

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

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:	192
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	48%

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).

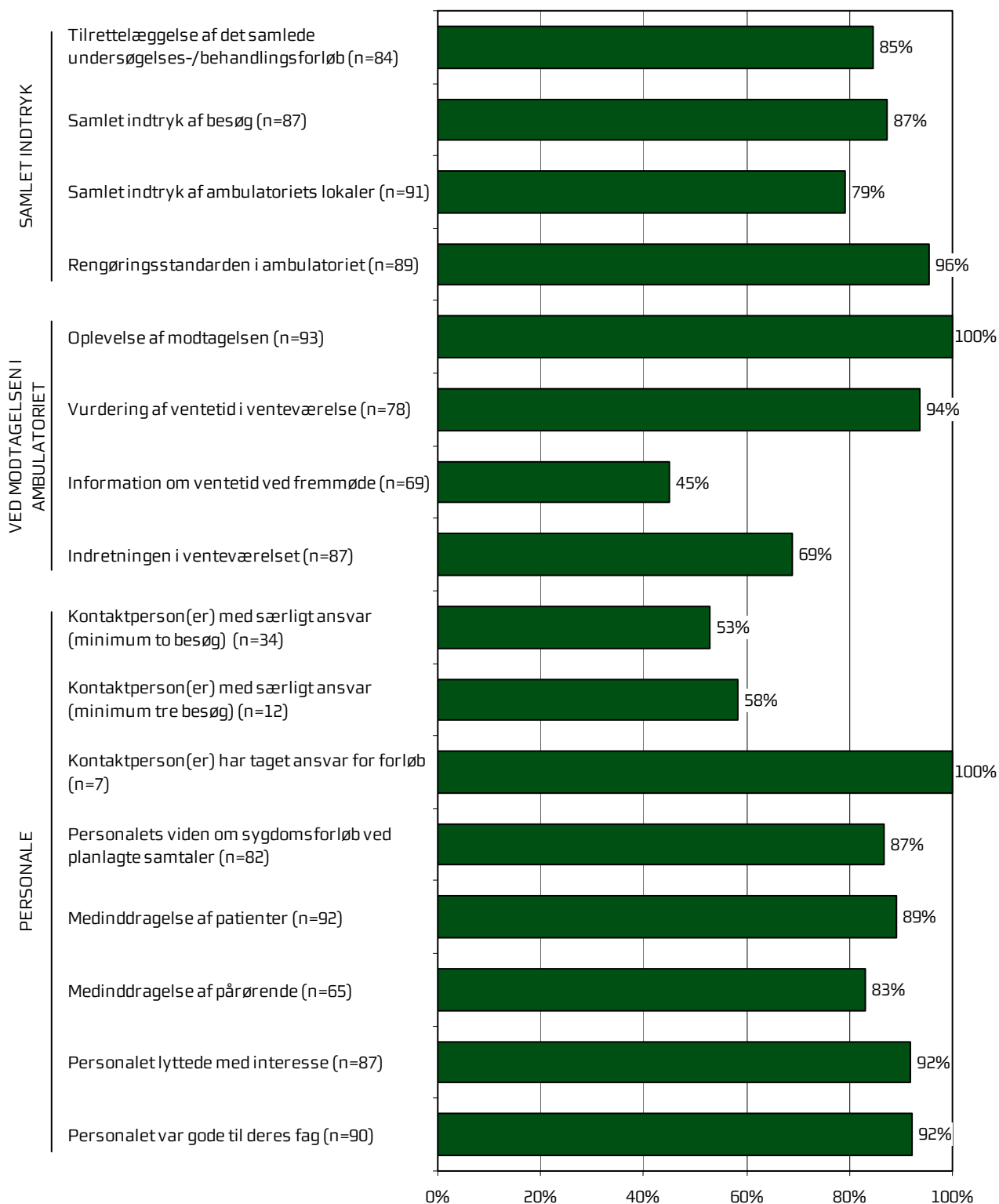
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

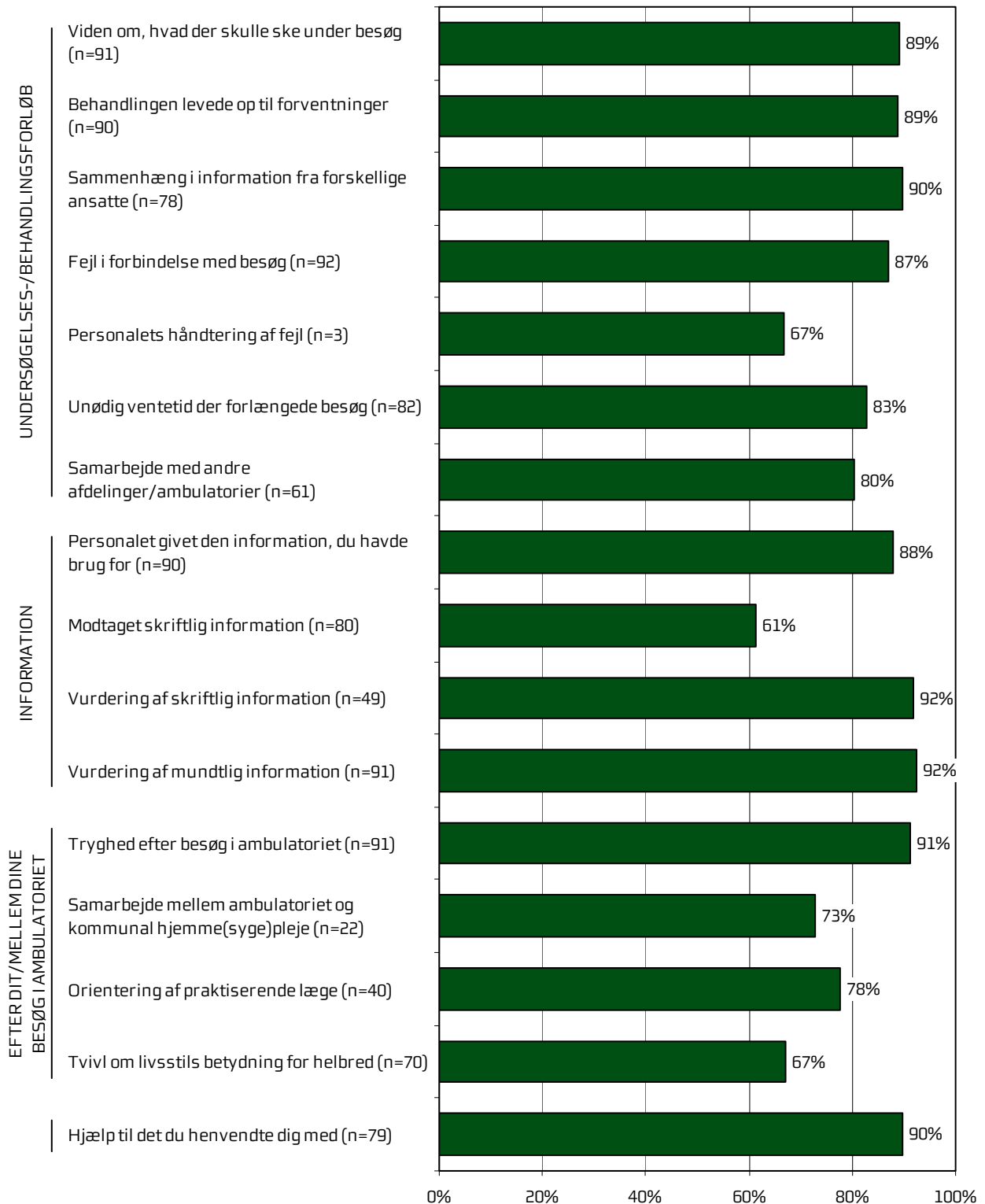
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

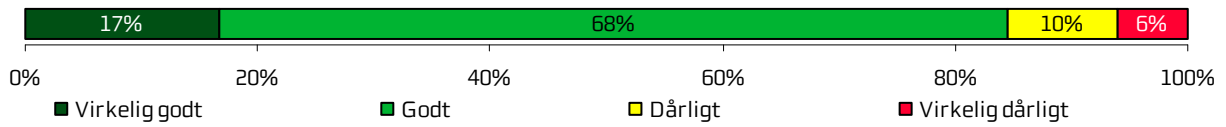
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

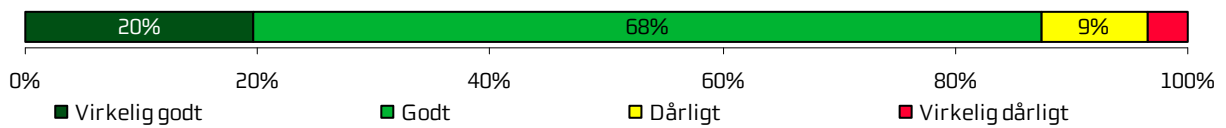
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

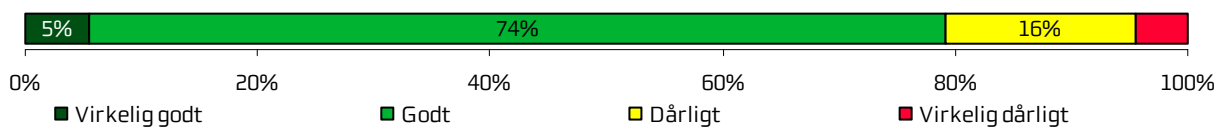
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=84)



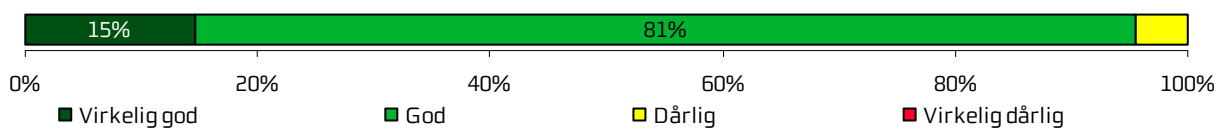
Samlet indtryk af besøg (n=87)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=91)



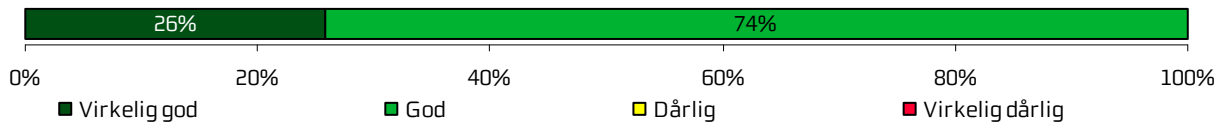
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=89)



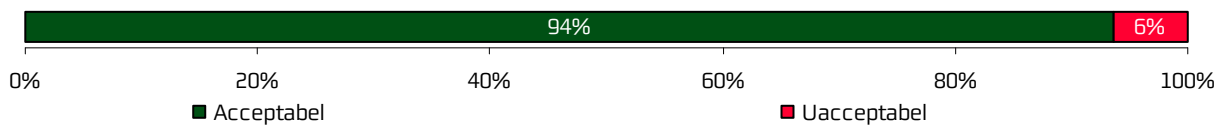
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	-	-	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	100 % *	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	-	-	100 % *	71 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	87 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

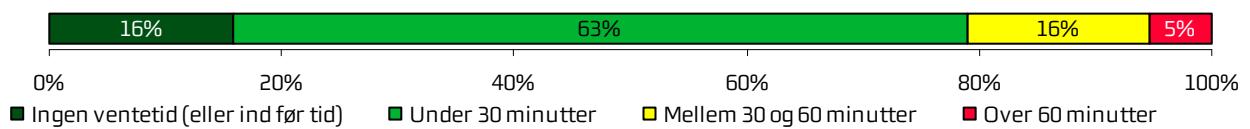
Oplevelse af modtagelsen (n=93)



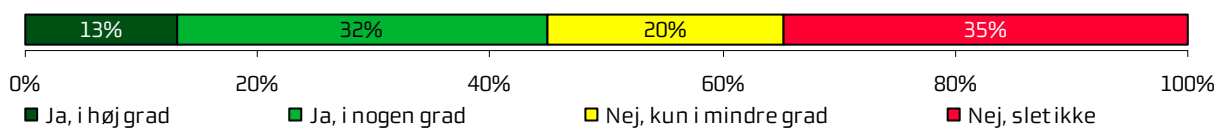
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=78)



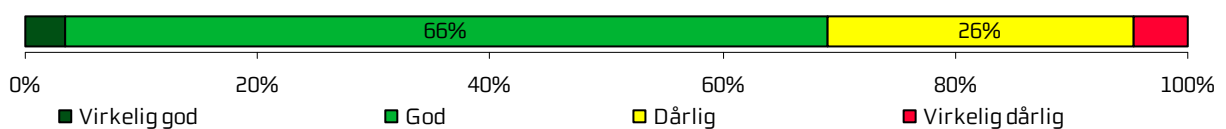
Længde af ventetid i venteværelse (n=76)



Information om ventetid ved fremmøde (n=69)



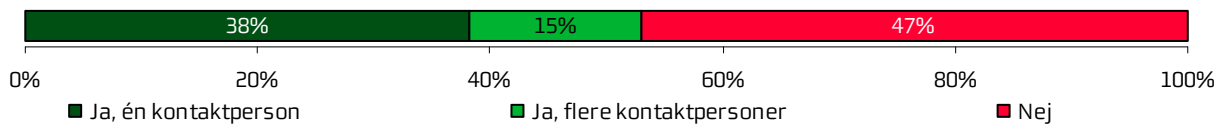
Indretningen i venteværelset (n=87)



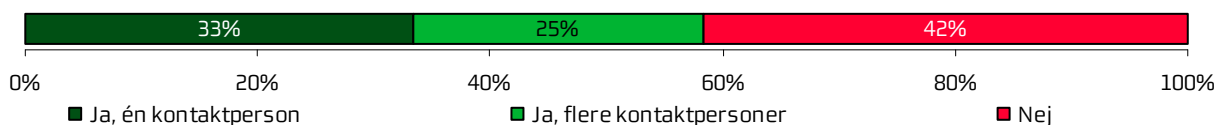
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	69 %	-	-	96 % *	58 %	82 % *

Personale

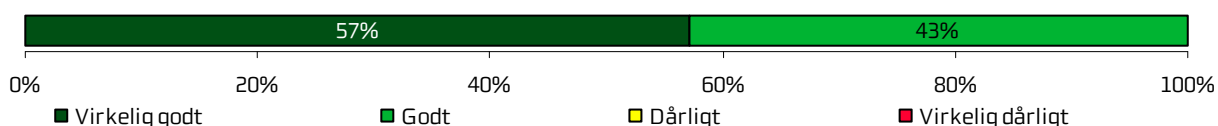
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=34)



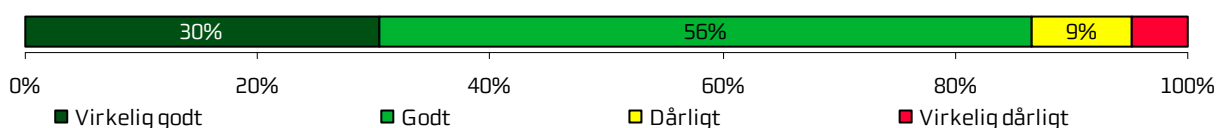
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



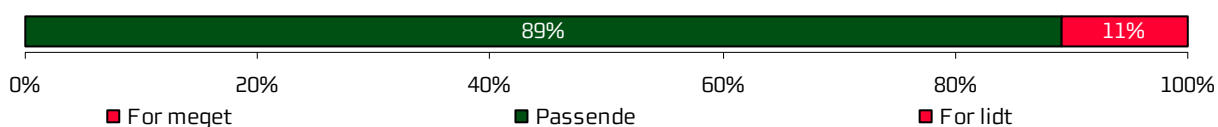
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



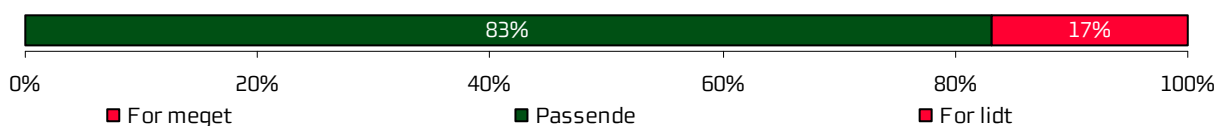
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



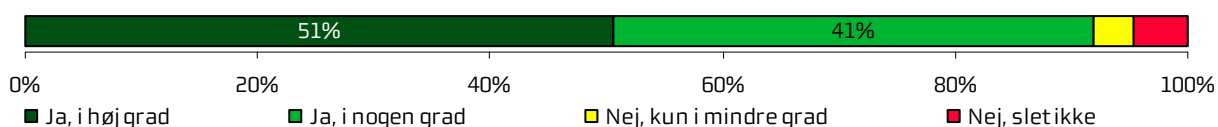
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



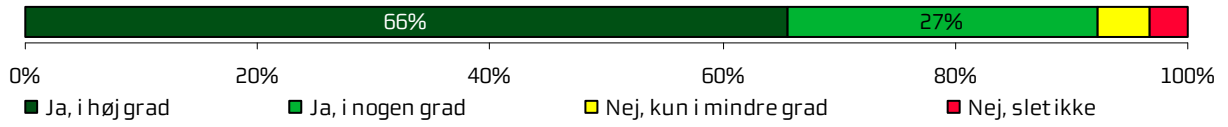
Personalet lyttede med interesse (n=87)



	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)	53 %	-	-	100 % *	47 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	58 %	-	-	100 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	100 % *	82 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	-	-	100 % *	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	-	-	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

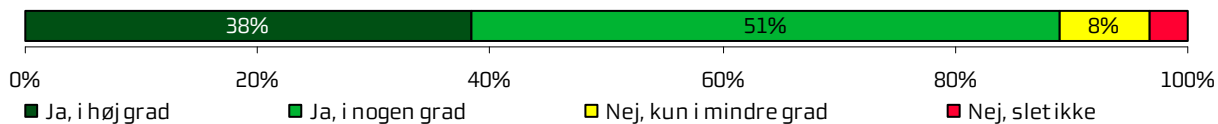
Personalet var gode til deres fag (n=90)



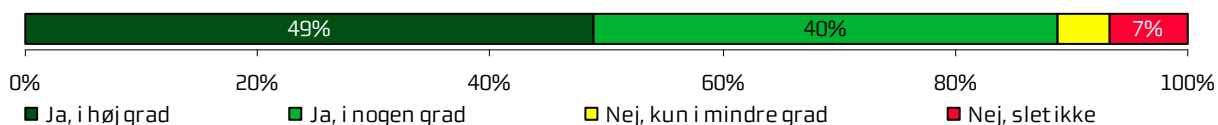
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	-	-	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=91)



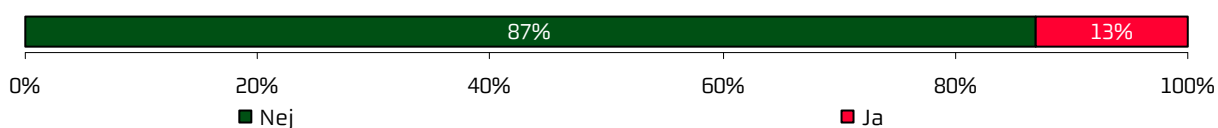
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



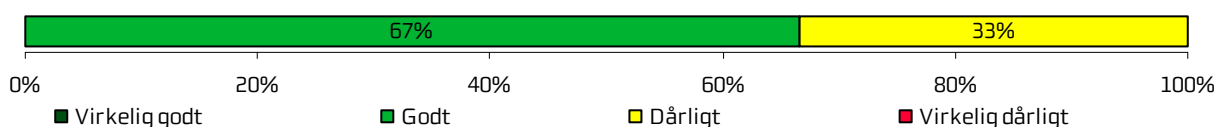
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



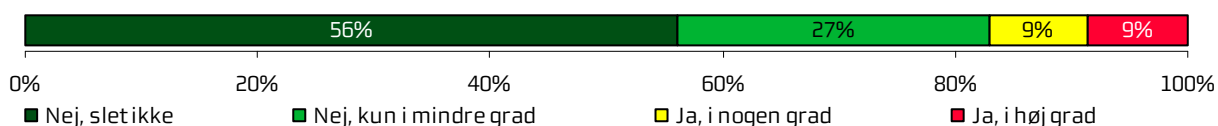
Fejl i forbindelse med besøg (n=92)



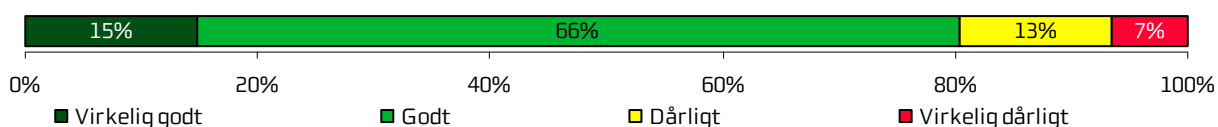
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=82)



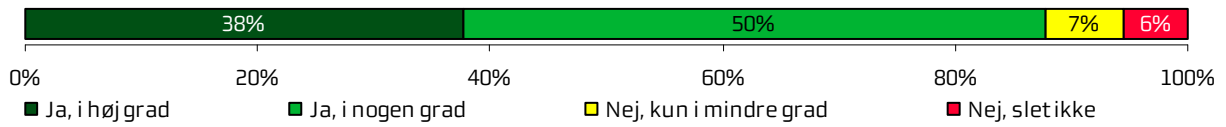
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=61)



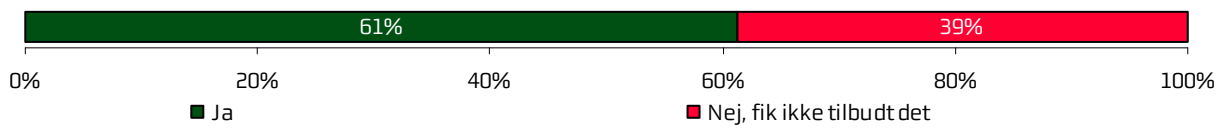
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	100 % *	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	-	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	80 %	-	-	100 % *	73 %	91 %

Information

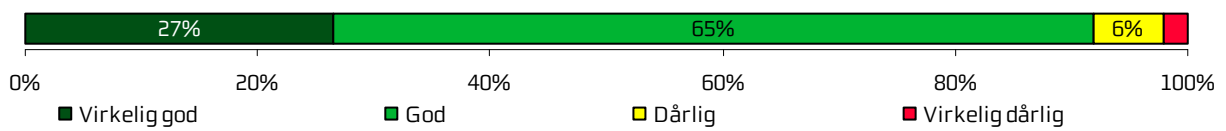
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



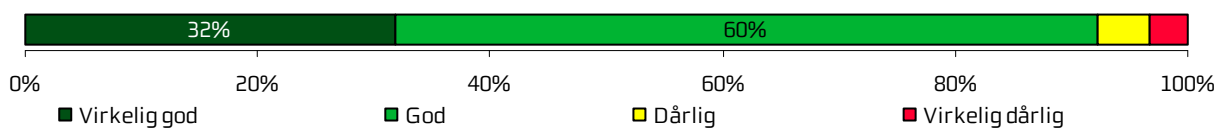
Modtaget skriftlig information (n=80)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



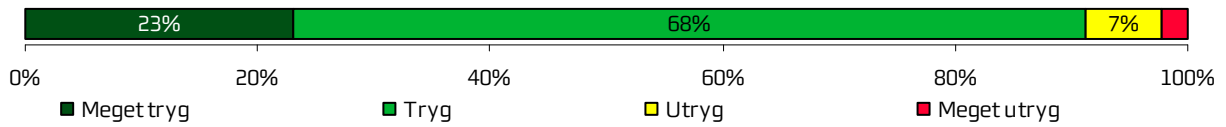
Vurdering af mundtlig information (n=91)



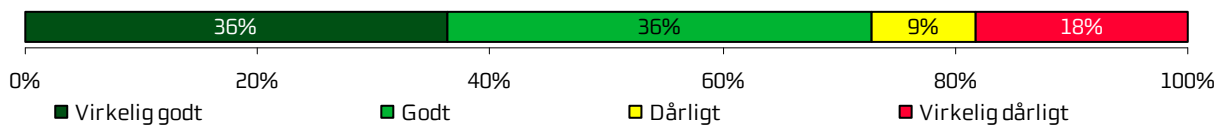
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	-	-	100 % *	78 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	80 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

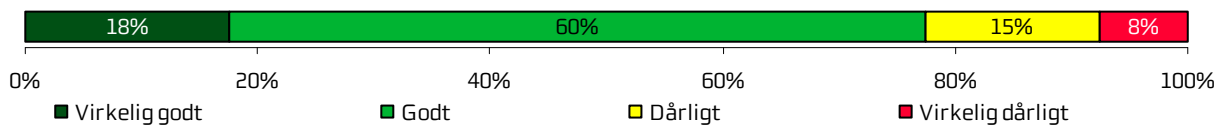
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=91)



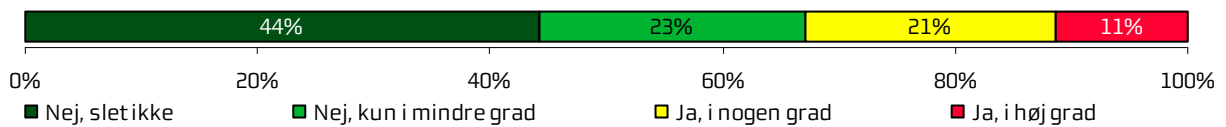
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



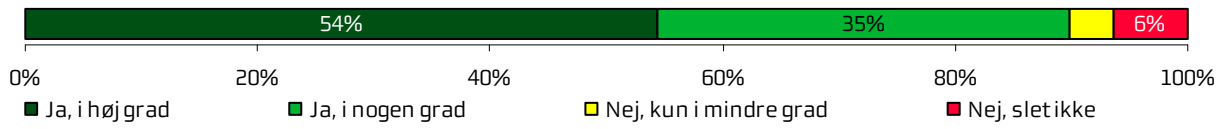
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=70)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73 %	-	-	100 % *	66 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	-	-	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	-	-	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=79)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	-	-	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	5
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	1
Relationer til personale	2
Ventetid	3

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Modtagelsen
 3	Glad person der tog imod, og jeg kom hurtigt ind.	Virkelig god
 7	Start til tide.	Virkelig god
 8	Alle var venlige og imødekommende.	Virkelig god
 14	Nej, de var søde, og der var næsten ingen ventetid.	God
 16	Meget venlig. Gav stor tryghed.	Virkelig god
 17	Så søde og imødekommende.	Virkelig god
 18	Vi kom to timer for tidligt, men blev stuvet ind.	God
 24	Et enkelt kritikpunkt. Hospitalets adresse er Nørrebrogade 44, men indkørslen til hospitalet ligger på Trøjborgvej. Det forvirrer min GPS.	God
 25	[Ved tidligere besøg:] ventetid på ca. to timer uden besked. Følte ikke, lægen havde læst min journal. Første besøg også lang ventetid, og der havde jeg svært ved at forstå lægen og var usikker, da jeg gik.	God
 28	Hele personalestaben fra øverst til nederst er engagerede og yderst venlige.	Virkelig god
 31	Nej:) De er søde, men har så også været der over 300 gange.	God
 33	Har været der mange gange under mit forløb, hvor jeg har oplevet forskellige former for service.	God
 34	God.	Virkelig god
 35	God modtagelse, men meget ventetid.	God
 36	Jeg fik en venlig og kompetent modtagelse, selvom jeg ikke var visiteret, men mødte op på egen foranledning.	Virkelig god
 38	Vi kunne ikke få svar på vores spørgsmål.	God
 39	Har været der flere gange.	Virkelig god

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Fejlhåndtering
2	I første omgang blev jeg henvist til en anden afdeling, dvs. man glemte at underrette afdelingen. Først da jeg rykkede dem efter flere uger, blev fejlen opdaget.	Godt
5	Lover i indkaldelsen, at det er en bestemt læge, men to gange er det en anden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Næste opfølgning efter tre måneder. Fik senere brev angående opfølgning, nu først efter 12 måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	I mit brev stod der, at jeg skulle snakke med en diætist. Men efter at jeg havde ventet i næsten 30 minutter, fik jeg at vide, at diætisten [] ikke var i huset [den dag]. Da jeg så senere skulle snakke med hende igen, imens jeg lå på hospitalet, kom hun bare ind og gav mig en pjece, og det var det, ingen samtale og ingen forklaringer. Det var ikke i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	At der kun blev informeret om operativ behandling. Muligheden for medicinsk eller strålebehandling havde lægen IKKE indsigt i. Det er IKKE rimeligt at skulle sige ja/nej til operation, når ALTERNATIVER IKKE er fremlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Ventetid [på fem timer] på information om narkose! [Om eftermiddagen] fik vi at vide, at lægerne var gået hjem [en halv time tidligere].	Godt
29	Ja, jeg har ikke gennemført hele forløbet og venter stadig på [en] undersøgelse. Jeg kan tydeligt se, jeg er glemt. Første undersøgelse var også "glemt".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Kan ikke huske, om der har været nogen:-) Der skete vist noget ude på Skejby.	Uoplyst
33	Jeg havde fået en tid i ambulatoriet [i sommers], hvor jeg efter en meget kort indlæggelse på [et par] timer fik en anden tid [nogle uger] senere, selv om jeg ikke havde været til den første tid endnu, hvilket både jeg og personalet undrede os noget over. Det virkede som om, der ikke er den store koordination.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Jeg blev indkaldt til sygehuset i [bynavn] i forbindelse med mit første besøg. De kunne læse i deres journaler, at jeg var blevet opereret [hos dem] [tidligere] for galdesten, men i virkeligheden var jeg blevet opereret på Aarhus Universitetshospital []. Derefter var det lidt besværligt at skulle skifte hospital til mine fremadrettede undersøgelser.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Samlet indtryk
1	For mange forskellige læger blandet ind i forløbet.	Uoplyst
3	Det har helt igennem været virkelig godt. - Dygtigt personale (eller har kun mødt én). - Gode beslutninger. - Hurtigt igennem til behandlingerne.	Virkelig godt
4	Umiddelbart burde der være en mere "fast tilknytning" af lægefaggruppen til ambulatoriet. Den urimelige lange ventetid skyldes, at de samme læger, som dækker ambulatoriet, hele tiden forstyrres i ambulatoriet pga. andre akut opståede situationer på henholdsvis skadestue, operationsafdeling og sengeafdeling.	Dårligt
6	Lægen var ikke forberedt og måtte sparre med andet for mig ikke synligt personale.	Godt
10	Ambulatoriet skulle få en tid til en anden undersøgelse, gastroskopi. Da der var gået over en måned, kontaktede jeg ambulatoriet for at høre, hvornår jeg kunne komme til undersøgelse. Der havde de slet ikke sendt besked om, at jeg skulle have en tid på den anden afdeling.	Godt
11	Ved undersøgelsen var ventetiden meget lang, information om forløbet kom først sent, kommunikation imellem ansatte var dårlig.	Godt
13	Der er for lang tid mellem de undersøgelser, jeg skal have lavet for at blive udredt. Den her undersøgelse i [efteråret] og næste er først i [foråret] 2013, hvor der intet sker i behandlingen imellem tiderne, og hvor det går ud over mit arbejde.	Dårligt
14	Jeg synes, personalet på afdelingen var rigtig fine. De var hurtige med behandling, da jeg fik feber, og de var ganske afslappede med hensyn til at afrejse. De ville være sikre på, at jeg var rask nok, hvilket jeg er glad for.	Godt
17	Jeg har ikke oplevet, at nogen havde god tid til mig. Jeg var meget nervøs, men det gik så fint. Alt i alt en god oplevelse når det skulle være.	Godt
18	Synes, der er alt for mange [inde] over. Først til en [] læge. Så en [] sygeplejerske efter blodprøve og hjertekardiogram. Igen til en [anden] sygeplejerske. Det må kunne gøres mere smart og spare nogle folk. Der mangler vandautomat på venteværelserne.	Godt
19	Synes, det var perfekt.	Virkelig godt
20	Det hele drejer sig om en samtale med en læge på under 15 minutter, som vedrører svar på en CT-scanning.	Godt
21	Kunne ikke overholde ventetidsgaranti, så blev sendt til andet sygehus. Da det skete, blev jeg slettet i systemet, så om igen med ny henvisning og ventetid.	Dårligt
23	Jeg er blevet visiteret til undersøgelsen/samtalen i [foråret] 2012. Efter mit besøg på Gastro Ambulatoriet har jeg fået tid til en 24 timers undersøgelse i [foråret] 2013!	Godt
28	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
29	Jeg har været til undersøgelse og blev lovet en ny []undersøgelse, men indtil i dag har jeg hverken hørt eller set noget.	Dårligt
31	Nej, de er søde og gør deres arbejde rigtig godt!!!	Godt
33	Jeg skulle afhente nogle glas til afføringsprøver efter aftale med en læge, men personalet i ambulatoriet vidste intet om dette. Jeg skulle dagen før min operation til samtale med en læge	Virkelig dårligt

og sygeplejerske []. Få timer før operationen blev den aflyst, og jeg fik en ny operationstid 14 dage senere, hvor jeg igen skulle snakke med en læge og sygeplejerske om de samme ting, selv om jeg fortalte, at jeg havde været der 14 dage tidligere.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 34 Tilfredshed. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Ingen ventetid ved sidste undersøgelse. Men jeg har tidligere i forløbet oplevet nogle gang at blive tilsagt til kl. 09:00 om formiddagen, og at ventetiden derefter har været indtil kl.15:00. Dette er dog sket i forbindelse med indlæggelser, ikke i forbindelse med besøg på ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 38 Vi ventede rigtig længe på at få svar. Flere timer end det, der var aftalt. | Virkelig dårligt |

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Samlet indtryk
5	Vil gerne kunne se min journal på nettet noget hurtigere.	Godt
8	Meget kompetente læger og sygeplejersker. Selvom der var meget travlt, havde alle tid til at lytte.	Virkelig godt
18	Måske ville det være godt, om man fik det på skrift. Når man kommer hjem er der "mange" spørgsmål. Men så kan man jo gå på nettet.	Godt
21	Informationen var fin nok, men blev bare ikke overholdt, det der blev aftalt.	Dårligt
25	Mit sidste besøg på ambulatoriet var helt fint []. Læge NN var meget informerende og havde sat sig ind i min journal. De første to besøg [] var ikke særligt tilfredsstillende.	Godt
33	Jeg snakkede med så mange forskellige personer, seks forskellige læger og lige så mange sygeplejersker om ikke flere under mit forløb, hvilket jo gør, at informationsniveauet bliver derefter. Den eneste person, som jeg følte var gennemgående under forløbet, var sygeplejerske NN.	Virkelig dårligt
35	Indkaldelse til mit afsluttende infomøde med en læge kunne have foregået mere professionelt.	Godt

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Samlet indtryk
4	Manglende forberedelse til aftalt skift. Skal først til at hente forskellige remedier, der skal bruges til behandlingen.	Dårligt
9	Der er ikke blevet snakket om livsstils betydning for helbred.	Virkelig godt
13	Der er for lang tid imellem de forskellige undersøgelser.	Dårligt
28	Det forløber yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
30	[Den person, jeg skulle tale med] havde fri.	Godt
33	Ved udskrivelse fra andet sygehus til Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade gav jeg klart udtryk for et ønske om et hurtigt behandlingsforløb, hvor jeg ikke skulle vente lang tid mellem undersøgelserne, hvilket de nok skulle videregive til Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Det eneste jeg har oplevet, er lang vente tid mellem undersøgelserne. Mange forskellige læger i ambulatoriet, hvor jeg hver gang skulle fortælle den samme sygehistorie forfra igen. Med det resultat at jeg har været tæt på at miste mit job på grund af den lange sygeperiode, hvis [jeg] ikke var begyndt igen. Dog uden at være rask.	Virkelig dårligt
37	Fik ingen uddybende forklaring på, hvad jeg efter undersøgelsen skal gøre ved mit problem. Personalet kunne ikke fortælle om videre forløb, om jeg ville blive kontaktet af egen læge eller sygehus osv. Heller ikke hvad sygdommen vil betyde for mig fremover. Heller ikke om eventuel kostændring, medicin osv.	Godt

Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Gastroenterol. Afd. L - Ambulant	Samlet indtryk
4	Tror bestemt, at personalet gør alt, hvad de kan for at nå et godt resultat. Det er nok nærmere besparelser og diverse politisk ønskede målsætninger, der er årsag til de dårlige fysiske rammer. Og ikke mindst den helt uacceptabelt lange ventetid! [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
10	Venligt og smilende personale. Dejligt. Men husk at informere patienter om ventetid, som bliver meget lang. Jeg måtte selv spørge, om jeg var glemt! [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
12	Sids, jeg var i venteværelset, stod der rester fra aftensmaden. Jeg skulle indkaldes [om formiddagen]. Kl. 10 blev lægen kaldt til afdelingen (jeg kunne se, han forlod ambulatoriet). Jeg fik ingenting at vide. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
15	Det er dybt beklageligt, at det administrative personale gør deres arbejde så dårligt, når den lægelige og plejemæssige side er tilfredsstillende. Da jeg [adskillige] måneder efter operationen [] ringede for at få en tid til det kontrolbesøg, der skulle have fundet sted efter [få] måneder, fik jeg det svar, at det nok var, fordi der ikke var noget at kontrollere. Igen en fejl. Den læge NN, jeg talte med ved kontrolbesøget, gjorde en stor indsats for at råde bod på rodet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Der skal være adgang til noget at drikke. Personalet skal ikke komme ud i venteværelset, og tale sygdom med patienter. Det bliver dejligt den dag det hele flytter til Skejby. Kommunalhospitalet virker oldnordisk. Personalet er søde, og skulle have det dobbelte i løn. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
22	Vi blev overhovedet ikke kontaktet af hjemmesygeplejerske []! [Kvalitet i behandling]	Godt
23	L Ambulatoriet kunne samarbejde bedre med andre undersøgelsesenheder. Jeg er blevet tilbudt en undersøgelse [], på andet sygehus, men man kunne ikke bruge den som et udgangspunkt for en samtale/vurdering i L Ambulatoriet, ifølge patientvejlederen. [Kvalitet i behandling]	Godt
25	Det ville være fint ved ankomst at få at vide ca. hvor lang ventetiden er (jeg har ventet mere end to timer). Evt. få lidt information undervejs ang. ventetid. Spørger man på kontoret ved de det ikke.	Godt
26	Forklare patienten om, hvilken visitation der er sket inden besøget. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
32	Man kunne godt gøre noget mere ved venteværelset. Sørg for at der var noget mere læsestof af alle slags, når man skal sidde og vente. [Fysiske rammer]	Godt
33	Fra patientperspektiv ville det være en stor fordel at have gennemgående personer, som kunne tilrettelægge behandlingsforløbet, om som kender til den enkeltes sygdomsbillede. Dette ville efter min overbevisning forbedre og afkorte forløbet, da personalet tidligt i forløbet kunne bestille de relevante behandlinger/undersøgelser, således at der ikke går unødigt lang tid mellem besøgene i ambulatoriet og tid til ny undersøgelse. Dette kunne efter min mening/oplevelse gøres mere effektivt []. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig dårligt
34	God behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Jeg er blevet modtaget og behandlet godt ved hver kontrol/samtale på ambulatoriet. Jeg er også blevet modtaget en ekstra gang mellem to kontrolbesøg, hvor jeg henvendte mig med et helbredsproblem i forbindelse med min sygdom. Behandling blev straks iværksat, jeg blev ikke	Godt

blot henvist til egen læge.
[Kvalitet i behandling, Pleje]

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 37 | Større venteværelse, større garderobe og mulighed for et sted at hvile, hvis man selv skal køre hjem.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 38 | Jeg måtte end ikke drikke noget, uden lægen var blevet spurgt. Og jeg ventede i timer på lægen.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |

