

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**VAMB**

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**

**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](mailto: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:	240
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	54%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



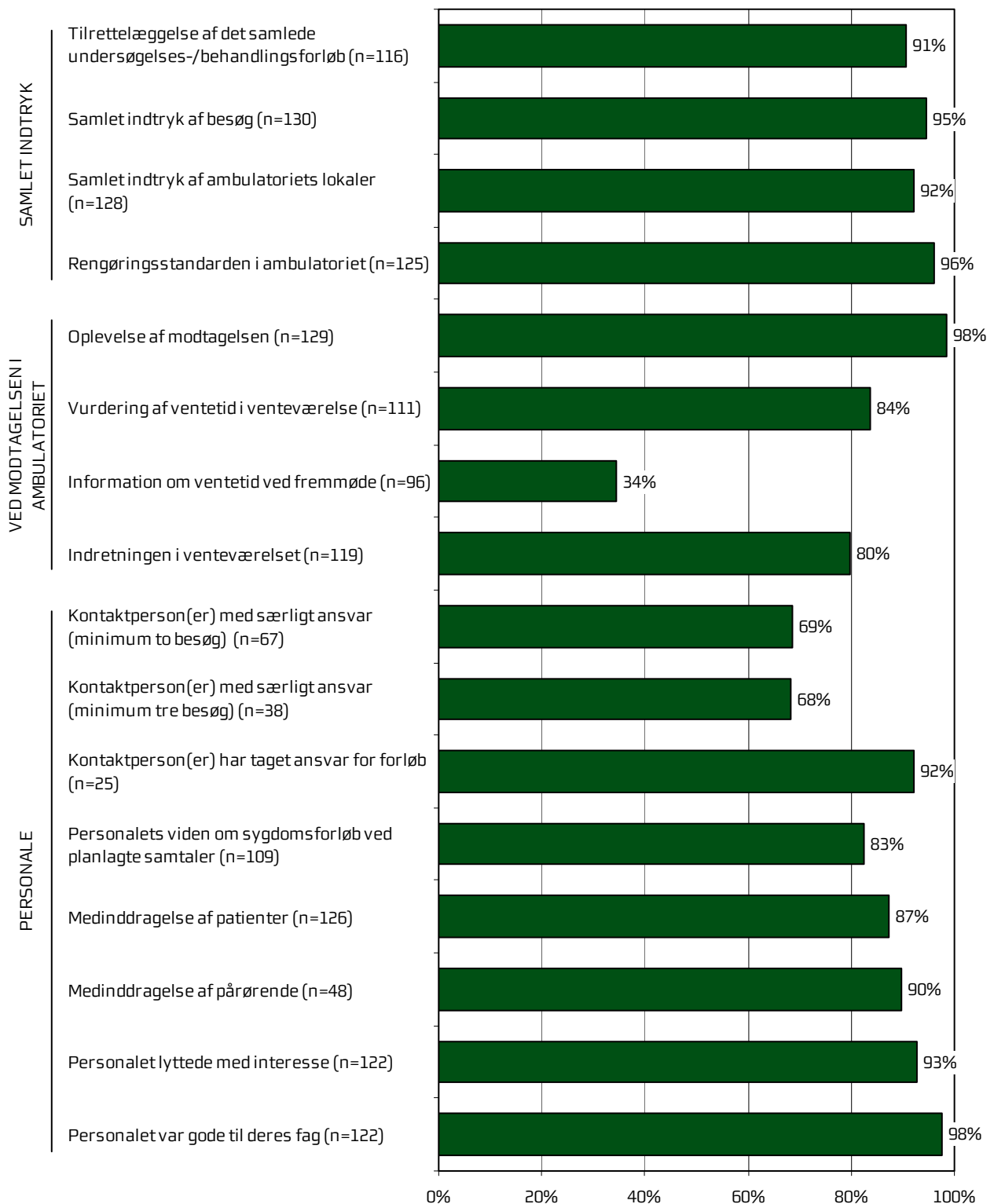


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

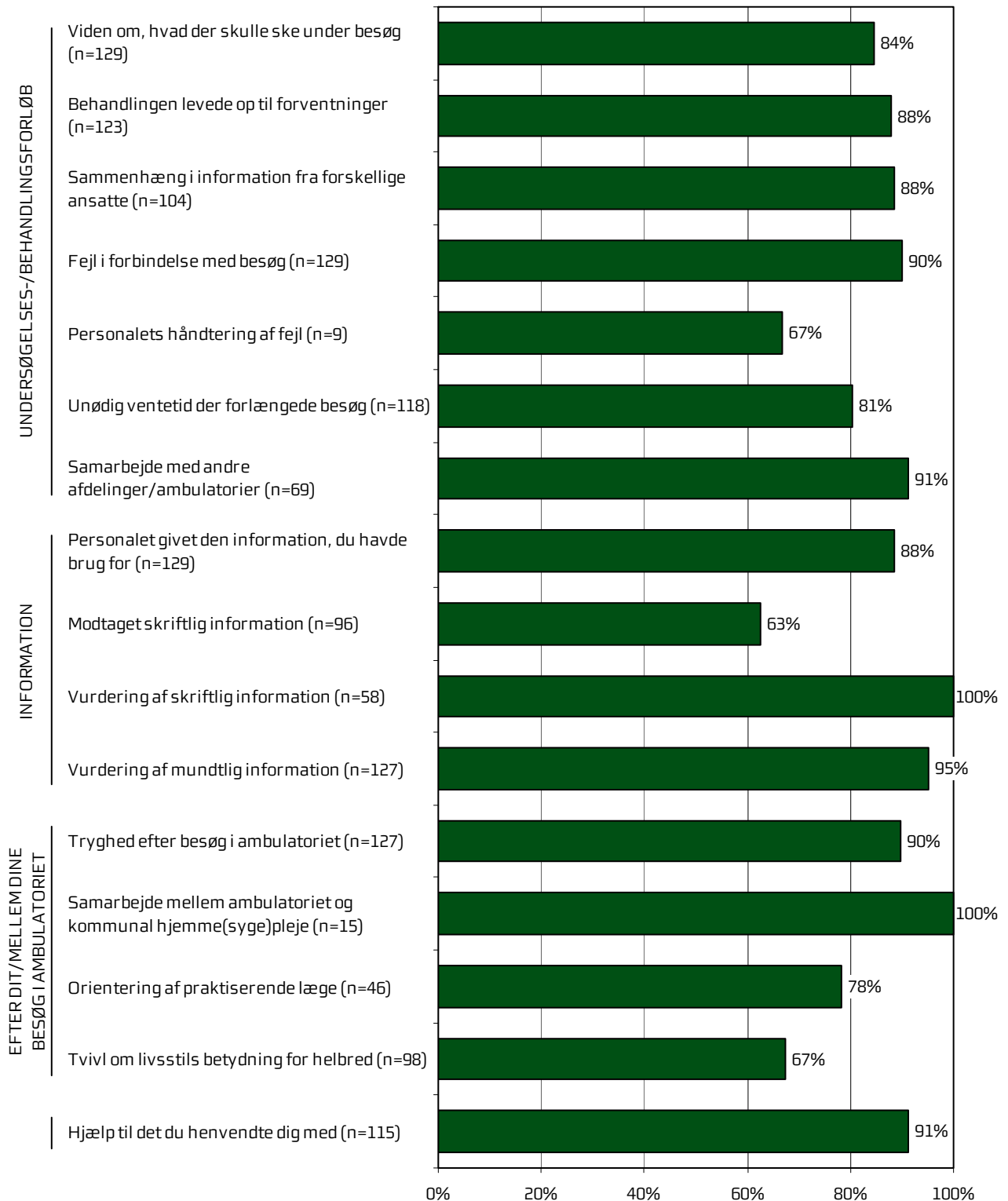
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium V

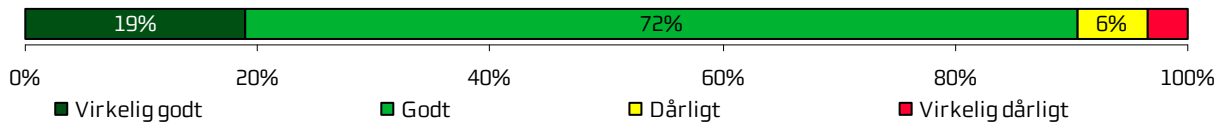
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

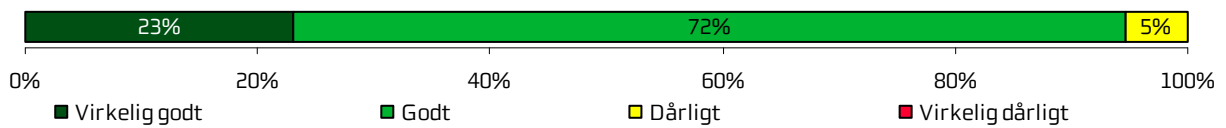
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

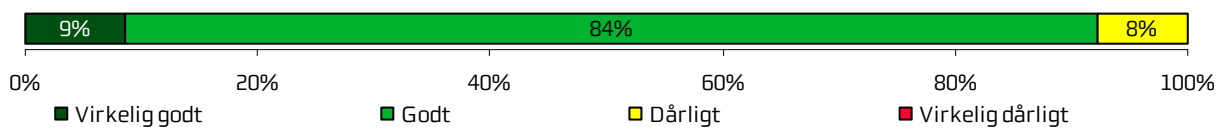
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=116)



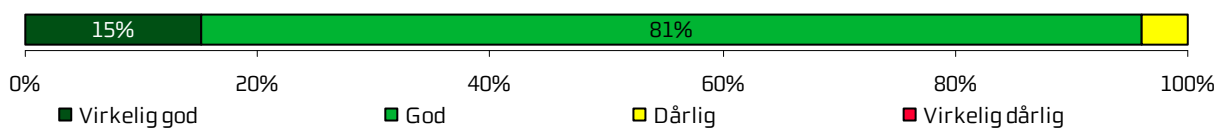
Samlet indtryk af besøg (n=130)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=128)



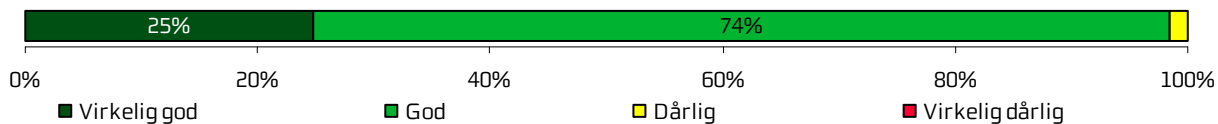
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=125)



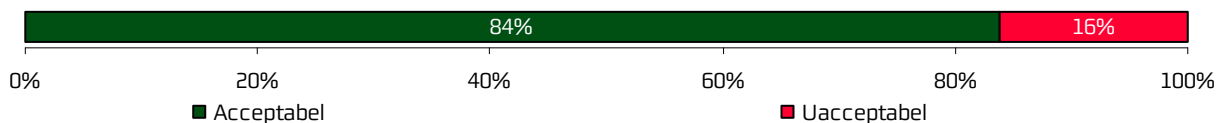
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	92 %	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	90 %	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	94 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	87 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

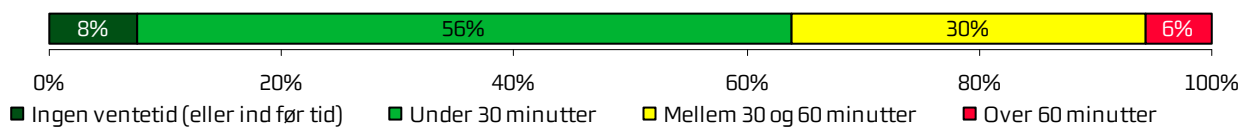
Oplevelse af modtagelsen (n=129)



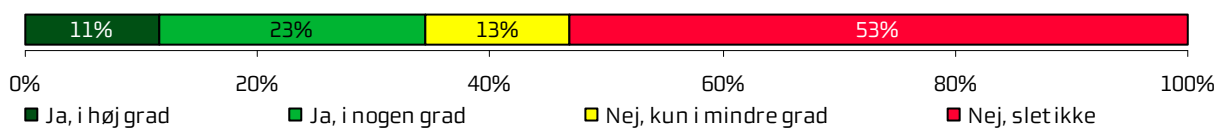
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=111)



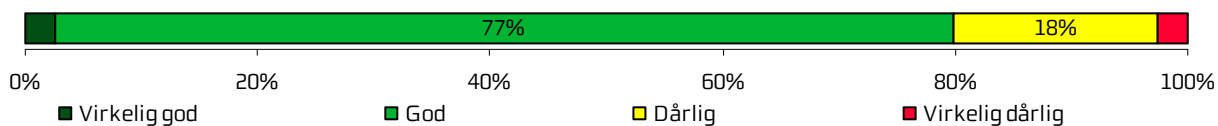
Længde af ventetid i venteværelse (n=105)



Information om ventetid ved fremmøde (n=96)



Indretningen i venteværelset (n=119)

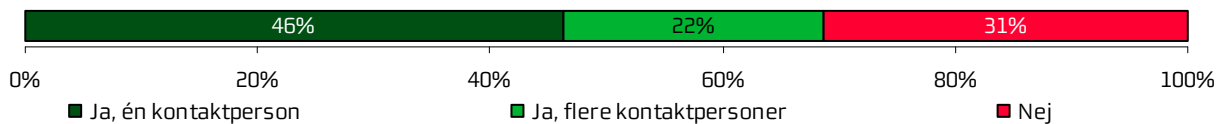




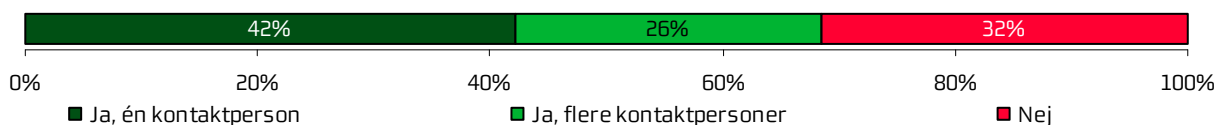
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	95 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	84 %	83 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	20 % *	29 %	86 % *	25 %	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	88 %	78 %	96 % *	58 % *	82 % *

## Personale

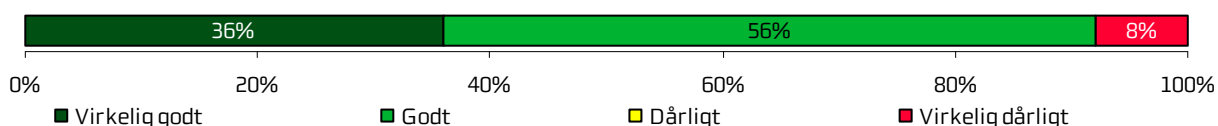
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=67)



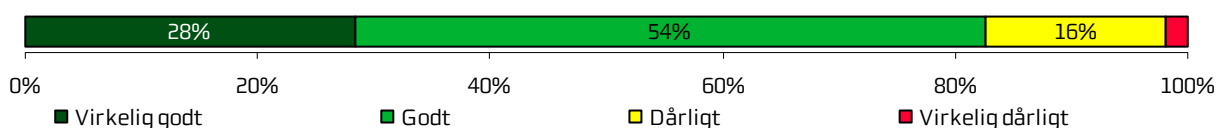
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



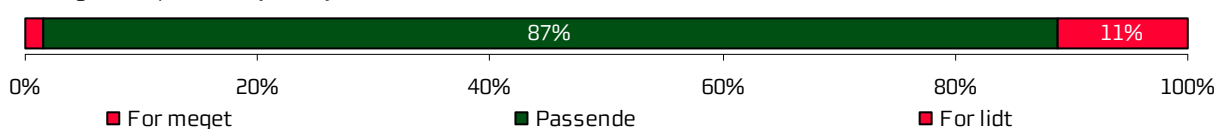
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



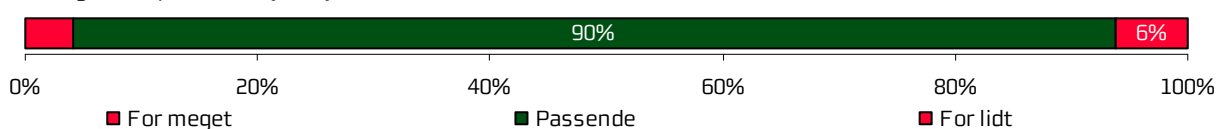
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=109)



Medinddragelse af patienter (n=126)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



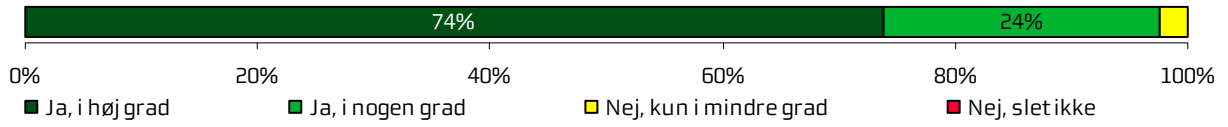
Personalet lyttede med interesse (n=122)



	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)	69 %	61 %	68 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	68 %	63 %	58 %	100 % *	51 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	92 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	89 %	83 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	90 %	87 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	89 %	100 % *	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	94 %	92 %	100 % *	89 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

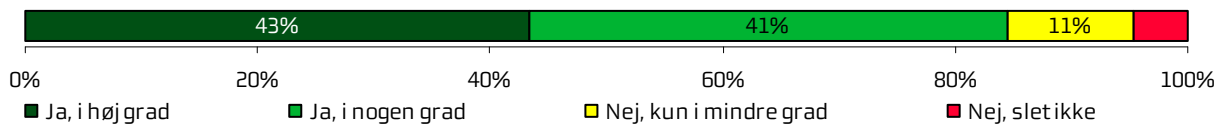
Personalet var gode til deres fag (n=122)



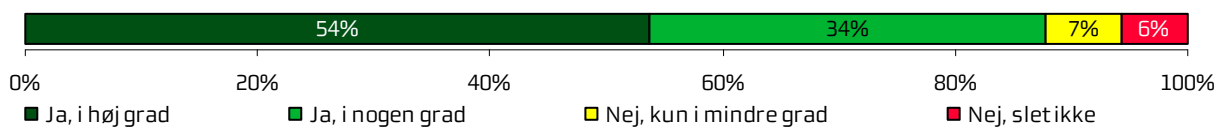
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	94 %	100 %	92 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

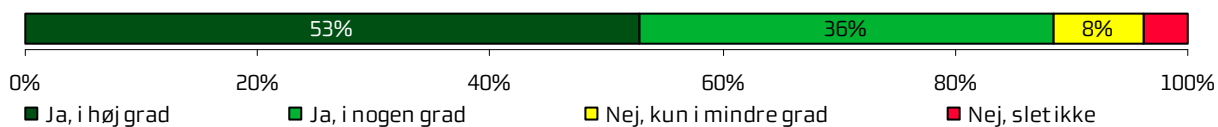
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=129)



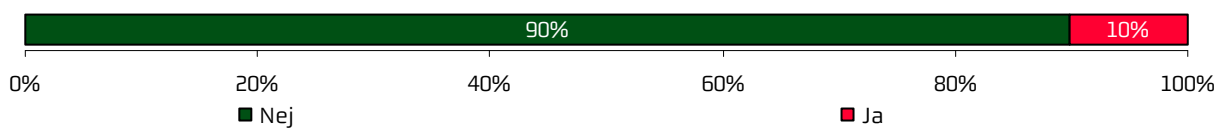
Behandlingen levede op til forventninger (n=123)



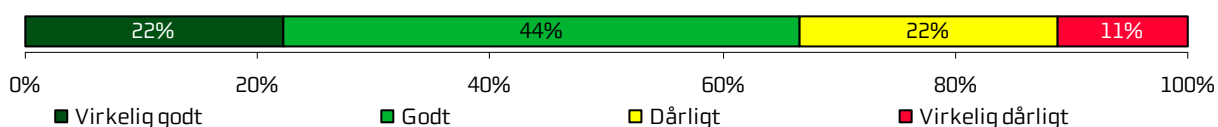
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=104)



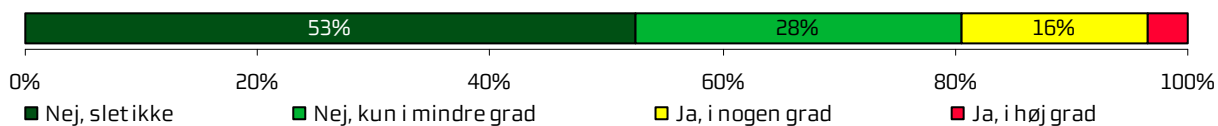
Fejl i forbindelse med besøg (n=129)



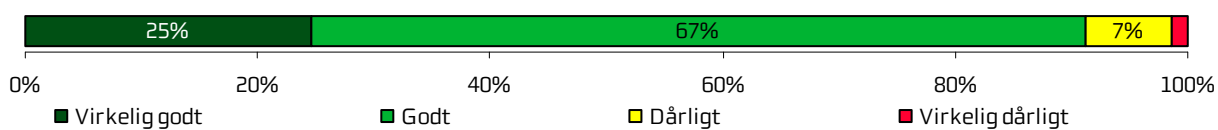
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=118)



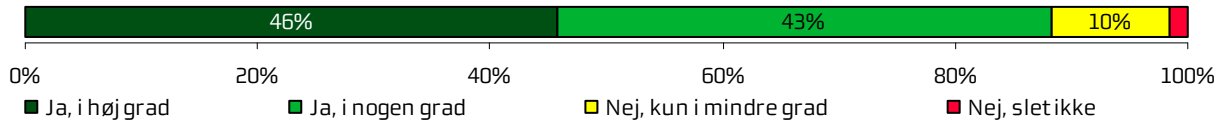
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=69)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	91 %	91 %	100 % *	74 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	91 %	88 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	90 %	89 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	83 %	83 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	59 %	74 %	91 %	32 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	82 %	69 % *	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	81 %	87 %	100 % *	73 % *	91 % *

## Information

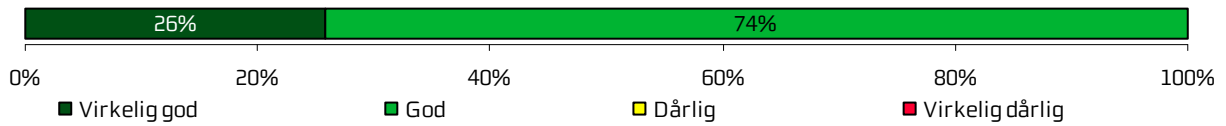
Personalet givet den information, du havde brug for (n=129)



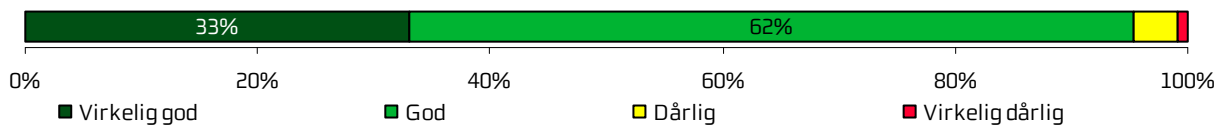
Modtaget skriftlig information (n=96)



Vurdering af skriftlig information (n=58)



Vurdering af mundtlig information (n=127)

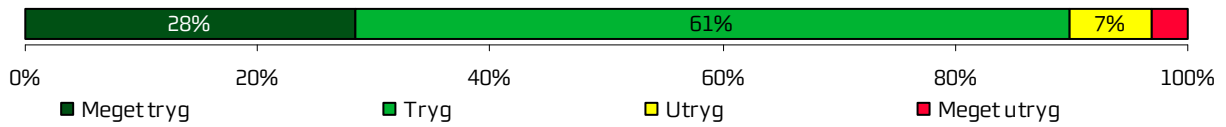




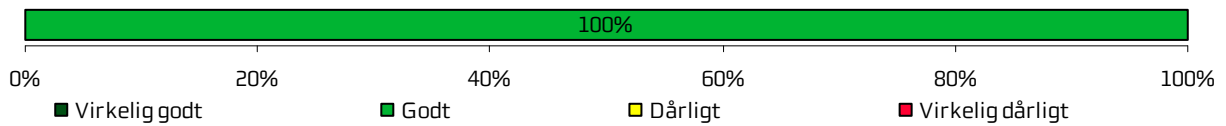
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	92 %	-	100 % *	78 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	72 %	66 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	97 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	93 %	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

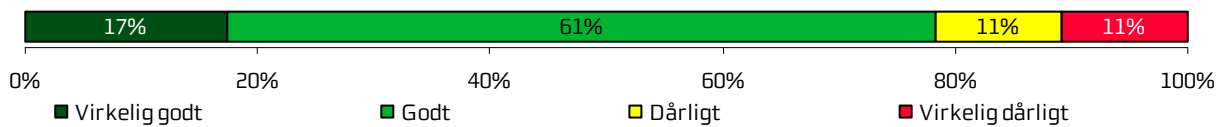
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=127)



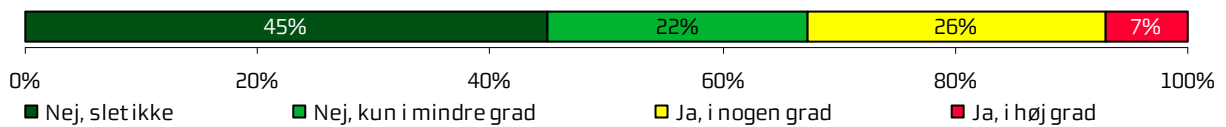
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



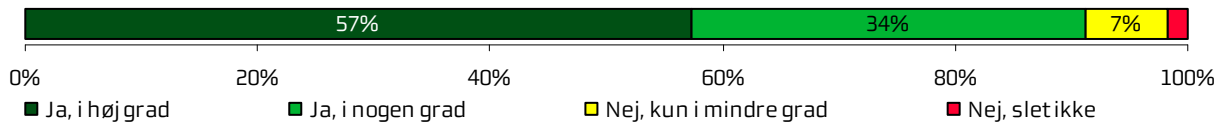
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=98)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	85 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	83 %	92 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	70 %	76 %	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	69 %	65 %	93 % *	50 %	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=115)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	91 %	-	100 % *	84 %	96 % *



## 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	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	3
Relationer til personale	5
Ventetid	2

## VAMB

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - VAMB	Modtagelsen
6	Jeg spørger altid, om de i modtagelsen ved, om de er meget bagefter, men det kan de aldrig svare på.	God
8	Modtagelsen er god, men er flere gange blevet glemt pga. travlhed.	God
14	Manglende information angående hvad der skulle ske efter undersøgelsen, altså svar på undersøgelsen.	Dårlig
15	Man siger sit navn og bliver bedt om at tage plads i venteværelset. Det er svært at vurdere som godt eller dårligt.	God
17	Venligt og imødekommende personale. I gør det virkelig godt. Tak for det.	Virkelig god
18	Bortset fra at jeg var indkaldt til den forkerte bygning, fik jeg en virkelig fin behandling.	Virkelig god
19	Jeg er ansat [i hospitalssektoren] og skulle have svar på blodprøver []. Jeg kom til umiddelbart efter min henvendelse ved skranken (trods enkelte ventende patienter). Jeg oplevede, at vurderingen var, at min konsultation ville vare relativt kort tid sammenlignet med de øvrige patienters.	Virkelig god
20	Personalet er meget imødekommende og kompetente.	Virkelig god
22	Nej, fint.	God
23	Jeg havde først lidt problemer med at finde, hvor jeg skulle være, men personalet var søde til at hjælpe mig:)	God
24	Hjertelig og personlig.	Virkelig god
26	Modtagelsen kan næppe være meget anderledes. Man siger, hvem man er, og får at vide, man kan sætte sig i venteværelset. Jeg er kommet på afdelingen flere gange, og der er naturligvis forskel på størrelsen af smilet, men normalt modtages man venligt.	God
28	Der er en del ventetid.	God
31	Jeg følte mig ventet og blev på alle måder behandlet omsorgsfuldt. Tak!	Virkelig god
35	Ikke til selve modtagelsen, men det var svært at finde bygningen, måtte på anden afdeling for at spørge.	Virkelig god
37	Læger og personale gjorde meget ud af at være imødekommende og hjælpsomme, så man ikke følte, at man kom til ulejlighed.	Virkelig god
38	For dårlig indretning og for lille venteværelse til mange personer og kørestolsbrugere.	God
39	Svært at finde afdeling V.	Virkelig god
42	Super, at man bare skal køre sygesikringskortet igennem, og at ventetiden er rimelig. Sødt personale :-)	God
43	Synes det var helt fint, og de er flinke til at hjælpe. Sekretærene er rigtig søde i forhold til tider til nye konsultationer. Ventetiden er ofte lang.	God
45	Dog meget stresset og forvirrende.	God
47	Behagelig stemning når man ankommer.	God



## VAMB

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - VAMB	Fejlhåndtering
5	Små misforståelser.	Godt
11	Når jeg skal komme til ny kontrol, så får jeg tit en tid til to dage i stedet for en.	Godt
14	Undersøgelsen forløb ikke som planlagt (hvad jeg var blevet informeret om). Jeg skulle have meget mere bedøvelse og afslappende medicin, [end jeg havde fået at vide], hvormed jeg blev meget uklar. Personalet informerede mig ikke om dette, og der var ingen opfølgning bagefter. Uacceptabel information efter undersøgelsen om hvad der var sket, hvad de fandt, hvad jeg skulle gøre efterfølgende mv. Generelt UACCEPTABELT FORLØB! Meget ubehageligt.	Virkelig dårligt
26	Forkert fortolkning af prøveresultater, hvilket resulterede i fejlbehandling, samt irrelevante undersøgelser.	Dårligt
28	Blev indkaldt til den forkerte læge. Så da der skulle samles op på en undersøgelse, var det ikke min faste kontaktlæge, der samlede op. Det var frustrerende.	Godt
29	Jeg måtte selv henvende mig og bede om en kontroltid efter næsten et år uden indkaldelse. Det var ikke aftalt, at der skulle gå så lang tid. Særligt da jeg skulle have tjekket blodprøve jævnligt pga. [].	Virkelig godt
30	Skulle til koloskopi og ventede [flere] timer, inden jeg blev kørt til undersøgelsen. Sad [et par] timer i venteværelset inden.	Godt
38	De oplysninger, jeg fik fra andet sygehus, stemte ikke overens med de oplysninger, jeg fik fra Aarhus Universitetshospital. Manglende kommunikation imellem sygehusene og patient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Det var de forkerte blodprøvetal, der var taget i forbindelse med blodprøve forinden konsultation, så blodprøven skulle tages om.	Dårligt
43	Jeg synes i en periode i starten, at der hele tiden var en ny læge, og lægerne sagde noget forskelligt, hvilket var meget forvirrende. Efter [jeg] er kommet til 19z, synes jeg, der er kommet mere styr på det. Og de er gode til at spørge, hvilken læge jeg ønsker.	Uoplyst
44	Læge NN glemte at lave henvisning og glemte at hente resultater fra prøver inden besøg:-{ Var ikke forberedt. Efter at [ny læge] har taget over, er forløbet blevet forbedret 200 procent.	Uoplyst
46	Jeg skulle have fået en hepatitisvaccination, men det fik jeg ikke.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## VAMB

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
2	Jeg er generelt godt tilfreds med forløbet. Dog har en enkelt læge virket fraværende ved en konsultation, og jeg er desværre ikke udredt endnu.	Godt
3	Godt tilfreds.	Godt
4	Jeg gik kortvarigt i ambulatoriet pga. stikskadeuheld på sygehuset, så jeg skulle kun have svar på blodprøver og have [vaccination].	Godt
7	Skulle selv sige, at jeg havde fået foretaget scanning af hjertet?	Godt
9	Har været til undersøgelse på "Amtssygehuset" og andet sygehus. Ingen diagnose stillet.	Godt
12	Jeg [] kom kun på grund af en vaccination i forbindelse med stikskade. Derfor var jeg ikke syg og havde ingen forventninger udover vaccinationen og svar på tidligere blodprøve.	Godt
14	UACCEPTABELT! Yderst ubehagelig oplevelse. Ikke grundet selve undersøgelsen men grundet manglende ansvarstagen fra personale og manglende information.	Dårligt
17	Jeg synes, at der var en undersøgelse, hvor jeg var sengeliggende. Det var unødvendigt at være iklædt hospitalstøj og seng i så lang tid før undersøgelsen og startende et helt andet sted på hospitalet. Var ikke indlagt. Det var ambulantly behandling.	Virkelig godt
20	Jeg kan kun rose afdelingen og dets personale.	Virkelig godt
21	I opstarten er der meget og god information omkring bl.a. kurser og lignende. Indimellem er det dog som om, at sygeplejersker og læger ikke er helt enige omkring f.eks. kost og kosttilskud i form af f.eks. kalk og d-vitamin. Det ville være godt, hvis der årligt var mulighed for at komme med på nye kurser om sygdommen. Det kunne være spændende at blive oplyst om forskningsprojekter, hvor man måske kunne bidrage til udvikling af viden omkring den sygdom, man selv går rundt med.	Godt
23	Personalet var rigtigt søde, og man fik indtryk af, at de havde det godt sammen. Der var generelt en god stemning, hvilket følte rigtigt rart at være iblandt.	Virkelig godt
24	God og grundigt.	Virkelig godt
26	Jeg synes ventetiden i et venteværelse er hamrende ligegyldig. Hvis der er ventetid, betyder det, at personalet er grundig med de patienter, der kommer før mig. Hvad jeg ikke kan forstå, er, at det tager otte måneder for et prøveresultat at nå fra en afdeling i Skejby til en anden afdeling på Kommunehospitalet. Jeg kan heller ikke forstå, når Statens Serum Institut skriver på deres hjemmeside, at resultatet af en blodprøve tager 8 dage, hvorfor skal det så tage halvanden måned, før patienten kan få besked om resultatet? Det er langt væsentligere at få nedbragt end en halv times ventetid i et venteværelse.	Dårligt
29	Manglende korrespondance mellem afdeling V og anden afdeling.	Godt
30	Der var tilsyneladende for mange patienter indkaldt til lignende undersøgelser.	Godt
37	Jeg ville gerne have haft mulighed for at komme på et seminar om sygdommen, men det var overbooket, og det blev ikke tilbudt senere. Mulighed for at møde til forelæsninger eller informationsmøder om sygdommen, sygdomsforløbet, udviklingen og bivirkninger. Så var det måske lettere selv at stille relevante spørgsmål.	Virkelig godt
39	Mit første besøg på stedet var forvirrende. Svært at finde ud af, hvad jeg skulle efter samtale med den første, så skulle jeg videre til en mere osv. Besøget tog to timer mere end forventet. Forvirring omkring hvem den første person var!	Godt
40	Jeg har fra starten oplyst symptomer. Ikke hvad der er galt. Min praktiserende læge vælger at sende mig til udredning, men jeres afdeling ser væk fra alt andet end at undersøge, om der er	Dårligt

noget galt i maven.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 42 Jeg var MEGET tilfreds med undersøgelsesforløbet på ambulatorium V (har tidligere på en anden afdeling modtaget samme undersøgelse, som bestemt ikke var særlig rar).   | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Jeg startede med at være med i et projekt, og det var rigtig godt. Projektlægerne og sygeplejerskerne var rigtig flinke og gode at snakke med og til at vejlede. Samtidig var det trygt at have kontakt til de samme hver gang. Derefter blev jeg kastet mere rundt, og det, synes jeg, var lidt ubehageligt. At skifte læge hele tiden og sygeplejersker. Det var ikke så personligt, som man kunne have brug for. | Godt          |
| ✎ | 45 Igennem et årelangt udredningsforløb så jeg ikke den samme læge to gange. De virkede uforberedte og ikke inde i min journal. [Det førte til] manglende tryghed og tillid.   | Dårligt       |

## VAMB

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

ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
7	Er stadigvæk i tvivl om, hvorfor jeg stadigvæk har ondt.	Godt
9	Var skuffet over det negative resultat med hensyn til lidelsens art.	Godt
13	Mangler information omkring, hvilke tilbud man som patient kan tage imod f.eks. diætist, socialrådgiver på afdelingen samt patientskole.	Virkelig godt
17	De undersøgende virkede oprigtigt interesserede i mit sygdomsforløb og var gode til at følge op på problemerne.	Virkelig godt
21	I forbindelse med udlevering af skriftligt materiale har jeg ikke hørt om opdateringer længe. Det ville være smart, at man et sted fik at vide eller selv kunne se, når der var kommet opdaterede data eller lignende til f.eks. mappen "Den blå IBD skole information". Jeg har en gang fået en "grøn" opdatering, men jeg har i lang tid ikke hørt om øvrige opdateringer. Mere information om forskningsprojekter, hvor man kunne deltage som medie.	Godt
23	Jeg fik en samling papirer om min sygdom.	Virkelig godt
25	<input type="checkbox"/> Jeg har oplevet stor villighed til at <input type="checkbox"/> forklare <input type="checkbox"/> tingene <input type="checkbox"/> tydeligt <input type="checkbox"/> . Det synes jeg selvfølgelig godt om, og det gør det nemmere for mig at besøge Ambulatoriet.	Virkelig godt
26	Jeg har bemærket, at der er meget stor forskel på, hvilken læge man konsulterer. Mange læger virker, som om det keder dem, mens de bladrer i den næste patients journal. Jeg vil dog gerne rose den sidste læge, jeg var til konsultation hos, idet han virkede oprigtig, meget vidende om min sygdom, og han brugte den tid, der var nødvendig for at forklare mig, hvad der skulle ske fremover.	Dårligt
37	De hæfter, jeg modtog, var til stor hjælp. De var meget informative, og jeg havde stor glæde af dem i starten.	Virkelig godt
43	Synes de/sygeplejerskerne var gode til at forklare og drage omsorg. Også når jeg var frustreret over sygdommens opståen. De gav sig tid til at sætte sig ned og snakke. Patientskolen er også et godt arrangement, fordi det hjalp pårørende til at forstå og få viden om sygdommen.	Godt

## VAMB








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

ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
20	Kun ros.	Virkelig godt
34	Det er svært at svare på det hele, for I flytter jo flere gange.	Godt
37	Når jeg har haft ubehag (andre lidelser), har jeg kontaktet afdeling V, og mødt forståelse og fået hjælp. Det har været vigtigt for mig, da jeg ikke kender tilstrækkeligt til sygdommen, så jeg har kunnet vurdere, om det var normale bivirkninger. Det er vigtigt, at man ved og føler, at man har en livline man kan ringe til, skulle det blive nødvendigt.	Virkelig godt
39	Utryk efter det første besøg. Efterfølgende var det standard.	Godt
43	Synes, det har været svært at vide, hvor jeg skulle ringe hen [], fordi min praktiserende læge ikke vidste noget, og nogle gange vidste jeg ikke, hvor det var mest relevant at ringe. Synes dog sygeplejerskerne på telefonen (afdeling V) har været gode til at svare. I forhold til om jeg var tryk ved mine besøg, så som udgangspunkt ja. Men det, der har været utrygt/forvirrende, har været, når lægerne ikke har sagt det samme, eller har givet en privat besked i venteværelset.	Godt
45	1. Al for lang tid ([flere] år). 2. Dårligt informationsniveau. 3. Ustruktureret. 4. For ringe udbytte, i forhold til omkostninger.	Dårligt

## VAMB

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

ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
1	Læse i journalen inden patienten kommer ind. Den samme læge eller mindre antal i det mindste. Jeg har mindst været i kontakt med ti læger, en forskellig til hver undersøgelse/samtale. [Kontaktperson]	Dårligt
9	Jeg kunne ønske mig, at fagkundskaben havde været i stand til at diagnosticere min mavelidelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Man kunne med fordel indføre et nummersystem, så man ikke er i tvivl om, hvornår det er ens tid. [Ventetid]	Godt
13	Kan være problematisk med toilet inde i selve venteværelset med tynd dør, når man har mavesygdom. Personale er altid søde, men virker meget travle, og man får ofte ikke altid stillet spørgsmål, fordi lægen/sygeplejersken allerede har rejst sig fra stolen og vil vise en ud. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
15	Ambulatoriet havde kontakten før og efter undersøgelse under indlæggelse. Det er derfor svært at vurdere ambulatoriet selvstændigt.	Godt
16	Ambulatoriet har sørget for, at jeg fik de tabletter [], der var behov for samt en nødvendig [undersøgelse] meget hurtigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Jeg synes, at man skal møde på den afdeling, hvor tarmundersøgelsen foregår, og ikke køres fra et helt andet sted. Det er RESSOURCEPILD. Det personale, der skal bruges i den situation, må så også arbejde lige der.	Virkelig godt
21	Specielt i opstarten af behandlingen er der meget og god information. Både udlevering af skriftligt materiale samt information om kurser og lignende. Men når først man er i forløbet, hører man ikke meget nyt. Der kunne måske noteres, når materiale blev uddelt, og så en gang årligt følges op på opdateringer og lignende? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
25	Tydelige skilte er vigtigt. F.eks. hvor man skal hen, når først man ankommer. Det var passende på ambulatoriet, men de flytter snart, så jeg håber, skiltning er tydelig i deres nye lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Generelt set synes jeg, at ambulatoriet skal tage patienterne alvorligt og lytte til deres symptomer. I mit forløb, som nu har været i [flere] år, har ambulatoriet gjort en god ting, nemlig at skifte min læge ud. [Relationer til personale]	Dårligt
27	Jeg synes, ambulatoriet kunne gøres bedre, men jeg har ikke noget særligt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Toilettet i venteværelset er ikke så velanbragt. Vigtigt at der ikke er så lang ventetid inden [en undersøgelse]. Jeg var utilpas efter en [anden undersøgelse], så to-tre timers ventetid var uacceptabelt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
31	Stor ros for, at man føler sig set/hørt/koncentreret om. Stor bekymring over, at svar på prøver er flyttet til andre lokaler. Det nåede øjeblikkeligt at få sveden til at springe. Man er opmærksom på selv små forandringer. For mit vedkommende var det dog grundløst, men jeg vil alligevel gøre opmærksom på det. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Både Afdeling V og V-ambulatoriets personale har været helt fantastiske og meget fagligt dygtige. Dette er meget markant efter gentagne fejlbehandlinger, operationer og omsorgs-	Virkelig godt

- svigt på et andet sygehus, som har kostet samfundet mange unødige penge og mig og min familie megen smerte.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  33 Kan man ringe i stedet til patienten for et svar. Skulle have svar på blodprøver efter [ ]skade. Videre forløb er at fortsætte med blodprøver! (Information kunne godt være givet per telefon).  
[Kommunikation og information] Godt
-  34 Jeg kunne godt tænke mig, at det var den samme læge hver gang.  
[Pleje] Godt
-  36 Ok. Godt
-  37 De fysiske forhold kunne sagtens gøres bedre til gavn for både patienter og personale. Det var også min erfaring, at [undersøgelsesudstyret] var for dårligt uden mulighed for at skylle med vand. Efter min mening burde en sådan specialafdeling have det bedste af det bedste udstyr til ambulante undersøgelser.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  38 Jeg synes godt, at når lægen siger, at han ringer, at han så også gør det, for at følge op på patientens tilstand/situation.  
[Kommunikation og information] Godt
-  40 Specialisering er sikkert nødvendig. Men det hjælper ikke, hvis man ikke kan se ud over sit eget område. Dårligt
-  43 Generelt er jeg meget godt tilfreds og synes, at personalet er flinkt, venligt og imødekommende. Særligt sygeplejerskerne på [et af kontorerne] er virkelig flinke og søde til at spørge ind og forklare. Læge NN er sindssygt god til at tage én seriøst og forklare, hvordan tingene hænger sammen.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
-  45 De har sikkert gjort deres bedste, men med SÅ mange læger på samme forløb, må det gå galt. Ingen føler ansvar og engagement. Kunne være bedre til at lytte til patienten. Det er i dennes krop det sker, og så dumme er vi heller ikke.  
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Dårligt





