

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Endoskopisk Ambulatorium
Gastroenterol. Afd. L
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	110
Besvarelser fra afsnittets patienter:	71
Afsnittets svarprocent:	65%

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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

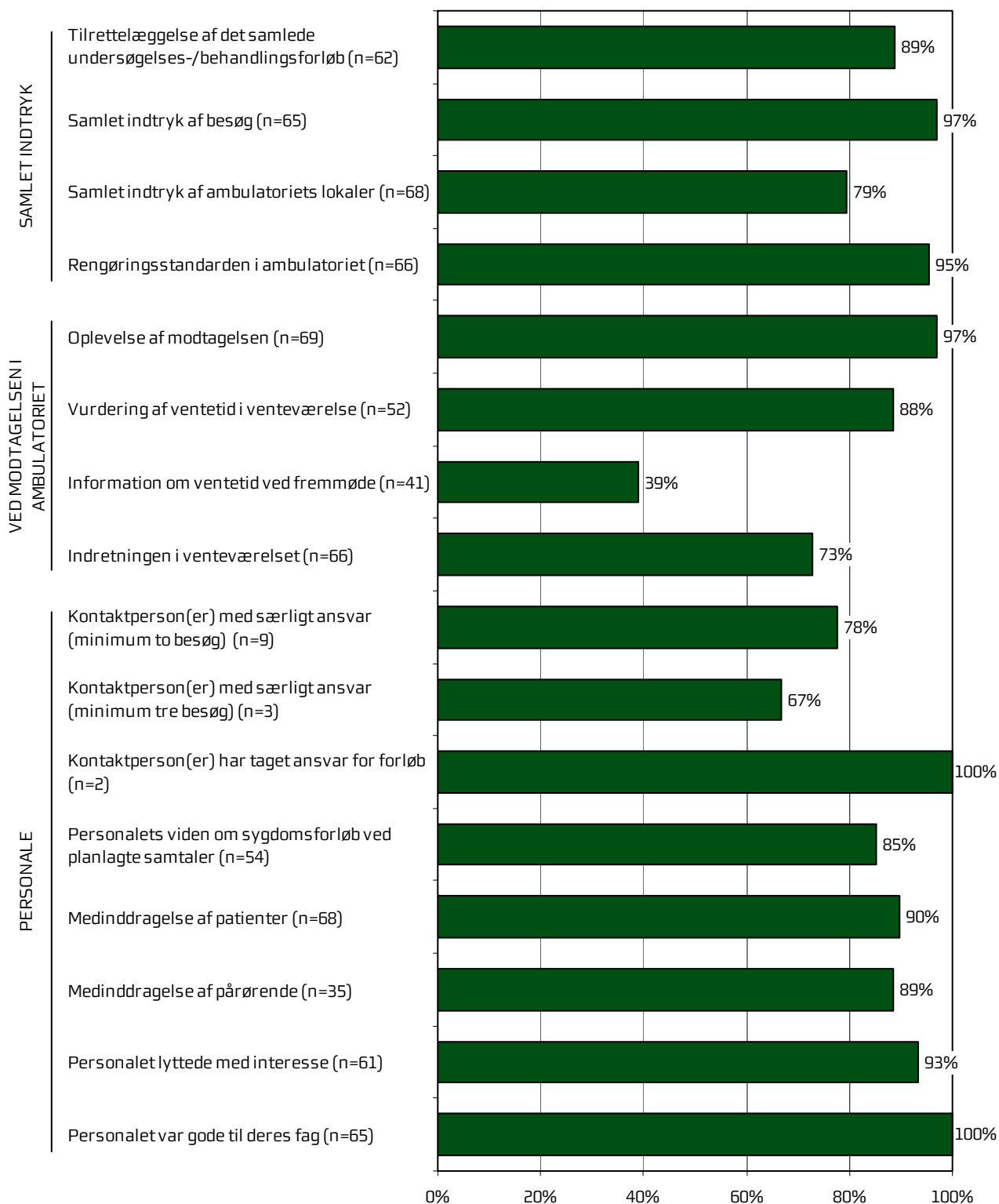
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

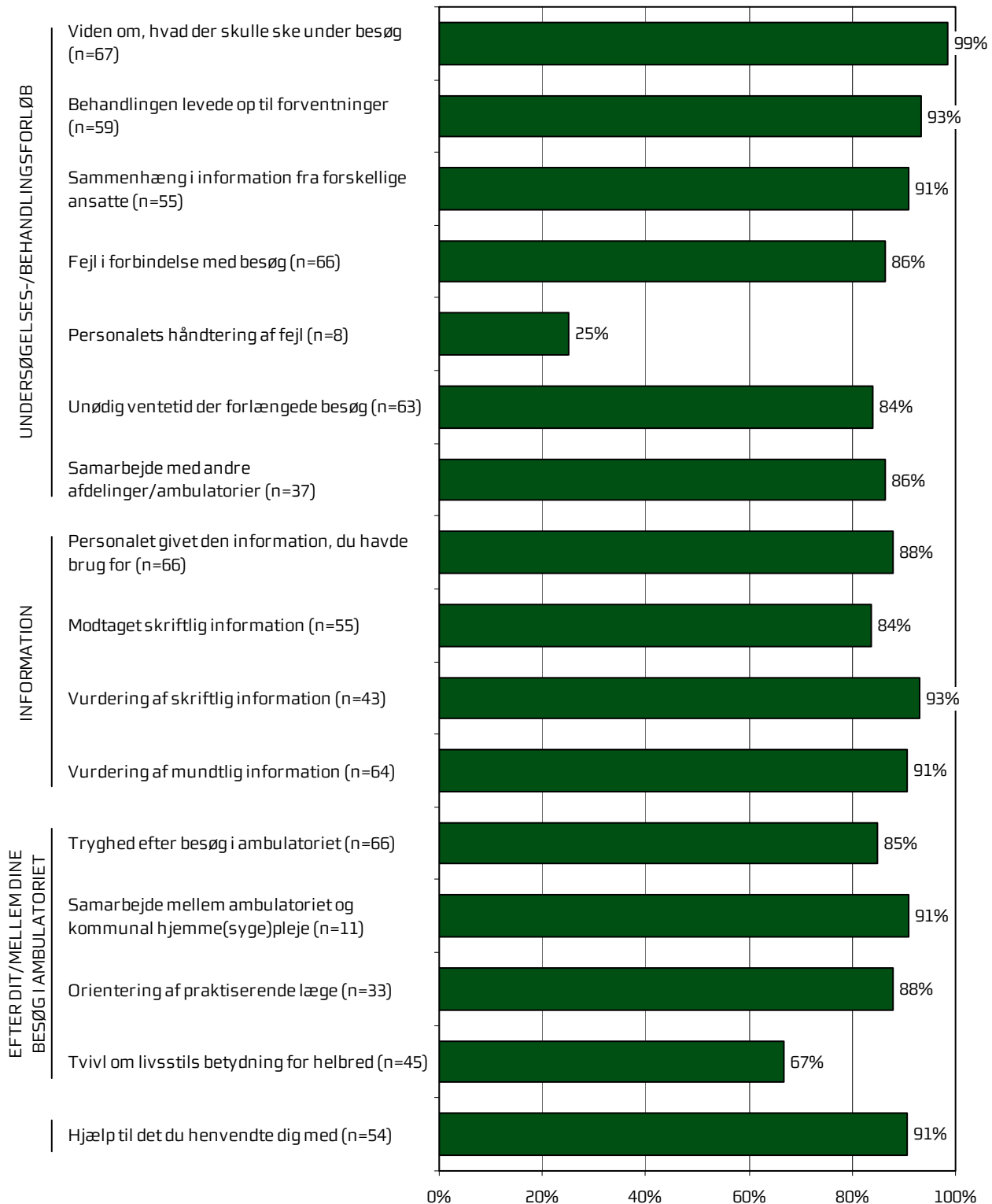
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: LEAM

2010-tallet er for: Dagpatient på Endoskopisk Laboratorium

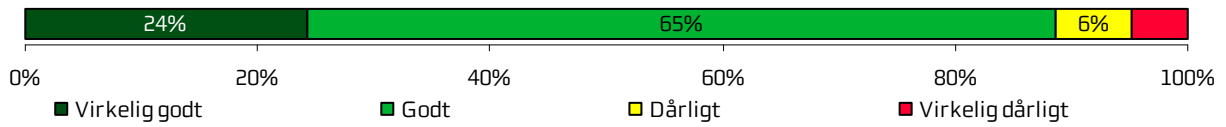
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

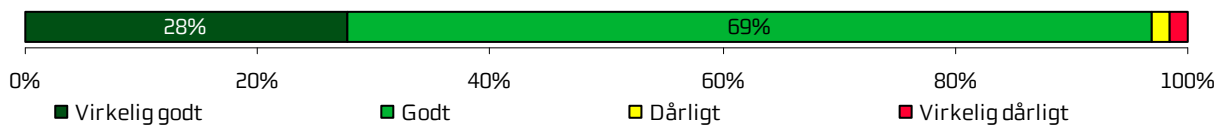
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

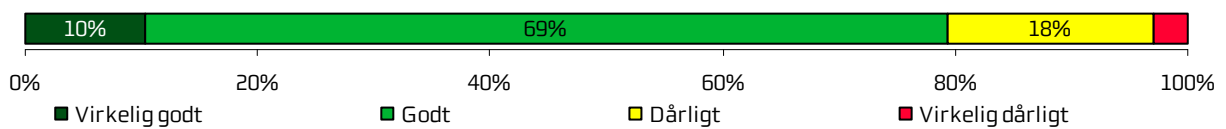
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=62)



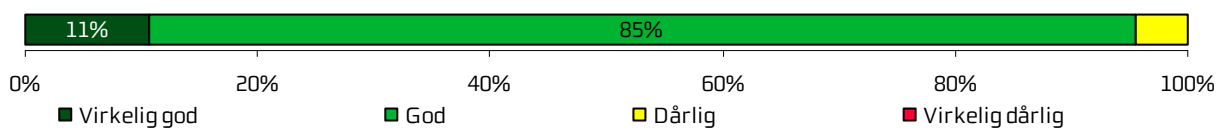
Samlet indtryk af besøg (n=65)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=68)



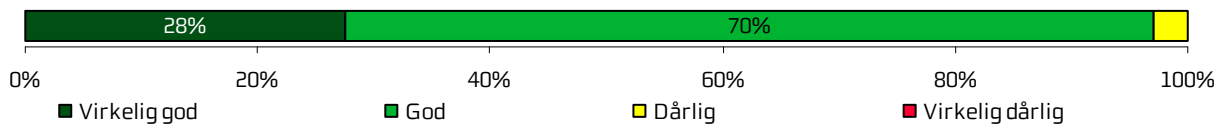
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=66)



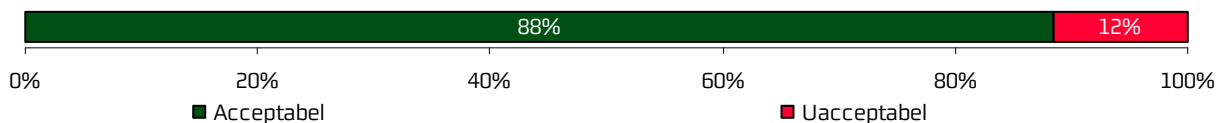
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	86 %	88 %	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	89 %	100 %	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	79 %	-	100 % *	71 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	100 %	-	100 %	87 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

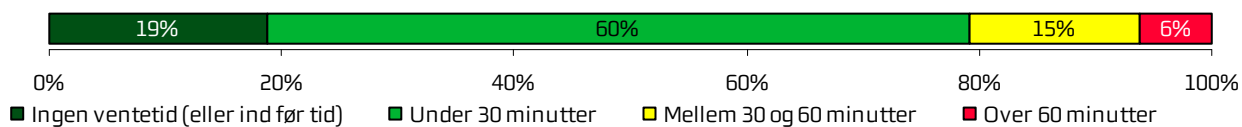
Oplevelse af modtagelsen (n=69)



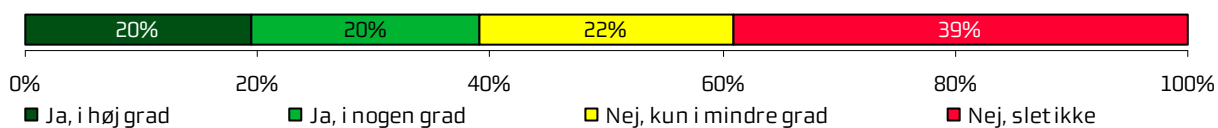
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=52)



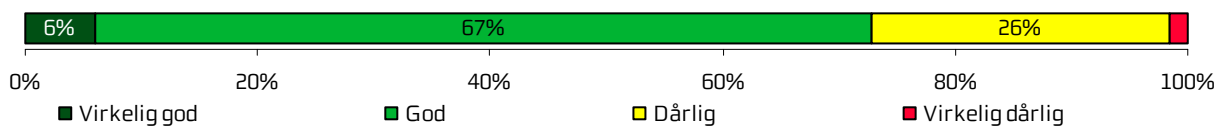
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=41)



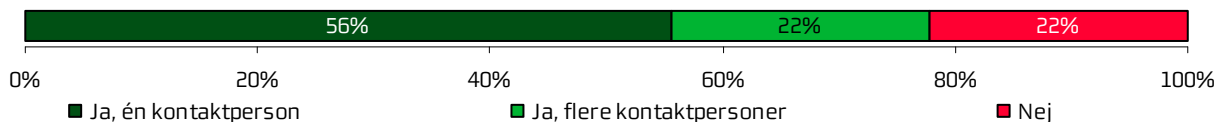
Indretningen i venteværelset (n=66)



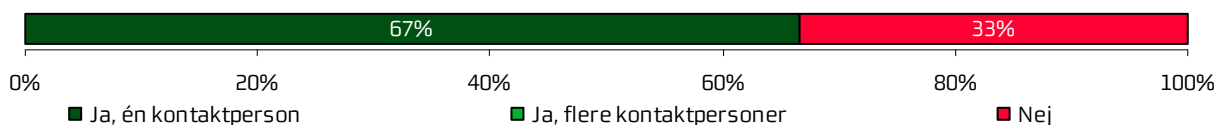
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	93 %	94 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	70 %	86 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	25 %	78 % *	86 % *	25 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	57 %	62 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

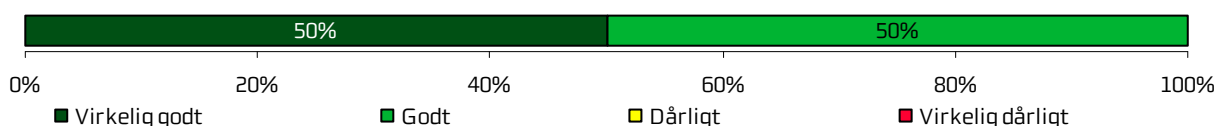
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=9)



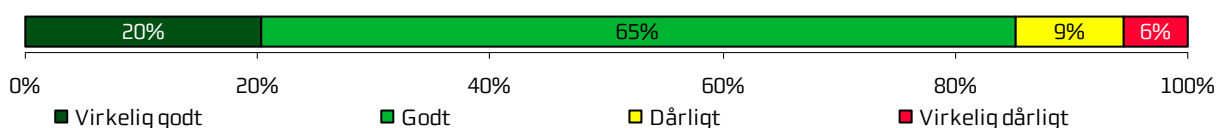
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



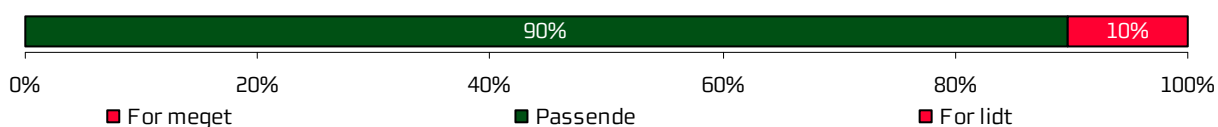
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



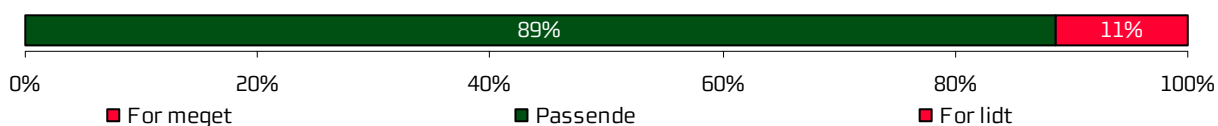
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



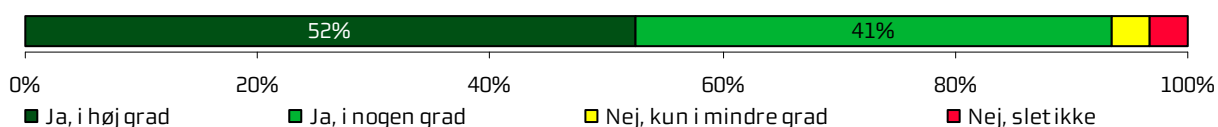
Medinddragelse af patienter (n=68)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



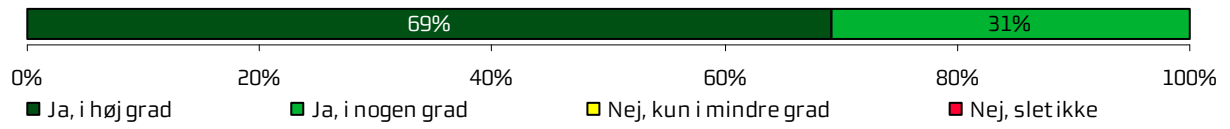
Personalet lyttede med interesse (n=61)



	2012	2011	2010	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)	78 %	75 %	75 %	100 %	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	100 %	100 %	100 %	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	91 %	76 %	100 % *	82 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	87 %	89 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	71 %	56 %	100 % *	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	92 %	94 %	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

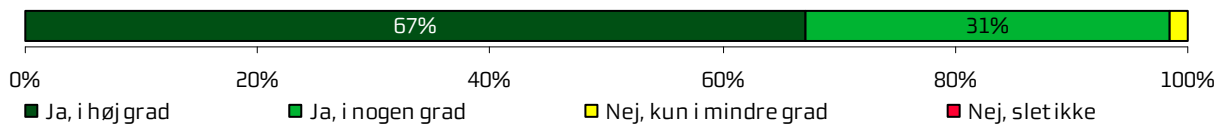
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	80 %	89 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

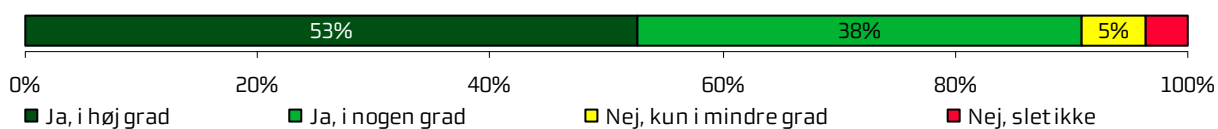
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=67)



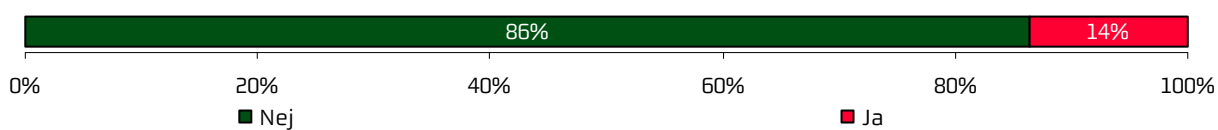
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



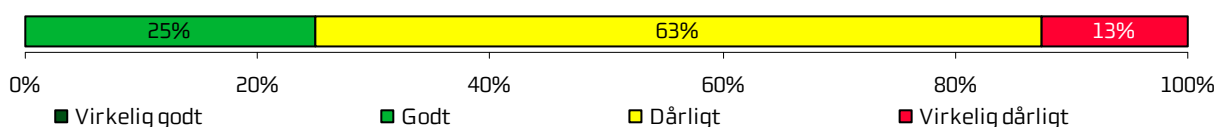
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



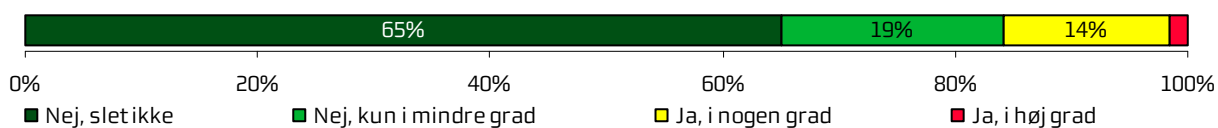
Fejl i forbindelse med besøg (n=66)



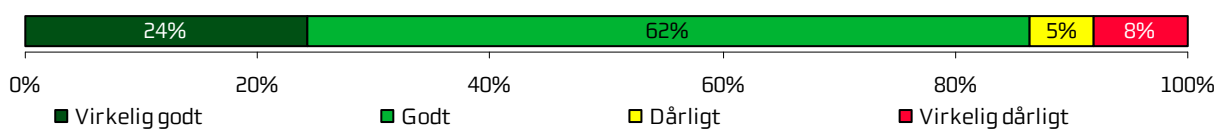
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=63)



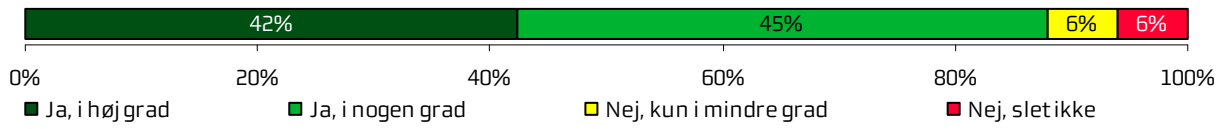
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



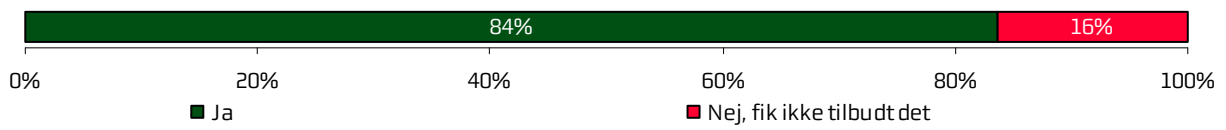
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	93 %	89 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	85 %	83 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	90 %	86 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	93 %	100 % *	100 % *	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	25 %	0 %	-	91 % *	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	100 % *	88 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	83 %	55 % *	100 % *	73 %	91 % *

Information

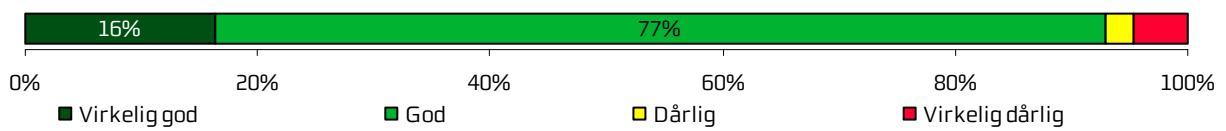
Personalet givet den information, du havde brug for (n=66)



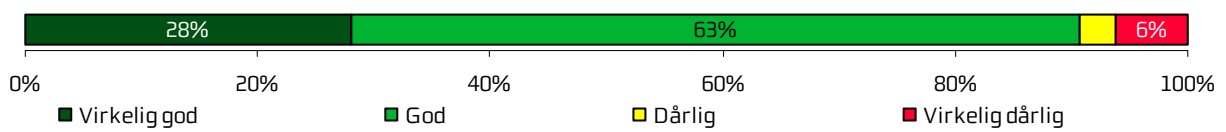
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



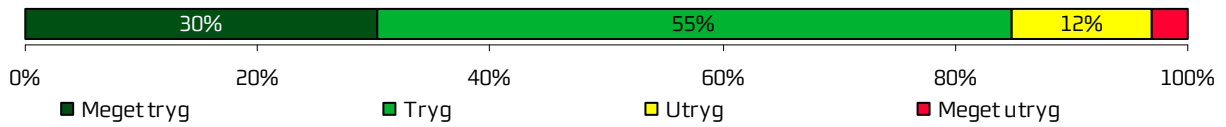
Vurdering af mundtlig information (n=64)



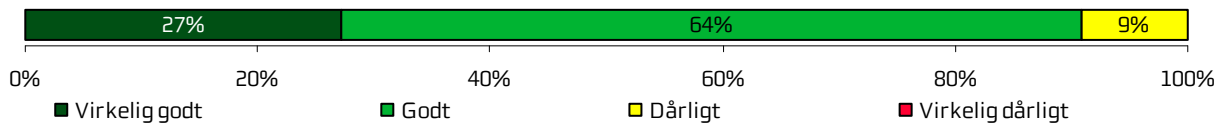
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	87 %	-	100 % *	78 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	64 %	80 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	86 %	100 %	100 %	80 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	86 %	88 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

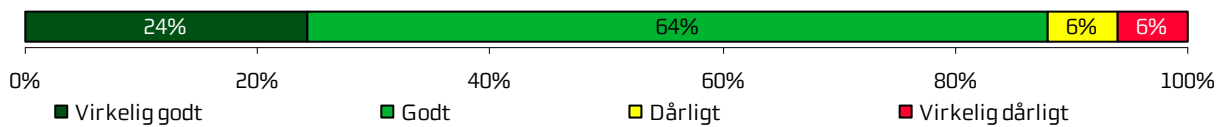
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=66)



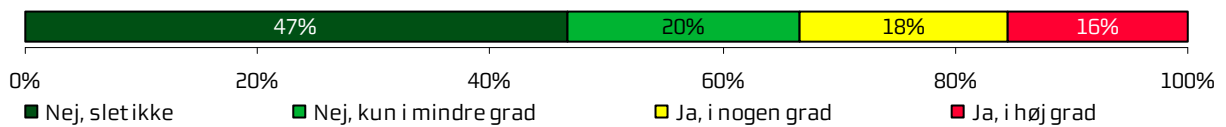
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



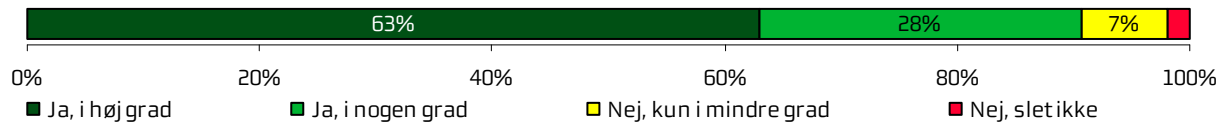
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=45)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	87 %	88 %	100 % *	80 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	100 %	67 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	100 % *	75 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	75 %	79 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=54)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	93 %	-	100 % *	84 %	95 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	1
Relationer til personale	6
Ventetid	2

Endoskopisk Ambulatorium**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Modtagelsen
 1	Forvirring.	Dårlig
 7	Jeg skulle [til fra morgenstunden]. Kom for tidligt, der var ikke åbent.	Virkelig god
 10	Ved første indkaldelse blev jeg sendt hjem inden behandling med ventetid på [flere] timer (fastende).	God
 11	Meget svær at finde frem til.	God
 14	Der var indimellem ret lang ventetid, og nogle gange måtte vi tage hjem igen.	God
 15	Nej, alt var tip top.	God
 18	Blev modtaget af den flinkeste og søde sygeplejerske. Lægen, der undersøgte og behandlede mig, gav god og nøjagtig information. Alt forløb på bedste måde.	Virkelig god
 21	Svært at finde.	God
 28	Der var ikke noget personale. Alle var til møde.	Dårlig
 34	Nej, kun godt at sige. Jeg var kommet af sted uden papir. Troede, at jeg skulle hjem igen, men nej. Svaret var, vi finder dig her. Ingen hjemtur. TAK.	Virkelig god
 39	Kritisable adgangsforhold.	Virkelig god
 41	Lidt svært at finde nogen.	God

Endoskopisk Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
5	Beskadiget [organ].	Dårligt
8	Jeg skulle have holdt pause med medicin i 14 dage før undersøgelse for at få taget prøve fra. Det havde lægen glemt, da medicinen blev ordineret 14 dage før undersøgelsen.	Dårligt
9	At de, lægerne, ikke kunne finde den polyp, som skulle undersøges, selvom den lige var konstateret på anden afdeling. Anden gang måtte behandlingen opgives, fordi jeg ikke var nok bedøvet?	Dårligt
16	<p>Der må tages forbehold for min usikkerhed på, hvilket afsnit, oplevelserne stammer fra.</p> <p>1) Jeg måtte rykke atten (!) gange over knap to måneder, for overhovedet at få nogen til at finde mine papirer fra egen læge, så jeg kunne blive indkaldt til undersøgelse. Sidste gang sagde sekretæren tørt, at "sådan er sundhedsvæsenet"!</p> <p>2) Da det endelig lykkedes at blive indkaldt, var den pågældende læge ikke klar over, at der lå papirer fra en ny ultralydsscanning fra et andet sygehus, så hun foretog en undersøgelse fuldstændig identisk med egen læges, hvorefter hun foreslog en ultralydsscanning.</p> <p>3) I perioden derefter blev jeg henvist til en scanning, og der gik så ca. fire-fem uger, hvor jeg ikke hørte noget (jeg kontaktede sekretariatet telefonisk og fik at vide, at der godt kunne gå noget tid, før jeg hørte noget). På et tidspunkt blev jeg lidt vedholdende, hvorefter sekretæren fandt ud af, at den pågældende afdeling havde tilbagesendt mine papirer ca. en måned tidligere med beskeden "ingen indikation" for scanning! Derefter blev jeg kontaktet af en venlig læge NN, der beklagede og ekspederede papirerne videre, hvorefter jeg ret hurtigt blev indkaldt.</p> <p>4) Den læge, der gav tilbagemelding, var venlig. Han præsenterede sig dog ikke, og han sagde flere gange, at jeg "havde ondt i maven" på trods af, at jeg forsøgte at korrigere ham ved at sige, at det ikke er en beskrivelse, der kommer fra mig og at jeg ikke mener, den er relevant.</p>	Virkelig dårligt
18	Absolut ingen.	Uoplyst
19	Lægen troede, jeg skulle have en ballonudvidelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg fik to [skader]. Fik et stykke tand med i et glas til tandlægen (egen tandlæge). Forslag: Kunne man ikke bruge en hård/fast gumming, i stedet for den af plastik, jeg fik i munden?	Godt
26	Ingen.	Uoplyst
30	Fik en sonde isat, som var for stor.	Godt
34	Ingen.	Uoplyst
35	Efter endt behandling skulle jeg til en samtale, men blev indkaldt til ny undersøgelse, som jeg mener, var en fejl, eftersom hele behandlingen var lykkedes til stor tilfredshed.	Dårligt
40	Jeg kom ikke til den ene gang og det er ikke ret godt, når man har fastet og taget fri fra arbejde.	Dårligt

Endoskopisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?











ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Resultatet af undersøgelsen skal jeg i ambulatoriet for at høre om, men først skal jeg til en videre undersøgelse i [vinter], og [i det nye år] skal jeg til samtale (det er for lang tid, der går, inden jeg får noget at vide). Burde have fået noget at vide den dag, jeg var til undersøgelse. Måske fik jeg noget at vide, men har været "bedøvet", så hukommelsen var ikke så god bagefter. Burde have fået resultatet på skrift.	Godt
3	Forstår ikke jeg skal indlægges [i efteråret] til yderligere undersøgelse, da jeg modtog brev fra læge NN, hvori han giver svar på prøver [fra sensommeren], der viser normalt væv. Giver således ikke anledning til yderligere.	Virkelig godt
7	Fin behandling. Jeg har diabetes, og fik en ostemad efter behandling.	Virkelig godt
8	Undersøgelser blev ikke bestilt, [hvilket] resulterer i langt forløb. Problemer med hvor jeg skal have besked om resultat (egen læge? Eller ved jer).	Godt
9	Jeg får ikke at vide, hvad der skal ske, kun, at jeg bliver indkaldt indenfor tre måneder, men det har heller ikke været tilfældet.	Uoplyst
13	Har savnet en overordnet person, som gennemgående vidste besked om mit behandlingsforløb samt efterfølgende komplikationer/bivirkninger m.v. Det havde været beroligende med en kompetent lægesamtale om resultatet af behandlingen samt om, hvad videre kunne forventes.	Godt
24	Patienten har hukommelsestab, sygdommen demens []. Derfor kan han ikke selv huske forløbet, men tolken har dog sagt, at alt var godt.	Uoplyst
30	Da sonden var taget ud, og der var en "wire" i maven, skulle sygeplejersken til et møde, og der måtte komme en ny, som ikke var sat ind i sagen.	Uoplyst
31	Der blev i høj grad taget hånd om skrækken fra en tidligere [tilsvarende] undersøgelse. Personalet var søde og forstående, lyttede.	Virkelig godt
36	Er ualmindeligt godt tilfreds med den omsorg og kompetence, som personalet udviser.	Virkelig godt
37	Blev kørt til operation [først på formiddagen] med besked til os pårørende om, at operationen ville vare en til to timer. I ville ringe når operationen var veloverstået. Om [eftermiddagen], tre en halv time senere, spurgte vi selv, om der var nyt. Beskeden var, at de stadig opererede. [Yderligere en time og 45 minutter senere] havde vi fortsat ikke hørt noget og var meget nervøse. Vi spurgte igen selv, og beskeden var, at han lå til opvågning, og at vi kunne besøge ham om 30 minutter. Hvorfor ringede I ikke? [Han havde allerede ligget til opvågning i en halv time]. Senere [fandt vi ud af], at operationen først gik i gang [til middag]. Hvorfor informerede I ikke om det? Det var meget dårlig information!! Specielt fordi I lovede at ringe.	Godt

Endoskopisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Har været på min E-journal, for at se hvad resultatet var på undersøgelsen.	Godt
4	Den samlede konklusion på information fra ambulatoriets og afdeling (jeg husker det ikke) manglede bestemte. For eksempel: Er man helbredt eller ikke? Jeg måtte aftale en konsultation med min praktiserende læge. Den kunne måske være sparet.	Godt
8	Ikke sammenhæng i den besked jeg får af lægen, om at gå til egen læge om svar, da jeg alligevel bliver indkaldt til svar ved jer.	Godt
13	Har savnet sammenhæng mellem de to afdelinger. [Den] afdeling, hvor jeg var indlagt, og den anden afdeling.	Godt
16	I de konkrete undersøgelsessituationer har medarbejderne informeret fint og tilstrækkeligt.	Uoplyst
17	Jeg vil gerne informeres af en person, [jeg kan forstå]. Jeg gik derfra uden at vide, hvad jeg fejler nøjagtigt, da jeg ikke [kunne forstå lægen]. Efter en informationsamtale.	Godt
22	Fik information per brev.	Godt
23	Informationen var super god. Jeg var bange, men personalet fik mig beroliget. Jeg havde brug for en positiv oplevelse, da jeg på et andet sygehus har flere dårlige. TAK FOR GOD BEHANDLING.	Virkelig godt
28	Fik en seddel med en helt ny diagnose. På forespørgsel fik jeg at vide, at lægerne ikke havde tid til at forklare, om fundet var værre eller bedre end den oprindelige diagnose. Det var meget utrygt.	Godt
32	Jeg fik en mavesonde. Før indgrebet fik jeg fin information om hvordan, men efter indgrebet fik jeg blot udleveret en brochure. Jeg havde ønsket mig mundtlig information om daglig brug, og særligt om udskiftning af sonden, og hvem der skifter sonde, for det er der delte meninger om. En siger egen læge. Lægen siger nej. En anden siger hjemmeplejen. Hjemmeplejen siger egen læge. Endoskopisk Ambulatorium skiftede sonden for mig, men kun denne første gang, og kun fordi jeg fortalte, at jeg ikke turde skifte den hjemme og alene!	Godt
37	Blev opereret, og først [to dage senere] fik vi besked om operationen. Det er for lang tid at vente på så vigtig en meddelelse. Sygeplejerskerne kunne jo ikke svare på resultatet og på spørgsmål til, om alt var gået godt.	Godt

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

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 1	Alt for lang ventetid af undersøgelsesresultatet (læge NN).	Virkelig dårligt
 7	Jeg kommer [med jævne mellemrum] og får lavet den samme behandling.	Virkelig godt
 8	Der går lang tid inden indkaldelse til undersøgelser, og derfor også lang tid inden jeg opdager, at undersøgelsen slet ikke er bestilt.	Godt
 13	Har savnet en kontaktperson, som har kunnet svare på spørgsmål om ulemper/smerter/feber efter behandlingen.	Godt
 14	Jeg fik en ret god behandling af personalet, da jeg var indlagt flere gange.	Godt
 16	Jeg er ikke blevet klogere, på de gener jeg blev undersøgt for.	Uoplyst
 33	Hjemtransport er et stort problem, da man stadig er så påvirket af bedøvelse, at man ikke er i stand til at klare sig selv.	Godt
 34	Kun godt.	Virkelig godt
 38	For lang ventetid inden det skriftlige blev tilsendt. (Næsten to måneder).	Godt
 41	Fik ikke nogen.	Godt

Endoskopisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Endoskopisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Personalet er venlige og rare. [Relationer til personale]	Godt
6	Jeg har været til behandling i ambulatoriet [flere] gange i årets løb, og har undret mig over, at det har været en ny læge HVER gang. [Pleje]	Godt
8	Fin modtagelse ved telefoniske henvendelser. Fordel, hvis lægen havde læst mine papirer, inden han begyndte at tale med mig. Han troede, det var første besøg, men det var en kontrol. Der mangler en tovholder til at følge forløbet, når undersøgelser ikke er blevet bestilt. Svært at finde ud af som patient. Der går for lang tid. Svært at have overskud til, når man er syg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
11	Et alt for lille værelse. [Fysiske rammer]	Godt
12	Der er lange ventetider på alle undersøgelser! [Ventetid]	Godt
13	Har savnet sammenhæng mellem afdelinger. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Jeg har altid fået en fantastisk behandling på Endoskopisk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
22	Personalet var rigtig, rigtig rare. [Relationer til personale]	Godt
23	Undersøgelsesrum: fint, pænt og rent. Venterum: meget lille til de folk, der var der. Toilet: ikke meget plads, da der stor meget derinde (oplagsplads). Indgang og udgang: dårlig afmærket. Det sagde flere i venteværelset også. Super flinkt personale. God information, personale og læger. Rigtig god behandling. TAK! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Min kone [] var med. Det havde hun aldrig prøvet at se før. Hun var meget glad for, at hun måtte det.	Virkelig godt
27	Alle var venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg har flere gange selv ringet og fået en tid! Skal have en tid hvert år med et års mellemrum, men det er ikke gået godt! [Kommunikation og information]	Godt
34	Alt om turen. Var lidt bange, men tog derfra med et smil om munden. Da jeg kom ind i venteværelset, forsvandt min angst. Alle var søde. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt

