

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

L-Ambulatoriet  
Gastroenterologisk Afdeling L  
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](mailto: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:	331
Besvarelser fra afsnittets patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	57%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



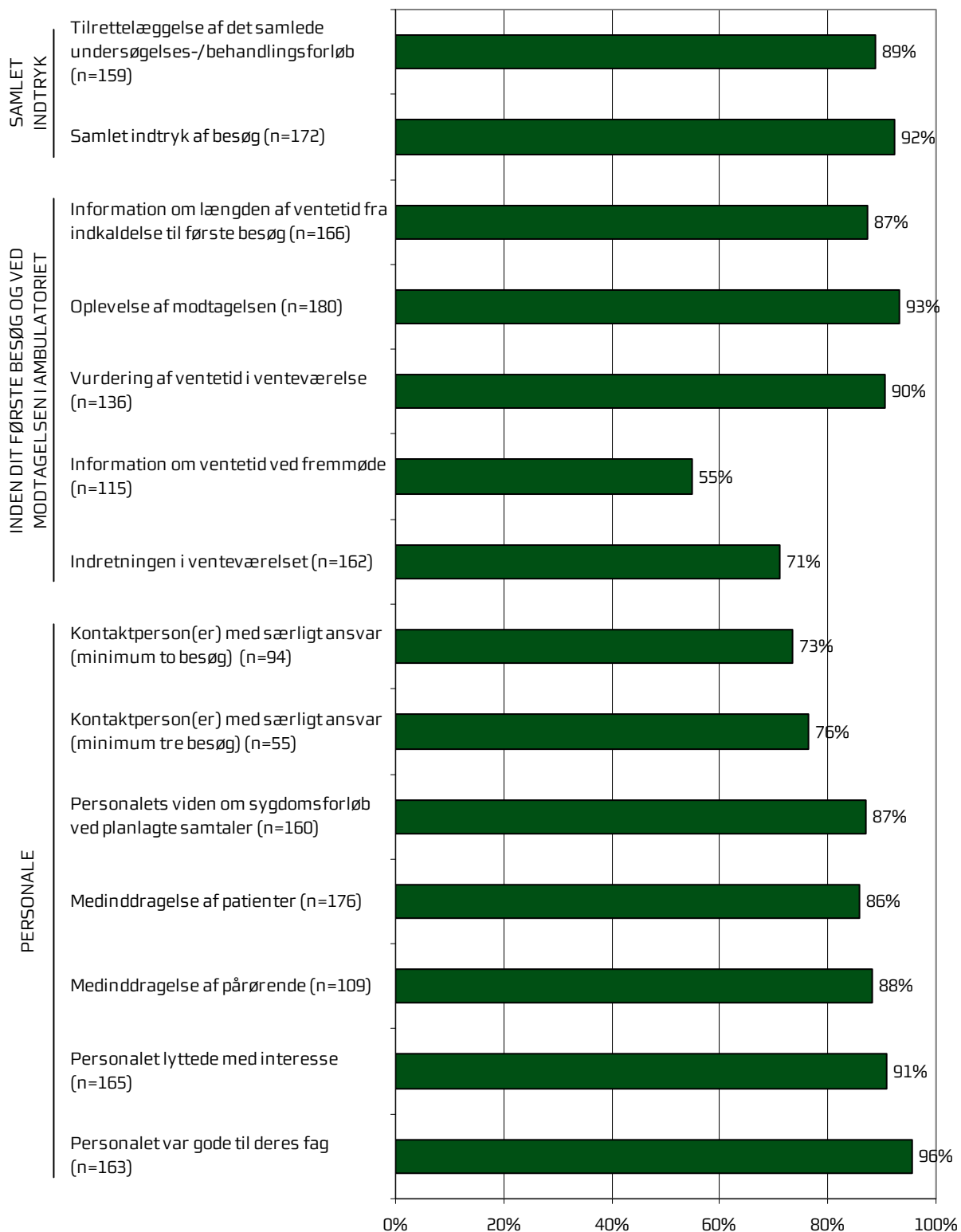


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

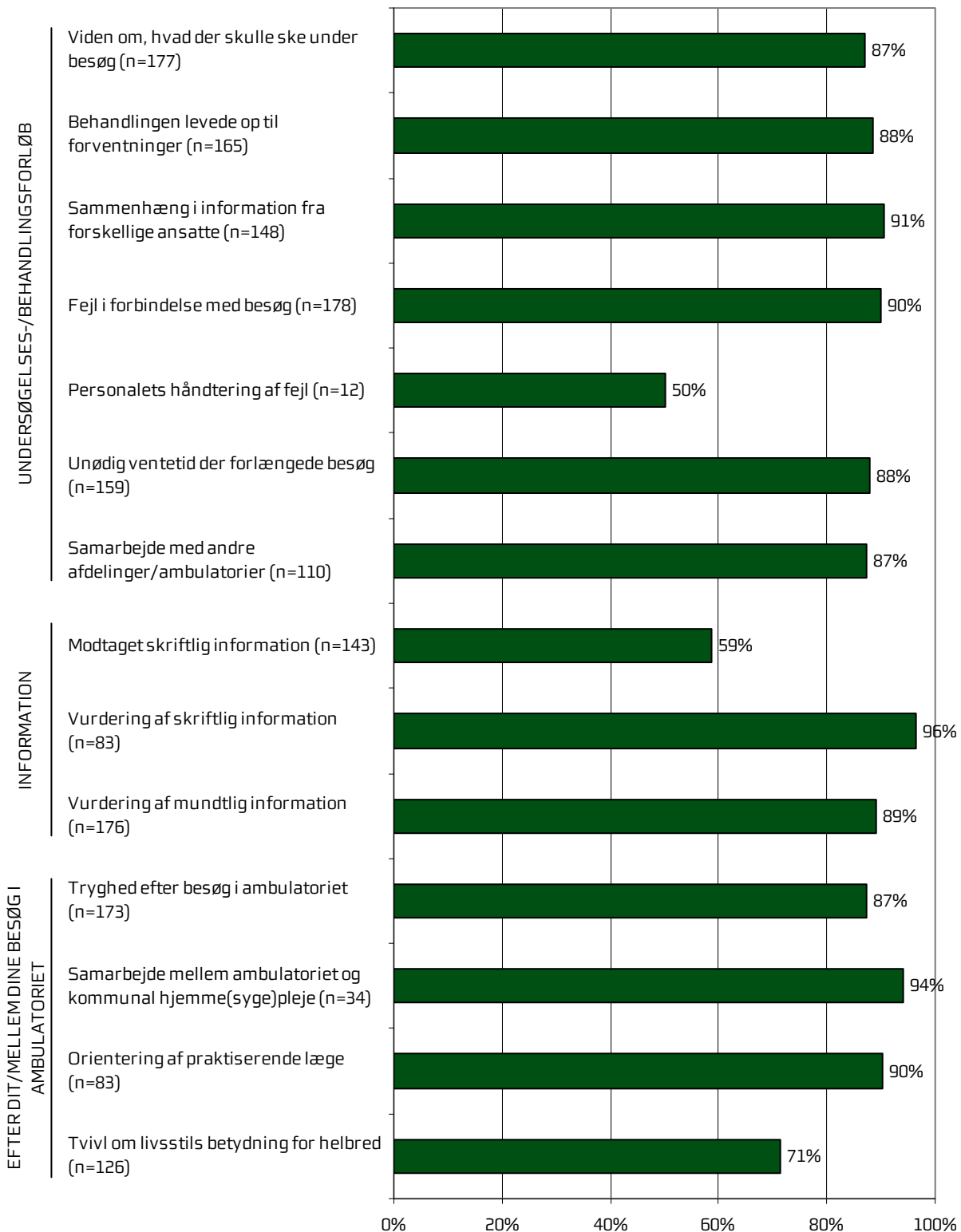
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

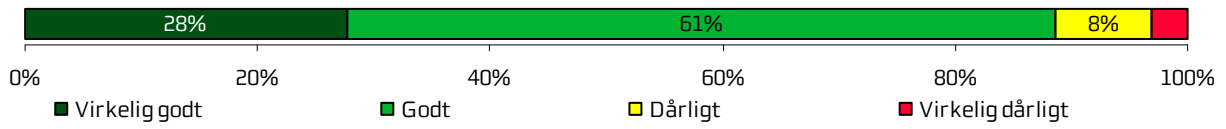
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

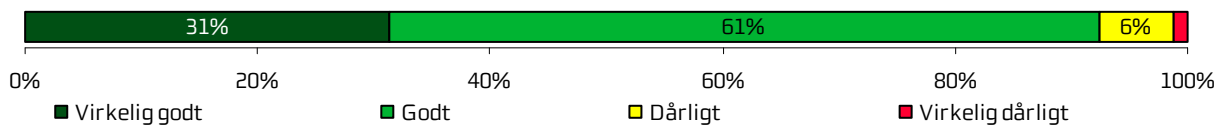
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=159)



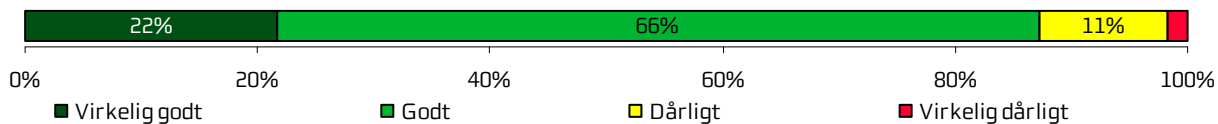
Samlet indtryk af besøg (n=172)



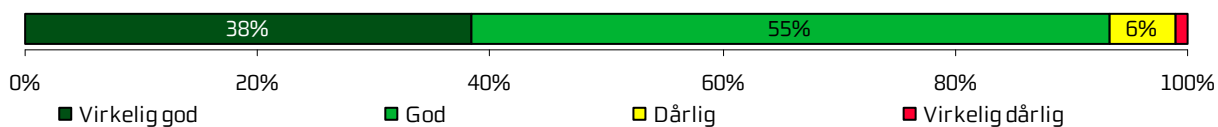
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	88 %	100 % *	84 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	100 % *	84 % *	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

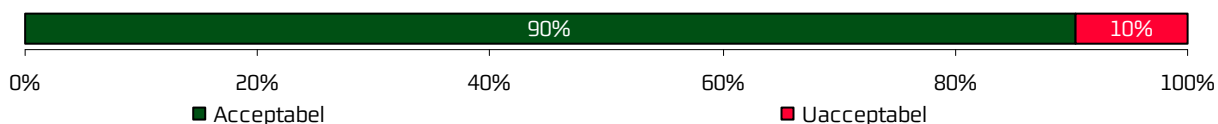
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=166)



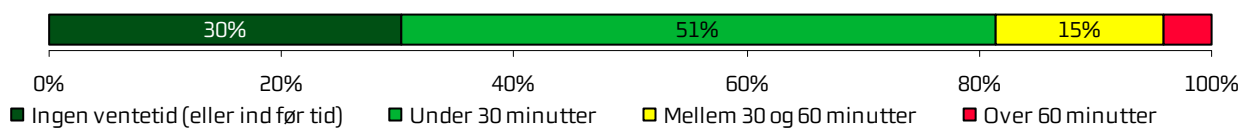
Oplevelse af modtagelsen (n=180)



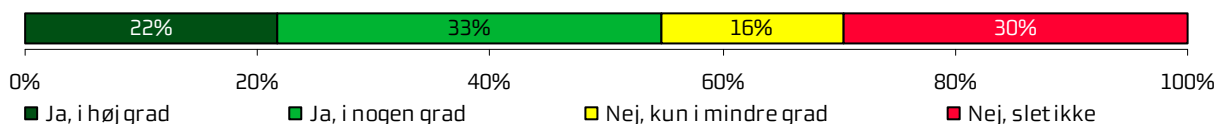
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=136)



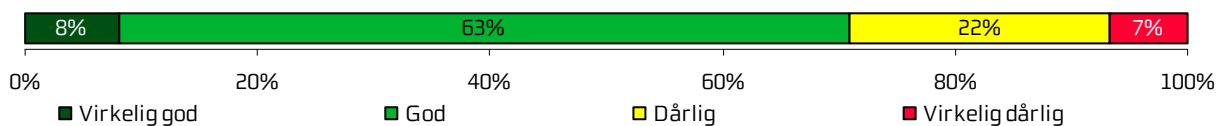
Længde af ventetid i venteværelse (n=172)



Information om ventetid ved fremmøde (n=115)



Indretningen i venteværelset (n=162)

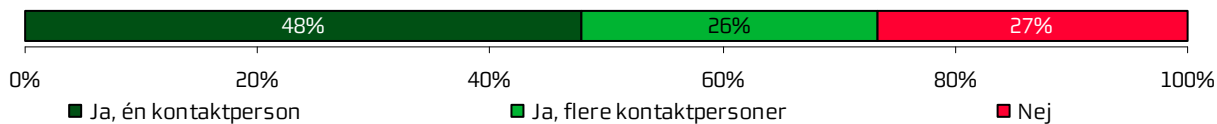




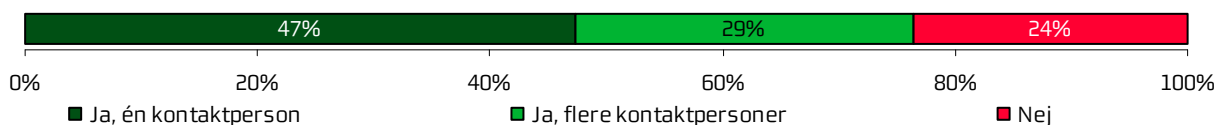
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		93 %	99 % *	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	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?		55 %	38 %	83 % *	26 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	60 %	96 % *	59 % *	79 % *

## Personale

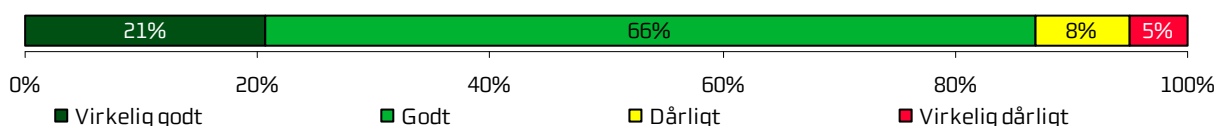
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



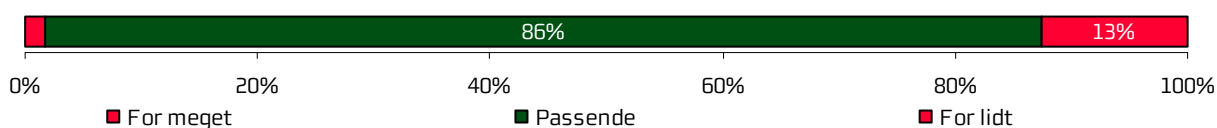
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=55)



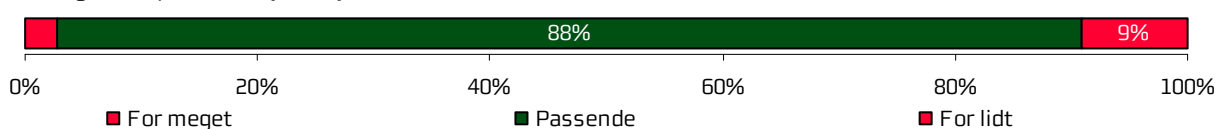
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=176)



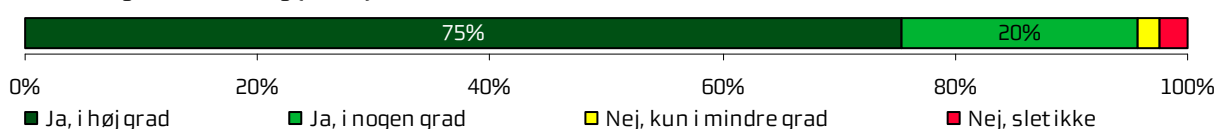
Medinddragelse af pårørende (n=109)



Personalet lyttede med interesse (n=165)



Personalet var gode til deres fag (n=163)



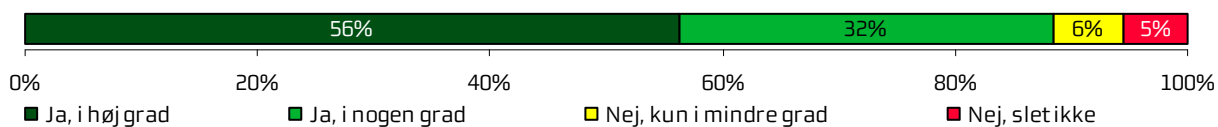
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		73 %	63 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		76 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	80 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	100 % *	72 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	90 %	96 % *	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		91 %	95 %	100 % *	88 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	95 %	100 % *	89 % *	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

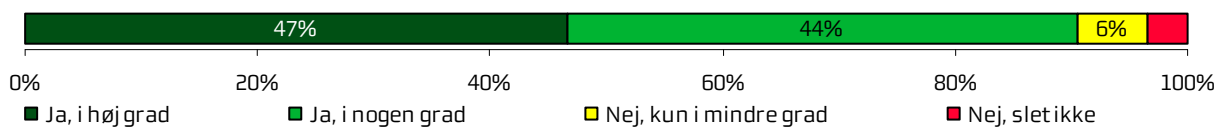
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



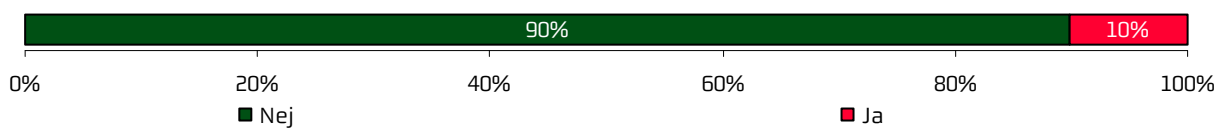
Behandlingen levede op til forventninger (n=165)



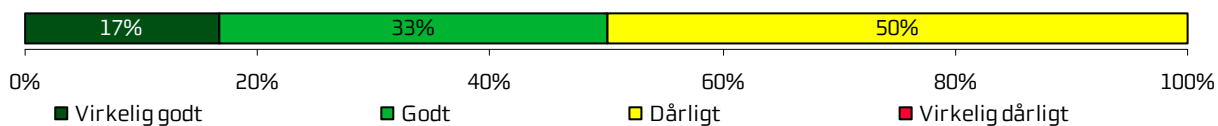
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=148)



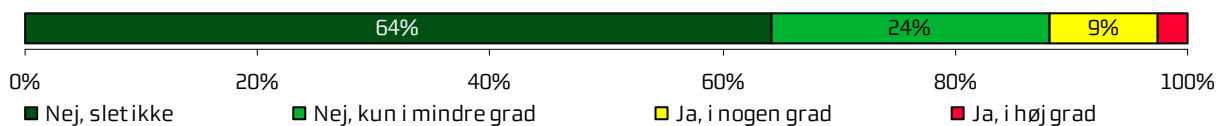
Fejl i forbindelse med besøg (n=178)



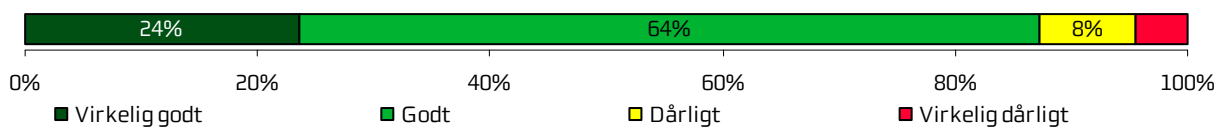
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=159)



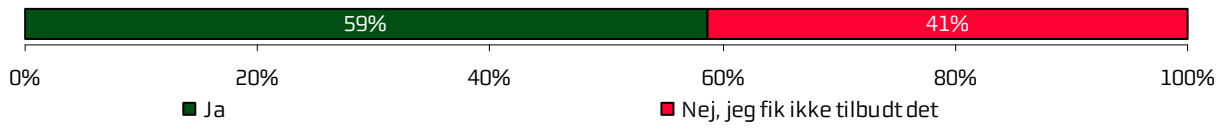
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=110)



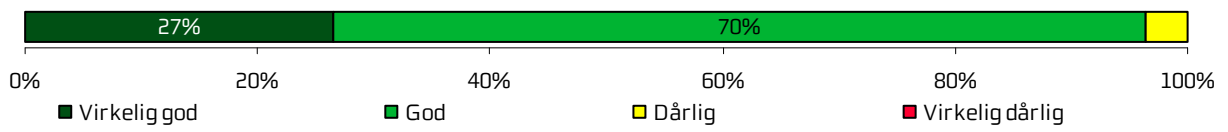
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	83 %	100 % *	66 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	89 %	100 % *	71 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	86 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	92 % *	47 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	82 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		87 %	78 %	100 % *	77 %	92 %

## Information

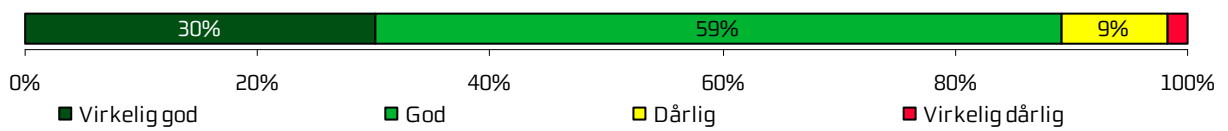
Modtaget skriftlig information (n=143)



Vurdering af skriftlig information (n=83)



Vurdering af mundtlig information (n=176)



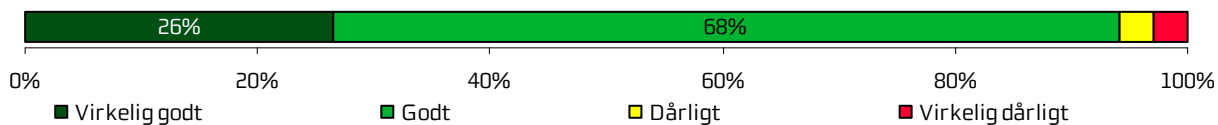
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		59 %	-	91 % *	47 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		89 %	90 %	100 % *	88 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

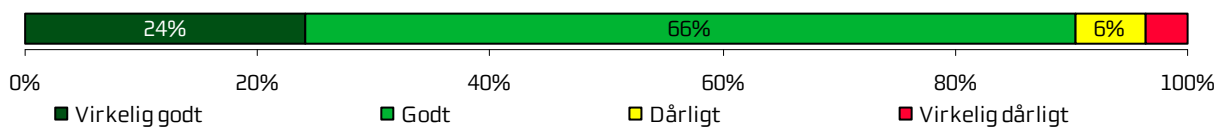
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=173)



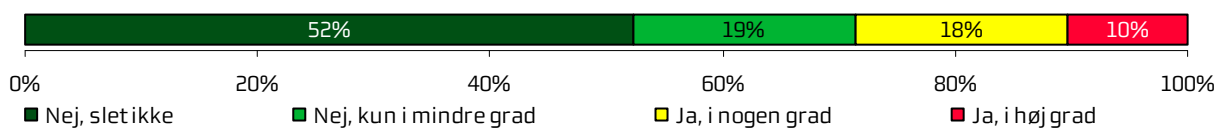
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=126)

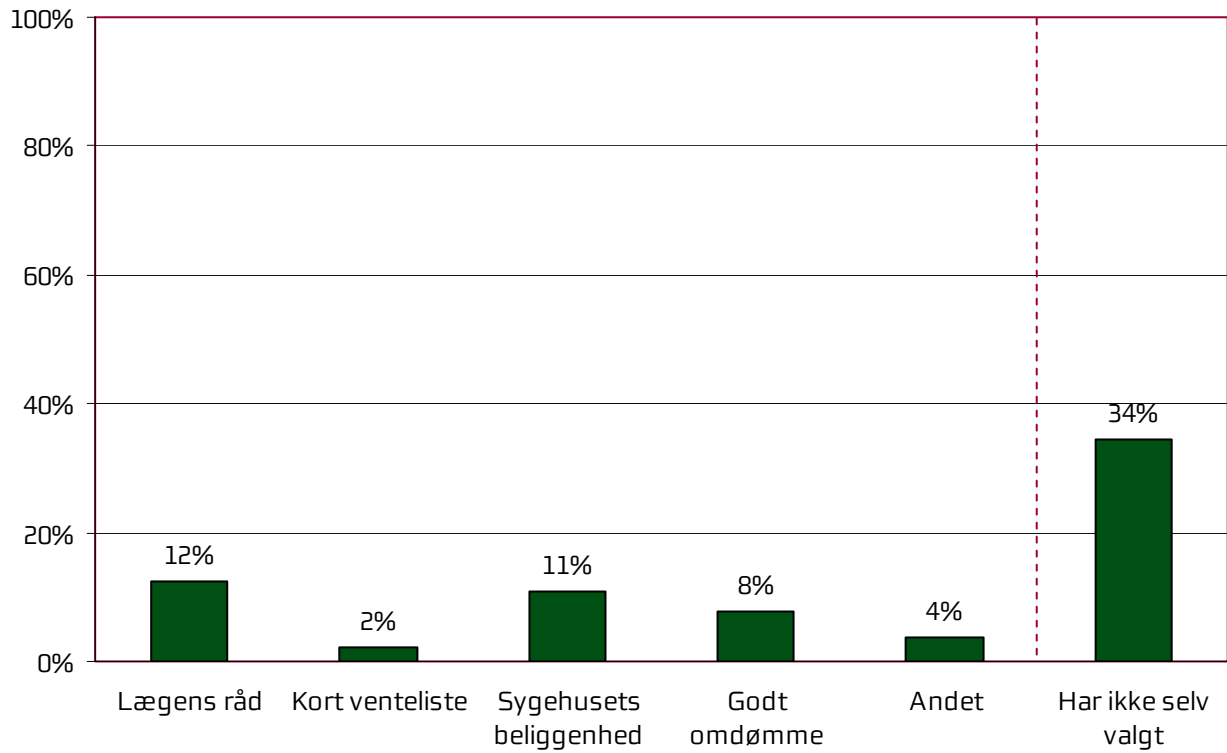




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	91 %	100 % *	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	72 % *	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	80 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	81 %	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.

## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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











ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Det ville være godt, hvis det var den samme læge hver gang eller i det mindste én, der kendte noget til sagen. Ellers er jeg meget godt tilfreds med det hele. Håber, det videre forløb vil hjælpe mig meget. Skal opereres her i [efteråret].	Godt
4	Jeg blev udskrevet efter operation pludseligt, uden at jeg følte mig klar. Var forvirret og ikke ordentligt informeret om mit videre forløb. Lægen ordinerede medicin til det forkerte apotek, og til trods for at fejlen blev påpeget, blev den ikke rettet. Det resulterede i, at mit apotek ikke ville udlevere medicinen før, at der var blevet ringet til sygehuset og det "ordinerende" apotek.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Der er alt for lang ventetid, det er trods alt ikke særligt sjovt at blive kastet rundt med.	Dårligt
6	Der er uoverensstemmelse mellem patienters forventninger til et kontaktkort og sygeplejersken og videre til lægen. Jeg tror heller ikke, regeringens hensigt med et kontaktkort er, [at det skal vise], hvem der er på arbejde den pågældende dag og har taget imod én. Flere patienter i venteværelset har givet udtryk for at kontaktkortet alligevel ikke fungerer. Patienters forventninger til et kontaktkort er, at man kan tage kontakt til afdelingen, hvis der opstår problemer. Ringer man, bliver man afvist, og henvist til egen læge. Snakker man med lægerne på afdeling L giver de udtryk for, at man kan lægge en besked, som lægen så kan ringe tilbage på/til når lægen har tid... Prøv at lave en forventningsafstemning mellem regeringens hensigt, patientens forventning, lægens opfattelse, og hvad sygeplejersken/receptionisten praktiserer. Der er problemer.	Dårligt
8	Min kontakt til ambulatoriet i [efteråret]. Jeg har været til en aftalt samtale [samme efterår] om en [undersøgelse i anden afdeling]. Jeg fik en god orientering af lægen om den foretagne [undersøgelse].	Intet svar
9	En bemærkning til lægen, der scannede (jeg er [] tit flov og ked af undersøgelser): Aldrig har jeg følt mig så godt behandlet, tryk og i gode hænder. En læge, der viste omsorg/hensyn og ikke mindst respekt. Hold da op - hvis alle var sådan.	Virkelig godt
14	Det er jo efterhånden "længe" siden, men alle var venlige og hjælpsomme, så jeg har kun grundt til at være tilfreds med mit ophold på Århus Kommunehospital.	Godt
16	Syntes, at de skulle samarbejde mere med andre afdelinger, da jeg har kræft flere steder i kroppen [].	Dårligt
22	Ventetiden på besked er umådelig lang, selv ved flere opringninger.	Godt
23	Jeg har altid fået en venlig og professionel modtagelse og behandling i ambulatoriet. [I efteråret] var jeg til kontrol []. Ved indgangen møder jeg helt tilfældigt sygeplejerske NN, jeg ikke havde set siden operationen [nogle år tilbage] og spontant siger hun [mit navn]. Søde og dygtige sygeplejersker. Jeg har også grundt til at takke NN, NN og NN, som i behandlede mig. Jeg er efter [flere år] erklæret rask. En stor tak til alle.	Virkelig godt





✎	25 Tage hånd om tegn på problemer, efter operation, uden ventetid. Ikke aflyse operationstider med kort varsel.	Dårligt
✎	29 Jeg var til undersøgelser/samtaler [flere] gange. Næsten hver gang mødte jeg ny læge. Jeg følte tit, at de ikke vidste, hvad det handlede om.	Dårligt
✎	30 Er godt tilfreds med behandlingen. Har været tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
✎	32 Et virkelig fantastisk personale. Altid smilende og glade. Det giver en dejlig tryghed.	Virkelig godt
✎	33 Når man kommer, går de virkelig i gang med mange ting, og det er jeg glad for.	Godt
✎	34 Alt var godt, undtaget at der skulle være brugt mere tid på samtalen med lægen.	Godt
✎	35 Det ville være rart for os patienter, hvis personalet tjekkede, om der sidder nogen og venter på at tale med en læge. Vi ventede i halvanden time, som de sidste, min mand og jeg. Til sidst spurgte jeg, om de havde glemt mig, så kom der gang i den og inden længe kom lægen, som faktisk var på vej hjem, og vi var glade, vi kommer fra Vestjylland. Når det er sagt, var personalet så rare, vi fik kaffe og mødte kun venlighed.	Virkelig godt
✎	36 Jeg deltog i et forsøg, hvor nogle undersøgelser og tests skulle afgøre om jeg var egnet til forsøget. Først gastroskopi og derefter et spørgeskema, som jeg blev kasseret efter. Hvis man havde startet med spørgeskemaet kunne gastroskopien være sparet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	37 Lidt frustrerende med forskellig læge hver gang - selvom de var godt forberedte.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	39 Ambulatoriet har gjort noget godt, når man ("Palle alene i verden" situation) møder en læge, der giver sig selv og patienten tid/interesse i at høre forløbet - forbedring.	Intet svar
✎	40 Jeg ventede fire-fem timer på at blive tilset af en læge, inden jeg kunne komme hjem. Det er for lang ventetid. Og så skulle lægen måske nærlæse en lang journal, inden man kommer til første undersøgelse. Så havde jeg undgået flere timers ventetid om formiddagen og grædende børn og "sjov" klovn i venteværelset. Det er ikke rart, når man sidder og vente på en operation. Så et venteværelse til børn og så et til os, der er lidt ældre.	Virkelig dårligt
✎	41 Når jeg har haft problemer, har man formidlet kontakt til en læge.	Virkelig godt
✎	42 Professionelle folk, god stemning, seriøse samtaler.	Virkelig godt
✎	44 Blive bedre til at informere om behandlingsplanen fra starten. Jeg har modtaget rigtig god behandling, hver gang jeg har været der! Ualmindelig søde sygeplejersker nede til undersøgelsen.	Godt
✎	45 Kunne godt have brugt, at der var en eller to kontaktpersoner, så man ikke blev mødt af en ny læge ved hvert besøg.	Godt
✎	46 Man kunne sørge for, at det var den samme læge, man havde kontakt med hver gang. Det virker som om, man lige fanger en tilfældig læge ude på gangen og beder vedkommende om lige at klare denne opgave. Jeg har kun talt med to læger, hvor jeg fik en følelse af, at de gad høre, hvad jeg sagde, og det er da mig, der bedst ved hvilke symptomer, jeg har i dagligdagen.	Dårligt

## Bilag 1

- ✎ 48 Hele mit sygdomsforløb har været præget af forsvundne undersøgelser fra mobilitetsklinikken til en læge som faktisk næsten forsøgte at tvinge mig til en behandling [], til en meget dårlig opfølgning på [ambulatorium] (af samme læge), til at få af vide, at nu måtte jeg gå til min praktiserende læge for at blive udredt yderligere i det private. Dårligt
- ✎ 49 Jeg føler, at jeg spildte tiden ved at møde op til undersøgelse/samtale og følte ikke, at jeg blev taget alvorligt. Så det kunne gøres bedres - jeg var ikke kommet et skridt længere bagefter og har nu opgivet og forsøger at leve med mine smerter. Intet svar
- ✎ 50 Var meget glad for den måde, de imødegik mit lille barn. Hun var overhovedet ikke utryk ved at være på sygehuset. Jeg fik også god information hele vejen igennem. Tak. Generelt en god oplevelse. Virkelig godt
- ✎ 51 En større bevidsthed om service og betænksomhed. En større bevidsthed om, at nogle ting måske kan klares over telefon, så man som patient ikke skal bruge unødigt lang tid på at vente. Stort ønske herfra om ikke at skulle møde en ny læge hver gang, som først har set journalen fem minutter før man kommer ind. Føler, at jeg har spildt min tid! Skulle begynde forfra hver gang, og er nu, et år efter, ikke kommet længere. Dårligt
- ✎ 52 Da jeg kom på ambulatoriet, kom jeg der med en forventning om at få noget at vide om, hvad det var for en sygdom, jeg skulle behandles for og noget om, hvordan man ville gøre det. Som en selvfølge også noget om, hvad det ville betyde på sigt for mig, og det blev kun i meget ringe grad opfyldt af en samtale, der varede under ti minutter, hvor lægen startede med at fortælle om, hvordan man opererer. Man skærer lidt her og lidt der. Så går det op for ham, at der måske også skal fortælles, hvad det er, der skal opereres for, hvilket der så bliver sagt meget kort for hovedet. Fik ikke rigtig noget at vide om, hvad det ville få af betydning for mit liv efter operationen. Så jeg vil sige, at I kan blive meget bedre til at informere patienter om, hvad det er, de står overfor. På det ret faglig punkt har jeg ikke noget at kommentere på. Der lød de jo rigtig kloge, og der kom en masse fine ord. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 53 Jeg var glad for at få information om resultatet af ultralydsscanning allerede under undersøgelsen. Jeg var også glad for at få resultatet af kikkertundersøgelse umiddelbart efter undersøgelsen. Jeg har flere gange stort set kendt resultatet af undersøgelser før indkaldelse til samtaler. Godt
- ✎ 54 Det hele har været ok. Bare de kunne finde fejlen/sygdommen hos mig, hvilket de ikke gjorde. Jeg kom igennem det forgæves. Dårligt
- ✎ 56 Til []undersøgelsen var der lang ventetid - to timer. Personalet virkede stressede - man ventede på lægen. De andre undersøgelser var fine. Derefter var jeg indlagt til operation og fik en meget fin behandling af både læge NN og sygeplejersker. Jeg fik [fjernet et organ]. MEN - hvorfor skulle jeg opereres? Man mente, at jeg havde kræft [i dette organ]. Bagefter blev det konstateret, at der ingen kræft var. Derfor er jeg et meget stort spørgsmålstegn? Intet svar
- ✎ 57 Mine billeder blev sendt videre til hospitalet fra andet hospital, hvilket jeg kun kan være tilfreds med, da jeg var igennem en operation, der var formålsløst/åbne og lukke! Godt
- ✎ 59 Jeg har fået en god behandling. Personalet har været gode til at sende mig til videre undersøgelse. Godt
- ✎ 60 Hele personalet er altid meget venlige og imødekommende. Man føler sig altid meget velkommen. Og aldrig til besvær. Virkelig godt
- ✎ 61 Fra ambulatorium til afdeling ok, men fra afdeling til operationssted ingen eller dårlig kommunika- Godt

tion - en sygeplejerske afviste mig med, [at jeg:] "må klage til anden afdeling", hvis jeg skulle klage!!  
Hun kunne ikke gøre noget!

-  63 Alle er meget venlige. Tydeligt at de ansatte har meget at lave. Godt
-  64 Det kunne påtales til patienterne, at man kun måtte tage en pårørende-(person) med. Da venteværelserne ofte er overfyldte med både 3 og 4 familiemedlemmer, der fylder voldsomt op. Og det giver meget uro med høj snakken på andre sprog og ofte sågar mobilsamtaler, selvom det er forbudt. En ellers tilfreds patient. Godt
-  65 Da jeg har været patient på Århus Sygehus i et længerevarende behandlingsforløb i både ambulatoriet og [på en afdeling], er [spørgsmålene] i nogen grad besvaret ud fra et helhedsindtryk af hele behandlingsforløbet. I den forbindelse står det imidlertid klart, at kommunikation tilsyneladende er en svær øvelse begge steder. Min oplevelse er, at der er for mange læger ansvarlige for en patients journal, der i sidste ende gør, at der ikke bliver fulgt op på vigtige undersøgelser og informationer. Konklusionen på, at det kan finde sted er, at fejlene ingen konsekvenser har. Det ideelle behandlingsforløb, der burde stræbes efter på Århus Sygehus, er, at alle patienter møder færre sundhedspersoner, der har ansvaret igennem hele patientens behandlingsforløb. Derved vil der altid kunne vendes tilbage til de pågældende sundhedspersoner, hvis der er spørgsmål til behandlingen. Det gør i langt højere grad behandlingsforløbet overskueligt for patienten. Virkelig dårligt
-  66 Alt i topklasse. Virkelig godt
-  67 Forbedre planlægning af undersøgelse og behandling. [] Jeg synes af [to afdelinger] kan lære rigtig meget af [en tredje afdeling] på [et andet hospital]. Der er alting planlagt og journaler grundig læst på forhånd. Der er et godt teamsamarbejde, empati og menneskelighed. Det betyder meget, ikke mindst når man er alvorlig syg og har brug for hjælp. Det er vigtigt at blive hørt og forstået! Virkelig dårligt
-  72 Ventetiden for en børne [operation] er mere end tre måneder, hvilket er uacceptabelt. Inden vi fik tiden til den første [operation], nåede vores barn da også at få sit første store udbrud [], og måtte således have en akut [operation]. Måske kunne vi have undgået dette, hvis diagnosen var stillet tidligere. Taxa-chaufføren afleverede os begge gange tidligt om morgen på OP, men der var de først klare henad 50 minutter senere. Men personalet var rare, og vi fik stole på gangen, og mor fik kaffe. Det er jo ikke en sjov oplevelse at have sit barn i narkose, så ventetiden er ej så sjov at tilbringe på en stol lige foran elevatoren ude foran opvågningsafdelingen! Om børne-gastroer kommer til Skejby eller bliver, hvor de er, er for så vidt underordnet. men ventetiden skal forkortes betragteligt, om det så må gå ud over voksengruppen. Børn er mere følsomme for ændringer i deres liv, og kan risikere at komme bagefter i udviklingen, såvel fagligt og socialt, når deres diagnose forsinkes. Det er ligesom nok i sig selv at have en kronisk diagnose som barn. Intet svar
-  75 Venteværelset mangler pjecer/blade og gamle ugeblade etc. Ros til ambulatoriet, da jeg aldrig oplever ventetid over ti minutter. Altid velforberedte til samtaler. Kunne ønske, at der altid foreligger behandlingstid, hvis jeg skal i behandling. Virkelig godt
-  76 Ikke meget hygge i venteværelse. Mangler læsestof. Intet svar
-  77 Efter undersøgelsen blev jeg kørt til "opvågning" i et andet lokale. Min mand fik ikke besked om det og blev måske unødigt bekymret på grund af, der gik så lang tid. Jeg manglede en forklaring på resultatet, men fik den efter at have efterspurgt den. Godt
-  79 Forbedringsforslag: Lettere kommunikation i form af e-mail til de patienter, som det kan være Virkelig

<p>relevant for. E-mail kunne bruges til at sende indkaldelser ud og patienter kan kommunikere tilbage på en hurtig og effektiv måde. Hensigtsmæssige rutiner i forbindelse med kontrol: Når der indkaldes til undersøgelser, hvor der også skal gives svar, og det skal der jo, vil det være hensigtsmæssigt at sende begge datoer ud på en gang til patienten, så man ved, hvor lang tid der går. Jeg fik oplyst på radiologisk afdeling, at der ville gå ca. otte dage med beskrivelsen, så hvis man tager sådanne gennemsnitstider med, kunne man indkalde patienter ca. to uger efter. Der er ingen tvivl om, at der er meget travlt i ambulatoriet, og et andet forslag, for eksempel i forbindelse med undersøgelsessvar kunne være, at når svaret foreligger, at der sorteres i to grupper. En gruppe patienter hvor der for eksempel er svar, som tyder på forværring af sygdom, som evt. kræver behandling, og at patienter indkaldes hurtigt. Herudover er der en række svar, som ikke giver anledning til yderligere handling. Her vil jeg foreslå, at man indfører en rutine, der kan frigøre ressourcer i form af et brev til patienten, som for eksempel kan lyde således: Kære.... Vi har nu modtaget svar på din undersøgelse XXX, som blev foretaget den XXX. Vi er glade for at kunne meddele dig, at undersøgelsen ikke giver anledning til nogen bekymring. Der er således ingen grund til at indkalde dig i ambulatoriet. Hvis du har spørgsmål eller har bekymringer, som du har brug for at drøfte med en læge, kan du ringe til ambulatoriet med henblik på at få en tid. Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at der kan være lang ventetid til ambulatoriet. Venlig hilsen.... xxx. Pointen er, at når man har fået foretaget en undersøgelse, har man brug for et svar hurtigst muligt, specielt når det drejer sig om livstruende sygdomme. Det er ikke acceptabelt at skulle vente i op til to måneder for at få at vide, at alt er Ok. I mit forløb havde jeg samtale med lægen NN før udskrivelse, hvor han aftalte, at han skulle følge mig i forhold til kontrolbesøg i ambulatoriet. Dette viser sig nærmest at være umuligt at få tilrettelagt, og sekretæren i ambulatoriet har været aldeles afvisende over for, at man kunne bookes til besøg hos en given læge. Det forekommer at være et problem, som man kan planlægge sig ud af, da det, så vidt jeg ved, er planlagt på faste dage, hvilke læger der bemande ambulatoriet. Afslutningsvis vil jeg skrive, at mit seneste besøg vedrørende sårkontrol var exceptionelt godt. Her mødte jeg en læge NN, som dels undersøgte problemet grundigt og instruerede mig grundigt i, hvordan jeg selv kunne passe såret. Meget fornemt.</p>	dårligt
<p> 80 Ambulatoriet skulle finde hurtigere DATO FOR OPERATIONEN, bare DATO! Hvordan beregner I ventetiden??? Jeg fik lavet operationen på privatsygehus og fik aldrig dato på operationen fra ambulatoriet.</p>	Dårligt
<p> 81 Venteværelset, lidt kedeligt og anonymt. Der var IKKE mulighed for at gå vand eller anden drikke. Skiltningen på sygehuset til ambulatoriet ikke optimal (måtte spørge om vej). Personalet [] meget venligt og vidende. Alt i alt et godt besøg.</p>	Virkelig godt
<p> 82 Der er for lang ventetid mellem scanning og svar og personlig samtale. SKAL gøres kortere. Jeg er temmelig nervøs i den LANGE ventetid. Der gik 14 dage sidst. Det MÅ kunne bringes ned til tre dage. (Jeg har []kræft, er []opereret.)</p>	Godt
<p> 83 Da jeg var til forundersøgelse, og det blev besluttet, at jeg skulle opereres, blev jeg sendt ned for at give en blodprøve og få en tid med det samme. Det var rigtig dejligt, at det kunne foregå på samme dag og i forlængelse med undersøgelsen.</p>	Virkelig godt











## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	Kun at jeg blev henvist efter meget hurtig udredning på et sygehus pga. mistanke om kræft. Jeg måtte vente urimeligt lang tid på at blive indkaldt til ambulatoriet til trods for, at min egen læge rykkede for at få en aftale.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Der er alt for lang ventetid. Det er der ingen, der kan være tjent med.	Dårligt
12	Jeg blev sendt til hospital fra andet sygehus. Blev behandlet der og derefter straks sendt tilbage til andet sygehus, hvor jeg lige havde fået [en operation].	Intet svar
13	Det var en opfølgende kontrol, så jeg [kendte] tidspunktet i fire måneder.	Godt
16	Efter adskillige besøg føler jeg, at de skyder ansvaret fra sig. Jeg har cancer og er ikke helt tilfreds med forløbet.	Dårligt
18	Fra tidspunktet, hvor jeg blev registreret til en undersøgelse, til tidspunktet, hvor jeg fik oplyst en dato, gik der fire måneder, og efterfølgende gik næsten lige så lang tid til selve undersøgelsen.	Virkelig dårligt
20	Godt	Godt
28	Jeg skulle have været til samtale [i efteråret], men blev udsat. Og efter operation fik jeg at vide, at jeg skulle til kontrol [nogle] uger efter, og jeg blev opereret [om sommeren], så det blev [meget længere tid].	Godt
30	Indkaldelsen kom hurtigt. Fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
35	Jeg bliver modtaget pænt med besked om at tage plads i venteværelset.	Virkelig godt
43	Det tog 10 timer, før jeg blev indkaldt pga. akutte patienter.	Godt
44	Jeg var blevet henvist til [en afdeling], som sendte mig videre til ambulatoriet uden at informere mig om det. Her afviste de mig tilsyneladende. Der gik lang tid, før jeg ringede og fik sat skub i tingene. Så en virkelig dårlig start på forløbet!	Godt
45	Der var god skriftlig information om, hvornår og hvordan første besøg skulle være.	Godt
47	Lidt forvirrende.	Godt
48	Jeg var indkaldt til en time før, der rigtig var booket tid til mig. Så jeg måtte sidde og vente i over en time. Det var mit første besøg på ambulatoriet.	Dårligt
50	Super god behandling og uddybende information.	Virkelig godt
54	Jeg ved ikke, om jeg blev henvist til det rette sted via min praktiserende læge.	Dårligt

## Bilag 1







- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|  | 67 | Jeg forstår ikke, at der skulle gå så lang tid før, jeg blev indkaldt. Jeg havde ventet et helt år på behandling efter adskillige undersøgelser på afdeling V. Min tilstand er blot blevet yderligere forværret i ventetiden. | Virkelig dårligt |
|  | 68 | Fik aflyst en tid, hvorefter jeg måtte vente yderligere en måned på at komme til.   | Dårligt          |
|  | 71 | Sidder og venter i to timer og ingen siger noget. Måtte selv finde en sygeplejerske og spørge, hvornår jeg ca. kunne komme til.   | Godt             |
|  | 73 | Nej.  | Virkelig godt    |
|  | 79 | Generelt er der problemer med informationsniveauet.   | Virkelig dårligt |
|  | 80 | Det gik rigtig dårligt efter det første besøg. Jeg fik ikke et brev med information om ventetiden, som ambulatoriet havde lovet at sende til mig [], og jeg var nødt til at ringe selv og bede om brevet.                     | Dårligt          |
|  | 81 | Nogen ventetid, men acceptabelt for mig.  | Virkelig godt    |
|  | 83 | Forløbet var godt. Der var styr på tingene. Der var et "flow".  | Virkelig godt    |

## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
5	Jeg følte, at det var gode, søde sygeplejersker.	Dårligt
9	Ja, usædvanligt venlige, hjælpsomme og informative.	Virkelig godt
10	Meget positiv. Blev modtaget af sygeplejerske NN på en meget behagelig måde.	Godt
11	Havde lige været indlagt [ i en længere periode], hvorfor det var kendt personale.	Godt
14	Kontante svar på vores spørgsmål og information om fremtidsudsigter samt af den kommende behandling.	Godt
17	Fint.	Virkelig godt
27	Gammel patient [] gennem [flere år]. Som regel meget positiv og imødekomme personale. Nogle gange særdeles varm og imødekomme, hvis det er en af de "gamle" piger, som kender mig [i forvejen].	Godt
28	Damerne på kontoret var meget søde og venlige.	Godt
30	Fik en god behandling men var blevet glemt i systemet en enkelt gang.	Virkelig godt
39	Det er forskelligt fra gang til gang! Nogen gange bliver man set, andre gange overset.	Intet svar
48	Flinkt og hjælpsomt personale, som undskyldte fejlen mange gange.	Dårligt
49	Der var ikke noget personale på kontoret - skulle selv finde ud af, hvor jeg skulle vente - KOLDT venteværelse uden komfort af nogen art.	Intet svar
50	Har aldrig haft så god en oplevelse/modtagelse.	Virkelig godt
51	Ingen personale. Blot en besked om at tage plads i venteværelset. Ventede i mere end en time. Forsøgte at spørge tilfældige forbipasserende og personale i ambulatoriet, men ingen kunne hjælpe mig. Gik til sidst hjem igen uden at komme ind.	Dårligt
56	Ventetiden var to timer.	Intet svar
58	Dog kunne vi ikke få noget at vide omkring ventetiden, hvilket var utilfredsstillende.	Godt
65	Der stod et skilt på en skranke, hvor det fremgik, at personalet var fraværende og patienten skulle tage plads i venteværelset. Jeg har tidligere fået samme modtagelse i ambulatoriet. Jeg synes, det repræsenterer en ligegyldighed med en patients ankomst, at personalet ikke er til stede.	Virkelig dårligt
66	Et professionelt personale med høj etik.	Virkelig godt

## Bilag 1







	67	Den bedste modtagelse jeg har oplevet på Århus Sygehus.	Virkelig dårligt
	71	Der er ingen, der tager imod. Du skal selv finde venteværelset og sætte dig til at vente.	Godt
	74	Meget børnevenligt personale:-). De gør alt for at gøre besøget for børnene trygt.	Virkelig godt
	77	Jeg blev modtaget straks, selvom jeg kom før tid.	Godt
	78	Hurtigt og effektivt.	Godt
	81	Virkelig venligt personale.	Virkelig godt

## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Håndtering af fejl
2	Fik at vide, at kræften var kommet tilbage, før der var svar på vævsprøver.	Dårligt
5	Der var ingen, som vidste, at jeg blev, eller følte at være kastebold i systemet. Når man trods alt er en syg person.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Fik en byld i leveren, som jeg stadig døjer med.	Intet svar
15	Den LOVEDE dato for behandling udsættes uden forklaring 20 dage. Biopsi til undersøgelse af kræft eller ej, bliver således udsat til trods for situationen alvor.	Intet svar
16	Ved gastroskopi i flere år. Første undersøgelse og adskillige før det forklarede man mig, at det var irritation og fortykkelse ved spiserør. Måtte igennem en ny gastroskopi, som jeg forlangte, da man aldrig havde taget biopsi af den fortykkelse, der var. Det gjorde man så endelig, det viste sig at være kræft.	Dårligt
19	Jeg fik ikke et informationsbrev med hjem, hvori der stod, hvordan jeg skulle forholde mig ved eventuelle smerter i maven efter [undersøgelsen]. Modtog brevet med posten dagen efter, hvor informationen egentlig var for gammel.	Godt
25	Recidiv af lyskebrok umiddelbart efter operation.	Dårligt
30	Kun, at jeg en enkelt gang blev glemt i venteværelset og selv måtte henvende mig til sekretæren. Men alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
31	Mange forskellige. [Grundet sygdom] mangler jeg masser af vitaminer og beroligende medicin. Jeg kan ikke få det fra min læge men kan heller ikke slappe af, og jeg er pensionist og en gammel mand. Tak. God jul og nytår 2011.	Intet svar
33	Ingen.	Intet svar
39	At jeg skulle være blevet indkaldt, og ikke komme til aftalt tid. Jeg fik aldrig et indkaldelsesbrev!	Godt
40	Jeg skulle møde til operation en dag [tidligt om morgenen]. Men da jeg mødte, havde man først der nærlæst min journal fra andet sygehus og kunne alligevel ikke operere på dagkirurgisk. Men måtte vente til [middag] (mellem klovn og børn), da jeg skulle på den store operationsstue.	Dårligt
41	Man brugte en anden persons papirer. Blev dog rettet omgående!	Virkelig godt
44	Der var intet af afdelingens personale, der mente, jeg var tilknyttet deres afdeling.	Intet svar
51	Jeg blev glemt.	Personalet kendte ikke

## Bilag 1















		til fejlen(e)
	54 Fejlvurdering/diagnose hvor jeg blev sendt videre til en forkert behandling på sygehuset. Jeg blev nødt til at aflyse det hele.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	55 Stod på parkeringspladsen efter undersøgelsen, blev ringet op, skulle returnere til afdelingen - de havde glemt noget. Ventetiden på resultat af vævsprøver var lang.	Godt
	61 Det var ved "klargøring" til operation, der var mangler. - Jeg forstår ikke, at der fra kirurgisk afdeling ikke kan gives et tidspunkt cirka, hvornår man kan forvente at komme for. Der MANGLER den kommunikation afdelingerne imellem.	Intet svar
	62 Ved første narkose blev biopsierne væk - derfor narkose igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	65 Jeg havde en planlagt tid i ambulatoriet, der var fastsat mere end to måneder tidligere ved et andet ambulatoriebesøg. Da der intet personale var til stede ved ankomst, fulgte jeg de anvisninger, der var anført på et skilt. Efter mere end en times ventetid i et i øvrigt koldt venteværelse kontaktede jeg personalet i ambulatoriet. Et personale jeg fandt nedladende og ligeglad med min henvendelse. Jeg fik at vide, at min tid var blevet ændret til en tid fem dage senere, hvilket jeg ikke var blevet orienteret om. Det bekræftede en sekretær NN også, da jeg blev vist hen til et andet kontor.	Dårligt
	69 Ingen.	Intet svar

## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	UG med kryds og slange.	Intet svar
3	Ved en af de tidligere samtaler i ambulatoriet talte jeg med en ny læge (for mig). Jeg syntes, han havde for travlt, så på sit ur flere gange, og jeg var utryk og ikke afklaret med mit videre forløb. Læge NN har jeg tidligere og de sidste gange talt med. Han er virkelig god.	Godt
5	Jeg kan kun sige, at alle sygeplejersker har været ualmindeligt søde og hjælpsomme og læge NN på røntgenafdelingen var rigtig dygtig. En meget stor tak til dem.	Dårligt
6	Jeg synes, det er lang tid siden, og jeg har svært ved at huske detaljerne. Jeg vil derfor påstå, at validiteten forringes ved min besvarelse. Det skyldes, at der nok er sket ændringer siden, samt ansat andet personale.	Dårligt
10	Som patient synes man jo, ventetiderne mellem behandling og svar er for lang, men jeg synes, det har været acceptabelt.	Godt
15	Personalet kunne ikke få behandling igennem hos røntgenafdeling.	Godt
16	Hvis man havde lavet biopsi ved de forudgående gastrundersøgelser, var det ikke sikkert, at kræften [havde bredt sig], som den er nu.	Dårligt
18	Jeg ville gerne have haft opfølgende snak med personalet efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt
21	Det skete på en behagelig måde.	Godt
24	Kan ikke forstå, jeg skal helt til Århus for at blive scannet, når det kan gøres i Viborg, hvilket er tættere på min bopæl.	Godt
25	Vi ringede kort efter grundet tegn til recidiv, men fik at vide, at vi skulle se an. Blev så henvist til egen læge, der også ville se an gange to. Blev endeligt vurderet igen, hvor der blev konstateret recidiv. Den tildelte operationstid blev aflyst. Venter stadig.	Dårligt
28	Man bookede tid til mig med det samme, så det også lå i den periode, hvor et [f familiemedlem] var indlagt på samme sygehus, så vi undgik unødige kørsel, da vi har meget langt [] hver vej - det, synes jeg, var rigtig dejligt og flot.	Godt
29	Blev lovet, at to undersøgelser kunne klares lige efter hinanden. Det blev ikke overholdt. Det generede mig, da jeg bor langt fra Aarhus.	Dårligt
30	Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet. God behandling, søde og rare læger og sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt

## Bilag 1

	33	Jeg synes, der er for lang ventetid. Tre måneder er lang tid.	Godt
	35	Jeg er meget tilfreds, føler der bliver gjort det, som er bedst for mig.	Virkelig godt
	38	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	39	Undersøgelserne startede for [flere år siden] []. I år fandt man så [årsagen] efter mange, mange []undersøgelser.	Intet svar
	40	Den først læge (første undersøgelse) havde ikke læst/hørt på mig om mit mange måneder lange sygeforløb på Randers Sygehus.	Virkelig dårligt
	48	Min kritik går på, at jeg havde en læge, som virkede total uinteresset i, hvad jeg sagde/følte. Et par gange kiggede han på mig og gabte mig højlydt op i ansigtet. Det gør ikke, at man føler sig lyttet til! Han vidste ikke, hvilken dosis den medicin, jeg skulle indtage, fandtes i, og min praktiserende læge har også modtaget en uforstående epikrise fra ham (lægen).	Dårligt
	53	Jeg har savnet information om, hvilke undersøgelser/blodprøver de efterfølgende møder på ambulatoriet skulle omhandle.	Godt
	54	Jeg synes, at behandlere skal vide på forhånd, hvad man fejler, så man [] bliver henvist til den rette person, i stedet for at vi gennem lang samtale og evt. forkert undersøgelse skal gå "blindt" videre i systemet!	Dårligt
	58	Jeg kunne ikke få et svar på, hvad der var galt.	Godt
	61	Ambulatoriet er jeg "kun" til samtale, derfor er der ikke meget at sige.	Godt
	62	Ved ikke, men meget uheldigt, at prøverne blev væk, så [patienten] skulle i narkose igen for at få taget nye.	Godt
	67	Dårlig planlægning af undersøgelsesforløb. Lægen fortalte, at han først lige havde kigget på papirerne ti minutter inden samtalen. Hvis han havde forberedt sig, inden jeg kom, kunne jeg have fået foretaget en scanning samme dag i stedet for at skulle køre helt til Århus igen ugen efter. Det er både spild af tid og ressourcer.	Virkelig dårligt
	79	Jeg har været igennem et langvarigt sygdomsforløb med operation og efterfølgende kontrol af en kræftlidelse. Der har været komplikationer med operationssåret så alt i alt har der været mange besøg. Jeg vil gerne pege på et problem, som formentlig kan løses med god planlægning: Når det drejer sig om patienter, som har tilbagevendende problemstillinger, er det hensigtsmæssigt, at man ikke ser en ny læge, hver gang man kommer, specielt hvis det er læger, som man aldrig har været i kontakt med tidligere, og som ikke er informeret om, hvorfor man kommer. Det er meget vanskeligt at få telefonisk kontakt med sekretariatet i den meget begrænsede telefontid. Det ville være rart, hvis der er mulighed for at sende en e-mail, hvis man fx har brug for at ændre tidspunktet for indkaldelse. I det hele taget vil det være hensigtsmæssigt, hvis man overgår til email korrespondence i forhold til de patienter, som det kan gøres med. Det ville medføre hurtigere kommunikation og færre udgifter til porto og papir.	Virkelig dårligt
	80	Jeg var på besøg [i efteråret], hvor lægen lovede at sende et bred med dato for operationen. Men op til [flere uger efter] fik jeg ikke nogen dato. Det var meget ubehageligt at vente bare på dato for operationen. Jeg fik ikke nøjagtig information om [hvorvidt] jeg skal henvende mig til Falck eller	Dårligt





ambulatoriet ved anfald.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 81 | Venligt og kompetent personale, ordentlig besked om forløbet.                                  | Virkelig godt |
|  | 83 | Jeg blev imod forventning indlagt, og det foregik uden problemer. Igen var der et godt "flow". | Virkelig godt |

## L-Ambulatoriet, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - L-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	NN fortalte, at de ikke havde noget skriftligt om [sygdommen], og de skulle have lavet noget og fortalte, der er en [sygdoms]forening med oplysninger og debat, som findes på internettet.	Godt
5	Jeg kun dybt skuffet, når man bliver sendt hjem uden at få at vide, man er udskrevet af systemet. Og så få at vide, det beklager vi meget, det er en fejl fra vores side.	Dårligt
6	Jeg har tidligere sendt et klagebrev over den periode efter operationen, hvor jeg skulle trappes ud af pillerne, hvor jeg ikke mener, at forløbet er i orden.	Dårligt
16	Jeg kan ikke forstå, at jeg ikke fra afdelingens side kan få en kontaktperson, da jeg har en livstruende sygdom.	Dårligt
26	Synes, at informationen mellem [to sygehuse] har været mangelfuld under mit sygdomsforløb.	Godt
27	Nogle gange går det meget hurtigt med at få mig videre i systemet. Andre gange går der temmelig lang tid/for lang tid, særligt i lyset af, hvor syg og afkræftet jeg er. Er dybt undervægtig, og kan ikke spise varm mad. Træt og udmattet og under- og fejlernæret. Det gik meget hurtigt med henvisning til riget. Var positivt overrasket.	Godt
57	Ville gerne have haft lidt at vide samme dag, men ellers o.k.	Godt
66	Man følte sig nærmest 'hjemme'.	Virkelig godt
67	Dagen efter jeg kom hjem, ringede jeg til ambulatoriet for at få bekræftet datoen for den planlagte scanning og behandling. Men jeg blev dybt chokeret, da sekretæren nu fortalte mig, at jeg hverken skulle scannes eller behandles alligevel. Jeg kunne bare behandles i Aabenraa, hvorfra jeg netop var blevet sendt videre, fordi Aabenraa Sygehus ikke kunne hjælpe mig. Det var en meget frustrerende oplevelse.	Virkelig dårligt
70	Jeg har følt mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
75	Kunne ønske et genoptræningstilbud på lige fod med kemopatienter. Specielt efter flere store [] operationer. Svært at komme i gang efter operation.	Virkelig godt
79	Der er plads til forbedringer i forhold til kontaktpersonordningen. Det er min opfattelse, at jeg blev udstyret med et kort med telefonnummer og navn på sekretæren, men der er intet indhold i den kontaktpersonordning, fordi vedkommende ved ingenting om mit sygdomsforløb. Det er også min opfattelse, at det ikke er særlig klart for medarbejderne, hvad de evt. skulle gøre for at skabe sammenhæng i forløbet. I forbindelse med kontrol MR-scanning [] kunne jeg ikke få oplyst ventetiden til indkaldelse af svar. Efter at min egen læge tog kontakt fik jeg en tid [en måned senere] som siden blev ændret til [nogle uger efter]. Dvs. knap to måneder på at få et svar om, at alt er OK. Det er ganske enkelt helt uacceptabelt. Jeg fik løst problemet ved at ringe og insistere på at tale med den pågældende overlæge med henblik på at få telefonsvar.	Virkelig dårligt

-  80 Jeg var meget utryk, fordi mine anfald blev ved, og jeg ikke vidste, hvad jeg skulle gøre. Dårligt
-  83 Jeg blev flere gange spurgt, om det var i orden, at de kontaktede mig dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det, men de ringede aldrig. Virkelig godt