

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	373
Besvarelser fra afsnittets patienter:	211
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

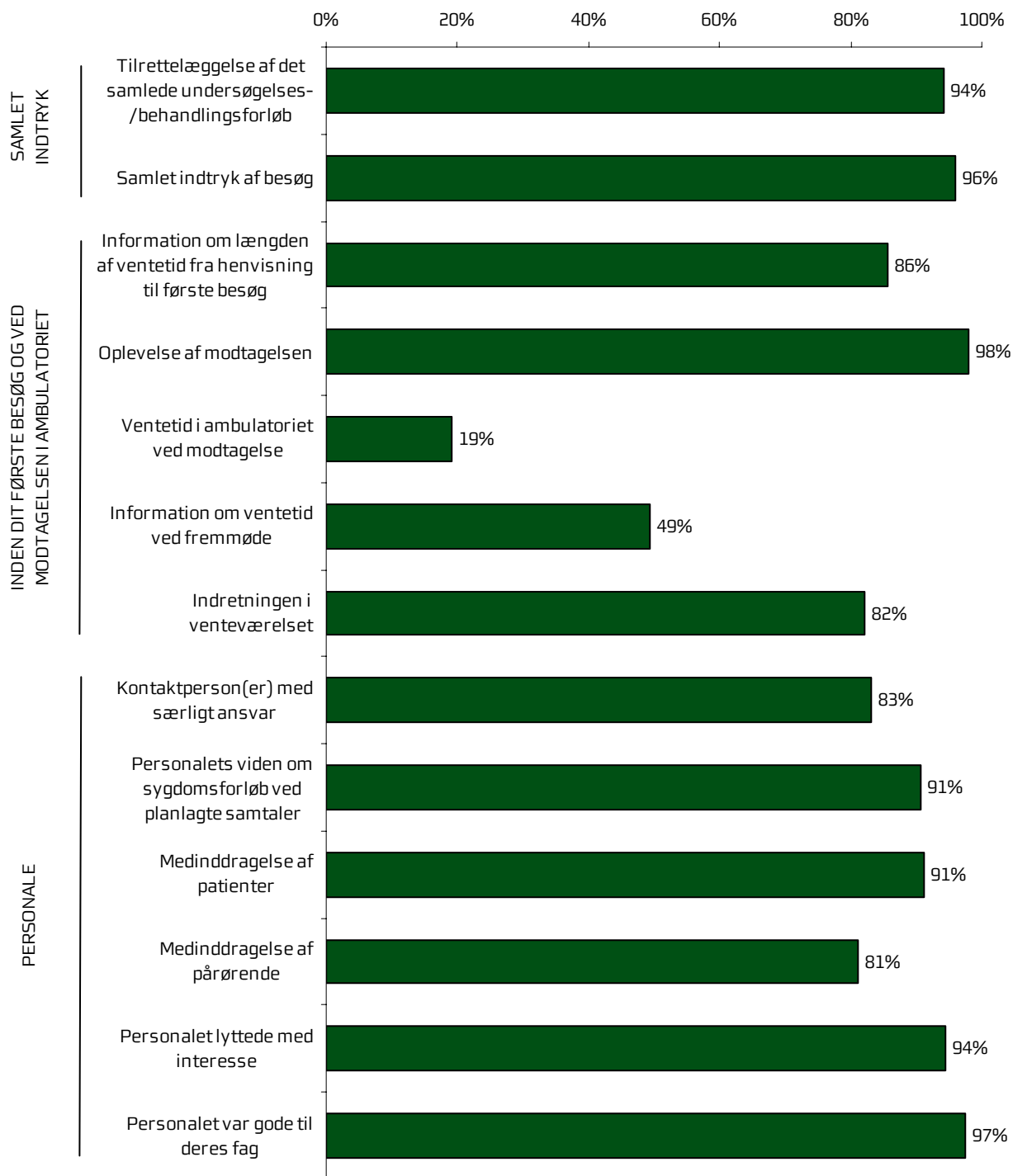
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

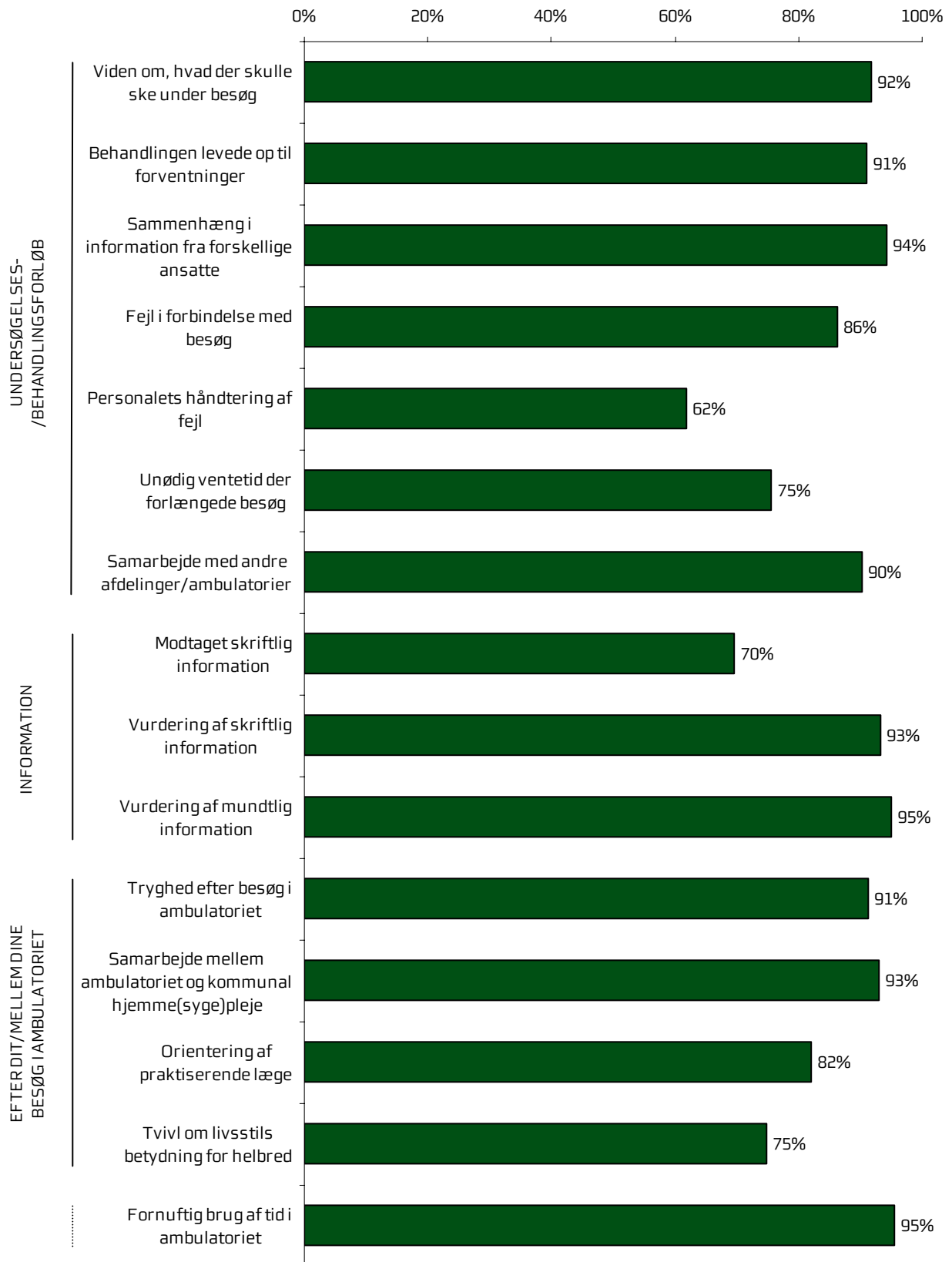
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

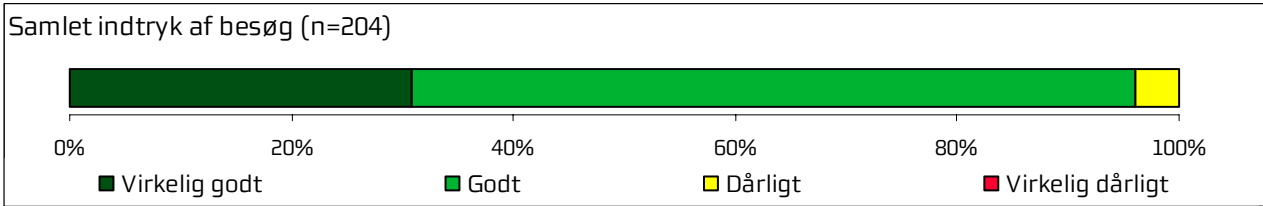
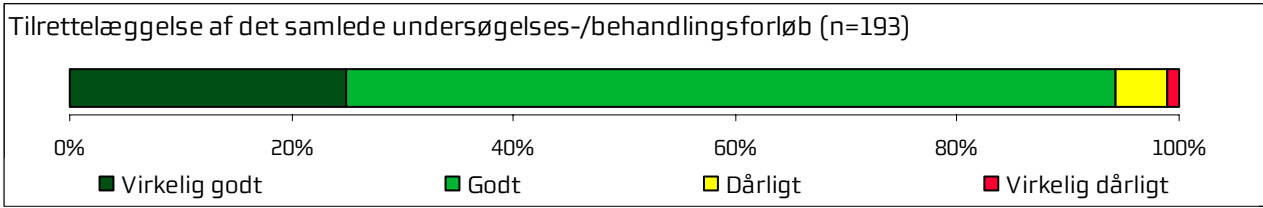
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

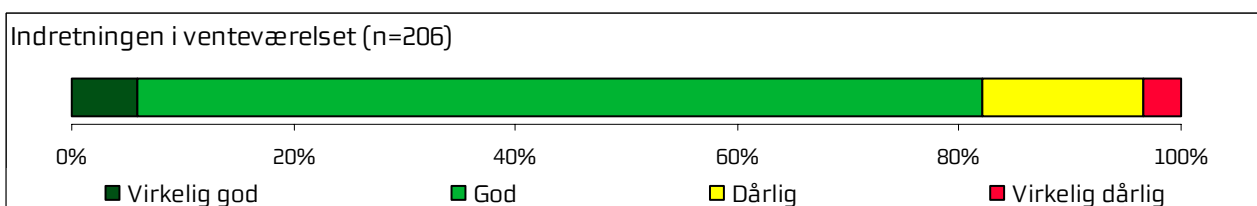
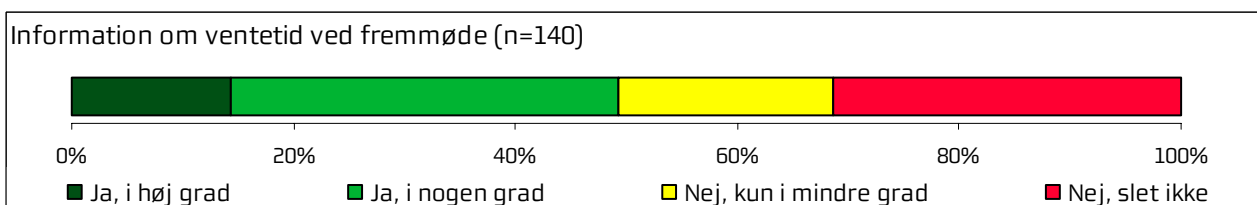
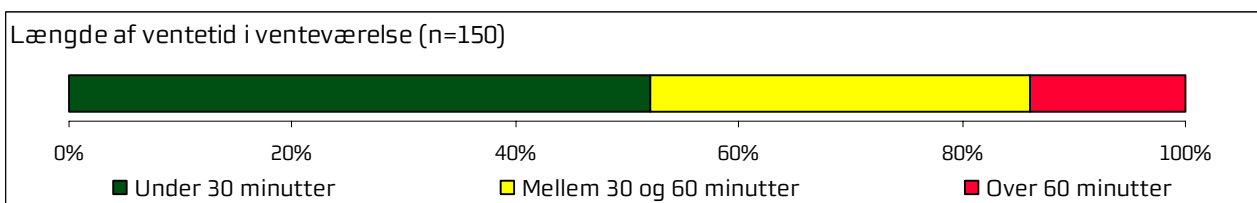
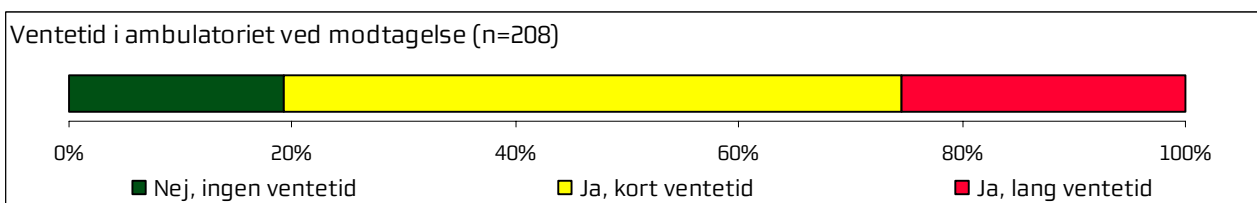
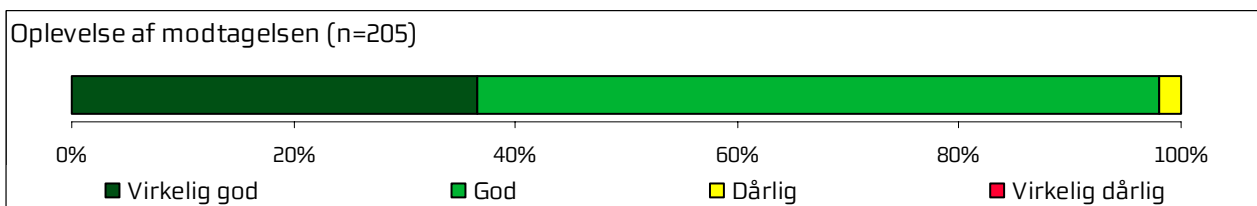
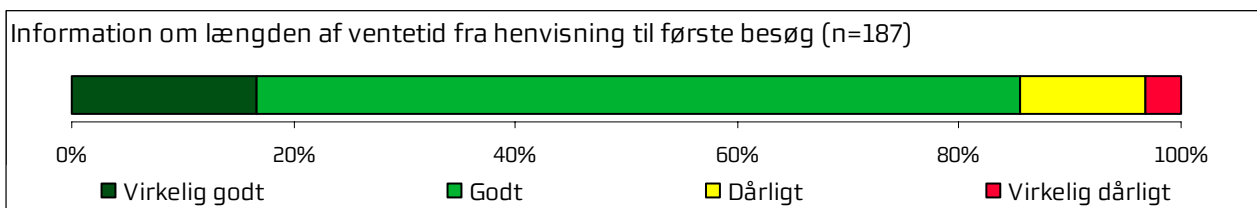
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

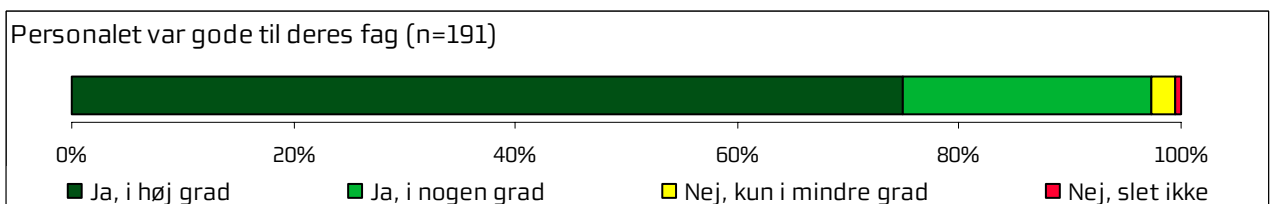
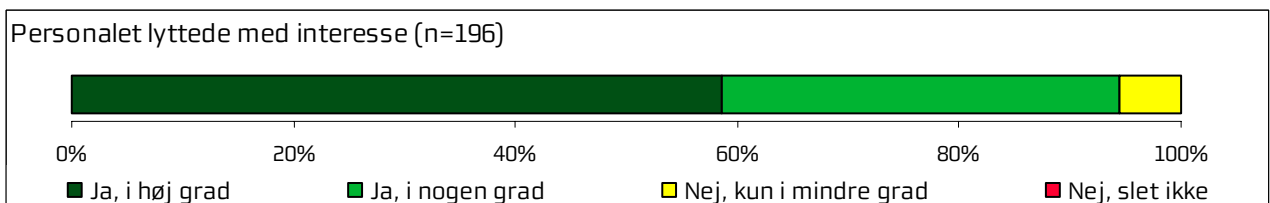
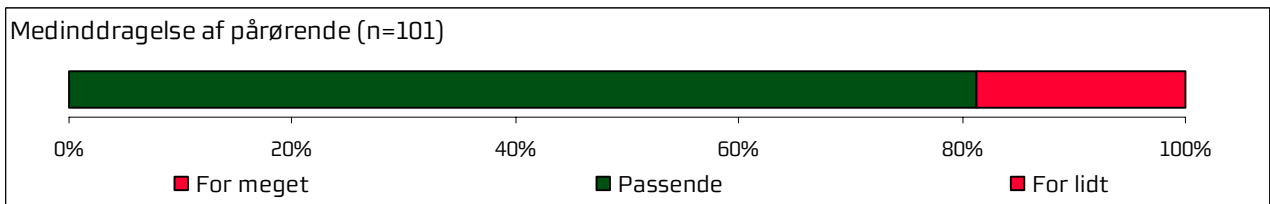
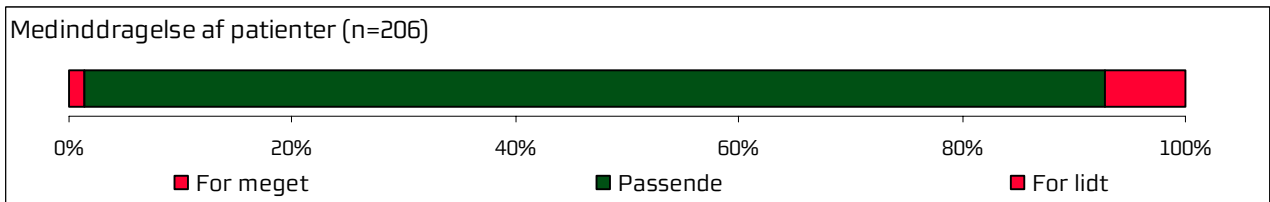
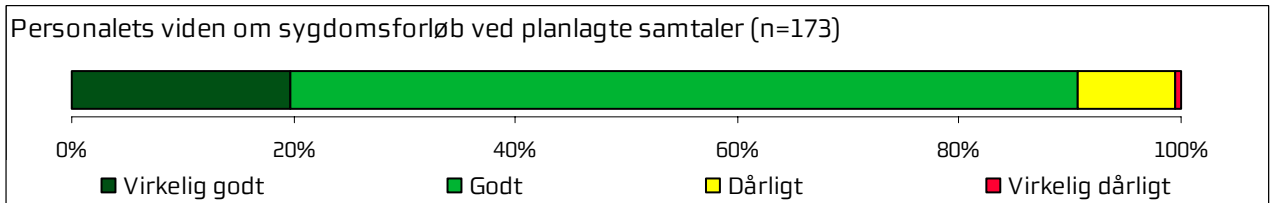
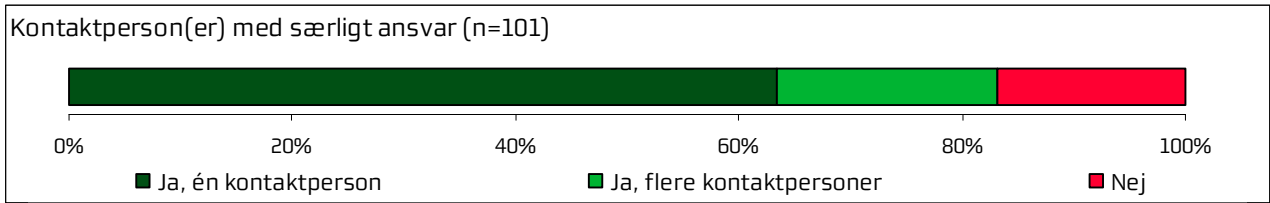
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



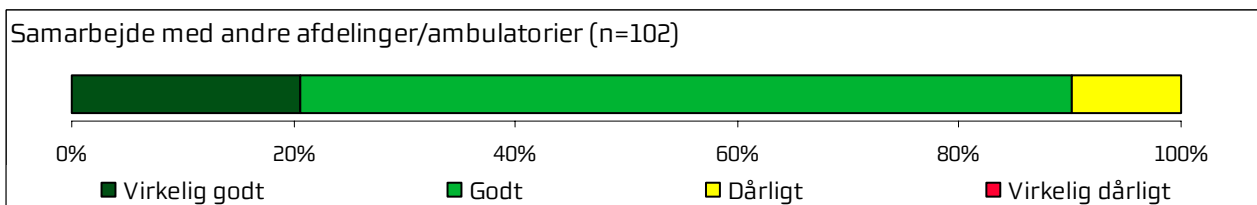
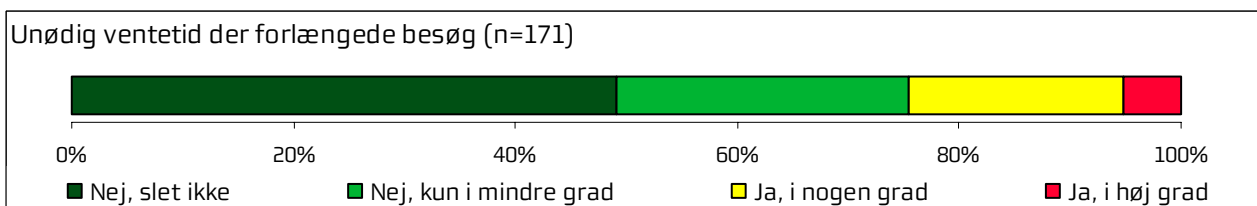
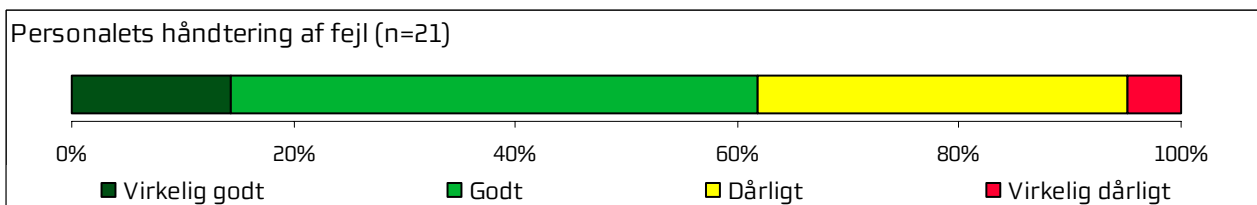
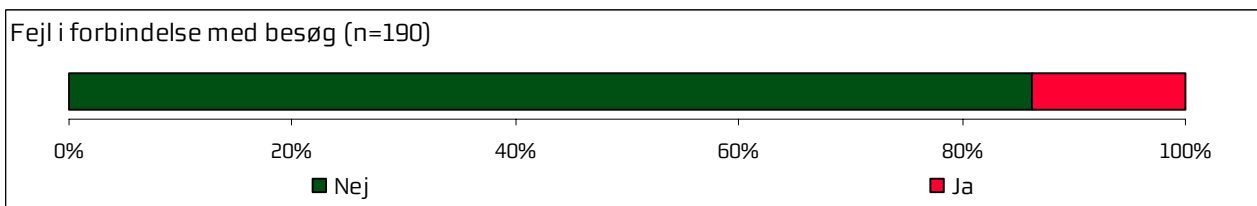
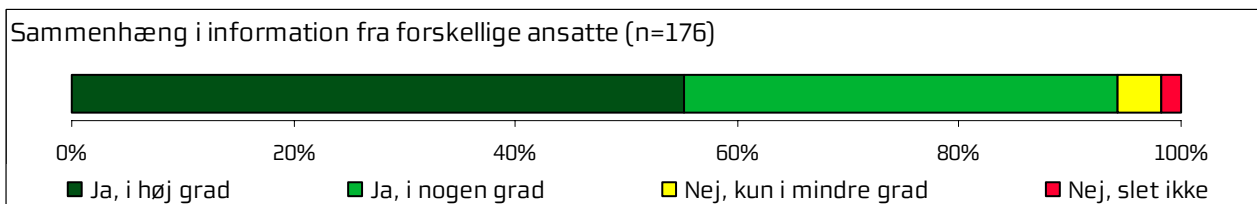
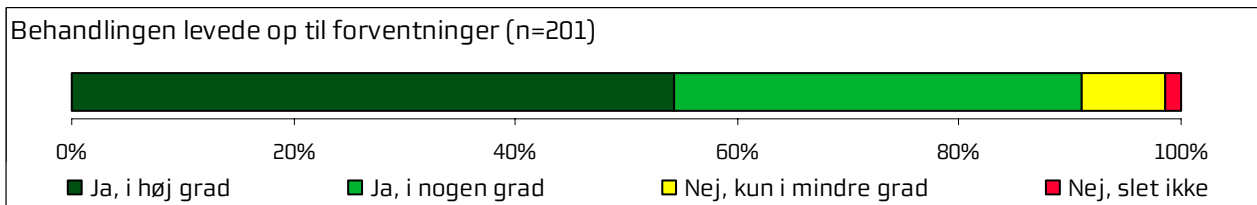
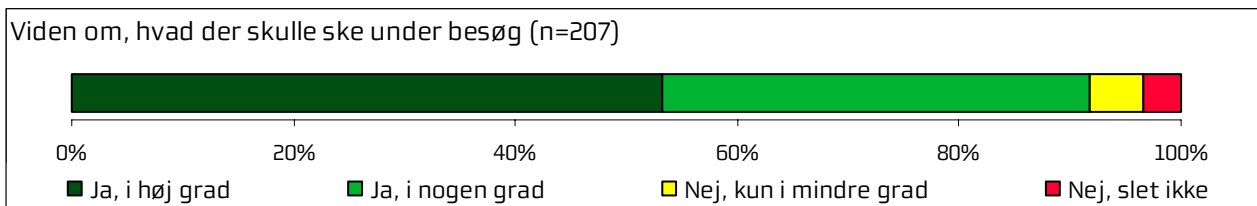
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	19%	-	-	58%*	14%	35%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49%	-	-	80%*	25%*	40%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	98%*	70%*	88%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	81%	-	-	100%*	73%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	98%

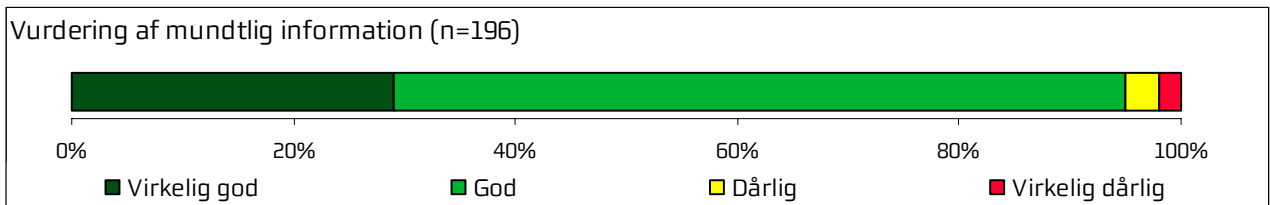
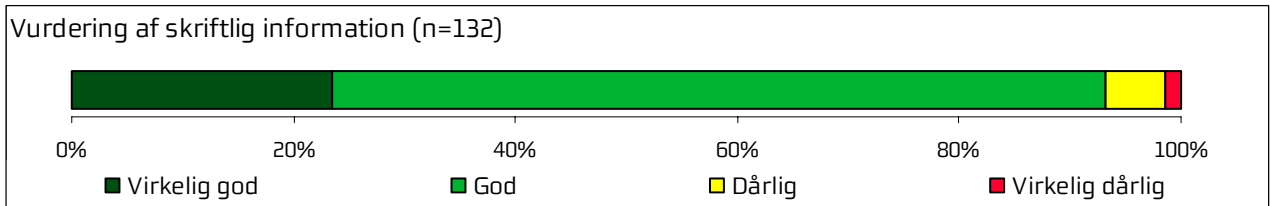
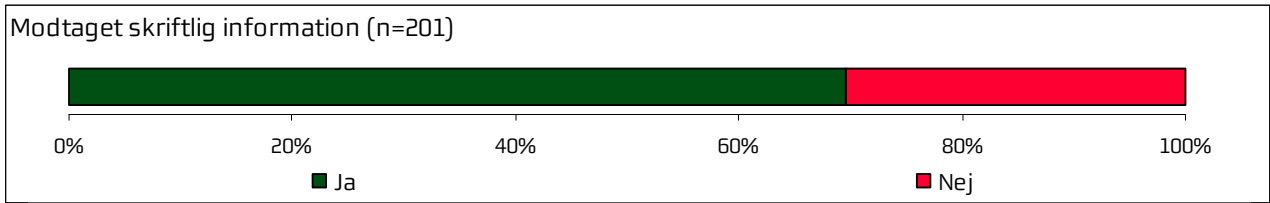
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

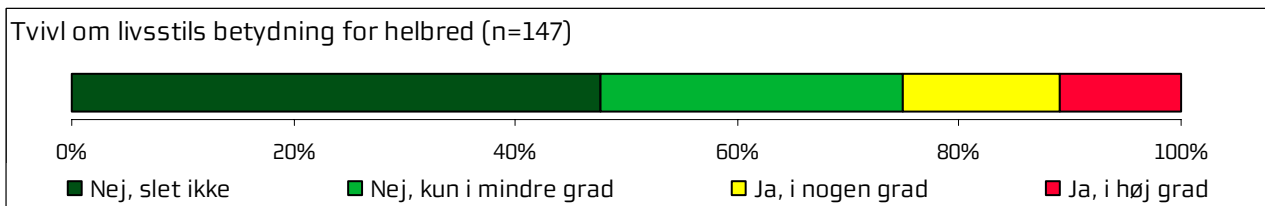
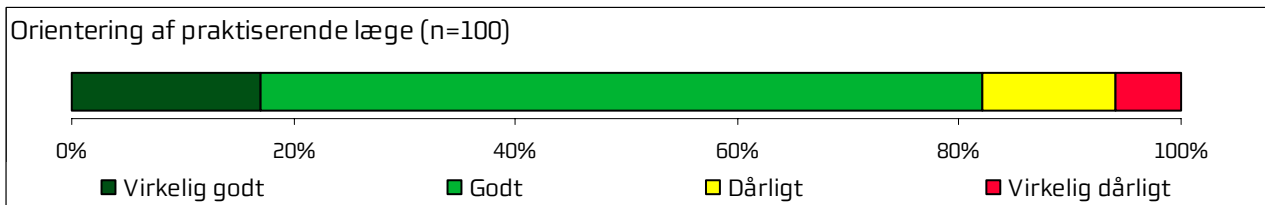
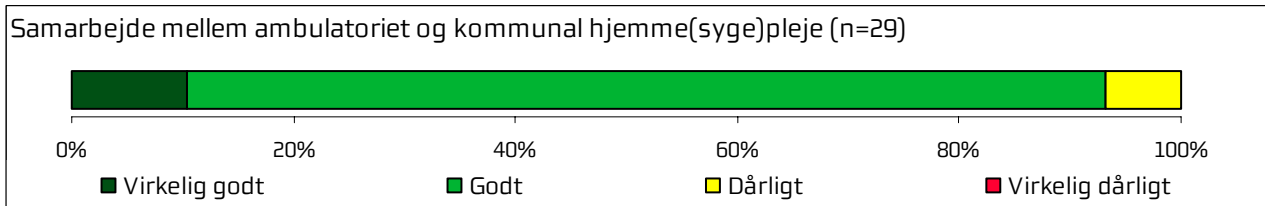
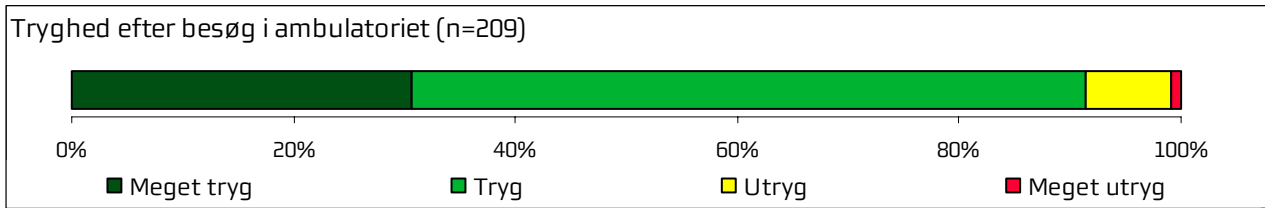
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	77%	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62%	-	-	100%*	25%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75%	-	-	98%*	76%	90%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	70%	-	-	87%*	45%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	86%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	86%*	96%

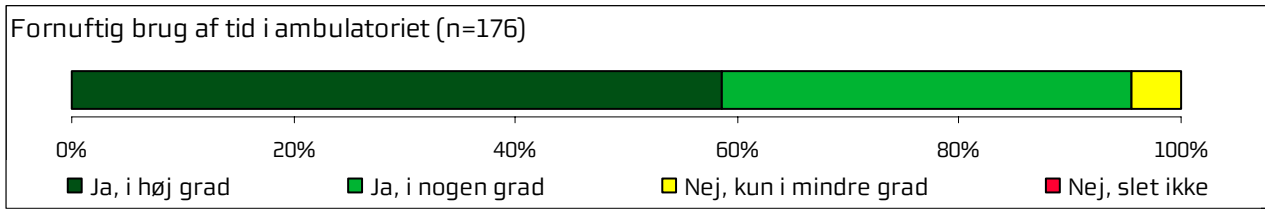
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	86%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	100%*	65%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	92%*	54%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var besøg i ambulatoriet, der var gode og brugbare, men der var også det modsatte (manglende information og handling). Når jeg som patient ikke følte, lægen har sat sig ind i journalen, skaber det en utryk fornemmelse og man sidder med følelsen af ikke at blive taget alvorligt. Der kan være mange faktorer, der er afgørende for, hvordan en konsultation bliver, det ved jeg godt, men som patient kan man godt føle afmagt.	Dårligt
2	På et vist tidspunkt usikker omkring medicinering, problemet straks løst ved telefonisk henvendelse til ambulatoriet/overlægen.	Godt
6	Jeg er meget godt tilfreds med mine besøg i ambulatoriet og synes ikke det kan være bedre, så jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
7	Har altid fået en god behandling, hver gang jeg har været til kontrol på B (Herning Sygehus), og dette er jeg utrolig glad for. Har følt sig tryk derinde.	Godt
8	Personalet hvor jeg er, har en god måde at snakke med folk på, synes jeg. De har en god humor, som jeg kan lide. Jeg har det sjovt med dem, alt skal ikke være alvor.	Virkelig godt
12	Informere om ventetid, imens man sidder og venter som patient. Bedre information om valg af frit sygehus.	Godt
13	God information under undersøgelsen.	Virkelig godt
15	Det er ærgerligt, at der er så lille mulighed for akut tid, når den aktuelle læge kun har konsultation en gang om ugen. Men med en kronisk tarmsygdom kan man altså ikke altid bare vente til nærmeste konsultationsdag i næste uge.	Godt
16	Jeg var meget skuffet over den information, som jeg fik af en læge. Jeg følte ikke, at jeg på nogen måde interesserede ham. Da jeg skulle have svar på mine prøver, havde han ikke sat sig ind i min situation og et af svarene var blevet væk for ham. Det viste sig, at svaret rent faktisk viste noget, hvilket jeg fik pr. brev. Rigtig skuffende. Jeg taler på vegne af mig selv, men bestemt også som pårørende! Derudover skal der være en stor ros til det øvrige personale.	Dårligt
17	Alt i alt behageligt og trygt at komme i medicinsk ambulatorium i Herning. Kun ros.	Virkelig godt
18	De har ydet en rigtig god omsorg for min sygdom. Gode sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
23	Anvende moderne kommunikationsmidler som fx e-mail og internet, så der kan opnås en effektiv kommunikation patient og ansvarshavende læge imellem samt et bedre informationsniveau.	Godt
25	Jeg synes, det er dejligt, at der er få personer i ambulatoriet, således man kommer til at kende dem og herved føler sig mere "hjemme".	Virkelig godt

✎	26 Der har ikke været en eneste gang, hvor jeg har haft noget at klage over. Har altid fået en rigtig god modtagelse og en god behandling. Jeg har været der rigtig mange gange og har fået NNmedicin, og det er bare det bedste medicin. Alt i alt: Alle har givet mig en god personlig behandling og tryghed!	Virkelig godt
✎	27 Alt for lang ventetid!	Godt
✎	28 Der var en rigtig god forklaring på, hvad der skulle foregå, samt en måde at forklare tingene på, så man ikke er i tvivl om forløbet eller medicineringen, når man går der fra.	Godt
✎	30 God service!	Godt
✎	34 Sygeplejersken, kontaktpersonen, var meget rolig og virkede utrolig beroligende på mig under og efter undersøgelsen. Hjælpesom med vejledning og spørgsmål efter undersøgelsen.	Godt
✎	35 Være bedre til at informere om ventetid.	Godt
✎	37 Alle har været utrolig venlige og behagelige.	Virkelig godt
✎	38 Dejligt at der ikke er særlig lang ventetid.	Virkelig godt
✎	39 Jeg ventede flere måneder på undersøgelsen, og så viste det sig, at der ikke skulle foretages nogen yderligere undersøgelse. Jeg blev ikke klogere. Samtidig var det også en lettelse. Jeg tror, lægen ville skåne mig for unødigt ubehag ved en maveundersøgelse - så alt i alt kan jeg jo ikke klage.	Intet svar
✎	40 Der går tit lang tid, før man får svar på undersøgelser, og man skal selv ringe og høre, hvad der sker. Men sommetider får man også svar inden for den tid, der står i de papirer, man får. Så det kunne være rart at få besked hurtigt. Eventuelt inden for den tid der er opgivet. Fx: "Om 2-3 uger vil der være svar". Og nu har jeg ventet i seks uger!!	Godt
✎	41 Ventetiden mellem besøgene er for lange. De laver tiderne om flere gange i et brev, hvor der ikke står, hvad man skal der ind for og hvordan man forbereder sig.	Dårligt
✎	43 Orienterer lidt bedre.	Godt
✎	44 Det ville være dejligt, hvis mødetidspunktet ikke altid kolliderer med personalets kaffepauser! Det kan virke meget provokerende, når behandlingen foregår i patientens arbejdstid!	Godt
✎	45 Alle var meget hyggelige og "menneskelige", hvis man må sige det. Jeg følte mig meget tryk og godt taget vare på, selvom det var en lidt ubehagelig oplevelse under/før selve undersøgelsen. Men jeg følte mig meget tryk. :-)	Virkelig godt
✎	47 Det er rigtig godt med en kontaktperson. Man føler sig mere tryk. Information kan altid forbedres og er utrolig vigtig. Synes dog, vi har oplevet forbedring allerede. Ventetid er meget irriterende, når man har en aftalt tid, da man jo selv skal tilbage på arbejde. Flere ressourcer kan ønskes, da personalet har virkelig meget at se til.	Godt
✎	48 Trist med utilsigtet ventetid, men den slags sker jo.	Virkelig godt
✎	51 Personalet i ambulatoriet var meget søde og venlige. Lægen var af anden etnisk baggrund, og det gjorde det meget svært for mig at kommunikere med denne. Det var en meget frustrerende ople-	Intet svar

Bilag 1

velse.









- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 52 | Flere og renere toiletter. Kortere ventetid på besked. | Virkelig godt |
|  | 53 | Orienterer om ventetid. | Godt |
|  | 54 | Personalet er altid sødt og imødekommende. Godt. | Godt |
|  | 56 | Hverken egen læge eller jeg har modtaget ordentlige instrukser om ,hvordan vi videre skal forholde os til sygdommen. Der er ikke fundet nogen konklusion på min sygdom selvom blodprøver viser, at der er sygdom. | Godt |
|  | 57 | Ved mange undersøgelser burde man koordinere disse; fire gange har jeg måttet køre 100 km hver gang, hvor alle undersøgelser kunne gennemføres ved et besøg! I øvrigt er personalet empatiske! | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg blev kaldt til samtale hos en læge efter alle de forskellige undersøgelser, jeg har været igennem. Det sagde mig ikke noget, og det tog knap 10 minutter, så var han gået igen. | Dårligt |
|  | 61 | Faglig god håndtering. Alle i personalet var utrolig venlige og naturligt imødekommende, helt parate til uformel svale over lidt af hvert. Hvis en af dem havde en dårlig dag, kunne det ikke mærkes, så det havde de ikke. En positiv oplevelse for en der selv har arbejdet indenfor sundhedsvæsenet i adskillige år. | Virkelig godt |
|  | 62 | Personalet er dygtigt og gjorde det til en god oplevelse, trods alt. | Virkelig godt |
|  | 64 | Mere information fra lægen om behandlingen og undersøgelserne og "konsekvenserne" osv. Mere information om svartider og hvorledes man får svaret. | Godt |
|  | 65 | Jeg synes, det var OK. | Virkelig godt |
|  | 67 | Jeg synes, at sygeplejerskerne skulle informere mig om ventetiden, da jeg ventede en time i undersøgelsesrummet. Troede hun kom efter 10 minutter, når den del af behandlingen var slut - som hun havde sagt. Vær venlig at få trykt farvekortet over Herning sygehuset bag på indkaldeskuverten - ligesom jeg oplevede på andet papir. Jeg er normalt seende, men måtte bruge lup for at finde indgangen. | Godt |
|  | 69 | De har været rigtig gode til, at det altid er den samme læge, da jeg har en sjælden sygdom og derfor ikke skal bruge tid på at sætte en ny læge ind i min sygdom. Meget betryggende. | Virkelig godt |
|  | 71 | De har informeret en godt. | Godt |
|  | 74 | Venteværelset er et rart sted at opholde sig. Det er nydeligt indrettet, og der er mad og drikke til dagpatienterne. Savnede aviser, men dem kan man jo selv gå ud at købe i kiosken. | Virkelig godt |
|  | 75 | Det virker negativt, at besøg gang på gang udsættes! | Godt |
|  | 76 | Ikke så lang ventetid og nye blade at læse i. | Godt |
|  | 77 | Super godt personale og rart man er tilknyttet samme læge og sygeplejerske hver gang. Trygt! | Godt |

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det virker forvirrende at møde ind i ambulatoriet. Der skal skiltes bedre om, hvor man skal henvende sig, og hvor man skal gå hen efterfølgende.	Godt
4	Første gang lang ventetid. Anden gang ingen ventetid.	Intet svar
5	Jeg synes, at modtagelsen i ambulatoriet er god, især sygeplejerskerne er gode til at forklare tingene og virker til tider mere forberedte end lægen.	Godt
10	Venteværelset er et meget lille rum. Der var dog læsestof.	Godt
19	Savner lidt hyggemusik og lidt at læse i.	Godt
20	Det kommer an på med ventetid og der er noget akut, men det er jo i orden.	Godt
21	Grunden til den lange ventetid (to timer), kan måske skyldes min indkaldelse var pr. telefon, om eftermiddagen dagen før. Venteværelset er sådan indrettet, at man næsten sidder på hinanden meget tæt.	Godt
27	Ja! Fra tidspunkt fra henvisning fra egen læge til indkaldelse til undersøgelse på ambulatorium gik der ALT, ALT - for lang tid. MÅNEDER.	Godt
31	Det var et kontrolbesøg, som var kendt ca. et år i forvejen. Det tog maks. 5 minutter.	Godt
36	Blev indkaldt pr. telefon. God information. Undersøgelse næste dag. Kun rosede ord.	Virkelig godt
39	Jeg sad og ventede i et forkert venterum. Det viste sig, at lægen opholdt sig et andet sted og ventede på mig.	Intet svar
44	Ventetid er obligatorisk uanset mødetidspunkt!	Godt
47	Til vores første besøg havde vi helt klart den opfattelse, at LÆGEN ikke læste journalen særligt godt og dårligt nok vidste, hvad vi kom for. Det kan ambulatoriet ikke belastes for! Forholdet er dog langt bedre nu, hvor vi er længere henne i forløbet og har haft meget mere kontakt med lægen.	Godt
48	Jeg følte mig ikke utilpas ved at være på stedet.	Virkelig godt
50	Jeg ventede i 1½-2 timer.	Godt
52	Toilettet var ulækkert - og et er ikke nok i sådan en afdeling!	Virkelig godt
58	Venteværelset er meget lille, der er ingen vinduer i rummet, og jeg kan nemt føle mig isoleret. Et plus er der dog; der er adgang til toilettet direkte fra rummet.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 59 | Jeg ventede godt tre timer inden jeg blev undersøgt (og jeg var fastende). | Dårligt |
|  | 61 | Jeg var helt tilfreds med forløbet. Har fuld forståelse for, at en kort ventetid forekommer. | Virkelig godt |
|  | 64 | Vidste intet om, hvad der skulle foregå. Fik blot en indkaldelse med besked om at møde den dato til den tid. | Godt |
|  | 65 | Jeg synes, at alle var gode flinke. | Virkelig godt |
|  | 66 | Afstanden fra Struer til Herning kan gå, så længe min mand kan køre mig. | Godt |
|  | 67 | Fra skriftlig info havde jeg læst at akutte ting kom først, så ventetiden var ikke overraskende. For jeg regner med at det var tilfældet. | Godt |
|  | 68 | Jeg ønsker, at en så simpel undersøgelse kunne finde sted i Holstebro, jeg har 50-100 km. og en morgen med stærk trafik var vi lige ved at komme for sent. | Virkelig godt |
|  | 76 | Da jeg kom i ambulatoriet, fik jeg at vide, at der var LIDT ventetid. Det er okay. Men at sidde og vente i halvanden time fastende, synes jeg, er alt for lang tid. Jeg havde det faktisk ret dårligt til sidst. | Godt |

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

















Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Ved et af mine besøg fik min egen læge ikke nogen besked, ligesom jeg selv manglede. Jeg har selv haft ringet og bedt herom, hvilket der blev rådet bod på. Men det er kun denne ene gang.	Godt
14	Det lykkedes ikke at få sonde lagt ind i første forsøg.	Godt
23	Udredning af min familie tog meget lang tid. Der gik ca. 2½ -3 måneder, fra der blev taget prøver, til der forelagde svar. Jeg rykkede mange gange for svar på prøverne.	Godt
24	Betændelse efter operation.	Godt
28	Kunne ikke tåle medicinen.	Godt
29	Bortkommen medicin.	Godt
34	Manglende lovet tilbagemelding efter undersøgelse.	Godt
45	Fik bedøvelsen sat udenfor åren.	Virkelig godt
49	Havde fået en tid til kontrol, men var ikke skrevet på hos den læge, jeg skulle møde hos.	Godt
57	Fik forkerte datoer for de næste besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
58	Kunne ønske mig, at doseringen af ordineret medicin fremgår af recepten. Man skal undlade at skrive: efter aftale. Det kan være svært at huske, da enhver konsultation er en stressfaktor for patienten.	Godt
66	Flytning fra Hobro - Herning.	Godt
73	Prøven mislykket.	Godt

Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg havde fået anlagt en sonde i røntgen, som senere skulle fjernes i medicinsk ambulatorium. Da sygeplejersken skulle fjerne sonden, sad den fast, og en anden sygeplejerske forsøgte. Senere blev en læge tilkaldt, som fjernede sonden under stort ubehag. Men selvfølgelig var jeg glad for at sonden igen var væk. Det jeg ikke mener er ok, er det at beskeden "utilsigtet hændelse" ikke går til egen læge. For mig var det en voldsom oplevelse, som jeg forsøgte at tale med sygeplejerskerne i ambulatoriet om, men de tog ikke sagen alvorligt, og forsøgte at lave lidt sjov med hændelsen. Det gjorde at jeg nævnte det for min egen læge, fordi jeg skulle have det talt igennem, men nej, der stod ikke noget om det fra medicinsk ambulatorium.	Dårligt
2	Ved en tidligere fastsat undersøgelsesdato figurerede jeg ikke på listen ved fremmødet - problemet blev løst med en ventetid på ca. en time.	Godt
7	Jeg var utryg, da jeg havde været til min sidste kontrol med hensyn til min chrons sygdom. Jeg har siden, jeg for mange år siden fik konstateret min chron været til kontrolbesøg, først hver halve år, siden blev det hvert år, jeg blev indkaldt til kontrol, men da min chron er i bero (og heldigvis for det), så skal jeg ikke til kontrol mere, og dette gør mig utryg.	Godt
8	Jeg er der tit, og føler kun glæde ved at være der.	Virkelig godt
9	Jeg har været under et længere udredningsforløb og først nu føler jeg, at kommende kontrol undersøgelser er sat i system, så jeg ikke selv skal holde øje med indkaldelser (scanning og gastro-skopi) med efterfølgende samtale med læge på medicinsk ambulatorium.	Godt
11	Jeg synes, det er ubehageligt at få at vide, jeg ikke skal bekymre mig nu om, at jeg måske kan udvikle kræft. Det er først om ti år, jeg skal bekymre mig. Ja tak! Til den tid er jeg ikke engang 50 år! Min læge er i allerhøjeste grad ikke nem at tale med. Han er en mand af få ord og meget dårlig til at formulere sig. Han kan ikke berolige mig.	Intet svar
13	Sødt og venligt personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
14	Handicappet uden sprog - sendt hjem uden sonde efter aftale m. forældre da den kun bruges til væske - isat en uge senere.	Godt
17	Meget god og professionel behandling fra sundhedspersonale og læger. Søde og imødekommende.	Virkelig godt
23	Det er meget svært at komme i kontakt med den ansvarshavende læge (kontaktperson) på grund af de daglige arbejdsopgaver. Tilsvarende har jeg et arbejde med mange møder og kan derfor være svær at træffe med mindre, man anvender e-mail.	Godt
27	Selve tidsrummet/forløbet på [B1/D1?] var godt. Rart personale - kort ventetid mellem forløbet - kompetent information ved udskrivning.	Godt

-  28 På grund af strejke og sommerferie gik der for lang tid, inden behandlingen kom i gang, men på trods af, at jeg blev meget syg af den første medicin, har min kontakt med ambulatoriet været præget af et godt samarbejde mellem personalet og en professionel håndtering af forløbet. Godt
-  30 Jeg synes at samtalerne var meget stressende, og det påvirkede mig meget, at man i første del af forløbet ikke blev lyttet på. Det er også psykisk hårdt, at få konstateret en sygdom og det synes jeg ikke, at jeg oplevede støtte eller hjælp til - i forhold til det psykiske. Det er vigtigt også at høre på patientens behov og ønsker. Godt
-  33 Jeg var ikke i tvivl om, hvad der skulle laves, og hvad der ville foregå. De taler med én hele vejen igennem, så man ved hvad de laver. Dejligt. Virkelig godt
-  34 Manglende lovet tilbagemelding på undersøgelse skyldes efter al sandsynlighed mange arbejdsopgaver for den undersøgende læge. Han havde travlt. Det skinnede igennem. Godt
-  36 Var kun til undersøgelse. De to personer jeg var i hænderne på, kun rosede ord. Virkelig godt
-  40 Ved undersøgelse møder jeg altid dygtige medarbejdere, der tager hånd om en, og jeg føler mig altid tryk. Det er stadig et meget langt behandlingsforløb, jeg er i, og stadig uden store resultater, og det bliver ikke kortere af, at man fx i én måned får lavet en undersøgelse og så først skal tale videre, om hvad der skal ske 2-3 måneder efter undersøgelsen. Det tager hårdt på en og familien. Det er meget frustrerende bare at vente og vente. Godt
-  46 Jeg mener ikke, at lægen interesserede sig nok for behandlingen, da denne sad og skulle læse journalen, imens jeg var der. Udskrev også piller i en for stor dosis. Godt
-  47 Rart med en kontaktperson, der følger én og er inde i ens sygdom. Man har en klar fornemmelse af stor travlhed på ambulatoriet. Personalet har meget at se til. Har modtaget meget kortfattet information om resultatet af blodprøver. Godt
-  49 Jeg fik en ok behandling, hvis der opstod ventetid, blev jeg informeret om det. Jeg har været godt tilfreds. Har jeg haft spørgsmål, er de blevet besvaret med det samme eller personalet har fundet ud af det i løbet af kort tid. Godt
-  51 Jeg var til forundersøgelse hos en læge med anden etnisk baggrund. Hun var svær at forstå! Lægen er helt sikker dygtig, men jeg var frustreret, da jeg forlod sygehuset. Intet svar
-  52 Blev "slyttet" lige rigeligt længe på opvågningen inden besked fra lægen. Virkelig godt
-  57 Andre laboratorier og ambulatorier burde samordne og koordinere. Det skete ikke en ENESTE gang. Virkelig godt
-  61 Var og er fuld tilfreds. Et enkelt spørgsmål glemte jeg selv at få afklaret ved informationssamtale med undersøger! Det var min egen skyld. Virkelig godt
-  63 Jeg har været igennem et par ret ubehagelige undersøgelser, men fordi der var en rolig og meget behagelig sygeplejerske ved min side, blev forløbet ikke så slemt som frygtet. Virkelig godt
-  65 Jeg synes, det virkede godt. Virkelig godt
-  66 Lægen var eneste kontakt og det var enestående samtale ligesom i Holstebro. Afstanden er alt for Godt

Bilag 1

stor, trods mange dårlige argumenter, samtalen varer cirka 10-15 minutter, men det tager en 1/2 dag med transport.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 67 På grund af dårlig indretning af undersøgelsesfaciliteter måtte jeg til to undersøgelser i stedet for en (undersøgelse hvor tarmen skal tømmes). Sygeplejersken gav fyldestgørende information om, at jeg helst skulle gå på tilstødende toilet, helst efter 10 minutter efter indhældning. Det kunne jeg slet ikke på grund af den store afstand mellem min briks og toilettet. Sygeplejersken gik efter informationen, og jeg så ikke hende eller andre i den følgende time. Der var ikke mulighed for, at kalde nogen så vidt jeg kunne se. Lægen opgav straks undersøgelsen på grund af utilstrækkelig tarmtømning. Skulle af sted en gang senere. Resultat. Spildte kostbare ressourcer af sygehuspersonale og for mig selv, der bor langt væk fra Herning Hospital. | Godt |
| ✎ | 72 Jeg lider af en kronisk sygdom og har haft den i over tyve år, derfor kendte jeg forløbet i undersøgelsen. Det gør en forskel om man er "gammel kending". | Godt |
| ✎ | 74 Jeg var MEGET tilfreds med den lægefaglige behandling. | Virkelig godt |






Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg kunne godt tænke mig, at kommunikationen mellem ambulatoriet og min praktiserende læge var bedre. Jeg oplever lidt, at de ikke vil snakke på tværs af systemerne.	Godt
22	Føler, personalet er forberedt og giver en utrolig god behandling - jeg føler mig velkommen og tryk.	Virkelig godt
23	Informationsniveauet fra hospitalet var ikke særligt dybdegående. Jeg blev først mere afklaret efter at have læst forskellige videnskabelige artikler på internettet. Havde mistanke om, hvilken sygdom jeg var ramt af og fik mistanken bekræftet via undersøgelse på ambulatoriet.	Godt
27	Mit forløb startede sidste år med henvisning fra egen læge! Jeg har været på B1, men min næste tid er sidst på sommeren! Lang ventetid og afklaring på et forholdsvis ukompliceret forløb.	Godt
30	Der er et meget dårligt samarbejde med ens egen læge og den praktiserende læge på sygehuset i forhold til medicin, sygdomsforløb og sygdommen.	Godt
32	Jeg blev indkaldt til scanning af min mave (blev aldrig gjort). I stedet tog de en blodprøve, og jeg fik at vide, alt var i orden, men jeg tvivler på det.	Dårligt
34	Ja - jeg vurderer, at de gør det, de kan. Har også forståelse for stresset.	Godt
39	Jeg fik ikke foretaget andet i ambulatoriet, end det min praktiserende læge allerede havde gjort. Derfor virkede besøget lidt unødvendigt.	Intet svar
40	Der går lang tid mellem besøg, hvor man bare venter på næste besøg, og så håber man så, at der der kan blive/gøres noget, evt. ud fra de undersøgelser der er foretaget. Hvis man evt. får lavet undersøgelser i x måned, kan der jo sagtens gå 2-3 måneder, før man skal tale med læge om disse undersøgelser og hvad, der så skal ske. Det ville være rart, at man kom til hurtigt efter undersøgelse.	Godt
42	Generelt for lang ventetid over det hele.	Intet svar
47	Første gang vi havde brug for at tale med ambulatoriet og lægen, efter at vi havde haft 1. besøg, var det helt håbløst at komme igennem, og vi blev ikke særlig godt informeret. Men efterhånden er kommunikationen blevet fin, og vi føler personalet gør en god indsats - også for at få kontakt til lægen, som jo har afgørelsen om eventuel mere behandling. Udover lidt for meget ventetid er samlet indtryk af afdelingen okay.	Godt
55	Ingen information er efterfølgende sendt til min læge, efter jeg blev undersøgt.	Godt
60	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Godt
61	Fik afklaret mit hovedproblem, er der tegn på kræft? Enkelte små usikkerheder viste sig først efter-	Virkelig godt

Bilag 1

følgende, sådan er det også når min bil har været til syn.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 64 | Er typen, der gerne vil vide alt. Også hvordan min krop påvirkes af min sygdom, hvad man kan gøre ved det osv., og hvis man ikke finder noget i første omgang, hvad er så næste step? | Godt |
|  | 65 | Det virker perfekt. | Virkelig godt |
|  | 67 | Vedrørende personale: Har udelukkende mødt venlighed og imødekommenhed hos personalet! | Godt |
|  | 70 | Det tager for lang tid fra undersøgelsen foregår, til man får svaret. Der står i materialet at det tager 3-5 dage, men der går cirka det dobbelte. | Virkelig godt |
|  | 77 | Jeg har valgt, trods flytning til Ålborg, at beholde NN i Herning fortsat. Dette er vigtigt pga. den fortrolighed/kendskab, som der bliver begge veje under sådanne behandlinger. Det er rigtig godt, at dette kan lade sig gøre. | Godt |

