

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Nyremedicinsk Afdeling C
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.

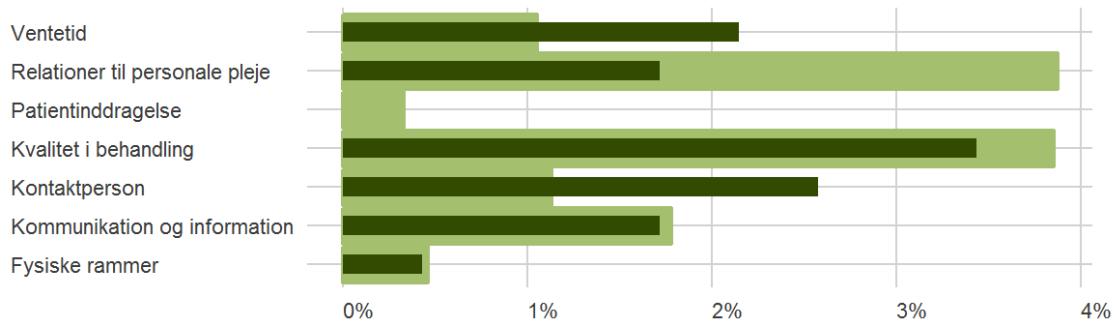
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 C, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
36 Det ville være dejligt, hvis man kunne købe en kop kaffe, da ventetiden indimellem kan være lang. Fysiske rammer, Ventetid,	I høj grad
9 Det kunne være rigtig rart, hvis det kunne være den samme læge, man kunne komme til at snakke med hver gang, eller i det mindste bare nogle af gangene. Når man kommer, har man følelsen af bare at være en af mange, der bare skal igennem i løbet af dagen. Forståeligt nok at der er travlhed og ikke alle er syge nok til at få opmærksomhed. Man kunne måske overveje telefonkonsultation, hvis man nu fik målt blodtryk samme dag som man får taget blodprøver og urinprøve, så kunne man eventuelt slippe for en hel time i venteværelset for at få at vide, at det ser fint ud og vi ses igen om et år. Kontaktperson, Ventetid,	I ringe grad
17 Undgå skiftende læger! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
30 Jeg savner lidt, at have kontakt/konsultation med en læge. Det med at have kontakt til forskellige læger, hver gang jeg er til ambulante undersøgelse, kan godt være lidt frustrerende. Kontaktperson,	I høj grad
41 Det er dejligt, at vi med tiden har fået en fast læge og sygeplejerske. Sådan var det ikke det første halve år. Da var det forskelligt hver gang. Det betyder rigtig meget at det er den samme læge hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad
27 De gør det rigtig godt.	I meget høj grad
7 Der kunne godt gøres noget ved ventetiden, til man kommer ind. Ventetid,	I meget høj grad
35 Telefonisk kontakt kan kun ske tirsdage og torsdage mellem kl. otte og ni og 13 og 14. Så når mit blodtryk pludseligt bliver meget lavt, eller jeg får meget slemme medicinske bivirkninger udenfor telefon-tid, er det utroligt frustrerende at blive mødt med en hær af "du må ringe næste tirsdag". Ja, jeg kan også ringe til min egen læge, men hvis jeg skal snakke med ham, som ingen oplysninger har om mit	I nogen grad

forløb, så kan han i min optik ligeså godt overtage hele forløbet. Den manglende kommunikation fra afdelingen har helt klar været det, der har været allermost frustrerende i mit forløb. Kommunikation og information,

- | | | |
|----|--|------------|
| 38 | Efter samtale med sygeplejeske, [hvor jeg også fik] taget blodtryk, ventede jeg en time på samtale med en læge. Ventetid, | Uoplyst |
| 15 | Jeg er meget tilfreds. De gør en meget professionel og personlig opgave, som jeg er meget taknemlig for! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 43 | Personalet er altid meget professionelle, venlige og imødekommende. Har altid tid til at give en et eventuelt svar på relevante spørgsmål. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

Øvrige, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
6 Jeg har altid været overordentlig tilfreds med alle afdelinger og funktioner på nyremedicinsk.	I meget høj grad

Blodtrykscentret, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
31 Ja, sygeplejersken bemærkede ved mit sidste besøg, hvor jeg fik døgnmålingsblodtryksprøveapparatet på om formiddagen, at mit blodtryk havde været meget lavt om eftermiddagen på første dag! Da jeg så havde samtale med lægen fik jeg to af blodtryksnedsættende tabletter nedsat til den halve styrke! Og jeg har det tilsyneladende fint dermed! Kvalitet i behandling,	I høj grad
22 Ses altid af samme overlæge. Han var desværre forhindret denne gang, men det var intet problem. Kontaktperson,	I høj grad
40 Der var to timers ventetid mellem undersøgelse og samtale med lægen. Det er uacceptabelt. Det virkede som om man var "glemt" ikke pga. travlhed, men snarere sjusk. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
14 Det betyder utrolig meget, at det er den samme læge der holder trådene sammen. Så tak for det :-). Kontaktperson,	I høj grad
11 Det er for svært at kontakte Blodtrykscentret på telefon. Udvid til at man kan ringe alle dage, så man har en chance. Kommunikation og information,	I ringe grad

Nyremedicinsk Dialyseafdeling C, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
28 Det er dialyse afdelingen. Og det er udmærket, dejligt og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Ok.	I nogen grad

Dagafsnit, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
3 Sygeplejerskerne skal have al den ros i verden, som jeg overhovedet kan give dem. De er søde, imødekommende, vidende og åbne. Jeg kan ikke andet end at være glade for dem. Jeg har dog haft et problem med, at prøveresultater skal opsøges i stedet for, at jeg får dem automatisk. Da jeg fik lavet en [] analyse, var jeg nødt til at ringe og få booket en tid hos min ansvarshavende læge for at få et resultat. Da jeg fik lavet min MR-scanning, var jeg endnu en gang nødt til at rykke for resultat af prøven. Jeg er klar over, at ting tager tid, men det er simpelthen til at blive frustreret over, at jeg er nødt til at opsøge, hvad der for mig er livsændrende information. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
18 Selvom det er de samme læger, som har deres gang i ambulatoriet og på afdeling K, må jeg som patient i et længere forløb undre mig over, at der ikke kan forekomme en større grad af koordination imellem de forskellige tiltag, der skal til i et sådant behandling-/udredningsforløb, jeg er/har været igennem. Jeg har igennem en periode [] været igennem et forløb på afdeling K. til [behandling] hver tredje dag. Jeg bliver i samme periode indkaldt til undersøgelse på afdeling C til undersøgelse/udredning af min efter al sandsynlighed stadig aktive bindevævssygdom, [], resulterende i operation og fjernelse af [] nyre. Ved denne undersøgelse bliver jeg modtaget af en yngre, og vældig sød, læge. Det eneste der åbenbart skal ske denne dag er journaloptagelse og blodprøvetagning. Jeg ville mene, at når jeg i samme periode er "indlagt" hver tredje dag på afdeling K til [behandling], burde det være muligt i disse digitale tider at planlægge at få taget de relevante blodprøver og evt. få journalført de relevante informationer enten via mine allerede skrevne journaloplysninger på afdeling K., eller på et tidspunkt hvor jeg alligevel er til stede på sygehuset. Jeg havde, da jeg ankom til ambulatoriet en forventning til besøget, at jeg ville komme til at tale med en læge, som havde en ind-	I ringe grad

sigt i min sygdom, og som havde viden om behandlingsforløb i tilfælde af, at det efter undersøgelser viste sig [at sygdommen stadig var aktiv], som var årsag til mit igangværende sygdomsforløb. Kontaktperson, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,

23 Tilfreds!

Uoplyst

24 Jeg tror at de fleste har brug for en samtale med en person som har et større kendskab til det der er blevet behandlet, end man kan forvente af sin egen læge. Kvalitet i behandling,

I høj grad

***Peritonealdialyse Ambulatorium, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?

Det er godt, som I høj grad
det er.

Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4 Meget venligt og imødekommende personale, som tager imod en ved ankomst.	I meget høj grad
29 Da jeg ikke husker så godt, efter jeg for fem år siden havde en blodprop i hjernen, og jeg er så træt af disse spørgeskemaer. Så lad andre svare. Det vil fremover blive svar som dette skemas, I vil modtage. NN.	Uoplyst
26 Det er rart at komme til disse kontrolbesøg. Jeg mærker ikke noget til mine "svage" nyrer. Blod og nyretal kontrolleres ligesom al min medicin styres.	I høj grad
20 Kortere ventetid og planlægning.	I nogen grad
42 Det ville være fint hvis man blev orienteret om hvor lang ventetiden er. Samtidig ville det være rart at få at vide hvis den læge man er vant til at komme hos til ikke er tilstede. Det er utrygt at veksle mellem flere læger.	I nogen grad
27 Lægen kom slet ikke. Han var blevet væk. Men der [kom] endelig en anden læge. Meget forvirrende.	Uoplyst
44 Modtagelse og ventetid var det bedste siden 2007, hvor jeg startede på hospitalet. Behandlingen fra personalet har altid været meget fin.	I meget høj grad
35 Det kunne være rart hvis der var vandkrus tilgængeligt i venteområdet.	I nogen grad
15 Jeg ser gerne, at man ved ankomst kommer direkte til blodtryksmåling, og så kan man vente, indtil lægen er klar til at snakke. Men tak.	I meget høj grad

Blodtrykscentret, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
31	Når man ankommer og skal til at logge sig ind med sit sundhedskort, virker skitsen forkert, som den er vist på maskinen! Jeg taster selv mit cpr.nummer ind! Jeg har lagt mærke til, at der er mange, der ikke er dus med teknikken med at logge sig ind, og der er mange, der går over til informationen og melder sig ind der.	I meget høj grad
12	Selve behandlingen var velforberedt og helt i orden med et venligt personale. MEN modtagelsen af patienterne derimod var helt kaotisk. Venteværelset er fyldt med skilte med oplysninger om dit og dat, og selve indkaldelsen af patienter er forsøgt løst med et nummersystem og skærme med et virvar af numre. Da jeg ventede var der øjensynligt ingen der havde opdaget, at alle skærme var gået i stå, og først da jeg gjorde personalet opmærksom på, at der ikke var indkaldt patienter den sidste time skete der noget. En sygeplejerske måtte op at stå på en stol ved hver enkelt skærm (så skete der da lidt i venteværelset) og nulstille dem, og så kom der gang i patienterne (altså dem der ikke var dårligt seende eller syge på anden måde). Hvis man ser bort fra det meget upersonlige i mødet med en maskine som det første, så vil jeg gætte på, at en hvilken som helst bager i dette kongerige har en mere velfungerende modtagelse. Jeg vil skåne jeg for min mening om, at man ikke kan få den næste tid med, når man allerede står ved skranken, men skal vente på e-post i e-boks, så man så skal ringe og lave om osv.	Ved ikke
8	Det ville være rart at kende rutinen på afdelingen, inden man kommer. Jeg skulle f.eks vente to gange. Først på en samtale med sygeplejerske og efterfølgende på lægen. Jeg var ikke informeret om denne todeling i mit besøg.	I høj grad
40	Som sagt, ingen ventetid og informationen var udmærket.	I høj grad
14	En ting er at ventetiden fra du skal møde, til du bliver kaldt ind, er rimelig. En anden ting er ventetiden på mellemgangen til konsultationslokalet. Her har du ingen fornemmelse af, hvor længe du skal vente, før du bliver kaldt ind. Kort og godt hjælper det ikke, at den første ventetid i ventelokalet er rimelig, hvis du alligevel skal vente noget længere tid ved næste "step"	I høj grad

altså på mellemgangen.

16 Der er normalt altid ventetid, men denne var meget kort.

I høj grad

19 Meget fin. Ingen ventetid.

I høj grad

Nyremedicinsk Dialyseafdeling C, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5	Brugte tid på at lægen skulle læse journalen først. Kunne eventuelt gøres inden.	I nogen grad
28	Jeg har ikke været i ambulatoriet siden [foråret]. Jeg er i dialyse tre gange om ugen, fire timer hver gang.	I høj grad
13	Personalet er altid venlige, imødekommende, hjælpsomme og meget omhyggelige.	I meget høj grad
21	Det er ikke i orden at fortælle en patient at man som sygeplejerske ikke GIDER at hjælpe med deres behov!	I nogen grad
39	Min oplevelse, når jeg møder til dialyse, er at der som regel mange forskellige sygeplejersker på afdelingen, der ikke kender til at anlægge katetrene i armen. Det ville være godt hvis det var nogenlunde de samme sygeplejersker, der var på de forskellige stuer.	I høj grad
33	Har været i behandling i 2 år og behandlingen har været i top. Handikapkørelse fra hospitalet har på det sidste haft lang ventetid, langt ud over det sædvanlige.	Ikke relevant for mig

Dagafsnit, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
25	Jeg er rigtig glad for min sygeplejerske og at kontakten imellem afdelingen går så hurtigt. Selv at jeg var forsinket, var ret hurtigt taget sig af, og jeg kom til med det samme.	I meget høj grad
2	Positiv velkomst med orientering om det videre forløb. Trygheds-skabende.	I meget høj grad
34	God modtagelse.	I meget høj grad

***Peritonealdialyse Ambulatorium, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus
Universitetshospital***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
37 Kun positive bemærkninger.	I meget høj grad
32 Der var kun en sygeplejerske der skulle passe to patienter samtidig, og jeg følte mig forladt ind i mellem, og jeg synes ikke den vedkommende sygeplejerske havde sat sig ind i min sygehistorie.	I høj grad
1 Som altid med et smil.	I høj grad

Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, 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 Deltog for flere år siden et omfattende forsøg. Men har savnet svar om dette.	I meget høj grad
20 Det kunne være rart, hvis lægen fortalte, hvilke virkninger og bivirkninger medicinen har, hvad den gør. Og at man ikke selv skal spørge. Jeg bryder mig ikke om bare at få stukket et præparat i hånden. Dette vil give mere mening for mig.	Uoplyst
44 Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
38 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst

Blodtrykscentret, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
8 Det er vanskeligt for mig at få overblik over, hvem der har den samlede information og beslutningskompetence i forhold til mit forløb. Jeg bliver henvist til flere afdelinger, og skal på forskellige sygehuse for at blive undersøgt. Men hvem skal give mig svar på alle disse undersøgelser, og hvornår?	I nogen grad
14 Kontakten til den sundhedsfaglige person/lægen er trygt og godt. Det samme gælder sundhedspersonalet/den der måler. Dog kan personalet i receptionen have godt af et eventuelt servicekursus, så man kan føle sig velkommen, når (og hvis) man henvender sig hos dem. De giver et indtryk af, at du kun forstyrrer ved henvendelsen hos dem.	I høj grad
11 Fik en ny type medicin, hvor der i pakken står mange bivirkninger. Det ville være godt med info om det, og hvad man skal holde øje med.	I ringe grad

**Nyremedicinsk Dialyseafdeling C, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
5 Svarer på spørgeskemaet ud fra besøg i ambulatoriet. Går regelmæssigt i dialysen, så de fleste spørgsmål vil blive besvaret af sundhedspersonale der.	I nogen grad
28 Ok. Under forløbet.	I meget høj grad

Dagafsnit, Nyremedicinsk Afdeling C, 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?
3 Der var blevet lavet en [scanning] af [indre organer] hvorfra resultatet var tilgængeligt den [dag] jeg var inde. De resultater skulle op på konference med kirurgerne samme dag, og jeg blev informeret om at jeg ville blive ringet op om eftermiddagen. Jeg blev først kontak- tet en uge senere, efter jeg havde skrevet ind og spurgt til de mang- lende resultater. Jeg fik min information. Men at jeg skulle rykke for den, er ualmindeligt uhensigtsmæssigt.	I høj grad
2 Absolut ikke. Jeg synes dog at ventetid fra forundersøgelse til sam- talen med læge NN er lang.	Uoplyst
24 Det havde været bedre hvis jeg havde haft samtalen et par uger efter operationen, i stedet for at jeg selv skulle bede om at få samtalen efter et år.	I høj grad

Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
27 At lægen ikke kom som aftalt. Han var blevet væk sagde de i informationen.	Ja

Blodtrykscentret, Nyremedicinsk Afdeling C, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

22 Slange på døgnblodtryksmåler var defekt. Skulle retur i ambulatoriet for at få en ny.

Ja