

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

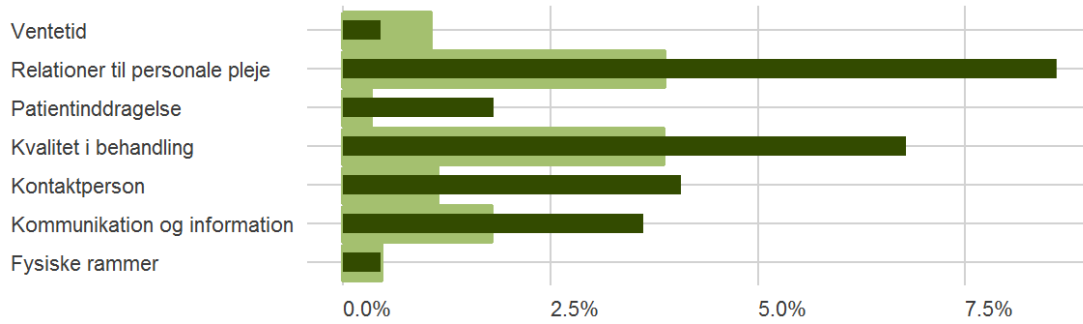
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Ambulatorium og Dagafsnit, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
26 Jeg kan kun give jer de bedste anbefalinger.	Uoplyst
12 Den bedste afdeling/ambulatorie jeg har gået hos. Vil specielt fremhæve sygeplejerskerne, som alle er super søde, kompetente og i godt humør. En meget negativ oplevelse var ved telefonisk samtale med en læge, der skulle give svar på en blodprøve, efter jeg tre uger i træk havde henvendt mig, da jeg var dårlig, svimmel og havde muskelsmerter. Lægen afviste blankt min bekymring for, at jeg havde for lavt niveau af jern, trods jeg sagde anden læge havde sagt den ikke måtte ligge på grænsen. Jeg måtte så vente til næste besøg på afdelingen, hvor anden læge som det første ordinerede jerninfusioner. Det er sgu ikke godt nok, han "gad" simpelthen ikke kigge i min journal og svarede på mine blodprøver ud fra en generel vurdering af grænseværdier på blodprøve. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
41 Forundersøgelsen var ikke så afklarende eller beroligende. Selve kolostopien gjorde ondt, men lægen var meget rolig og kompetent og havde tid til en samtale bagefter. Her skulle bivirkninger ved medicinen nok have være drøftet, så jeg ikke blev så frustreret over, hvor dårligt jeg fik det. Evt. også information om at ikke alle kan springe ud af sengen og på arbejde dagen efter (som informationsmaterialet lægger op til). Dejligt med en sød [] sygeplejerske, der kom med lidt mad og saft. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
42 Det giver stor tryghed at være tilknyttet læge NN, da læge NN virker faglig kompetent og meget empatisk. Der har ved to konsultationer været en anden læge vi har talt med. Første gang var kort tid efter udskrivelsen og med en læge der ikke havde sat sig ind i min journal. Denne konsultation kunne vi ikke bruge til så meget. Men anden gang [], tre uger efter udskrivelsen, hvor det var med en tredje læge, der havde sat sig rigtig godt ind i mit sygdomsforløb, og spurgte grundigt	I høj grad

	ind til hvordan det gik og tog de relevante justeringer i bl.a. medicinen. Det var en rigtig god oplevelse, da lægen også var faglig kompetent og meget empatisk. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	
50	De er bare altid forberedte og klar til at tage imod. Altid hjælpsomme og lyttende. De er så dygtige der ikke at glemme :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
19	Dejligt med samme læge ved kontrol. Personalet er åbent for at finde datoer og tidspunkter der passer ind i min hverdag. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I høj grad
34	Færre lægeskift. Flere sygeplejersker. Kontaktperson, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
15	V ambulatoriet er et ambulatorie hvor patienterne er gengangere gennem år, og personalet er meget dedikerede til deres arbejde, hvilket kendetegner dem på en meget positiv måde. Igennem årene har jeg haft den samme læge, hvilket er utrolig positivt. Men det kunne være fint om det også havde været den samme sygeplejerske, hvilket godt kan være svært ved f.eks. personaleudskiftning. En meget positiv oplevelse for tre år siden: Jeg skulle op og have svar på en række undersøgelser og den forestående behandling. På vejen til Århus kørte vi galt [], ikke noget alvorligt, men vi blev forsinkede. Jeg ringede til V ambulatoriet og forklarede dem situationen, og da vi kom dertil, [] var ALLE informeret om hvad der var sket, og spurgte om hvordan vi havde det og om der var noget de kunne gøre. MEGET positivt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
46	Det er rigtig godt at dem som har med en at gøre ved, hvor man er i sygdommen, og ca. hvordan man har det med det hele :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
1	Jeg kunne godt tænke mig mulighed for at komme på ambulatoriet efter almindelig arbejdstid.	I høj grad
10	Lægen havde ringet med svar uden at få fat i mig. Det kunne have været rart, hvis han havde prøvet en gang mere. Desuden var jeg ikke blevet oplyst om, hvornår på dagen han ca. ville ringe. Det er frustrerende at gå glip af prøvesvar, når man først kan få svarene igen 14 dage senere. Kommunikation og information,	Uoplyst
16	Utroligt lang ventetid på undersøgelser. Har [bestemt lidelse], men er under udredning for andre symptomer. Forløbet er meget langtrukket. Ventede otte uger på omtalte undersøgelse og yderligere syv til otte uger på at få svar (har ikke fået svar endnu). Meget frustrerende når man har det dårligt og ikke ved hvorfor! Jeg vil gerne fremhæve den mandlige sygeplejerske, der var på stuen før og efter undersøgelse-	I ringe grad

- sen. Meget hjælpsom, sympatisk, smilende og forfriskende humor.
Relationer til personale/Pleje, Ventetid,
- 45 Det ville være særdeles ønskeligt, at man ved første besøg efter at have fået en diagnose kom til en erfaren læge, som kunne give en fyldestgørende information om sygdommen. Det ville også være ønskeligt, så vidt muligt, at komme til den samme læge ved hvert besøg, så man ikke hver gang skal forklare. Især hvis pågældende læge kun har skimmet journalen. Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 25 Jeg har ved næsten hvert besøg haft forskellige læger, der havde hver sin mening om, hvorvidt jeg skulle fortsætte eller stoppe min behandling på sygehuset. Da jeg var indlagt på Skejby havde jeg primært to læger, jeg snakkede med. Dette gjorde det mere overskueligt og rart at komme. Derudover synes jeg, at det ville være en god ide, hvis lægerne havde en samlet holdning til, hvordan patientens forløb skulle fortsætte. Jeg møder f.eks. forskellige holdninger næsten hver gang, jeg er på sygehuset. Det varierer fra læge til læge, og det forvirrer mig som patient, der i høj grad er med til at tage beslutningerne. Kontaktperson, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 39 For mig er det vigtigt, at jeg er tilknyttet samme læge. At der kommer mere fokus på støtte og guidning når ens sygdom ikke decideret er i udbrud. At tænke krop, sind og sjæl som en helhed. Jeg vurderer, at der blandt lægerne/forskerne umiddelbart foreligger en større interesse i først at hjælpe når sygdommen er i udbrud (fremskreden) hvorved lægerne opnår hurtigere og tydeligere positive resultater hos patienterne? Hvilket jeg finder, at fokus er på gode resultater fremfor på mennesket i sin helhed. Mit ønske er at få udarbejdet en individuel forebyggende helhedstænkende handlingsplan, hvor vi (patient, læge og andre relevante fagpersoner) i et fællesskab har opmærksomhed på helbredelse og årsag, frem for symptombehandling (med "high score") og deraf højt medicinforbrug med efterfølgende bivirkninger og et liv uden livskvalitet. Medicinalindustrien har for meget magt. Læger kom nu ind i kampen, gør brug af det bedste fra alle verdener, kæmp og vis mod til at turde være dig/jer (stikke ud af boksen) i et ellers meget stramt og bureaukratisk system. "Primum non nocere". Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse, I ringe grad
- 28 Jeg mener at læge/sygeplejerske skal reagere på blodprøver, der viser mangler, og anvise den fornødene behandling. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 7 Kan altid tale med en sygeplejerske, der er inde i lige netop min situation. Det er guld værd. De har en viden om mine og mine medpatienten- I nogen grad

- ters problemer. Så jeg føler mig ikke alene. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,
- 22 Den samme sygeplejerske har modtaget mig ved hvert besøg i ambulatoriet. Det er super godt. Desværre er hun nu på barsel, men jeg glæder mig til, at hun vender tilbage. Jeg har også, så vidt det var muligt, haft den samme læge. Det giver større tryghed i den samlede behandling. Kontaktperson, I høj grad
- 32 Jeg synes, at de burde give et resume af forløbet. Sige hvor vi er nu, og hvor vi bevæger os hen. Det ville ligeledes være rart om man hver gang kunne omme ind til den samme læge/sygeplejerske. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I ringe grad
- 17 Et forslag til forbedring kunne være lidt større mulighed for diskretion ved skranken. Oplevede at sekretæren talte MEGET højt og tydeligt om min henvendelse/forespørgsel. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 29 Søde, rare, venlige mennesker. Relationer til personale/Pleje, Ikke relevant for mig
- 23 Sygeplejerskerne, jeg har været i kontakt med, har generelt været de samme og meget søde og imødekommende, hvilket er super rart. Til gengæld tror jeg, at jeg har været ved forskellige læger hver gang, hvilket er fint nok, men det ville nu være godt, at se den samme, så jeg også får en fornemmelse af at han/hun har mere styr på netop mit forløb. Kontaktperson, I nogen grad
- 51 Hvis man kan sige, at man elsker at komme på en afdeling, ja så elsker jeg de mennesker, som arbejder der :-). Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 30 I starten af mit sygdomsforløb var jeg i kontakt med alt alt for mange læger og dermed kokke i køkkenet. Jeg oplevede stor frustration pga. manglende kontinuitet og gennemsigtighed i behandlingen og sygdommen generelt. Kun da jeg dybt frustreret bad om at få samling på det hele fik jeg NN som kontaktperson, og hold da op en forskel det har gjort for mig. For det første har jeg fornøjelsen af en yderst kompetent [person] og samtidig er hun meget lydhør overfor mine tanker/erfaringer og oplevelser. Pga. mine (dårlige) erfaringer fra tidligt i forløbet i forbindelse med udredning, og at jeg åbenbart har en lille smertetærskel er jeg næsten grædefærdig, når jeg får at vide, at jeg skal have foretaget en kikkertundersøgelse hos jer. Dette føler jeg desværre ikke bliver respekteret. Selvfølgelig går jeg med til at få dem foretaget, når det er jeres vurdering, at det er nødvendigt, men I bliver nødt til at have i baghovedet, at jeres daglige arbejde ikke er min og det kan opleves aldeles smertefuldt. Det hjælper særligt ikke at få at vide, at "det er jo dit eget valg, hvis du ikke ønsker at følge vores anbefaling", som jeg oplevede til sidste undersøgelse (undersøgelsen som jeg bygger denne besvarelse på, og IKKE telefonkonsultationerne

- efterfølgende med NN, som jeg har været yderst tilfredse med). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 24 Jeg har været godt tilfreds med det samlede forløb. I høj grad
- 38 Jeg blev mødt med smil fra en sygeplejerske, allerede mens jeg ventede. Det var dejligt. Jeg oplevede, at der var god tid til min samtale og til at jeg kunne stille spørgsmål og få svar på disse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I høj grad
- 4 Absolut ingen problemer med ambulatoriet! Forud for mit besøg på ambulatoriet har jeg gået til kontrol hos anden læge NN, hvor jeg i sin tid fik en henvisning til fra anden læge NN, som stillede min diagnose ([bestemt sygdom]). Det viste sig at være noget værre kammerateri. Ovennævnte speciallæge er specialiseret i [andet medicinsk område] og ikke mave- tarm-sygdomme, og jeg har kæmpet med sygdommens symptomer og tilknyttede effekter (blod i afføringen osv. samt B12 mangel) [i nogle år]. Efterhånden som jeg selv læste mere og mere op om sygdommen og dens behandling og eftersom mine symptomer vedblev, blev jeg gradvist mere og mere utilfreds med forløbet og rådgivningen hos anden læge NN, og kontaktede derfor min almene læge NN og bad om, at få en henvisning til ambulatoriet. Da jeg i forbindelse med konsultationen med lægen på ambulatoriet argumenterede for, at behandlingen skulle inkludere et fokus på probiotika + diæt fik jeg det svar, at I kun behandlede sygdommen medicinsk. Det svar var jeg noget skeptisk overfor eftersom den medicinske behandling indtil da ikke havde virket overhovedet. Lægen forsikrede mig dog, at jeg indtil nu var blevet fejlmedicineret, og at den nye medicinske behandling efter al sandsynlighed ville gøre mig symptomfri efter blot 14 dage. Det viste sig at være korrekt, og jeg er ambulatoriet dybt taknemmelig for den stærkt øgede livskvalitet jeg efterfølgende har fået. Jeg vil også gerne rose ambulatoriet for den service de udførte under mit besøg i form af f.eks. en informerende snak med en sygeplejerske samt telefonopkald ca. 14 dage efter, hvor jeg blev ringet op af en læge, der tjekkede op på resultatet af den medicinske behandling. Det var meget fint og trygt! Kvalitet i behandling,
- 14 Dejligt at det har været samme læge i ambulatoriet. Kontaktperson, I høj grad
- 18 Igen vil jeg gerne fremhæve sygeplejerskerne. Kan anbefale en bedre mulighed for parkering. Jeg kunne godt tænke mig, at sekretæren tidligere havde informeret os om, at det er muligt at få kørselsgodtgørelse. Vi kører ca. 130 km hver gang. Jeg fik oplysningen på en lukket gruppe for patienter [med bestemt sygdom]. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I nogen grad
- 13 At der er personale tilstede i opvågningsstuen hos en patient, der er I nogen grad

stærkt bedøvet. Også så man kan tale om forløbet lige bagefter og ikke skal vente en måned. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- 27 At være til kontrol hver tredje måned og det så er den SAMME læge man kommer til, det er bare SÅ GODT. TOP. Og at den samme sygeplejerske er med! Kontaktperson, Uoplyst
- 44 Det er imponerende, hvor godt tilrettelagt ambulatoriet er. 1. Man kan altid få fat i en relevant person, når man ringer i ambulatoriet, og de ringer altid tilbage som aftalt. 2. Klare og forståelige beskeder. 3. Der er en ordentlig og fredelig atmosfære og på trods af, at dette er et meget travlt sted, og hvor mange af patienterne har alvorlige, livstruende sygdomme. 4. Det kunne være godt, hvis ambulatoriet enten af egen drift henviste patienter til Hejmdal med henblik på håndtering og rådgivning. Jeg har selv fået helt uvurderlig hjælp derfra, og det ligger jo lige om hjørnet. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

LAB, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
43 Venlig modtagelse, kompetent behandling! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Ambulatorium og Dagafsnit, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
48 Syntes det var fint og den lille ventetid er helt okay.	I høj grad
41 En meget ung læge, der ikke fortalte, hvad hendes undersøgelser viste. God sygeplejerske.	I meget høj grad
50 De er altid imødekommende, har altid tid til at lytte og hjælpe på alle tænkelige måder. Afdeling V er det bedste sted at komme :-). De er bare bedst :-).	I meget høj grad
5 Ansæt mere personale, så de ansatte ikke bliver så stressede.	I høj grad
11 Føler mig supergodt modtaget. Der er styr på hvem jeg er, og hvad jeg skal, så fortsæt bare i samme gode stil.	I meget høj grad
6 Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
1 Der er brug for mere personale. De har for travl til at kunne overholde tidsplanerne.	I nogen grad
10 Havde en god og fin oplevelse af modtagelsen.	I høj grad
16 Blev foreslået at gå ned og vente i opholdsrummet, hvor der var tv i stedet for i den seng, der var klar til mig. God idé.	I høj grad
45 Ville godt have fået et praj om, at der var en times ventetid!	I høj grad
20 Afdeling v fungerer bare supergodt. Både v ambulatoriet og sengeafsnit. Utroligt dygtige læge og fantastiske sygeplejersker.	I meget høj grad
28 Selvom personalet var parat med medicin, så fornemmede jeg, at min journal ikke var ajourført. Da jeg spurgte sygeplejersken om, hvornår jeg sidst havde været til behandling, så fortalte hun, at der ikke var informationer fra forrige gang.	I meget høj grad
21 Meget sødt personale. Man føler sig velkommen både i reception og hos sygeplejersker og læger.	I høj grad
7 Med den travlhed er ventetid ok. Ved at hvis jeg har brug for at snakke og få uddybet problemer omkring mit helbred eller liv, bliver der brugt den tid det tager. Derfor venter jeg gerne. Andre har nok også brug for ekstra tid.	I meget høj grad
9 Ingen forslag da det hele var perfekt.	I meget høj grad
32 Da det var et personale som jeg kendte fra tidligere undersøgelser, fik jeg en venlig modtagelse.	I høj grad

17	Jeg er meget tilfreds med at komme på V ambulatoriet :-).	I høj grad
29	Det var kun en kort ventetid. Ikke mere end man kan forvente.	I meget høj grad
3	Det var vist bare alm. forsinkelse i en lang strøm af patienter.	I nogen grad
51	De gør det helt fantastisk alle sammen. Ved de har travlt, men de giver sig tid til at sørge for man får en varm modtagelse, og man føler at de bekymrer sig om en. Total god oplevelse hver gang man er på "besøg" der :-).	I meget høj grad
35	Jeg var kommet for tidligt. De fandt en ny tid, så jeg kom til hurtigt.	I meget høj grad
24	Mødte tidligt og kom til samtale efter få minutters ventetid.	I meget høj grad
8	Jeg får ofte medicin på afdelingen og det undrer mig hver gang, hvorfor jeg først skal vente på lægen. Jeg kunne i stedet blive sat i gang med medicinen og derefter bare gå ind med drop-udstyret og snakke med lægen, så man udnytter ventetiden. Der går altid MINDST en halv time fra min egentlige tid til jeg faktisk kommer ind til lægen, og på den tid kan jeg jo sagtens nå at få drop og medicin gjort klar.	I høj grad
31	Jeg kan egentlig ikke huske det, men ventetiden var klart acceptabel.	I høj grad
40	Kom for tidligt. Blev kaldt ind før tid.	I høj grad
37	Besøget i september på afdeling V drejer sig om en injektion, som jeg får hver fjerde uge. Jeg oplever som sådan ikke ventetid i denne forbindelse, da jeg f.eks kan have en mødetid mellem middag og et par timer over middag. Personalet ved altid, at jeg kommer, og seancen er næsten altid overstået i løbet af en halv time. Det tager lidt tid at få medicinen gjort klar. Alt i alt virker det tilfredsstillende for mig.	I høj grad
18	Jeg tager hele dagen fri når jeg skal til kontrol/samtale, så jeg ingen tidspress havde. Som person tænker jeg at der er en årsag til forsinkelsen. Jeg føler af og til at jeg er til besvær for sekretæren. Derimod har jeg kun ros til de sygeplejersker vi mødes af.	I nogen grad
36	Jeg skulle vente en time fra det tidspunkt, jeg var indkaldt til, før jeg fik en seng. En time fra jeg fik en seng til, jeg blev kørt til afdelingen. Næsten en time på afdelingen før jeg kom ind til undersøgelsen.	I høj grad
13	En sms før mødetid hvis personalet ved at der er mindst en halv times ventetid.	I høj grad
44	Bliver altid mødt af venlige og professionelle medarbejdere både i receptionen og i øvrigt.	I meget høj grad
47	Modtagelsen er fin.	I høj grad
33	Mindre end fem minutters ventetid så information ikke relevant.	I meget høj grad

LAB, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

43 Meget dårlige parkeringsforhold!

I høj grad

Ambulatorium og Dagafsnit, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
26	Ingen problemer i forbindelse med undersøgelsen. Men parkering er under alt kritik.	Uoplyst
12	Der mangler i høj grad information om bivirkninger ved min medicinering.	Uoplyst
41	Desværre fik jeg nogle grimme bivirkninger af medicinen, så det blev jeg overrasket over. Jeg manglede også information om at jeg kunne risikere en lang sygemelding efter undersøgelsen, så jeg blev ret forskrækket over hvor dårligt jeg havde det.	I høj grad
49	Jeg fik at vide, at mine blodprøver ikke var helt gode, så derfor skal jeg have taget ekstra blodprøver. Hun kunne ikke rigtig lige huske, hvad der var faldet eller steget. Kunne godt have brugt lidt forklaring.	I høj grad
19	Manglede information omkring indtagelse af afføringsmidlet før undersøgelsen.	I høj grad
45	Ved første besøg, hvor jeg [ganske få måneder] tidligere havde fået en foreløbig diagnose, havde jeg forventet at få en del information om sygdommen, men kom ind til en meget grøn reservelæge, som gav mig minimal information. Det var ikke tilfredsstillende!	Uoplyst
20	Mit besøg var uanmeldt.	I meget høj grad
39	Jeg ventede i tre timer fastende og uden væske i de sidste syv timer. Begyndte at mærke tidspres jævnt før at hente børn i institution. Jeg manglede information om at en anden "læge" lige pludselig skulle foretage ultralydsscanning hvilket jeg først fandt ud af da jeg ankom til selve ambulatoriet. Det stod ovenikøbet meget tydeligt i min journal at én specifik læge skulle foretage ultralydsscanning hvilket de også fandt ud af ved at læse journalen, dog alt for sent. Så mit dilemma var "on the spot" at beslutte om jeg ville aflyse ultralydsscanning eller give accept til at en anden læge NN skulle foretage ultralydsscanning. Jeg blev ked af det, skuffet, følte svigt, vrede, indigneret og ikke taget seriøs. Colitis ulcerosa er i forvejen en meget	I ringe grad

ukontrolleret sygdom uden specifik forklaring på årsag, og jeg besidder en ensomhedsfølelse med mangel på støtte og guidning jævnfør forebyggende behandling i gode perioder. Det er meget komplekst at prøve at kontrollere i hverdagen, så det eneste JEG kan kontrollere er hvem der foretager min ultralydsscanning, og det blev så også lige taget fra mig den dag. Unfair, uacceptabel og urimeligt. Jeg mener også at der er alt for lidt fokus på det mentale jævnfør sygdommen. Det handler om at blive oprigtigt nærvær og om menneskers individuelle balance mellem krop, sind og sjæl.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 28 | Udover behandlingen for jernmangel, så har jeg også b12-mangel (to målinger op til et halvt år gamle viser lavt niveau). Jeg oplever desværre selv efter efterfølgende [kontakt] til ambulatoriet/læge, at det ikke havde deres interesse. Kun ved at jeg insisterede gav lægen tilladelse til ekstra blodprøve for netop at måle b12-niveaueet. Jeg synes det er umuligt og urimeligt at jeg selv skal sørge for rette behandling. | I nogen grad |
| 9 | Har ikke på noget tidspunkt manglet information. | I høj grad |
| 32 | Jeg spurgte ikke ind til det. Jeg har selv her et ansvar. | I ringe grad |
| 30 | Jeg var ikke blevet informeret/mindet om, hvilke forberedelser der skulle til i forhold til undersøgelsen (udtømning) samt at der blev foretaget biopsier undervejs. Væsentlige informationer, som jeg kunne have ønsket mig at vide, så jeg mentalt kunne forberede mig på det. | I nogen grad |
| 2 | Min læge NN er super god og et behageligt menneske, hvor det er tydeligt at mærke, han vil mig det bedste. :-). | I meget høj grad |
| 18 | Generelt føler jeg mig i gode hænder. | I nogen grad |
| 13 | Jeg havde en meget voldsom reaktion på det smertestillende og/ eller beroligende medicin jeg fik under undersøgelsen. En virkning der strakte sig en uges tid frem efter undersøgelsen, hvor jeg bl.a. oplevede svimmelhed. Dette var jeg slet ikke forberedt på, og der blev ikke samlet op på det lige efter undersøgelsen, da jeg ikke kunne finde noget personale på opvågningsstuen. Det var bogstavelig talt en opvågning for mig, da det føltes som om, jeg havde været i en form for narkose. | I nogen grad |

LAB, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

43 Information I høj grad
ok.

Ambulatorium og Dagafsnit, Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
34	Blev sendt fra lægen ud til sygeplejerskerne for at få en injektion. Det blev ikke kommunikeret ordentligt, så jeg ventede i 45 minutter til jeg selv henvendte mig til personalet igen. Sygeplejerskerne har meget travlt, men de er ALTID søde og behjælpelige.	Ja
28	Det kan ikke hjælpe min behandling, at relevante målinger for b12-mangel ikke bliver genstand for opfølgning.	Ja
13	Jeg oplevede at jeg ikke fik den rette mængde smertestillende/beroligende medicin.	Ja
44	Det ambulante besøg var opfølgning på MR-scanning. MR-scanningen var ikke blevet udført med korrekt procedure, hvilket nu betyder, at jeg skal scannes igen. Er indberettet som UTH og vedrører ikke afdeling V med Radiologisk afdeling.	Ja