

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 16 |
| | Information..... | 18 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 20 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 22 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 25 |

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 177 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 118 |
| Afsnittets svarprocent: | 67% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

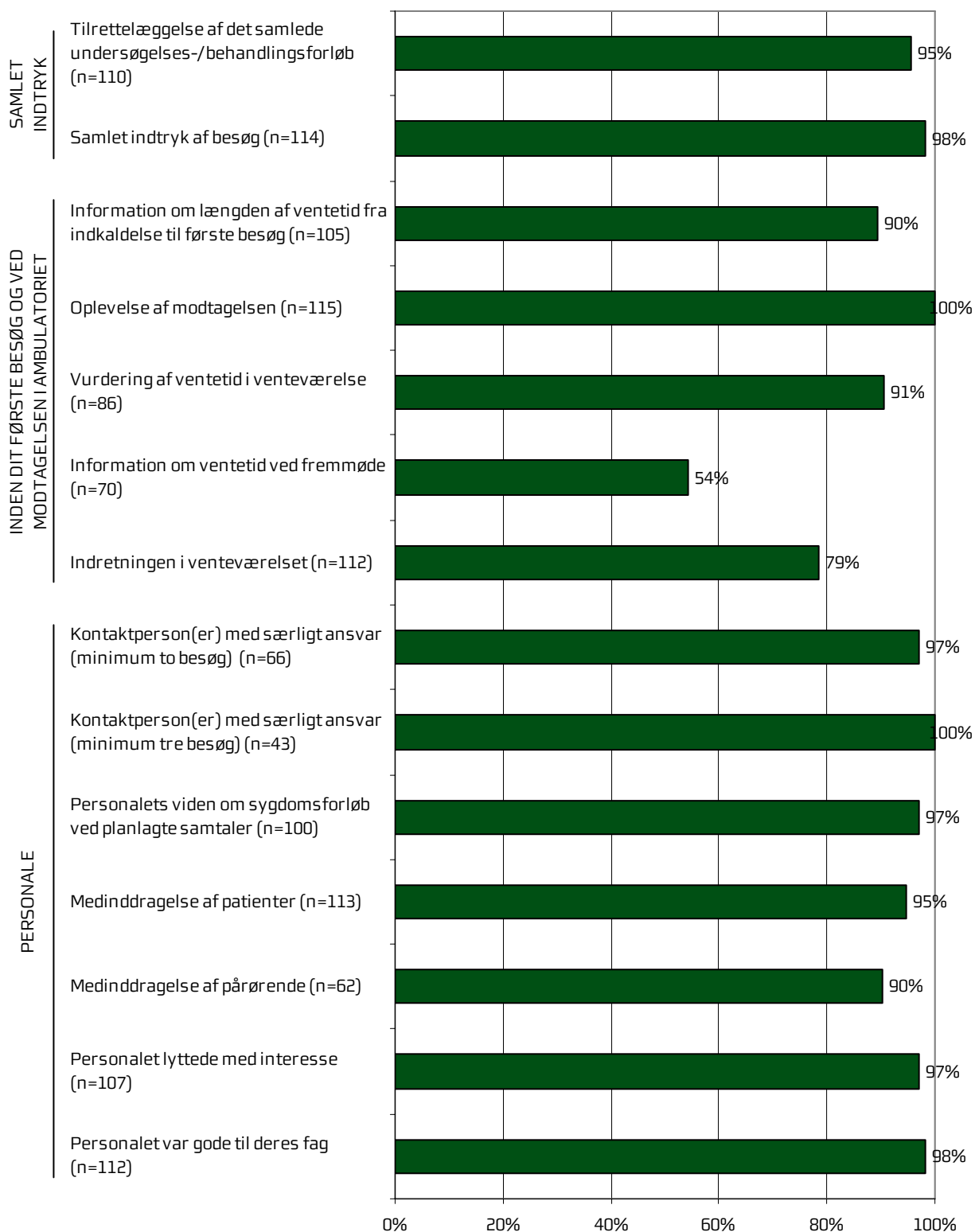
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

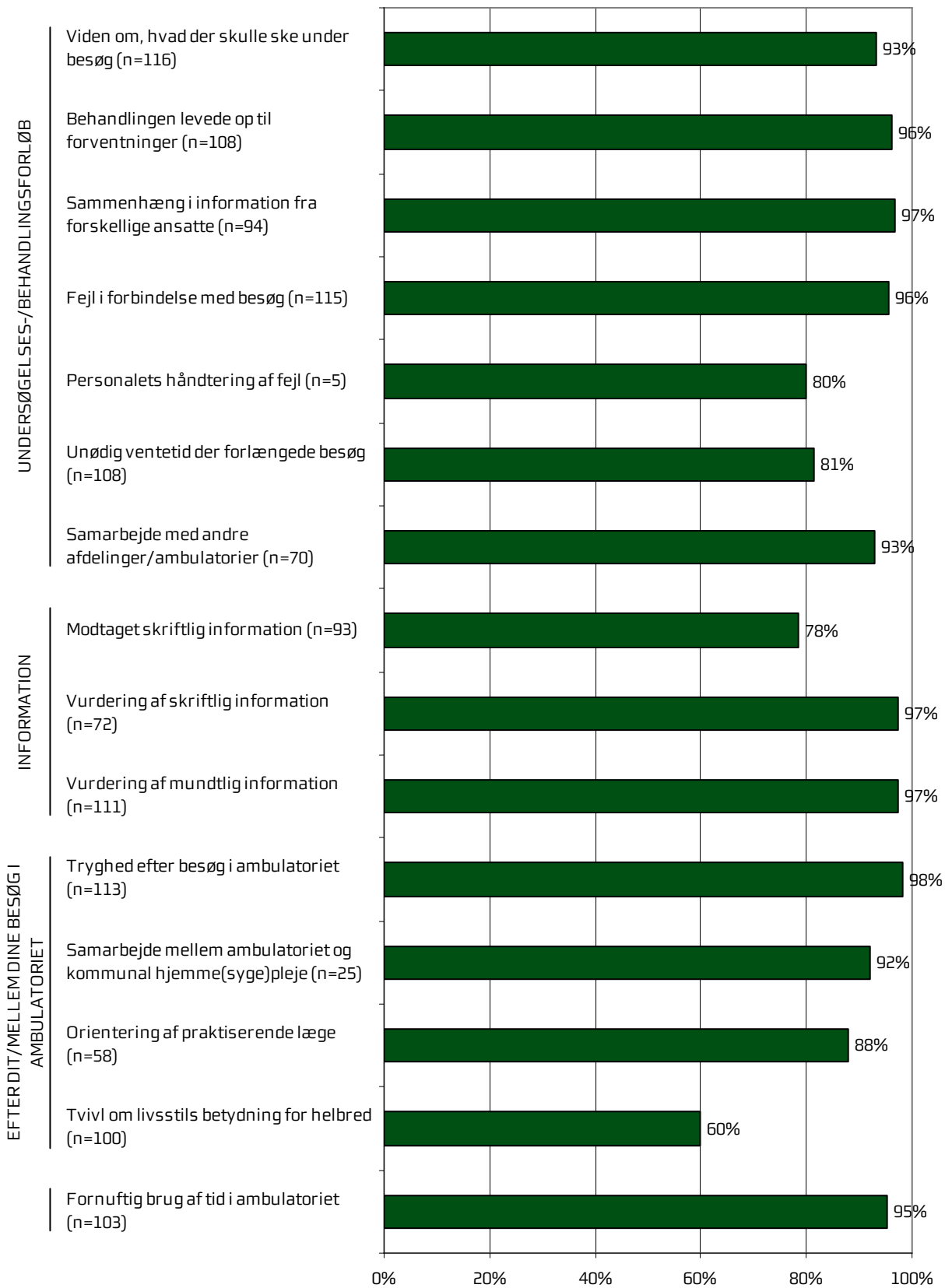
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Mave-/tarm Ambulatorium, Herning

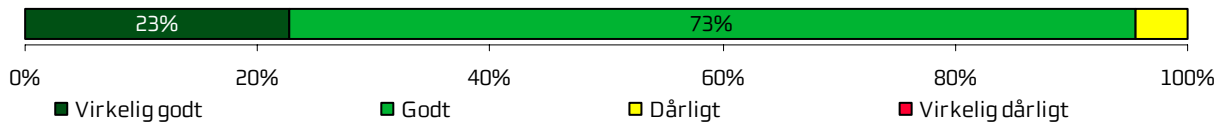
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

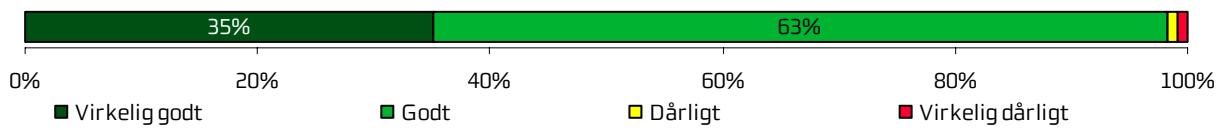
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=110)



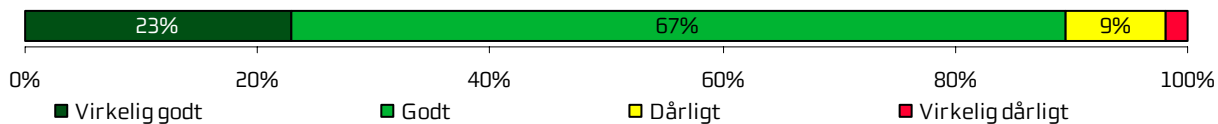
Samlet indtryk af besøg (n=114)



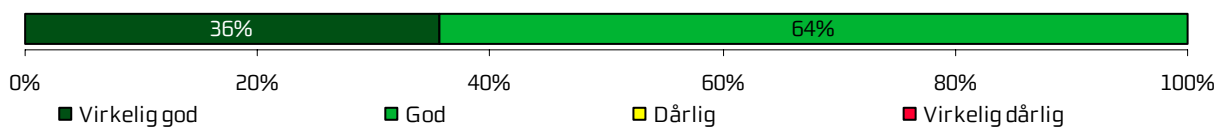
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 95 % | 94 % | 100 % * | 88 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 96 % | 100 % | 92 % * | 97 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

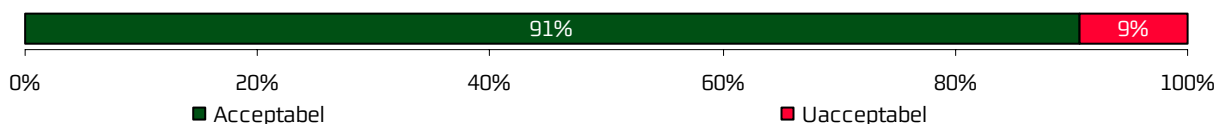
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=105)



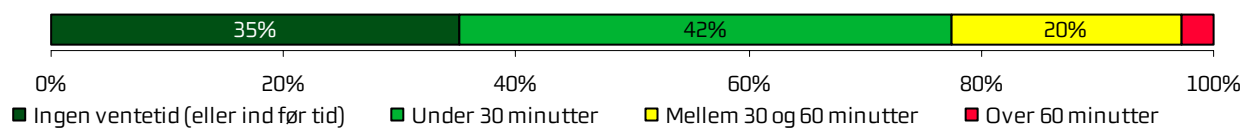
Oplevelse af modtagelsen (n=115)



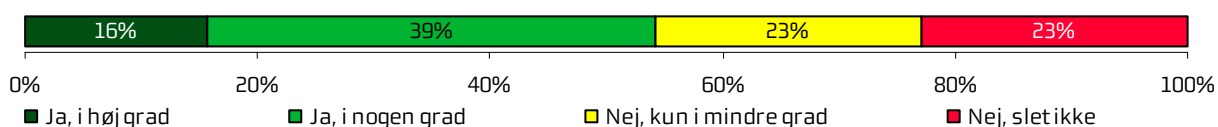
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=86)



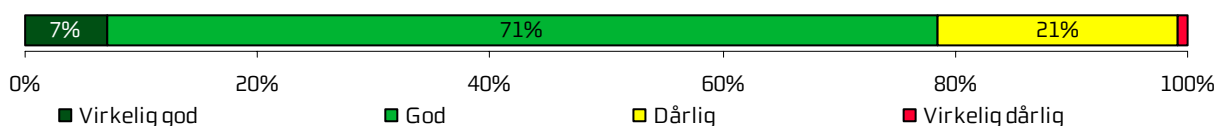
Længde af ventetid i venteværelse (n=111)



Information om ventetid ved fremmøde (n=70)



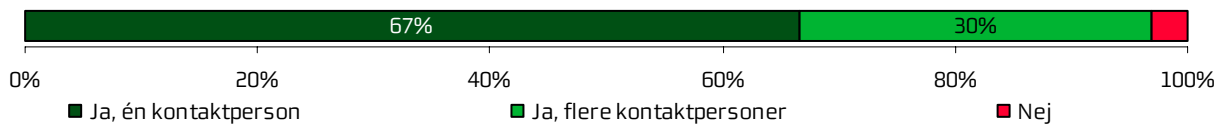
Indretningen i venteværelset (n=112)



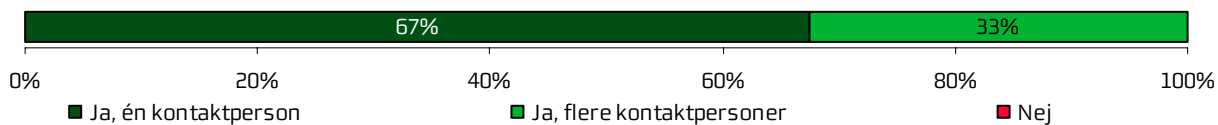
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 90 % | - | 100 % * | 83 % | 96 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 100 % | 98 % | 100 % | 95 % * | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 91 % | - | 100 % * | 75 % * | 93 % |
| 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? | | 54 % | 49 % | 78 % * | 28 % * | 48 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 79 % | 82 % | 100 % * | 71 % | 89 % * |

Personale

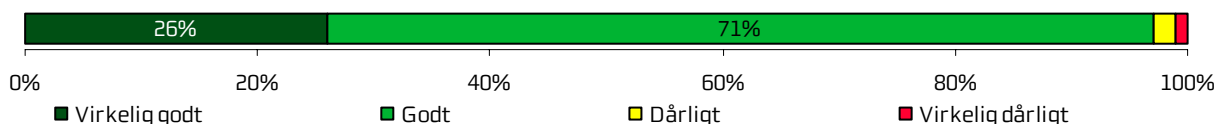
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



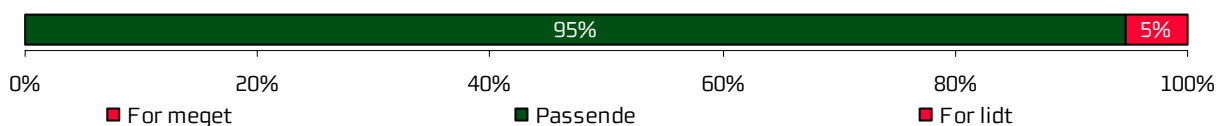
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=43)



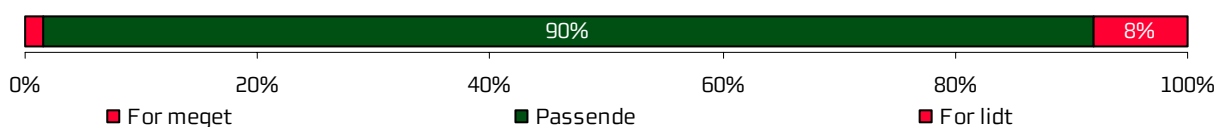
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



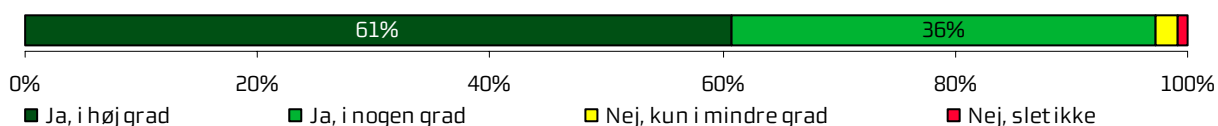
Medinddragelse af patienter (n=113)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



Personalet lyttede med interesse (n=107)



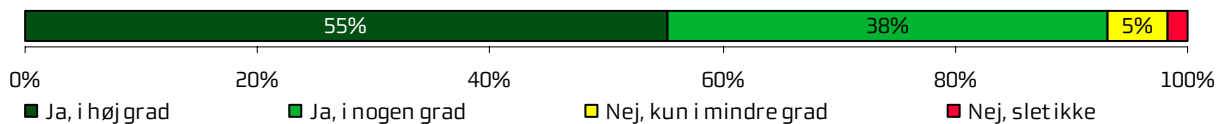
Personalet var gode til deres fag (n=112)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | 97 % | 81 % * | 100 % | 57 % * | 85 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 100 % | - | 98 % | 52 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 97 % | 91 % | 100 % | 80 % * | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 91 % | 100 % * | 86 % * | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 90 % | 81 % | 100 % * | 75 % * | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 97 % | 94 % | 100 % * | 85 % * | 97 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 98 % | 97 % | 100 % * | 93 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

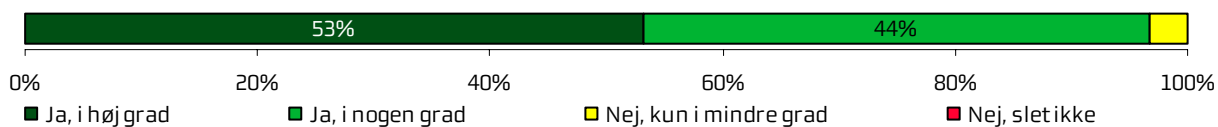
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=116)



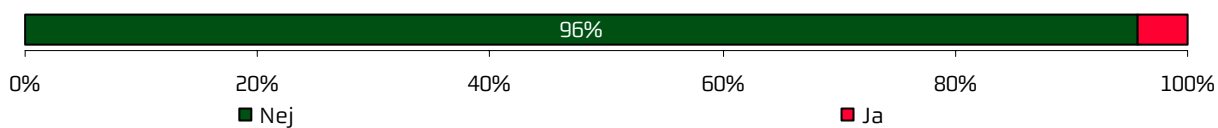
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



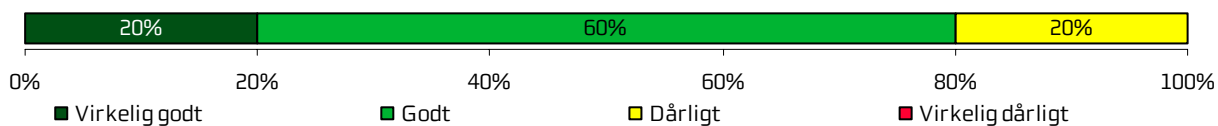
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



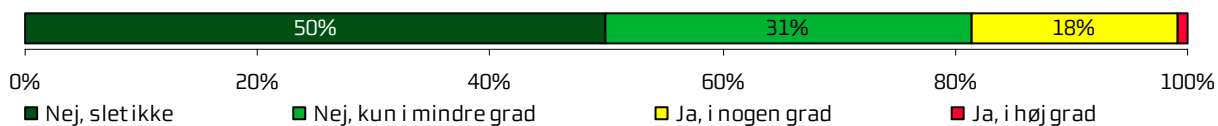
Fejl i forbindelse med besøg (n=115)



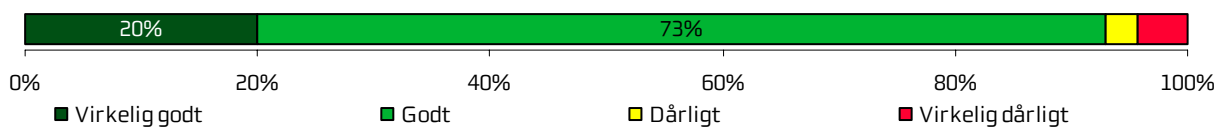
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=108)



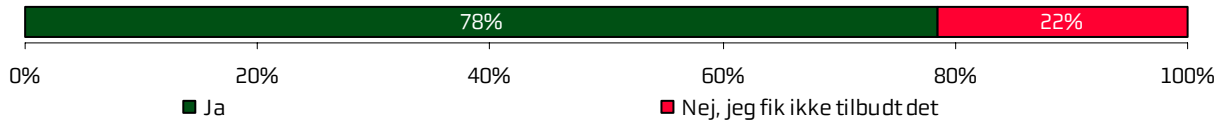
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=70)



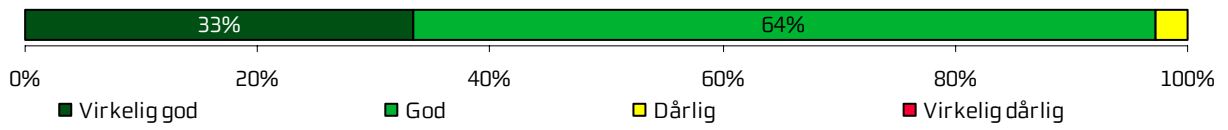
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 93 % | 92 % | 100 % * | 73 % * | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 96 % | 91 % | 100 % * | 86 % * | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 97 % | 94 % | 100 % | 81 % * | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 96 % | - | 100 % | 85 % * | 94 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 80 % | - | 86 % | 69 % | 79 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 81 % | 75 % | 100 % * | 73 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 93 % | 90 % | 100 % | 84 % | 95 % |

Information

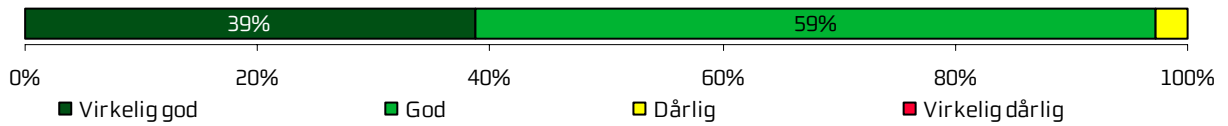
Modtaget skriftlig information (n=93)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



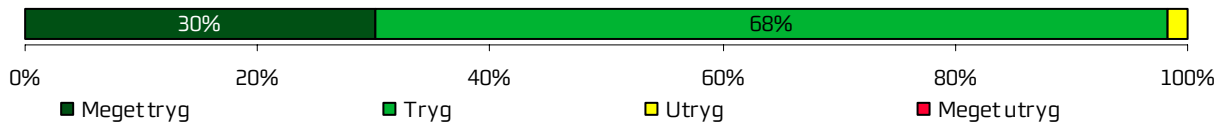
Vurdering af mundtlig information (n=111)



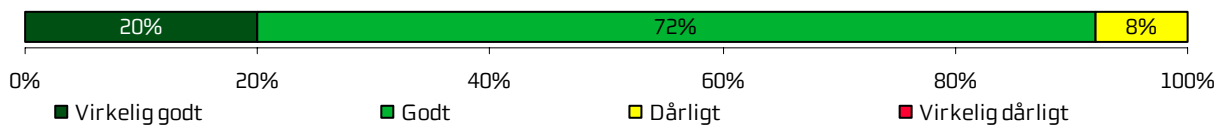
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 78 % | - | 99 % * | 58 % * | 74 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 93 % | 100 % * | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 95 % | 100 % * | 89 % * | 97 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

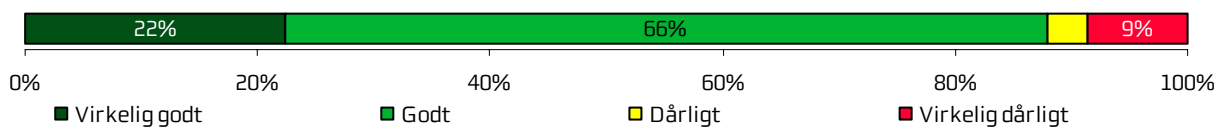
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=113)



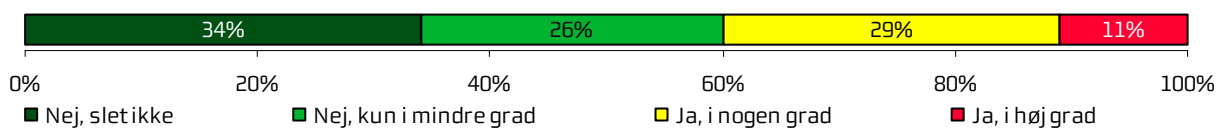
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



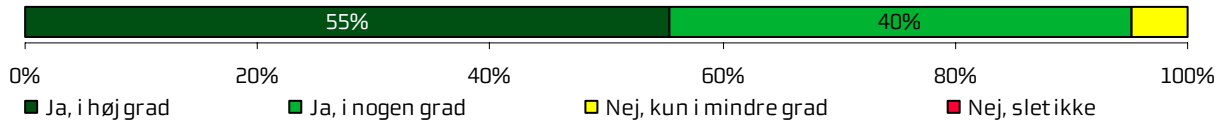
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=100)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 91 % * | 100 % | 85 % * | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 92 % | 93 % | 100 % | 80 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 88 % | 82 % | 100 % * | 69 % * | 87 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 60 % | 75 % * | 95 % * | 49 % | 73 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=103)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 95 % | 95 % | 100 % * | 90 % | 97 % |

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.


Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg har ikke noget at klage over! De er bare alle sammen SÅ søde og venlige, og jeg føler mig ALTID tryk og godt behandlet, når jeg skal op til dem! Lidt ventetid skal man altid regne med, da det jo er mennesker man arbejder med... Så kun positivt fra min side. | Virkelig godt |
| 2 | De gør en god indsats med den mængde personale, de har til rådighed i forhold til den arbejdsbyrde, de har. Lægerne virker pålagt en større patientmængde end de burde. | Godt |
| 3 | Bare at fortsætte den positive behandling og de søde smil:O) | Virkelig godt |
| 4 | Lever op til mine forventninger! | Godt |
| 7 | Jeg kunne godt have brugt noget information om min sygdom, da jeg fik diagnosen. | Godt |
| 8 | For os, der har [mange] km. bilkørsel frem og tilbage til Herning, ville det være en stor fordel, hvis kontrolbesøget kunne klares telefonisk. Dette selvsagt under forudsætning af, at intet taler imod et sådan arrangement. | Godt |
| 10 | Altid venlig og imødekommende. | Virkelig godt |
| 11 | Godt: Jeg blev sendt til en anden læge. Dog skal denne læge [noget andet], hvilket er øv, fordi jeg føler, han tager mig alvorligt og gør noget, så jeg kan komme videre i mit forløb. Negativt: At jeg har gået med mit problem siden 2000, og først TI ÅR efter sendes jeg til andre undersøgelser. | Dårligt |
| 12 | Tilkaldt til to undersøgelser på sygehuset. Første gang: Undersøgelse/samtale med læge NN, som foranstaltede flere prøver og henviste til []undersøgelse. Anden gang: []Undersøgelse. Begge besøg forløb hver især tilfredsstillende. Det, jeg savner, er en opfølgningssamtale med f.eks. lægen NN. Da [undersøgelsen] ikke viste noget unormalt, blev jeg "sluppet" af sygehuset. Jeg efterspurgte en samtale for at få klarlagt en årsag, eller i det mindste hvad årsagen kunne være, men fik at vide i ambulatoriet, at man blot var rekvireret til at foretage []undersøgelsen. Blev derefter henvist til min egen læge. Jeg følte, jeg blev sendt hjem uden at vide mere om min lidelse eller hvordan, jeg skulle forholde mig. Min egen læge synes lige så usikker på årsagen. | Dårligt |
| 15 | Ventetid bør begrænses, når man er fastende. Var tæt på at besvime og havde det dårligt. Man bør højst vente 15 min. i sådan en tilstand efter min vurdering. Sygeplejersken NN var virkelig god til at berolige en og tale med en under behandling. Det var hendes kompetence, der udgjorde et godt forløb alt i alt. | Godt |
| 17 | Efter mit besøg på afdelingen fik jeg brev om, at mine blodprøver så godt ud, det syntes jeg, var godt. | Virkelig godt |
| 19 | Evt. informere om ventetiden. | Godt |
| 20 | Meget venligt personale. | Virkelig godt |





- ✎ 21 Første besøg med samtale og eventuel le undersøgelser var meget informativt og behageligt, venlig læge, som jeg gerne ville have også skulle have givet mig svar, da alle undersøgelser var slut. Men lægen, der skulle give mig svar, var uhøflig og jeg oplevede, han ikke havde tid til mig og var uforberedt. Jeg fik ikke noget ud af samtalen og ved den dag i dag ikke rigtig, hvad resultaterne var, andet end at der ikke var noget. Godt
- ✎ 22 Jeg blev taget alvorligt fra den første dag, jeg mødte op efter en henvisning fra min læge. Der har været støtte og opbakning lige siden! Positive ord herfra! Virkelig godt
- ✎ 23 Igen synes jeg, at sygeplejerskerne er super professionelle og har rigtig godt styr på tingene. Godt
- ✎ 24 Jeg kommer der [jævnligt] og aldrig har jeg set sure miner. Kun smilende. Det luner hver gang. At man kører 35 minutter for at snakke ti minutter er træls, men ok, det må jeg jo tage med. Virkelig godt
- ✎ 26 Personalet var rigtig søde og imødekommende. Det var en rigtig god oplevelse for mig. Godt
- ✎ 27 De har gjort det særligt godt. Godt
- ✎ 28 Jeg har forskellige oplevelser af at blive behandlet. Jeg har det godt, når fagfolk tager sig tid til at snakke med den enkelte, prøv derfor at prioritere dette højere. Jeg ved godt, at ambulatoriet behandler det fysiske hos patienten, men det er vigtigt, at patienter med fysiske sygdomme kan få psykiske problemer, som jeg synes, der skal være bedre vejledning, råd og støtte til. Jeg synes ofte, at jeg står mellem egen læge og ambulatoriet med uopklarede spørgsmål, som giver mig mange tanker og spekulationer i hverdagen. Godt
- ✎ 30 Hvis ikke min aftale havde været akut, så var ventetiden nok for lang. Har før prøvet med en normal aftale hvor ventetiden var for lang. Men heldigvis er personalet venligt og meget hjælpsomme. Godt
- ✎ 31 Smil og god stemning for mig! Godt
- ✎ 32 Jeg synes, de har gjort alt godt. Virkelig godt
- ✎ 33 Jeg synes, alt foregik godt og professionelt på ambulatoriet. Men synes ikke, det kan passe, at jeg nu godt syv uger efter ikke har fået noget svar på de prøver, der er blevet taget, eller hvilken eventuel behandling, jeg skal have. Var på ambulatoriet [i efteråret] og i dag [flere uger senere] har jeg stadig ikke fået svar. Har haft ringet til afdelingen to gange. Dårligt
- ✎ 34 Overholde tidspunkt for undersøgelse. God omsorg af sygeplejerskerne. Dårligt
- ✎ 38 Da jeg skulle have taget min [prøve], blev jeg behandlet godt og fik passende hjælp/information. Men jeg føler ingen tryghed ved de løbende besøg, jeg har haft siden. Det er muligt, at min sygdom er for sjælden, men jeg føler mig af og til mere forberedt ved disse samtaler, end lægen har været. Heldigvis kender jeg én med den samme sygdom, som anbefalede mig en [bestemt] scanning. Den har jeg kun fået, fordi jeg selv bad om det. Efterfølgende blev jeg henvist til at snakke med apoteket om, hvilke vitaminer jeg burde tage. Jeg får kun svar på mine blodprøver, hvis jeg beder om det. Jeg er IKKE tryk ved min nuværende læge NN!! Dårligt
- ✎ 41 Det var et kort møde, som kort og konkret lagde en plan for den næste periode. Jeg fik samtidig svar på mine spørgsmål. Det kan vist ikke gøres meget anderledes eller bedre. Intet svar

Bilag 1

-  42 Læse patientjournalen inden udsendelsen. Fik brev mandag og skulle ind fredag, men der skulle gå tre uger, jeg fik hjertemagnyl. Men ellers gik alt, som det skulle. Virkelig godt
-  43 Mangler information fra lægen. Meget svært at få uddybende svar. Godt
-  44 Alle sygeplejersker er meget imødekommende og dygtige. Er glad for at have skiftet læge, så jeg kunne få en andens mening om min sygdom. Dog ærgrer det mig, at den læge, jeg så først fik tillid til, blev skiftet ud midt i forløbet. Men tilliden er stadig stor til den nye læge. Min tidligere læge gennem [mange] år har jeg ingen tillid til overhovedet, og var det ikke på grund af ny læge, ville min livskvalitet stadig være stærkt forringet. Godt
-  45 Godt. Virkelig godt
-  46 Uanset hvem der var min "kontaktperson" på mine forskellige forsøg, så vidste personen altid alt om min sygdom, hvilket var rigtig rart. Herning sygehus er stort, og det kan være svært at finde rundt. Kunne godt tænke mig skiltning, som man kan forstå, når man ikke ved noget som helst om sygehuset. Godt
-  48 Lægerne kunne lære af hinanden! Af to kikkertundersøgelser var den ene meget tålelig, og den anden meget ubehagelig (han troede vist, mit spiserør var et kloakrør, der skulle renses). Godt
-  49 Alle er meget venlige og har altid god tid til at tale og forstå, hvis der er noget, man gerne vil vide. Helt ok. Virkelig godt
-  50 Altid søde, dygtige og venlige mennesker på ambulatoriet. Undrer mig måske også over, at informationen om kørselstilskud til vi patienter med langt til sygehus ikke foregår per automatik, evt. også betalingen. Mistede selv en del tilskud, inden jeg fandt ud af systemet og føler det stadig mærkeligt, at jeg skal bede om det, hver gang jeg er til behandling/undersøgelser. Kan ikke helt forstå, at tapning af en halv liter blod skal foregå på afdelingen og ikke bare nærmeste laboratorium/sygehus. Virkelig godt




Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

| | ID | Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 3 | God skriftlig information. | Virkelig godt |
|  | 5 | Har gået til kontrol i [mange] år efter operation for cancer []. | Godt |
|  | 6 | Har ikke fået nogen information. | Virkelig godt |
|  | 11 | Jeg har gået i ambulatoriet siden år 2000, og det er først NU, jeg skal til en []scanning. Der har været aflysninger og udsættelser. | Dårligt |
|  | 12 | Undersøgelsen blev dog udsat gentagne gange pga. ressourceproblemer i afdelingen og akutte patienter. | Dårligt |
|  | 13 | Det første møde ved ambulatoriets læge er spildtid. Der går for lang tid med, at man kommer til denne samtale, som jeg ellers troede var min undersøgelse. Samtalen er bare oplæsning fra hans skærm - intet ny information og ingen undersøgelse, men en tid bestilles til en. Så venter man igen og kommer så til en undersøgelse. Min pointe er, man bruger for meget tid som patient på at vente imellem samtalerne og undersøgelserne på noget, som i mit tilfælde kunne fjernes på ti dage. | Godt |
|  | 22 | Generelt god information både mundtligt og skriftligt! | Virkelig godt |
|  | 23 | Nej, alt var fint. | Godt |
|  | 25 | Man bliver fint nok informeret omkring tiderne, men de bliver ofte ændret 1-2 gange, inden man når ind. | Godt |
|  | 28 | Jeg synes, at der mangler mere forberedelse, og snak mere med den enkelte og dens følelser. | Godt |
|  | 30 | Venligt personale. | Godt |
|  | 35 | Mit første besøg var [for nogle år siden], hvor sygdommen ikke blev fundet. Den blev konstateret [et par år senere], hvor jeg var meget syg og husker ikke tydeligt forløbet. | Godt |
|  | 37 | Min tarmsygdom blussede meget op og min tilstand forværredes meget, da ventetiden var alt for lang. | Virkelig godt |
|  | 39 | Nej - men altid venlige. Der er overhovedet ingen grund til kritik af nogen spørgsmål. Et sygehus kan jo altid komme ud for uforudsete ting, der kan ændre lidt på programmet. | Intet svar |
|  | 40 | Meget kort ventetid fra henvisning fra egen læge til det første besøg i ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg skulle bare til en 10-15 minutters samtale med en sygeplejerske. Dette var planlagt et helt år før tiden, så der var i princippet ingen ventetid. Jeg satte mig til at vente i jeres udmærkede venteværelser, og sygeplejersken kom efter ganske få minutter. Sygeplejersken var kompetent og dyg- | Intet svar |

Bilag 1

tig til at svare på mine spørgsmål, og vi havde et godt møde. Og det var sådan set det. Nogle af de følgende spørgsmål er derfor ikke besvaret, da de ikke er aktuelle.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 44 | Det ligger [mange år] tilbage i tiden, men hvis der menes det sidste halvandet år, så var jeg godt tilfreds. Er skræmt over den inkompetence, som jeg oplevede gennem 14 år. | Godt |
|  | 48 | Man glemte at indkalde mig. | Godt |
|  | 50 | Alt foregik fint og udmærket. Jeg blev akut indlagt, og herefter gik de ambulante undersøgelser slag i slag. Jeg har ikke følt unødigt ventetid, men når man er syg er al ventetid jo træls. | Virkelig godt |







Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | ID | Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 3 | God information i venteværelset med skærm med løbende information. | Virkelig godt |
|  | 5 | Bliver godt modtaget ved det årlige kontrolbesøg. | Godt |
|  | 9 | Hyggeligt at det er de samme mennesker, så de kan huske én, og man ikke skal forklare en masse igen og igen. | Godt |
|  | 11 | Er blevet mødt af venlige og MEGET orienterede sygeplejersker, som har haft tid til at svare på spørgsmål. | Dårligt |
|  | 13 | Troede, jeg skulle undersøges, men fik bare en samtale med en læge, hvor han bare læste op af det, som min egen læge havde sendt ham. Lidt spild jeg skal være med til det. | Godt |
|  | 16 | Der er ingen modtagelse. Da jeg bare skal tappes en halv liter blod og ved, hvad jeg skal. Bliver hentet af en sygeplejerske og tappet, det er det. Og der er som regel ikke lang ventetid, så det er ok. | Godt |
|  | 24 | Alle var meget behjælpelige, lige fra jeg trådte ind. | Virkelig godt |
|  | 28 | Mere styr på, hvem patienten skal i kontakt med, eller forklaring på hvad og hvem, der tilhører afdelingen og netop skal behandle den enkelte. Modtagelsen var upersonlig pga. travlhed og kort samtale. | Godt |
|  | 30 | Venligt personale. | Godt |
|  | 32 | Kun godt. | Virkelig godt |
|  | 39 | Altid venlig. | Intet svar |



Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| | | Håndtering af fejl |
|---|---|---------------------------|
| | ID Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | |
|  | 11 Én gang fik jeg ikke besked om, at min tid var aflyst. Da jeg kom på ambulatoriet fik jeg at vide, at jeg var blevet orienteret via brev, som jeg ikke har modtaget - fik undskyldning. Har kostet mig personaletimer pga. den skøre åbningstid i ambulatoriet. | Godt |
|  | 13 Jeg fik en tid, som lå i min sommerferie. Den blev ændret pga. DERES ferie, så det endte med, at jeg måtte vente to måneder mere, før jeg kunne undersøges. | Dårligt |
|  | 18 Ingen. | Intet svar |
|  | 20 Jeg fik ikke nok bedøvelse under en kikkertundersøgelse. | Godt |
|  | 35 Blodprøver skulle sendes lokalt - skal have taget prøver [jævnligt]. De havde kun modtaget den første. Det er ofte sket før, at blodprøverne ikke er sendt elektronisk til mit lokale sygehus. | Godt |
|  | 47 At medicinen var i restordre! | Virkelig godt |

Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| | ID | Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 2 | Foretrækker at kontakte afdelingen frem for den normale læge, når der er maveproblemer. Har stor tillid til afdelingen/ambulatoriet. | Godt |
|  | 3 | Meget kompetent personale. Smilende og imødekommende. Fik med det samme en sygeplejerske som kontaktperson. Hurtig behandling. | Virkelig godt |
|  | 11 | Har fået ny læge [] i ambulatoriet. HAN har heldigvis sendt mig videre, så jeg føler der bliver gjort noget, frem for snak. | Dårligt |
|  | 13 | Den første samtale mener jeg er spild, den giver bare endnu mere ventetid før evt. undersøgelse eller operation. | Godt |
|  | 14 | Ok. | Virkelig godt |
|  | 23 | Super dygtige sygeplejersker. | Godt |
|  | 27 | Det var godt. | Godt |
|  | 28 | Der er meget forskelligt, hvorledes jeg bliver mødt. Jeg kan opleve at være i kontakt med en, men andre gange oplever jeg mange ind over. Jeg føler ofte, at jeg skal tage initiativ til mange ting. Jeg føler mig lyttet på af sygeplejerskerne men slet ikke af lægerne, derfor føler jeg ikke, at jeg bliver lyttet på ud fra et helhedssyn. | Godt |
|  | 30 | Havde lavet aftalen lidt akut, så ventetiden til undersøgelsen var acceptabel, men mest fordi det var akut. Men ellers var alt fint. | Godt |
|  | 32 | Jeg er meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 36 | For at undersøgelsen skulle være relevant, fandt jeg, at der var behov for en blodprøve til brug for undersøgelsen. Nævnte blodprøve blev udelukkende foretaget på min opfordring. | Godt |
|  | 40 | Man får altid en rigtig god behandling af personalet. Der er en god og meget positiv atmosfære i afdelingen. | Virkelig godt |
|  | 44 | Det var tilsyneladende svært for sygeplejerskerne at læse sig præcist til, hvordan det videre behandlingsforløb skulle foregå, da lægen selv blev syg midt i mellem to opfølgende samtaler. Men fik dog lov at fortsætte behandlingen, som jeg selv ønskede. | Godt |
|  | 46 | Det var lige som om, at de forskellige afdelinger ikke snakkede så meget sammen. Når jeg gik i røntgen, kunne de ikke finde mig i systemet, selvom det var aftalt... og jeg nævnte mit cpr.nr. flere gange. | Godt |
|  | 50 | Behandlingsforløbet har været længerevarende [], først med [medicin]behandlinger og derefter | Virkelig godt |

Bilag 1

med tapninger, så jeg er nok blevet kendt på og kendt med afdelingen. Det har bare gjort forløbet nemmere.

Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning | Samlet indtryk |
|------|--|----------------|
| ✎ 9 | INGEN kontakt mellem min læge og lægen NN. | Godt |
| ✎ 11 | Har været i behandling med [specifikt præparat]. Synes dog, jeg ofte er løbet ind i restordre, og at jeg blev sendt til andre apoteker for at få medicinen. [Lang] kørsel frem og tilbage. Dette er overhovedet ikke acceptabelt. Har fået skæld ud af egen læge, da jeg bad ham om at skrive til Sundhedsstyrelsen om nødvendigheden af medicin pga. restordre. | Dårligt |
| ✎ 21 | Lang ventetid fra henvisning til første undersøgelse, men det var forventet, derefter gik alt hurtigt med et sammenhængende forløb. | Godt |
| ✎ 26 | Jeg fik taget blodprøver. Dem kunne jeg godt bruge svar på. Ellers er jeg godt tilfreds. | Godt |
| ✎ 28 | Jeg synes, at jeg har mange uopklarede spørgsmål, som jeg ikke får svar på. | Godt |
| ✎ 29 | Jeg er holdt op med at ryge. | Godt |
| ✎ 32 | Jeg er meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Søgte meget af min viden omkring sygdommen via internet både før og efter det første besøg i ambulatoriet. Behandlingen er sat i system. Virker hurtigt og effektivt. | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Der var mange samtaler med lægen, der blev udskudt/aflyst. Jeg skiftede læge midt i forløbet uden at blive informeret om det første gang, jeg var til undersøgelse, selvom skiftet var kendt på det tidspunkt. | Godt |
| ✎ 46 | Jeg har flere gange efterspurgt noget kostvejledning. Men de kunne ikke hjælpe, selvom jeg ville have følt mig noget bedre "rustet", hvis jeg var blevet henvist til en kostvejleder. Det betyder meget i min sygdom, om kosten er den rigtige. | Godt |