

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**KONTORGANGEN 3. SAL**

**Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	257
Besvarelser fra afsnittets patienter:	149
Afsnittets svarprocent:	58%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



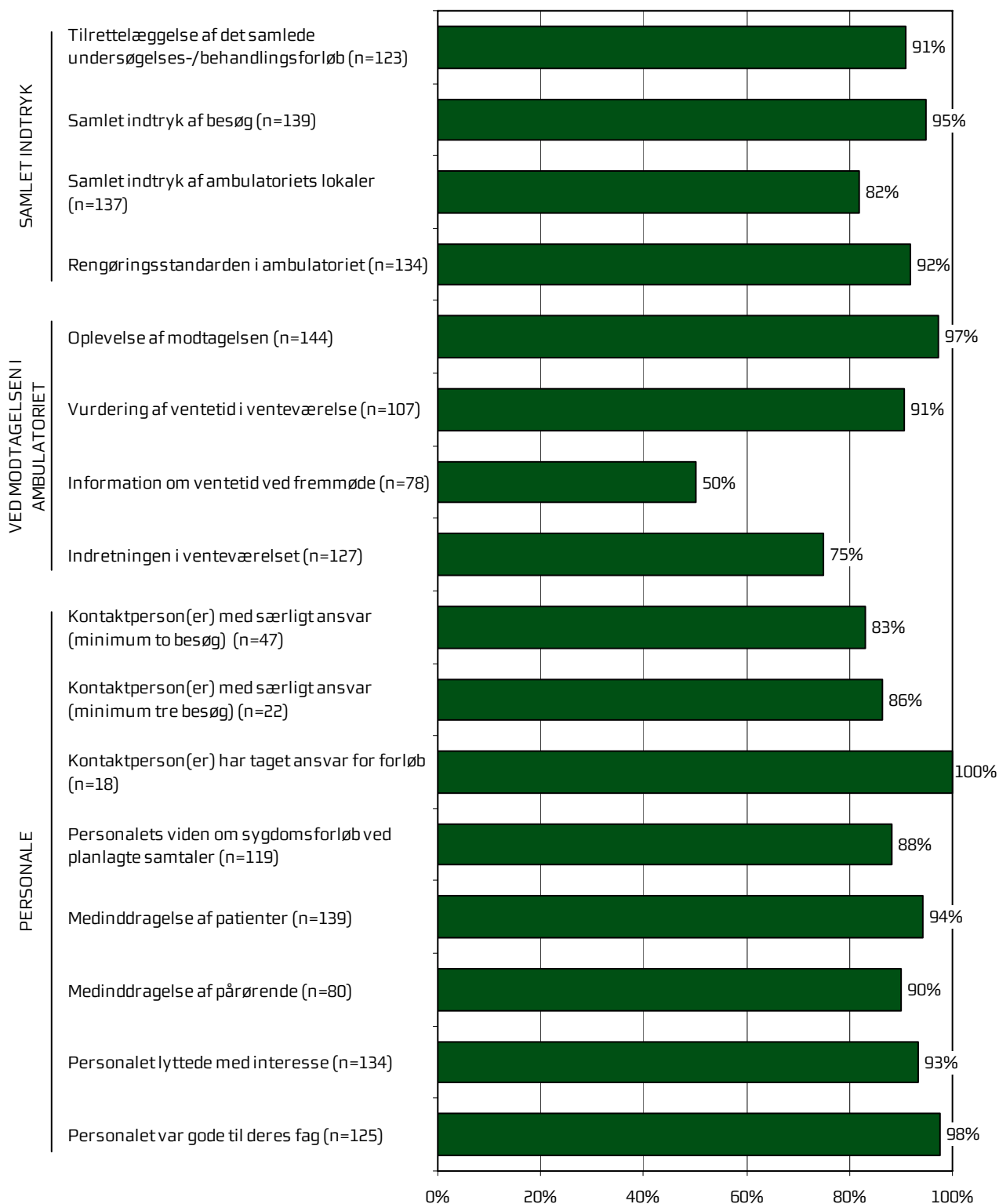


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

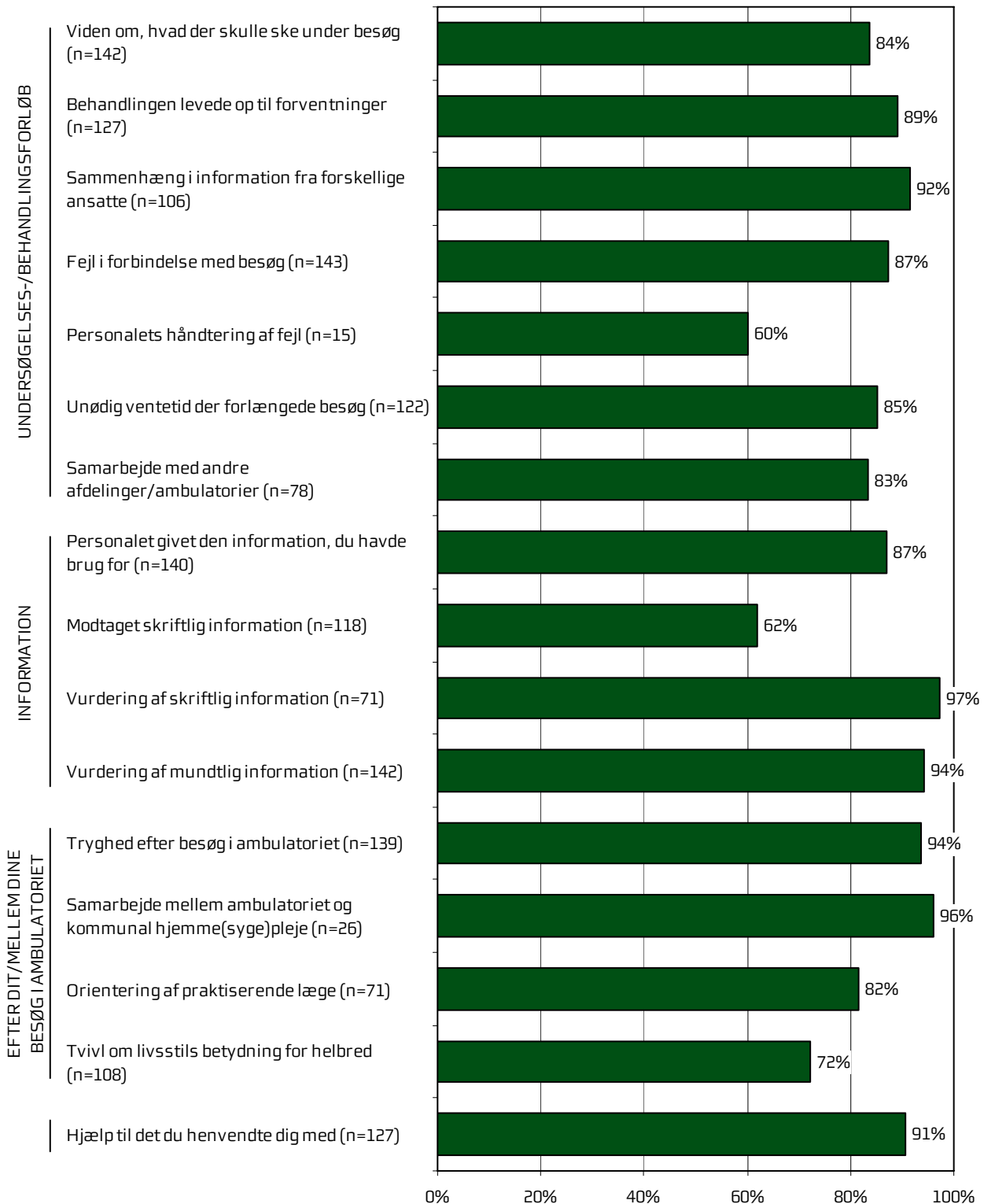
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: L-Ambulatoriet

2009-tallet er for: L-Ambulatoriet

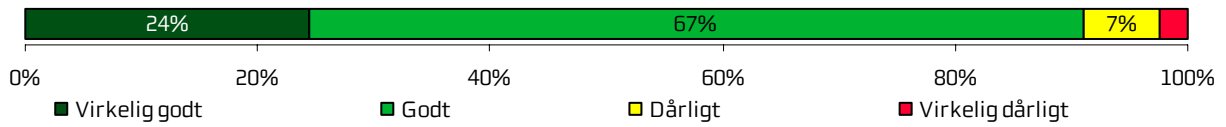
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

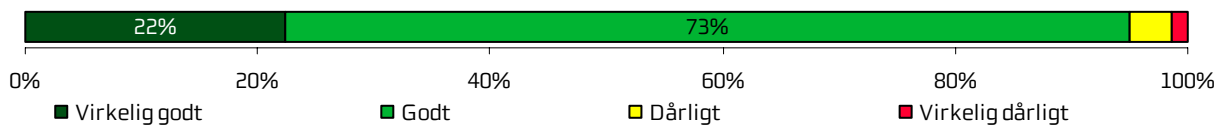
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

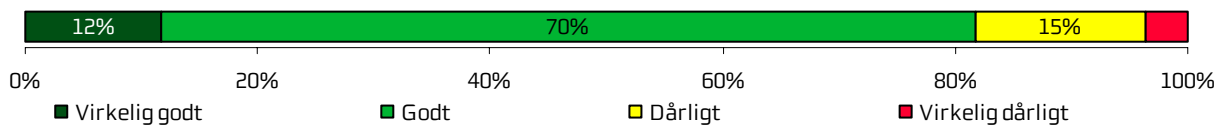
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=123)



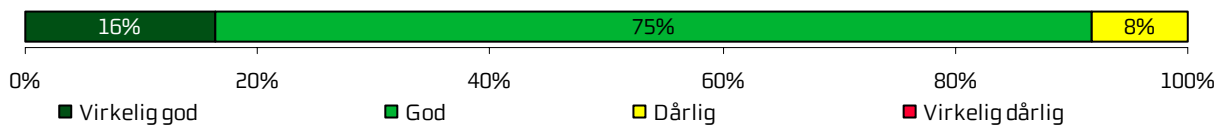
Samlet indtryk af besøg (n=139)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=137)



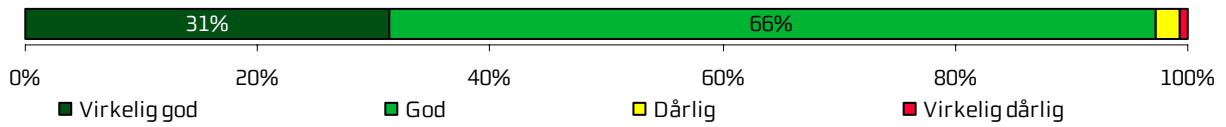
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=134)



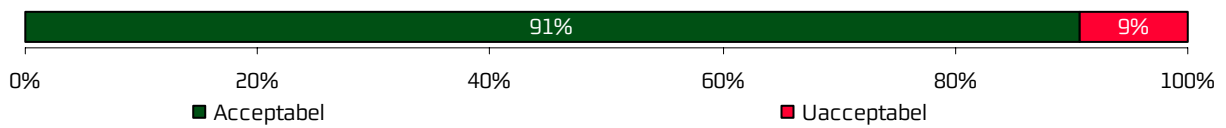
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	89 %	88 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	89 % *	100 % *	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	-	-	100 % *	74 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	92 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=144)



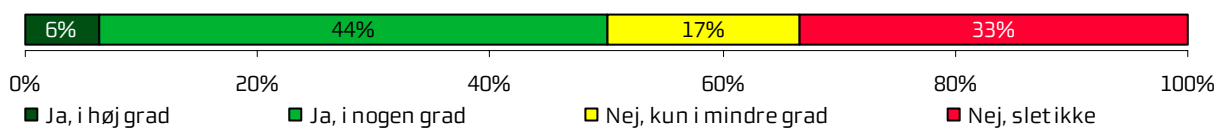
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=107)



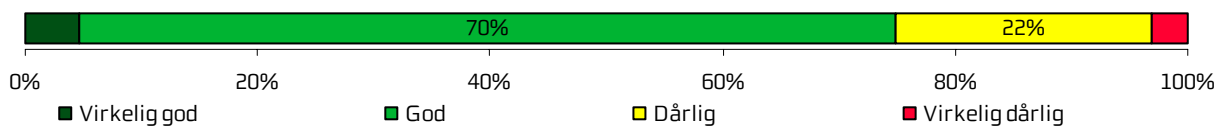
Længde af ventetid i venteværelse (n=127)



Information om ventetid ved fremmøde (n=78)



Indretningen i venteværelset (n=127)

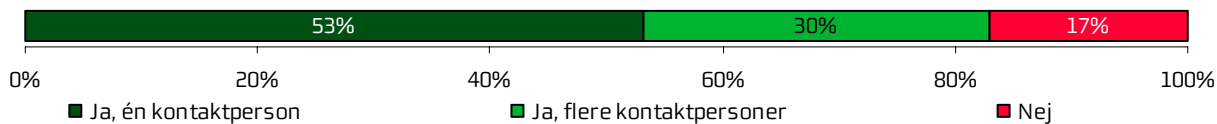




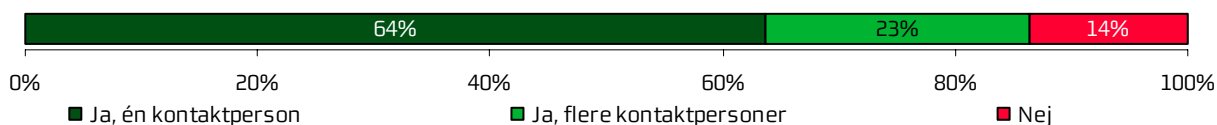
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	93 %	99 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	90 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	55 %	38 % *	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	71 %	60 % *	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

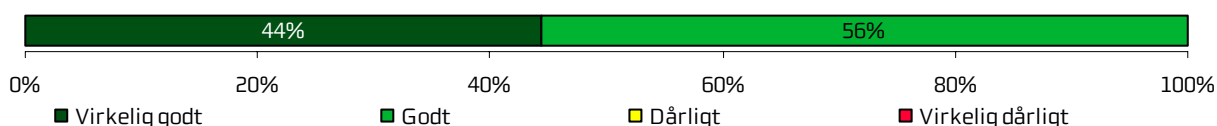
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



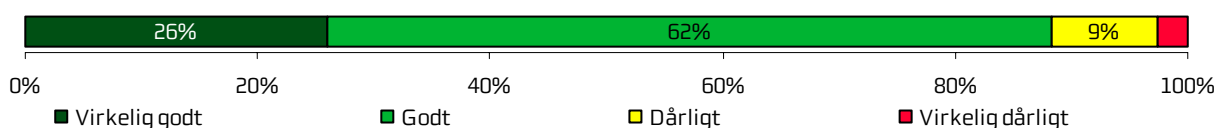
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



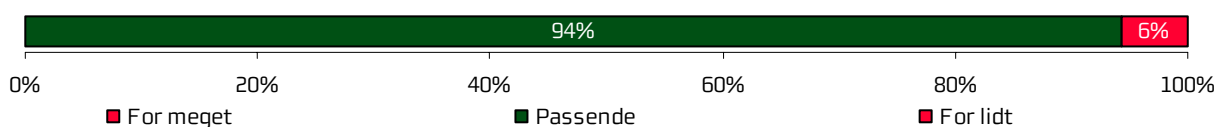
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



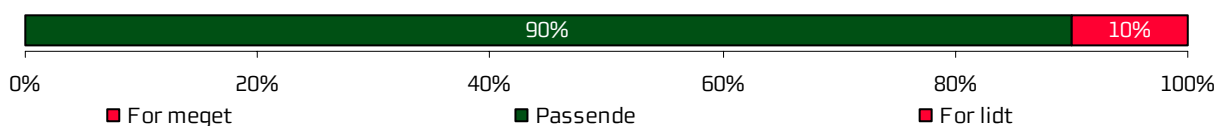
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=119)



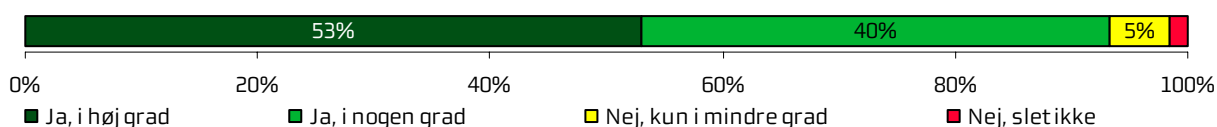
Medinddragelse af patienter (n=139)



Medinddragelse af pårørende (n=80)



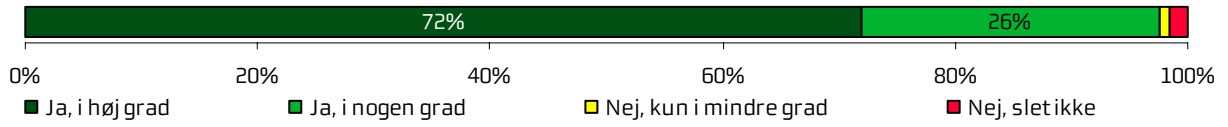
Personalet lyttede med interesse (n=134)



	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)	83 %	73 %	63 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	76 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	87 %	80 % *	100 % *	80 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	86 % *	84 % *	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	90 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	91 %	95 %	100 % *	89 %	96 % *

## Personale (fortsat)

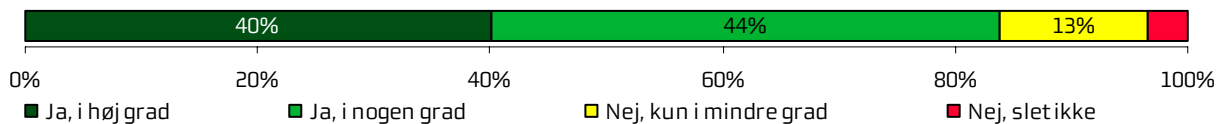
Personalet var gode til deres fag (n=125)



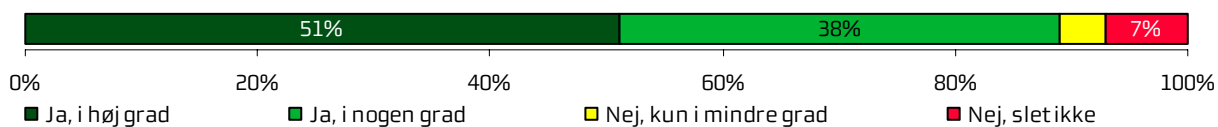
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	95 % *	100 %	92 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=142)



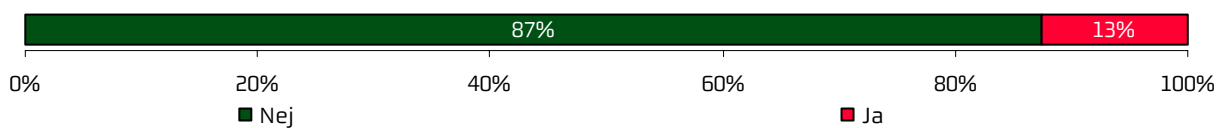
Behandlingen levede op til forventninger (n=127)



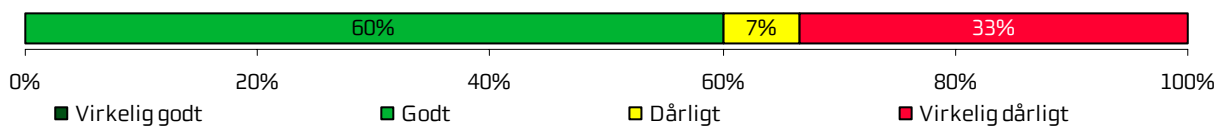
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=106)



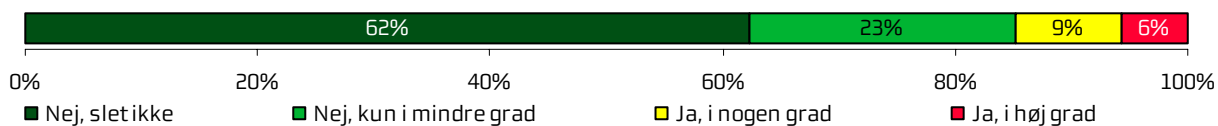
Fejl i forbindelse med besøg (n=143)



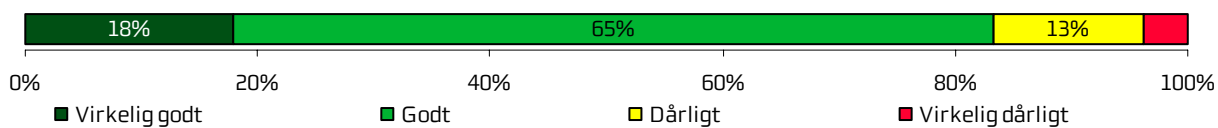
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=122)



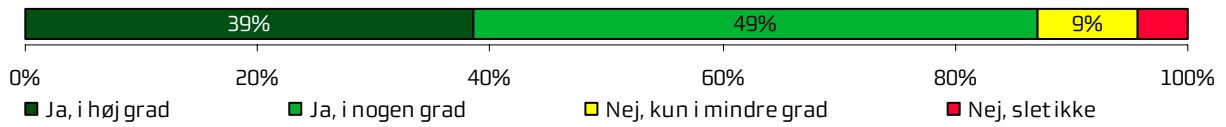
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=78)



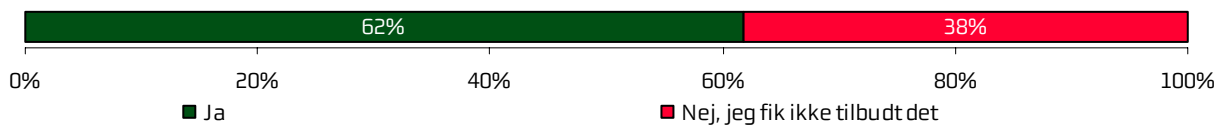
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	87 %	83 %	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	88 %	89 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	86 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	90 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	50 %	-	81 %	52 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	88 %	82 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83 %	87 %	78 %	100 % *	81 %	92 %

## Information

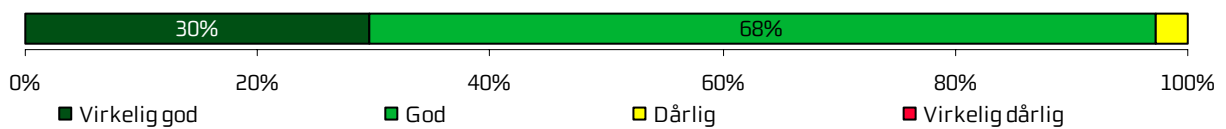
Personalet givet den information, du havde brug for (n=140)



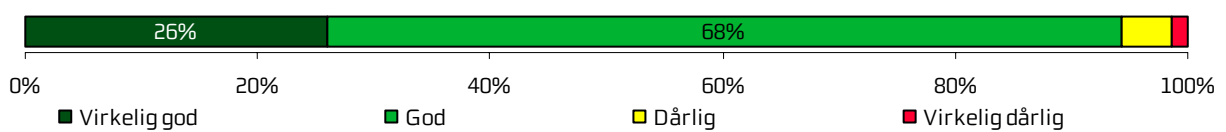
Modtaget skriftlig information (n=118)



Vurdering af skriftlig information (n=71)



Vurdering af mundtlig information (n=142)

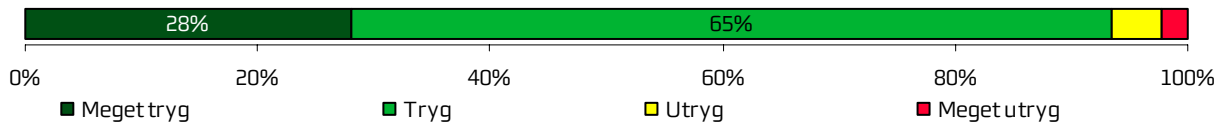




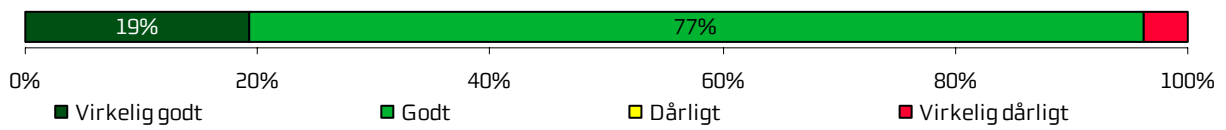
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	-	-	100 % *	80 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	59 %	-	100 % *	53 %	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	89 %	90 % *	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

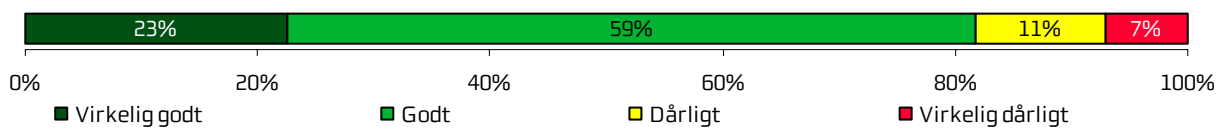
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=139)



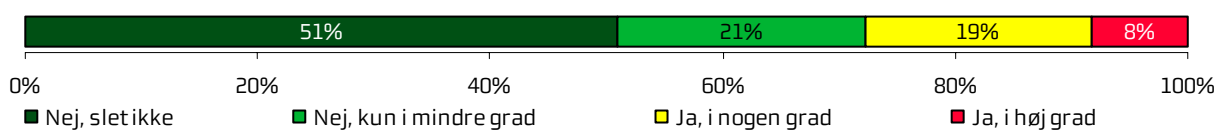
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



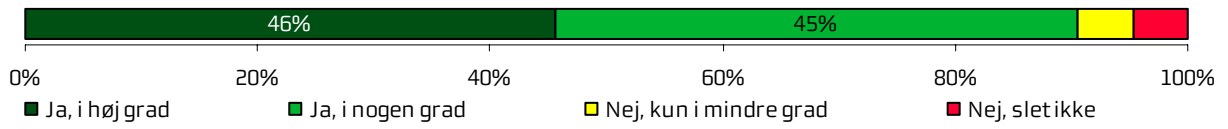
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=108)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	87 %	91 %	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	94 %	72 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	90 %	80 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	71 %	81 % *	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	-	-	100 % *	86 %	95 %



## 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.

**KONTORGANGEN 3. SAL****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg har fået en rigtig god behandling, og har derfor haft en god oplevelse, trods min sygdom.	Virkelig god
5	God og professionel modtagelse.	God
6	Lægen gav god forklaring på ventetid. Min vurdering er, at den type ventetid næppe kan forudses.	God
7	Allerede ved modtagelsen fik jeg indtryk af en afdeling, der var i komplet rod. Sygeplejersken var venlig, men kunne ikke fortælle mig, om de var forsinkede, eller om jeg ville komme ind til den berammede tid.	Virkelig dårlig
8	Megen venlighed.	Virkelig god
9	Der var usædvanlig lang ventetid, over en time. Der mangler legetøj og børnebøger i venteværelset. Personalet informerede jævnligt om ventetiden og kom med is til børnene og kaffe til de voksne efter en times vente tid. Der var [flere] børn i venteværelset den dag på [i forskellige aldre], og det er svært at vente så længe.	God
10	Første behandling: Der var ingen. Sygeplejersken undskyldte bagefter, at hun på grund af travlhed ikke nåede at byde velkommen. Anden behandling (har kun fået to på svartidspunktet): god.	Dårlig
14	Kunne være vanskeligt at finde til. På grund af ombygning tror jeg!	Virkelig god
18	Var behjælpelig, da jeg kom med spædbarn med behov for skiftning.	God
19	Grundet akut behandling af en døende patient blev vi udsat for en forholdsvis lang ventetid.	God
23	Jeg er dårligt gående. En kørestol havde været godt.	Virkelig god
24	Nej. Den var rigtig god.	Virkelig god
43	Blev modtaget med smil og venlighed. DEJLIGT.	Virkelig god
45	Venlige og søde, når man henvender sig.	God
46	Vi har ikke været i ambulatoriet. [Patienten] kom ind via skadestuen. Der har ikke været noget post-operativt forløb.	Intet svar
50	Der var ingen til stede, og de første tre, der kom, mente ikke, de kunne hjælpe. Da der endelig kom en, var der gået en halv time.	Dårlig
52	Gennem de år jeg er kommet i ambulatoriet, er standarden blevet meget forbedret!	God
54	Folk var overbebyrdede med arbejde. Manglede læger, og mange gange (tre) udsat. De gjorde, hvad de kunne.	God








## KONTORGANGEN 3. SAL

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Fejlhåndtering
5	Jeg oplevede, at der i skiftet mellem de forskellige vagthold indimellem var usikkerhed om, hvad der var aftalt. Desuden oplevede jeg, at der ikke var ført korrekt log over, om jeg havde fået en blodfortyndende sprøjte. Jeg vidste, at det havde jeg ikke fået [], som jeg plejede, og da jeg opdagede det og påpegede det et par timer efter [], mente sygeplejersken, at det havde jeg fået. Jeg vidste dog, at hun ikke havde været og stukket mig i låret, så den oplysning var note-ret forkert i mine papirer. Desuden oplevede jeg, at personalet havde meget travlt og derfor indimellem glemte at komme og måle mit blodsukker på de timeintervaller, som de skulle gøre det på. Det hjalp jeg så selv med til at huske på.	Godt
6	Talte kun med én person.	Intet svar
7	Første gang ventede jeg halvanden time før konsultation. Det er acceptabelt i nødsituationer, men ellers ikke. Anden gang gik det helt galt. Jeg havde taget [en pårørende] med, og vi fik bare lov til at vente. Når jeg spurgte til, hvornår jeg kom til, kunne intet siges. Da jeg blev ked af at se [min pårørende] sidde og vente uden at vide noget om, hvornår vi kom til, spurgte jeg nærmere. Intet svar. Da jeg endelig spurgte, om jeg kunne køre hende hjem, for så blot at sidde selv og vente, kunne jeg heller ikke få at vide, om det var muligt, eller om I ville kalde mig ind inden for den time, jeg skulle bruge på at køre hende hjem. Aldrig har jeg været udsat for så amatøragtig behandling. Har I aldrig prøvet dette før?	Virkelig dårligt
11	At der var skrevet højre side i stedet for venstre side, og det var i venstre side, problemet var.	Godt
13	Fik ikke mulighed for at snakke med den læge, der havde opereret mig efter operationen. De andre læger sagde forskellige ting. Det var uacceptabelt og meget forvirrende.	Virkelig dårligt
16	At man ikke havde læst min journal igennem, inden mit møde med den pågældende læge. Samt, der fandtes papirer på en anden patient i min journalmappe.	Virkelig dårligt
21	Ifølge læge NN blev der taget [prøve] under gastroskopien, men anden afdeling modtog aldrig testresultaterne og fik senere at vide, at der ikke blev taget prøver (modsat de informationer, jeg personligt modtog fra læge NN direkte efter behandlingen af patienten).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg fik indkaldelse [for et år siden], men den læge, der snakkede med mig, virkede som om, det var mig selv, der havde ønsket kontrollen []. Han synes vist lidt, det var overflødig, da han havde bestilt en tid til mig [nogle måneder senere]. Men jeg havde ikke selv valgt det, jeg havde fået et brev om at møde op, og det gør jeg selvfølgelig. Han troede heller ikke helt på mine symptomer, på trods af at jeg senere blev opereret [flere] gange mere. Sidste gang jeg var ved ham [], sagde han, at jeg slet ikke lå under hans speciale. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg så var ved ham [flere] gange og forspildte vigtig tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	At de blev ved med at sige, at de smerter, jeg havde, var [kramper] i stedet for [en anden lidelse].	Godt
28	Ved lægesamtalen kort før [undersøgelsen] blev jeg lovet et svar/en opfølgende samtale ca. 14 dage efter undersøgelsen. Da jeg ikke havde hørt noget efter fire uger, ringede jeg til ambulatoriet. Her kunne de ikke finde svaret, men de lovede at ringe tilbage, hvilket ikke skete. Efter en uge ringede jeg igen. Man kunne stadig ikke finde svaret, men mente at den lovede lægesamtale var overflødig (og der var lang ventetid), så i løbet af en uge fik jeg et skriftligt svar. Indholdet her var sådan, at det nok heller ikke krævede en lægesamtale, [] men ventetiden/manglende respons var noget træls.	Godt
34	Efter første undersøgelse gik der lang tid, [flere uger]. Jeg ringede så for at høre, hvornår jeg blev indkaldt igen, men jeg var blevet væk i systemet, men kom ind efter [et par uger] til CT-scanning.	Godt
39	Beskyldt for udeblivelse ved indkaldelse. Afdelingen havde selv aflyst mødet (skriftligt).	Virkelig dårligt
41	Fik at vide, at patient skulle opereres inden for tre uger, og hørte intet!	Dårligt

## Bilag 1

- |  |   |                  |
|--|---|------------------|
|  42 | Jeg var indstillet til operation, og der blev ringet [afbud] torsdag, som jeg skulle opereres om fredagen, og vi aftalte, at de havde "aben" med hensyn til ny tid. Men jeg hørte ikke noget et halvt år efter. Det var ikke sket i det private.  | Godt             |
|  45 | Første besøg med samtale var okay. Ved andet besøg følte jeg, at lægen var sur over, at jeg ikke havde taget imod en undersøgelse, som jeg fik indtryk af var noget andet end det, det faktisk var.   | Intet svar       |
|  48 | Mødte [tidligt om morgenen], hvor [barnet] blev bedt om at drikke 1000 ml saft med [medicin]. Vi fik at vide, at der ingen personale var, men at der lå en seddel på skrivebordet, at han skulle til røntgen. [Barnet] var fastende. Vi blev hentet af portør [om formiddagen] til røntgen. Det viste sig, at [barnet] ikke kunne røntgenfotoferes, da det var det forkerte, han havde drukket. Selvom man havde købt sig en fridag, blev vi sendt hjem, dog med en ny tid en uge senere. | Godt             |
|  50 | Efter undersøgelsen fik jeg at vide, at der ville gå en uge, så ville jeg få besked om en operationsdato. Efter 14 dage måtte jeg rykke, og efter mange meget uklare beskeder, fik jeg at vide efter endnu en gang at have rykket (igen 14 dage efter), at jeg ville blive ringet op af en læge. Det blev jeg ugen efter, og hun meddelte, at jeg skulle henvende mig til patientkontoret.  | Virkelig dårligt |
|  51 | Blev sendt til undersøgelse ved forkert læge. Fik først at vide, jeg ikke havde mavesår, så havde jeg. Fik først at vide, jeg havde galdesten, så ikke. Havde der lange fastetider på flere timer, da det så var en forkert læge jeg skulle til. Blev skældt ud af en læge, da han var den forkerte.  | Godt             |
|  52 | Journalen er blevet væk nogle gange og scanningsbeskrivelser ikke lagt i journalen, men igen, det er [flere] år siden. Ingen fejl de sidste [par år]  | Godt             |



## KONTORGANGEN 3. SAL

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
1	Hurtig, god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
3	Utilfredsstillende lang ventetid.	Godt
4	Blev godt behandlet og fik en god service.	Godt
5	Jeg vil gerne opfordre til, at man overvejer at arbejde noget mere med kommunikationen mellem læger og patienter. Visse af lægerne, som gik stuegang, var rigtig gode til det, men der var også dem, som bestemt ville give afdelingen og faget et langt bedre ry, såfremt de evnede og var mere bevidste om, hvordan man kommunikerer. Med ganske få forandringer ville de fremstå langt bedre i deres kommunikation med en patient. Især den læge, som havde opereret mig (NN), evnede bl.a. ikke på en ordentlig måde at tale med mig om min udskrivning, hvorfor jeg fik en rigtig dårlig oplevelse den sidste dag, samt en oplevelse af at jeg nærmest blev smidt ud. Jeg er sikker på, at han er rigtig dygtig til sit fag, men han mangler meget empati og indsigt i, hvordan patienten fysisk og ikke mindst psykisk har det på dagen og ud fra det tilpasse sin kommunikation til situationen. Derved ville alle nemlig få en god oplevelse, og det "koster" ikke lægen mere tid[].	Godt
7	Jeg er ikke holdt op med at undre mig endnu. Har I slet ikke styr på jeres processer? Og undskyld, fem syge læger i efterårsferien tyder rent ud sagt på pjæk!	Virkelig dårligt
9	Da [mit barn] og vi endelig kom ind til undersøgelse, fungerede tingene fint, og vi blev sendt videre og fik information om operation samme dag.	Godt
18	Dejligt at få snakket forløbet igennem og fremtidsperspektivet.	Godt
22	Synes måske, ventetid fra undersøgelse til operation er alt, alt for lang. Og her efter sidste undersøgelse fik jeg først svar to måneder efter, og kun fordi jeg selv rykkede for et svar. Jeg har jo gået og været unødigt nervøs. Men ved anden operation bad jeg om at rykke frem på ventelisten, hvis én meldte afbud. Blev ringet op allerede samme dag om en tid ca. en uge frem. Det var dejligt. Men det havde været fint, hvis jeg ikke selv skulle spørge om sådan en liste, men fik det oplyst ved den lange ventetid. Det fik jeg ikke.	Godt
24	Jeg blev virkelig godt sat ind i min sygdom og evt. videre forløb.	Virkelig godt
33	Svarene er fra undersøgelse i [efteråret]. Har lige været hos jer igen til scanning, blodprøver og samtale. Alt her var 100 procent perfekt. I [efteråret] skulle jeg have ballonudvidelse []. Med hensyn til den læge, der skulle foretage den, vil jeg klage over, at jeg havde besvær med at forstå ham. Så følte ikke, jeg fik svar på det, jeg spurgte om. Følte han overhørte, hvad jeg sagde, og bare snakkede videre om noget andet. Det var frustrerende. Ville også være rart med information fra lægen personligt og ikke bare et stykke papir, når man vågner op igen.	Godt
34	Der gik alt for lang tid, fra jeg blev ultralydsscannet, til jeg hørte fra ambulatoriet. Hvordan kan man blive væk i systemet?	Godt
35	Det har betydet meget for mig at være aktiv i denne proces og gøre noget for de selvhelbredende kræfter kan blive aktiveret. Var ca. en uge på et [holistisk hospital]. Vi lavede energiovelser, spiste nærmest raw food og så film om emnet "helbredelse". Det gav mig inspiration og livsmod.	Virkelig godt
37	Jeg var bedøvet under behandlingen, og husker derfor kun den efterfølgende samtale i brudstykker.	Godt
43	Ambulatoriet tog direkte kontakt til den indlæggende læge NN, således at den videre behandling kunne ske på sygehuset uden unødvendig ventetid. Virkelig GODT.	Virkelig godt
44	Forundersøgelse på ét hospital. Data kunne ikke sendes via nettet til et andet hospital.	Godt
45	Nummer tre læge, som fik forklaret, hvad undersøgelsen faktisk var, var god. Den første læge	Godt

## Bilag 1

var god og forklarede, så jeg forstod det.

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 49 | Personalet har for lidt tid til at tage sig af patienterne.   | Godt |
|  | 53 | Når der ikke er noget i prøverne, burde man bare skrive svaret til patienten. Det ville spare tid både for lægen og os andre. Specielt når der ikke skal uddybes noget. | Godt |

**KONTORGANGEN 3. SAL****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
3	Fik information om operation, men fik en ballonudvidelse. Har fået besked om, at jeg kan kontakte hospitalet, uden om egen læge i tilfælde af tilbagefald.	Godt
7	Indkaldelsen var OK, men heller ikke bedre. Jeg rekvirerede resultatet af tyndtarmsundersøgelsen, og den var I så venlige at sende, men det burde vel være en selvfølge.	Virkelig dårligt
8	Tilfreds og taknemmelig.	Godt
16	Da jeg sad med den sidste læge, fik jeg bare den besked, at jeg var for fed og bare kunne tabe mig 20 kg, for så var operation nok ikke nødvendigt, og mine gener ville være væk.	Virkelig dårligt
17	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
20	Man burde få sendt journaludskrift.	Virkelig godt
21	NN sagde, at jeg ville få skriftligt brev om resultatet af vævsprøverne. Dette har jeg aldrig modtaget, og på et andet sygehus' forespørgsel fik de information om, at der ikke er taget prøver.	Godt
22	Synes, jeg fik en god forklaring og tid til besvarelse af mine spørgsmål, da jeg endelig kom til den rette læge! :-)) Men det første halve år var ubehageligt, da lægen vurderede helt forkert og gav indtryk af ikke at tro på mig.	Godt
24	Meget grundig gennemgang af fordele/ulemper ved yderligere indgreb.	Virkelig godt
29	Har ikke hørt noget siden ambulatoriebesøget, selvom der skulle tages kontakt til en anden afdeling, så jeg ved ikke, om det er sket, eller hvor sagen ligger.	Godt
34	Jeg fik virkelig god information af lægen efter CT-scanning, og der blev taget beslutning om operation.	Godt
36	Det tog alt for lang tid at få det skriftlige svar. Efter en måned rykkede jeg for svar et par gange og havde svar efter ca. seks uger.	Godt
37	Bedøvelsen var ikke væk ved samtalen efter undersøgelsen, så jeg opfattede ikke rigtig noget af samtalen.	Godt
38	Jeg har som sådan ikke modtaget information om et evt. forløb, ud over at jeg ved indkaldelsen modtog information om, hvad man skulle udsættes for. Opfølgning og hvilke muligheder der var, hvis der er flere, er jeg ikke blevet informeret om.	Godt
41	Dårlig information. Synes, at det er for dårligt, at de ikke overholder det, de siger!	Godt
45	Det brev man får, før undersøgelsen, svarer ikke til den faktiske undersøgelse, så havde jeg fået den efter første besøg.	Godt
48	Vi fik god behandling, men det var den forkerte behandling/undersøgelse, ambulatoriet gav. Vi synes, at det var lidt af en katastrofe og en grim oplevelse for et barn [].	Godt
50	Lægens information var virkelig god, mens alt andet ikke fungerede.	Dårligt
53	Måske man kunne smile lidt til patienten.	Godt
54	Et enormt tidspres prægede besøget.	Intet svar
55	Jeg blev med det samme henvist til et andet sygehus efter at have fået forundersøgelsen på ét sygehus. Det betød, at jeg skulle til forundersøgelse på det andet sygehus også. Jeg ville gerne have været henvist direkte til det andet sygehus, så jeg slip for den ene forundersøgelse!	Godt

**KONTORGANGEN 3. SAL****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**




















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Det er svært at holde motivationen i forhold til vægttab. En eventuel kontaktgruppe eller lignende tilbud, ville have været en fordel.	Godt
3	Lang udsættelse af orientering om behandling efter undersøgelse.	Godt
5	Der har efter min operationen været et ufatteligt langt forløb, som stadig ikke er afsluttet, hvor jeg, grundet komplikationer efter operationen, har måtte vente rigtig længe på at komme til diverse undersøgelser og skanninger. Jeg blev opereret [i vinters] og [i foråret] indstillede min egen læge til Aarhus, afd. L, at jeg blev undersøgt for nogle uforklarlige mavesmerter. Fra [foråret] og til [efteråret] er det kun lykkedes for mig at komme til en undersøgelse ved læge NN [], en skanning i AUG og nu en kikkertundersøgelse [] på andet hospital. Meget langt forløb med ganske få undersøgelser og en utålmodig arbejdsgiver og jobcenter, der ikke kan forstå, at jeg ikke kan raskmeldes.	Godt
7	Jeg håber aldrig at komme i forbindelse med afdeling L pga. en livstruende sygdom.	Virkelig dårligt
22	Min læge fik ikke at vide, at jeg havde forstørrede lymfeknuder, hvilket på mig virker helt skørt. Der var også en ting mere, som jeg i mit lange forløb har glemt. Det stod i min E-journal, og jeg måtte printe det ud til ham. Jeg ringede og snakkede med en sekretær, som sagde, at I kun gav besked om dét, jeg var opereret for. Det, mener jeg, er forkert. Finder I andet i undersøgelser af mig, bør egen læge vide det, så han evt. bedre kan forstå og behandle mig. Synes faktisk, at det er en fatal fejl.	Godt
37	Jeg har efter undersøgelsen fået brev, hvoraf det fremgår at jeg vil blive indkaldt til yderligere undersøgelser, FINT.	Godt
38	Med hensyn til orientering af egen læge, aner jeg ikke, om han har fået besked, jeg har ikke været der efterfølgende. Ang. livsstils indflydelse på mit forløb, aner jeg intet om, og om det har en betydning for mit forløb.	Godt
40	Min indlæggelse i foråret: Jeg blev udskrevet for tidligt, og blev [nogle] dage senere indlagt igen. Lægen NN mente, at jeg bare "lå og drev den af". Den medicin, jeg skulle have, blev udskrevet fra et forkert apotek, hvilket resulterede i, at min [pårørende] var nødsaget til at tage fri fra arbejde for at hente medicinen. Alle mine protester blev overhørt af en meget arrogant læge NN. Jeg har mén af den sidste behandling, men vælger at stå det igennem hjemme frem for at blive ydmyget af lægen NN igen.	Godt
47	Manglende opfølgning efter operation.	Godt
48	Røntgenundersøgelse [nogle dage] senere foregik planmæssigt.	Godt

## KONTORGANGEN 3. SAL

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
5	Rengøringen på især toiletterne og baderummene var ikke imponerende. Jeg spurgte ud af interesse damen der gjorde rent, hvor forskellen i rengøring af et hospital lå, i forhold til almindelig rengøring af fx kontor faciliteter. Det kunne hun ikke svare på, og spurgte bekymret til, om jeg ikke var tilfreds. Jeg sagde, at jeg blot var interesseret i forskellen, idet jeg vidste, at der er forskel og at man lærer den slags, når man bliver uddannet. Jeg undrede mig bagefter over, at hun ikke vidste det, for det burde hun. Med mindre hun selvfølgelig ikke havde den rette uddannelse. I hvert fald er det bekymrende, at hun ikke vidste mere om, hvordan hun skulle gøre ordentlig rent. Jeg kom efterfølgende hjem med stafylokokker i mit operationsår, hvilket jeg måske godt kan forstå, når rengøringspersonalet måske ikke har den rette uddannelse. Det skal lige siges, at hun ikke var vikar eller afløser. Desuden undrede det mig, at der ikke bliver sørget for bedre håndhygiejne af patienterne. Alt plejepersonale og læger var meget flinke til at vaske og afspritte deres hænder, mens patienter der var "lænket" til sengen, jo ikke kunne komme op og vaske hænder, når det var tiltrængt. Jeg spurgte derfor efter at få en serviet til at rense mine hænder med, når jeg skulle spise, hvilket jeg fik, men som bestemt ikke var standard. Måske man kunne overveje fokus på bedre håndhygiejne til patienterne.	Godt
7	Få styr på processerne. Tag tiltag imod pjæk. Hvis I har mange akutte patienter, så lav en akut linje og en almindelig modtagelseslinje, hvor I overholder tiderne. Andet sygehus kan, hvorfor kan I ikke?	Virkelig dårligt
9	Legetøj og børnebøger i venteværelset.	Godt
10	Finder det mærkeligt, at jeg selv må ringe til hospitalet for at få en dato for anden kemobehandling. Første behandling var [midt på ugen], og man kunne ikke umiddelbart samme dag give mig de følgende datoer (en eller anden skulle spørges om noget). Da jeg mandag morgen stadig ikke havde fået brev, ringede jeg. Skulle møde [dagen efter], dvs. jeg måtte i huj og hast gøres i stand og op på hospitalet.	Intet svar
12	Jeg var på ambulatoriet [i efteråret]. [] Var generelt godt tilfreds [].	Intet svar
13	Rengøringen af stuerne foregik, når de indlagte prøvede at sove.	Dårligt
15	Man møder kun søde og venlige sygeplejersker og læger.	Godt
16	Det eneste positive var, da jeg var til den ene forudgående undersøgelse for at se, hvor slemt det stod til med mit problem. Det var et virkelig professionelt team, der arbejdede med mig, da jeg [blev undersøgt].	Virkelig dårligt
18	STOR ROS til personalet, ISÆR LÆGEN, der opererede mig begge gange. God snak med lægen, som tog mig alvorligt, også ved den opfølgende samtale i ambulatoriet. Jeg blev overført til en anden afdeling mellem de to operationer, da jeg fortsat og tiltagende havde ondt. Når man har så ondt, kan det være træls at ligge på firemandsstue og have skiftende personaler. (På det første hospital havde jeg enestue og meget de samme personaler). Både jeg og en medpatient oplevede enkelte personaler, især én, med meget lidt empati, hvilket er svært, når man i forvejen har det rigtig dårligt. Der var selvfølgelig og heldigvis også empatisk personale. Jeg ved godt, det nok kan være svært at gøre noget ved det med ene-/flermandsstue, men det ville være rigtig dejligt, om man havde det samme personale (i dennes vagt). Det betyder rigtig meget, når man har det så dårligt, som jeg havde. Empatien er også utrolig vigtig, men det ved vi jo alle.	Godt
22	Da jeg fik en læge, som havde forstand på min sygdom gik alt rigtig fint. Indtil da, må jeg sige, at det lægelige haltede noget. At føle sig forstået og taget alvorligt, er utrolig vigtigt. Jeg kommer jo ikke for sjov. Der er sket nogle skriftlige fejl undervejs, som også kan blive bedre, men nu spørger jeg selv meget og har også fået svar. Men måske sidder der patienter, som ikke gør. Og så er det jo kritisk.	Godt
23	Jeg var der jo kun [under et døgn]. Jeg gik ikke så meget op i, hvordan omgivelserne tog sig ud.	Intet svar
25	Har været meget søde.	Godt

## Bilag 1

	27	Særligt godt.	Godt
	28	Der gik [få] dage mellem den forberedende/evaluerende lægesamtale og et afbud til CT-scanningen, og det var virkelig en kort ventetid. Særdeles tilfredsstillende! Informationen under CT-scanningen var også fyldestgørende, men det havde været rart at få at vide, at grunden til, at man skulle sidde med dropkanyler i og vente 20-25 minutter efter undersøgelsen, er en i øvrigt fornuftig sikkerhedsforanstaltning, nemlig at man havde en blodåre klar til adrenalin, i fald man ikke kunne tåle kontrastvæsken. Måske information om bivirkninger af sidstnævnte også var gode at få. [Tidligere sag] er jo ikke helt glemt! PS Ovenstående kritikpunkter (små) skal ikke bortveje det overordnede udmærkede indtryk af behandlingen, der endnu engang viser, at det offentlige sygehusvæsen ikke efterlader noget behov for såkaldt konkurrence fra det private!	Godt
	30	Jeg synes, patienttoiletet er meget ulækkert.	Godt
	31	Ventefaciliteter er forfærdeligt triste, men det betyder jo ikke, at de er dårlige. Der har altid været siddepladser til alle.	Godt
	32	De informerede mig meget om min sygdom.	Virkelig godt
	33	Jeg har været yderst tilfreds med min operation og efterfølgende mange undersøgelser og samtaler under hele mit sygdomsforløb. Stor ros til både første og andet sygehus. Jeg er så endnu en af de heldigvis flere og flere, der kan overleve en grim kræftoperation. [Flere dage efter] blev jeg erklæret fuldstændig rask. Er dybt taknemmelig.	Godt
	34	Jeg blev faktisk væk i jeres system to gange i undersøgelsesforløbet. Jeg måtte selv ringe og høre, om det snart var min tur. Da jeg talte med lægen den sidste gang, gik det hurtigt. Det var godt at blive opereret.	Godt
	35	Da jeg ikke var [dårlig], fik vi en god snak. Jeg fortalte, at jeg fik alternativ behandling (vitaminer, mineraler, diæt). Læge NN lyttede respektfuldt og gik med til et kompromis med at lave en ny CT-scanning ca. tre måneder senere. Det havde jeg det godt med og har sågar fået blodprocenten op. Jeg motionerer og spiser sundt og har endda været [på ferie].	Virkelig godt
	37	Ambulatoriet var meget lydhøre over for mit ønske om bedøvelse i forbindelse med undersøgelsen. Dejligt.	Godt
	38	Der blev gjort meget ud af at forklare mig, hvad man skulle igennem inden forløbet. Kommunikation med slanger i hals, mave er nærmest lig nul under forløbet, osv. Men der blev givet passende instrukser og henvisninger undervejs. Forløbet som sådan er jeg meget godt tilfreds med. Dog kunne behandlingsmuligheder, hvis der er flere, måske uddybes. Men det er jeg som sådan ikke i stand til at vurdere.	Godt
	40	Personalet gjorde alt, hvad man kunne forvente. Men læge NN?	Godt
	43	Ambulatoriet var svært at finde.	Virkelig godt
	44	Jeg har alt i alt følt mig godt orienteret og behandlet.	Godt
	45	Informationen fra undersøgelsen kunne godt være bedre. Det ville have sparet mig for mange bekymringer.	Godt
	51	Sygeplejersken og de fleste læger var rigtig søde og professionelle. Mere sammenhæng og ikke så mange skiftende læger.	Godt
	52	Meget fin behandling både af læger og sygeplejersker. Det kan knibe lidt med at komme i kontakt med afdelingen over telefon, og sekretærerne virker meget pressede.	Godt
	53	Nedbringe ventetiden eller information om ca. forsinkelsestid.	Godt
	54	Personalet forsøgte efter bedste evne at holde forløbet.	Intet svar
	55	Henvis direkte til andet sygehus. Det er spild af ressourcer, at man skal igennem flere af den samme undersøgelse!	Godt



