

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

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:	209
Besvarelser fra afsnittets patienter:	121
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).

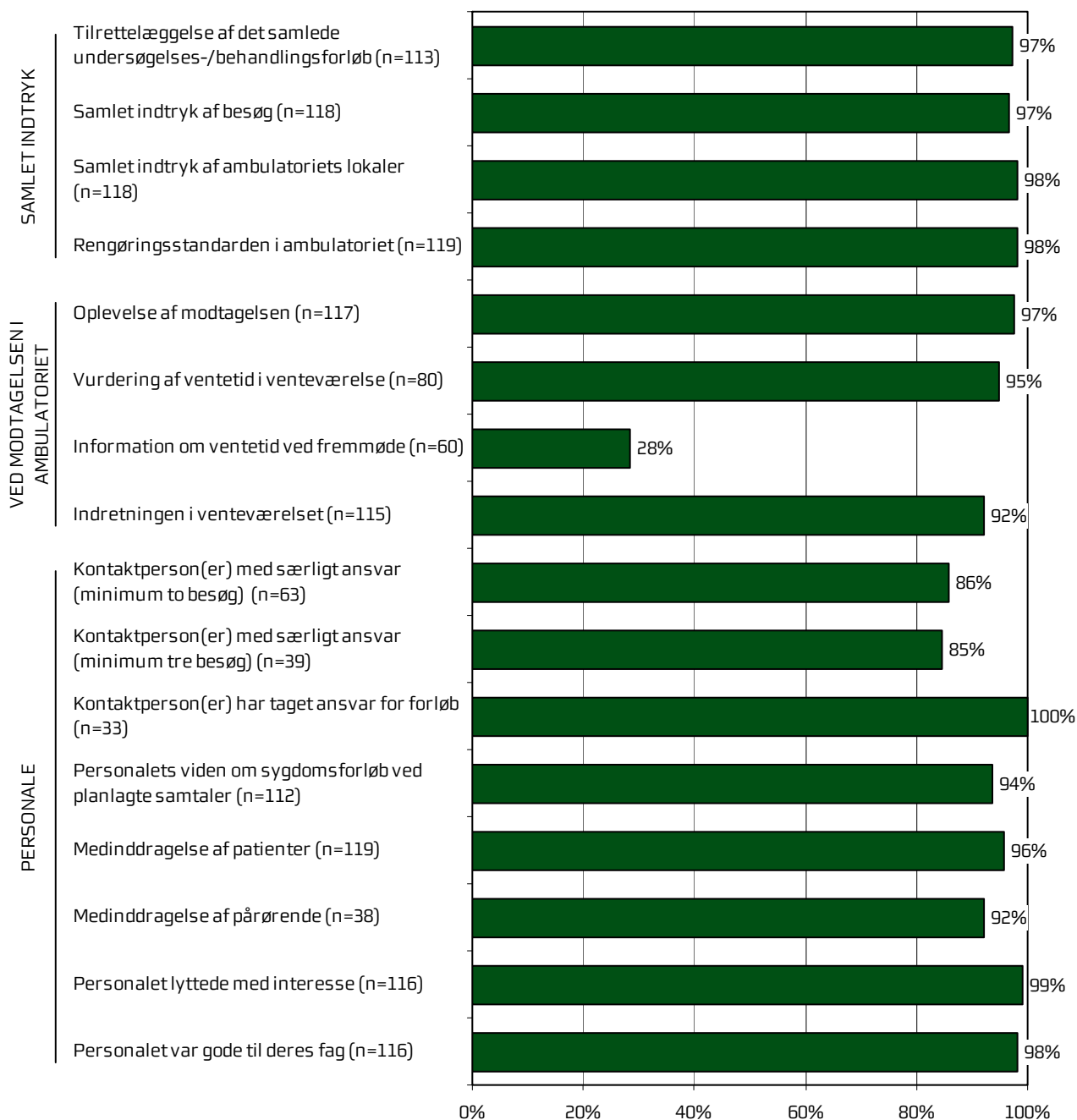
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

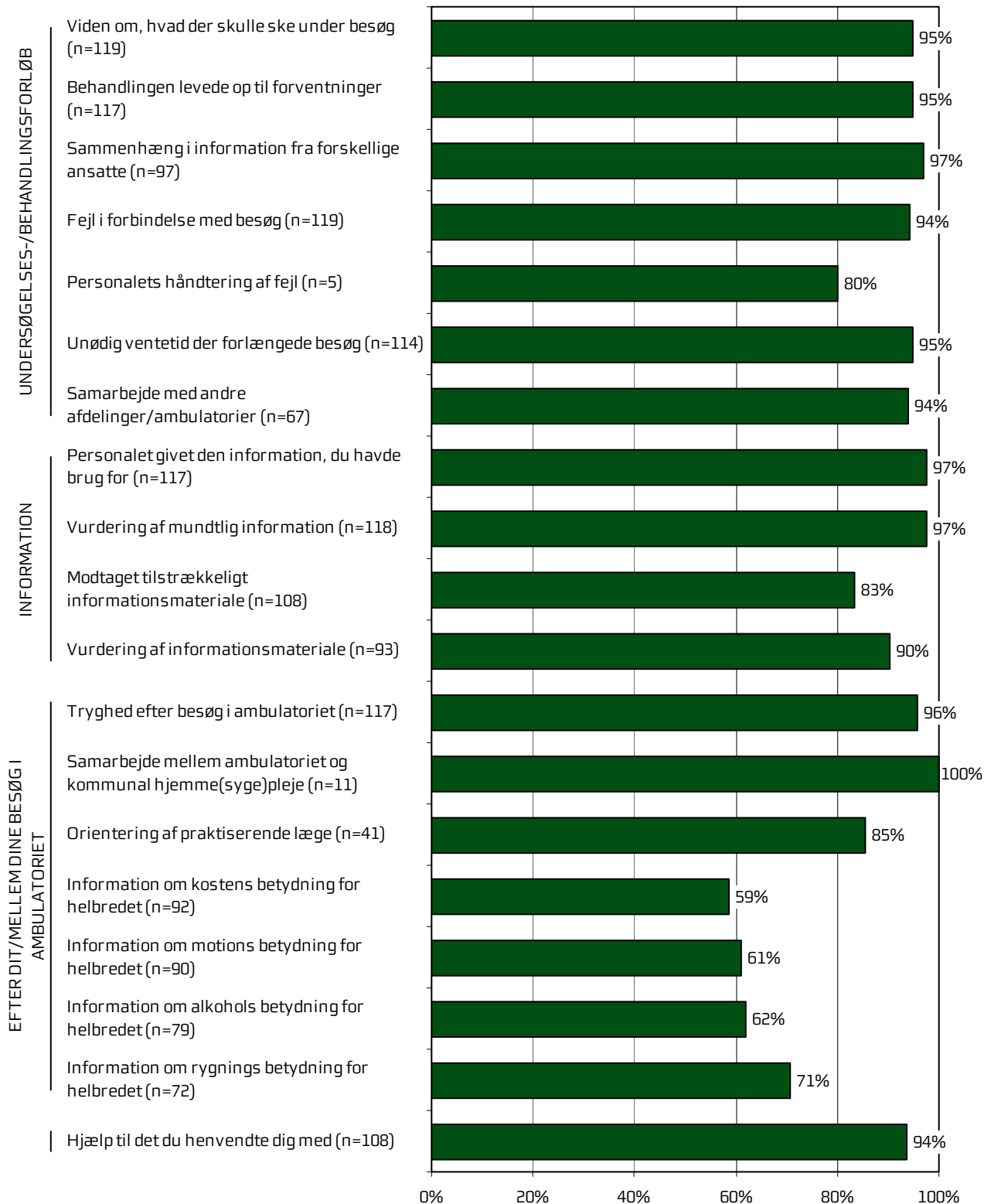
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

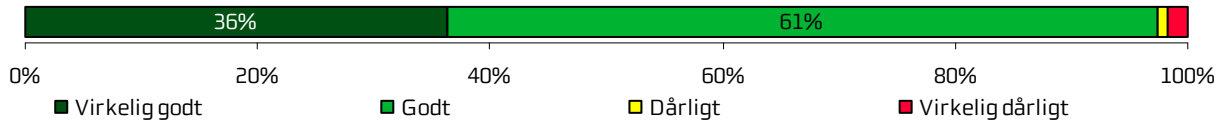
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

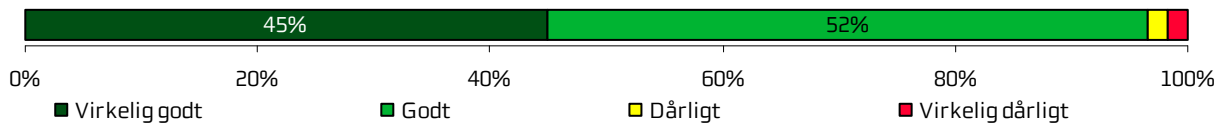
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=113)



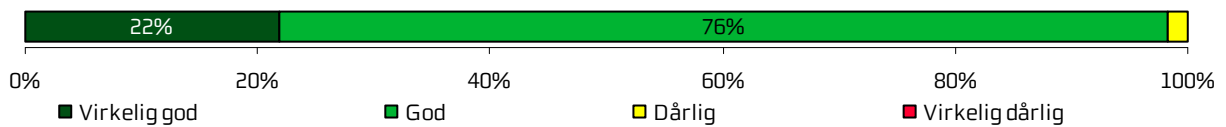
Samlet indtryk af besøg (n=118)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=118)



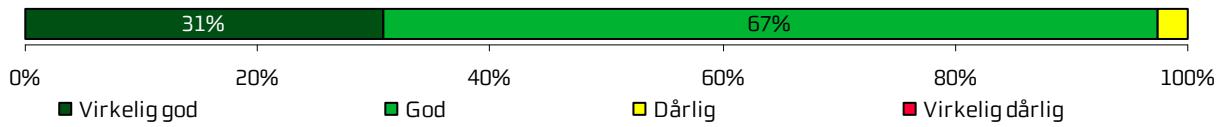
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=119)



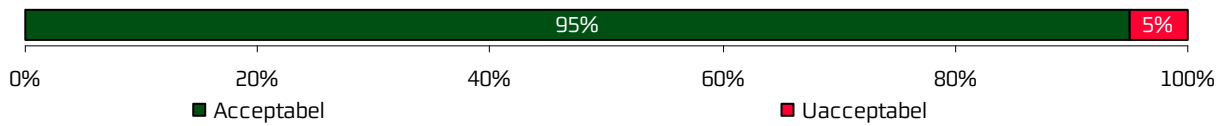
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

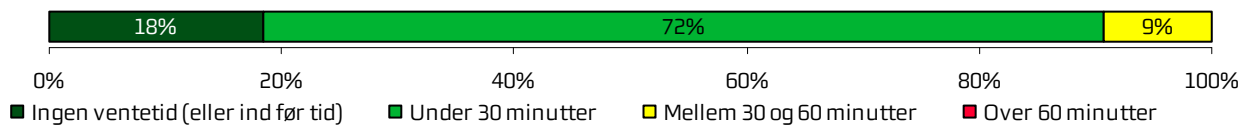
Oplevelse af modtagelsen (n=117)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



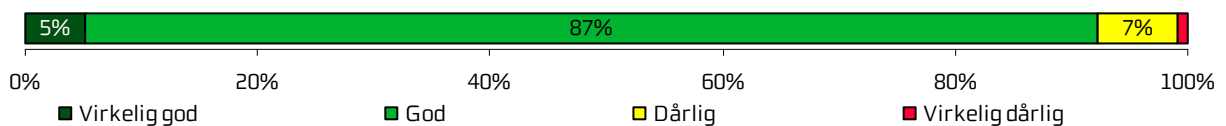
Længde af ventetid i venteværelse (n=76)



Information om ventetid ved fremmøde (n=60)



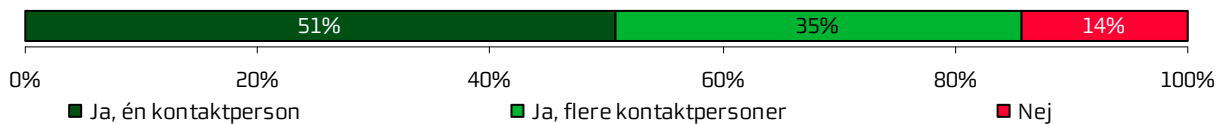
Indretningen i venteværelset (n=115)



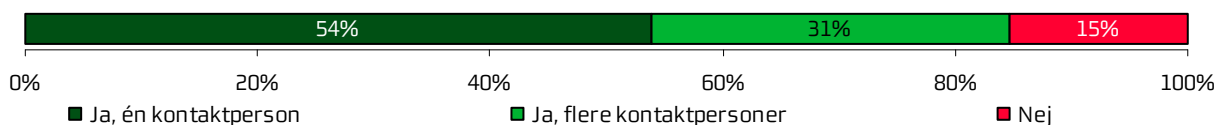
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28 %	-	-	86 % *	23 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

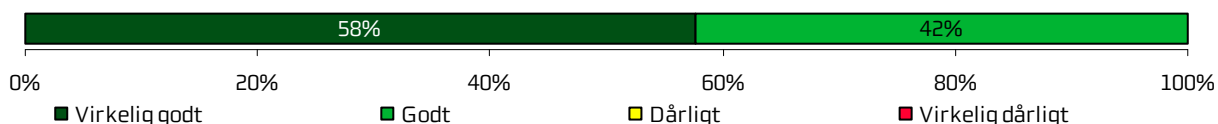
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=63)



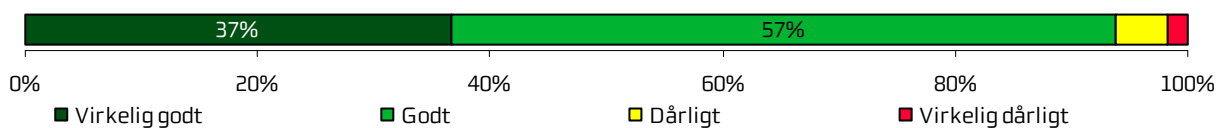
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



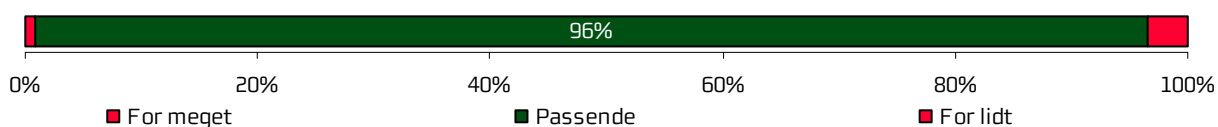
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



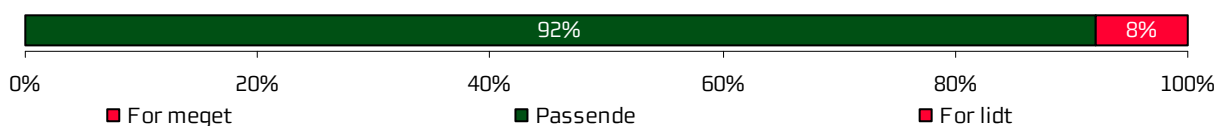
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=112)



Medinddragelse af patienter (n=119)



Medinddragelse af pårørende (n=38)



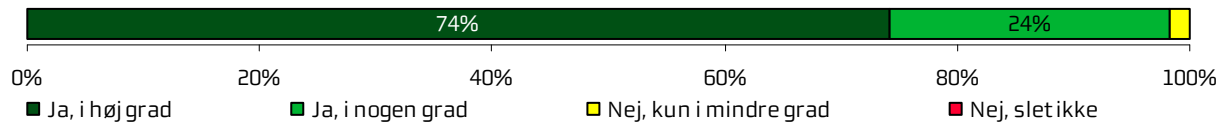
Personalet lyttede med interesse (n=116)



	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)	86 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	100 % *	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 %	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

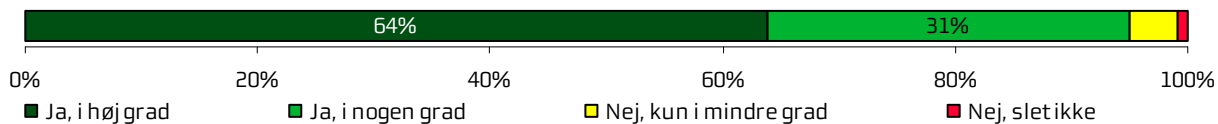
Personalet var gode til deres fag (n=116)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

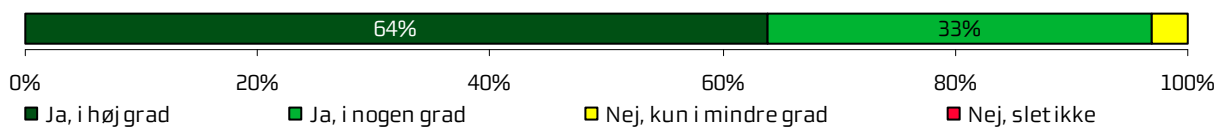
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=119)



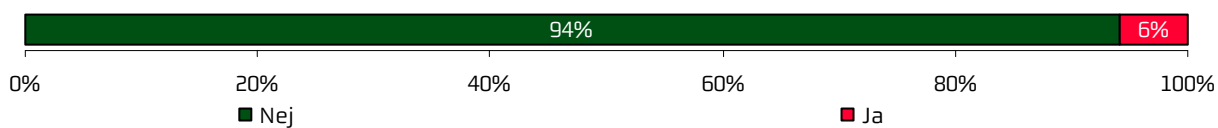
Behandlingen levede op til forventninger (n=117)



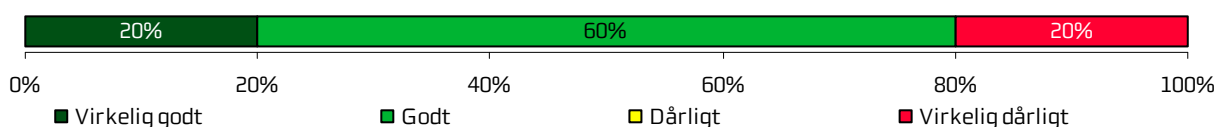
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



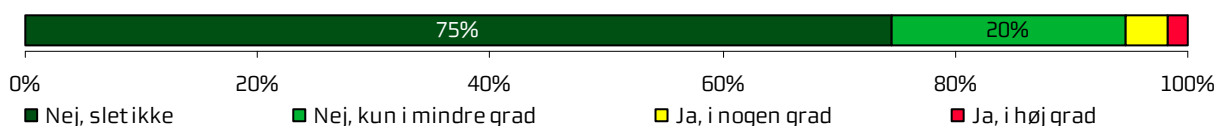
Fejl i forbindelse med besøg (n=119)



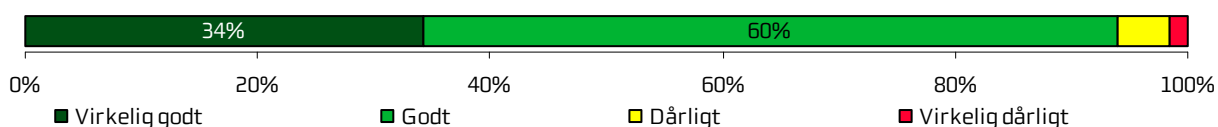
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=114)



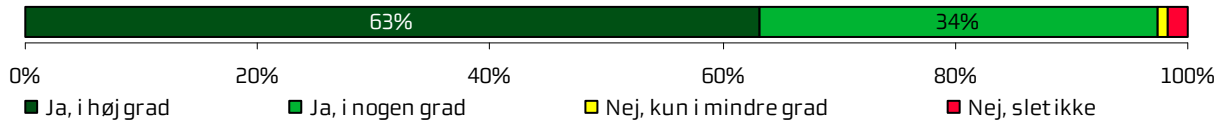
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



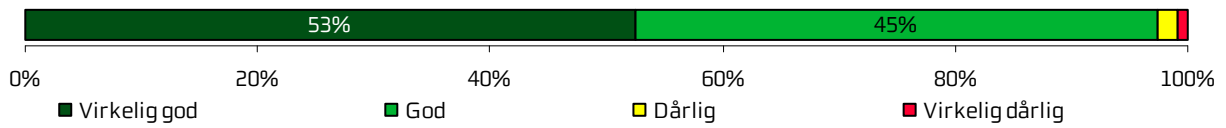
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	100 % *	73 % *	92 % *

Information

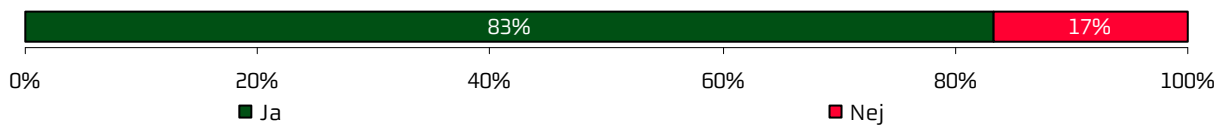
Personalet givet den information, du havde brug for (n=117)



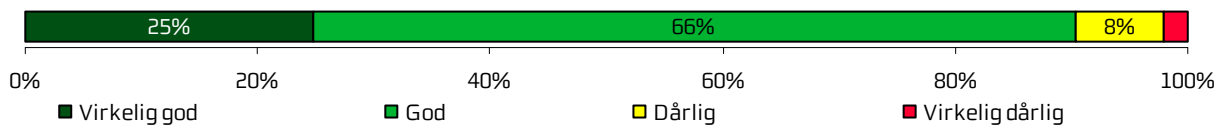
Vurdering af mundtlig information (n=118)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=108)



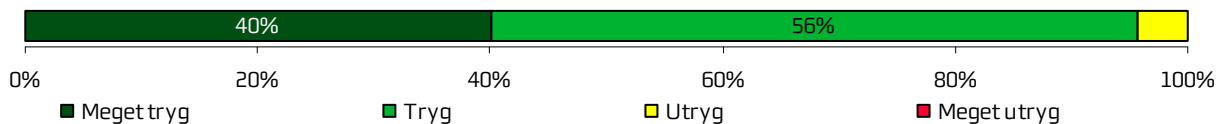
Vurdering af informationsmateriale (n=93)



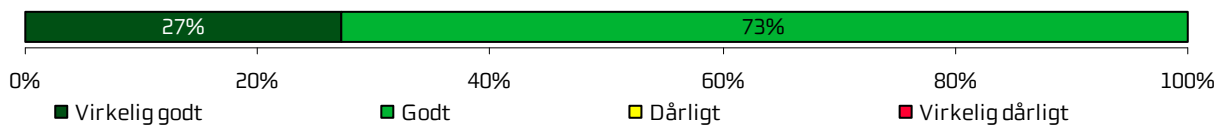
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	99 % *	65 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

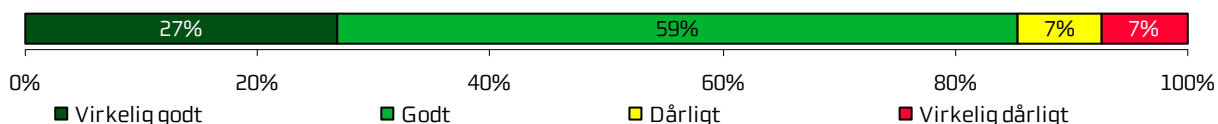
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=117)



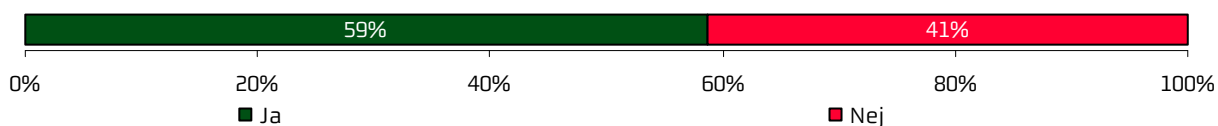
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



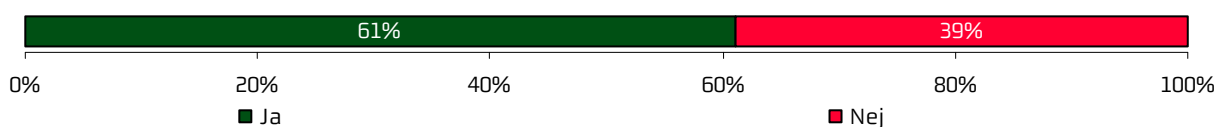
Orientering af praktiserende læge (n=41)



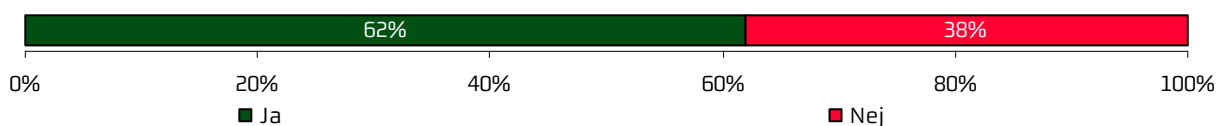
Information om kostens betydning for helbredet (n=92)



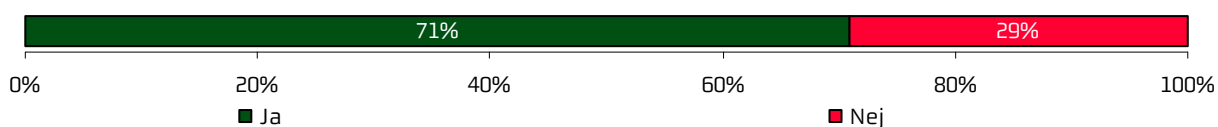
Information om motions betydning for helbredet (n=90)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=79)



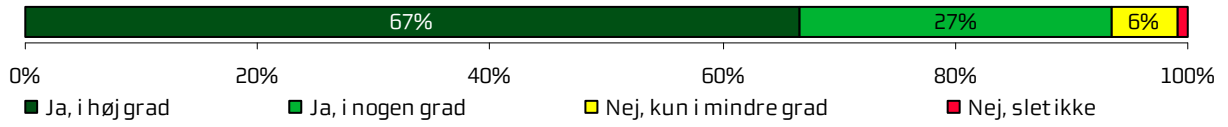
Information om rygningens betydning for helbredet (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	61 %	-	-	98 % *	34 %	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=108)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	94 % *

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	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Modtagelsen
2	Jeg synes altid, at jeg bliver behandlet godt, når jeg kommer i ambulatoriet på Regionshospitalet Silkeborg. Der er god service og super søde sygeplejersker.	Virkelig god
6	Søde sygeplejersker. De er gode til at berolige en.	God
9	Men det sted, hvor man henvender sig, er småt, og det overser man nemt, så der var flere, der gik forbi for så at skulle gå tilbage.	God
10	Ingen sekretær ved modtagelsen. Patienterne lagde deres indkaldelse på disken. Frokosttid?	Dårlig
11	Godt, hurtigt ind og ud. Jeg føler mig generelt tryk ved et andet sygehus.	God
14	Digital indstempling med sygesikring ved ankomst.	God
18	Søde og imødekommende medarbejdere.	Virkelig god
19	Da jeg skulle hjemmefra, fandt jeg alle papirer frem og så, at jeg havde set forkert vedrørende mødetidspunkt. Jeg ringede med det samme og beklagede, at jeg havde set forkert på klokkeslettet og fik meddelelse om, at jeg ville blive ringet op, når lægen havde lavet sine noter. Dagen efter fik jeg meddelelse om, at min sag var afsluttet og ville der blive noget i fremtiden, måtte jeg gå via egen læge eller kunne ringe til afdelingen, hvis jeg havde spørgsmål, men de havde gjort, hvad de kunne i min sag??	Dårlig
21	På grund af ombygninger var adressen forkert - så der var en del forvirring ved modtagelsen.	Uoplyst
22	Sidste besøg var uden ventetid. Ellers er der ca. 30 minutters ventetid, hvis det er samtaler med lægen. Hvis det er medicinsk behandling, så er der næsten ingen ventetid.	God
25	Nej. Hyggeligt med tv-nyheder, mens man venter.	God
28	Jeg kunne ikke se, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg kom ind på afdelingen. Spurgte i venteværelset. 'Modtagelsen' er dårligt skiltet og ikke specielt synlig.	God
29	Jeg var desværre meget uheldig, da jeg til slut fik tarmen scannet. Den ene af sygeplejerskerne spurgte, om der var noget, jeg var allergisk overfor, men det var lige sent nok, da den anden så småt var begyndt, og det gik desværre ud over det ene øje med grøn stær. Jeg har været hos øjenlæge.	Virkelig god
31	Fik en fantastisk god behandling efter diagnose. Forbindelse med langt forløb med forgæves henvendelser til lægen i Viborg. De gav sig god til (læge og sygeplejerske) for at jeg skulle genvinde tillid til systemet.	Virkelig god
32	Altid venlig og professionel modtagelse.	Virkelig god
33	Det er dejligt, at det første ansigt, man møder, er smilende, og det synes jeg altid, det er!	God
42	Modtagelse fraflyttet. Lidt forvirrende.	God
45	De har styr på det.	Virkelig god

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Fejlhåndtering
8	Maskinen til scanning af min ryg var ude af drift.	Virkelig dårligt
13	Ingen fejl.	Uoplyst
23	Der blev ikke ringet tilbage i to tilfælde, hvor jeg ventede ved telefonen hele begge dage. Det var den samme person, der skulle ringe begge gange.	Godt
27	Der var en blodprøve som var blevet glemt. (De havde glemt at tage den).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Sekretæren i modtagelsen glemte at give besked videre, om at jeg var kommet. Jeg tror, det var derfor, jeg måtte vente så længe på at blive kaldt ind. Da jeg meldte mig hos sekretæren ved ankomsten til afdelingen, bekræftede hun over for mig, at det var noteret, at jeg var kommet.	Virkelig godt
29	Det var under scanningen, at jeg oplevede fejl, som jeg også har skrevet.	Uoplyst
31	Telefonisk kontakt til sygeplejerske. Man fik besked på at prøve at tage ekstra [] medicin. Da jeg klager over bivirkninger, får jeg "bare" beskeden: "Det må mange leve med resten af deres tid". Faktisk havde jeg slet ikke dette behov. Mine mange problemer har vist sig at skyldes, det var vidst en kronisk [lidelse].	Godt
40	At man fik forskellige ting at vide af forskellige personer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Blev flyttet til et andet sygehus! Og [personalet] afsluttede min sag. Men det var en anden person, som havde bedt om overflytning.	Godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Samlet indtryk
2	Jeg blev blandt andet henvist til en anden specialist på et andet sygehus under et graviditetsforløb i forbindelse med min kroniske sygdom og "kom tilbage" til min oprindelige læge, da jeg var færdig med forløbet hos specialisten. Det fungerede rigtig godt og gnidningsløst.	Virkelig godt
3	Jeg er 100 procent tilfreds. Alle er meget søde.	Virkelig godt
6	Er skuffet over, at læge NN ikke overholdte de aftaler, som vi havde lavet til vores samtale nogle måneder før undersøgelsen. Min sygdom har jeg svært ved "bare at leve med". Regnede ikke med, at læge NN vil opgive det så nemt. Jeg har ikke engang fået en diagnose. Det, synes jeg, er utrolig ringe.	Dårligt
7	Lider af angst, hvilket gjorde det noget mere besværligt for personalet og mig.	Godt
8	Blev sendt hjem igen.	Godt
9	Ja, syntes det er surt at skifte læge. Har gjort det tre gange i træk nu.	Godt
16	Jeg kan ikke forvente en bedre behandling, end den jeg har fået.	Virkelig godt
18	Samarbejder fint med Gigtambulatoriet.	Virkelig godt
20	Lægen har skimmet mine papirer og ikke mere.	Godt
21	Jeg følte mig tryk i behandlingsforløbet.	Virkelig godt
22	Jeg har svært ved at forstå, når jeg har en del smerter efter endt medicinsk behandling og skal til ny undersøgelse, at jeg så skal vente fire måneder for at komme til den nye undersøgelse i en anden afdeling.	Godt
23	NN har været fantastisk.	Godt
30	Nej.	Godt
31	Som nævnt: Første del af mit forløb omfattende bugspytkirtlen har været til UG, men forstoppelsesproblematikken har taget tid og krævet mange henvendelser fra mig.	Godt
34	Savner den person, der kunne give sammenhæng mellem de forskellige afdeling (Starter med en afdeling, bliver sendt videre til scanning. Der findes prolaps i ryggen, men der er ingen sammenhæng som f.eks. Kan det, jeg har ondt i maven, have sammenhæng med den dårlige ryg?)	Virkelig godt
36	Undersøgelsen skulle vare fem-syv minutter, men jeg havde sagt nej til medicin, fordi de fleste ifølge pjecen klarer sig uden. Endte efter første forsøg med at få svælgbedøvelse, men det hjalp ikke meget. Jeg havde mange reflekser, og undersøgelsen tog cirka tyve minutter, hvor jeg til sidst blev []	Dårligt
44	For lidt information om sygdom/relateret til andre. Mere information og hjælp til medicin (bivirkninger fortalt af andre patienter eksempelvis).	Godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Samlet indtryk
8	Ingenting, rutineundersøgelse.	Godt
9	Har ikke fået svar på de prøver, jeg skulle aflevere efter undersøgelsen, men "intet nyt er godt nyt". Er det ikke det, man siger?	Godt
11	Jeg kunne bruge en folder eller mundtlig overlevering omkring den nyeste forskning og ideer, der er til afprøvning.	Virkelig godt
21	Jeg har det fint med mine informationer.	Virkelig godt
22	Nej, det har været godt.	Godt
23	Jeg har haft den samme person gennem hele forløbet. Har kunnet ringe, når jeg havde brug for det.	Godt
24	Kunne godt have brugt en mere samlet pakke med information vedrørende min sygdom, det har været lidt løbende og følte lidt tilfældigt med nogle af de informationer, jeg har fået. F.eks. muligheden for vederlagsfri fysioterapi, den fik jeg flere år efter diagnosen, hvor det klart ville have været godt at vide fra starten, at det er en mulighed.	Virkelig godt
25	GODT med SKRIFTLIG information inden undersøgelsen, så er man ikke så nervøs.	Godt
26	Efter undersøgelse ville jeg gerne have noget konkret at gå ud fra. [] Læge, der ikke sagde/forklarede som ham, jeg plejer at gå hos. Men lægen var meget sød.	Virkelig godt
31	Kronisk [tilstand]. Ingen skriftlig information.	Godt
35	Der er ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.	Godt
36	Pjecen, jeg fik inden, forklarede fint undersøgelsen, MEN jeg mener, at afsnittet/informationen om bedøvelse/beroligende medicin er misvisende. Efter mine oplevelser tror jeg ikke på, at "de fleste klarer undersøgelsen uden nogen form for medicin". Har talt med mange siden. Alle har haft problemer med at gennemgå den uden.	Dårligt
37	Måske har jeg glemt det... Men hvad man kan forvente, at løbe ind i fremover af symptomer kunne være rart [at få at vide], men sikkert ikke helt let...	Virkelig godt
41	Det er mange år siden, at jeg har fået noget information om min sygdom! Ved ikke, om der ikke er kommet nyt!?	Godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme




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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Samlet indtryk
2	Det er ikke aktuelt for mig at tale med egen læge om min sygdom, eftersom det udelukkende er ambulatoriet, der tager sig af dette.	Virkelig godt
3	Det er lidt svært for mig at svare ja til kostens betydning for mig, fordi jeg tror den har større betydning end ambulatoriet/lægen umiddelbart.	Virkelig godt
6	Jeg er blevet godt behandlet af sygeplejersker og lægen, som udførte undersøgelsen. Men lægen som jeg havde samtale med et stykke tid efter, og som skulle fortælle mig om resultatet, er jeg dybt utilfreds med. Jeg står lidt på bar bund nu.	Dårligt
7	Kunne godt tænke mig at få indkaldelsen til blodprøver på brev/papir, så man ikke selv skal huske på [det om eksempelvis] tre måneder. Når man lider af angst, får man ikke fanget alle informationer.	Godt
8	Lovet en ny indkaldelse. Venter stadig.	Godt
15	Jeg har været til samtale hos lægen på hospitalet [og] to gange hos sygeplejerske. Selve kikkertundersøgelsen foregik på betryggende vis.	Virkelig godt
17	Har ikke rørt alkohol i fire år. Holdt med at ryge for 12 år siden.	Godt
19	Har ikke sendt klage eller gået videre med mine lidelser, men mere eller mindre accepteret, at der ikke er nogen hjælp at hente.	Uoplyst
22	Der har været en læge, som jeg ikke var/er tryk ved. Det sagde jeg stille og roligt. Vi fik en snak om det og har haft en anden læge siden, som fungerer super godt (det er NN, hun er rigtig god).	Godt
25	Nej.	Godt
29	Det gik fint med afføringen fra omlægning, af midler, men jeg har problemer igen nu.	Uoplyst
37	Synes til tider, at der virker til at være for lidt tid. Og så er det måske lidt nemmere, hvis lægen spørger lidt ind til ens sygdom/symptomer, så man ikke lige overser eller glemmer noget.	Virkelig godt
38	Det var først, da jeg kom over til jer, jeg fik stillet en diagnose og kunne komme i behandling. Efter et sygdomsforløb på to år. Så jeg har stor tillid til jer, og kan komme i kontakt med jer, hvis der er behov. Det er trygt.	Virkelig godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme	Samlet indtryk
1	Synes, at der mangler rengøring i hjørner og sprækker. Et generelt problem på Silkeborg Sygehus. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Jeg er generelt meget, meget tilfreds.	Virkelig godt
4	Da min mor er [ældre], kan hun ikke huske forløbet i detaljer.	Uoplyst
5	Har altid fået en fremragende behandling og bliver taget seriøst, selvom jeg har en kronisk []sygdom, der har sit "helt eget liv" :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Måske man skulle have lidt flere toiletter på en mave-tarmafdeling. [Fysiske rammer]	Dårligt
7	Lider som sagt af angst og reagerer nogen gange lidt "anderledes" på nogen ting. Kunne godt tænke mig, at der var et rum, ikke bare et forhæng, så det forblev lidt mere privat. Alle kan jo høre alt!! [Fysiske rammer]	Godt
8	Prøv at følge med tiden.	Godt
9	Farvestrålende billeder, både på gangene og især der, hvor man møder lægerne (mødelokaler eller hvad I kalder dem). [Fysiske rammer]	Godt
12	Hvis jeg skal sige noget negativt, er der for lang ventetid ved udtagelse af blodprøver. [Ventetid]	Virkelig godt
22	Alt i alt godt.	Godt
25	Gennem årene er mine besøg blevet bedre. Personalet er blevet meget bedre til at "møde" patienten med venlighed, åbenhed og interesse. "Man FØLER, at man er MIDPUNKT i afdelingen". [Relationer til personale]	Godt
26	Det er nogle utrolig søde og dygtige sygeplejersker, der er på afdelingen. Meget hjælpsomme og gode til at forklare det, der skal ske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg har været meget tilfreds med at være hos jer fra først til sidst. [] Jeg er på nuværende tidspunkt lige er kommet hjem fra et ophold []. [] Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
31	Jeg må tilføje divergerende oplevelser.[] Udredning og kontrol til UG, men skriftlig information omkring følgevirkninger mangler i høj grad. [En anden] problematik: Sen udredning/behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
33	Jeg synes ikke, at man kan blive sat for meget ind i de beslutninger, der skal tages angående ens behandling.	Virkelig godt
34	Der kunne ikke stilles en diagnose, og jeg gik derfra uden at vide, "hvad der så skal ske"!	Virkelig godt
36	Ændre jeres information og slet det med, at de fleste klarer undersøgelsen uden medikamenter. Det var det, der fik mig til at tænke, "hvis andre kan uden, kan jeg vel også". Det er ikke fair! [Kommunikation og information]	Dårligt
37	De er altid glade og venlige, tak for det. Det kunne være dejligt med nogle nyere blade at læse i. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  38 | De hjalp mig. | Virkelig godt |
|  39 | Ros til personalet. Jeg følte mig fuldstændig tryk.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  45 | Hvis man kunne komme i kontakt med afdelingen ved hjælp af sundhed.dk og få svar den vej retur. Ambulatoriet gør det rigtig godt.
[Kommunikation og information] | Godt |

