

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium P

Kirurgisk Afdeling P

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	210
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

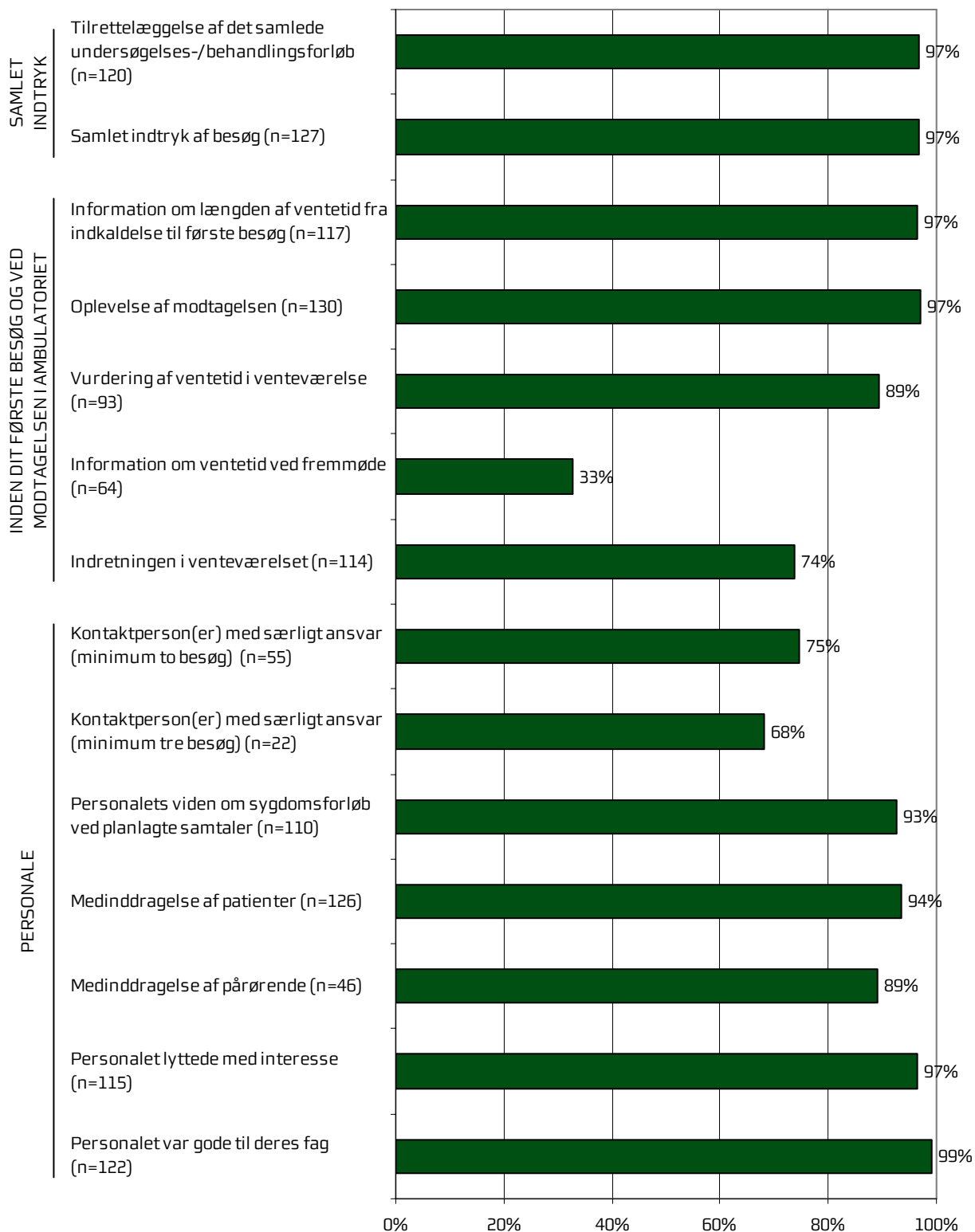
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

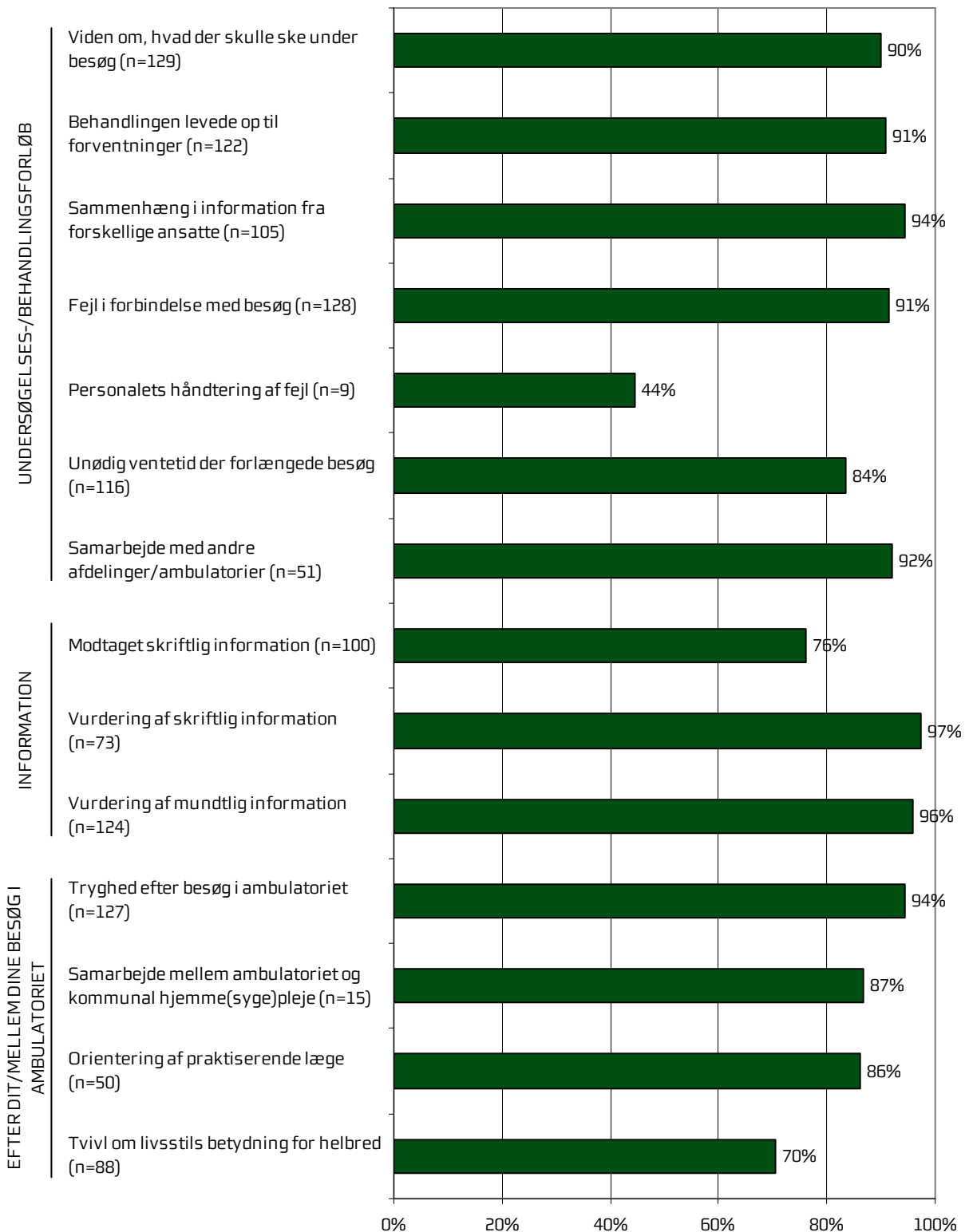
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Ambulatorium P

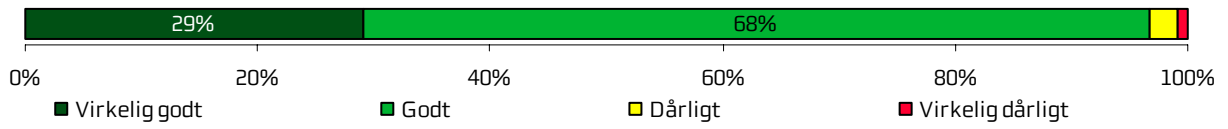
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

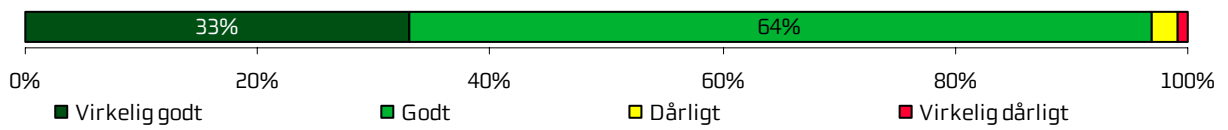
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=120)



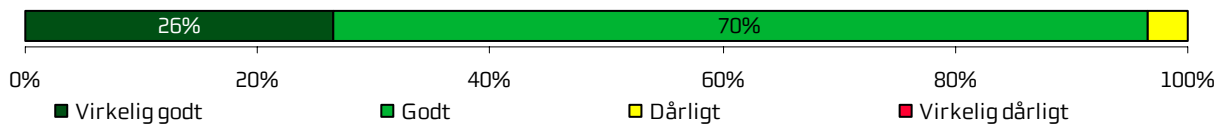
Samlet indtryk af besøg (n=127)



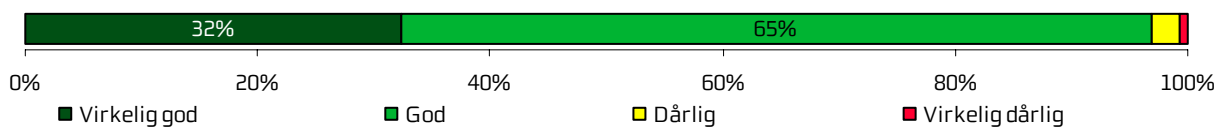
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	96 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 % *	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

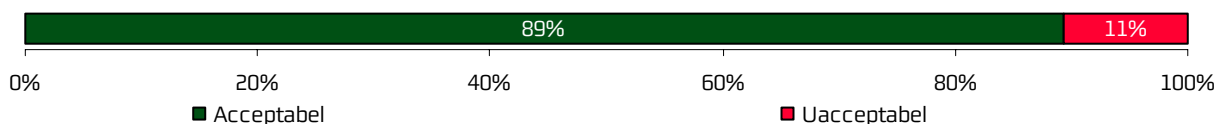
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=117)



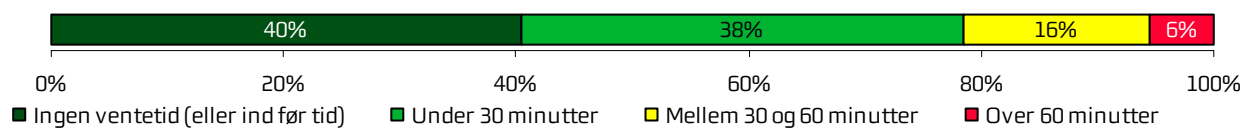
Oplevelse af modtagelsen (n=130)



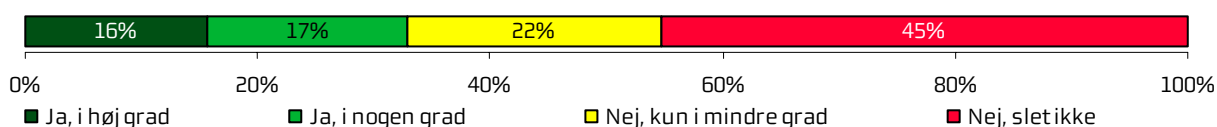
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=93)



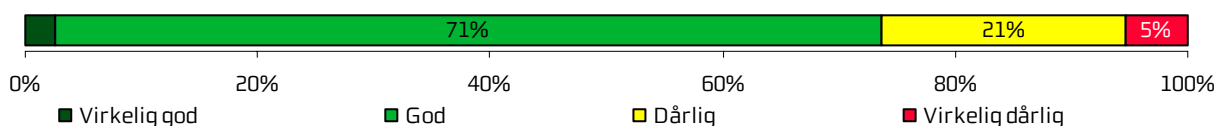
Længde af ventetid i venteværelse (n=126)



Information om ventetid ved fremmøde (n=64)



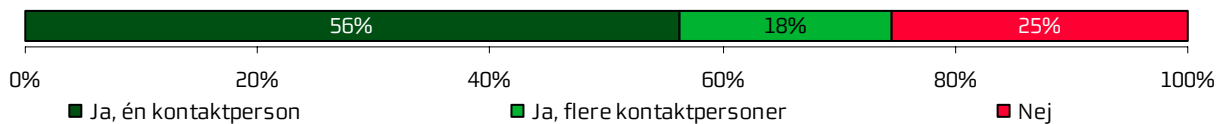
Indretningen i venteværelset (n=114)



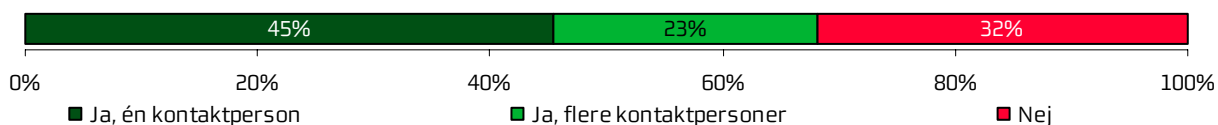
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	80 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		33 %	36 %	83 % *	26 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		74 %	74 %	96 % *	59 % *	79 %

Personale

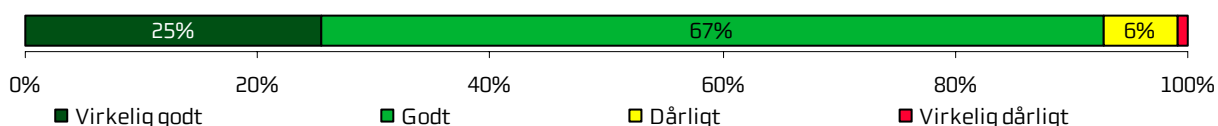
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



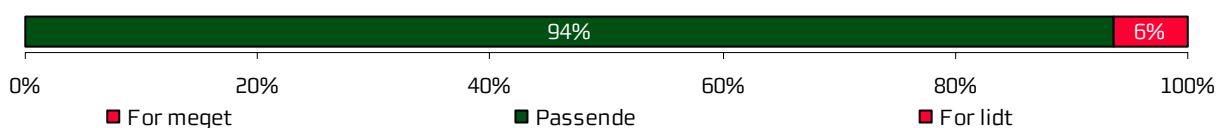
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



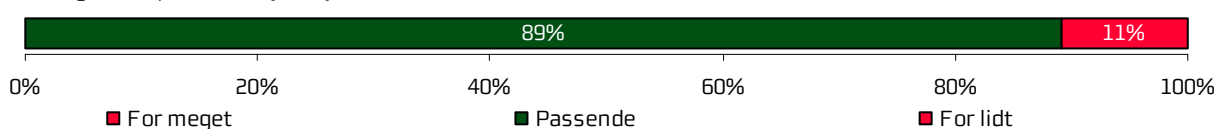
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



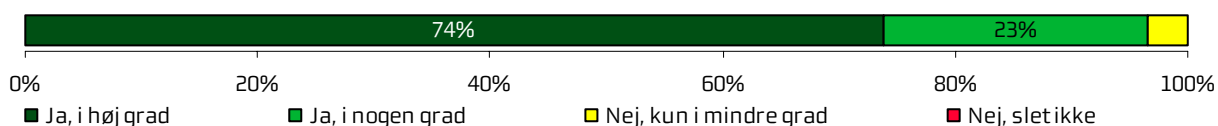
Medinddragelse af patienter (n=126)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



Personalet lyttede med interesse (n=115)



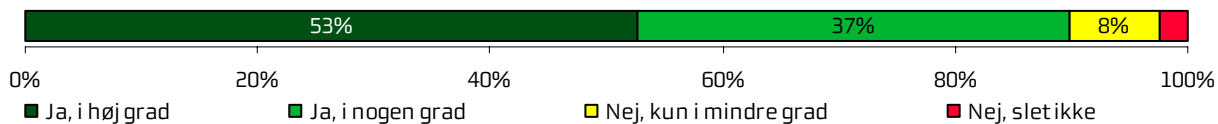
Personalet var gode til deres fag (n=122)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	76 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		68 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	91 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	85 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	88 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	94 %	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

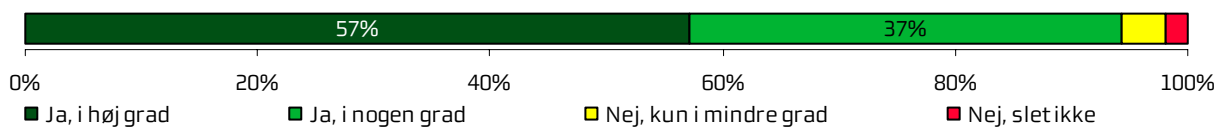
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=129)



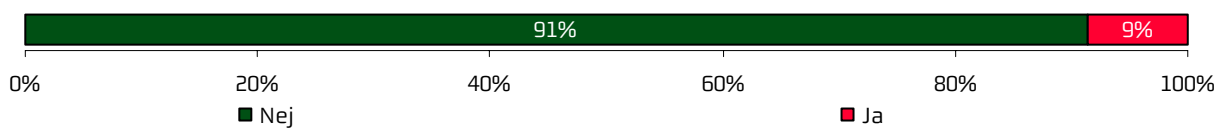
Behandlingen levede op til forventninger (n=122)



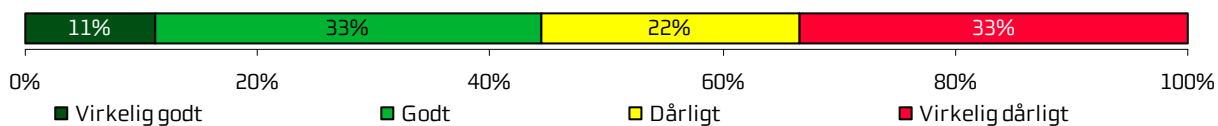
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



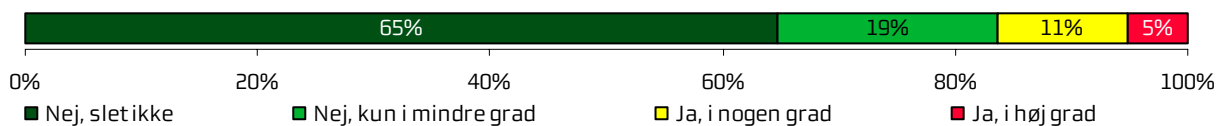
Fejl i forbindelse med besøg (n=128)



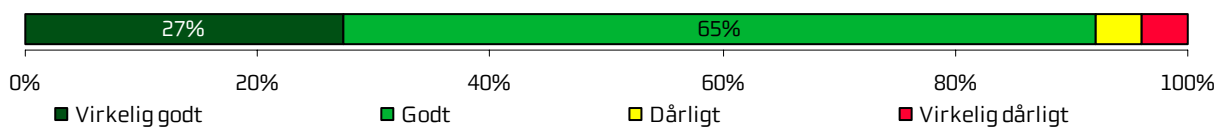
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=116)



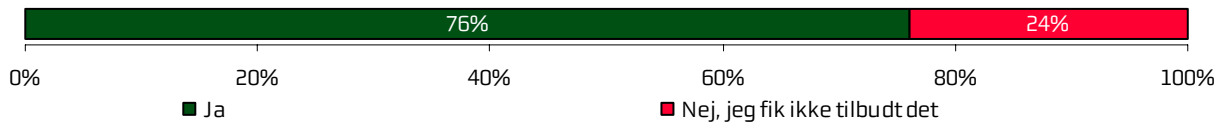
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=51)



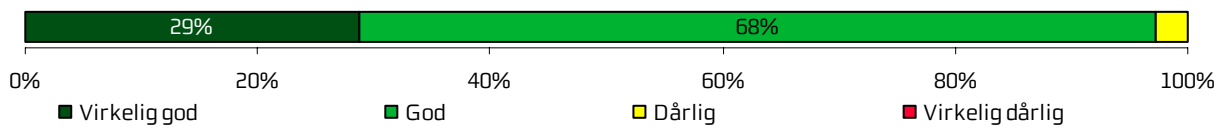
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	93 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	94 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		44 %	-	92 % *	49 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	86 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	83 %	100 % *	77 % *	92 %

Information

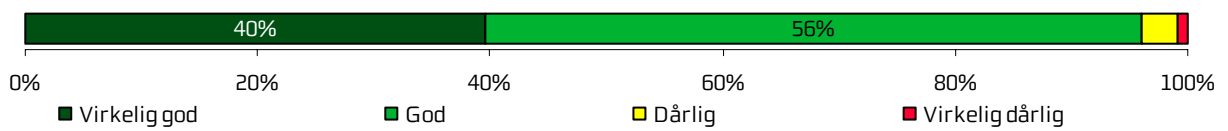
Modtaget skriftlig information (n=100)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



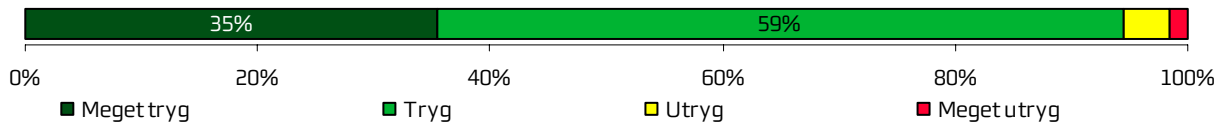
Vurdering af mundtlig information (n=124)



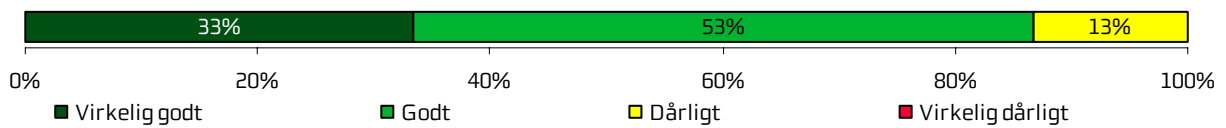
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

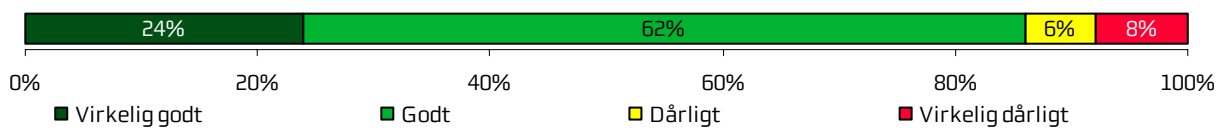
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=127)



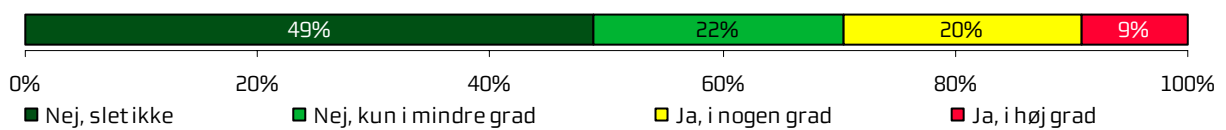
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



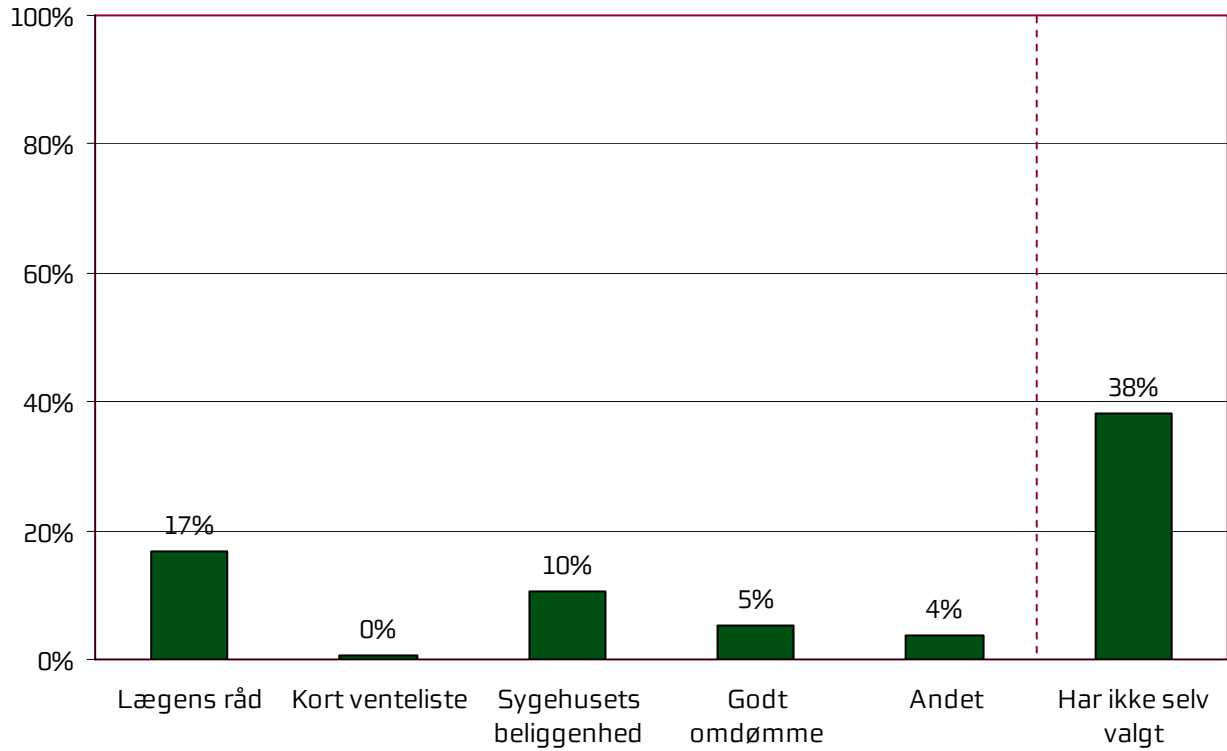
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	90 %	100 % *	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	89 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	88 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	77 %	87 % *	56 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

















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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Samlet indtryk
1	God og professionel behandling af både forskningssygeplejerske, afdelingssygeplejerske, læge og assisterende læge.	Godt
4	Synes, at det er svært at skulle starte forfra hver gang med at forklare, hvordan man har det, da det er en ny læge hver gang, tror jeg har oplevet otte-ti forskellige, som ikke er enige om det næste forløb. For lang ventetid på svar fra prøver. Seks uger er lang tid at vente, hvis man går rundt og er bange for kræft/celleforandringer igen.	Dårligt
6	Lidt svært at besvare spørgeskemaet, da jeg kun har været indlagt i sengeafsnittet [under] operation og ikke har haft et ambulat forløb. Var utroligt tilfreds med starten af min indlæggelse og mit operationsforløb. Personalet var utrolig kompetente med høj faglig og menneskelig indsigt. Super personale på stuen. Meget trist og skuffende at blive flyttet fra en tryk og velfungerende stue til en anden stue i samme afsnit, hvor omsorgen, nærvær og sygeplejen var svær at finde.	Virkelig godt
7	Der var en behagelig stemning, selve undersøgelsen var jeg lidt nervøs for, det tog man højde for, og jeg følte, at jeg var i gode hænder!	Virkelig godt
10	Sygeplejersker og læger var MEGET hjælpsomme og imødekommende. Tak for det.	Godt
11	Det er da utroligt, hvor [stor] en forskel der har været på de to oplevelser [i sommer og i efteråret]. [Sommer]: Fik egen seng før og efter indgreb, modsat [om efteråret], hvor omklædning foregik bag et forhæng, tøjjet ind i et skab, og så til det værste; sidde i hospitalstøj (undertrøje, underbukser, skjorte og en slåbrok, ingen bukser), ude i venteværelset i [et par timer], inden jeg blev kaldt ind. Det er under al kritik. Den efterfølgende kontrol smuttede også. Jeg måtte selv ringe. Fik at vide, [at det ville tage] seks til otte uger. Kom til, efter egen kontakt, tre måneder senere.	Godt
12	Jeg har ikke rost venteværelset, og det er da også et forhold i småtingsafdelingen, men det er simpelthen for lille. Flere patienter kommer med pårørende, og så er der ikke meget plads at knibe sig ind på. Jeg er meget glad for, at jeg er blevet fulgt af samme kirurg i hele forløbet, således at han har foretaget begge operationer og forestået samtlige samtaler/kontroller i ambulatoriet. Det givet kontinuitet og tryk i forløbet. Man får indtryk af, at han derfor kender ens sag godt. Stor ros for det. Sammenfattende må jeg sige, at jeg i det hele har fået det bedste indtryk og har taget nogen ting til mig i forhold til patienter/klienter, som jeg kan bruge i den organisation, hvor jeg er ansat.	Virkelig godt
13	Meget venlig og imødekommende. Rigtig god behandling. Tak.	Godt
16	Det ville være rigtig, rigtig dejligt, hvis man hurtigt i forløbet blev gjort bekendt med, at man kan vælge at komme til den samme læge og sygeplejerske hver gang. Det vil også være meget dejligt, hvis lægen af sig selv spurgte, om man evt. har nogen spørgsmål, og at man blev gjort bekendt med hele forløbet, om ikke andet så bare fra gang til gang. Nogle gange tror man, man skal et, men så skal man noget helt andet. Jeg ved godt, at tiden er knap, og at det ikke ser ud til at blive bedre i den nærmeste fremtid, men hold da op, hvor ville det været dejligt, hvis der var bare lidt længere tid til	Godt

hver patient, så var der måske også tid til et lille smil, der hvor det er muligt. Nu er det ikke ment sådan, at der skal serveres hverken kaffe eller småkager:-) Endsige samtaler om oldemor eller oldebarn:-) Men det der med rap jul er måske lige i overkanten. Når alt dette så er sagt, vil jeg fremhæve, hvor glad jeg er for, at det samme læge og stort set samme sygeplejerske, jeg møder hver gang. Derudover er jeg glad for, at hvis jeg, inden "min faste" læge er smutte, når at få sagt, at jeg har et spørgsmål, bliver jeg taget seriøst og får et reelt svar. Det er også dejligt, når, og det er specielt sygeplejersken, altså når det er den "sædvanlige", har et dejligt overskud til at være fuld af "fis og ballade". Om det er noget hun fornemmer, man kan klare, eller om hun bare er en humørbombe, ved jeg selvsagt ikke, men kors i hytten, hvor er det herligt. Der er sikkert mere at rose for, men det her er vist det vigtigste lige nu:-)

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 18 | I mit tilfælde, hvor jeg fik konstateret []kræft, har forløbet været flot. Særlig tak til NN for det, han har gjort for mig. Jeg er tryk og glad for, at jeg "næsten" er rask i dag. Det er en dejlig afdeling at komme på:-) | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | I er for store og for spredte, og så er lægerne for gammeldags og egocentrerede. Lær at lytte til patienten og så kunne det være en stor fordel, at man prøver at lade den samme læge følge patienten. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 21 | Bedre til at overholde tidspunkter, hvis forsinkelser i undersøgelser, INFORMERE patienterne om det. Det er kun få ord, der skal til for at få en bedre forståelse for ventetiden. | Godt |
| ✎ | 25 | Jeg mødte nogle meget søde sygeplejersker især, der var gode til at få én til at slappe mere af. Generelt venlige fagpersoner på afdelingen. Jeg ville gerne have vidst lidt mere om, hvad der eventuelt kunne være en almindeligt efterfølgende bivirkning, og hvilke ting, der ikke var almindelige bivirkninger, som ville kræve et ekstra tjek. | Godt |
| ✎ | 26 | Jeg synes, at det ville være utroligt meget bedre, hvis det var samme læge man så, både før og efter behandling. Jeg har svært ved at forstå, hvordan man kan vurdere om noget ser bedre ud end før behandling, når man ikke har set []såret før behandling. | Godt |
| ✎ | 27 | Efter kikkertundersøgelse af mit tarmsystem, og medfølgende indgreb, med blødning til følge, må jeg indrømme, at det ikke er så behageligt at skulle frekventere et offentligt toilet på en færge en time efter indgrebet. Jeg synes, det er gået lidt for hurtigt. Ved en samtale med en læge desangående, mente hun, at det var en praksis, man nok skulle vurdere på ny. | Godt |
| ✎ | 28 | Hvis patienten siger ja tak til medicin til []undersøgelsen, så vær sikker på, at den virker, inden undersøgelsen går i gang. Det er meget, meget ubehageligt at blive overrasket som jeg. Vreden over forløbet kommer jo først langt senere, og da er det ligesom for sent at råbe op om, at bedøvelsen ikke virker. | Godt |
| ✎ | 30 | Første besøg var rædselsfuldt. Andet besøg var meget bedre: Information i top. Tredje besøg: Ultralydsundersøgelsen var virkelig god, man tog hånd om mig på en helt fantastisk måde, lige fra læge til sygeplejerske, hvad jeg også fortalte dem. Det kunne ikke have været bedre! Jeg var meget tryk og meget taknemmelig. | Intet svar |
| ✎ | 31 | Min første undersøgelse: Jeg havde en indre blødning [], som dog kort forinden var faldet til ro. I undersøgelsens sidste fase manglede der nogle få centimeter for at gennemføre undersøgelsen. Sygeplejersken blev bedt om at [udføre en handling på min krop]. Jeg føler mig STÆRKT overbevist om, at undersøgerne ikke vidste, at de ved denne handling kunne [] og genstarte det pinefulde sygdomsforløb. [Handlingen] var meget pinefuld, og efterlod mig i skræk og rædsel for, at syg- | Godt |

Bilag 1

	domsforløbet skulle starte igen.	
	32 Det hele fungerede fint. Personalet er super.	Godt
	34 God informativ samtale i et venligt klima udført af kompetente personer.	Virkelig godt
	35 Da jeg var til samtale for år tilbage, og havde en tid i Århus, sagde de, at det er da først i morgen du skal komme. Jeg havde mit brev med, og JEG HAVDE RET. Så er det, at jeg synes, at papirarbejdet ikke er i orden, når de ikke ved hvornår de har en patient, og jeg skal have patientbefordring.	Godt
	37 Man er ikke i tvivl om presset personale - trods det - utroligt professionelle og venlige. Stor ros til alt personale, også på operationsstuen.	Virkelig godt
	38 Har/er virkelig positivt overrasket over den sygeplejerske, som modtog mig sidst. Hun var lyttende og forstående og ydede en MEGET professionel behandling. Hun fortjener stor ros for hendes ekspertise og hendes måde at forklare sig på.	Godt
	39 Personalet var utroligt venlige og flinke.	Godt
	41 Var i [vinteren] 2008 til kikkertundersøgelse som viste, at jeg havde kræft. Jeg var lige kommet op at sidde på lejret, lettere fortumlet efter undersøgelsen, da lægen hurtigt henvendte sig til mig og gav mig diagnosen. Jeg sad i hospitalstøjet med hul i bukserne. Det var chokerende og ydmygende. Det ville have været rart, om der var et øjeblik til at tage sit tøj på og lige sunde sig, inden man fik resultatet af undersøgelsen. Det gik lynhurtigt og sygeplejersken havde ikke tid til samtale, sagde blot, at det var en kedelig besked.	Godt
	43 Et plus med juice og sandwich. Jeg skulle jo faste i ca. 36 timer.	Godt
	44 Jeg fik meget god vejledning i, hvordan jeg selv kan bidrage til bedring af mine gener og fik stillet materiale til rådighed samt indstilling til livsvarigt hjælpemiddel.	Virkelig godt
	45 Jeg har kun godt at sige om afdelingen og personale. Fik svar på undersøgelsen godt to uger efter. En lille, men betydningsfuld ting: Jeg har meget tykke ben/lår og kan ikke passe det sædvanlige tøj. På undersøgelsesstuen fik jeg et par papirbukser, som jeg nemt kunne passe. Det betød faktisk noget for min værdighed.	Virkelig godt
	47 Bedre kommunikation mellem ambulatoriet, operationsstuen og patienten.	Intet svar
	48 Jeg havde en samtale med en sygeplejerske før operationen. Den var bare så fantastisk god, hun gav sig virkelig tid til både at høre på mine bekymringer og forklare om hele forløbet. Et knus til NN.	Godt
	50 Lægens forklaring var noget hurtig og kortfattet. Man burde vente til efter, man har fået tøj på og er mere klar i hovedet.	Dårligt
	51 Er imponeret over den omsorgsfulde og personlige behandling jeg fik under mine behandlinger og besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	52 Jeg savnede en lille snak med lægen efter behandlingen. Ingen havde informeret mig om, at der kunne komme en del blod i afføringen nogle timer efter, det skræmte mig meget.	Intet svar
	53 Uformel, men klar og tydelig kommunikation.	Godt

Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Samlet indtryk
6	Har været indlagt i kirurgisk afdeling P. Ikke ambulat forløb.	Virkelig godt
7	Jeg synes, jeg blev godt informeret om, hvad jeg skulle og måtte op til undersøgelsen.	Virkelig godt
12	Den første ambulante undersøgelse foregik på én afdeling, og jeg erindrer ikke at skulle være vejledt om ventetider i forbindelse med viderehenvielsen til anden.	Virkelig godt
16	Det er vel principielt svært at forholde sig til noget forløb, eftersom man blot får en indkaldelse med tid og sted.	Godt
17	[] kom direkte fra skadestuen og ind.	Godt
18	Jeg tænkte slet ikke over, om der var ventetid, for jeg kom til efter tre uger og det var fint med mig.	Virkelig godt
23	Det er utilfredsstillende, at informationer om, hvordan man skal forholde sig inden første besøg i ambulatoriet, er en standardskrivelse. Jeg har en rift [på organ], men blev anmodet om at tage lavement to timer før undersøgelse. Vejledningen til produktet siger, at man skal tale med sin læge, hvis man har en rift [på netop dette organ] og det må jo siges at være meget ubehageligt at tage lavement med den lidelse og så kort tid før undersøgelse.	Virkelig godt
33	Jeg fik ingen indkaldelse, men fik, da jeg rykkede for en indkaldelse, besked om, at der var afset tid til mig to dage senere.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Folderen, der fulgte med indkaldelse, var noget forvirrende omkring udtømmningen. Men det er vist blevet rettet nu.	Godt
40	Der var overhovedet ingen kontakt, efter at jeg havde modtaget indkaldelsen per brev.	Godt
43	I folderen angående bivirkninger ved indtagelse af afføringspiller, fik jeg indtryk af, at bivirkningen kunne være mavesmerter. Dog følte jeg de smerter som veer VEDVARENDE i 30 minutter. Jeg blev svimmel og følelsesløs i mine hænder!	Godt
44	Det er ikke særlig hensigtsmæssigt at indkalde patienter, der bor [over 150 km.] fra sygehuset til undersøgelse klokken 08.00. Disse tidlige mødetider bør gives til patienter med bopæl i nærområdet. Patienter, der har lang vej til sygehuset, burde få senere mødetider.	Virkelig godt
45	Jeg fik brev fra afdelingen få dage efter, at min læge havde sendt henvisningen med tid til undersøgelse 14 dage senere.	Virkelig godt
49	Jeg har kun været i ambulatoriet til kontrol efter operation. Var henvist fra andet hospital, hvor de indledende undersøgelser blev udført, og derefter indlagt på afdelingen til undersøgelse og operation.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

 53 Det var i orden.







Godt

Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Samlet indtryk
4	Synes det er blevet meget upersonligt, at man skal køre sit sygesikringskort igennem selv uden menneskelig kontakt, som så også kunne fortælle om eventuel ventetid.	Dårligt
10	Venterummet kunne være meget bedre. Bedre plads og bedre indretning uden gennemgang.	Godt
12	Da jeg har været igennem et længere forløb, har jeg været en del gange i ambulatoriet, hvor jeg hver gang er blevet yderst venligt modtaget af såvel lægesekretærer, sygeplejersker som læger.	Virkelig godt
16	Min første gang på ambulatoriet indgår ikke i den omtalte periode, men går ca. tre år tilbage, men jeg ønsker alligevel at omtale den, for den var RÆDSELSFULD. Lægen NN spurgte, om jeg vidste, hvorfor jeg var der, og det vidste jeg selvsagt, eftersom jeg var blevet undersøgt og sendt videre til hospitalet derfra. Hun mente, at jeg virkelig skulle kende diagnosen, men eftersom jeg jo allerede kendte den, var det selvsagt ikke nødvendigt. Jeg oplevede, at hun mente, jeg var noget nær debil, hvilket nærmest også står i journalen, så hun sagde "sandheden" meget højt og den tredje gang slog hånden i bordet og sagde igen meget højt, om jeg da ikke fattede det. Og jo, det gjorde jeg da, og det havde jeg jo gjort et stykke tid. Jeg havde bare ikke lyst til at tale om det, men den fattede hun ikke, og så er spørgsmålet, hvem var det nu lige, der i realiteten ikke fattede noget? Hun var usædvanlig ubehagelig, og bedre blev det ikke af, at hun det ene øjeblik nærmest mente, jeg var døden nær, og to minutter senere fortalte mig, at der ikke var noget i den biopsi, henvisende læge havde taget. Jeg havde virkelig ikke lyst til at komme der igen, hvilket jeg telefonisk meddelte, men blot ville vide, hvornår jeg skulle opereres. Så fik jeg "jordens største skideballe" IGEN. Denne gang af den sygeplejerske, jeg havde i røret. Hun var virkelig vred, og min lyst til overhovedet at fortsætte noget som helst var på nulpunktet. Til gengæld stod alle mediernes beskrivelse af den offentlige behandling af patienterne lysende klar. Nå, men da det endelig langt om længe gik op for hende, at jeg rent faktisk mente, hvad jeg sagde, faldt hun lidt ned og spurgte, om lægen så ikke måtte ringe til mig på det tidspunkt, hvor jeg ellers havde "tid", og det måtte han da gerne. Han var til gengæld meget, meget rar, og jeg var selvsagt glad for, at jeg undgik flere skideballe, men det var et temmelig fælt forløb. Herefter er resten af besvaret inden for gældende periode.	Godt
18	Jeg skulle hente nogle piller, og snakkede med en virkelig sød sygeplejerske, som fortalte hvordan de skulle tages osv. Hun var MEGET sød.	Virkelig godt
20	Der var ingen at henvende sig til og dårlig skiltning ang. hvor man skulle henvende sig.	Virkelig dårligt
22	Helt fantastisk. Jeg kom til før tiden. Det har jeg aldrig oplevet før.	Virkelig godt
28	Personen som tog imod var præcis og klar. Men som person meget fraværende. Det kunne lige så godt have været en maskine, der tog mod papiret og henviste til venteværelset. Til bange patienter ville et lille smil være godt. Det kan man godt aflevere, selv om man er nødt til at være professionel.	Godt
29	Første gang: Jeg havde henvendt mig ved skranken, men ventede ca. en time. Blev dårlig - fastende. Havde glemt at give besked til afdelingen om, at jeg var kommet (undersøgelsespersonalet).	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 36 | Angående venteværelse - man bliver helt dårlig af alle de kræftfoldere! - Og hvis jeg ikke var nervøs inden - så blev jeg det! :-) | Godt |
|  | 37 | Uha hvor der var travlt ved skranken. | Virkelig godt |
|  | 40 | Venlig. | Godt |
|  | 43 | Vi ringede til vagtlægen, og fik at vide det var normalt. | Godt |
|  | 46 | Da jeg kom ind med taxa fra andet sygehus og lidt syg, blev der virkelig taget hånd om mig og vist utrolig flot empati. Tusinde tak for det! | Virkelig godt |
|  | 53 | Kunne have været en anelse mere imødekommende. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Håndtering af fejl
2	Det var noget forvirrende, at jeg først var henvist til coloskopi og fik indkaldelse til [noget andet]. Siden har jeg alligevel været til coloskopi. Det kunne lige så godt være sket fra starten.	Intet svar
5	Jeg sad én gang i venteværelset i to timer. Så gik jeg ud og spurgte, om det ikke snart var min tur. Så fik jeg at vide, at det var.	Virkelig dårligt
9	Blev opereret, hvor jeg kun skulle have været undersøgt. Kom hurtigt i narkose, så jeg ikke kunne protestere.	Virkelig dårligt
12	Man kan kalde det en fejl eller en forglemmelse. En sygeplejerske meddelte mig ved besøget inden min seneste indlæggelse, at hun ville bestille blodprøve og EKG ved indlæggelsen og overnatningen på patienthotellet dagen mellem indlæggelsen og operationen. Hun havde glemt de to sidste ting, men konkret gav det ikke anledning til problemer, da man i anden afdeling på grundlag af mine oplysninger om operation dagen efter af egen drift foranstaltede EKG, ligesom man på patienthotellet indskrev mig uden problemer, da jeg sagde, at det var aftalt. Så reelt blev forglemmelsen uden betydning.	Godt
14	Forveksling af CPR-numre på armbånd og tilbagemelding.	Godt
19	Et stykke papir med nogle oplysninger var ikke i min mappe. Jeg har fået en stor undskyldning.	Virkelig godt
20	De kunne ikke finde min journal efterfølgende. Der gik en uge, inden jeg fik at vide, hvad de havde lavet. Og anden gang gik jeg en måned for at få den læge, som første gang havde set på mig, men da jeg så endelig kom, var det en anden. Så kunne jeg jo lige så godt være kommet til dagen efter i stedet for at vente en måned for at få den person, som udførte det første.	Virkelig dårligt
28	Jeg bad udtrykkeligt om at få noget smertestillende, hvad også er standard ved undersøgelsen. Medicinen blev ikke tilført via en vene. Medicinen nåede ikke at virke, hvorfor det var meget smertefuldt. Hvad det overhovedet ikke var ved en tidligere tilsvarende undersøgelse. [].	Intet svar
30	Ja, jeg fik ikke foretaget [behandling], man kunne ikke komme [til for andre organer]. Så jeg havde mange smerter ved forsøgene.	Intet svar
35	Ved undersøgelsen angående tarmskylning, havde jeg få måneder før sendt og udfyldt et skema angående forstoppelse. Det var blevet væk, så jeg måtte udfylde skemaet "igen".	Godt
37	Lille skade i forbindelse med narkose - hurtig læge.	Intet svar
44	Ingen.	Intet svar
47	Ventede på undersøgelsen i fire og en halv timer i sygehusseng og -tøj.	Dårligt
50	Undersøgelsen gik for stærkt. Fik derfor ikke det lovede beroligende medicin forud for undersøgelsen.	Dårligt

Bilag 1

se.










Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Samlet indtryk
1	Afdelingen oplyste, at jeg ville blive indkaldt 2-3 uger efter udskrivelse, men da jeg kom hjem fra sommerferie, lå der en indkaldelse, som var afsendt få dage efter udskrivelsen, og hvor mødedatoen i ambulatoriet var passeret. Lidt spild af ressourcer, men ellers ikke noget problem, da jeg ringede og fik en ny tid.	Godt
3	Det ville være dejligt, hvis det var samme læge, der foretog behandlingen og fulgte op på den.	Godt
9	Jeg har været der flere gange, ofte gange var alt tilfredsstillende, men en gang var det hele kaotisk, uendelig ventetid, fejl. Ingen vidst noget osv.	Godt
11	Forundersøgelsen gav ikke et klart billede af, hvad der skulle ske. Dette blev jeg klar over, da jeg lå på operationsstuen og kun manglende at blive bedøvet. Blev spurgt om, hvilken behandlingsform jeg ønskede. Var der flere?	Godt
12	Jeg har under punkt 11 anført, at jeg i passende omfang blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om undersøgelse og behandling, hvilket jeg også gjorde, idet jeg selvfølgelig selv skulle tage stilling til, om jeg ville opereres. Men jeg skulle nok have været bedre til selv at stille spørgsmål undervejs for at sikre mig, at jeg fandt det rigtigt at acceptere operationerne. Det er dog altid lidt svært, når man stilles over for forhold, som man reelt ikke har indsigt i. Jeg har dog så hen ad vejen søgt yderligere information i lægelige artikler på nettet - bl.a. Ugeskrift for Læger.	Virkelig godt
16	Jeg er på ingen måde blevet inddraget. Tiden er enormt begrænset, så man skal virkelig have tjek på evt. spørgsmål, og så skal man være temmelig hurtig til at sige, at man har spørgsmål, for ellers er lægen smuttet. Men når disse kriterier er opfyldt, er det ok. Dog det er meget afhængigt af, hvilken læge der har vagten. Jeg anede intet om, hvad der skulle ske de første gange, fik det heller ikke at vide, men fik blot en mødetid. Derudover var det heller ikke de samme "ting", der skulle foregå, så i begyndelsen var det noget forvirrende og jeg fik heller ikke noget at vide om, hvad der skulle ske næste gang, men nu er det, med få undtagelser, stort set det samme hver gang.	Godt
18	Jeg har kun ros til overs for min læge NN, som opererede mig, og ham går jeg til kontrol hos. Han er meget sympatisk, og jeg er meget tryk ved det, han siger og gør. Han tager en alvorligt, og det er jeg glad for.	Virkelig godt
20	Jeg føler ikke, at man overhovedet snakker sammen. Da jeg spurgte til det, fik jeg at vide, at det ved de mere om i den anden afdeling.	Virkelig dårligt
28	De har kendt fejlen, men lod som ingenting. Sygeplejersken i forrummet/hvilerummet kunne ikke få lagt nålen i håndryggen til den smertestillende medicin. Koloskopi, tyktarmen. Det blev så lægen i undersøgelsesrummet, der lagde en nål ind i en åre [i et led]. Sygeplejersken her spurgte, om jeg ville have medicin. Det svarede jeg absolut ja til. Det havde jeg jo en gang sagt ja til i forrummet. Blodet strømmede ud på gulv og arm m.m., da lægen lagde nålen ind. Medicin blev tilført, og øjeblikkelig gik undersøgelsen i gang. Det gjorde meget, meget ondt. Det kom helt bag på mig, da jeg [nogle] år tidligere havde fået foretaget samme undersøgelse med medicin og ingen smerte. I	Godt

Bilag 1

hvilerummet bagefter spurgte sygeplejersken her, om de fandt en åre i håndryggen. Nej, svarede jeg, i [leddet], og blodet strømmede ud. Så ramte de nok en arterie, fik hun sagt nok delvist til sig selv. Jeg var på det tidspunkt ikke nærværende nok til at stille hende uddybende spørgsmål, man er godt nok den lille i disse situationer. Min konklusion er så efterfølgende, at medicinen ved at blive lagt ind i arterien og påbegyndelsen af undersøgelsen to sekunder efter slet ikke nåede at virke. Det er f... for dårligt af lægen bare at lade stå til og for ringe af sygeplejerskerne ikke at sige fra. Vi må prøve den anden arm og selv tilbyde at finde en vene, hvad ingen af dem gjorde hverken fra starten eller undervejs. Enten fordi de ville skubbe aben over på lægen eller også et for ringe arbejdsmiljø mellem den pågældende læge og sygeplejerskerne, så de ikke "kunne" sige fra!! Muligvis var alle under tidspres, men der skal være tid til, at en patient eller to ikke glider igennem med maksimum speed.


- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 30 | Blev indkaldt til en MR-scanning meget hurtigt. | Intet svar |
|  | 36 | Personalet virkede ikke specielt glade :((Afdelingen er vist ved at lukke). Men ok, søde og imødekommende overfor mig! De gav sig tid til at give gode råd omkring min situation (lægen var hurtigt videre). | Godt |
|  | 37 | Ventede i over fire timer fra indkaldelsestidspunktet til operation - det er længe. | Virkelig godt |
|  | 40 | En meget arrogant læge NN, der ikke præsenterede sig, eller fortalte hvad der skulle foregå og forlod lokalet efter afslutning af undersøgelsen uden kommentarer eller "et farvel". Det øvrige personale var venlige, informerende og menneskelige. | Godt |
|  | 44 | Min kontaktperson (behandlende sygeplejerske) var meget kompetent på området. Jeg var ikke et øjeblik i tvivl om, at hun præcis vidste, hvad hun talte om, og hvad der var/er nødvendigt for at hjælpe mig. | Virkelig godt |
|  | 45 | Jeg følte mig fuldstændig tryk under hele forløbet. Jeg bad om lidt smertestillende inden undersøgelsen. Det fik jeg, og jeg havde INTET ubehag. Var i stand til at følge med på skærmen. | Virkelig godt |
|  | 47 | Der virkede til at være en virkelig dårlig kommunikation mellem den afdeling, jeg blev modtaget/"indlagt" på, og [operationsafdelingen], som skulle udføre "indgrebet". | Intet svar |
|  | 49 | Jeg har kun været indlagt til operation. Der har vel været et vist samarbejde med mit lokale sygehus, men ikke mellem ambulatorierne. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 53 | Ventetiden mellem det konstaterede behov for undersøgelse og gennemførelsen af undersøgelsen måtte gerne være kortere. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium P, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Samlet indtryk
8	Da jeg havde fastet 36 timer inden undersøgelsen, synes jeg det er utilfredsstillende, at undersøgelsen var yderligere to timer forsinket.	Godt
9	Det er, som tidligere beskrevet, kun den ene dårlige gang jeg har refereret ti . De to andre gange var alt udmærket	Godt
12	Jeg har anført, at jeg ikke kan vurdere, hvordan ambulatoriet har orienteret min læge om forløbet, men det er dog mit indtryk, at det har knebet lidt. Jeg har i flere sammenhænge skrevet under på, at sygehuset måtte orientere min læge, men da jeg efter en skintigrafi kontaktede egen læge for at høre, om han var orienteret om resultatet, var det ikke sket, og i første omgang fik jeg brev fra jeres sekretariatsleder om, at jeg kunne få svar ved næste kontrol, hvilket jeg fandt noget uvenligt, og efterfølgende fik jeg så alligevel skriftligt svar via kirurgen.	Virkelig godt
15	I ønskes en glædelig jul.	Virkelig godt
16	Jeg er tryk, hvis jeg har fået svar med det samme, men selvsagt ikke så tryk, når jeg skal "vente" på et svar efter scanning f.eks. Så tryk er et relativt begreb og afhængig af flere ting. Jeg ved ikke overhovedet, om min praktiserende læge er orienteret. Det har aldrig været på banen, men det er som sådan jo heller ikke nødvendigt. Diverse eksperter er jo konstant på banen. Jeg mener, man kan jo stort set ikke leve uden at komme galt af sted. Den ene dag er kartofler osv. skadelige, den næste er de det ikke.	Godt
18	Jeg havde brug for at snakke med en læge, da jeg begyndte at få symptomer igen. Jeg blev ringet op senere på dagen, og det forløb fantastisk.	Virkelig godt
20	Jeg har kunnet fornemme, at jeg er blevet glemt i systemet, [da] jeg er mellem to afdelinger. Tidligere har jeg skulle af med en blodprøve hver anden måned, da jeg tager [medicin], men nu har jeg ikke fået taget en sådan siden sommers uden at få brev (en rykker). "I har styr på det".	Virkelig dårligt
24	Jeg er meget nervøs hver gang. Det gør ondt, når de [behandler]. Men jeg overlever hver gang, og uha der går jo to år, før jeg igen skal pines, FRIVILLIGT.	Godt
30	Efter første besøg, da jeg ikke fik nogen information. Ja, meget utryk.	Intet svar
35	Det er et stort problem, at man skal til samtale ca. en halv time. Det, mener jeg, kan gøres gennem telefon. Da jeg jo i forvejen havde sagt det, og at jeg ikke vil have stomi. Det er jo en lang tur, min søn kørte og skulle have fri fra arbejde.	Godt
42	Nej.	Godt
43	Jeg fandt det foruroligende, at jeg havde så mange smerter ca. 5-6 dage efter behandlingen. Jeg kunne knap gå, cykle eller være passager i vores bil, da små rystelser med videre gjorde frygteligt ondt i mit underliv!	Godt

Bilag 1

-  44 Min kontaktperson fulgte mit besøg op med jævnlige telefonopringninger. Således er jeg fortsat i Virkelig godt
behandling.