

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ambulatorium  
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](mailto: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	161
Besvarelser fra patienter:	121
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/](http://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

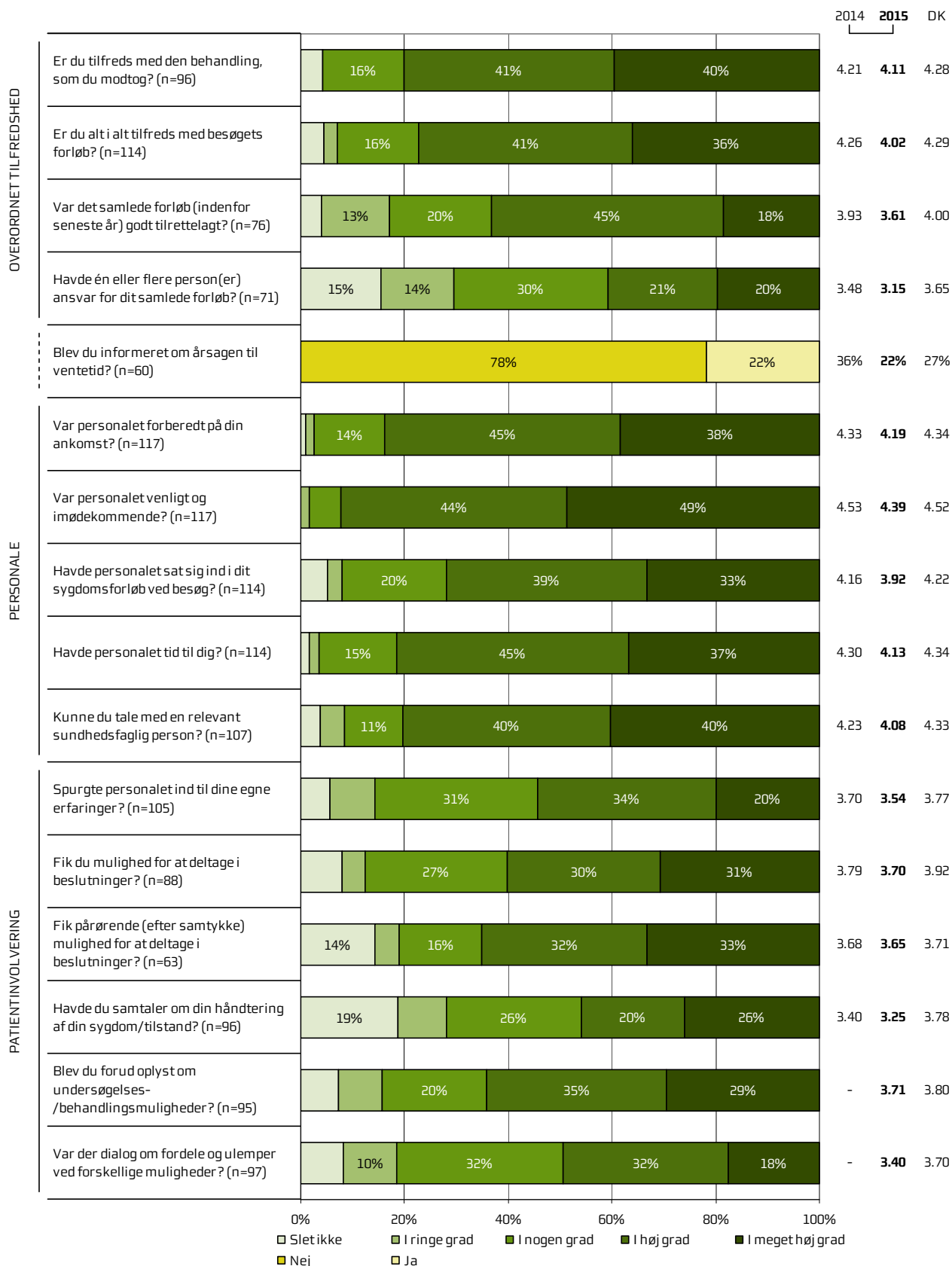
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

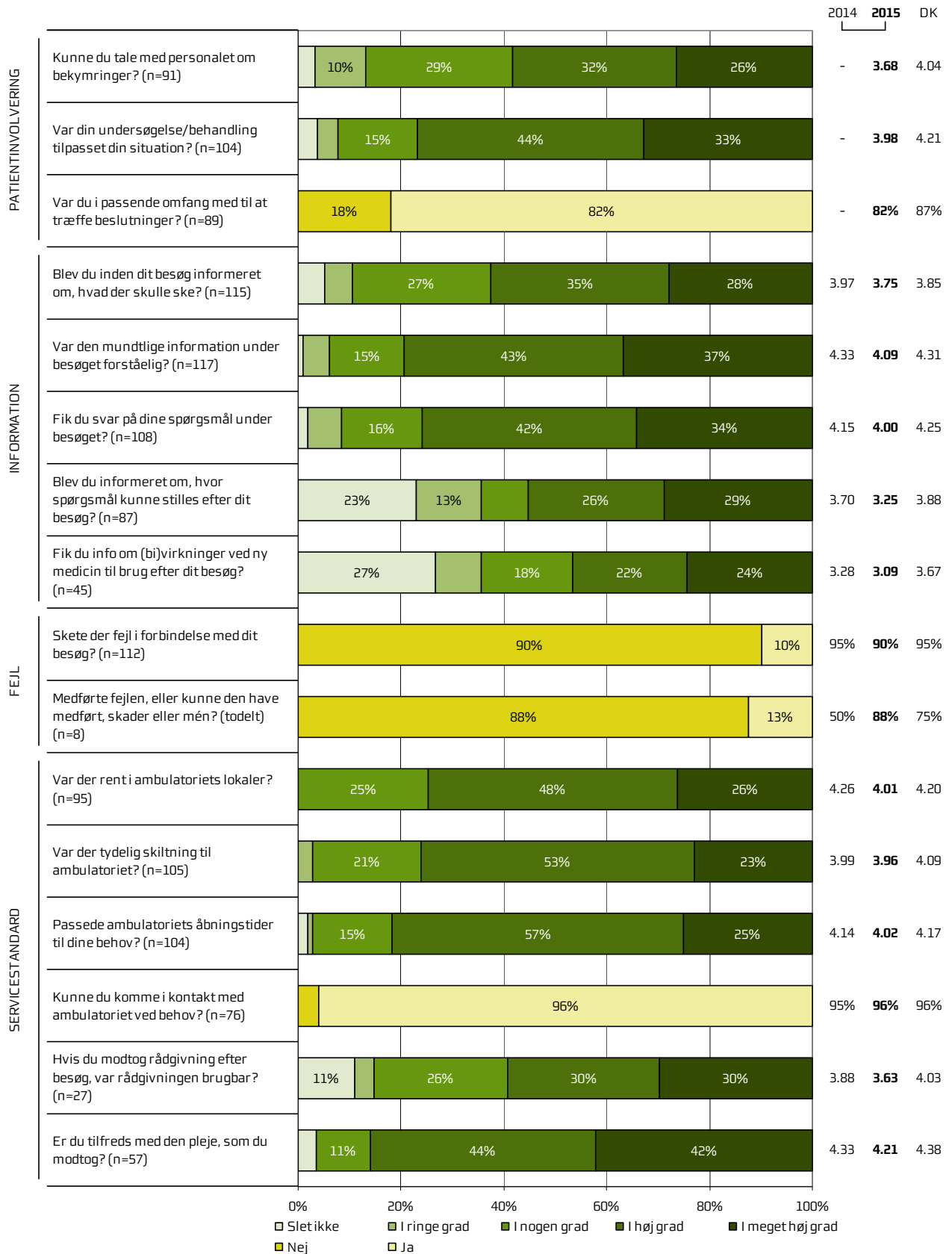
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

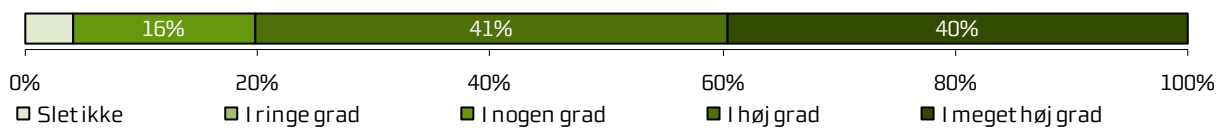
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

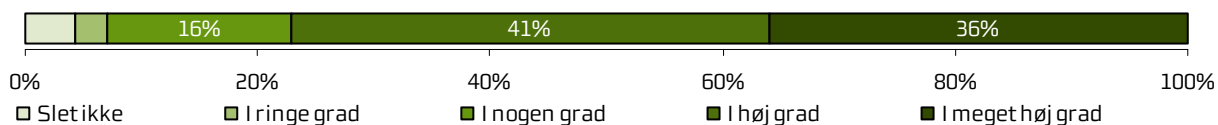
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

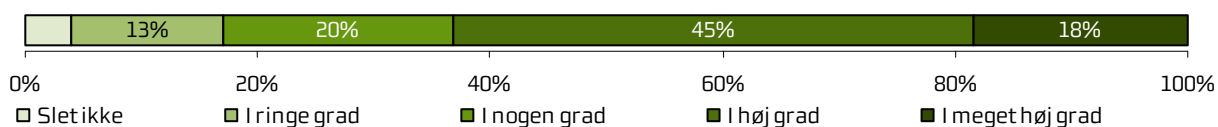
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=96)



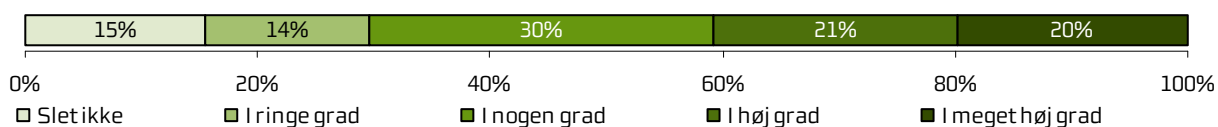
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=114)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=76)



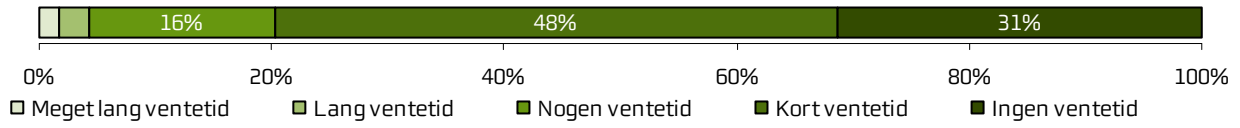
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=71)



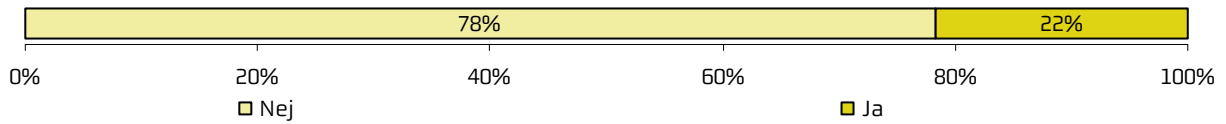
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,11		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,02		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,61		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,15		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=118)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)

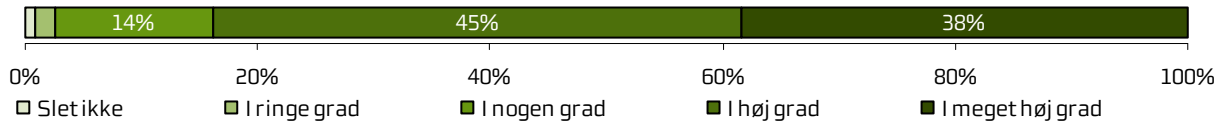




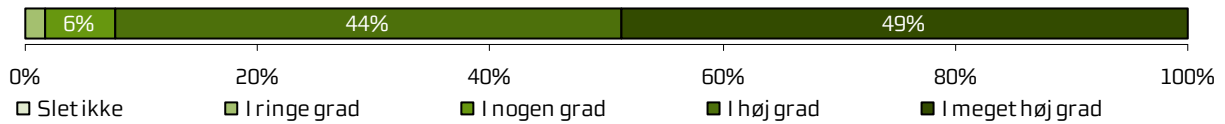
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,05		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		22 %	27 %	

## Personale

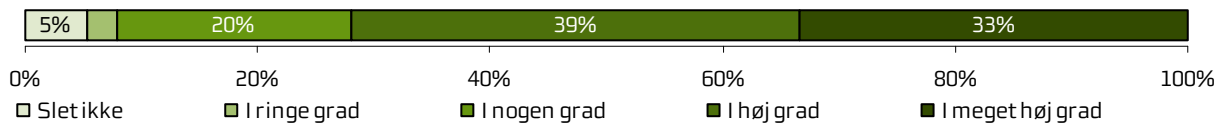
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=117)



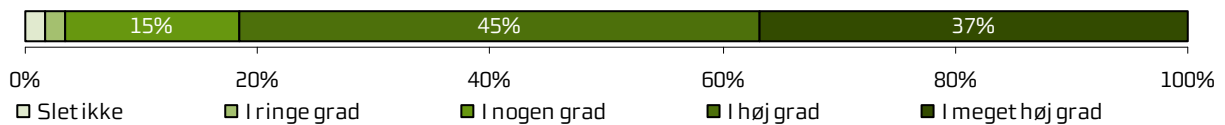
Var personalet venligt og imødekommende? (n=117)



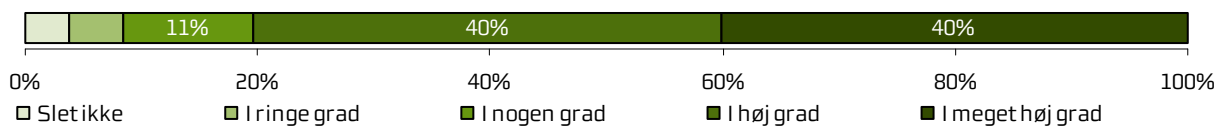
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=114)



Havde personalet tid til dig? (n=114)



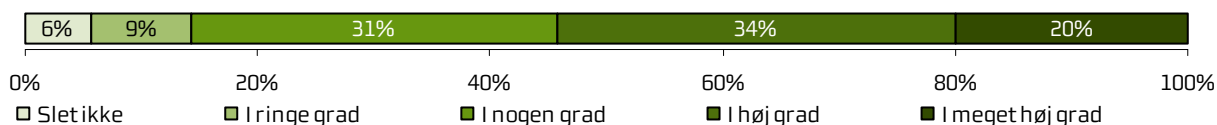
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=107)



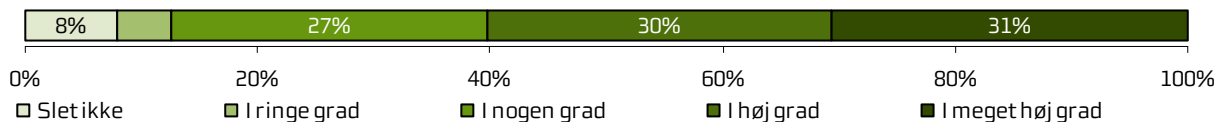
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,19		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,39		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,92		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,13		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,08		4,33	

## Patientinvolvering

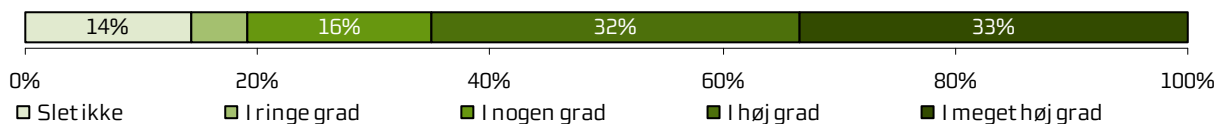
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=105)



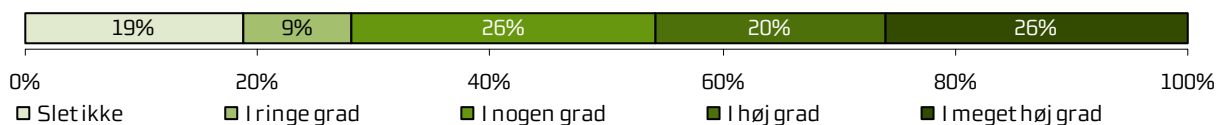
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=88)



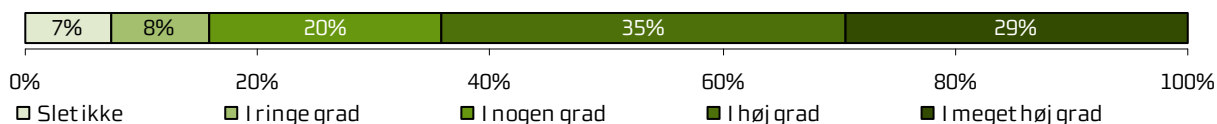
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=96)



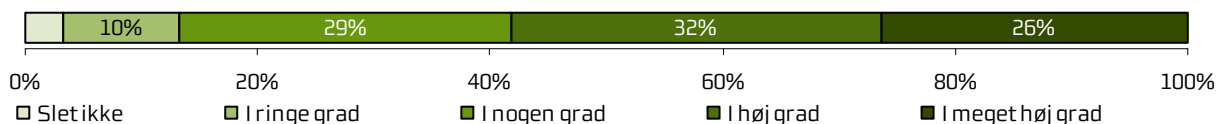
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=95)


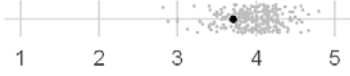






Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=97)



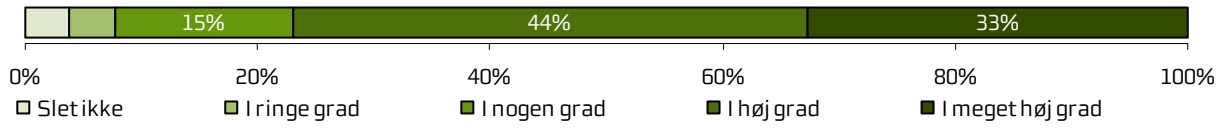
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=91)



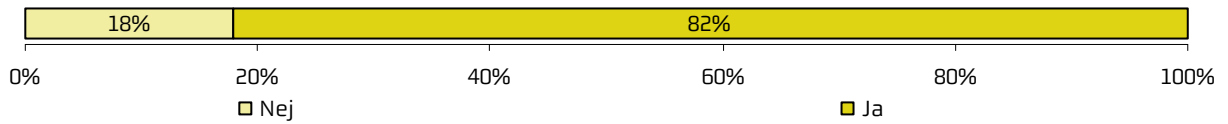
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,54		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,65		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,25		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,71		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,68		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=104)



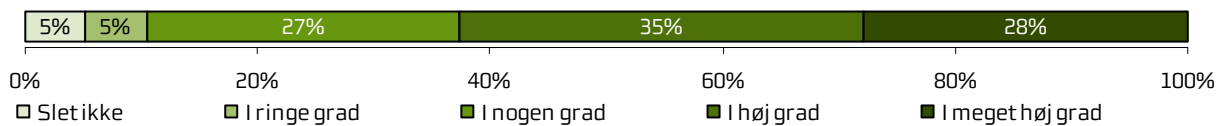
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=89)



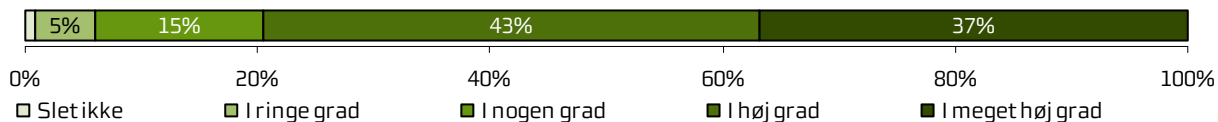
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,98		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

## Information

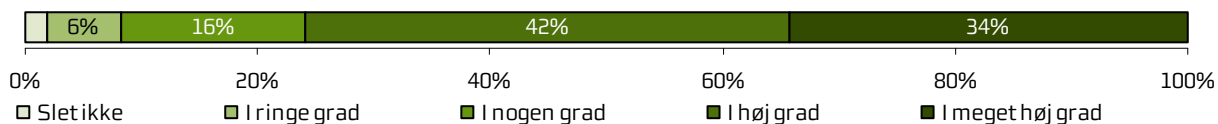
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=115)



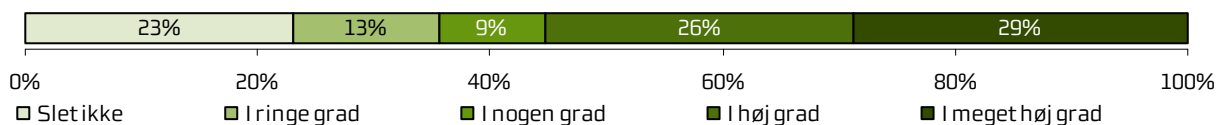
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=117)



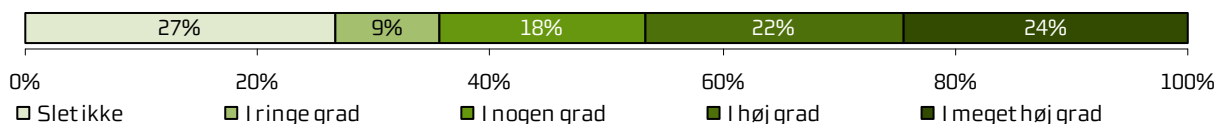
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=108)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=87)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=45)

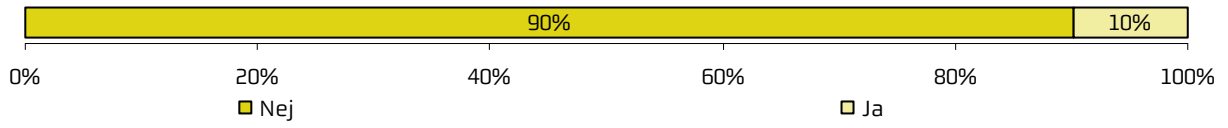




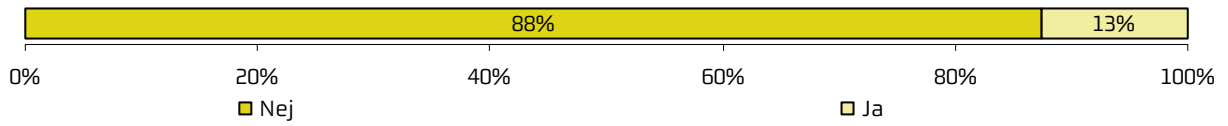
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,75		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,09		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,25		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,09		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=112)



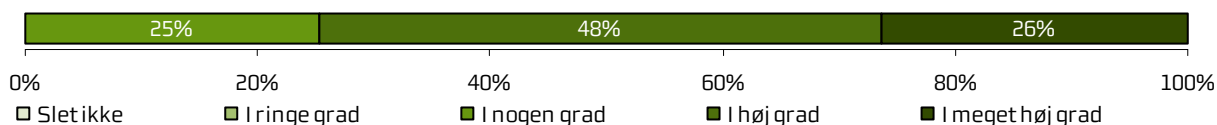
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



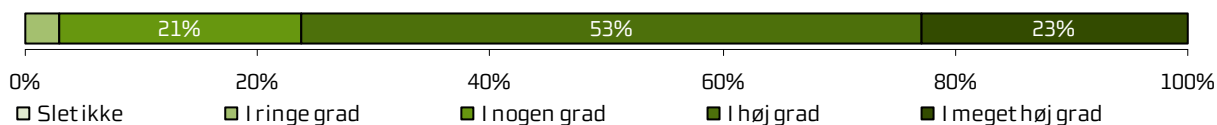
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		90 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		88 %	75 %	

## Servicestandard

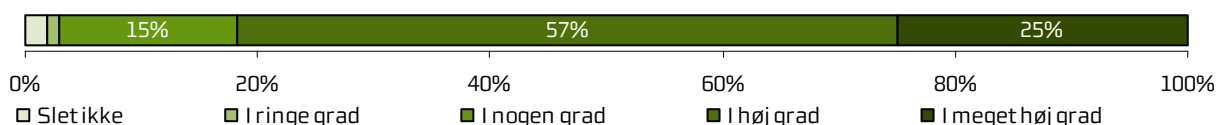
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=95)



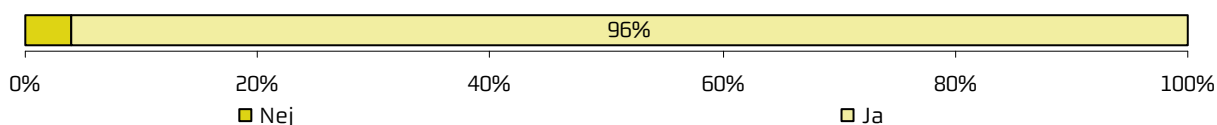
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=105)



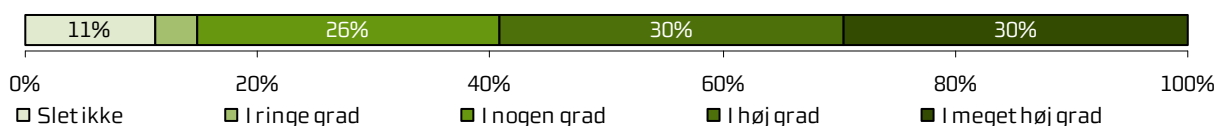
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=104)



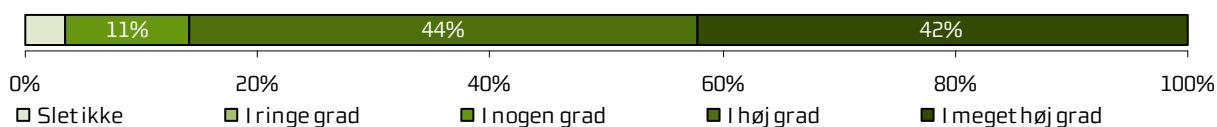
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=76)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=27)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=57)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,01		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,96		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,02		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,63		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,21		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 [].

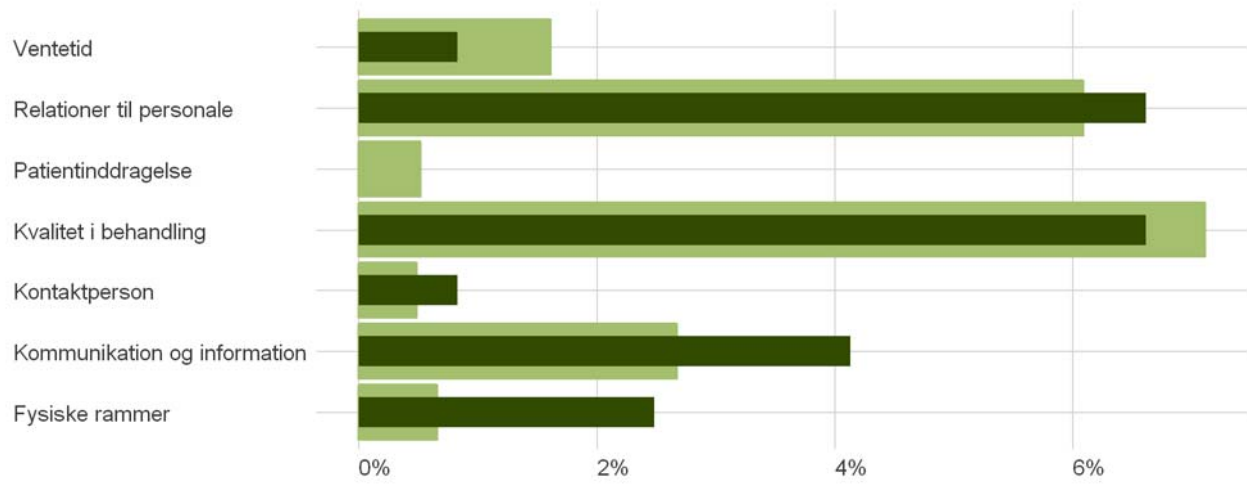
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Ambulatorium

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








ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse, operation og de dage, [hvor] jeg var på sygehuset efter operationen. En god oplevelse, selvom man er meget syg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Venligt personale, god tid, svarer på spørgsmål. Man føler sig godt informeret og tryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Venteområdet og muligheden for drikke, frugt og adspredelse (fjernsyn) var ikke, som vi er vant til på et andet sygehus. [Fysiske rammer]	I høj grad
23	Var jeg blevet spurgt om mit besøg i [efteråret], var mine svar blevet meget mere negative, da det var en anden læge!	I høj grad
38	Jeg synes, at det er rart, at ambulatoriet vil give telefonisk svar på undersøgelser, da jeg bor langt fra hospitalet. Jeg kunne godt tænke mig, at der var aftalt en fast tid for telefonsvar, så jeg vidste, hvornår jeg kan forvente et svar og komme videre i behandlingen. [Kommunikation og information]	I høj grad
44	Jeg synes, de er meget dygtige og har været mig til stor hjælp, jeg fik endda brev fra NN, da jeg havde været hjemme fra hospitalet et par måneder. Blot kunne jeg have haft brug for lidt information om optræning, da jeg var meget afkræftet efter operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
33	Sygeplejersken var helt fantastisk. Hun gav sig god tid til at forklare, hvad der skulle ske. Virkelig en dejlig person, som jeg har følt mig helt tryk ved. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Alt var fint. Samme dag, samtale med læge NN og tid til operation 14 dage efter.	I meget høj grad
13	Miljøet på ambulatoriet er gammelt og slidt. Der savnes et rum til mundtlig orientering om forløb. [Fysiske rammer]	I nogen grad
31	Jeg kunne ønske mig en noget bedre information i forhold til selve sygdommen, og hvordan jeg skulle takle mine symptomer indtil operationen. Desuden gik der alt for lang tid inden jeg fik en dato for operationen. Datoen fik jeg med kort varsel, [da] jeg kontaktede afdelingen efter [flere] ugers venten. Det gav så nogle planlægningsproblemer for mig. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
16	Ville gerne have haft samtaler med samme læge i stedet for tre forskellige. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
26	Der har ikke været nogen, som har haft det samlede overblik over sygdommen/forløbet. Det havde været ønskeligt med en gennemgående kontaktlæge. [Kontaktperson]	I ringe grad
36	Var til ultralydsscanning, hvor lægen var [svær at forstå]. Fik efterfølgende svar på scanningen via kontakt med egen læge. Efterfølgende undersøgelser med henblik på operation blev noget rodet, da jeg måtte lave en dato om og dermed fik en ny, hvor jeg ikke fik en ny skriftlig indkaldelse. Dette resulterede i, at jeg mødte op til en undersøgelse, hvor sekretæren ikke havde fået rettet det nye mødetidspunkt. Jeg møder så op anden gang og kommer til et ambulatorium,	I ringe grad

	<p>hvor sekretæren er gået hjem. Jeg må derfor selv henvende mig i administrationen, hvor en meget professionel medarbejder hjalp mig på vej, og fik fat på den læge, jeg skulle tale med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	
✎ 14	Jeg er ikke udredt endnu.	Ikke relevant for mig
✎ 17	Afdelingen burde have fulgt mig i det årelange forløb i stedet for at kaste mig rundt til alle mulige afdelinger. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 3	Jeg synes, det var for dårligt, at lægen forlod os på kontoret i 20 minutter for at tale med en anden læge. Var for øvrigt ikke særlig venlig. Jeg havde [en pårørende med], og vi var skuffede over lægen. Han sagde ikke én gang pænt goddag til os, men det bruger man måske ikke mere. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 4	Som tidligere skrevet så var sygeplejersken rigtig venlig, og det var med til at gøre undersøgelsen mindre utryk. Lægen var venlig samt professionel. Det er forhold, jeg føler er meget vigtige, når det gælder patient og sygepersonale! Så bliv endelig ved med det :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Den konsulterende læge må forventes at have sat sig ind i patientjournalen, selvom jeg var henvist fra anden afdeling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	Jeg var ikke til behandling, men til en samtale om hvad der kan gøres mod mine mavesmerter. Det er mit indtryk, at alle de specialister, jeg har været henvist til, mener, jeg ikke fejler noget inden for netop deres speciale. Altså ud af vagten igen og prøv at finde en anden. Men det kan jo godt være rigtigt nok, og den læge, jeg talte med, var egentlig meget flink og forstående. Så mit indtryk af ambulatoriet er ok.	Uoplyst
✎ 25	Efter undersøgelsen er man pga. forudgående faste lidt svag. Vand er fint, men en lille sandwich eller et stykke frugt ville være godt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 29	En sygeplejerske [] var gentagne gange direkte uforskammet i sin opførsel. Bl.a. kom hun ind på sengestuen og forlangte at se min håndtaske, fordi hun påstod, at jeg havde egen medicin med hjemmefra. Det havde jeg selvfølgelig ikke, da jeg ikke vidste, at jeg skulle indlægges! Ligeledes tog hun min frakke ud af skabet og undersøgte mine lommer. Hun insisterede også på at ville give mig en anden medicin end den, jeg er vant til at bruge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 35	Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 37	Jeg har store roser til hele personalet, som behandlede mig rigtig godt og sørgede for, at mit ophold og sygdomsforløb blev positivt og lettere at komme igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 41	Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Modtagelsen var god, og sygeplejersken var meget venlig, og var med til at fjerne det meste af min nervøsitet. Lægen var ligeledes venlig og professionel.	I høj grad
5	Fik at vide, at jeg skulle komme en time før mødet for at få taget blodprøve. Jeg talte med en koordinator, og hun fortalte, at der kom en og forklarede, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Intet skete. Jeg kom til samtale med læge og andet personale. Samtalen og lægen var meget fyldstgørende, og der blev svaret på alle spørgsmål, som vi havde. En positiv oplevelse, også selvom man er meget syg. Blodprøverne blev taget senere samme dag.	I høj grad
6	Synes generelt man bliver godt modtaget på Gastrologisk Ambulatorium. Personalet møder en med venlighed og smil.	I høj grad
13	Modtagelsen var ok.	I høj grad
22	Ventetiden var ganske normal og ikke generende.	I høj grad
31	Det er, hvad man må forvente. Helt ok.	I høj grad
34	Når man ikke skal melde sig eller scanne sit sygesikringsbevis, kan man i ventetiden få tanken, om personalet overhovedet ved, at man er ankommet.	I høj grad
35	Jeg blev bedt om at møde op [om morgenen], selvom jeg blev taget til operation [til middag]. Jeg forstår, at operationslisten bliver forberedt dagen for. Hvorfor kunne jeg ikke have fået besked om at møde op senere?	I høj grad
40	Jeg er fuldt tilfreds.	I høj grad
1	Alt var helt fint.	I meget høj grad
9	For mange skiftende læger. Følte, at jeg hele tiden skulle forholde mig til flere læger. En fast læge, der tager ansvar.	I meget høj grad
11	Der er skiltning med, at der kan forekomme ventetid.	I meget høj grad
14	Det hele var tip top. Alle gav sig god tid. Jeg var der en time.	I meget høj grad
24	Jeg fik en meget venlig modtagelse og fik svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
28	Vi (min familie og jeg) var særdeles tilfredse med, at vi kom til samtale til det fastsatte tidspunkt, at samtalen var så planlagt, at læge NN anvendte en så direkte og "kontant" facon i orienteringen om, hvad der skulle ske i det videre forløb.	I meget høj grad
29	Alt OK.	I meget høj grad
33	Jeg følte mig i rigtig gode hænder hele vejen igennem.	I meget høj grad
42	Alt var i fineste orden. Kan kun give roser.	I meget høj grad
43	Jeg har altid fået en god behandling i ambulatoriet.	I meget høj grad

- |  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  44 | Vi talte om, da det var en ny læge, vi var inde hos, at han havde læst mine papirer igennem. Højeste ros.  | I meget høj grad      |
|  21 | Den scanner jeg skulle bruge ved indtjekning duede ikke, og det tog lidt tid inden, der dukkede en person op i receptionen.  | I nogen grad          |
|  30 | Jeg synes, det er træls altid at blive mødt af nye læger, der ikke har sat sig ind i min situation.  | I nogen grad          |
|  36 | Der var ingen sekretærbemanding, hvorfor jeg selv måtte melde min ankomst i administrationen.  | I nogen grad          |
|  41 | Skærmen, hvor jeg skulle melde mig, var i stykker så der gik nogen tid med at få den op at stå. Jeg mener, at sådan noget skal være i orden. Det er svært nok at finde rundt i forvejen.   | I nogen grad          |
|  12 | Man skal have støtte fra et familiemedlem, [jeg] var alene.  | I ringe grad          |
|  17 | Sad overfor en læge, som ikke var forberedt på noget som helst. Det til trods for at jeg nu har været af sted over 40 gange med mavesmerter, og hun lovede at snakke med en specialist hurtigt men glemte at sige, hun [havde fri ugen efter]. | Ikke relevant for mig |

## Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg føler egentlig ikke, der var noget, jeg manglede. Det eneste, jeg dog vil påpege, var, at den medicin, jeg fik inden selve undersøgelsen, gjorde, at de informationer, jeg fik efter selve undersøgelsen, stod temmelig uklare for mig. Men jeg har forståelse for, at tiden er knap, og at jeg så fik informationerne kort efter opvågningen.	I høj grad
6	Jeg manglede besked om, at undersøgelsen ikke var fuldført/brugbar. Dette fandt jeg først ud af ved efterfølgende samtale et par uger efter. Jeg spurgte, men fik ikke svar på, hvorfor undersøgelsen ikke havde brugbare resultater. Er nu henvist til alternativ undersøgelse, men føler utryghed ved dette.	I høj grad
18	Jeg er en handicappet mand [], som sidder i kørestol []. Jeg har sten på min galdeblære og fik at vide, at det kan opereres, men det koster, og der er stor risiko for, at det kan gå galt, og så skal jeg skæres i hele maven, som ville betyde, at jeg får infektion og andre problemer, når jeg sidder i kørestol. Så jeg er bange, og ved ikke hvad jeg skal gøre.	I høj grad
26	Det var ikke tilfredsstillende, at lægen ikke kendte noget som helst til sygdomsforløbet, idet en kollega havde bedt ham om at videregive prøvesvar. Lægen gjorde, hvad han kunne.	I høj grad
31	Jeg blev ikke informeret om problemerne/tilbudt hjælp i forbindelse med min sygdom, dog fik jeg at vide, jeg kunne ringe til en sekretær ved behov. Det ville have været dejligt, hvis jeg havde fået en snak om, hvordan ventetiden til operationen kunne klæres på bedst mulig måde for mig!!!! Ligeledes følte jeg ikke, at min nervøsitet for den forestående operation blev taget alvorligt/forstået.	I høj grad
38	Jeg fik ikke at vide, hvordan jeg skulle forholde mig i ventetiden fra undersøgelsen til, der foreligger et svar på CT-scanningen og om, der er særlige ting man skal være opmærksom på.	I høj grad
5	Informationen var meget fin, kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
14	JEG VILLE GODT HAVE HAFT AT VIDE, HVORNÅR MIN SAMTALE MED [LÆGE NN] SKULLE FINDE STED. Jeg klamrede mig til min telefon en hel uge efter røntgenundersøgelsen, indtil jeg selv fandt på at ringe til sekretæren. Hun fortalte mig, [hvornår] telefonkonsultationen ville finde sted. Det havde været rart at vide på forhånd. Det stod trods alt i journalen. Men jeg glæder mig.	I meget høj grad
33	Jeg fik al den information, jeg skulle bruge.	I meget høj grad
39	Jeg synes, min første information var ok, men jeg synes bestemt, jeg burde være blevet scannet efter operationen, inden jeg blev sendt hjem. Specielt også fordi jeg havde sagt, jeg havde ondt inden, jeg blev sendt hjem. Det er ikke sjovt at skulle indlægges igen, og bare ligge med store smerter en weekend over, fordi det nu er weekend.	I meget høj grad
41	Det var noget af det værste, jeg har været med til []. Ved ikke helt, om der ikke kunne gives noget beroligende, men det fik jeg ikke. Har været derinde og få foretaget en ny kikkertundersøgelse af hals og mave her [i efteråret]. Der opfattede jeg slet ikke, hvad der skete, før det var overstået, så det var en god oplevelse.	I nogen grad
7	Lægen virkede venlig men uforberedt.	I ringe grad
27	Følte at lægen helst ville have mig ud af døren så hurtig som muligt og bare have mit forløb afsluttet. Han forsøgte nærmest at skræmme mig fra en operation, med forskellige skrækhistorier.	I ringe grad

## Ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Regnede med at få information om operationsforløb, men der blev jeg kun gjort til grin. KØRTE 400 KM FOR OTTE MINNUTTERS SAMTALE. INGEN OPERATION. RENT TIL GRIN.	Ja
6	Om man kan kalde det "fejl" ved jeg ikke, men blev i hvert fald ikke informeret om at undersøgelsen var ubrugbar.	Ja
7	Det viste sig senere, at [] skanningen viste en stor galdesten, men blev informeret om, at der ikke var noget at se.	Ja
10	Der blev henvist til forkert afdeling. Derfor er der blevet lang ventetid indtil ny tid på anden afdeling.	Ja
15	Fejlen var, at jeg mødte op til svar, men der var givet svar på min mobil om, at mødet var udsat, men min mobil var ude af drift. Derfor sad jeg og ventede en time, inden jeg fik svar.	Ja
17	Hun kunne godt have oplyst, at hun holdte fri en hel uge. Jeg får intet at spise.	Ja
19	Datoer blev forvekslet.	Ja
20	Ingen grund til samtalen. Ny scanning. Blev ikke inddraget.	Ja
27	At lægen var meget lidt interesseret i at stille en diagnose og bare ville have afsluttet forløbet.	Ja
32	I forbindelse med min []operation blev der skåret et hul i [anden kropsdel].	Ja
36	Kørte forgæves til første undersøgelse, da jeg pr. telefon havde fået en ny tid og denne ikke var blevet registreret af sekretæren.	Ja
41	Det er jo svært at sige, da jeg ikke vidste noget om det før bagefter, hvor slemt det var.	Uoplyst

