

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme  
Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme Silkeborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **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	89
Besvarelser fra patienter:	64
afsnittets svarprocent:	72%

**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: Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme, Kirurgisk Skopiafsnit, Mave og infektionsklinikken SDU

**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.

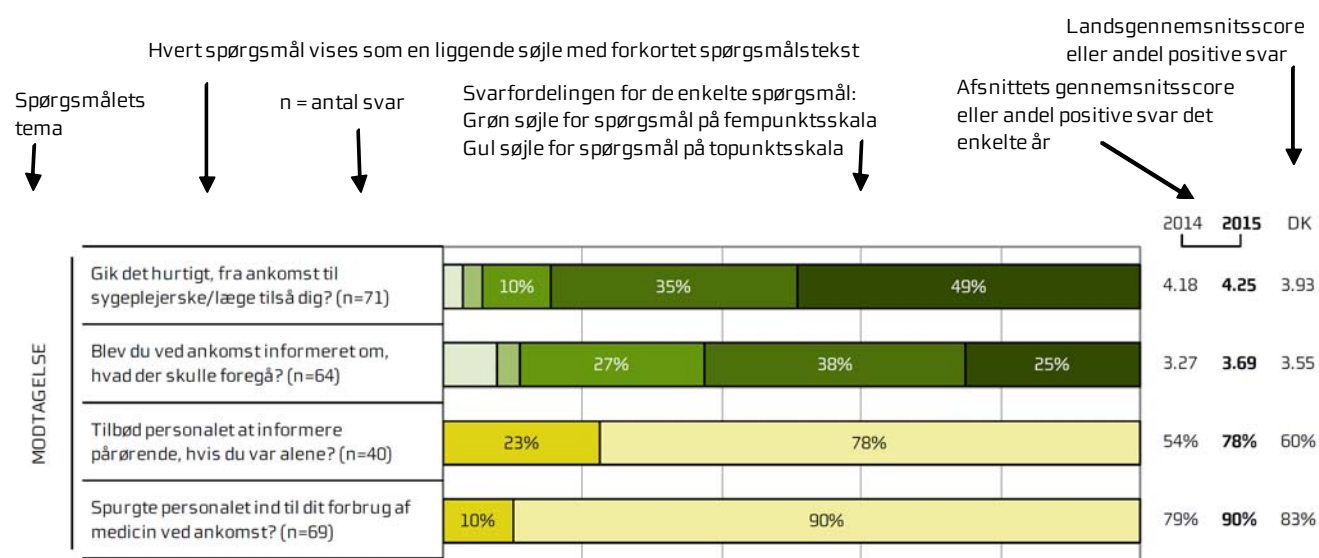
### Skala og gennemsnitsscore

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**

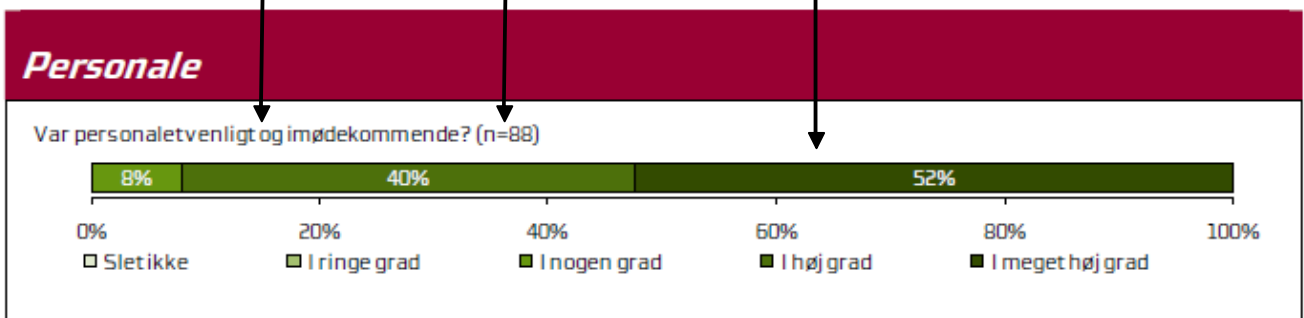
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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.

	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	

	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

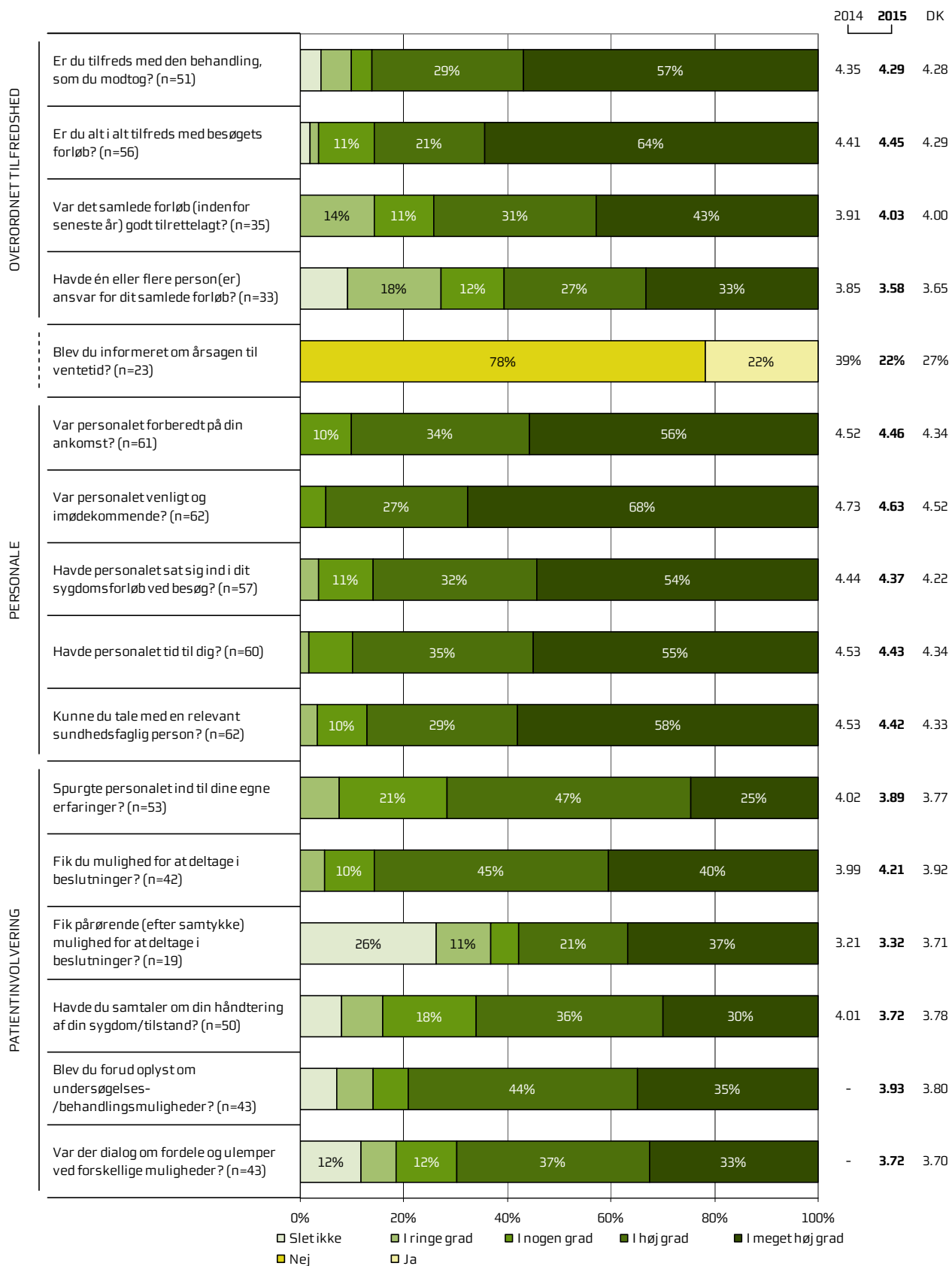
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

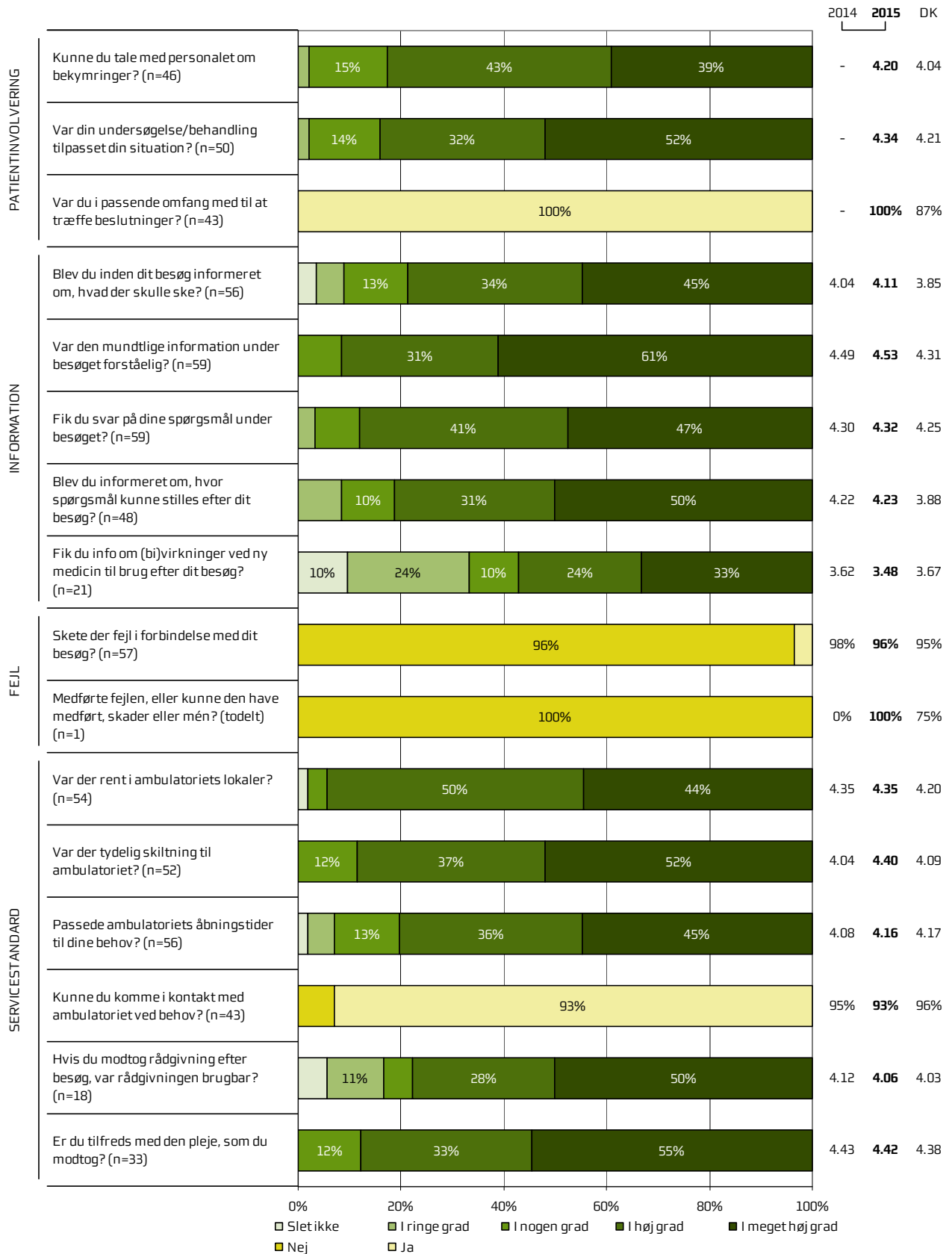
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

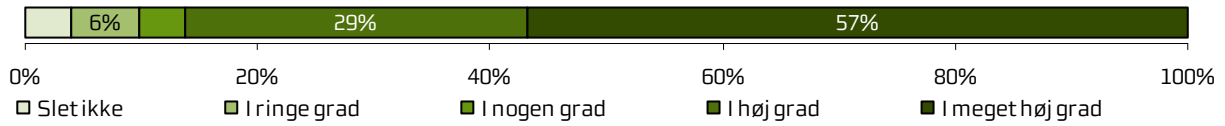
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

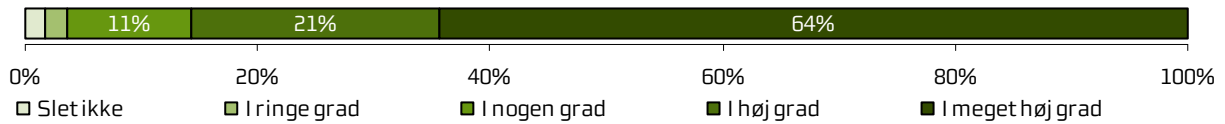
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

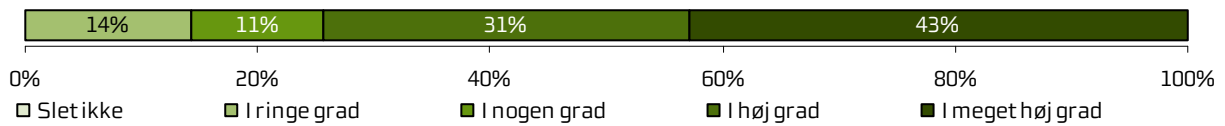
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=51)



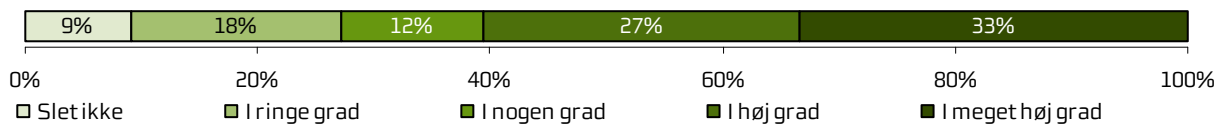
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=56)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=35)



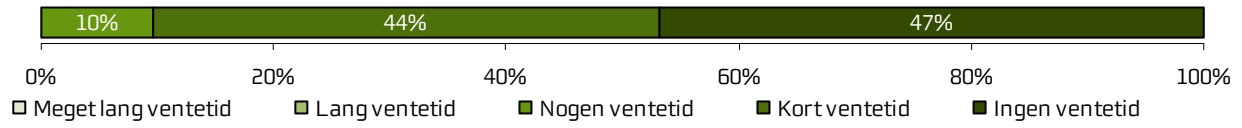
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=33)



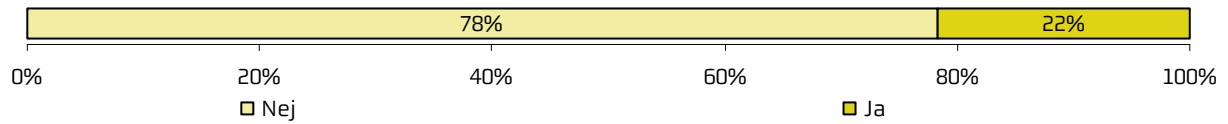
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,45		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,03		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,58		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=62)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=23)

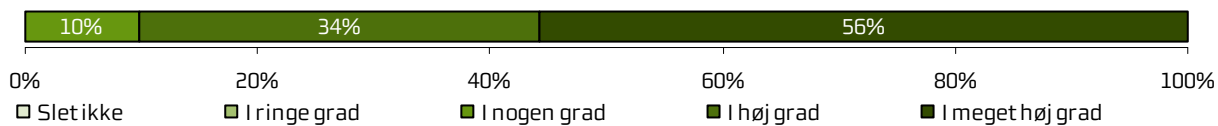




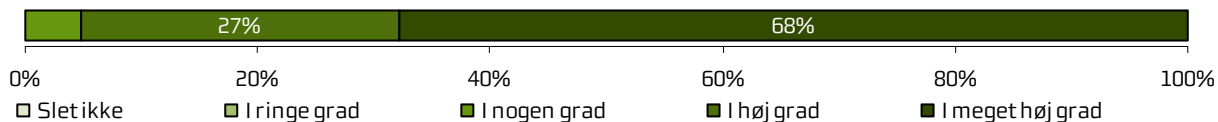
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,37		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		22 %	27 %	

## Personale

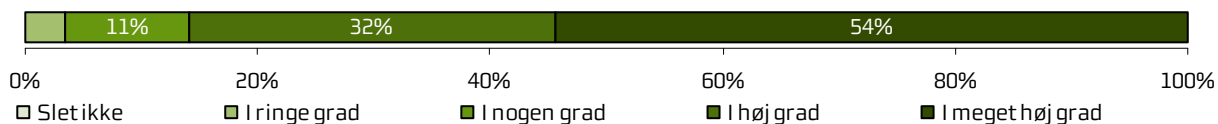
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=61)



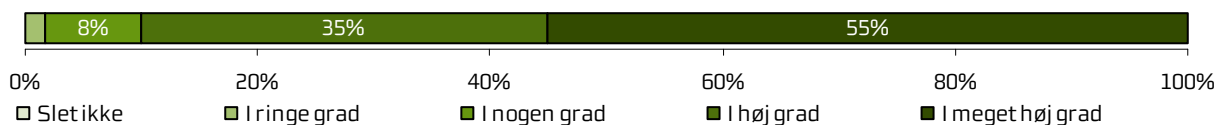
Var personalet venligt og imødekommende? (n=62)



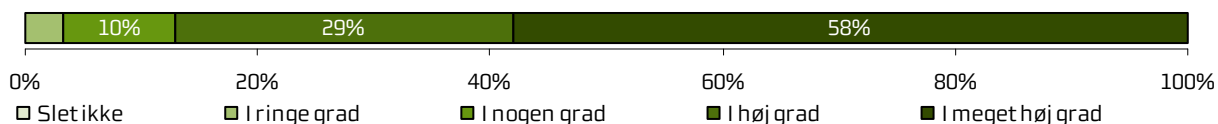
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=57)



Havde personalet tid til dig? (n=60)



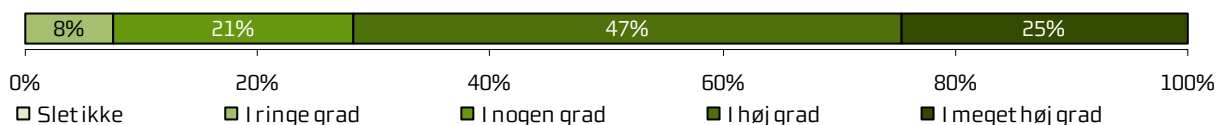
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=62)



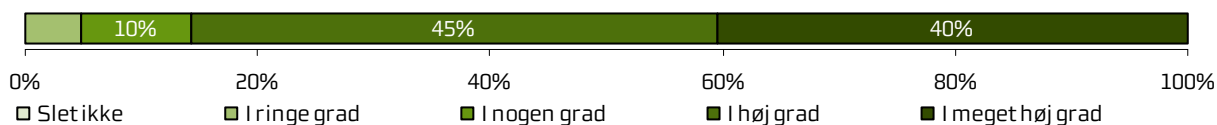
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,46		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,43		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,42		4,33	

## Patientinvolvering

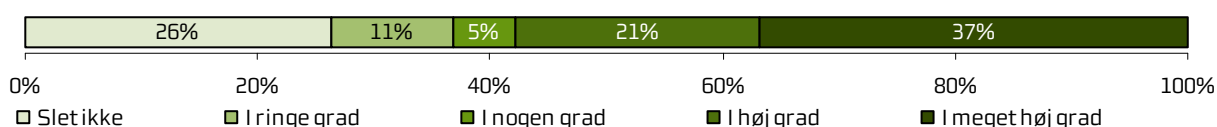
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=53)



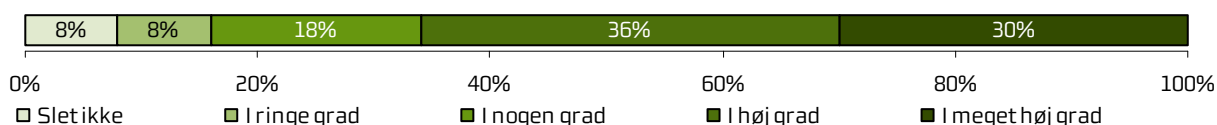
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



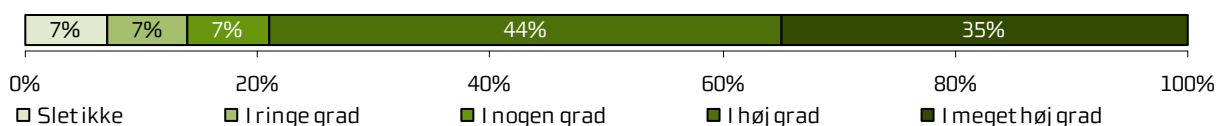
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



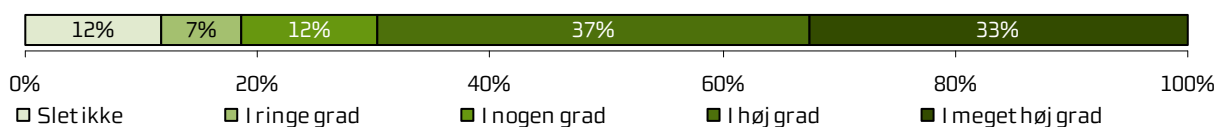
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=50)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=43)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=43)



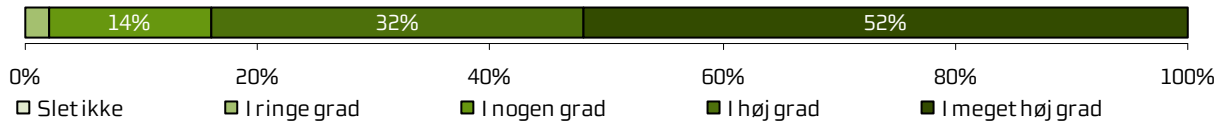
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=46)



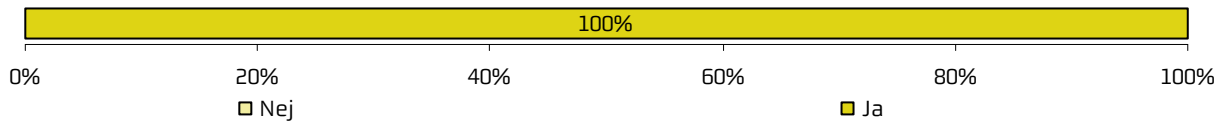
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,89		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,21		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,32		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,72		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,93		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,2		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=50)



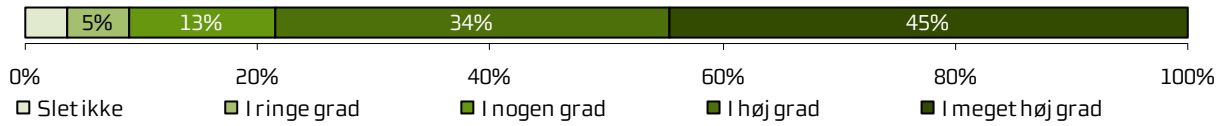
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=43)



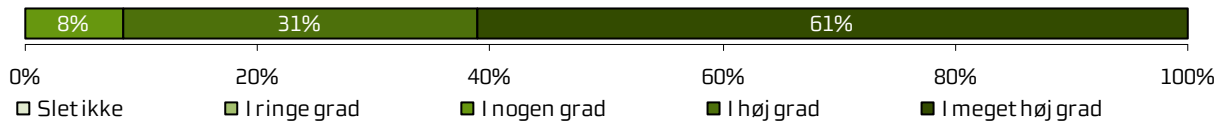
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,34		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		100 %	87 %	

## Information

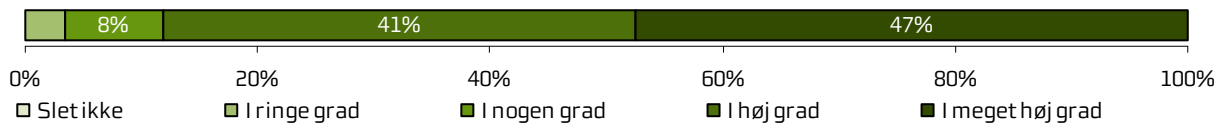
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=56)



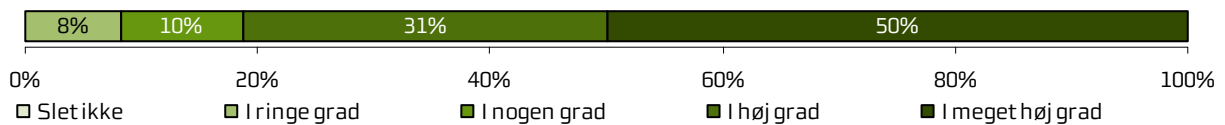
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=59)



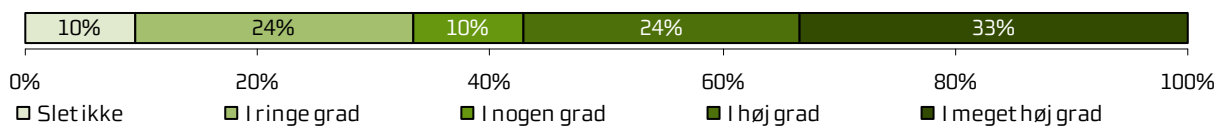
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=59)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=48)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=21)

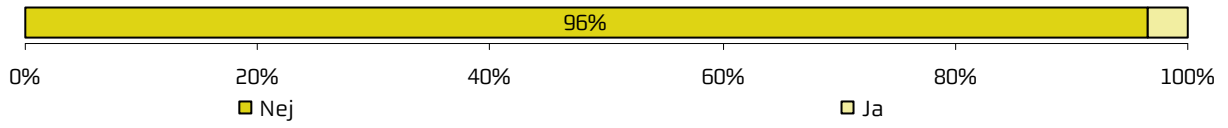




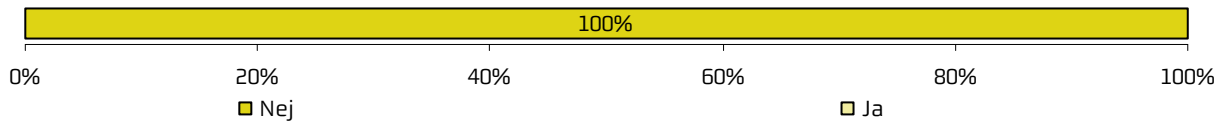
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,11		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,53		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,32		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,23		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,48		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=57)



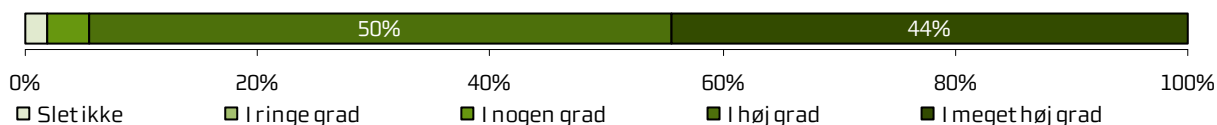
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



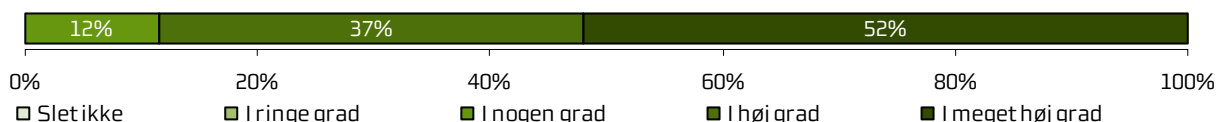
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

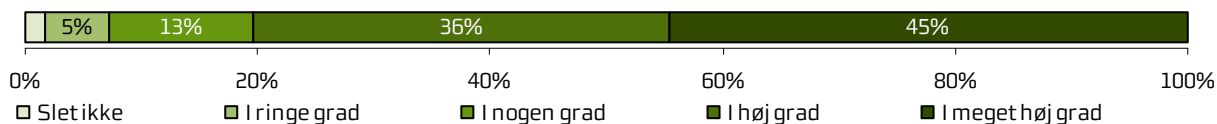
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=54)



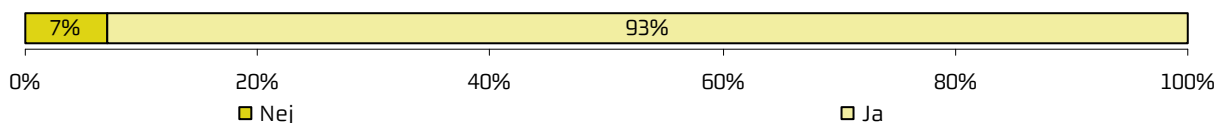
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=52)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=56)



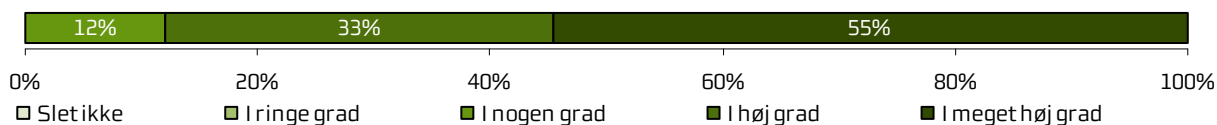
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=43)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=18)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=33)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,35		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,4		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,16		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		93 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,06		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		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 [].

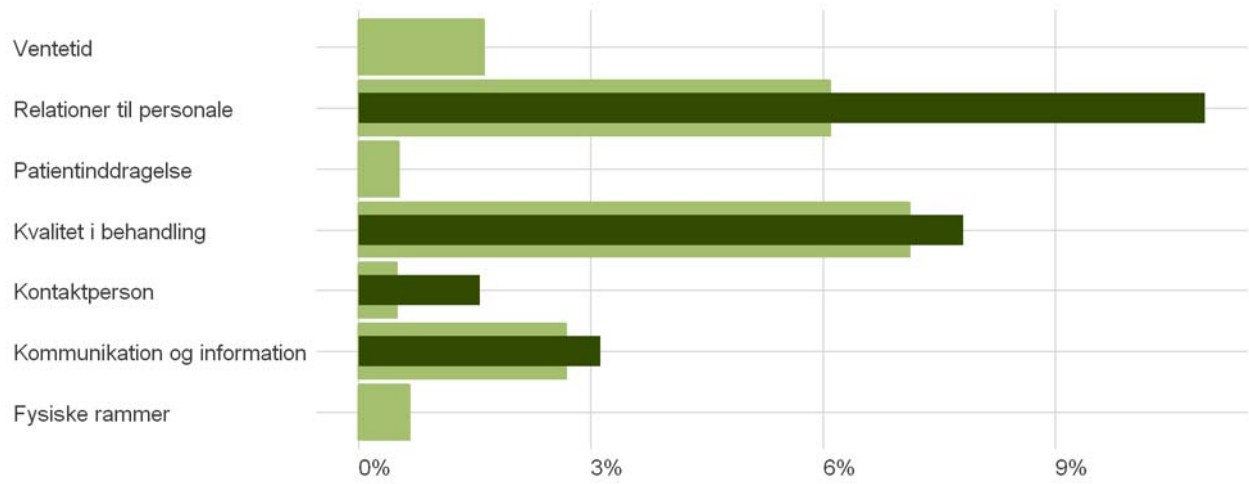
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	I bund og grund synes jeg, at jeg er blevet taget rigtig godt imod. Er ikke den store bruger af vores sundhedsvæsen, men er positivt overrasket over behandlingen. Personalet er nogle supersympatiske mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg oplever, at det er meget svært at komme i kontakt med afdelingen inden for telefontiden, hvor jeg arbejder (selv om morgenen) og kan ikke forlade min arbejdsfunktion for at "hænge i telefonen". Min erfaring er også, at det personale, der besvarer telefonerne, ikke er helt så serviceminded, som det personale man typisk mødes af på afdelingen. Men generelt er jeg glad og føler mig godt passet på :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg oplevede et godt samarbejde blandt alle på afdelingen. Sekretæren, sygeplejersken, fysioterapeuten, lægen. Dejligt at komme på en afdeling, hvor "kemien" fungerer. ROS :) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Det er fantastisk at få et kontaktkort med navn og telefonnummer på den, som har ansvaret for dig! Det giver en god tryghed, og man føler sig ikke bare som et nummer i køen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Godt, at der var mulighed for lidt mere smertestillende medicin ved denne undersøgelse end den tidligere, hvor det gjorde ret ondt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Sygeplejersken NN skulle kigge ind forbi og sige, at hun var der. Hun kom først [kort tid] før hun havde fri om morgenen. Jeg manglede smertestillende om natten, men det gik til sygeplejersken kom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg var rigtig glad for sygeplejersken. Hun gjorde mig tryk, og jeg ville ønske, at jeg havde hende hver gang. Jeg har fået jern [flere] gange, og det var første gang, jeg ikke fik et angst anfald. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Mit besøg har skullet følges op med telefonsamtale. Jeg blev IKKE ringet op den aftalte dag! Ventede hele dagen. Ringede næste dag til ambulatoriet, hvor en sekretær lovede mig, at lægen ville ringe mig op, men det skete IKKE. Sidder faktisk lige nu og ved ikke, hvordan jeg kan fortsætte behandlingen, da jeg ikke har mere af den medicin, som der skulle gives recept på ved den lejlighed. Bliver altid opfordret til "bare at ringe", men de to eller tre gange jeg har forsøgt dette, har der ikke været respons. Det skuffer mig. Har ellers god kontakt med behandleren, når hun kontakter mig, men er ikke tilfreds med dette. [Kommunikation og information]	I ringe grad
4	Fra start til slut var det en meget professionel og venlig behandling. Startede til tiden med god information. God stemning og trygge rammer under undersøgelsen. God orientering om, hvad der løbende skete. Kunne følge med på skærme. Kun ros og tilfredshed fra start til slut ved en for mig lidt akavet og unaturlig undersøgelse [af tyktarmen], som personalet tog helt afslappet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Jeg er bare yderst tilfreds.	Uoplyst
18	Jeg er meget tilfreds med forløbet af undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Synes det er fint nok. Vi har med levende mennesker at gøre, ventetid vil forekomme.	I høj grad
 15	Venlig modtagelse.	I høj grad
 17	Terminalen, hvor man registrerer sit sygesikringskort, bør være lige i synsfeltet, når man kommer gennem døren til afdelingen. Så er der ikke så stor risiko for, at man render rundt og leder efter et sted at melde sin ankomst.	I høj grad
 4	Meget flot, professionel og informativ modtagelse.	I meget høj grad
 5	Meget professionel og venlig behandling.	I meget høj grad
 8	Sjældent er jeg blevet mødt af et så positiv personale, kan ganske enkelt ikke gøres bedre. Personalet var imødekommende, venlige og meget trygge.	I meget høj grad
 9	Alt var bare perfekt. Stor ros til alle.	I meget høj grad
 13	Jeg blev overrasket over den venlige og imødekommende modtagelse. Jeg sagde faktisk til min mand, efterfølgende, at hele afdelingen da vist havde været på kursus i "Venlig modtagelse af patienter" :-). Det var en meget positiv oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
 14	Jeg kunne desværre ikke møde op på sygehuset på grund af sygdom. Men har pr telefon fået en god og positiv oplevelse med professionel service fra personalet på afdelingen, hvor jeg fik de relevante svar på prøver, som jeg skulle have. Og jeg ved, at jeg altid kan rette henvendelse til afdelingen, hvis jeg har behov for dette.	Ikke relevant for mig


## Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Der var sygdom på afdelingen, så derfor var der ikke ordentlig tid til samtale. Jeg havde medbragt min hustru, så hun også blev informeret min sygdom og forløb, men det var der ikke tid til. Afdelingen var inden besøget blevet gjort opmærksom på min hustrus deltagelse. Jeg synes, det kunne have været på sin plads, at jeg var blevet informeret omkring sygdom på afdelingen, for så havde min hustru ikke taget fri fra arbejde for at deltage.	I høj grad
12	Er desværre nødt til at påpege, at tingene ikke rigtig kørte planmæssig denne gang. Dels blev min tid ændret, da man ikke havde den []pille, jeg skulle have på lager. Efter ændret tid og fremmøde fandt sygeplejersken og jeg ud af i fællesskab, at den []pille, jeg skulle have, var den de havde hjemme hele tiden. Dernæst bliver jeg ringet op om, at jeg ikke skal komme til en samtale i dag. Siger, at det vidste jeg heller ikke, at jeg skulle. Tror, at jeg er blevet skrevet op til samtale [få] uger efter, jeg skulle have kommet første gang. Personalet er rigtig søde og rare, men min tillid til hospitalet har fået et lille knæk.	I høj grad
15	Harde en aftale med min faste læge om, at det var hende, der skulle foretage den ubehagelige undersøgelse, som skulle foretages. Hun var imidlertid ikke til stede, hvilket virkelig skuffede mig og gjorde mig noget utryk ved hele situationen. Kunne godt have ønsket at blive informeret tidligere, så undersøgelsen kunne omlægges.	I høj grad
16	Jeg manglede besked efter operationen om, hvad de havde lavet. Jeg talte ikke med en læge om, hvad det var, men fik dog efterfølgende et personlig brev fra lægen om, at alt var ok.	I høj grad
17	Ingen information om bivirkninger.	I høj grad
1	Jeg havde behov for vagtlæge for første gang i mit liv! Den information han gav vedrørende pågældende medicin, syntes jeg blev affejet noget hurtigt, som bla bla.	I meget høj grad
4	For mig alt i alt en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
5	Jeg var først henvist til Herning, og havde ikke fået oplysning om undersøgelsesforløb.	I meget høj grad
11	Synes ikke det var nødvendigt at få gentaget alle informationer om selve undersøgelsen, når sygeplejersken spurgte mig til, hvornår jeg sidst havde fået lavet den samme undersøgelse (et år tidligere), og om jeg kunne huske den, hvortil jeg svarede ja sagtens. Derfor var en grundig gennemgang af hele tarmsystemet og undersøgelsen ikke nødvendig igen.	I meget høj grad
6	Fik en fin information.	Ikke relevant for mig

## Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-tarmsygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Synes, det er for dårligt, at det man kommer for, ikke er i orden. Ingen besked om røntgenbilleder.	Uoplyst

