

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	417
Besvarelser fra patienter:	248
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

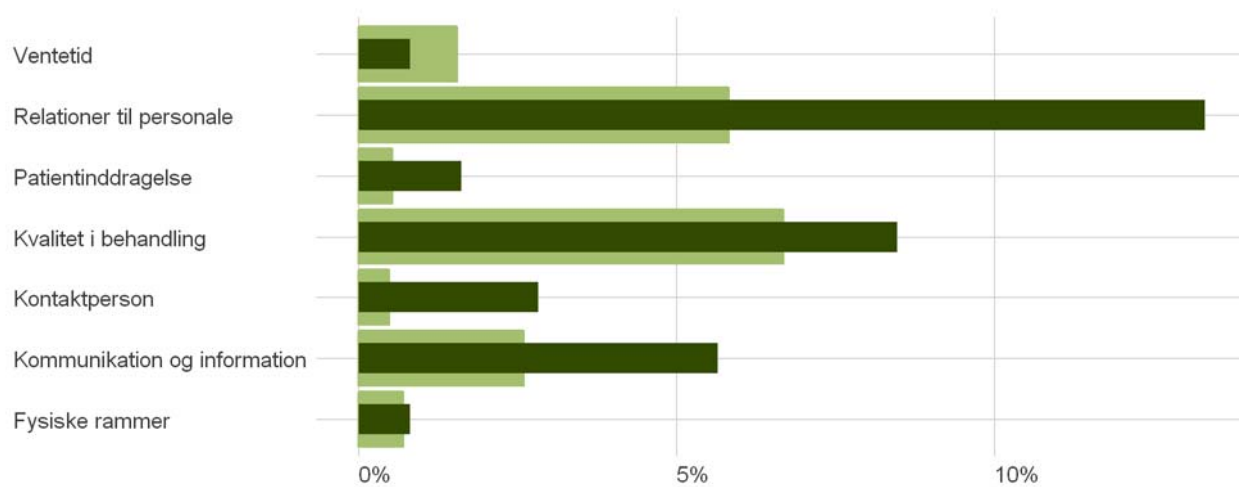
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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




















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - Lab	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Alt er perfekt. Mange tak.	I høj grad
 1	Der var meget kort ventetid, så det var ikke noget at skrive hjem om.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium og Dagafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Var en akut tid. Så en smule ventetid kan forventes.	I høj grad
 14	Der var 30 minutters ventetid til den læge, som på forhånd var tildelt mig. Personalet var dog oplysende og lægen selv undskyldte flere gange. Generelt følte jeg mig fint informeret, og sådanne ting kan jo opstå. I øvrigt har jeg kun ros til den pågældende læge, som var meget imødekommende og grundig.	I høj grad
 16	Yderst tilfreds.	I høj grad
 20	Det var meget fint. Tjekkede ind hos sekretæren og blev derefter mødt af en sygeplejerske, som præsenterede sig inden selve mødet med hende og lægen.	I høj grad
 28	Sygeplejersker og læger har været imødekommende, forstående og ladet mig tale færdig.	I høj grad
 30	Af og til er der lang ventetid. Det vil være rart at blive orienteret om, hvor lang ventetid jeg kan forvente.	I høj grad
 34	Fint, at man blev oplyst om, at der var ventetid og grunden hertil. Der er ikke noget mere dræbende, end bare at sidde og se på et ur og vente.	I høj grad
 50	Venlig modtagelse. Fik skema udleveret, som jeg ikke fik tid til at læse grundigt igennem og udfylde før konsultationen.	I høj grad
 52	Det er forventeligt, og sådan det plejer at være.	I høj grad
 61	Øget fokus på at forsøge, at patienten ses af, om muligt, samme læge ved besøgene.	I høj grad
 63	Kaldesystemet bør fornyes eller opdateres, da de ikke rækker (signalet) ud til parkeringspladsen, hvilket blev oplyst af personalet. Der kan i denne forbindelse opstå misforståelser og ventetid, da patienten ikke får signalet om, at det er vedkommendes tur.	I høj grad
 84	Selvom der var ventetid for lægesamtale, fik jeg lov til at starte på den planlagte [behandling]. Derfor oplevede jeg ikke ventetiden som sådan.	I høj grad
 88	Der er utrolig varmt på afdelingen på en sommerdag... Bedre udluftning så der bliver køligere.	I høj grad
 2	Årsag til øget ventetid var begrundet i, at vedkommende i modtagelsen ikke meddelte sekretæren, at jeg var ankommet, hvorfor denne troede, at jeg var bortblevet.	I meget høj grad
 4	Alt var meget fint, og en lille smule ventetid er vel helt normalt, når man har med mennesker at gøre, ikke? Det eneste er de få parkeringspladser, men det er jo noget helt andet.	I meget høj grad
 7	Bliver altid mødt med et personale, der er inde i deres ting, og man føler sig meget tryk igennem sin sygdom. Kom fra andet sygehus, da der ikke var styr på NOGLE ting og er så positiv og glad ved Århus. Især læge NN.	I meget høj grad
 18	Smilende, smidig modtagelse i receptionen. Personlig, interesseret, kompetent og varm modta-	I meget høj

	gelse af sygeplejersker. Hurtig snak med lægen i øjenhøjde. Jeg føler mig fuldstændig set og taget alvorligt. Tilpas omsorg, jeg er ikke syg, men bare i behandling. Jeg bliver talt til, som om jeg faktisk har en holdning. Der er kun godt at sige om Afdeling V!	grad
21	Oplysninger om parkeringsmuligheder i indkaldelsesbrevet. Jeg endte med at komme for sent, da jeg ikke kunne finde en parkeringsplads tæt på, som jeg plejer. Men da jeg ankom, kom jeg til med det samme, så ingen anmærkninger til ambulatoriet, i stedet stor ros.	I meget høj grad
22	OK.	I meget høj grad
31	Fin modtagelse.	I meget høj grad
33	Altid venligt personale. Er der store forsinkelser, bliver jeg som regel orienteret.	I meget høj grad
39	Jeg synes, afdelingen er særdeles dygtig. Men jeg oplever tit ventetid i afdelingen, det er alt fra 15-45 minutter ventetid, inden man kommer ind til samtale. Sådan har det dog næsten altid været i de [mange] år, jeg har kommet i afdelingen. Men det kunne da være fedt, hvis ventetiden oftere var tættere på 10-15 minutters ventetid. Men generelt synes jeg, at samtlige medarbejdere er venlige og dygtige. Det er rart at komme på afdelingen.	I meget høj grad
41	Det ville være rart med lidt info om, hvor lang ventetid der ca. er til, man kommer ind. Hvis det vides. "Venteværelset", som er gangen, er lidt rodet, når der både kører maskiner med post igennem, sygeplejersker der løber rundt og patienter, der både står og sidder. Men ellers er jeg godt tilfreds.	I meget høj grad
42	Jeg blev kørt væk fra stuen og lå og ventede på gangen, indtil læger og sygeplejersker var færdige med deres pauser. Det virkede, for mig, ret underligt.	I meget høj grad
47	Sad ikke længe og blev mødt af meget venligt personale. Rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
58	Jeg var der kun lige til tiden, og ventede kun fem minutter, så ingen alarm.	I meget høj grad
59	Det var en forventet "ventetid", idet medicinen som skal indsprøjtes skal emulgere.	I meget høj grad
65	Der et dygtigt hold af medarbejdere på afdelingen.	I meget høj grad
27	Der blev ikke informeret, om der var ventetid, men der har også [tidligere] været mere ventetid.	I nogen grad
32	Venlig og imødekommende betjening af en ældre dame (sekretær).	I nogen grad
35	Det er svært at skulle bruge så meget tid på at vente. Selvom man har den første tid, kan man vente over en time.	I nogen grad
44	Samme læge hver gang vil give mere værdi.	I nogen grad
72	Jeg var første patient den dag. Lægerne ,som havde konsultation ved siden af hinanden, kom ca. ti minutter for sent og skulle da først konferere med hinanden. I yderligere [nogle minutter] før, at jeg kunne komme til. Hvis man har tid som den første, må man forvente, at de er klar på det angivne tidspunkt.	I nogen grad
70	Har været på ambulatoriet flere gange med meget lang ventetid hver gang. Oplever, at sekretæren ved ankomst lyver om, hvor mange, der er foran en, for at folk ikke bliver sure.	I ringe grad
77	Læs venligst journalen igennem [] før modtagelse.	I ringe grad
57	En time og 10 minutters ventetid for at komme ind er at spilde folks tid.	Slet ikke
54	På mig virker det som om, at modtagelsen ville virke bedre, såfremt receptionen var bedre bemandet. Personen der bemande receptionen, oplever jeg ofte, (jeg har relativt ofte været i afdelingen), må forlade sin post for at konferere med det øvrige personale. Som patient står	Ved ikke

man så der foran receptionen og venter, og ved ikke rigtig, hvad man skal stille op med sig selv. Nogle står og tripper og ved ikke, om det er ok at sætte sig hen på ventestolene og evt. lægge jakken. Man kan også stå og blive nervøs omkring, hvorvidt man nu når at blive tjekket ind i tide, eller om de således skulle springe ens navn over. Når først man er registreret som fremmødt, er ventetid betydelig nemmere at håndtere, synes jeg. Jeg møder op i forventning om, at der kan være kortere ventetid (optil 15-30 minutter). Sådan tænker jeg, at det nødvendigvis må være, når man har med mennesker at gøre. Har et andet menneske brug for mere tid til at tale med lægen, venter jeg gerne.

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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



ID	Kommentarer - Lab	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Ok. Jeg mangler lidt forklaring om undersøgelsen. Hvad skal jeg før og efter? Jeg fik kun kort svar, "du skal snakke med lægen". Måske det er ok.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium og Dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Jeg manglede ikke information, idet det var sjette gang, jeg var til kontrol. Jeg er til kontrol en gang om året.	I høj grad
28	Der manglede for mig ikke information.	I høj grad
17	Mangler bestemt ikke information.	I meget høj grad
20	Jeg har ikke manglet information. Jeg har haft min sygdom i mange år og har min faste gang og læge på hospitalet. Ved derfor godt, hvad der skal ske fra gang til gang.	I meget høj grad
21	Det eneste, der undrede mig, var at jeg overhovedet var blevet indkaldt til møde på ambulatoriet. Det kunne være klaret med et telefonopkald. Men det blev vi også enige om at jeg skulle overgå til fremover, indtil der evt. måtte komme aktivitet i min sygdom igen.	I meget høj grad
40	Jeg fik blandt andet ikke at vide, at jeg har mulighed for at henvende mig indtil 24 timer efter. Det var hende jeg havde med, der spurgte om det.	I meget høj grad
42	Jeg synes ikke, at jeg var blevet informeret om, at mine sygdomssymptomer ville ændre sig efter kikkertundersøgelsen.	I meget høj grad
53	Det var en behandling jeg får [med et fast interval]. Personalet er altid meget imødekommende.	I meget høj grad
64	Det virkede som om, at der ikke var tid nok til at sætte sig ind i mit sygeforløb inden mit ambulante besøg. Jeg vil da håbe, at lægen, der skal snakke med patienterne, har tid til at læse op på patientens sygehistorie, inden han/hun skal snakke med patienten. Det skal siges, at det var en super læge, jeg var inde hos, og han gav sig tid til mig, da jeg var der. JEG manglede intet information inden mit besøg, men ovenstående er for at slå et slag for, at man som patient godt kan mærke, at der stilles krav til personalet, høje krav, og fornemmer også, at der ikke er nok tid. Sødt personale, der virkelig brænder for deres arbejde, lad dem ikke brænde ud!	I meget høj grad
82	Jeg fik ingen information om den diagnose, jeg fik stillet, andet end at det kunne behandles med den medicin, jeg nu får. Ingen forklaring af virkning, bivirkning, årsager til sygdom, konsekvenser, muligt forløb som kronisk syg eller relevant personale at kontakte. Nu har jeg selv søgt information om sygdommen, og jeg undrer mig over, at der ikke er blevet forklaret mere ind til det gængse sygdomsforløb og årsagssammenhænge - heriblandt også diætstyring.	I meget høj grad
89	Jeg har aldrig fået svar på mulighederne om at blive henvist til udenlandsk sygehusvæsen. Får hver gang bare af vide, at det ved han ikke noget om.	I meget høj grad
8	Manglende information omkring hvilke undersøgelser, der sættes i gang, hvad der undersøges for og hvorfor. Dette gælder både før og på selve undersøgelsesdagen.	I nogen grad
27	Jeg syntes godt, der kunne have været mere information. Det plejer der at være	I nogen grad

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 88 | Har været til et utal af undersøgelser på denne afdeling, været ved syv til otte forskellige læger, og forrige gang var det en læge, som slet ikke havde sat sig ind i mit behandlings forløb. Og blev overfuset i sådan en grad, at jeg forlangte en ny tid ved en læge, jeg har været ved for to til tre år siden på samme afdeling, og lægen har henvist mig til Marselisborg hospital med mistanke om [sygdom] og kikkertundersøgelse af mavesæk og biopsier. Så af læge NN får man en ordentlig udredning, og læge NN er god til at forklare sig, og er god til at høre, hvad symptomer man har for at få udredning for evt. [sygdom], da jeg har alle symptomer []. Så jeg er glad for, at jeg bliver undersøgt. | I nogen grad |
| ✎ 81 | Behandlingen blev afsluttet, men der var ingen viden omkring, hvad der fremover skal ske med hensyn til opfølgning på den tarmkræft, herunder specielt bivirkningerne ved den kemobehandling jeg har modtaget, og som egentlig var årsag til denne behandling. | I ringe grad |
| ✎ 4 | Min læge spurgte, om jeg havde haft problemer med maven og diare, og det har jeg. Hun mente, at jeg måske havde en galdesten og sendte mig til flere blodprøver. Resultatet fra dette har jeg ikke fået svar på. Men jeg har fået svar på blodprøver og knogleskanning. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 57 | Dårlig information. Lægerne snakkede ikke med de syge, de snakker til dem! Man bliver ikke taget seriøst. Det er respektløst. | Slet ikke |

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lab	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Jeg aftalte klart med lægen, at jeg skulle have taget blodprøver i [det nye år], og at han derefter ville ringe til mig med svarene i [ugen efter]. Dagen efter [aftalen] fik jeg en indkaldelse i e-boks, at jeg skulle have taget blodprøver om en uge, og at der ville blive ringet med svar om to uger. Jeg ringede til afdelingen og fik at vide, at det selvfølgelig var en fejl. Jeg fortalte dem, at jeg ville gøre, som jeg havde aftalt med lægen. Dagen efter fik jeg et nyt brev i e-boks, med de korrekte og aftalte oplysninger.	Ja
2	Jeg fik en øm og hævet hånd, fordi man ramte forkert med nålen.	Ja
ID	Kommentarer - Ambulatorium og Dagafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8	[Undersøgelse] blev ikke gennemført pga. smerter. Jeg havde forinden informeret omkring mine tidligere erfaringer med dette. Først derefter blev jeg tilbudt [undersøgelse] i fuld narkose. Jeg er klar over, at det [] sjældent sker, at [undersøgelsen] ikke bliver gennemført. Jeg mener, at fejlen består i, at der ikke lyttes til patienten. Havde man valgt at give mig [undersøgelsen] i fuld narkose til at starte med, havde man sparet både systemets ressourcer og min tid, og have givet mig en ubehagelig oplevelse mindre. Jeg oplever det generelt som et problem, at der ikke lyttes.	Ja
29	Først besøg med en læge, som udskrev medicintabletter til mig. Men han glemte at notere, og jeg fik næste gang at [vide], at jeg mangler D-vitaminer.	Ja
30	Jeg fik ikke materialet til [prøven] med. Det er første gang, det er sket, og jeg hentede den bare efterfølgende. Ikke noget problem.	Ja
37	Igangsat behandling af én læge blev, pr. brev efter lukketid i ambulatoriet, afbrudt af anden læge [i løbet af weekenden]. Jeg vidste derfor ikke, om jeg skulle fortsætte behandlingen over weekenden eller årsagen til afbrydelsen. Jeg ringede til sengeafsnittet, der ikke kunne hjælpe.	Ja
38	Min recept til mine tabletter nåede ikke frem til apoteket, men efter en telefonsamtale blev det ordnet.	Ja
43	En lægesamtale gik galt, og lægen viste ikke sin tilstedeværelse omkring min nyfundne sygdom. Lyttede ikke korrekt og skrev ikke noter til senere journalførelse, hvilket betød forkert journalnotat, da jeg læste den igennem et par uger efter. Meget uheldigt.	Ja
45	Den første gang [i slutning af] 2014 på andet sygehus, sendte de mig hjem igen. Herefter jævnlige undersøgelser og indlæggelse på Nørrebrogade og Tage Hansensgade. De kunne ikke finde ud af, hvad der var galt. Efter en masse undersøgelser fandt man ud af, at jeg er allergisk overfor [drik], og samtidig oplyste man mig her, at det var ganske normalt for visse befolkningsgrupper, []. Man har beklaget overfor mig, at det tog så lang tid og, at man burde have fundet ud af det på et meget tidligere tidspunkt. Så havde sundhedssektoren og jeg undgået megen spildt tid.	Ja
50	Patient fik ikke set e-Boks-meddelelse i tide. Finder dette system problematisk, og det må medføre at mange ikke kommer til aftalt tid, da de ikke har set indkaldelsen. Gå tilbage til brevmeddelelse.	Ja
62	Der var ingen fejl fra personalets side, men det softwarebaserede bookingsystem virkede igen ikke.	Ja
67	Glemte bestilling af ny tid ved samtale om []allergi.	Ja
74	Mangel på viden om min sygdom, anbefalede indgreb med stor risiko.	Ja

-  77 Aftalte med læge og sekretær en telefonkonsultation efter et halvt år, men fik nogle dage senere en ny melding fra hospitalet om ny undersøgelse? Ja
-  88 Der er nogen af lægerne, der ikke sætter sig ind i sygdomsforløbet. Ja

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - Lab	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg synes, det er en fornøjelse at komme på Afdeling V og dejligt, at der er kendte ansigter, selvom jeg er kommet på afdelingen i [mange] år :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	De er til stede og synlige. Det er godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Da jeg skulle hjem, var der ingen, der havde tid til at følge mig ned til udgangen (jeg går dårligt pga. []). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Personalet er meget godt, synes jeg. Dygtige og ansvarlige. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium og Dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg vil sige, at I passer godt til mig og er jer meget taknemmelig.	I høj grad
23	Det ville være rart, hvis man ikke fik information fra sygeplejersker på gangen, hvor der sidder mange patienter. De burde have et rum til den slags. Jeg synes det er uværdigt, at andre kan høre det, der bliver sagt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Det er så... irriterende, at jeg skal huske at få udfyldt en køreseddel hver gang. Kunne man ikke snart, finde en nemmere løsning på det system. For [nogle år] siden skrev jeg til regionen, men intet er ændret. Man må kunne finde en metode, så man kun behøvede at skrive en mail til kørselskontoret. Kørselskontoret kunne så selv finde ud af, om de havde brug for bekræftelse og, i så fald, selv rette henvendelse til den relevante afdeling. Når man er syg, og har været til samtale er der tusind andre ting, der er vigtigere i ens hoved, og jeg glemmer ofte at få lavet skemaet. Så skal jeg til at kontakte afdelingen, som så skal sende skemaet til mig, hvorefter jeg skal sende det til kørselskontoret. Systemet er lavet, så det passer til regionens behov, men man har lige glemt, at det ville være passende, at man lavede det, så det passede patientens behov. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
26	Jeg blev først informeret om, at jeg efter min [biopsi] på Aarhus Universitetshospital skulle blive på sygehuset i 24 timer efter. Jeg havde ingenting med fordi jeg efter min [biopsi] på andet sygehus, kunne tage hjem efter de obligatoriske [få] timer. Så informationen om, at hvis man har over en halv time hjem, skal overnatte, bør stå på indkaldelsesbrevet, så man er forberedt. [Kommunikation og information]	I høj grad
33	Jeg kunne godt tænke mig, at jeg allerede ved mødet med receptionisten/sekretæren, får oplyst, hvilken læge jeg skal ind til. Jeg har i flere år været tilknyttet samme læge, og pludselig er det forskellige. Alle dygtige læger, men det har da skabt lidt utryghed for mig. Jeg vil da i det mindste være forberedt, hvis jeg på forhånd ved, hvem, der sidder på den anden side af døren :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Jeg er stort set tilfreds, indtil videre.	I høj grad

- ✎ 41 Jeg har en god læge i øjeblikket. Jeg håber, jeg kan blive ved med at gå hos ham. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 49 Mangler et kontaktsted i weekenden, hvis der opstår problemer. Jeg var til vagtlægen med helvedesild, og vi var i tvivl omkring den medicin, jeg fik. Vagtlægen ringede til [en anden ansat] på Aarhus Universitetshospital, men han vidste ikke noget og kunne ikke hjælpe os. Så jeg måtte springe min medicin over og vente til mandag med at få fat på Afdeling V. I høj grad
[Kommunikation og information]
- ✎ 51 Jeg er blevet taget vel imod. Blevet behandlet venligt og godt. Tak for det. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 53 Personalet er altid venlige, glade, imødekommende, varme og personlige. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 54 Jeg er kommet med jævne mellemrum, i ambulatoriet, siden []. Jeg oplever altid personalet som meget omsorgsfulde, serviceminded og informative. De behandlende læger virker noget mere distancerede og kortfattede. Men alt i alt en god og tryk behandling gennem hele forløbet. Og jeg ved med bestemthed, at såfremt der opstår uregelmæssigheder, uden for planlagte undersøgelser/kontroller, så kan jeg trygt kontakte dem pr. telefon. Så finder de et svar på min forespørgsel inden for kort tid. Det betyder rigtig meget. Ideelt set kunne det være yderst hensigtsmæssigt, såfremt der var en rådgiver til rådighed. Når man diagnosticeres med en alvorlig og kronisk sygdom, er det ofte meget indgribende i forhold til en persons livsbetingelser, fysisk, psykisk, socialt og ikke mindst arbejdsmæssigt. Jeg tror, at en patient vil have betydeligt bedre betingelser for, at forstå sin nye situation og administrere sig selv bedre efterfølgende, såfremt der var en rådgiver tilgængelig, der kunne hjælpe med at sortere og samle trådene. I høj grad
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]
- ✎ 55 Det er meget betryggende, at man altid kan kontakte ambulatoriet ved forværring og/eller forandringer i tilstand. I høj grad
[Kommunikation og information]
- ✎ 63 Superdejligt, at det var den samme læge, der var tilknyttet mit forløb. Da vedkommende kendte mig og mit sygdomsforløb, så jeg ikke skulle forklare tingene flere gange. Samtidig brugte han min erfaring med sygdommen og medicinen. Når jeg har taget kontakt til afdelingen i forbindelse med forværring af min sygdom, har de reageret og handlet på det med det samme, enten telefonisk eller fundet tid i kalenderen til mig samme dag eller en af de følgende dage, hvilket har givet tryk og stor tilfredshed. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 68 Personalet er altid flinke og smilende, men jeg kunne godt tænke mig, at det var én og samme person, jeg var tilknyttet, hver gang jeg skal til samtale. I høj grad
[Kontaktperson]
- ✎ 73 Jeg får altid en god service på ambulatoriet. Personalet er smilende og venlige. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 76 Det ville være dejligt, hvis det ikke var forskellige læger, jeg mødte hver gang. I høj grad
[Kontaktperson]
- ✎ 85 Selvom jeg møder forskellige fagpersoner føler jeg, at personalet har sat sig ind i mit forløb og sygdom. Jeg har en klar fornemmelse af at få en professionel og kompetent behandling. I høj grad
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 10 Jeg kontaktede stikambulatoriet, da jeg skulle have [en tandoperation] dagen før planlagt vaccination. En læge skrev tilbage til mig, at jeg så burde vente 14 dage med næste vaccination, og det var fint. I meget høj grad
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 17 Jeg har været i behandling for [min sygdom i flere år] og er fantastisk godt tilfreds med den behandling, jeg får på Afdeling V ambulatoriet, Aarhus Universitetshospital. Jeg blev først diagnosticeret efter at have gået med en ubehandlet [sygdom] i [adskillige] år på arbejdsmarkedet. Det var virkelig hårdt, når jeg tænker tilbage på det (hvad jeg sjældent gør). Efter jeg er kommet i behandling, er jeg blevet fuldstændig symptomfri, og jeg arbejder stadig fuldtid [] med et kæmpe overskud af kræfter. I meget høj grad

- [Kvalitet i behandling]
- 18 Personalet viser stor forståelse for, at jeg ikke er så fleksibel med hensyn til mødetider. De har indtil nu altid fundet en tid, som passer til mig. De har tillid til, at jeg har gode grunde til min manglende fleksibilitet (jeg er underviser, så hvis jeg skal flytte timer, involverer det en hel bunke andre mennesker). Der er altid omsorgsfuldhed, når der er brug for det, og kølig professionalisme, når der er brug for det. Afdelingen har været fleksibel og hurtig, når der har været brug for det. Jeg er meget imponeret af Afdeling V. Afdelingen emmer af kompetence og imødekommende venlighed.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 21 Jeg har tidligere været involveret i et medicinsk forsøg, da følte jeg mig virkelig godt behandlet. Jeg kan ikke fremhæve noget fra de senere år, da der heldigvis har været stilstand i min sygdom, så det har været meget lidt kontakt jeg har haft. I meget høj grad
- 25 De ikke alene afdækkede min sygdom [], men de gav mig også kostråd, der forbedrede min livskvalitet betydeligt. Afgørende var det også, at jeg blev sendt videre til anden afdeling, hvor jeg i tide fik en ny []!
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 27 Jeg er alt i alt tilfreds, men jeg kunne somme tider godt have fået flere informationer.
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 30 Jeg føler mig altid velkommen og møder en meget positiv indstilling, både fra overlæger og sygeplejersker.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 36 Læge NN var super empatisk og sympatisk. Det var en hjælp til mig i min helt særlige situation, der også var krisepræget. Står dog tilbage med massiv diarre og stor træthed, og føler mig lidt overladt til mig selv. "Spis og husk at vær glad" er åbenbart den behandling, der tilbydes til colon irritable. Her savnes en INTEGRATIV TILGANG! Læge NN gjorde, hvad hun kunne.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 46 Jeg er godt tilfreds. I meget høj grad
- 56 Fantastiske mennesker, som er med til at skabe et godt miljø på afdelingen. Høj faglighed, smil og imødekommende.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 62 Jeg vil gerne rose ambulatoriet for sin altid imødekommende og tjenstvillige facon. Jeg har kun positive ting at sige om ambulatoriet, dets ansatte og forholdene generelt. Bookingsystemet virkede igen ikke. Det er utrolig ofte, at dette produkt ikke virker. Jeg har tidligere oplevet, at det tog ca. 15 minutter at booke en aftale pga. enorm lang responstid i produktet. Jeg har oplevet ventetid og at personalet må spille tid på dette produkt, fordi opgaverne ikke kan gennemføres/afsluttes med det samme, mange gange. Jeg tror, at hvis dette produkt, vel gennem et nyt udbud, vil blive erstattet af et andet, vil det kunne skabe glæde hos mange, både kunder såvel som personale. I forbindelse med betaling for parkering vil jeg fremhæve, at det tager umådelig lang tid at betale med betalingskort. Ofte er der kø alene pga. den lange proces. Det ville være en stor fordel for mange, om tiden blev bragt i overensstemmelse med tiden i andre betalings-situationer.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 79 Hele forløbet var fantastisk. Tak. I meget høj grad
- 80 Selvom jeg ikke husker det som, at der var en enkel person, der havde særligt ansvar for mit forløb (det var der måske alligevel?), så var jeg yderst tilfreds med den måde, jeg blev modtaget på, og med den grad af forberedelse som der lod til at være blevet lagt i min samtale.
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 19 Som patient med flere alvorlige sygdomme er det vanskeligt for mig (og personalet) at koordinere behandlingen på flere sygehuse, afdelinger og ambulatorier. Dette er selvfølgelig et strukturelt problem, som ikke kan løses inden for rammerne af det enkelte ambulatorium.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 34 Det ville være så dejligt, hvis man kom til den samme læge hver gang. I nogen grad

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
44	Samme læge hver gang ville give kontinuitet og øge kvalitet/værdi af besøgene. [Kontaktperson]	I nogen grad
81	Ville være rart, hvis lægen var bedre forberedt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
84	Fik lavet en prøve [bestemt type prøve] uden efterfølgende lægesamtale. Planen var, at såfremt der var tegn på sygdomsudbrud skulle der følges op på dette (jeg ville blive kontaktet). Dette skete desværre ikke, ingen fulgte op på prøvesvar, og der var desværre tegn på sygdomsudbrud. [Kommunikation og information]	I nogen grad
86	Jeg synes, det er vigtigt, at ambulatoriet tilstræber, at patienterne får den læge, som ønskes. Det er ligeledes af stor interesse, at ventetiden er minimal. [Ventetid, Patientinddragelse]	I nogen grad
88	Ikke så mange forskellige læger. [Kontaktperson]	I nogen grad
1	Efter [flere] års udregning, kunne det have været rart at have samme læge i HELE forløbet. Der blev først koblet en fast læge på ved mine sidste to besøg efter at have været ved mange forskellige læger. Udover den faste læge der blev sat på min sag til sidst, kendte ingen af de mange andre læger min situation, hvilket var ret frustrerende og utilstrækkeligt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
4	Nogle gange svært at få resultatet af prøver. Man får at vide, at man vil blive ringet op af sin læge en bestemt dag, så jeg går trofast med telefonen i hånden hele dagen uden nogen opringing. Den sygeplejerske, der tager telefonen må ikke svare på spørgsmålet. Det er lidt dumt. Så det har endnu ikke lykkedes mig at få svar, heller ikke på e-boks. [Kommunikation og information]	I ringe grad
60	Det ville betyde MEGET at have den samme læge hver gang, når man har en kronisk sygdom. Det ville give mig tryghed til at turde sige, hvordan jeg egentlig har det og turde stille spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
61	Jeg ville enten gerne have været set af den læge, der foretog den undersøgelse, som jeg kom til svar på. Alternativt svar ved den overlæge, som jeg ellers forsøger at gå fast ved i ambulatoriet. I stedet blev jeg set af en helt tredje læge. Det forstod jeg ikke baggrunden for. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
64	God dialog med lægen og sygeplejerske. De er professionelle. De tog sig tid til at svare på mine spørgsmål, selvom jeg fornemmede, at de havde travlt, og var trætte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
66	Der opstår umiddelbar mange misforståelser vedrørende de såkaldte 'indkaldelser' til ambulatoriet. Jeg har personligt udeblevet fra ambulatoriets undersøgelser, hvor jeg ikke har fået disse e-mails, som bliver sendt til min e-boks. Det har været meget forvirrende og fortvivlende, når man er i et sygdomsforløb. Så skal de mindste ting bare gerne virke, så jeg og andre ikke føler, at det er vores skyld, at vi udebliver. Jeg har oplevet, at jeg henvender mig ansigt til ansigt med personalet på ambulatoriet mht. indkaldelserne, hvor jeg har følt mig dårligt tilpas, fordi jeg har måtte undskylde for MIN opførsel. Der er nogle autoritetsproblemer på ambulatoriet og generelt på (universitets)hospitalet, som jeg ikke bryder mig om. Jeg er meget tilfreds med selve personalet under min behandling og evt. undersøgelse, men formaliteterne i forhold til indkaldelser, planlægning og tidspunkter virker meget overflødig for personalet. Men disse "små" formaliteter er præcis dét, som tynger de syge, som kommer der af én grund, nemlig at blive raske. Så mener jeg ikke, at vi skal tænke vitterligt over, om indkaldelsen er rigtig, forkert eller overhovedet sendt ud. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
89	Det de kunne gøre bedre er IKKE at glemme sine patienter, følge noget mere og bedre op på patienten, samt gennemlæse patientens journal inden en samtale, så lægen ikke blander flere patienter sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Én bestemt læge har ligesom taget ansvar for det overordnede forløb, selvom en anden læge	Ikke relevant

	ikke synes der var grund til yderligere undersøgelse, da han ikke synes, det jeg sagde gav mening. Jeg er meget glad for, at denne anden læge har hjulpet. [Relationer til personale/Pleje]	for mig
✎ 11	Til besøg i ambulatoriet får jeg altid besked om, at jeg skal ringe ved det mindste, men det er sjældent, at man får noget ud af at ringe. De tager det ikke alvorligt, og man kan slet ikke komme til at tale med sin egen læge. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 20	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Ikke relevant for mig
✎ 90	Spørgsmålene er ikke relevant for mig, da jeg kom pga. en stikskade.	Ikke relevant for mig
✎ 8	V ambulatoriets sygeplejersker er som regel altid søde, smilende og imødekommende. Man kan mærke, at de gør deres bedste og er dygtige. Når det halter så oplever jeg, at det handler om, at tiden er knap og opgaverne mange. Lægerne på V ambulatoriet oplever jeg lige så; venlige og dygtige. Dog oplever jeg, at man lytter mindre end man burde, og det er alt alt for sparsomt med inddragelsen i forløbet. Dvs. information i forhold til, hvilke undersøgelser der igangsættes og hvorfor. Desuden går vigtige informationer (f.eks. nye symptomer) og oplevelsen af et sammenhængende forløb tabt, når man møder en ny læge, hver gang man har tid til lægesamtale på V ambulatoriet. Det kunne gøres bedre. For oplevelsen og inddragelsens skyld. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
✎ 78	Det ville være dejligt, hvis ambulatoriet kunne samtale bedre med de andre afdelinger i sygehusvæsenet. Så man f.eks. kunne undgå dobbeltbookinger. Og så er det vigtigt, at lægen overholder telefonsamtaler. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 82	At have én ansvarlig at gå til, som samler sammen og tager sig tid til at forklare, ville gøre oplevelsen enormt meget bedre. Jeg har haft kontakt med i hvert fald 12 forskellige mennesker, foruden egen privatpraktiserende læge. Ingen har taget ansvar for mit forløb, og jeg har ikke mødt den læge, som har ordineret mig min behandling. Jeg talte kun med hende over telefon, og der er ikke blevet fulgt op på hverken diagnose eller behandling siden. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 83	Det er frustrerende at komme til kontrol hos en ny læge, hver gang man har en tid. Den nye læge kender mig ikke og skal til at sætte sig ind i sygehistorien helt fra bunden, hvilket er spild af lægens og patientens ressourcer og tid. Derudover er lægen ofte så presset i forvejen, at han/hun ikke har tid til at læse patientens journal helt fra starten, og så kalder de patienten ind til konsultationen uden at være forberedte på patientens anamnese. Det er så uprofessionelt og ikke fair over for patienten. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 87	Jeg synes i den grad, at der er behov for at se den samme læge fra gang til gang. Jeg har været gennem et langt forløb []. I den periode har jeg haft [mange] konsultationer udgjort af en sygeplejerske og ti forskellige læger! På ingen måde optimalt. Jeg kan ikke lade være med at tænke, om de diagnoser jeg har fået stillet kunne have været diagnosticeret noget før. Jeg er endnu ikke færdig i forløbet. Og er efterhånden så træt af at skulle fortælle mit forløb, (næsten) hver gang jeg møder op! De forskellige læger har desuden forskelligt fokus, hvilket også kan være en fordel. Men for mit vedkommende har det betydet, at de samme undersøgelser er blevet udført igen. Pyha håber og beder til, at man kunne få EN læge tilknyttet. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 3	Både afdeling på andet sygehus og afdelingen i Aarhus har virkelig hjulpet mig [i forbindelse med min kræftsygdom]. Ros til dem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 12	Supergodt sygehus.	Uoplyst
✎ 15	Det er åbenbart umuligt at få en passende tid på fredage først på dagen!	Uoplyst
✎ 32	At der ikke skiftes sygeplejerske fra gang til gang. Det virker ikke godt, og det må kunne løses. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- | | | |
|------|---|----------|
| ✎ 37 | Mere helstøbt forløb. Evt. samme behandler (en primærbehandler), som i andre afdelinger. Bedre kommunikation mellem læger. Mindre udrednings- og ventetid. Jeg ventede flere måneder. Bedre udredning.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 48 | Jeg og min datter NN fik ikke noget relevant ud af den læge, vi talte med. Jeg kan ikke sidde eller stå. Jeg fik en briks at ligge mig på. Jeg har været inde og ude af mange sygehuse. Hjælpe mig er der ingen læger i Danmark der kan. Det går dårligt med min mave. Kan ikke spise. Hjælp mig. | Uoplyst |
| ✎ 71 | Personalet var meget, meget venlig. Jeg talte med lægen i meget kort tid, og det, jeg fik at vide, kunne jeg lige så godt have fået at vide via telefon. Jeg synes, det er spild af min tid, hvor jeg skal tage fri fra arbejde for at skulle tage ind på sygehus for opfølgning, som man kunne klare via telefon. Jeg ved ikke, om det har med produktionstal at gøre, men jeg synes, det er ærgerligt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 75 | Der skete en fejl, hvor mine svar fra en blodprøve ikke blev sendt som lovet. Jeg måtte selv rykke efter 14 dage.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 31 | Altid venligt personale.
[Relationer til personale/Pleje] | Ved ikke |
| ✎ 69 | Jeg oplever generelt, at jeg taler med forskellige læger næsten hver gang. [Lille] kendskab til mit sygdomsforløb. Jeg føler mig ikke hørt, de gange jeg virkelig har følt mig syg. Jeg er aldrig blevet informeret om min sygdom, men erfarer selv løbende mere information om min sygdom. Først inden for det sidste halvandet år [har jeg følt], at jeg ved, hvad det her går ud på.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Ved ikke |

