

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Endoskopisk Afsnit
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	152
Besvarelser fra patienter:	114
afsnittets svarprocent:	75%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Endoskopisk Ambulatorium, GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT, Motilitets Lab.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

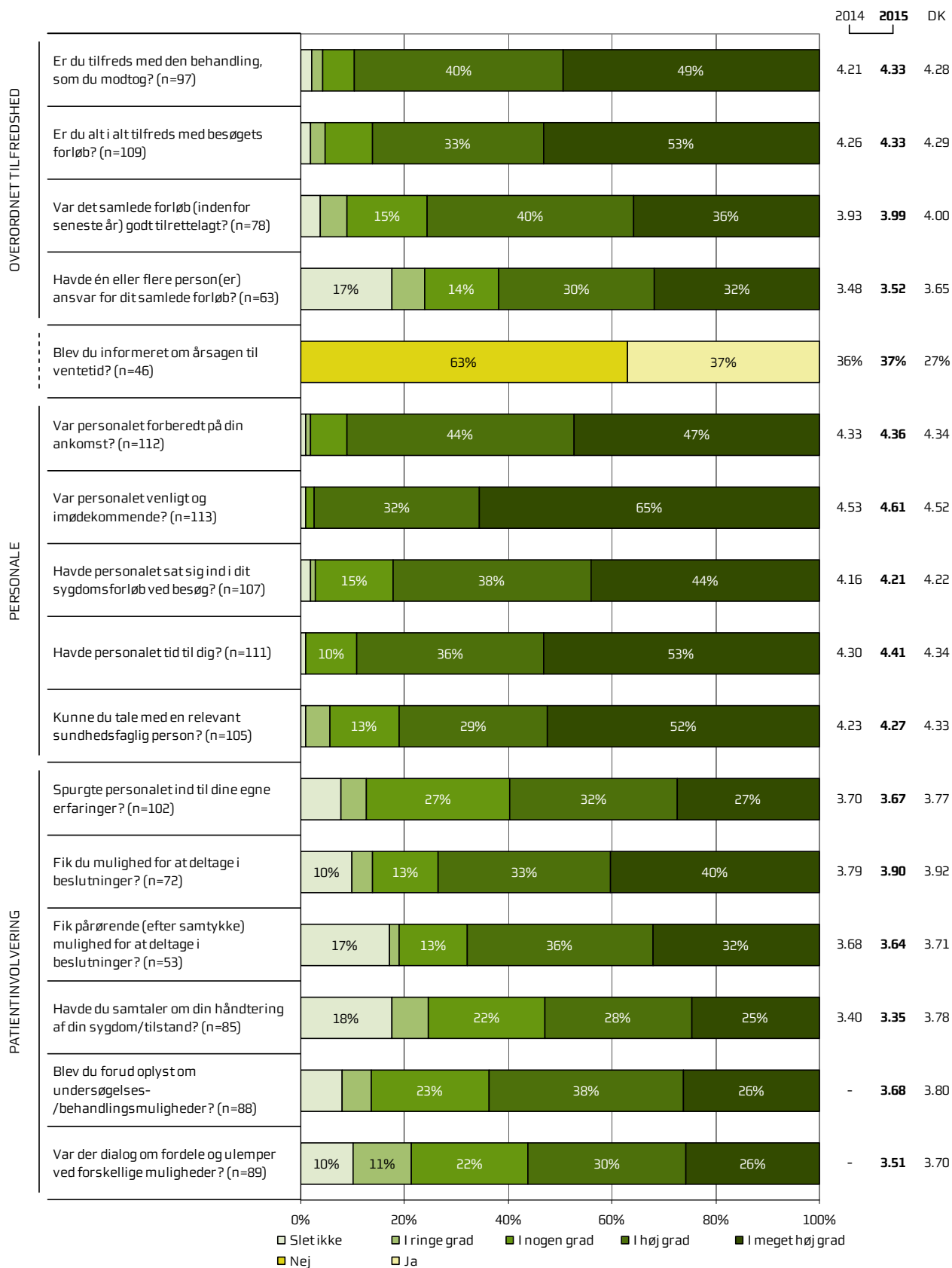
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

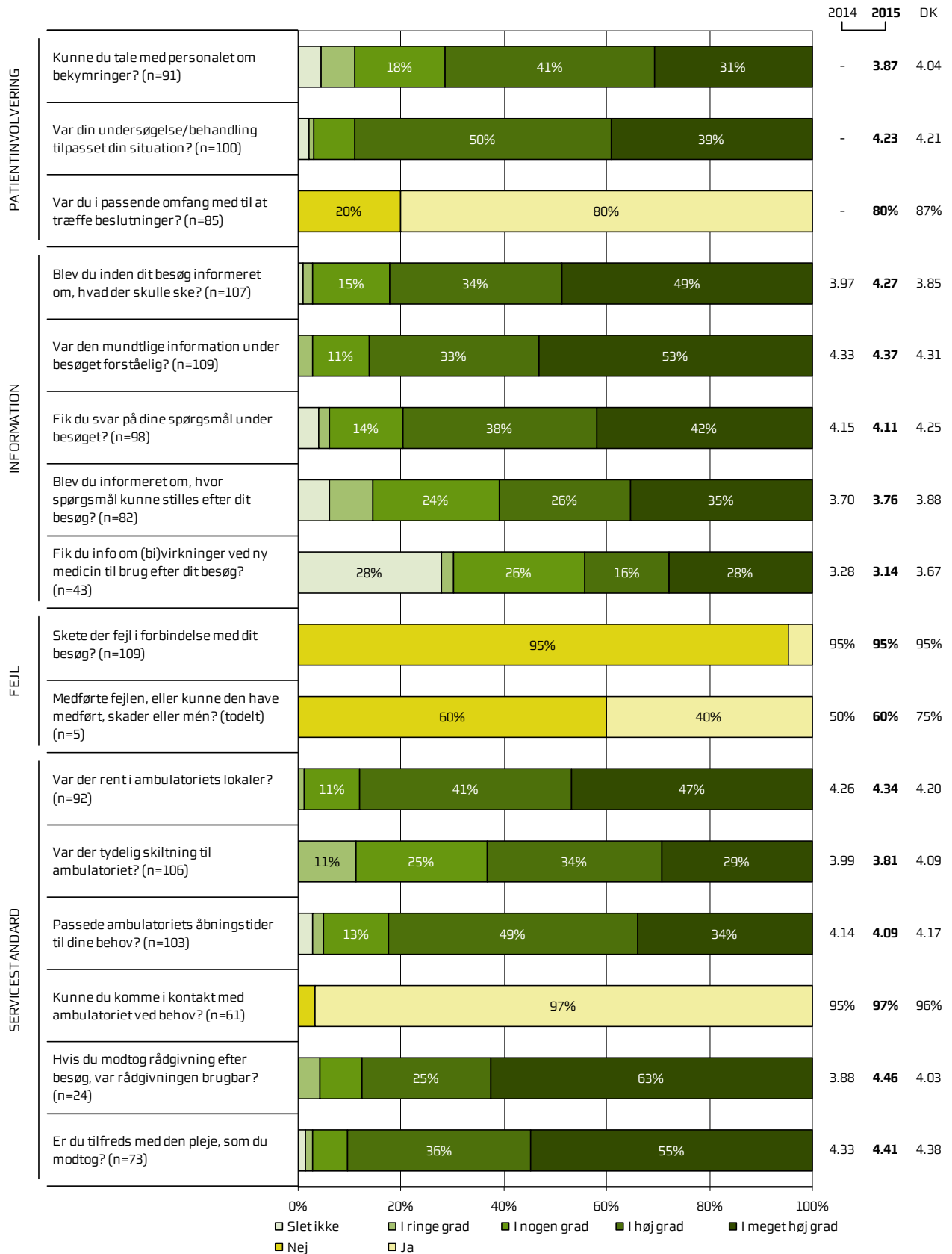
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

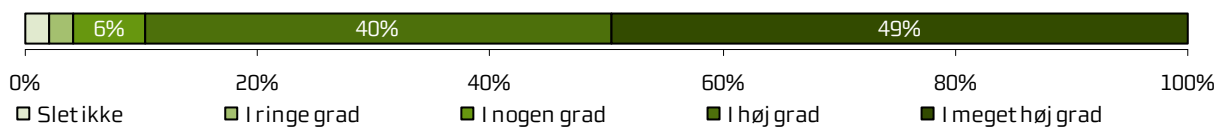
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

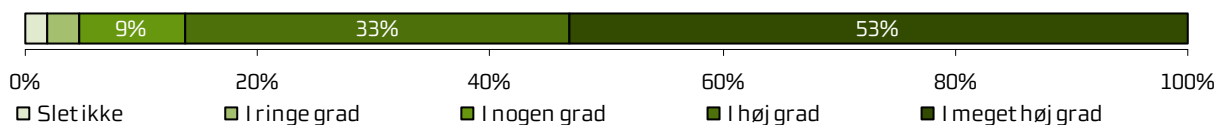
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

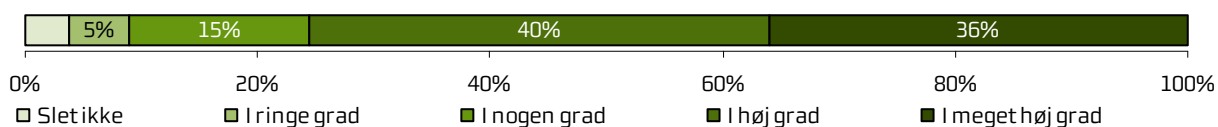
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=97)



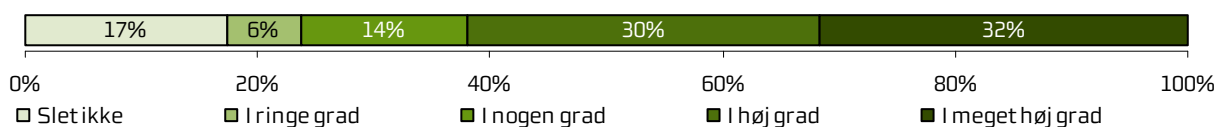
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=109)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=78)



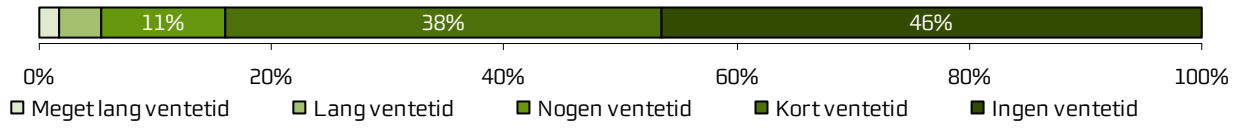
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=63)



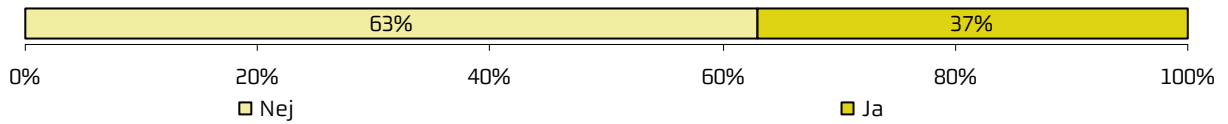
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,33		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,33		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,99		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,52		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=112)



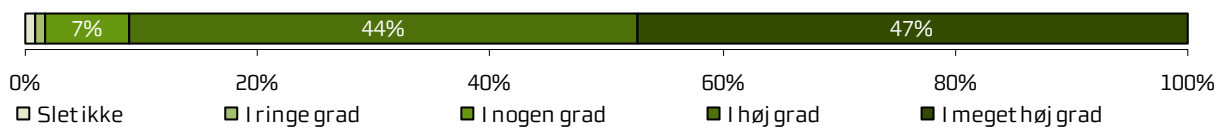
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=46)



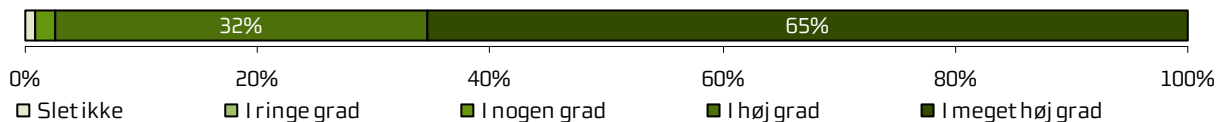
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,23		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		37 %	27 %	

Personale

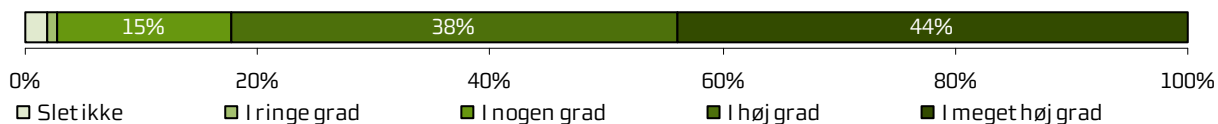
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=112)



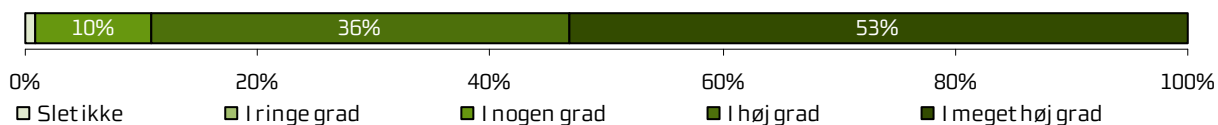
Var personalet venligt og imødekommende? (n=113)



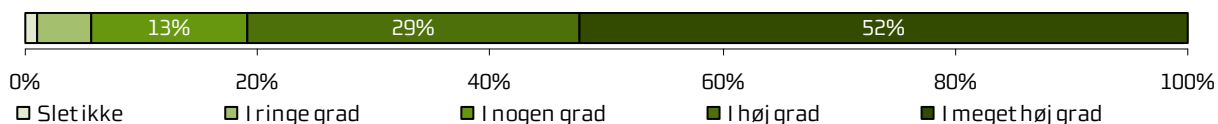
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=107)



Havde personalet tid til dig? (n=111)



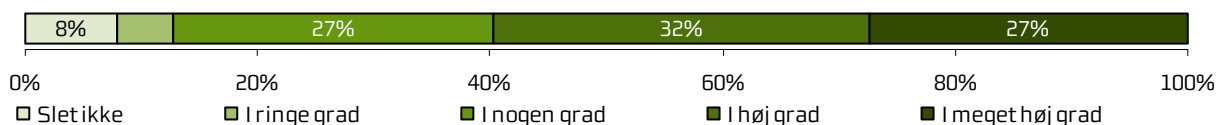
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=105)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,61		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,21		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,41		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,27		4,33	

Patientinvolvering

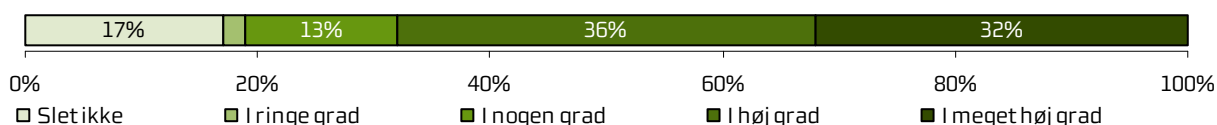
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=102)



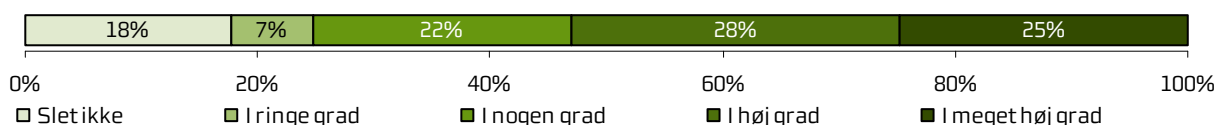
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=72)



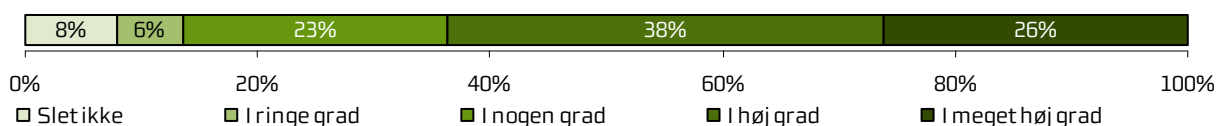
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=85)



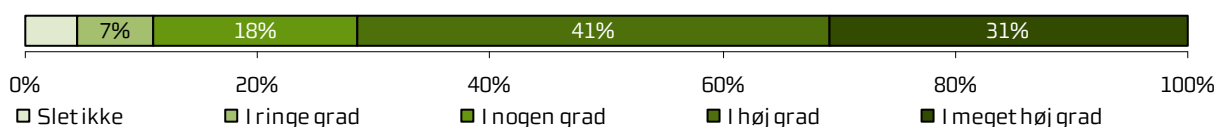
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=88)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=89)



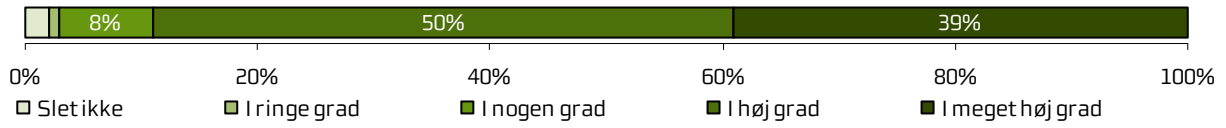
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=91)



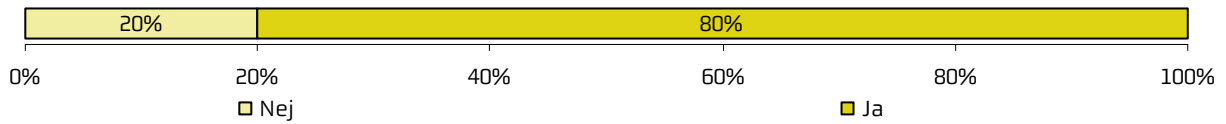
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,67		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,35		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,68		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,51		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,87		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=100)



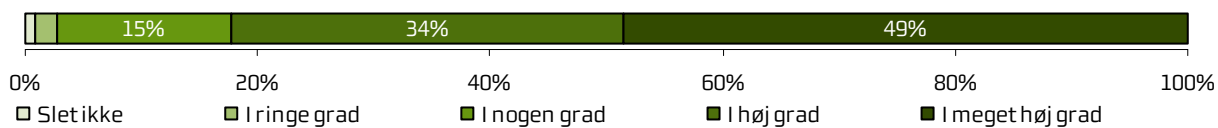
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=85)



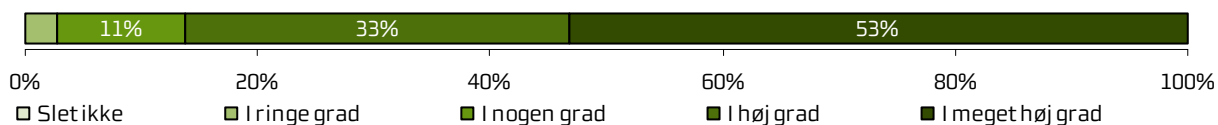
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,23		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		80 %	87 %	

Information

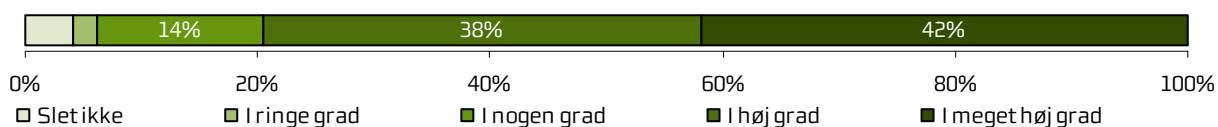
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=107)



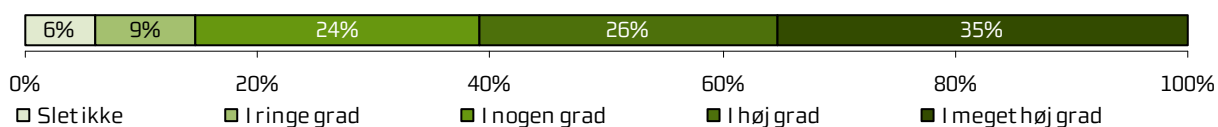
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=109)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=98)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=82)



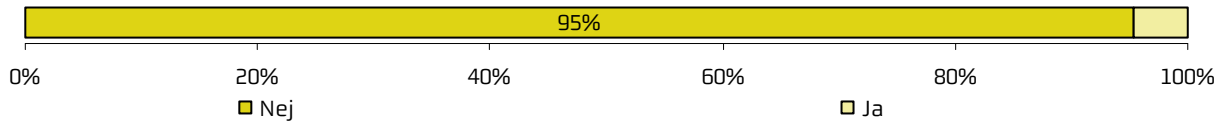
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=43)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,27		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,11		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,76		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,14		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=109)



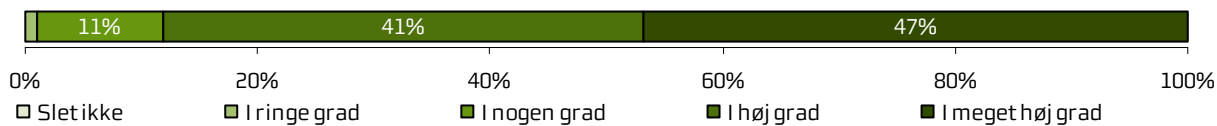
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



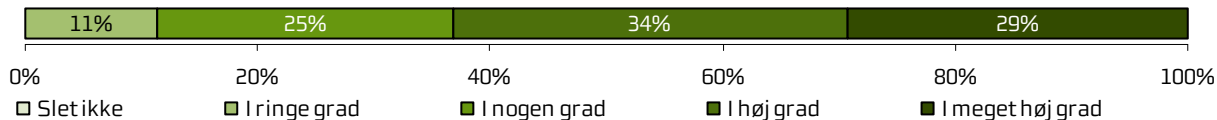
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		60 %	75 %	

Servicestandard

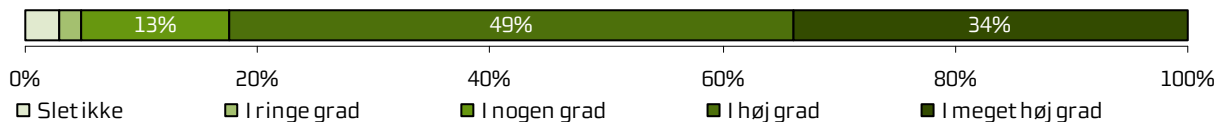
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=92)



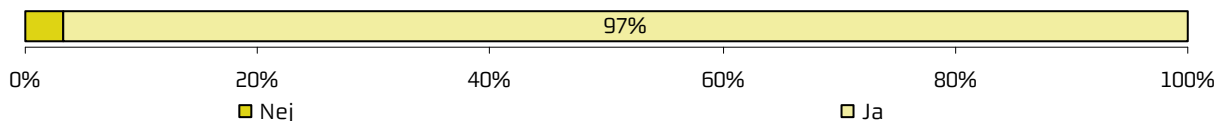
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=106)



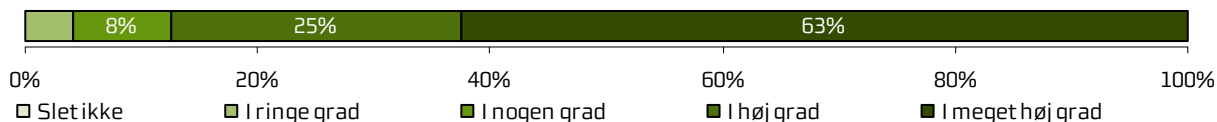
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=103)



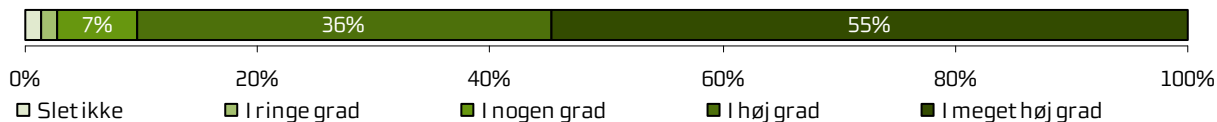
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=61)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=24)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=73)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,81		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,09		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,46		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,41		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

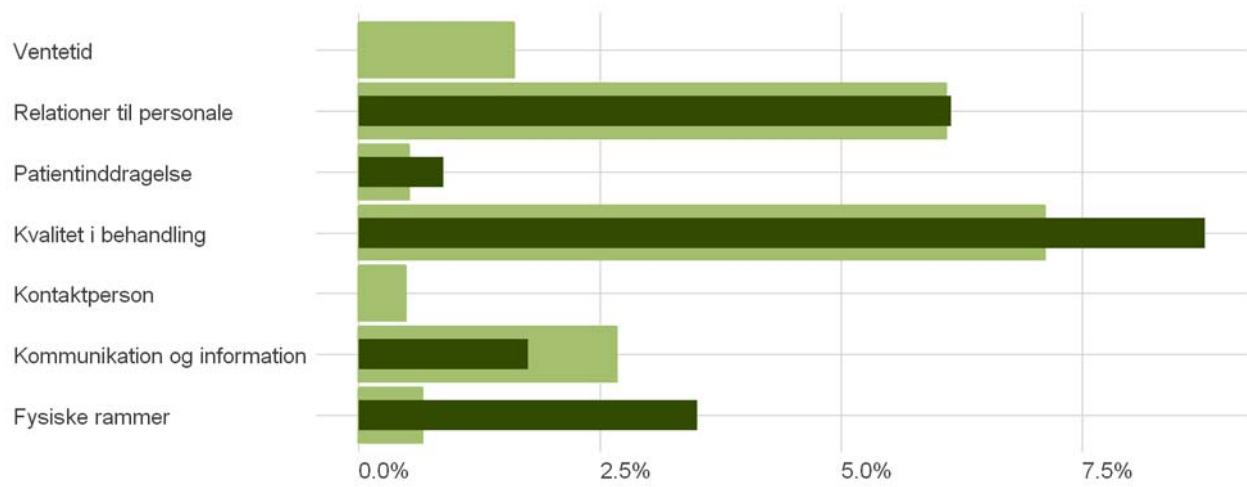
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Endoskopisk Afsnit

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt



ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Mit samlede indtryk er udmærket. Jeg har været på ambulatoriet mange gange. Den lidt upersonlige modtagelse kan jeg sagtens undskylde med begrundelsen, at personalet har meget travlt. Men havde jeg været førstegangspatient, ville jeg nok have været en smule utryk. Jeg oplevede en person med særligt ansvar ved selve undersøgelsen. Det skyldes, at undersøgelser og mit samlede forløb er tilrettelagt og foretaget af en læge, som jeg i forvejen kender og er tryk ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg var bare rigtig godt tilfreds med undersøgelsen og den venlige behandling bagefter. Har kun ros til personalet! :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Afdelingen virkede rodet og kaotisk. Flere patienter ventede i senge på gangen, da jeg ankom, og toilettet var beskidt. Den sygeplejerske, der tog imod mig og sidenhen lagde mig til rette i forbindelse med undersøgelsen, var virkelig sød og rolig, og jeg følte mig lyttet til og hun tog fint hånd om, at jeg var bange. Så kom en anden sygeplejerske ind og lavede det hele om. Jeg kom godt nok til at ligge lidt bedre, men følte mig enormt utryk ved, at hun virkede travl og som om det, den første havde gjort, ikke var godt nok. Selve undersøgelsen forløb fint. Da jeg 4 dage senere ringer og spørger, om det kan passe, at jeg stadig er utilpas, lover sekretæren at få én til at ringe tilbage. Dette sker aldrig, så jeg tager selv kontakt dagen efter og får her fin vejledning. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Høj grad af professionalisme og venlighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Møder os med megen stor venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Det er ok.	I meget høj grad
24	Under opvågning lå vi noget tæt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
26	Jeg har fået en rigtig god og professionel behandling, og derfor har jeg ingen indsigelser på at noget kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Jeg har kun godt at sige omkring mit forløb både på [begge afsnit].	I meget høj grad
31	Efter undersøgelse og behandling savner jeg lagkage, flødekager, wienerbrød og en dejlig cerut (suk). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg har manglet vejledning og information igennem hele forløbet. Har ikke rigtig været tilknyttet en afdeling, som har informeret mig. Er først startet i behandling nu, efter at have døjet med [] i [mange] år. Har fået det []opereret ind imellem. Har været meget dårlig efter behandlingerne, er blevet genindlagt, og har ikke kunne finde ud af, om noget har været galt, og har derfor bare håbet, at det var fint! Generelt rigtig dårlig kommunikation! [Kommunikation og information]	I ringe grad
3	Har fået lavet en lignende behandling 4-6 gange tidligere med nogle års mellemrum.	Ikke relevant

		for mig
✎ 27	Efter operationen blev jeg kørt ind i hvilerummet. Jeg fik antibiotika, [] og et glas vand, mens jeg hvilede der i tre timer. Derefter blev jeg sendt hjem. Jeg synes, det var alt for hurtigt at blive sendt hjem. Var stadig meget omtåget og svimmel efter bedøvelsen i seks timer efter jeg forlod hospitalet. Fik det dårligt [om aftenen] samme dag, da jeg havde fået en infektion og blev indlagt dagen efter om formiddagen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 35	Vis, at I venter den patient, der har en aftalt tid. Forhold jer til, hvad det er for en patient I venter. Tilpas information til den patient, der skal modtage informationen. [Patientinddragelse]	Slet ikke
✎ 37	Hele sygdomsforløbet har været meget forvirrende og jeg har haft mange forskellige læger. De har dog været flinke, men vidste ikke hver gang, hvad de tidligere/andre læger havde sagt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 4	Det er svært at finde rundt på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Tekst på skilte passer ikke helt med tekst i indkaldelsesmaterialet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 5	Dygtigt personale. Hurtig og tryk behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	Alt OK.	Uoplyst
✎ 12	De var omsorgsfulde. Gode til guide i forhold til, at jeg valgte ikke at få noget beroligende. Kompetence, samarbejde mellem fagpersonerne og overblik giver ro hos mig. God feedback fra lægen umiddelbart efter behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 36	Det var for tidligt at lade mig gå, mens jeg stadig var bedøvet. Jeg kunne ikke forstå eller huske, hvad der blev sagt eller resultatet, mens jeg stadig var halvt bedøvet. Men [mit] helhedsindtryk var positivt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 38	Det fungerede fint.	Uoplyst
✎ 42	Det var lidt svært at finde, men vi spurgte os bare frem. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 45	Det var meget professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 34	Mit indtryk af selve behandlingen har været helt i orden, og virkede bedre end den forrige jeg fik. Det er forløbet, jeg har beskrevet, der ikke var tilfredsstillende. Det er som om journalerne ikke bliver læst ordentlig. Ved den forrige undersøgelse, skrev lægen, (en anden læge, end denne gang) til min egen læge. Han troede, at jeg havde mavesår af gigt medicin. Min læge var meget utilfreds, idet hun fortalte mig, at hun netop, havde skrevet til ham, at jeg tidligere havde haft et anafylaktisk shock, netop af gigt medicin, og altså ikke kunne få mavesår af det. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke

Endoskopisk Afsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer





ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Fin modtagelse og fint for mig. Jeg kom [lidt] for tidligt, og i ventetiden kunne jeg tydeligt høre, hvad personalet talte om, som ikke vedkom mig. Jeg tror ikke, de var klar over, at jeg sad i venteværelset. Bl.a. [talte de] om, hvem der skulle gøre hvad den dag [samt nogle private sager]. Det generede mig ikke som sådan, og jeg kunne høre, at teamet havde det godt sammen, der var gejst og knald på, men alligevel er det er ikke hensigtsmæssigt at kunne overheøre denne snak. Og det var således rigtig flot, når det nu var sket, at personen, der hentede mig beklagede, hvad jeg havde lagt øre til. Så jeg tror sådan set, det er håndteret rigtig godt, og at der er taget hånd om det! Så ros for det!	I høj grad
4	Venligt og imødekommende personale.	I høj grad
10	Det var kun en meget kort ventetid.	I høj grad
16	Det kunne være dejligt at få at vide, hvor lang ventetid der er ved ankomst til afdelingen.	I høj grad
30	Meget sød og imødekommende sygeplejerske, der tog imod mig!	I høj grad
32	Jeg følte en helt igennem professionel behandling.	I høj grad
40	Flinkt og venligt personale.	I høj grad
43	De var alle venlige og smilende.	I høj grad
5	Godt arbejde.	I meget høj grad
7	Jeg har før været lidt uheldig, men lige netop sidste gang var 100 procent super. Det var rigtig rart for mig.	I meget høj grad
11	Min mand og jeg er meget tilfredse med besøg hos jer. Han får skiftet sonde. I er klar når, vi kommer, så han kan blive liggende på den samme bære, og vi kan køre hjem igen med den samme transport efter allerhøjst femten minutter.	I meget høj grad
12	Det var en rigtig god oplevelse, venligt og imødekommende personale, der også orienterede godt om forløbet.	I meget høj grad
14	Super oplevelse.	I meget høj grad
15	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet [].	I meget høj grad
20	Tidligere har jeg ventet i mere end to timer.	I meget høj grad
22	Meget imødekommende og serviceminded personale. Sygeplejerske konstant årvågen og bevidst om undersøgelsens alvor og meget dygtig til at berolige og støtte under den vanskelige undersøgelse, som indebærer en latent risiko for angst- og panikreaktioner. Lægen, meget kompetent og hurtig med efterfølgende samtale. Gennemførte undersøgelsen uden medicinering af nogen art, hvilket udelukkende kan tilskyndes personalets fortjeneste. Særlig godt tilfreds.	I meget høj grad
25	Kunne ikke have fået en bedre modtagelse. Det var perfekt!	I meget høj grad
26	Jeg var til kontrol, og jeg mødte både samme sygeplejerske og læger som sidste gang, hvilket var meget tilfredsstillende og behageligt.	I meget høj grad

	28	De fleste gange er jeg blevet kaldt ind til tiden, en enkelt gang har der været forsinkelse, og personalet har orienteret mig.	I meget høj grad
	29	Fin modtagelse.	I meget høj grad
	31	Tusind tak til læge og personale på Aarhus Universitetshospital, endoskopisk afdeling.	I meget høj grad
	33	Afdelingen ville kontakte mig, efter [flere] uger, for at høre, om behandlingen har haft nogen effekt. Jeg har nu, [adskillige uger efter], ikke hørt fra dem.	I meget høj grad
	41	Fin modtagelse.	I meget høj grad
	42	Nu har jeg fået lavet sådan en undersøgelse tre gange tidligere. To på andet sygehus og én på tredje sygehus. Det var forfærdeligt! Jeres var bare til UG. Søde sygeplejersker. En super professionel og dygtig læge, så jeg sender mine bedste anbefalinger.	I meget høj grad
	13	Undskyld ventetiden.	I nogen grad
	34	Jeg fik en fin modtagelse af sygeplejerskerne Men jeg ventede meget længe på briksen, før lægen kom. Jeg har forståelse for, [at] han kan være blevet forhindret. Men der var MEGET koldt, [og] det tæppe jeg fik på varmede ikke meget.	I nogen grad
	39	Megasøde og rolige sygeplejersker! Rigtig god modtagelse.	I nogen grad
	9	Jeg skulle møde [om formiddagen] og var der rettidigt. En sygeplejerske og en læge havde travlt med at behandle/undersøge en anden patient, så jeg nikkede blot og stillede mig diskret og kiggede ud af vinduet med ryggen til. Der gik en lille halv time, inden en anden sygeplejerske "modtog" mig og anviste en seng, som dog først skulle rengøres og have rent sengetøj. Dette blev udført af en portør. Jeg har været til [behandling] flere gange, så jeg var ikke overrasket over, at der ofte er ventetid. Alligevel savnede jeg et "goddag", og lige om et øjeblik kan vi modtage dig, som ventet til [behandling]. Min seng blev klar og jeg blev hentet til [behandling] [efter noget tid].	I ringe grad
	35	Jeg var glemt! Først da jeg næsten en time efter aftalt tid (havde med sundhedskort tjekket ind og var af maskinen budt velkommen) kom en sekretær, som så på os, som om vi burde være usynlige. Sekretæren går ind til den læge, som jeg skulle have samtale med. Der foregår en samtale med dør på klem, jeg var tydeligvis ikke ventet og ikke velkommen. Jeg får samtalen og meget kontant informeret om [resultatet]. To scenarier bliver forelagt, og det ene bliver betegnet meget risikofyldt, det andet kan måske ikke lade sig gøre [pga. tidligere behandling]. Da jeg til slut rejser mig for at sige farvel, ser han på mig og siger: "Når jeg ser dig, tror jeg ikke, du kan klare en operation". I får en samtale, når vi har de samlede svar.	Slet ikke
	2	Jeg ville godt vide, at jeg skulle skynde mig på toilet bagefter.	Uoplyst

Endoskopisk Afsnit

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg har to parallelt løbende forløb og ved ikke, hvilket der refereres til her. [Ved] første forløb var hverken jeg eller AU helt klar over, hvad undersøgelsen skulle rettes imod. Men AU fik sig hurtigt rettet ind og kørt den rette vej. Det andet forløb, som det første forløb opdagede, er kørt perfekt helt fra starten.	I høj grad
18	Jeg blev taget godt imod. Ingen ventetid. Blev godt informeret og beroliget af den læge, der skulle undersøge mig. Noget der kunne være lidt bedre, ville være, hvis man skal møde flere gange med samme problem, sygdom. Da ville det være hensigtsmæssigt og betryggende at det ville være den samme læge, man møder igen. Desuden manglede jeg bedre info efter undersøgelsen af den læge, der lavede undersøgelsen. Man får en skriftlig beskrivelse. Jeg havde et par spørgsmål efter undersøgelsen, som jeg ikke kunne få svar på.	I høj grad
19	Bad om afskrift af journalen over, hvad der var foretaget []. Har endnu ikke modtaget. Der er gået ca. halvanden måned.	I høj grad
30	Jeg følte mig ikke forberedt på, hvor længe jeg kunne forvente at have ondt efterfølgende, og hvornår jeg burde henvende mig til egen læge eller afdelingen.	I høj grad
3	Jeg var nok lidt omtåget, da jeg vågnede op, og de har muligvis forklaret mig noget om medicinen, men jeg husker ikke omtale af bivirkninger.	I meget høj grad
5	Informationerne forud for undersøgelsen indikerede, at jeg skulle i narkose. Det tog tre minutter uden medicin at få en gastroskopi. Jeg spildte en fridag. Det kunne godt have været forberedt bedre fra afdelingens side.	I meget høj grad
15	Det er ok det hele.	I meget høj grad
23	Pårørende vil være velkomne under samtale efter behandling, da jeg er noget omtåget efter behandlingen.	I meget høj grad
26	Jeg har fået meget god information og interesse i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
29	Er i udredning. Afventer svar på biopsi.	I meget høj grad
33	Jeg mangler en forespørgsel fra afdelingen om, hvilken effekt behandlingen har haft på mit problem.	I meget høj grad
34	Jeg havde været til test på anden afdeling tre gange for at se, om jeg kunne tåle den medicin, jeg skulle have, sidst jeg skulle i behandling. Det var flere slags test i en uge, der desværre ikke hjalp på det i maven. Den sidste gang jeg var til undersøgelsen, fik jeg et brev om, at jeg igen skulle tage tre slags piller i [et par] uger. Af det jeg fik denne gang, har jeg kun været testet for de to slags med det resultat, at jeg efter to dage [fik komplikationer]. Jeg henvendte mig til min egen læge, der i samråd med anden afdeling mente, at jeg skulle forsætte med pillerne. []. Jeg skulle sammen med pillerne bare tage [anden medicin] hver dag. Jeg nu haft [adskillige] dage med [komplikationer]. Jeg har været ret dårlig, og har kun kunne passe mit arbejde på [nedsat] tid. []. Jeg var igen ved lægen, der henviste mig til anden afdeling på Marselisborg Hospital. Der har jeg fået at vide, at jeg skulle tage [mere medicin] og smøre mig med creme. Jeg [er plaget af min tilstand]. Det har ikke været særlig rart, og er det heller ikke endnu. De tog [forskellige] prøver, der er sendt til undersøgelse. Jeg skal til speciallæge igen i [efteråret]. Om ca. to uger skal jeg have en prøve ved lægen, jeg kan så håbe på, at det trods alt har hjulpet. Måske lægerne skal være bedre til at læse journalen igennem, før de skriver piller ud.	I meget høj grad

 42	Den var helt i top.	I meget høj grad
 39	De var vildt søde på afdelingen, men fik ikke svar eller forklaring på noget, før jeg af omveje kom frem til lægens mailadresse! Så fik jeg fantastisk vejledning og hjælp til at forstå sygdomsforløbet! Men det skete ikke automatisk, desværre!	I nogen grad
 35	Da diverse undersøgelser var slut, får jeg tid til samtale [et par uger senere]. Først ved kommentar om kræftpakkeforløb bliver tiden [rykket frem].	I ringe grad
 9	Jeg har gennemgået [en specifik behandling] mange gange. Og det medsendte materiale på skrift ved indkaldelsen er fuldt tilstrækkeligt for mig. DERFOR HAR JEG IKKE MANGLET INFORMATION I FORBINDELSE MED UNDERSØGELSEN.	Ikke relevant for mig

Endoskopisk Afsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Endoskopisk Afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Fik lagt en intravenøs ting i hånden, men det viste sig slet ikke at være nødvendigt, da lægen vurderede efter samtale med mig, at det slet ikke var nødvendigt at foretage undersøgelsen/indgrebet.	Ja
21	Der opstod en lille blødning i forbindelse med indgrebet, og blødningen blev standset, fik jeg at vide. Men fik det dårligt natten efter, kastede op og kastede til sidst blod op, blev svimmel af at stå oprejst. Blev indlagt [] til observation og havde det først døgn stor svimmelhed ved at stå oprejst og havde meget sort afføring.	Ja
35	At jeg er tilsagt en tid. Lægen afslutter sit ambulatorium uden at sikre, at der ikke sidder uafsluttede patienter i venteværelser. Virker irriteret.	Ja
44	Min hustru var med til undersøgelsen, som jeg har fået foretaget fire gange [på andet sygehus], og den sidste gang i Århus. Jeg var [blevet] alt for meget bedøvet og var ikke til at få vågen igen, hele dagen var træls. Jeg har en lav hvilepuls. [På det andet sygehus] stod jeg op fra undersøgelsen og var klar i hovedet.	Ja
15	Det var OK.	Uoplyst

