

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Dagkirurgi
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 Brugerindvolding, 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

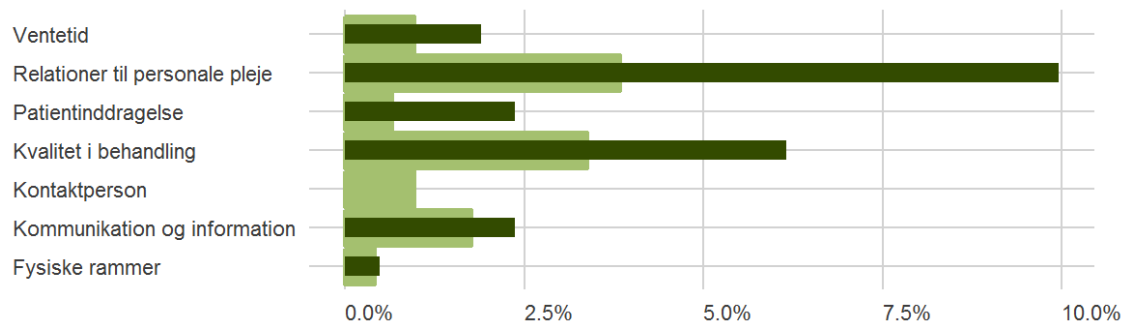
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
13 Venligheden og omsorgen. Jeg var ekstremt nervøs, fordi netop denne undersøgelse tidligere har været et stort problem for mig på [andet] sygehus. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
33 Det var super godt gået fra Horsens Ambulatoriets side. Allerede før aftalt tid blev jeg mødt af en venlig og erfaren sundhedsassistent, der virkede velforberedt, og modtog mig med åbne arme. Jeg har mødt hende ved tidligere lejlighed, hvilket hun i øvrigt var vidende om. Faktisk gjorde det undersøgelsen til "noget", der lignede en fornøjelse (når nu det skal være). Men velkommen følte jeg mig virkelig. Helt som om det havde været et dyrt privathospital. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
40 Personalet var meget venligt og imødekommende. Det der var lidt skuffende, var den lange ventetid fra ankomst til operationen. Jeg forventede en ventetid, men jeg kunne have været informeret bedre om, hvornår personalet forventede jeg skulle komme til operationsbordet. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
22 Selvom min datter telefonisk havde gjort opmærksom på mit [andet handicap] blev det ved flere lejligheder under indlæggelsen "glemt". Ligeledes var der blevet anmodet om ordentlig bedøvelse for at kunne gennemføre undersøgelsen. Blev ikke eksekveret desværre. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
81 Kommunikation kunne være bedre. Kommunikation og information,	Uoplyst
67 Blev lidt forskrækket over de første spørgsmål uden introduktion som for eksempel: Har du tandprotese? Har du pacemaker? Tænker: Hold nu op, er undersøgelsen så voldsom, at den slår tænderne ud af munden? Det kunne være fint med en kort introduktion, som siger fx: Dette er standardspørgsmål, som vi skal stille. Jeg var bange for at være alvorligt syg, men jeg blev rolig af lægen. [] Han var rolig og faglig og lod sig ikke påvirke af min angst, og gav mig relevant information efter undersøgelsen, så jeg har været rolig i ventetiden inden resultaterne af vævsprøverne. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

20	Jeg blev akut indlagt med mavesår [i sommers], og gennem gik forskellige undersøgelser herunder gastroskopi foruden ordination af medicin. En læge spurgte, om jeg ønskede koloskopi undersøgelse, hvilket jeg sagde ja til. Jeg blev indkaldt til koloskopi undersøgelse [et par uger] senere. Det er mit indtryk, at der var sammenhæng mellem de to forløb, hvilket gav mig trykthed. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I høj grad
80	Venligt og rart personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
23	Jeg synes alt var tilfredsstillende.	Uoplyst
7	Meget hurtig indkaldelse og ekspedition (der gik kun en dag fra jeg talte med egen læge). Det var fantastisk at jeg kunne følge undersøgelsens gang på en videoskærm, som jeg kunne se fra mit leje på briksen. Eneste kritik: Præsenter jer alle og sig pænt goddag og velkommen! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
45	Personalet virkede kompetent, var venlige og imødekommende. God afslappet stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6	Meget venligt plejepersonale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10	Alt fungerede perfekt. Jeg har kun ros til personalet.	Uoplyst
76	Var meget fornøjet med hele forløbet. Tak til personalet for deres informationer og venlighed. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
30	Venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
82	Jeg syntes man skal sende piller med, der skal bruges til at tømme maven med. Det er tåbeligt at man skal købe 20 piller, som er minimum, når der kun skal bruges [få]. Det må være spild, så det gør noget. Så var det bedre, man skulle betale for pillerne på sygehuset. Hvorfor skal alle til den undersøgelse have så mange piller i overskud?	Uoplyst
84	Jeg har for flere år siden fået foretaget gastrokopi, som oplevedes som et groft overgreb. Derfor var jeg inden undersøgelse pr. telefon til afdelingen lovet noget beroligende/smertestillende. Det var ikke skrevet i journalen, som det var blevet lovet. Men det var absolut ikke noget problem i at få en sådan behandling. Ros for det sidste. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
31	Personalet var meget søde, hjælpsomme og forstående. Jeg følte mig rigtig tryk igennem hele forløbet Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
14	Jeg synes at sygeplejersken, der havde samtale med mig, og var "min" sygeplejerske var meget sød og rar. Lægen og de to sygeplejersker til selve undersøgelsen var også flinke. Lægen var meget behagelig og rolig. En af sygeplejerskerne holdt min hånd og det var dejligt, når jeg	I meget høj grad

	syntes det var ubehageligt. Relationer til personale/Pleje,	
51	Venligt imødekomende personale, som udstråler ro i travlheden. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
72	Kan blive bedre: Lægen noterer, om der er mange/få udposninger, og hvor de er i tarmen. Bedre information om forholdsregler ved Husk. Rigtig godt: Meget rart personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
83	Alle var meget søde og hjælpsomme! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4	Jeg måtte køres til Horsens i ambulance om aftenen, fordi jeg blødte voldsomt på operationsstedet ved navlen. Blodet trængte ud under plasteret. Temmelig voldsomt. En ubehagelig oplevelse.	Uoplyst
9	Oplys om forventet ventetid ved ankomst. Ventetid,	Uoplyst
5	Omsorgsfuld og kvalificeret behandling med god psykologisk forståelse fra personalet. Disse fordele opnås naturligvis bedst når patienten formår at forklare sin situation fysisk og psykisk. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
70	Gerne lidt mere tid til præcist at forklare hvad spiserørsbrok er. Og hvilke konsekvenser [det har]. Patientinddragelse,	Uoplyst
26	Særligt godt.	Uoplyst
2	Ditto. ;-)	I meget høj grad
21	Meget venlig læge og sygepersonale. Rigtigt godt tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
53	De bedøvede mig helt, så jeg sov, da jeg skulle have en slange i halsen, da jeg ikke kunne tage den. Det var jeg meget glad for. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
77	Personalet var utrolig venlig, forstående og søde overfor mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
28	Det fungerer som efter en snor. Søde, flinke sygeplejersker og en professionel læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
61	Nogle søde og omsorgsfulde mennesker der er ansat. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
43	En brokoperation kræver faktisk, at man tager den med ro i mindst fire dage, hvilket jeg ikke synes fremgik helt af mit besøg. Jeg fik klart en ide om, at jeg ville være frisk igen efter et par dage, men alt i alt tog det mig faktisk en uges tid at komme helt ovenpå. Kommunikation og information,	Uoplyst
32	Alt ok.	I meget høj grad
79	Har kun positive oplevelser.	Uoplyst
54	En enkelt ting: Jeg måtte stå op kl. 4 om natten for at tage noget pulver og skulle derefter drikke to liter i et par timer derefter. Ikke smart, når man gerne hurtigt vil tilbage på arbejde. Patientinddragelse,	Uoplyst

62	Tilfreds.	I høj grad
47	Jeg var meget nervøs, især for undersøgelsen med kikkert gennem halsen, og jeg spurgte, om jeg kunne få noget til at berolige mig, og det fik jeg! Jeg mærkede intet, og da jeg vågnede op, spurgte jeg nok lidt forundret, om jeg var færdig, og det var jeg. Så jeg fik mit tøj på og kom ind for at hvile mig og fik serveret kaffe og sandwich. Og de kom og snakkede af og til. Så jeg er meget tilfreds med den oplevelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
55	Kørsel: Vanskeligt at få kørsel begge veje, selvom det er muligt på hjemmesiden. Fysiske rammer,	I høj grad
49	Kvinden der modtog mig, og havde en forberedende samtale med mig inden undersøgelsen, skabte nogle meget trygge rammer ved at forklare hele forløbet før, under og efter undersøgelsen, og spurgte ind til mig omkring relevante ting. Det følte ikke på noget tidspunkt som om der var hast eller dårlig stemning. Det var en fornøjelse. Også dem jeg talte med under undersøgelse var ved godt humør. Det var virkelig hyggeligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
68	Da jeg får Marevan, forsøgte jeg forgæves at få lov til at undlade dette, så jeg kunne få fjernet evt. polypper i tyktarmen, uden at skulle gennem udrensningsundersøgelse mere end en gang. Patientinddragelse,	Slet ikke
38	For lang ventetid fra man havde været til undersøgelse, til den dag man skulle opereres. Ventetid,	I ringe grad
66	Meget professionel, venlig og smilende behandling! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
64	Ja oplyse dem med ventetid over f.eks. 15 minutter [viser], at der er styr på det. Ventetid,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
69 Personalet virkede meget motiveret, informerende og professionelt.	I høj grad
13 Det var uhyre venlig betjening. Jeg var specielt glad for, at den samme sygeplejerske fulgte mig. Hun var endda opmærksom på min datter også!	I høj grad
27 Der står i brevet at du bliver modtaget af en sygeplejerske. Det er ikke rigtigt. Jjeg blev modtaget af en assistent. Der står heller ikke at det er sygeplejersker der står for selve undersøgelsen. Det synes jeg er vigtigt.	I høj grad
33 ALT virkede velforberedt og planlagt. Personalet var søde og omsorgsfulde. Ti ud af ti mulige. Tak.	I meget høj grad
59 Perfekt oplevelse. God service.	I høj grad
37 Man glemte at informere mig om, at man var forsinkede. Personalet er meget venlige og kompetente.	I høj grad
40 Det eneste punkt hvor jeg synes der kunne være en forbedring, var hvis jeg kunne have været informeret om ventetiden, sådan at jeg kunne have fundet en mere konstruktiv måde til at bruge tiden på indtil jeg blev indkaldt til selve operationen. Ellers var det hele helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
39 Ventetiden var kun ti minutter.	I høj grad
11 Det kunne være rart at blive modtaget af et personale, når man ankommer til sådan en undersøgelse som jeg var nervøs for, men det skete ikke.	Slet ikke
18 Ventetiden var af kort varighed. Måske ti minutter. Sygeplejersken som hentede mig var meget venlig og sød til at spørge ind til evt. nervøsitet.	I høj grad
15 Meget venlig personale.	I meget høj grad
86 Måske lidt svært for ældre og svage borgere at finde fra omklædningsrummet til venteværelse. Det var ikke et problem for mig.	I høj grad
8 Det var OK hele turen igennem.	I meget høj grad
50 Skulle blot have taget nogle blodprøver.	I meget høj grad
67 Alt var fint.	I meget høj grad
20 Fin modtagelse.	I høj grad
19 Det ville være meget rart, hvis man måtte have en pårørende med til undersøgelsen, da den er meget ubehagelig at være til alene. Personalet var rigtig søde til at være der og holde i hånden, men jeg ville have foretrukket at have en bekendt med.	I meget høj grad
80 Venlig modtagelse.	I høj grad
23 Da det er første gang jeg har fået foretaget en operation, kan jeg kun sige	I meget høj grad

	at jeg er yderst tilfreds med forløbet.	
73	Meget kort ventetid til indledende samtale. Længere ventetid efter omklædning. Husker ikke et ur i venteværelset, så jeg mistede lidt tidsforbyggelsen, men synes at jeg ventede i nogen tid. Ok, da fjernsynet blev tændt.	Ikke relevant for mig
45	Det var meget fint, og svært at forestille sig, hvad der skulle til for at gøre det bedre.	I meget høj grad
36	Den var god.	I høj grad
78	Det er helt fantastisk at have mulighed for at kunne få foretaget endoskopiundersøgelse på en lørdag da det ellers indebære halvanden tabt arbejdsdag.	I meget høj grad
17	Personalt var gode til at hjælpe mig gennem undersøgelsen.	I høj grad
6	Jeg blev venligt modtaget.	I meget høj grad
10	Det gik perfekt.	I høj grad
65	Modtagelsen var venlig og som forventet. De var også klar over at der var ventetid, da jeg kom. Men jeg kunne ikke få besked på hvornår jeg ville komme til. Jeg kom ikke ind før [flere timer] efter mødetid. Det føler jeg er spild af en arbejdsdag. Jeg kunne heller ikke få lov til at gå en tur i området. Det føler jeg er utilfredsstillende, da nu ventetiden var så lang. Det må kunne planlægges bedre.	I høj grad
58	Meget venlige og imødekommende.	I meget høj grad
82	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
44	Vanskelige parkeringsforhold for handicappede. Ujævne fliser fra parkeringsplads til indgang.	I høj grad
52	Meget venligt og omsorgsfuldt personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
12	Jeg ventede i over tre timer inden jeg blev kaldt ind til operationen. Jeg fik information efter en time og med beskeden at der går endnu lidt tid. Jeg ventede så i yderligere to timer. Man burde have orienteret yderligere.	I høj grad
29	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
25	Glad for at være på Horsens Sygehus. Søde mennesker og god behandling.	I meget høj grad
14	Jeg kom i god tid og troede jeg skulle vente længe, men blev kaldt ind før, så det var dejligt.	I høj grad
85	Positiv oplevelse hele vejen igennem. Imponeret af logistikken på sygehuset.	I meget høj grad
51	Ventetiden var meget kort, information om årsag ikke relevant.	I høj grad
83	Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling, både da jeg blev modtaget og i forbindelse med min undersøgelse. Og efterfølgende, da jeg var noget "groggy", var sygeplejerskerne meget søde ved mig, så en stor ros til afdelingen!	I meget høj grad
3	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
41	Jeg var godt tilfreds.	I høj grad

9	Jeg synes, at tre kvarter er for lang tid at vente, når man er tilsagt til en bestemt tid. 20 minutter burde være max.	I høj grad
5	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
16	De var meget søde, og man fik en meget god behandling.	I meget høj grad
48	Modtagelsen var helt ok.	I meget høj grad
2	Det kunne ikke gøres bedre :-).	I meget høj grad
53	Jeg syntes det var en god modtagelse fra personalet.	I meget høj grad
28	Pga. nedsat hørelse, kunne jeg ikke høre navneopråb i venteværelset, men det gik!	I høj grad
61	Det var nogle meget søde og kompetente mennesker som modtog mig.	I meget høj grad
43	Venlig og god modtagelse, hvor sygeplejersken var godt forbredt.	I høj grad
75	Overlægen have sendt den læge hjem, der skulle stå for min undersøgelse, og han havde glemt, at han så selv skulle stå for undersøgelsen. Derfor ventetid. Jeg følte, at han skulle have overstået min undersøgelse hurtigst muligt, så han selv kunne komme hjem.	I nogen grad
32	Rigtig fin modtagelse, kom næsten før tiden.	I meget høj grad
79	Meget venlig modtagelse og orientering.	I meget høj grad
54	Dygtige og kompetente folk hele vejen. Dog synes jeg, det er langt at køre [] for at få lavet undersøgelsen (når man har fået et lavement). Og da man ikke må køre bil bagefter, skal man sørge for at få nogen til at køre. For øvrigt var jeg totalt frisk efter undersøgelsen og mener godt, jeg kunne have kørt.	I høj grad
60	De var super, og meget opmærksomme. Men da jeg ikke blev undersøgt, fordi det ikke var nødvendigt, kan jeg ikke sige mere. Men i det hele taget var de super gode.	I høj grad
24	Et venteværelse som var lidt mere hyggeligt/pænt kunne være en god ting. Det var sgu lidt trist.	I meget høj grad
56	God information.	I meget høj grad
63	Hurtig kontakt til tiden. Fin følelse.	I meget høj grad
47	Jeg fik en god og venlig service, jeg var noget nervøs, men fik god hjælp.	I meget høj grad
49	Modtagelsen var imødekommende og hyggelig. Snakkede med en ansat som skabte en god og ikke-nervøs stemning.	I meget høj grad
74	Fantastisk sødt, venligt og kompetent personale. Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
46	Lægen var i gang med en operation, hvilket jeg vurderer som en legitim grund til forsinkelsen.	I høj grad
64	Jeg ventede over en halv time. Det var så længe at jeg gik hen og spurgte, om jeg var det rigtige sted. Det var det så og fik at vide, at stuen var klar om lidt. Når man i forvejen er nervøs for ubehagelig undersøgelse, er det ikke sjovt at vente uden nogen besked. Og der var personale på kontoret. Det virkede som om jeg var den med mest ventetid. Jeg kom i god tid og	I ringe grad

forventede ikke at komme ind før. Men så alle andre ventende plus flere der kom efter mig, komme ind. Så føler man sig glemt.

57 Perfekt. Professionel modtagelse.

I meget høj grad

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?
13	Jeg var før undersøgelsen lidt i tvivl om jeg kunne tåle udrensningspræparaterne da jeg er allergiker.	I høj grad
27	Fik besked med det samme uden at det var konfereret med en læge. Går hjem med tanken "havde de nu styr på det, og overså de noget?".	Ved ikke
33	ALT var VELINFORMERET og VENLIG BETJENING.	I meget høj grad
22	Var misinformeret om at der også skulle foretages gastroscopi. Det var kun aftalt at der skulle laves colonoscopi hvorfor jeg sagde nej til gastroscopien.	Uoplyst
81	Jeg har manglet information om erfaringer med re-operation for lyskebrok. Lægen jeg talte med ved første besøg vidste absolut intet. Ikke engang at re-operation altid var åben operation. Ingen viden om erfaringer med risiko, forklaring m.v. Helt banale spørgsmål. Efter operationen har jeg ikke modtaget ordentlig information om hvad der egentlig er lavet. Sidder det gamle net der stadig så der er 2 lag net nu? Hvad var der egentlig gået galt, og hvad var årsagen til at den operation jeg fik for 5 år siden på Privathospitalet Hamlet ikke virkede? Er der virkelig ikke noget jeg skal være opmærksom på for ikke at risikere at det går galt endnu engang?	Uoplyst
67	Jeg har fået perfekt information.	Uoplyst
20	Koloskopiundersøgelsen tog meget længerr tid end jeg havde fået at vide, og det gjorde meget ondt. Jeg var bleg og rundtosset efter undersøgelsen. Jeg var derfor ikke i stand til at stille spørgsmål om forløbet. Trods min tilstand kunne jeg godt have fået forklaring om dette forløb, som afveg fra de oplysninger jeg havde fået ved modtagelsen. En sådan oplevelse efterlader en vis bekymring.	I høj grad
19	Jeg mindes at få nogle informationer da jeg var inde og blive undersøgt, men grundet påvirkningen af medicinen jeg fik, kan jeg ikke huske hvad der blev fortalt. Derfor ville det have været bedst, hvis en pårørende havde været med til at have fået fortalt hvad der var af informationer.	I nogen grad
80	Fik information om virkninger men ikke om bivirkninger af medicinen, jeg skulle tage.	Uoplyst

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 7 | Læge og assistent præsenterede sig hverken over for mig eller over for min kone. Jeg var derfor ikke umiddelbart klar over rollefordelingen mellem de tre personer, der forestod behandlingen. Jeg synes, det havde været rart, hvis alle tre havde præsenteret sig og sagt velkommen. Det er jo en situation, hvor man er lidt beklemt og usikker, og et sådant varmere velkommen fra alle tre havde været rart for os. | Uoplyst |
| 71 | I forbindelse med endoskopiundersøgelsen spørges til, om jeg ønsker beroligende/bedøvende medicin. Jeg blev ikke oplyst om, hvilke bivirkninger midlet kunne have eller hvad midlet hed. Midlet blev givet intravenøst. | I høj grad |
| 42 | Ja, jeg mangler svar fra flere af mine undersøgelser, og det er hele vejen rundt, fra skanning af testikler og maven efter CT-scanning. Så utrolig dårlig og manglende information efter diverse undersøgelser og manglende svar på, om og hvad der måske er eller ikke er galt. Og angående rengøring af lokalerne, [det] er ikke et spørgsmål som jeg tror mange tænker på som det første. | I nogen grad |
| 6 | Jeg var fuldt tilfreds. | I meget høj grad |
| 30 | Udrensningsmidlerne blev først afleveret af postvæsnet i min postkasse dagen før undersøgelsen [i efteråret], men var afsendt som kvikbrev af jer [fem dage før]. Det følte jeg var ret frustrerende, og ringede jer op [to forskellige dage i efteråret] for at høre hvordan jeg skulle forholde mig til at indtage det med så kort varsel. Jeg fik en fin information telefonisk af to forskellige personer, og blev vejledt godt, føler jeg. | I høj grad |
| 12 | Uforståeligt at lægen i ambulatoriet gav fuldstændig andre oplysninger end personalet på selve operationsdagen. Omhandlede hvornår jeg kunne begynde med motion m.m. | Uoplyst |
| 84 | Jeg fik en "Patientinformation" med "Undersøgelse ikke gennemført". Du/din egen læge anbefales, at du bliver undersøgt af en øre-næsehals læge i Århus." Og at jeg havde fået medicin og ikke må føre bil de første 24 timer. Ellers ikke andet. Ikke noget om hvorfor undersøgelsen ikke kunne gennemføres. | Uoplyst |
| 51 | Information om virkninger af medicin til efterbehandling. | I nogen grad |
| 72 | Jeg fik foretaget en kikkertundersøgelse og alt forløb perfekt. Da jeg efterfølgende spurgte personalet hvor mange eller få udposninger der var, hvor de sad på tarmen osv., vidste sygeplejersken det ikke. Lægen som foretog undersøgelsen var ikke til at kontakte. Lægen havde skrevet at jeg skulle tage HUSK. Ikke hvor meget, ikke hvor meget væske man skal drikke, så jeg havde en uge med trælse smerter. Forløbet var perfekt. Undersøgelsen blev foretaget og sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme. Det lyder nok forkælet, men | Ikke relevant for mig |

det føltes lidt fabriksagtigt. Desuden kunne jeg godt have tænkt mig at vide, at der ikke sjældent bliver uro i tarmene/maven i tiden lige efter. Det ville have sparet mig for en snert af bekymring.

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 83 | Den undersøgelse som jeg får foretaget er forebyggende, fordi min mor døde af kræft for [mange år] siden og derfor kommer jeg hvert andet år, og derfor har jeg ikke de samme spørgsmål, som hvis jeg har været der før! | I meget høj grad |
| 5 | Alt fungerede efter hensigten. | I høj grad |
| 26 | Ingen mangler. | Uoplyst |
| 48 | Jeg var desværre ikke klar over, at jeg ikke ville få noget bedøvende medicin inden min [operation], fordi jeg var kørende i bil. Jeg havde forventet en form for afslappende medicin og et par timers ventetid bagefter. Men jeg kunne desværre intet få uden en 24-timers ventetid. Det ville have været rart at få det oplyst inden. Min undersøgelse var en meget ubehagelig oplevelse, men det var ikke personalets skyld. | Uoplyst |
| 2 | Kun ros til hele systemet :-). | I meget høj grad |
| 28 | Flinke professionelle mennesker. Alt helt i top! | Ikke relevant for mig |
| 32 | Ok. | I meget høj grad |
| 79 | Jeg var meget tilfreds med alle de personer/fagfolk jeg var i kontakt med. Alt til UG plus. | Uoplyst |
| 47 | Jeg fik en god information og blev meget tryk! | Uoplyst |
| 64 | Jeg havde forstået at man kunne få beroligende eller lokalbedøvelse, og der blev bare sagt: "Nu prøver vi først uden". [Bestemt undersøgelse] er ubehageligt. Jeg håber aldrig at jeg får brug for det igen. I så fald ville jeg insistere på noget [bedøvelse] inden. | Uoplyst |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
34 Et af de steder jeg var blevet syet blødte en del. Det viste sig at det var gået op, så jeg fik betændelse i det og får et grimt ar, men var på Penicillin pga. betændelse [et andet sted], også efter operationen. Var nede ved vagtlægen ad to omgange og har besøgt min egen læge en gang og smører stadig mit ar med en creme jeg fik ud skrevet af lægen, da mit "ar" ikke er vokset sammen endnu.	Ja
14 Det var sket en fejl i henvisningen. Jeg var henvist for [to forskellige undersøgelser], men af en eller anden grund troede man at jeg kun skulle i gennem [en af undersøgelserne]. Heldigvis ville lægen godt lave en [den anden undersøgelse] på mig da jeg ikke indtaget væske i to en halv time, og ikke havde spist i over et døgn.	Ja
51 Efter operation optrådte der indre blødninger; disse er muligvis/formentlig forårsaget af en dosering af medicin som udleveredes til selvinjektion, der ikke kan tilpasses min vægt og kan derfor have fået en markant overdosering.	Ja
35 På grund af forsinket post fik jeg brevet med forberedelsesinstruktioner for sent. Men da jeg havde været hele proceduren igennem tidligere, vidste jeg, hvordan jeg skulle forholde mig. Men jeg var også telefonisk i kontakt med hospitalet forinden.	Ja
1 Fik to modstridende breve angående indkaldelse til undersøgelsen, et hvori der stod at min afføringsprøve var gået tabt og jeg skulle lave en ny, og et hvori der stod at der var indikationer på blod, og jeg skulle gennemføre undersøgelsen. Det var ikke så behageligt ikke at vide hvad der var sandt.	Ja
21 Instrumenterne virkede ikke tilfredsstillende ved første kikkertundersøgelse af tarmen.	Ja