

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Gastroenterologisk Klinik - Randers  
Gastroenterologisk Klinik - Randers  
Regionshospitalet Randers**

## **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 Brugerinvolvering, 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	167
Besvarelser fra patienter:	115
afsnittets svarprocent:	69%

**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: Gastroenterologisk Klinik

**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:



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	
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

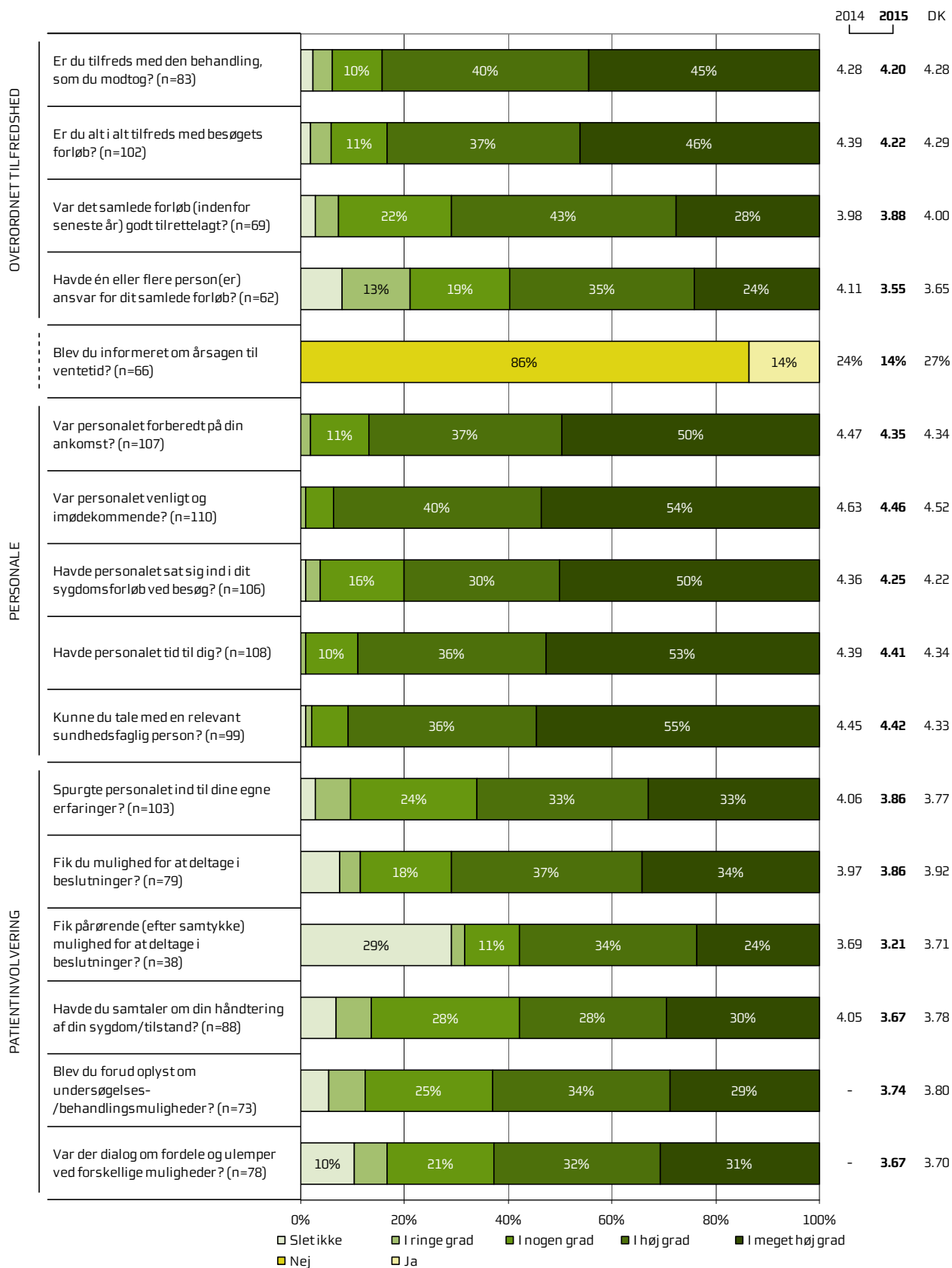
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

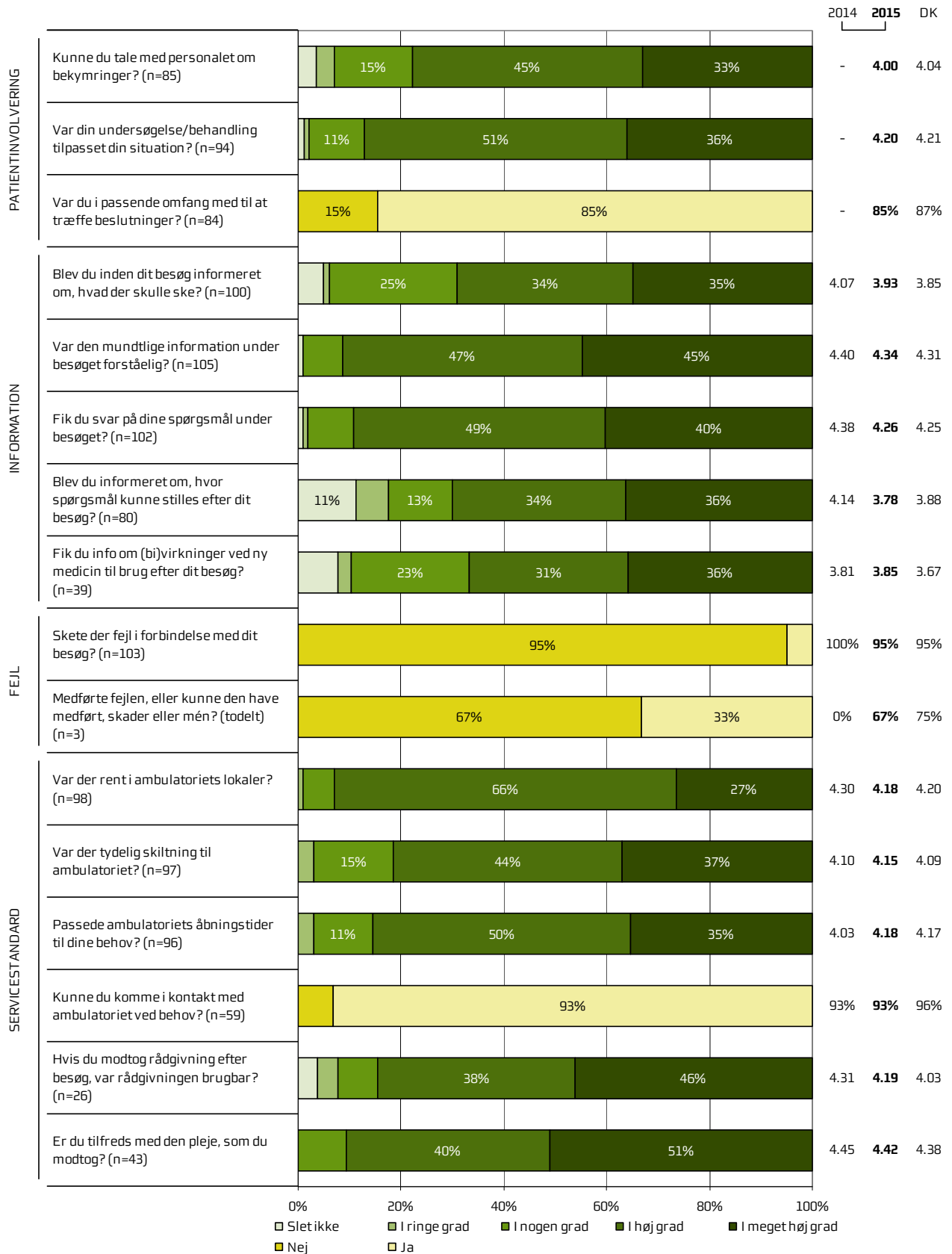
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

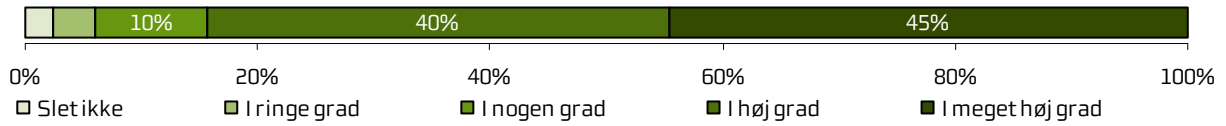
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

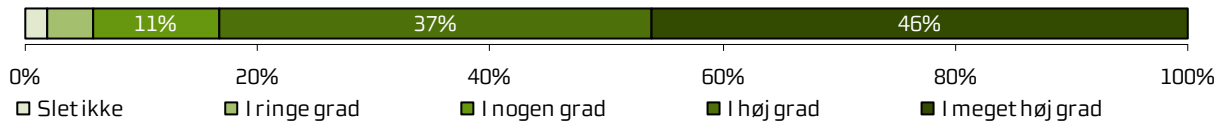
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

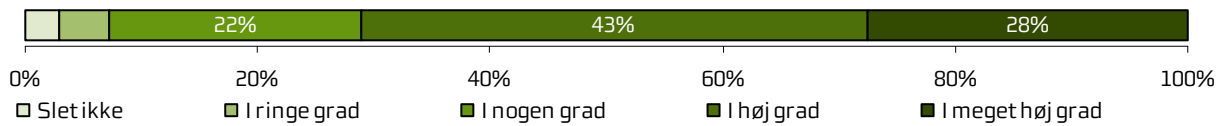
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=83)



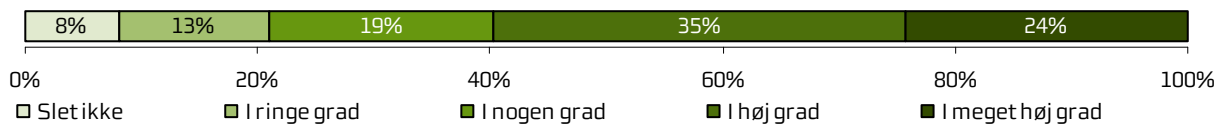
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=102)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=69)



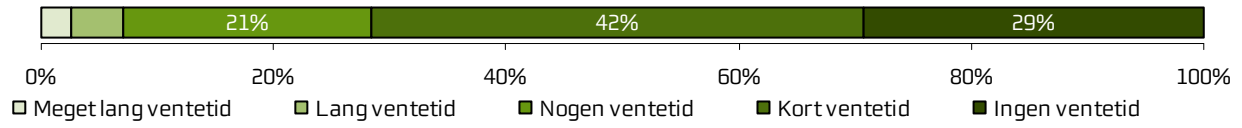
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=62)



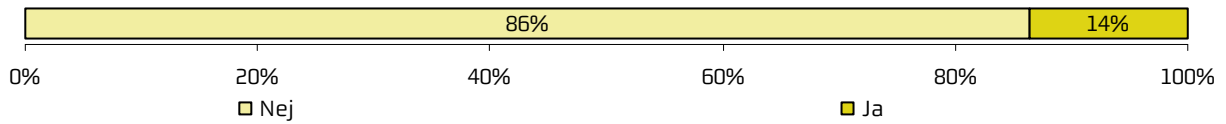
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,2		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,22		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,88		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,55		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=113)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=66)

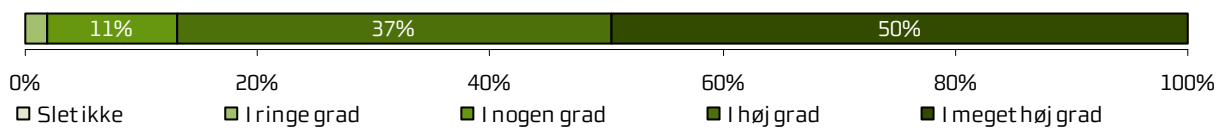




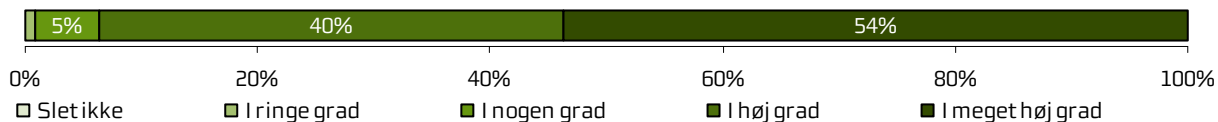
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,91		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		14 %	27 %	

## Personale

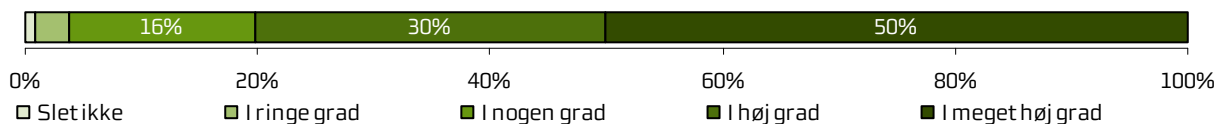
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=107)



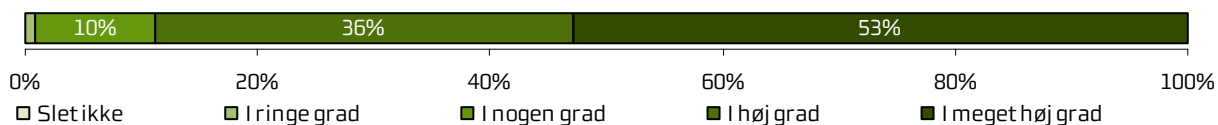
Var personalet venligt og imødekommende? (n=110)



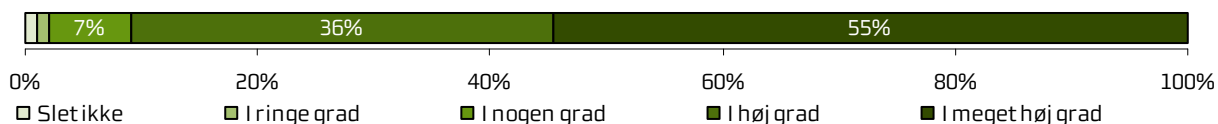
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=106)



Havde personalet tid til dig? (n=108)



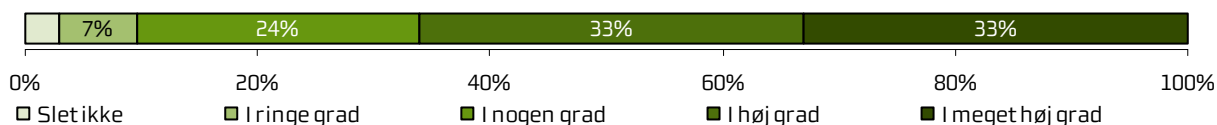
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=99)



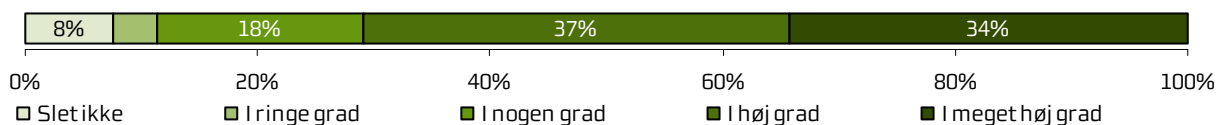
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,35		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,46		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		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?	4,42		4,33	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=103)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



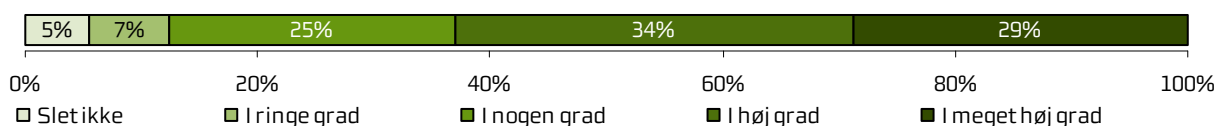
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



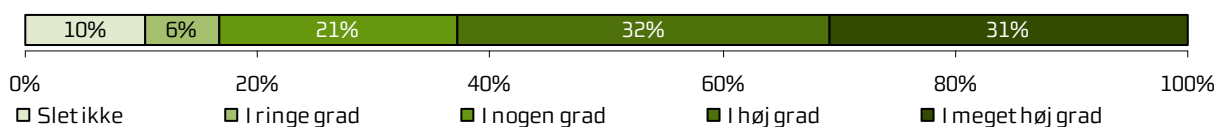
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



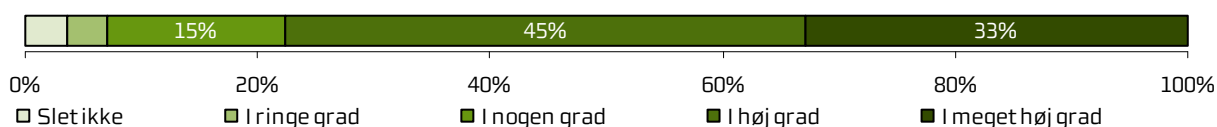
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=73)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=78)



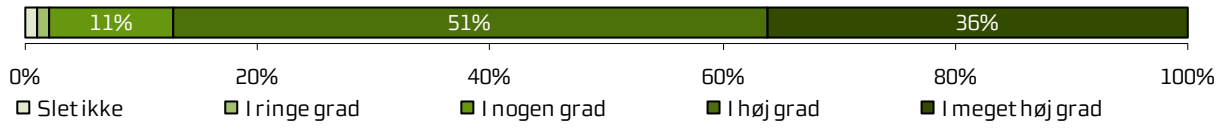
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=85)



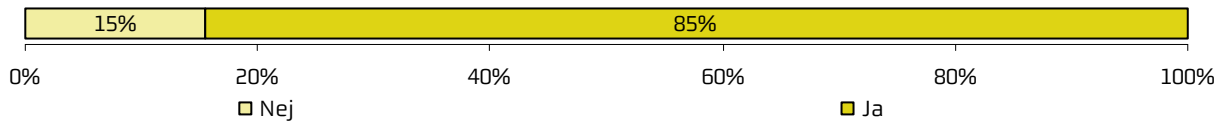
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,86		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,21		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,67		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,74		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,67		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=94)



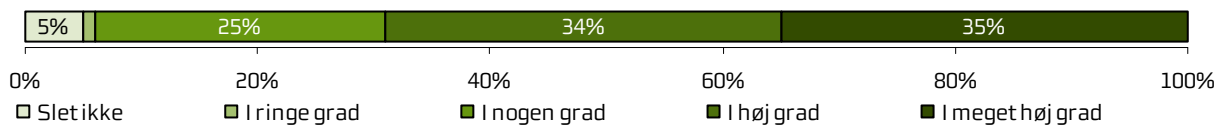
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=84)



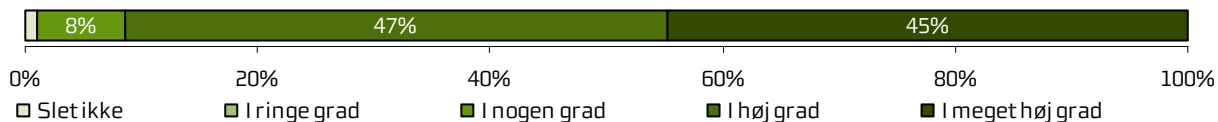
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,2		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		85 %	87 %	

## Information

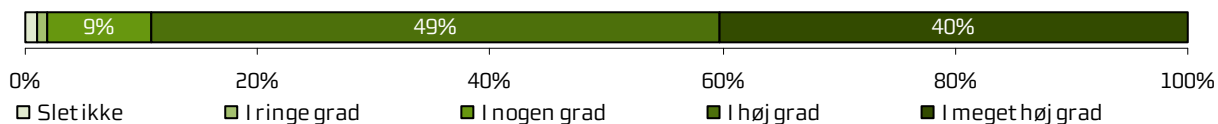
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=100)



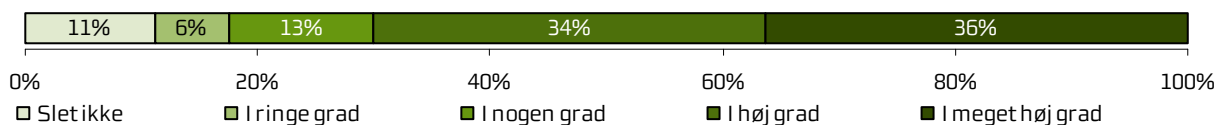
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=105)



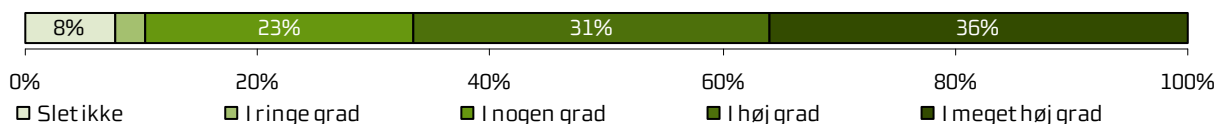
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=102)






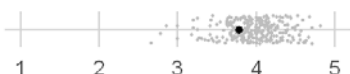
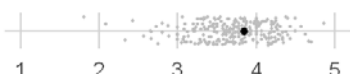
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=80)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=39)

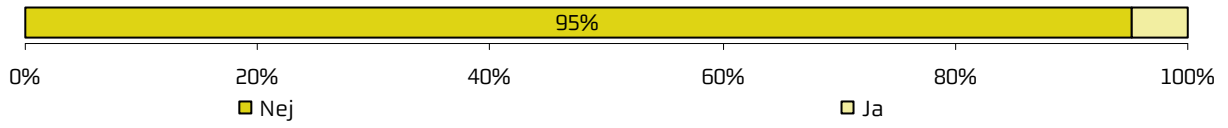




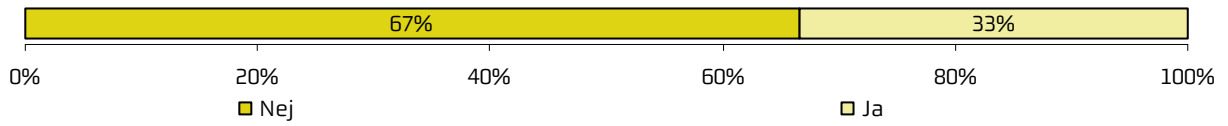
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,93		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,78		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,85		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=103)



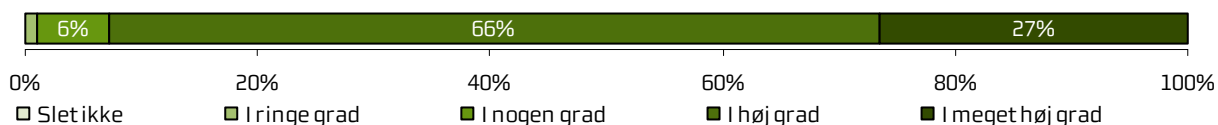
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



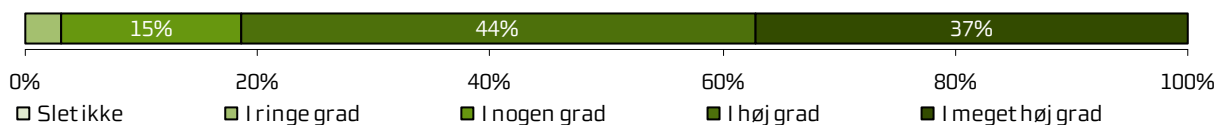
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

## Servicestandard

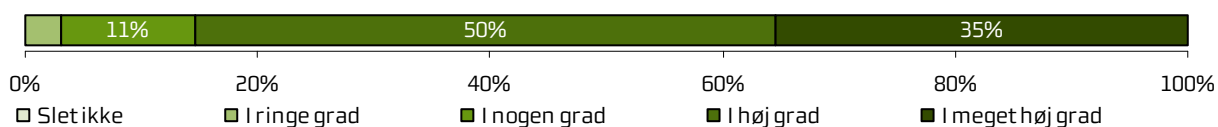
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=98)



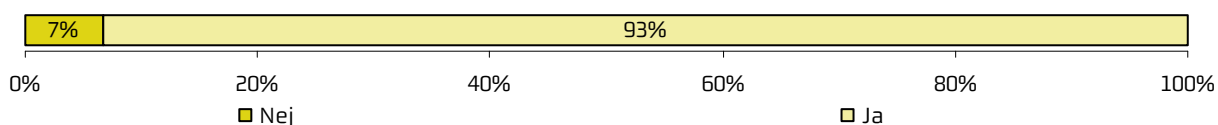
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=97)



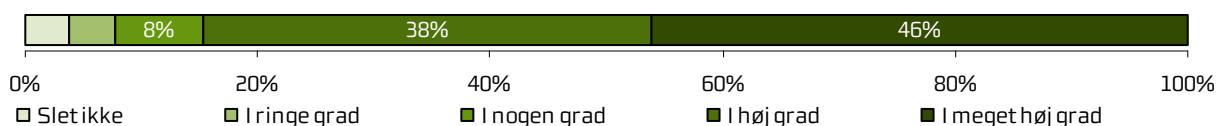
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=96)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=59)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=43)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,18		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,15		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,18		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?	4,19		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 [].

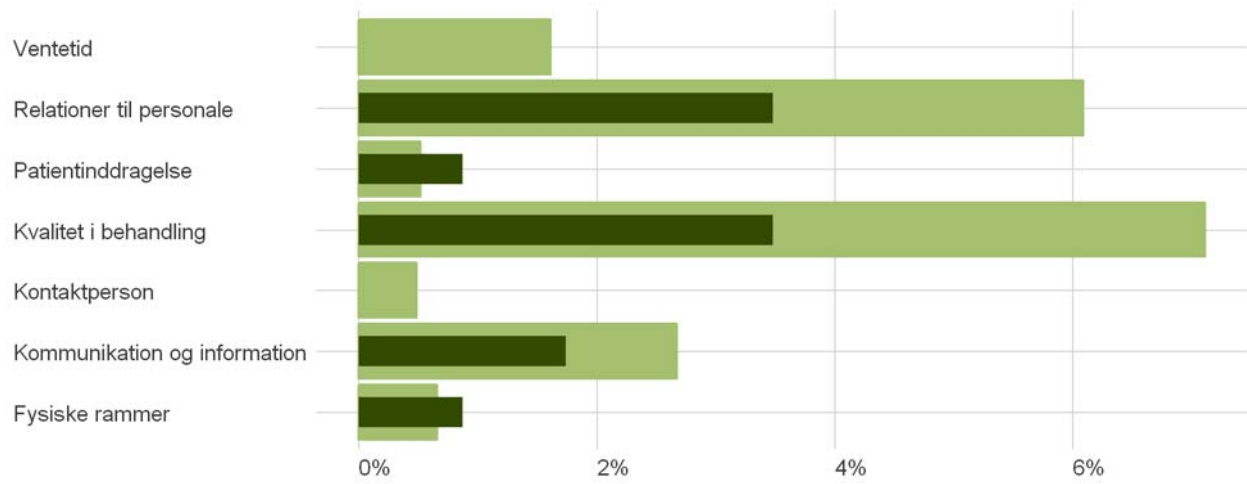
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






## Gastroenterologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Foreslår mulighed for aftenbehandling for at kunne passe sit arbejde i dagtimerne. [Patientinddragelse]	I høj grad
18	Jeg var meget skuffet over, at de ikke var blevet informeret om min []lidelse, men da jeg fortalte om det, var de super gode til at tage hånd om det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg er meget tilfreds med den modtagelse, jeg har fået de gange, jeg har været i kontakt med Randers Sygehus.	I høj grad
27	Jeg synes, at jeg kunne mærke at det var travlt, da der på informationsbrevet, jeg fik, står at undersøgelsen skulle vare en time og det kun tog 15 minutter. Der var måske ikke nok til at fylde en time, men jeg synes, at det gik for hurtigt! Jeg synes også, at der mangler en sekretær ved ambulatoriets indgang, hvor man kan henvende sig, i stedet for at lave sit tjek ind selv. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Sene eftermiddags/aften-tider er supergodt.	I meget høj grad
31	Det er en fornøjelse at komme på ambulatoriet. Alle er utrolig engagerede, og alle hilser, når man passerer nogen af medarbejderne, hvilket for mig er meget vigtigt og positivt; at alle viser interesse for sit arbejde og patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Ambulatoriet har i flere år taget hensyn til min arbejdstid med hensyn til mødetidspunkt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg blev super godt modtaget af en sygeplejerske, som kunne huske mig, selvom det er [flere] år siden sidste besøg :-) [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Det var rigtig vigtigt for mig, at jeg oplevede, der var tid til mig, og der blev lyttet ordentligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
16	Ikke helt klar information om, hvem der var den ansvarlige for hele forløbet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
13	Ambulatoriet kunne fokusere på det samlede forløb samtidigt med den akutte henvisning. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Jeg fik ikke noget at vide om, at jeg skulle have taget blodprøver om morgen []. Jeg fik heller ikke svar på alle blodprøver, som blevet taget. [Kommunikation og information]	Slet ikke
22	Ambulatoriet havde ikke ansvaret for mine indlæggelser.	Slet ikke
5	Det var allsammen godt.	Uoplyst
23	Efter langtidsproblemer (dog op- og nedperioder) og uenighed mellem praktiserende læge og læge NN var det rart at komme til tredje person, der tog hånd om evt. diagnose eller forslag til problemløsning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

 26 For mig var alt, som det skulle være. En meget sød læge og to søde piger.







Uoplyst

## Gastroenterologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Måske kunne jeg være blevet informeret, mens jeg ventede, om årsagen til den lange ventetid. En time er længe, når man ikke ved, hvor lang tid der går. Men lægen var god til at informere om det, da jeg kom til.	I høj grad
17	Jeg blev modtaget meget venligt.	I høj grad
24	Det gik lige efter bogen. Ingen ventetid.	I høj grad
25	OK.	I høj grad
5	Både læge og sygeplejerske var fantastiske søde og rare, lige til ug.	I meget høj grad
7	Professionel behandling. God oplysning efter undersøgelsen.	I meget høj grad
9	Modtagelsen var ok, men ventetiden var for lang.	I meget høj grad
11	Foreslår at anskaffe bedre stole med fodstøtte til alle på stuen.	I meget høj grad
16	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
18	En rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
23	Her var det OK ved skranken, men ellers husk registrering ved ankomst. Jeg har grundet uvidenhed ventet meget længe (personalet troede, jeg var ekspederet og gået forlængst), men jeg havde ikke registreret mig på skærmen. Dette var ved ambulans blodprøvetagning.	I meget høj grad
28	Alt OK.	I meget høj grad
3	Meget venlig modtagelse, nærværende personale og ikke mindst den hel vidunderlige læge, som jeg desværre ikke kan huske navnet på [].	I nogen grad
13	Ventetiden var nogenlunde acceptabel, men det ville have været bedre, om jeg som ventende havde fået at vide, hvorfor jeg ventede.	I nogen grad
10	Hey. Jamen, jeg havde en super snak med lægen. Det var trøstende med en halv times ventetid, og jeg var der til tiden.	I ringe grad
14	Man skal have den samme læge hele vejen i forløbet.	I ringe grad
22	Altså, nu mener jeg ikke, jeg var i ambulatoriet, men ok, hvis vi antager, at det var jeg, så har jeg kun forslag til at forbedre selve venterummet, da det bestemt ikke er et rart sted at vente.	Ikke relevant for mig
19	Jeg mødte ikke noget personale ved ankomsten. Jeg tjekkede ind med mit sygesikringskort og tog plads i venteværelset.	Uoplyst
30	Jeg har ingen kommentarer til spørgsmålene, da jeg kun var der et døgn. Alt var tilfredsstillende for mig.	Uoplyst
6	Jeg kom til før tid på grund af to afbud.	Ved ikke

**Gastroenterologisk Klinik - Randers****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 5	Har ikke manglet information.	I høj grad
 23	Kan ikke huske, om jeg fik besked om forberedelse til koloskopi (faste), men modtager måske nyt brev inden, ellers vil jeg ringe til afdelingen.	I høj grad
 2	At der blev fulgt op på de blodprøver, jeg fik taget i forbindelse med besøget.	I meget høj grad
 12	[Jeg fik] dårlig information af lægen, der foretog undersøgelsen.	I meget høj grad
 13	Det hele kørte efter et bestemt skema. Der blev ikke lyttet til, hvad jeg sagde, og jeg måtte høre på, hvad sygeplejersken mente, jeg fejlede, og hvad hun mente jeg kunne afhjælpe det med af håndkøbsmedicin.	I meget høj grad
 1	Fik ikke nogle informationer om nogen ting.	Slet ikke

## Gastroenterologisk Klinik - Randers

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Der blev fejlbedømt af person NN, at jeg havde forstoppelse, og jeg skulle dyrke motion []. Han hentydede til, at jeg er lidt overvægtig. Person NN lyttede ikke til mine [pårørende] om mit forløb på [nogle måneder]. Jeg fejler stadigvæk det samme og har stadig de samme symptomer [].	Ja
13	Sygeplejersken tog efter samtalen med lægen en urinstix, der viste blod og protein. Dette blev ikke skrevet i journalen.	Ja
15	Fik ikke besked om at tiden var ændret. Fejl ved e-boks.	Ja
21	Jeg blev sendt op og ned mellem dagkirurgisk afsnit og ambulant afdeling tre gange, fordi de ikke lige kunne finde ud af, om jeg skulle det ene eller det andet sted hen og opereres.	Ja
29	Sygeplejersken, som tog imod mig, var rigtig dygtig, men lægen var derimod ikke en særlig sympatisk mand. Jeg synes, at en tarmundersøgelse er meget ubehagelig og gør meget ondt, og jeg har prøvet den nogle gange, så jeg ved, hvad jeg taler om. Derfor ønsker jeg både smertestillende og beroligende ved undersøgelsens begyndelse. Dette spurgte lægen ind til på en måde, som fik mig til at føle mig dårligt tilpas, så jeg fik ikke den smertestillende, før jeg inde midt i undersøgelsen havde så meget ubehag, så de til sidst gav mig det. Det er muligt, at han selv har fået foretaget denne undersøgelse på sig selv et hav af gange og ikke synes at smertestillende er nødvendigt for ham, men det er den for mig. Så desværre var det en meget dårlig oplevelse, hvilket jeg mener er en fejl fra hans side.	Ja



