	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
144	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
146	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
160	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
175	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
192	Man kunne have gjort noget tidligere. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
193	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]	I meget høj grad
195	Nej, det var fint.	I meget høj grad
206	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]	I nogen grad
210	Ved mit første ambulatoribesøg 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]	I meget høj grad

224	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]	I ringe grad
225	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 lukkemuskulaturen 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]	I høj grad
234	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
236	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
247	Jeg fik en god behandling af både sygeplejerskerne og den læge, der foretog biopsien.	I meget høj grad
249	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
250	Mere erfaring til de læger. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
260	Alt i alt en meget positiv oplevelse i forbindelse med min indlæggelse.	I meget høj grad
265	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
267	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
291	Topkarakterer fra mig!	I høj grad
295	Der var en meget positiv oplevelse på ambulatoriet.	I meget høj grad
301	Bedre skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	I høj grad
305	Sætte lidt varme på. Man fryser, når ventetiden kan være lang. [Fysiske rammer]	I høj grad