

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	209
Afsnittets svarprocent:	52%

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).

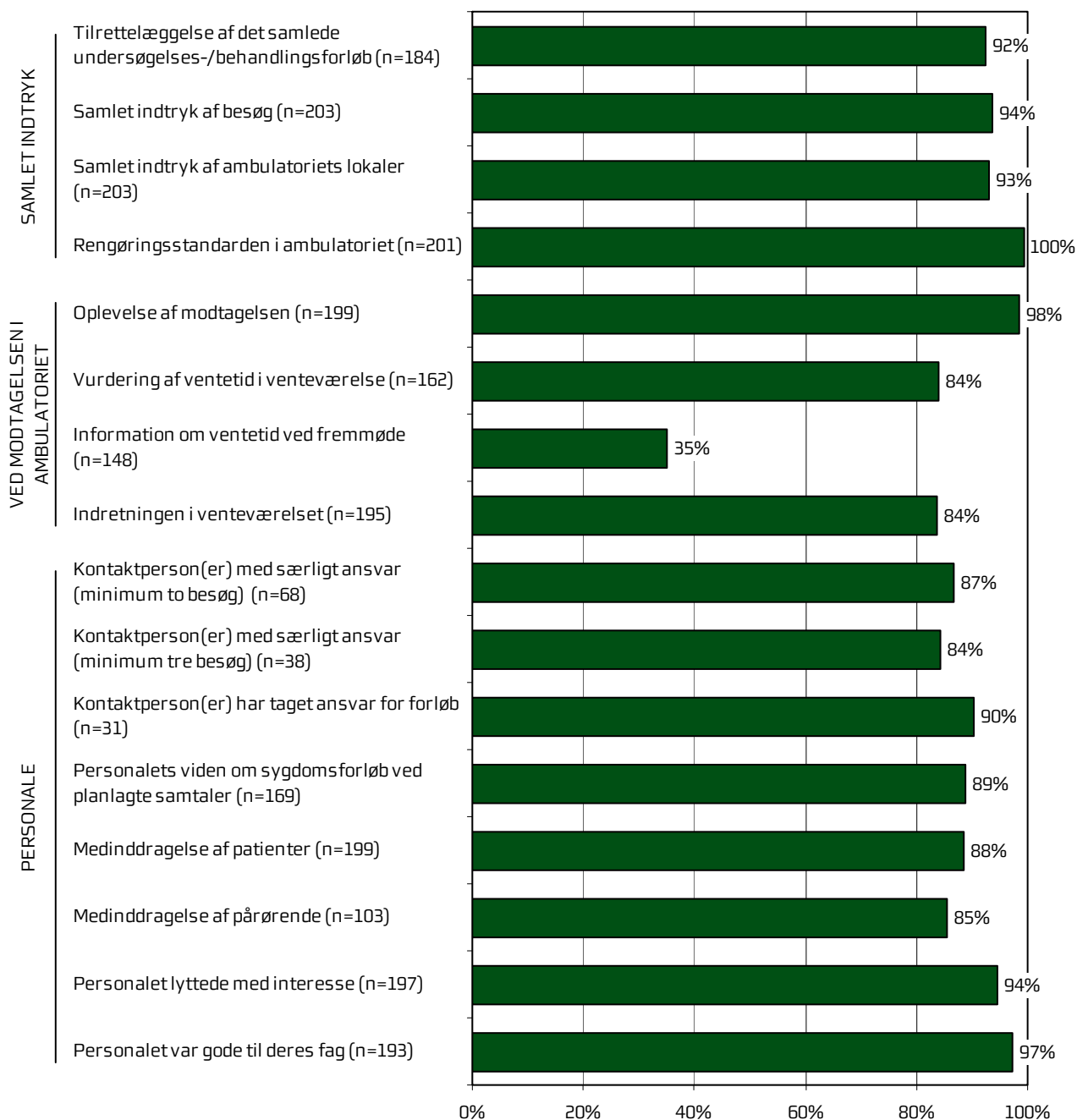
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

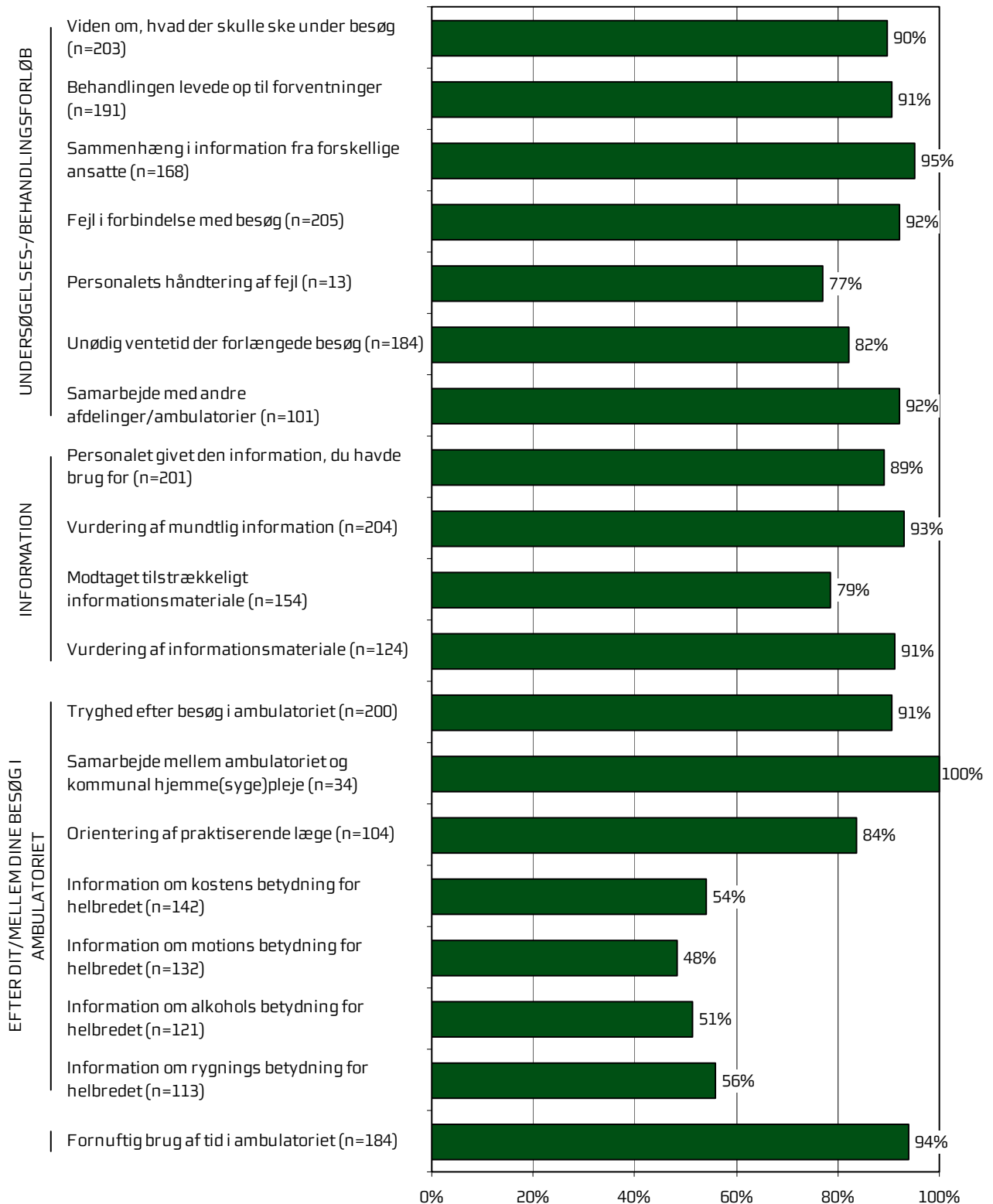
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

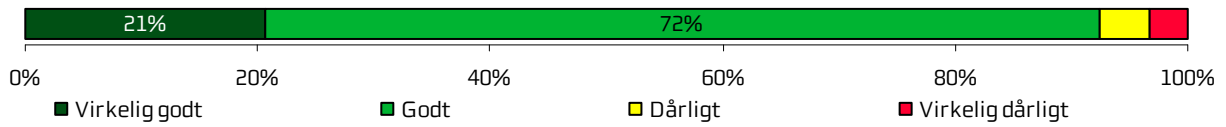
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

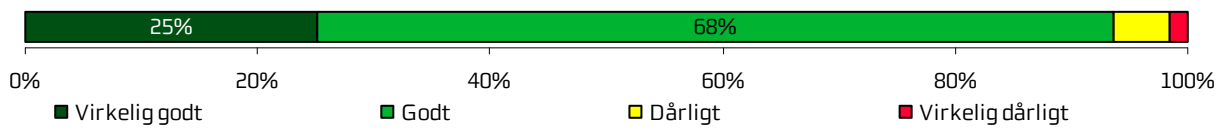
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

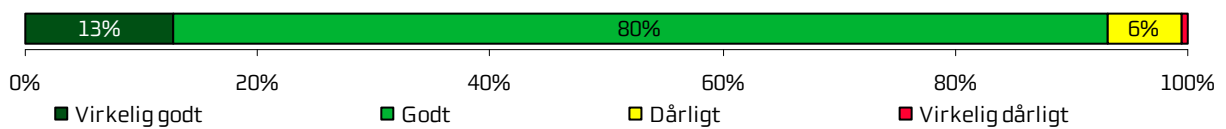
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=184)



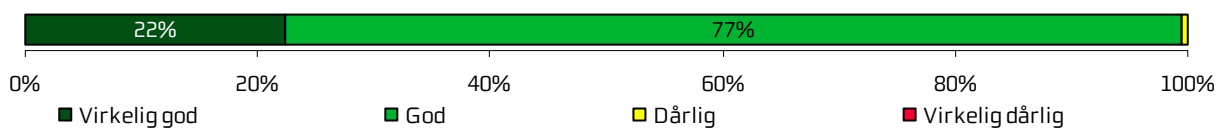
Samlet indtryk af besøg (n=203)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=203)



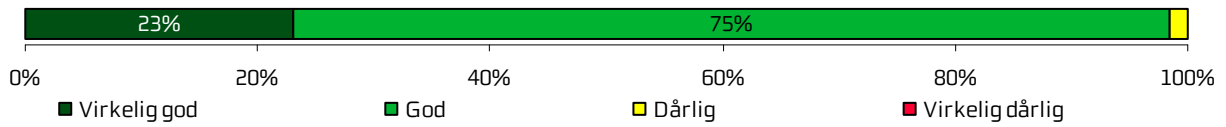
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=201)



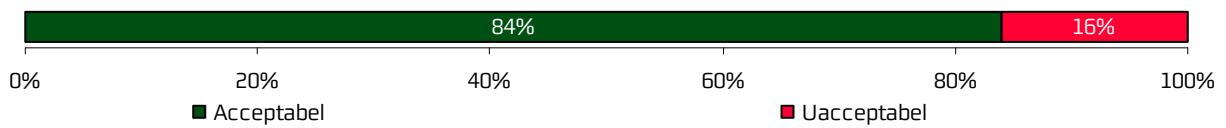
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	95 %	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	97 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	96 %	93 %	100 % *	88 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=199)



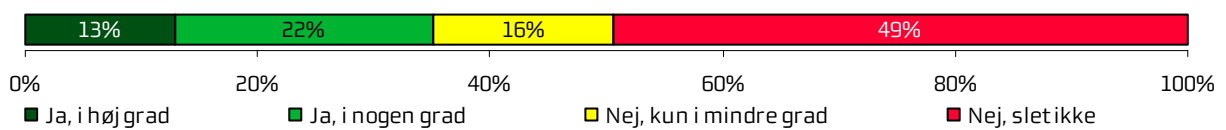
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



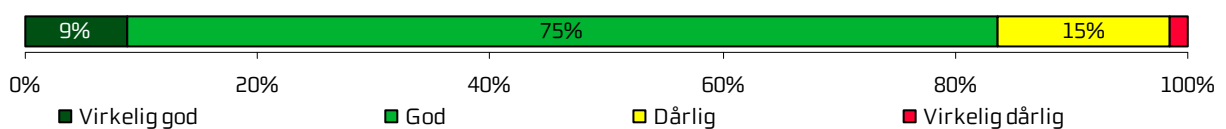
Længde af ventetid i venteværelse (n=158)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



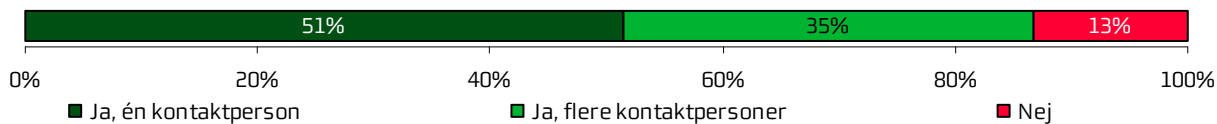
Indretningen i venteværelset (n=195)



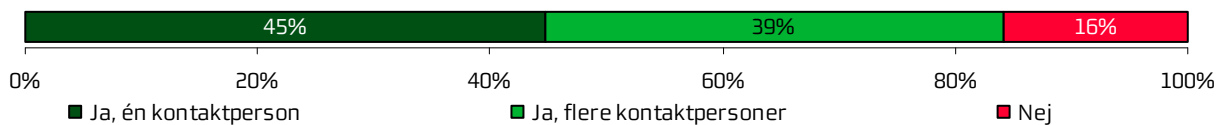
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	88 %	86 %	99 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	35 %	38 %	39 %	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	91 % *	88 %	98 % *	78 %	90 %

Personale

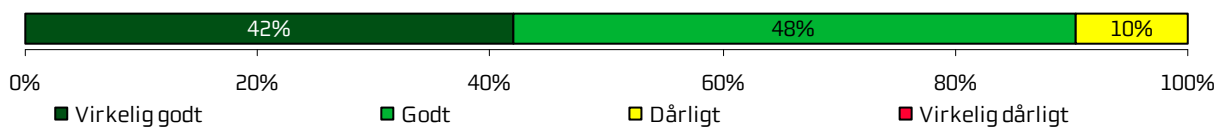
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=68)



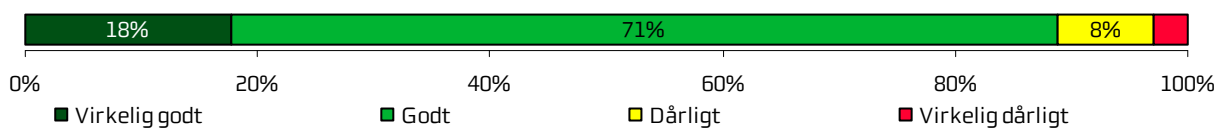
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



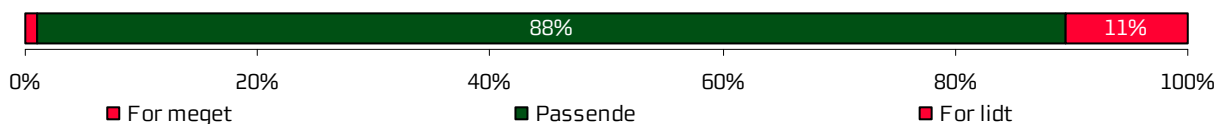
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



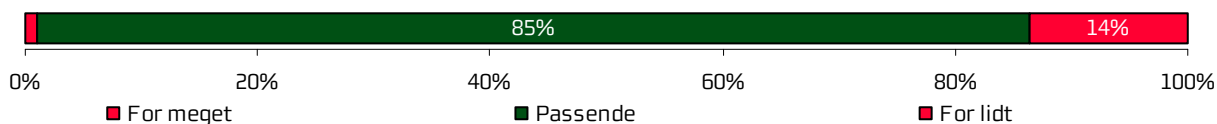
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=169)



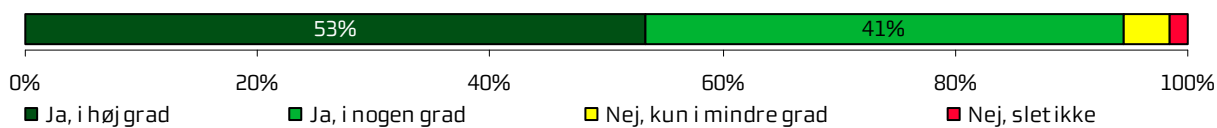
Medinddragelse af patienter (n=199)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



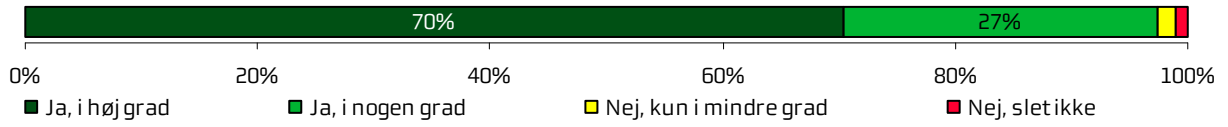
Personalet lyttede med interesse (n=197)



	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)	87 %	92 %	82 %	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	94 %	100 % *	97 % *	69 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	90 %	97 %	100 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	91 %	90 %	100 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	91 %	87 %	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	85 %	91 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	93 %	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=193)



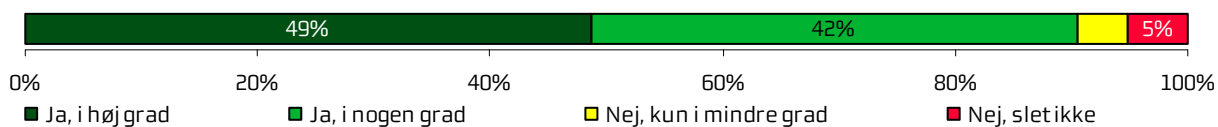
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	99 %	100 % *	94 %	98 % *

Undersøgelles-/behandlingsforløb

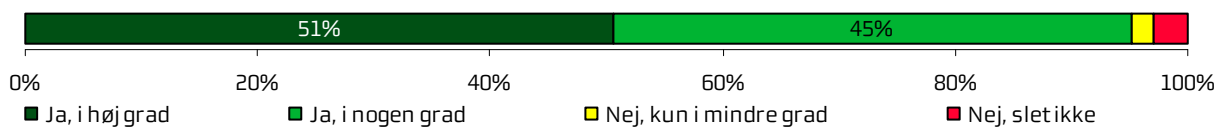
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=203)



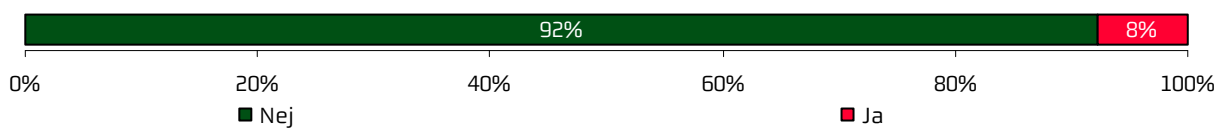
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



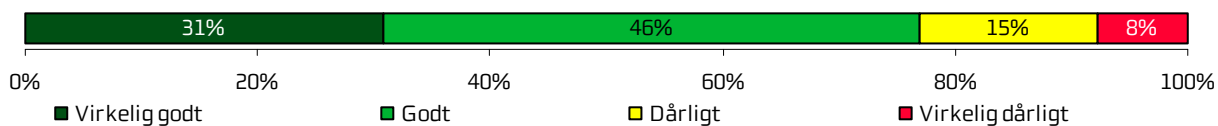
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



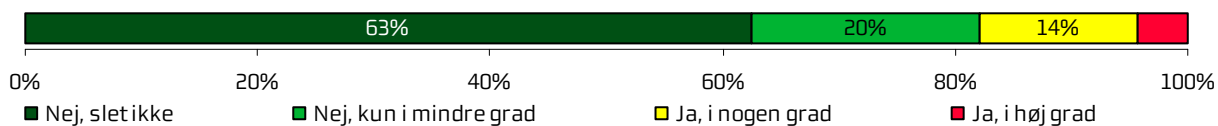
Fejl i forbindelse med besøg (n=205)



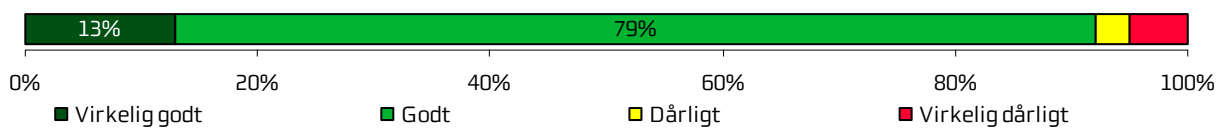
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=184)



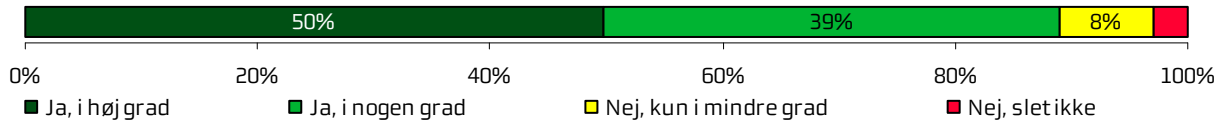
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=101)



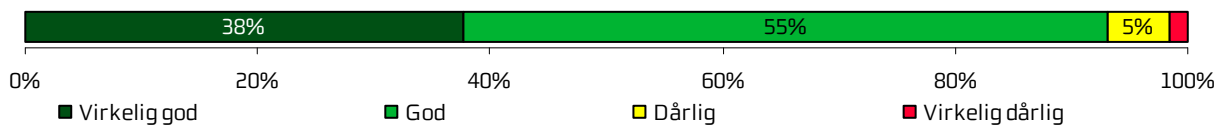
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	90 %	98 % *	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	91 %	99 % *	87 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	95 %	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	67 %	50 %	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	85 %	89 %	98 % *	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	89 %	100 % *	91 %	95 %

Information

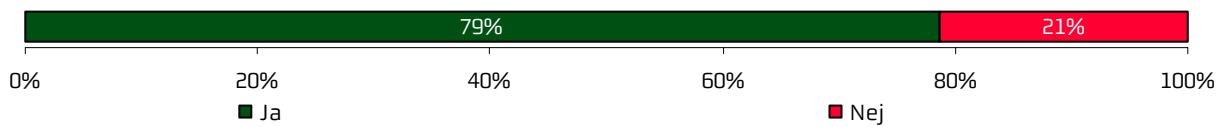
Personalet givet den information, du havde brug for (n=201)



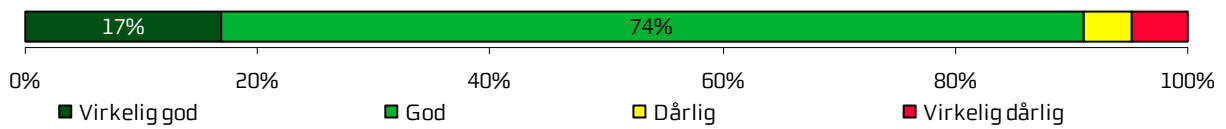
Vurdering af mundtlig information (n=204)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=154)



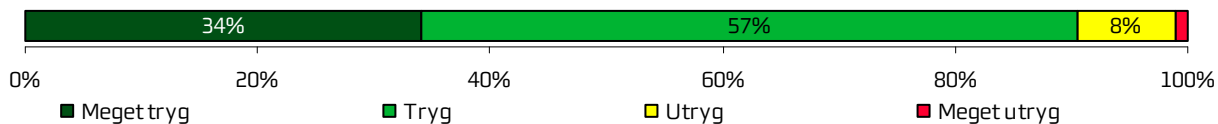
Vurdering af informationsmateriale (n=124)



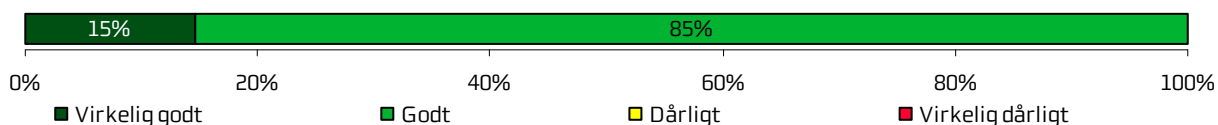
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	90 %	92 %	100 % *	88 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	96 %	97 %	100 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	99 % *	70 %	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	100 % *	88 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

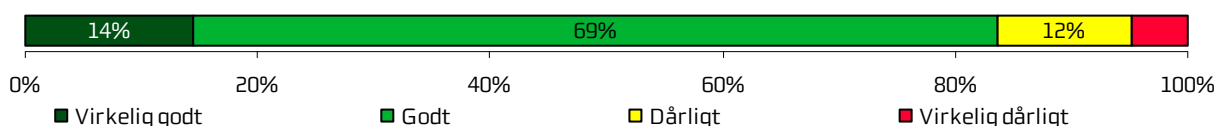
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=200)



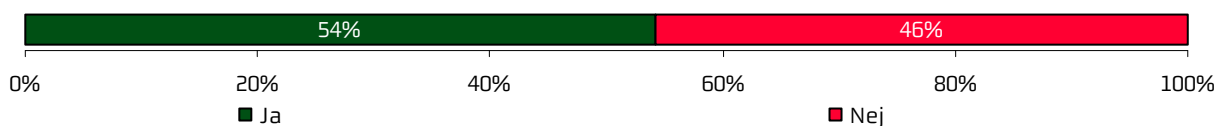
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=104)



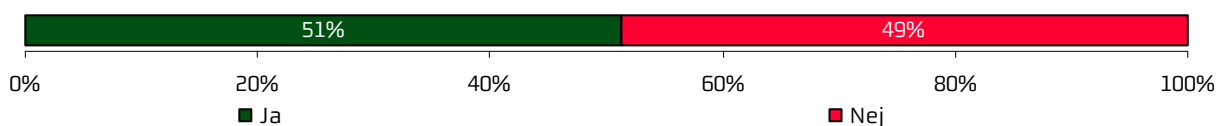
Information om kostens betydning for helbredet (n=142)



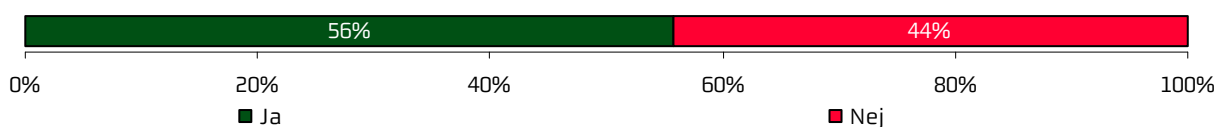
Information om motions betydning for helbredet (n=132)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=121)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=113)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	93 %	100 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	90 %	78 %	97 % *	76 %	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	48 %	-	-	94 % *	34 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	84 % *	35 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	56 %	-	-	87 % *	44 %	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=184)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	95 %	100 % *	94 %	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	4
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	10
Pleje	0
Relationer til personale	7
Ventetid	4

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Modtagelsen
1	Meget venlig modtagelse. Sødt personale.	God
2	Er i tvivl, om det er sygeplejersken eller sekretæren, jeg skal henvende mig til.	God
3	Meget sødt og venligt personale.	Virkelig god
6	Venter alt for længe, når man har en tid.	Dårlig
17	Få fornyet jeres materialer/foldere i venteværelset.	God
19	Nej.	God
28	Meget venligt personale. Har dog oplevet længere ventetider.	Virkelig god
29	Jeg møder glade og hjælpsomme medarbejdere, der er gode til at vise mig tilrette.	God
35	Efter samtale med NN blev jeg sat i behandling med Remicade og derefter bog om behandling. Der blev jeg meget betænkelig, om det nu var ok. Bog "Bivirkninger". Fire siders bog i Patientbladet.	God
36	Jeg ved, at det kan hænde, men derfor vil jeg stadig påpege, at jeg ventede 45 minutter ca. på at komme ind, ellers godt nok :-).	God
39	Der var ingen i rummet.	God
40	Alt var lukket, så kunne ikke komme i kontakt med nogen, før en læge kom ud fra et kontor.	God
45	Havde lidt svært ved at finde venteværelset.	God
46	Personalet var flinke til at give praktiske oplysninger og omhyggelige med deres tilrettevisninger.	God
48	Upersonlig modtagelse med malede fodspor på gulvet, der skulle følges og endte ved en computer, hvor jeg skulle scanne mit sundhedskort.	Dårlig
51	Nej.	God
52	Der var godt styr på tingene, og damerne var effektive.	Virkelig god
53	Har aldrig oplevet, hvor jeg har tænkt, dette er dårligt, der kan være en kort ventetid, men det er hvis der er mange mennesker.	God
55	Har en enkelt gang oplevet (i forbindelse med udlevering af afføringsprøve), at der ikke sad nogen sekretær ved skranken. Døren ind til kontorerne var lukket. Servicemedarbejder, der vaskede gulv, oplyste, at der var møde den næste halve time.	God
63	Lang ventetid, og aldrig klar, når man kommer.	God
64	Lægen var [meget] forsinket, hvilket jeg gerne ville have vidst ved ankomst.	God
65	Det er et meget venligt personale.	Virkelig god
69	Det er rigtigt godt. Jeg har ingen kommentarer.	Virkelig god
73	Venlig modtagelse, kom til før tid og var færdig med undersøgelsen hurtigt.	Virkelig god
75	Jeg blev modtaget af en meget sød og engageret dame.	Virkelig god

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Den læge NN, jeg skulle konsultere, var fraværende. Personalet var meget sent blevet orienteret om hans fravær.	Virkelig godt
5	Der blev ikke bestilt nok medicin til den periode, der var aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Da jeg skulle have en laktoseintolerant test, blev jeg sendt til et andet sted, hvorefter jeg blev sendt tilbage igen.	Godt
17	Da jeg normalvis har en fast læge tilknyttet mig og har fortalt ved tidligere besøg, at jeg ikke ønsker at komme ind til andre læger med denne sygdom, synes jeg, det er dårligt, at det stadig sker.	Godt
18	Skulle have foretaget gastroskopi pga. forsnævring i spiserør. Dette blev foretaget uden afslappende medicin og en hård og lidet medfølelse læge. (Har prøvet det [flere] gange uden problemer).	Uoplyst
21	Ved første besøg fik jeg intet at vide om, at jeg faktisk havde en kronisk sygdom. Det var først ved andet besøg, et halvt år senere.	Godt
22	Efter at have fået et lavement, havde man overset, at der også skulle være taget blodprøve.	Godt
25	Skulle bedøves, inden de gik i gang, men var ved at vågne, lige som de skulle til at gå i gang.	Virkelig godt
26	Da jeg besvarer ud fra min opfølgning med lægen samt remicade, så var der fejl i min elektroniske journal. Den dukkede op og sagde, at jeg var i behandling med imurel. Det har jeg ikke været [i et par år], hvor jeg forsøgte, [men] fik alvorlige bivirkninger og følgende nægtede at tage imurel igen, hvilket jeg selvfølgelig forventer blev noteret ned. Hvis lægen havde brugt to minutter på at forberede sig, ville han opdage det ved at læse min journal. Tiden ved lægen gik med, at han rodede rundt i et journalsystem og udtrykte verbalt, at han ikke kunne finde rundt i det, da han ville lægge en meddelelse ind om, at jeg ikke ønskede imurel igen, da jeg ikke kan tåle det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	En ny læge forsøgte [flere] gange at få kameraet igennem, hvorefter en "erfaren" læge overtog og førte kameraet igennem (blev ikke spurgt, om jeg ville være prøveklud).	Dårligt
39	At en sosu-assistent skulle tømme min tarm. []. Havde haft diarre i otte dage, og så fører hun slangen helt op, hvor tarmen drejer, [jeg] skreg af smerte. Hun kunne da have punkteret tarmen, det var en ældre dame. Så kom en sygeplejerske og førte slangen indenfor, så var det i orden. Har senere fået at vide, at de lærer på skolen, at de skal føre slangen op, indtil den møder modstand, DET er sgu smart, når man har haft diarre i otte dage. Jævn den SKOLE.	Godt
40	Der var ikke styr på de blodprøver, der var blevet taget, og lægen vidste ikke noget om, hvilke symptomer jeg havde. (Det lød ikke til han havde læst henvisning eller journal).	Virkelig dårligt
55	Udlevering af forkert afføringsprøve, da læge NN havde glemt at skrive, hvilken prøve der skulle tages i min journal. Ny prøve blev puttet i min postkasse med skriftlig besked om fejludleveringen. Var på weekendophold og så først den rigtige afføringsprøve efter flere dage. Burde være informeret telefonisk.	Dårligt
71	Jeg havde ikke fået nok bedøvelse til at starte med, så da lægen starter undersøgelsen, kan jeg huske, at jeg ligger og vrider mig af smerte. Så skruede de op for bedøvelsen, og mere husker jeg ikke.	Godt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Lægen havde ikke gennemlæst journalen inden, så det blev der brugt for meget tid på under samtalen.	Dårligt
6	Føler ikke, at jeg bliver hørt, føler det er spild af tid at køre [langt], og så ingen svar få. Lige meget hvordan jeg har det, er det samme svar, "det er meget normalt, vi ses om [nogle] måneder".	Virkelig dårligt
8	Ja, sygehusets tid blev brugt sparsomt. Jeg var der kun i 15 minutter begge gange, men min tid blev der gjort grin med.	Virkelig dårligt
10	Godt tilfreds.	Virkelig godt
12	Lægen, der foretog [undersøgelsen] på mig, var rigtig god til det og var god til at fortælle om det hele både under undersøgelsen, men også bagefter.	Godt
13	Jeg ville ønske, at jeg havde fået skemaet noget før, da det er svært at huske hele forløbet nu.	Godt
14	Meget søde og kompetente mennesker, som virker meget servicemindede. Fantastisk at denne service kan forekomme i offentlig regi :-).	Godt
15	Venligt personale til undersøgelsen. Kort forklaring på forløbet og meget kontakt. Lidt voldsom undersøgelse i udførelsen, synes jeg. Lidt samlebandsarbejde, men det er måske nødvendigt til de undersøgelser.	Godt
18	Ventede to timer efter aftalt tid på gastroskopi. [De] kunne ikke finde årerne, pga. jeg var fastende, og stak i mig tyve minutter.	Dårligt
19	Nej.	Virkelig godt
20	Akut undersøgelse.	Godt
23	Vil gerne have noget på skrift, af det man talte om.	Godt
26	Er tilfreds med behandlingsforløbet og den beslutning der blev truffet om det videre forløb. Men følte, at det var spild af min og lægens tid, når der blev brugt ti minutter på at rette en journalfejl, som jeg faktisk ikke føler mig tryk ved er slået igennem korrekt, da systemet tydeligvis ikke var enkelt at betjene for lægen. Det kan faktisk næppe være hans skyld, at man indfører et journalsystem uden at konvertere gamle data med ind. Det er at håbe patienten og de læger, der kæmper for at opstille et behandlingsforløb og kun har få minutter til hver patient.	Virkelig godt
30	Det er ganske ubehageligt at få lavet kikkertundersøgelse ned gennem halsen. Jeg ønsker ingen gentagende undersøgelse af denne art uden, at der bliver brugt narkose.	Virkelig godt
34	Årsagen til ventetiden, fik jeg at vide, skyldtes manglende udstyr (skulle først steriliseres).	Virkelig godt
37	Ville have været godt, hvis I havde fremskaffet et svar FØR samtalen.	Godt
40	Alt for dårligt, ikke styr på nogen ting. Spild af tid, jeg tog derind.	Virkelig dårligt
41	Synes jeg har fået en rigtig god behandling. Meget kort ventetid fra jeg blev henvist af egen læge til jeg havde tider til diverse undersøgelser på sygehuset. Det er trygt, når nu det kunne have været noget alvorligt, jeg fejlede (men var det heldigvis ikke).	Virkelig godt
44	Jeg ville meget gerne have været bedøvet, da jeg synes, forløbet var meget ubehageligt og smertefuldt.	Godt
46	Forud for undersøgelsen: det tilsendte materiale var informativt både hvad angår de praktiske ting omkring hospitalsbesøget og selve undersøgelsens forløb. Personalets optræden var	Virkelig godt

- præget af faglig kompetence, grundighed i informationer om behandlingens omfang og omsorg for patienten.
- ✎ 49 Ja, ambulatoriet var ikke et problem. Derimod [var der stor ventetid ved blodprøvetagninger]. Godt
- ✎ 53 Remikade tager den tid, det tager. Godt
- ✎ 54 Jeg fik det indtryk, at de havde travlt på undersøgelsesstuen. Når de havde fortalt [om] benundersøgelsen, så skulle de skynde (for vi skal nå så mange som muligt). Dårligt
- ✎ 55 Som dagpatient fungerede tingene, og det var let at få kontakt med personalet. Som ambulatoriepatient har det været yderst kritisabelt ikke at have en kontaktsygeplejerske. Det er umuligt at få kontakt til læge NN. Selv om sekretæren lægger besked om en hastesag, er der nu gået en uge siden sidste rykker. Har i sidste tilfælde nu ventet over en uge og stadig intet hørt. Det er lang tid at vente, når temperaturen er [høj], og speciallægen ikke tør ordinere antibiotika pga. [sygdom]. Godt
- ✎ 56 Nej. Godt
- ✎ 59 Meget søde mennesker. Godt tilfreds. Godt
- ✎ 60 Jeg ville gerne have haft valgmuligheden for/været spurgt, om jeg ønskede noget beroligende! Virkelig godt
- ✎ 62 Har fået en del ændringer af tider. Endda to breve samme dag. Har oplevet at vente to timer. Forskellige læger hver gang. Forskellig medicinering. Føler sig i vejen. Dårligt
- ✎ 63 Samspillet mellem ambulatoriet og andre afdelinger er dårlig. Dårligt
- ✎ 64 Jeg synes, at venterummet er ulideligt, hvis man skal sidde der i 45 minutter og vente. Godt
- ✎ 65 Jeg kan kun sige god for afdelingen, alle vidste, hvad der skulle ske og hjalp hinanden. Virkelig godt
- ✎ 69 These are only my personal comments and can not be generalized: - Treatment is very slow - Not completed or Identified the problem since August 2013. - Lacking focus and continuity. Godt
- Forslag til oversættelse: Dette er kun mine personlige kommentarer og kan ikke generaliseres. Behandlingen er meget langsom. Problemet er ikke blevet identificeret eller afsluttet siden [sommeren 2013]. Der mangler fokus og Kontinuitet.
- ✎ 70 Ja, det var unødvendigt at indkalde min mor, hvis I havde sendt papir ud med gamle oplysninger. Det havde ikke været nødvendigt, inden der var problemer. Derfor blev hun sendt hjem igen uden behandling. Hun [har dårlig mobilitet], så der kunne have []. Godt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Modtog ikke noget materiale. Fik besked om at henvende mig på apoteket, men ikke hvad der skulle hentes.	Godt
5	Har aldrig fået informationsmateriale vedrørende min sygdom.	Dårligt
8	Ved første besøg fik jeg følgende besked: "Blodprøverne viser, at du har cøliaki. Nu laver vi prøver alligevel". Efter prøver: "Ja, du har cøliaki. Det vil sige, at du ikke må spise hvede, heller ikke kiksen her uden for. Farvel, vi ses om et halvt år". Jeg fik INGEN information overhovedet.	Virkelig dårligt
9	Jeg fik en pjece, hvori der stod, at undersøgelsen tog to timer, men varede kortere tid. Opdater jeres pjecer.	Dårligt
14	Der bliver nok brugt lige rigeligt med fremmedord, ellers meget fin oplevelse.	Godt
16	Nej.	Godt
18	Lægen eller andre informerer slet ikke om planen for mig på sigt.	Dårligt
26	Jeg tager ikke informationen for at være valid alligevel. Jeg har selv researchet, hvad jeg fejler, og hvilken behandling der virker bedst for mig. [Medicin] blev jeg først tilbudt efter at have dokumentation for, at det var validt at forsøge. De første [mange] år med min sygdom fik jeg ikke megen hjælp, eller afslog den hjælp, der blev tilbudt, pga. den skadede min situation efter egen erfaring på egen krop.	Virkelig godt
28	Mangler dog folder om gluten og mælk, som kan være med til min sygdom. Vi har selv kontaktet en "klog", som har hjulpet.	Virkelig godt
35	Var ikke forberedt om den slags.	Godt
38	Mit indtryk var, at man havde travlt og derfor ikke tid til snak. Jeg følte, jeg fik for lidt information om min sygdom, og hvor jeg stod.	Godt
40	Fik ikke noget.	Virkelig dårligt
42	Alt i alt havde jeg et fint forløb, FRASET: 1. Den lange ventetid inden jeg blev kaldt ind. 2. Dårlig information af lægen om videre behandling i forhold til resultatet.	Uoplyst
43	Ville få indkaldelse/invitation til informationsaften om min sygdom i efteråret. Har INTET hørt.	Godt
50	Lægen ringede til mig og fortalte, hvordan det var gået. Virkelig fint.	Godt
51	Jeg får taget det medicin, som blev anbefalet, men der sker ikke noget.	Godt
54	Jeg fik først gastroskopiundersøgelse UDEN nogen form for afslapningsmiddel eller spray i halsen. Det var sparet væk. Hvis jeg havde kunnet slappe lidt mere af, var undersøgelsen [].	Dårligt
55	Jeg har overhovedet ikke fået noget informationsmateriale udleveret. Alle yderligere oplysninger omkring min sygdom har jeg fundet på Internettet.	Godt
58	Jeg har aldrig modtaget nogen form for informationsmateriale.	Godt
59	Godt tilfreds.	Godt
62	Information i forbindelse med undersøgelser er god. Om sygdommen og medicin ingen information.	Dårligt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  65 | Igen var det et meget kompetent personale og den lægelige del, kan jeg også kun sige god for. | Virkelig godt |
|  69 | Behandlingen skal gå hurtigere. | Godt |
|  74 | Jeg har overhovedet ikke modtaget noget skriftligt materiale, der fortæller om min lidelse. | Virkelig godt |

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Jeg har ikke en livstruende sygdom. Det skal jeg huske, for når jeg har fri fra job for at tage til undersøgelse, er lægens tid mere vigtig end min. Alle er meget seriøse og omhyggelige, og så kan det hele ikke ske på klokkeslæt.	Virkelig godt
8	Der gik en måned, inden jeg blev indkaldt til diætist, en måned i total uvished. Efter et halvt år skulle jeg have taget blodprøver til kontrol. De var ikke bestilt hos egen læge. Så da jeg kom til kontrol på ambulatoriet, havde de ikke de rigtige blodprøver.	Virkelig dårligt
16	Nej.	Godt
18	Har også fået foretaget [undersøgelse], hvor alt var tilfredsstillende.	Dårligt
26	Jeg er super godt tilfreds med ambulatoriets arbejde og behandling. De udfører altid et perfekt job. Det er de opfølgende undersøgelser/konsultationer, der i dette tilfælde som så mange andre de første [mange] år, jeg var syg, var spild af min tid.	Virkelig godt
27	Nej.	Godt
40	Ingen information. Ved ikke, hvad der skal ske.	Virkelig dårligt
54	Da gastroskopiundersøgelsen var færdig, græd jeg stille af både angst og vrede. Sagde intet, da lægen spurgte, om det havde været slemt. Da jeg har haft mavesår flere gange, var jeg nervøs for, at det var ved at lukke ved overgang fra mave til tarm. Så gjorde de klar til koloskopi lige efter gastroskopi. Da fik jeg lidt at slappe af på. Gud ske tak for det.	Dårligt
55	Spurgte selv til kostens betydning og fik oplyst, at den var uden betydning. Har senere ved erfaringsudveksling på nettet omlagt min kost med positivt resultat. Har luftet denne viden ved kontrolbesøg, men har tydeligt kunne fornemme, at det ikke har nogen lægefaglig interesse.	Godt
57	Nej, bliver løbende orienteret ved kontrol.	Godt
63	Opfølgning i forbindelse med blodprøver er ikke eksisterende. Bedre planlægningsforløb, så spildtid undgås. Opfølgning mellem besøg via telefon/emails.	Dårligt
66	Det var mit indtryk, at der gik utroligt meget personale rundt på gangene og måske ikke vidste, hvad de gik efter!	Uoplyst
69	Det ville være godt, hvis lægerne kunne opsummere og kommentere på tests/behandlinger en gang om måneden/periodisk, og give patienten et ark (hvis muligt). Hvis en patient føler, at behandlingen er langsom, så skal lægen begrunde dette.	Godt
71	Snak bedre sammen! Jeg fik at vide til den første samtale, at jeg skulle have taget nogle blodprøver inden. Det tog mig halvanden time at finde de blodprøver og to ture til lægen, fordi de ikke var lagt rigtigt ind i systemet!	Godt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
6	Være mere forberedte. Blandt andet have læst min journal, før jeg kommer ind. Vær bedre til at lytte til, hvordan jeg har det, således at man ikke føler, at det svar man får også er blevet brugt til alle de andre patienter. Følge op på evt. ændring i medicin, f.eks. fordobling uden at der skal tages blodprøver for derved, at checke at min krop nu også kan tåle den øgede medicin. Føler at man bare et ligegyldig individ. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
8	- Bestil tid til samtale med læge og diætist i umiddelbar forlængelse af besøg på ambulatorium, så man kan blive ordentlig informeret om, hvad man fejlede. - Uddel brochure om sygdom, som min. - Uddel telefonnummer til læge, så man kan ringe og spørge, når man får spørgsmål. - Tag opfølgende kontrol i telefonen, hvis der ikke er noget særligt at sige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
10	For lang ventetid: Henvisning fra egen læge i april 2013 og skulle først møde i september 2013. Tiden blev senere rykket til oktober 2013. Lang ventetid. [Ventetid]	Virkelig godt
11	Stor hjælpsomhed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Jeg har gentagne gange oplevet, at en aftale om et telefonopkald fra sygehuset ikke finder sted. Dette må der rettes op på. Det virker ikke særlig troværdigt. Det er samtidig også et problem, at der ringes med hemmeligt nummer, og at der ikke ligger en besked. Man kan ikke ringe retur, når man ikke ved, hvem der har ringet. [Kommunikation og information]	Godt
15	Jeg synes generelt, at personalet godt kunne informere lidt bedre under undersøgelsen. Hvor langt de var, og hvad de så, selvom jeg lå og havde det dårligt. Jeg ved ikke, om undersøgelsen kan laves lidt "langsommere", så det måske ikke føles så voldsomt i maven. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
18	Man kunne have kontaktet mig, da der var to timers ventetid. Lægen har pligt til at informere og ikke bare vende ryggen til! [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
24	Kunne godt ønske, at ambulatoriet kan være bedre til at give egen læge besked om, hvad for nogle blodprøver, der skal tages. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Alle sygeplejersker er enormt søde og imødekomende og udfører alt til min tilfredshed. Igen vil jeg pege på, at en ny læge (for mig) ikke skal indkalde mig til en samtale uden at være ordentligt forberedt. Jeg fik det indtryk, at han ikke havde haft den fornødne tid til at læse op på mit sygdomsforløb. Hvor vidt skylden bør placeres på et sjuksket implementeret journalsystem eller hos lægen eller hans chef, som presser dem for hårdt, kan jeg ikke vurdere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Lægen der undersøgte mig, glemte at sende en recept til apoteket omkring de piller, jeg skulle have som behandling. Det resulterede i, at jeg først efter [flere] dage og henvendelse til egen læge fik en recept og dermed udleveret piller. Problemet var dog ikke livstruende, så mon ikke der kan bæres over med det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Personalet var meget søde og venlige. [Relationer til personale]	Virkelig godt

Bilag 1

✎ 32	Tak til læge NN. Efter [mange] år med dårlig mave er jeg næsten symptomfri. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 36	Venteværelserne kunne godt blive piftet lidt op. Selvfølgelig skal alle kunne føle sig trygge og godt tilpas der, men vi er altså ikke i 1990'erne længere :-).	Godt
✎ 38	Jeg synes, at det var rigtigt godt, at man lyttede til mig, da jeg bad om at få undersøgelsen i maven med det samme ved indlæggelsen i stedet for at skulle til at køre mange kilometer en anden dag, og i øvrigt følte mig meget utryk ved at blive sendt hjem uden at få konstateret, hvad der gav blødningerne. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 40	Få en læge, der ikke er ligeglad! [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 47	Toiletterne lugtede meget, og de var ikke særligt rene, efter der var gået noget tidligere. Håber virkelig, at I vil gøre noget ved det, for jeg synes nemlig, at alt andet var godt! :-).	Godt
✎ 54	Jeg synes, det er for dårligt, når man selv skal betale "udrensningsmedicin", at så et enkelt spray i halsen "er sparret væk". Den spray ville jeg gerne havde betalt lidt til for at have haft mere tiltro til en ordentlig undersøgelse. Er stadig ked af det bare ved tanken, det er uværdigt og slet ikke ok! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 55	Mange patienter kommer i ambulatoriet pga. en tarmsygdom. Der findes et toilet for patienter på gangen klods op ad et venteværelse. Der er ingen udluftning på toilettet. Meget tæt og indelukket venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 58	Jeg ville ønske samme kontaktperson hele tiden. [Kontaktperson]	Godt
✎ 59	De gjorde det godt for mig.	Godt
✎ 61	Det skal ikke vare så længe, [når] man skal vente på en læge.	Godt
✎ 65	Man føler virkelig, at personalet vil en det godt og er der for en, hvis man har brug for dem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 67	Ventetiden kunne godt kortes ned. [Ventetid]	Godt
✎ 68	Det var udmærket det hele.	Godt
✎ 69	Jeg er meget tilfreds med, hvordan de modtager en og taler med en. Jeg ville være glad, hvis behandlingen kunne gå lidt hurtigere. Jeg henvendte mig til hospitalet flere gange for at forklare dem om min sygdom, og de reagerede ikke. Endelig, efter pres fra mig, foretog de [en test]. Pga. forsinkelser i behandlingen lider jeg meget. Selv nu lider jeg, men [hospitalets] reaktion har ikke været tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 72	Ok.	Godt
✎ 73	Da jeg blev henvist videre til Medicinsk Afdeling var der lang ventetid for videre afklaring/diagnose. [Ventetid]	Godt
✎ 74	Virker gammeldags (møbler, lægekantor mv.). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 75	Var lidt i tvivl, om der var rent på toilettet. Jeg er opmærksom på ikke at blive smittet på toilettet. Måske kan man rengøre toilettet mellem hver undersøgelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

