

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT

GASTROENTEROL. AFD. L

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	180
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

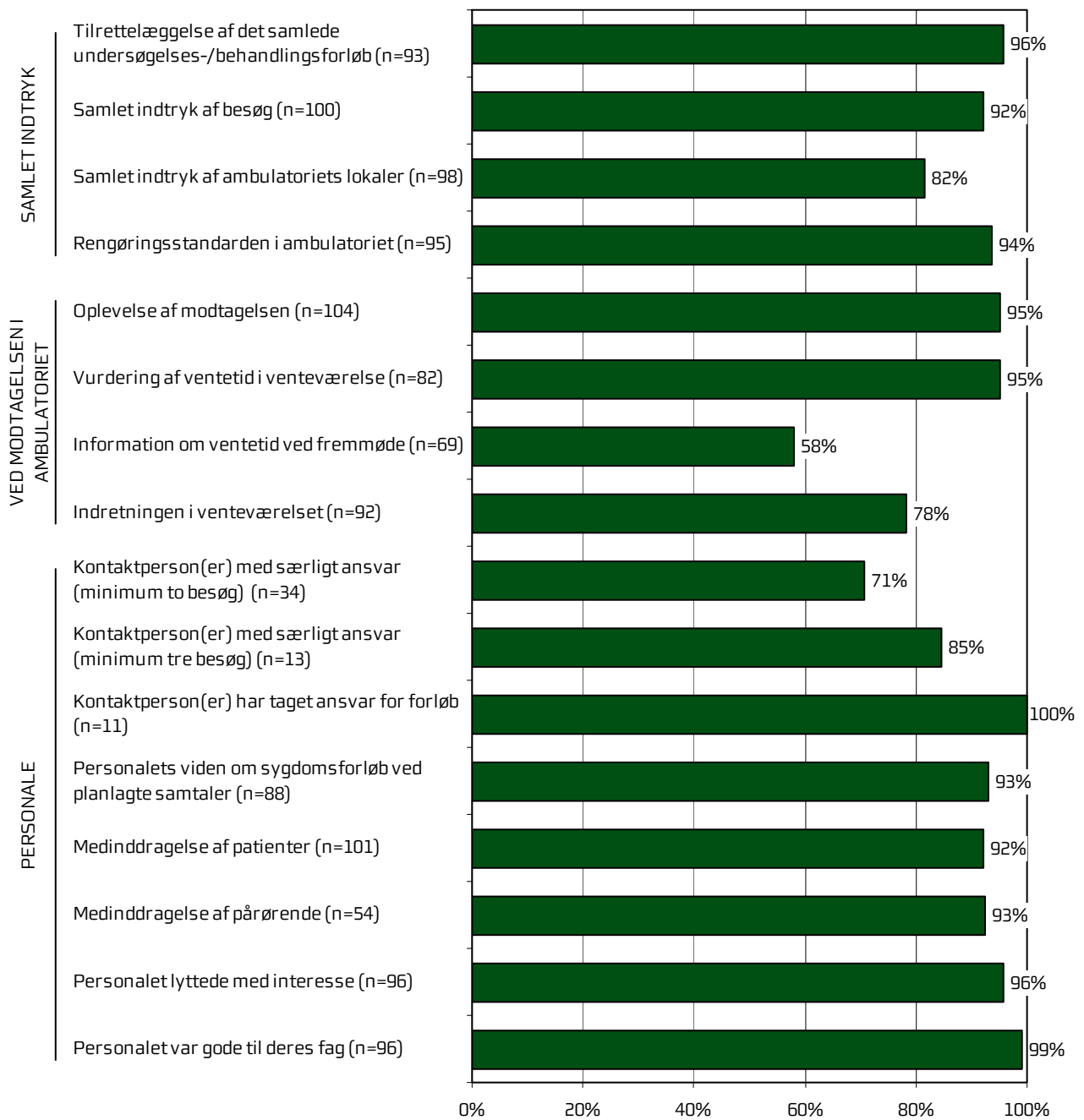
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

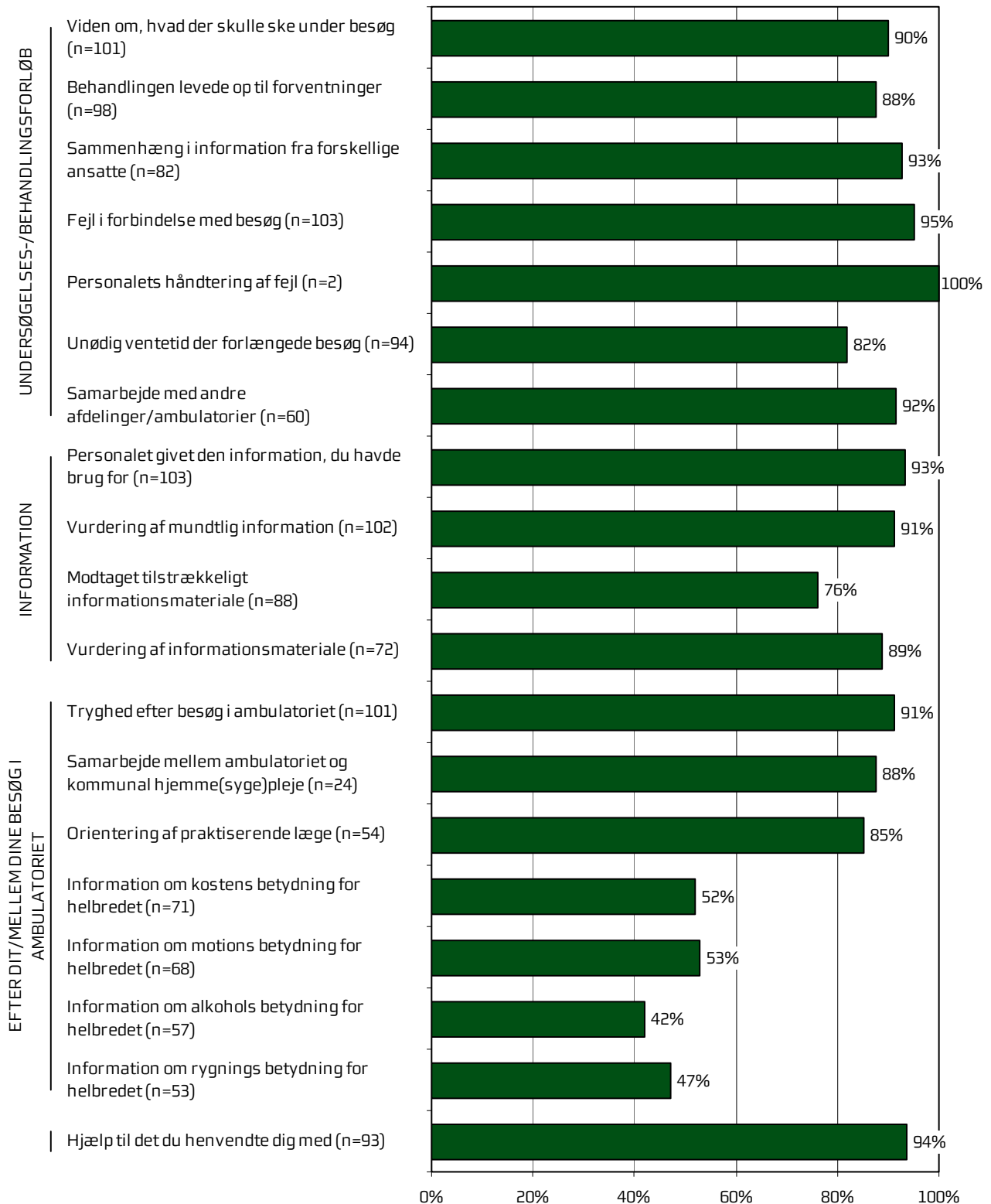
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Gastroenterol. Afd. L - Ambulant

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

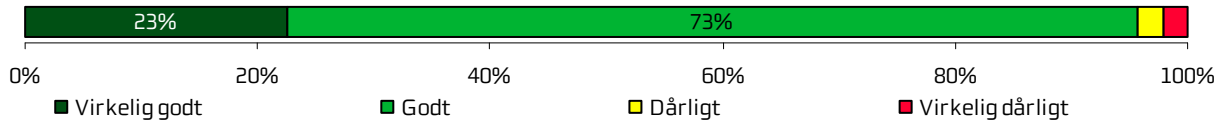
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

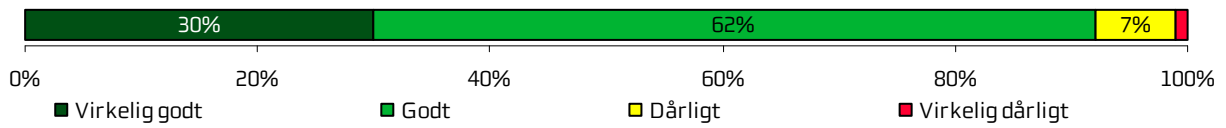
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

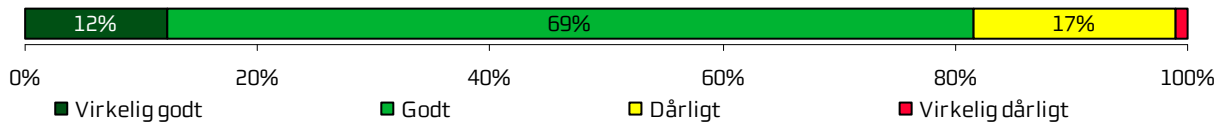
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=93)



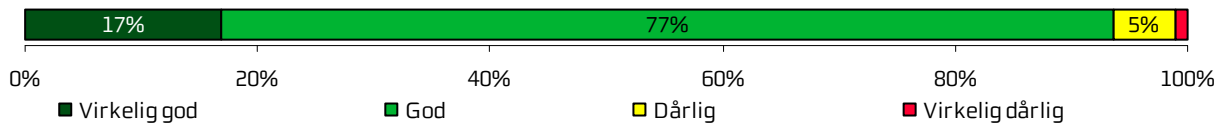
Samlet indtryk af besøg (n=100)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=98)



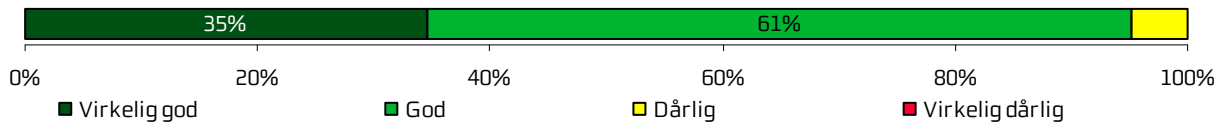
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=95)



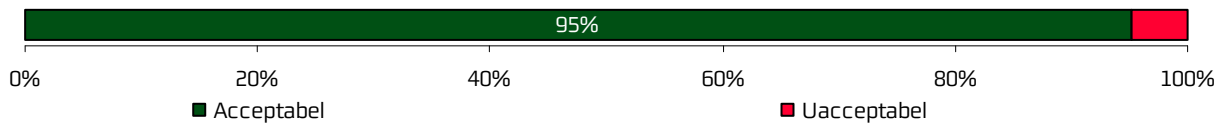
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	85 % *	-	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	87 %	-	100 % *	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	79 %	-	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 % *	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

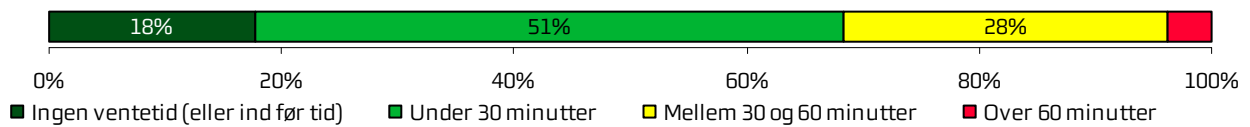
Oplevelse af modtagelsen (n=104)



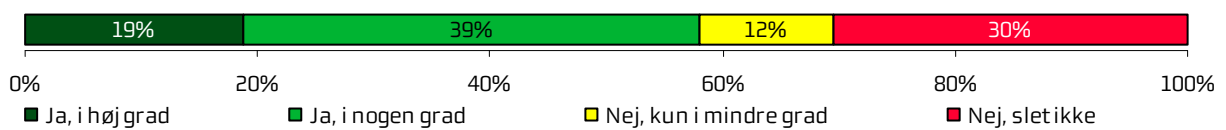
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=82)



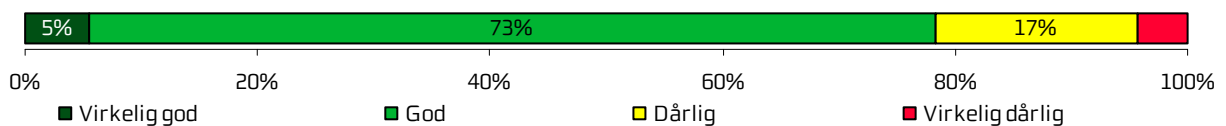
Længde af ventetid i venteværelse (n=79)



Information om ventetid ved fremmøde (n=69)



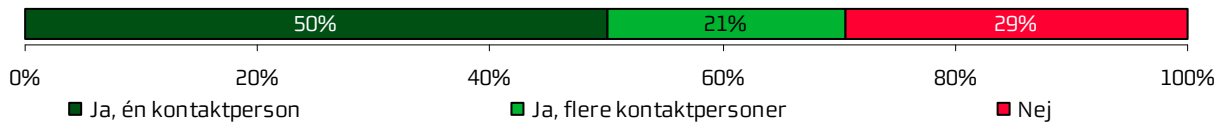
Indretningen i venteværelset (n=92)



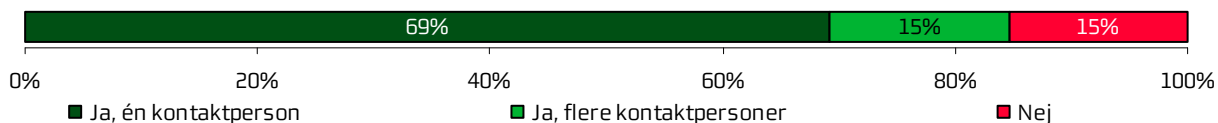
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	100 % *	-	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	45 %	-	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	69 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

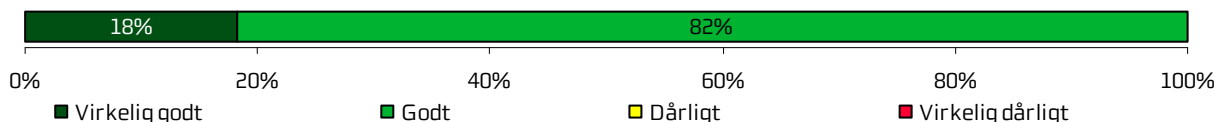
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=34)



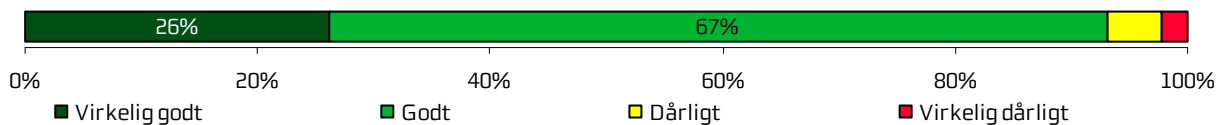
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



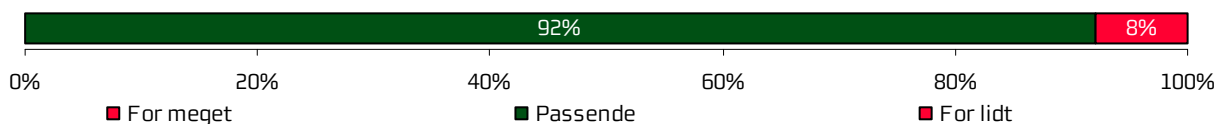
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



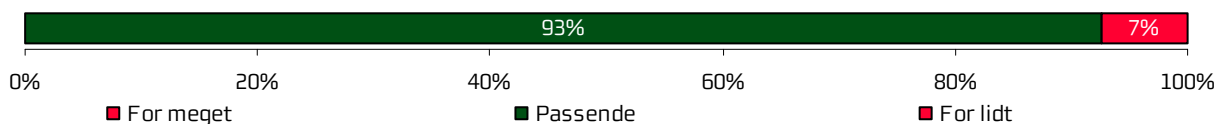
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



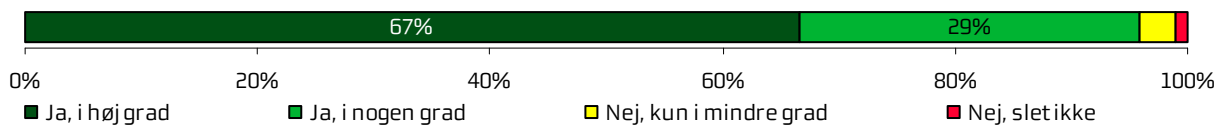
Medinddragelse af patienter (n=101)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



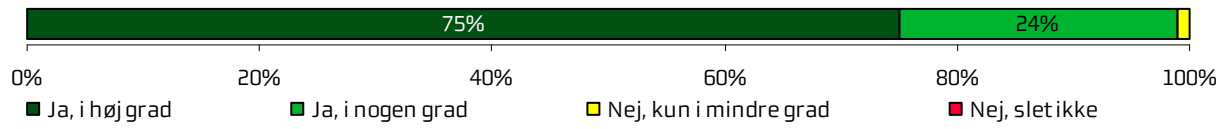
Personalet lyttede med interesse (n=96)



	2013	2012	2011	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)	71 %	53 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	58 %	-	100 %	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	87 %	-	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	89 %	-	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	83 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	92 %	-	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

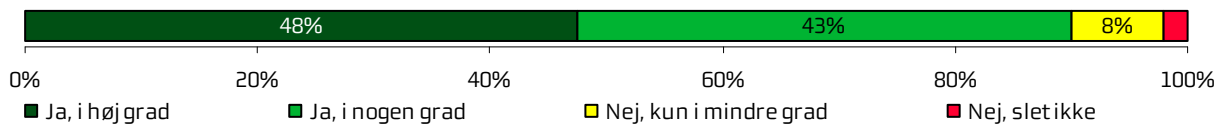
Personalet var gode til deres fag (n=96)



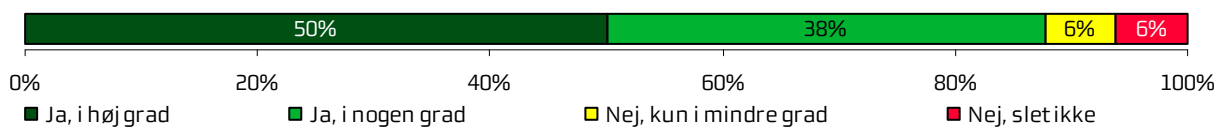
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	92 % *	-	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

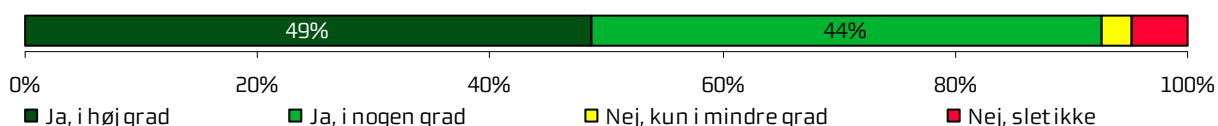
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=101)



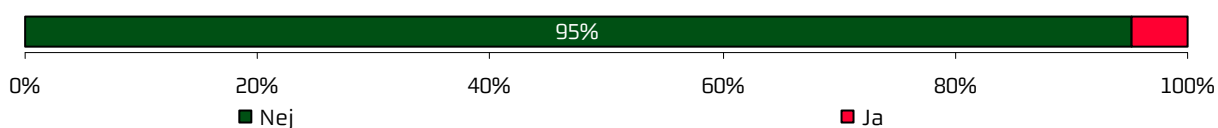
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



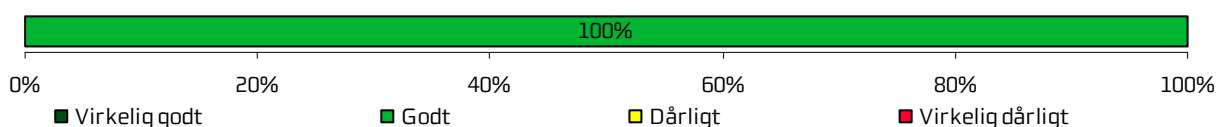
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



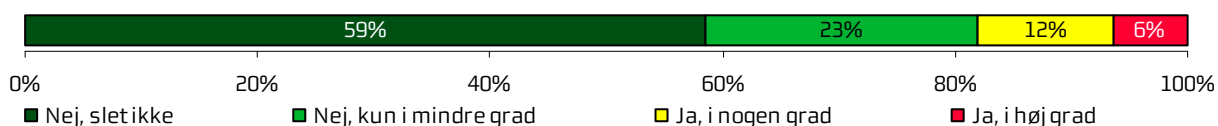
Fejl i forbindelse med besøg (n=103)



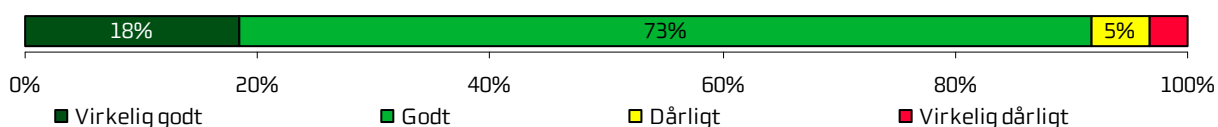
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=94)



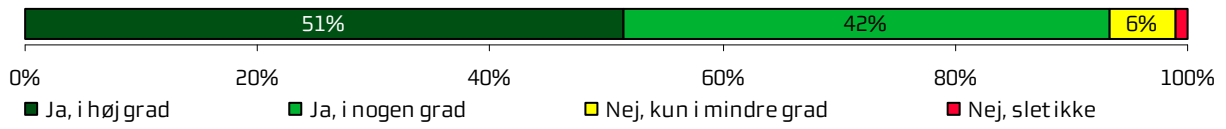
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=60)



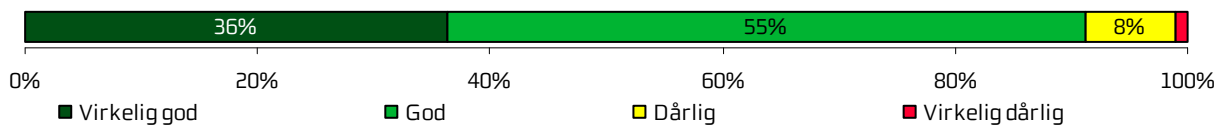
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	89 %	-	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	90 %	-	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	87 % *	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	-	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	83 %	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	80 %	-	100 % *	77 %	93 % *

Information

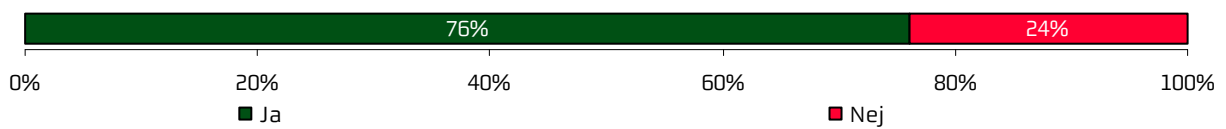
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



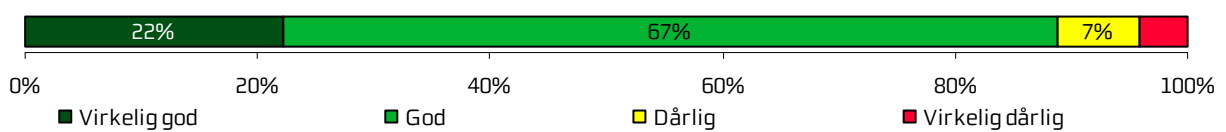
Vurdering af mundtlig information (n=102)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=88)



Vurdering af informationsmateriale (n=72)



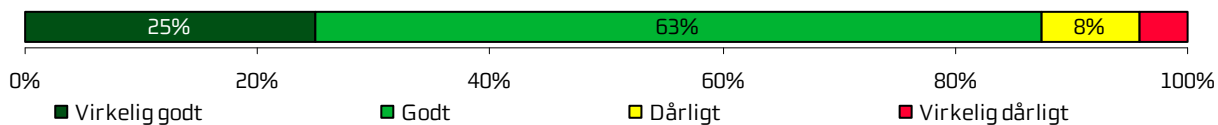
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	88 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	80 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

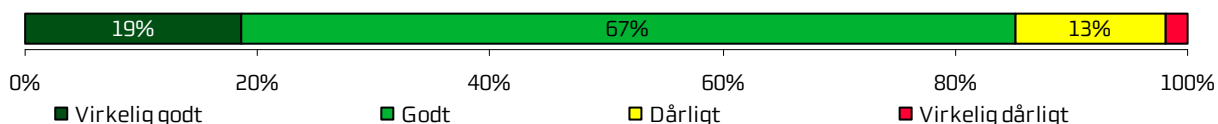
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=101)



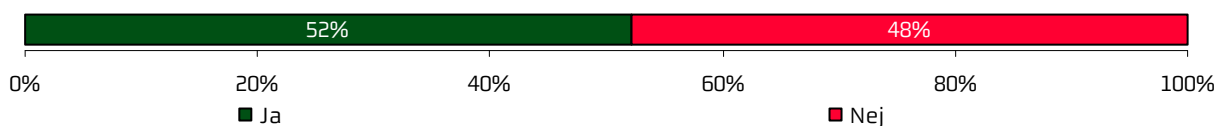
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



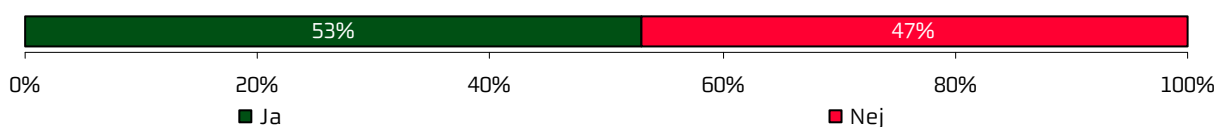
Orientering af praktiserende læge (n=54)



Information om kostens betydning for helbredet (n=71)



Information om motions betydning for helbredet (n=68)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=57)



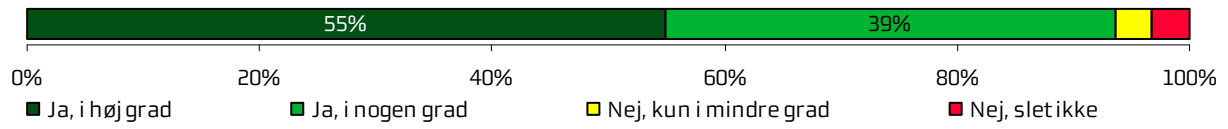
Information om rygningens betydning for helbredet (n=53)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	73 %	-	100 %	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	78 %	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	53 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	42 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=93)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	90 %	-	100 % *	75 % *	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	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	2
Relationer til personale	3
Ventetid	1

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Modtagelsen
2	En god behandling.	Virkelig god
4	Jeg blev lyttet til. Jeg fik en forklaring, jeg forstod.	Virkelig god
6	Nej.	Virkelig god
10	Modtagelsen var god! Intet negativt!	God
12	Ventetiden er belastende.	God
15	Man skal ikke henvende sig ved ankomst, men jeg gør det alligevel.	God
17	Den får et 12-tal.	Virkelig god
20	Glad og smilende.	Virkelig god
21	Ankom [om morgenen], afgang [om eftermiddagen]. Lang ventetid mellem de forskellige samtaler.	God
22	Bliver ALTID varmt, men også professionelt modtaget. Der er tid til hyggesnak og drøftelse af, hvordan det går. Ingen forjæthed.	Virkelig god
27	Ingen tydelig reception. Alt for lang ventetid.	Dårlig
29	Modtagelsen var udmærket.	God
30	Jeg var glad, at NN var til stede, som jeg kunne snakke med []. Hun var meget sød. Hils hende fra mig.	Virkelig god
31	Jeg kom i særdeles god tid, men blev kontaktet med det samme.	Virkelig god
32	Damerne i receptionen var virkelig sure!	Dårlig
33	Meget lidt imødekomende ambulatorium. Placeret midt på gangen uden farver, tomt, trist og ingen personer i receptionen [].	Dårlig
35	Venlighed ok.	Virkelig god

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Fejlhåndtering
	7	At jeg blev kaldt ind for tidligt til kontrolbesøg.	Godt
	16	Da jeg ventede på en af mine, blev jeg glemt, så jeg slev måtte påpege at jeg stadigvæk var der.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	27	Ved [et] besøg reagerede man ikke på, at der stod noteret i journalen, at der var fundet en mislyd ved hjertet. Jeg måtte selv gøre opmærksom på det.	Godt
	29	Ingen.	Uoplyst
	32	At de to læger fortalte to vidt forskellige svar. Den ene sagde "operation", den anden udskrev bare en recept på flere piller, som jeg ikke bryder mig om at skal have, da jeg ikke mener, at man bare skal spise piller/medicin.	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
3	Undersøgelse, jeg skal igennem, og jeg føler derfor, at jeg ikke fik meget ud af samtalen.	Dårligt
4	God koordinering.	Virkelig godt
7	Alt for lidt tid til at få talt forløbet igennem. Uenighed ved forskellige lægers udtalelser. Ingen information om, at det nemt kunne være forskellige læger, der ville informere.	Godt
8	Fik indtryk af, at diagnose var fundet og derfor ny undersøgelse på Skejby. Lægen på Skejby var dog helt afvisende over for henvisningen.	Godt
9	Jeg synes, det er utilfredsstillende at have gået med [maveproblemer] i [flere år], og at der stadig ikke kan findes en diagnose. Når man så selv finder en mulig diagnose, sidder lægen og griner af én og siger, at den diagnose, man selv har fundet, er gammel og ikke-eksisterende mere.	Virkelig dårligt
11	Jeg var til kontrol i et år med [nogle] måneders mellemrum. Jeg synes måske, man skulle have taget blodprøver over en bred vifte hver gang.	Godt
12	Jeg har været igennem et længere forløb og finder spørgsmålene svære at svare specifikt på.	Godt
14	Havde en dårlig oplevelse vedrørende den gastroenterologiske undersøgelse. Forstår ikke, hvorfor man ikke kan blive mere bedøvet til den slags undersøgelser. Det er virkelig et "skrækscenarie" for mig. Lægen kunne da også konstatere, at hvis jeg igen skal have lavet den undersøgelse, skal jeg helbedøves.	Dårligt
17	Nej, er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
22	Det personale, som giver sig tid, er sin opgave voksen. Bestræber sig på, at man føler sig godt tilpas, og det lykkes til fulde.	Virkelig godt
25	Ventetid på [flere] timer. Blev sendt hjem [] uden behandling.	Uoplyst
30	Man må ikke klage i Danmark. Patientankenævnet er en parodi :-).	Dårligt
31	Jeg har været særdeles tilfreds.	Virkelig godt
34	Jeg fandt, at der var lidt vel meget ventetid på at tale med læge NN og anden læge, da de også opererer på konsultationstidspunktet.	Godt

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
1	Har fået ballonudvidelser af mit spiserør. Vidste intet om den slags behandling og kunne godt have haft brug for mere information.	Virkelig godt
3	Talte med en dame, men jeg mener ikke, at hun fortalte mig, hvad hun var. Går ud fra, at hun er læge. Hun sagde vist heller ikke noget om, at hun var min kontaktperson. Hun vidste slet ikke nok om den undersøgelse.	Dårligt
4	Sammenholdes med, at man selv kan finde informationsmateriale i reolerne på væggen. Så ok for mig.	Virkelig godt
8	Kontaktoplysninger ikke udfyldt, dvs. vidste ikke, hvem jeg havde talt med.	Godt
9	[] Der har ikke været ret meget information, da de jo ikke kan finde noget at informere om.	Virkelig dårligt
12	Skemaer omkring medicin m. m., der skal udfyldes, men ikke bliver brugt.	Godt
15	Jeg fik ikke skriftligt materiale vedrørende kommende kikkertoperation, men blev henvist til Internettet.	Godt
16	I noget materiale står der ikke, hvad tiden drejer sig om (i brev).	Godt
17	Nej, jeg henter journalen på internettet. Fra Aarhus er den skrevet på forståeligt dansk, det kniber fra de andre hospitaler, hvor jeg er behandlet, alt for meget latin.	Virkelig godt
18	Har ikke fået udleveret materiale, da diagnose ikke er stillet.	Virkelig godt
21	Samtalen med lægen var virkelig god. Fik ærlige svar på alle spørgsmål, også dem jeg ikke turde stille. Det gav stor tillid til lægen.	Godt
22	Man kan kun føle sig tryk, man er altid velkommen til f.eks. at stille spørgsmål.	Virkelig godt
30	Det er en skandale, hvordan jeg blev behandlet i enden. [].	Dårligt
33	Måden informationen blev givet på var kort, kold og kontant. Da jeg selv er [sundhedsprofessionel] kendte jeg meget til behandlingen, så hvis jeg var en tilfældig anden, ville jeg ikke føle, at jeg fik den information, jeg havde brug for.	Dårligt

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	Støtte og god sygepleje. Undervisning i behandling og forberedelse af injektion [] med henblik på trygheden, når behandling hver 28. dag overgår til egen læge efter planen.	Virkelig godt
 12	Besvarelserne er en gennemsnitlig vurdering.	Godt
 17	Den fortjener et 12-tal.	Virkelig godt
 19	Godt, at ledsager fik tilbudt en kop kaffe.	Virkelig godt
 22	Jeg er en yderst tilfreds patient, kan jo ikke være andet med det personale.	Virkelig godt
 30	Fri mig vel for de danske hospitaler og deres gøremål.	Dårligt
 36	Efter andet besøg af tre [] følte jeg mig noget usikker, fordi det ligesom blev lagt op til mig, hvad der videre skulle ske. Dette blev rettet op ved tredje besøg.	Godt
 38	Alt for lang ventetid til næste besøg i ambulatoriet.	Virkelig 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
1	Jeg synes kun godt om mine besøg. God behandling!	Virkelig godt
5	Det ville være rart, hvis der var mulighed for at kunne tage noget at drikke i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
9	Det kunne da have været en god ting, hvis man blev taget seriøst. Det er jo ikke for sjov skyld, at man henvender sig på sygehuset/ved lægen. Men det er jo et dansk sygehus og dansk sundhedsvæsen, og så skal/kan man ikke forvente, at det fungerer. Desværre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
12	Jeg er yderst tilfreds med, at jeg stort set har talt med samme læge. [Pleje]	Godt
13	Syntes måske ikke, at jeg fik ordentlig besked om min sygdom (eller husker ikke så meget, det [er tre måneder siden]), men jeg skal på [] hospitalet igen [til efteråret] (Ambulatoriet) []. [Kommunikation og information]	Godt
16	Ja, huske folk, der venter i køen. [Ventetid]	Godt
17	Jeg er bare så godt tilfreds med Nørrebrogade i Århus, Afdeling L [].	Virkelig godt
22	Alt er i topklasse. Mener ikke, at noget kan gøres bedre.	Virkelig godt
23	Jeg fik at vide, at der ikke var noget galt, men jeg fik aldrig rigtig at vide, hvorfor jeg havde haft problemer.	Virkelig godt
24	Stor ros til et imødekommende og kompetent personale. Professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Der var ikke mulighed for at få et glas vand eller andet drik i venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
28	Der er lidt kedeligt i venteværelset! Gerne lidt mere at læse i! Havde meget ondt af nogle pårørende, der lige havde mistet deres far, og de måtte sidde blandt ambulante patienter og være kede af det! Dette synes jeg ikke er ok! [Fysiske rammer]	Godt
29	Alt i alt var det, som jeg forventede, men lokalerne kunne godt trænge til opgradering. [Fysiske rammer]	Godt
30	Det kan jeg ikke. Faktum er, at der er ingen konsekvenser er her i landet for fejlbehandlinger. Som jeg sagde til min læge, jeg var ikke imponeret over ledelsen og over hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
33	Mere venligt lokale; farver, drikke og tilstedeværelse i receptionen. Gøre mere for at man føler sig velkommen og ikke bare er et tilfældigt nummer. Empati, også fra lægens side []. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
34	Jeg fandt personalet yderst kompetent og empatisk. Det er vigtigt, når man står sårbar og uvidende om forløbet. Så jeg følte mig mere tryk og afklaret, da jeg gik derfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
37	Ulempe, at man skal i kælderen inden man går på første sal.	Godt

