

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Gastroenterologisk Klinik  
Medicinsk afdeling  
Regionshospitalet Randers  
12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	363
Besvarelser fra afsnittets patienter:	191
Afsnittets svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



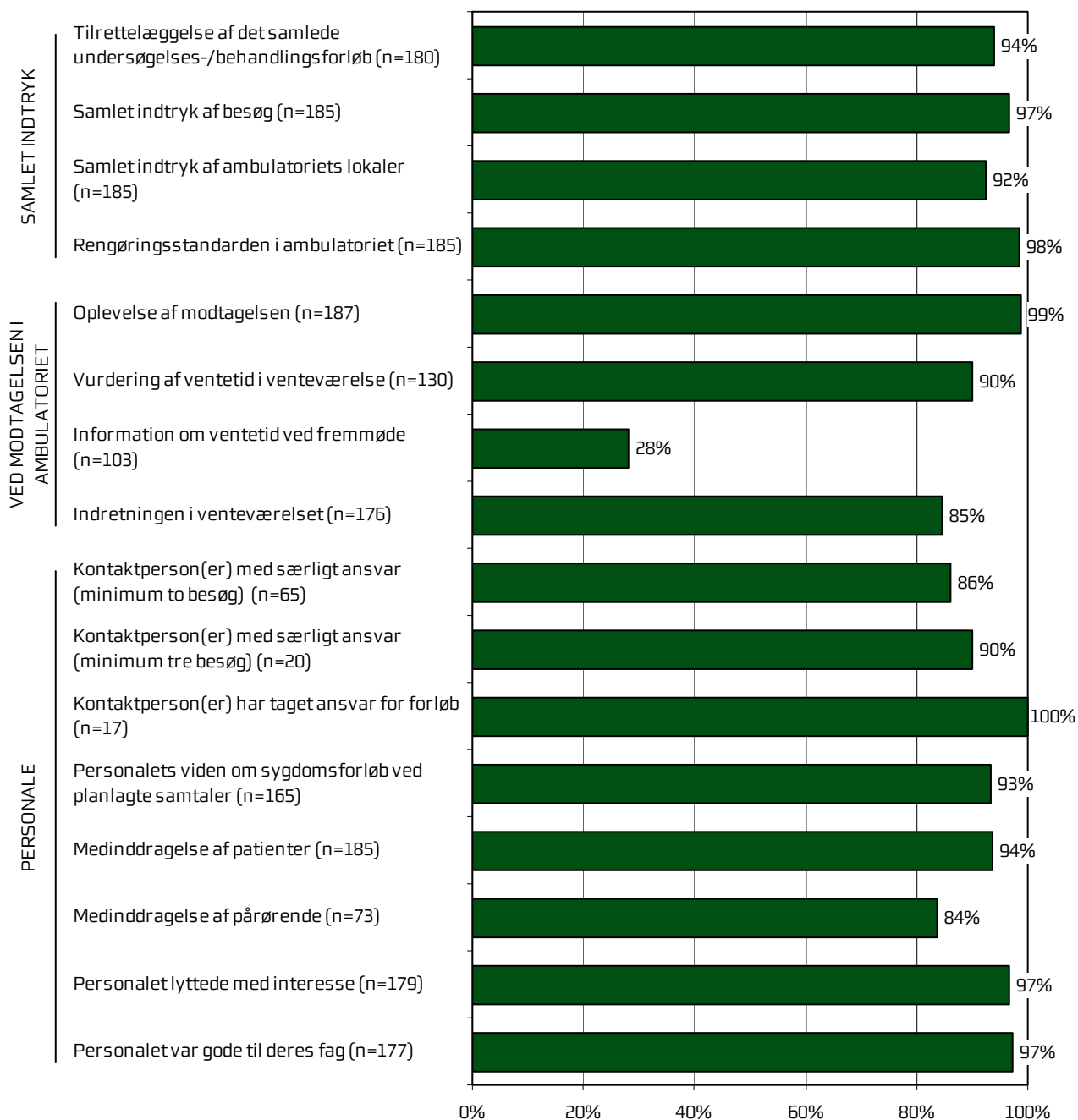


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

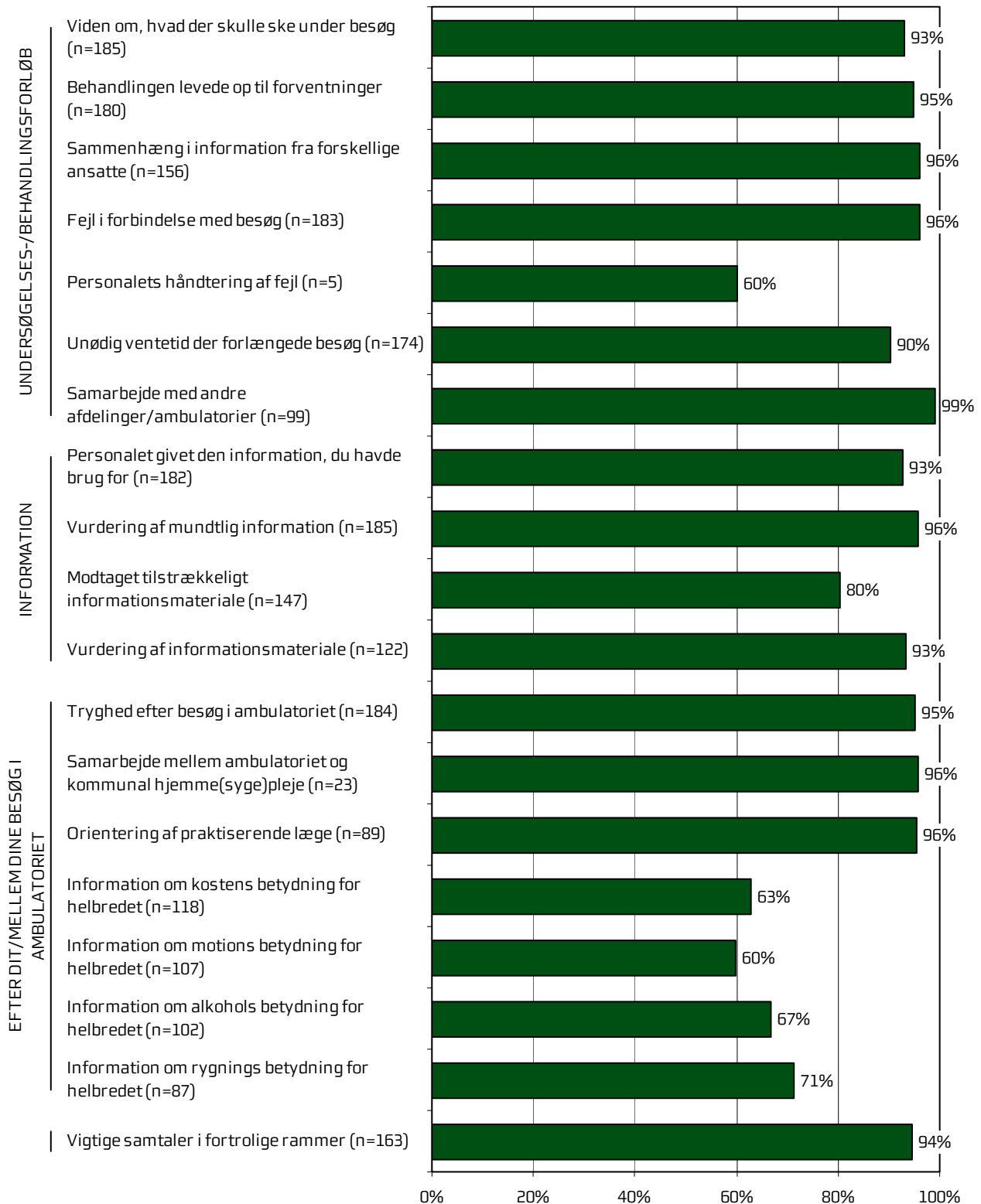
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Gastroenterologisk Klinik

2011-tallet er for: DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA

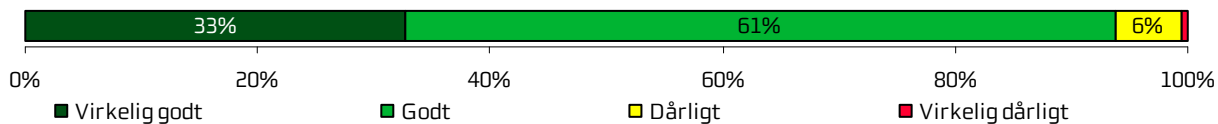
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

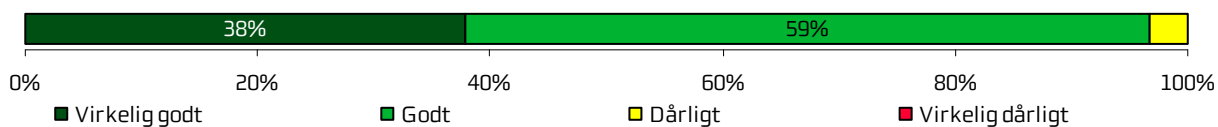
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

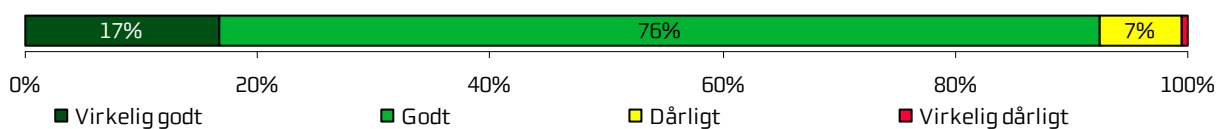
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=180)



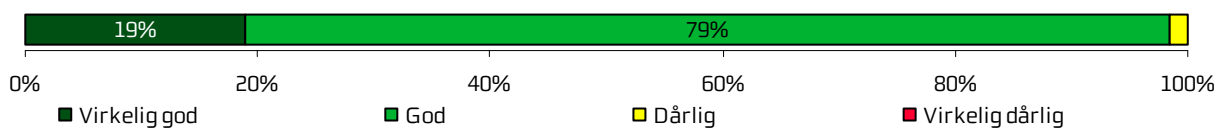
Samlet indtryk af besøg (n=185)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=185)



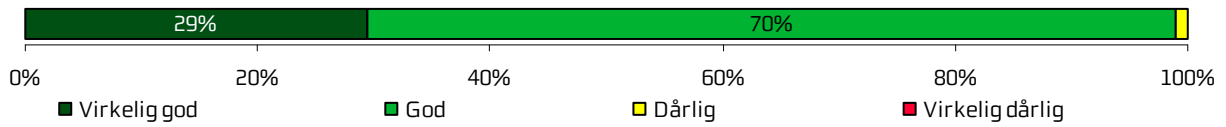
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=185)



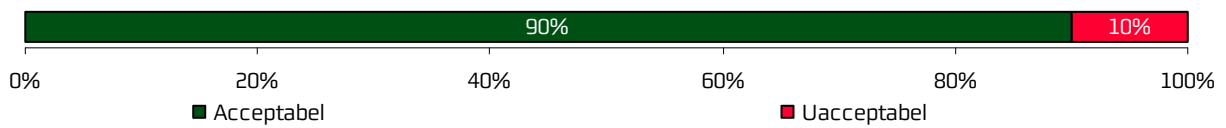
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	96 %	100 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	95 %	92 %	99 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	100 %	100 %	100 %	97 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

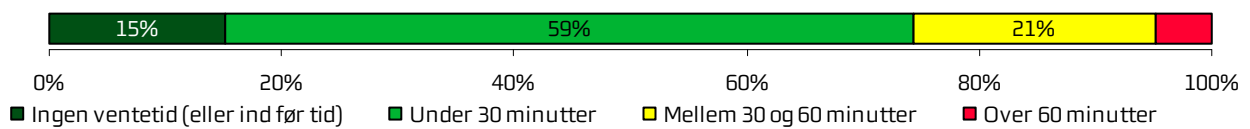
Oplevelse af modtagelsen (n=187)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=130)



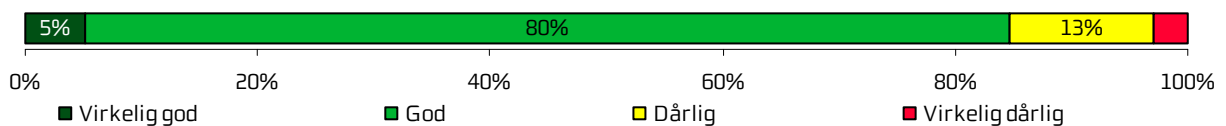
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



Indretningen i venteværelset (n=176)

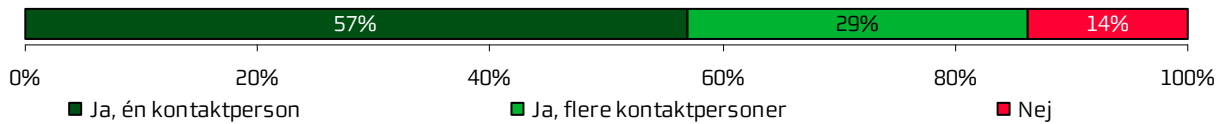




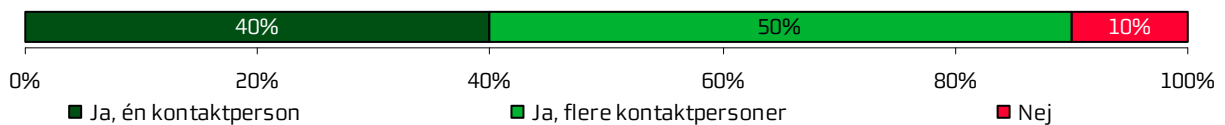
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	78 %	100 % *	97 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	28 %	38 %	83 % *	65 % *	25 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	74 %	91 %	95 % *	81 %	87 %

## Personale

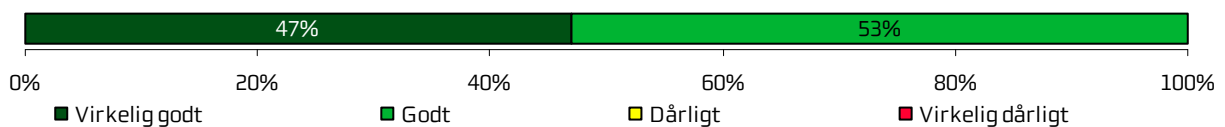
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



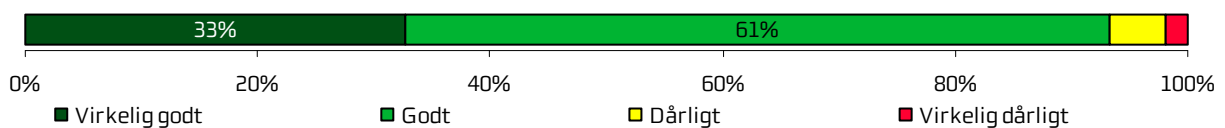
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



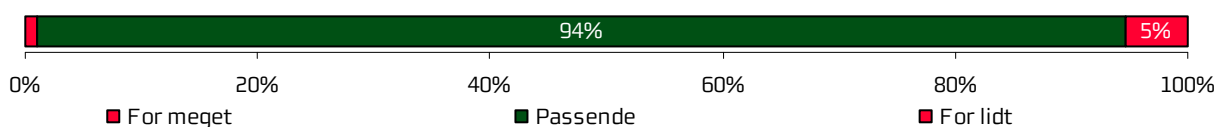
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



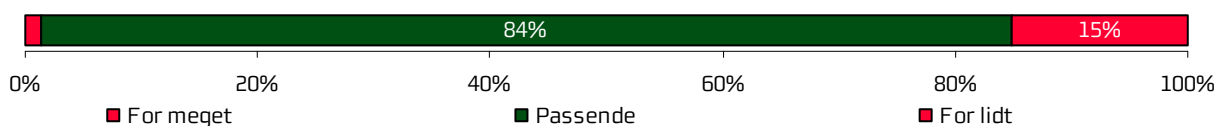
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=165)



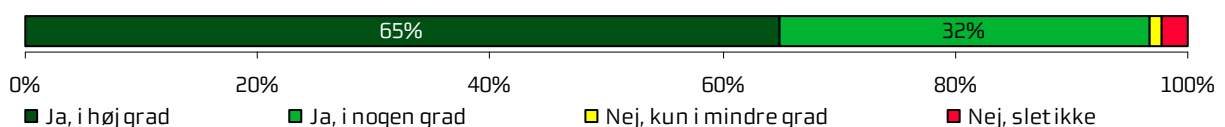
Medinddragelse af patienter (n=185)



Medinddragelse af pårørende (n=73)



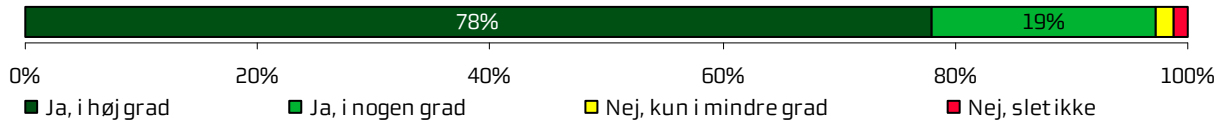
Personalet lyttede med interesse (n=179)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	86 %	100 % *	100 % *	90 %	76 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	100 %	100 %	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	90 %	100 % *	99 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	90 %	100 % *	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	92 %	90 %	95 % *	87 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	100 % *	100 % *	92 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

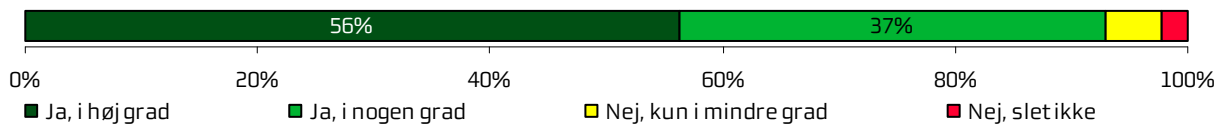
Personalet var gode til deres fag (n=177)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

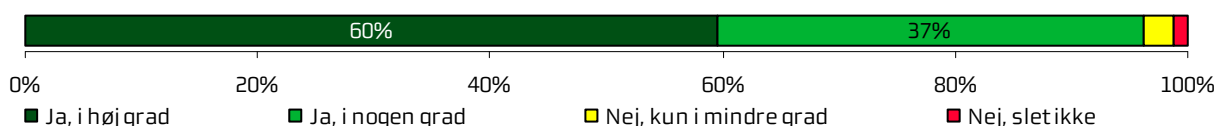
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=185)



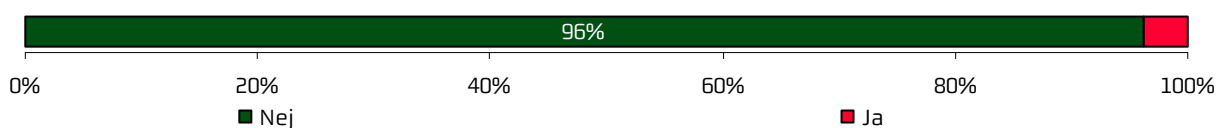
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



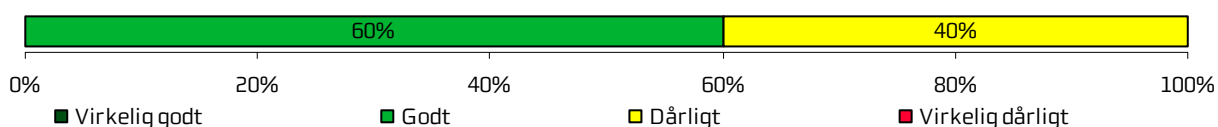
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=156)



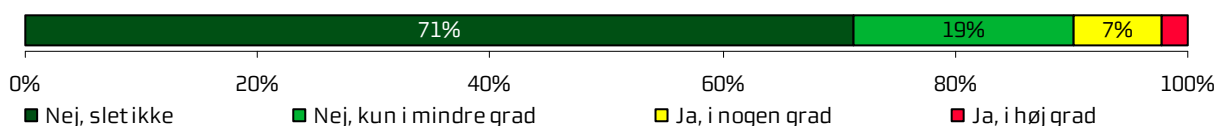
Fejl i forbindelse med besøg (n=183)



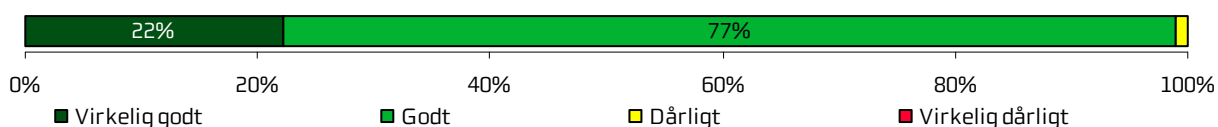
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=174)



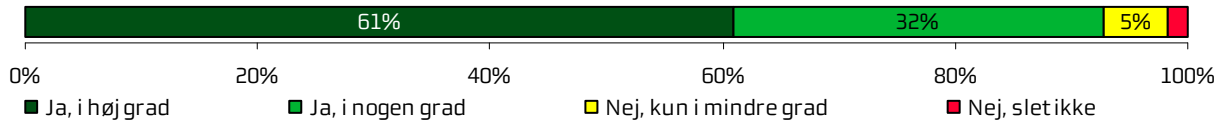
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=99)



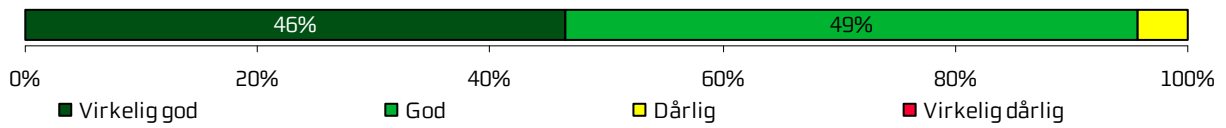
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	100 % *	96 %	97 % *	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	100 % *	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	88 %	100 % *	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	90 %	96 %	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	100 %	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	80 %	88 %	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	86 %	89 %	97 %	89 % *	95 % *

## Information

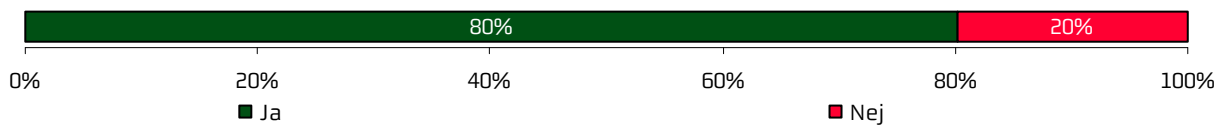
Personalet givet den information, du havde brug for (n=182)



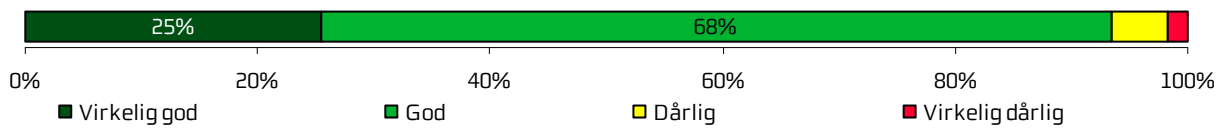
Vurdering af mundtlig information (n=185)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=147)



Vurdering af informationsmateriale (n=122)

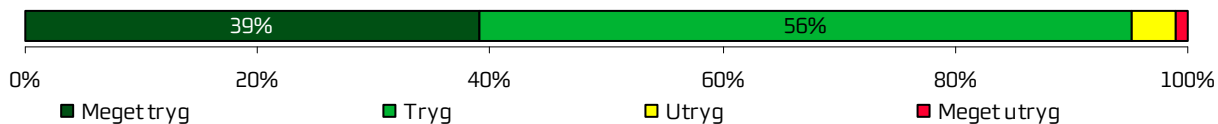




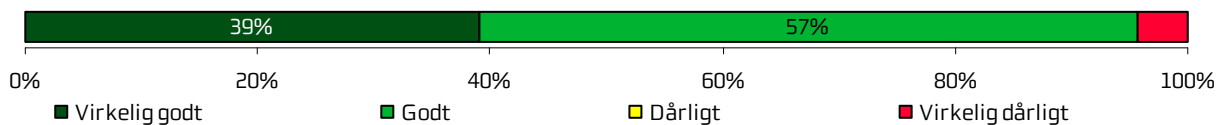
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	89 %	96 %	99 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	100 % *	100 % *	100 % *	93 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	93 % *	74 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	98 % *	88 %	94 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

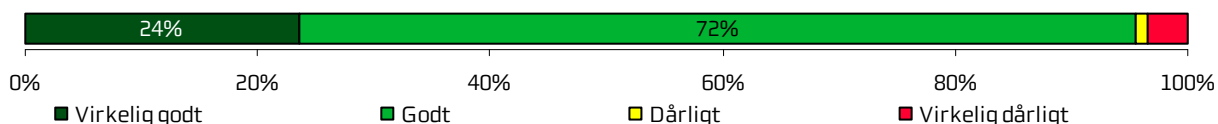
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=184)



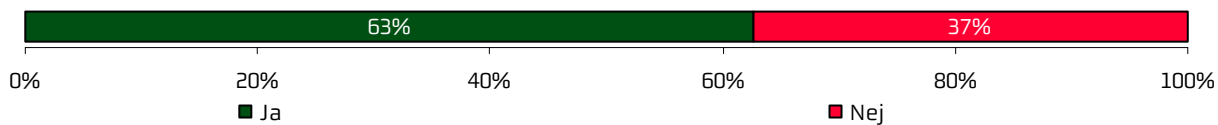
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



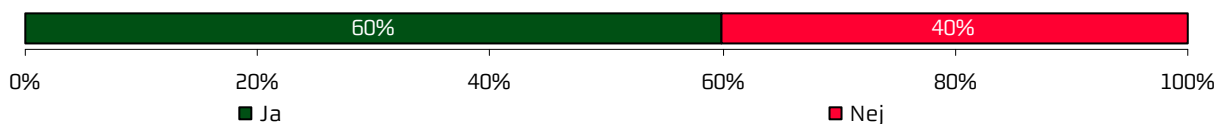
Orientering af praktiserende læge (n=89)



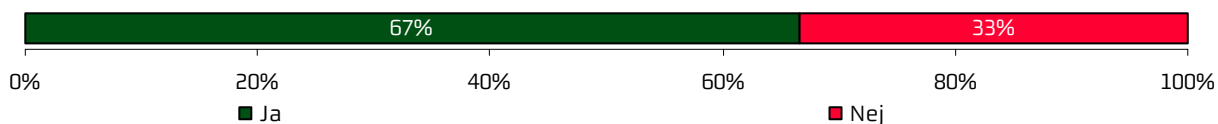
Information om kostens betydning for helbredet (n=118)



Information om motions betydning for helbredet (n=107)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=102)



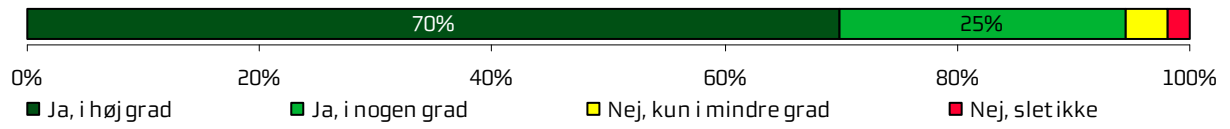
Information om rygningens betydning for helbredet (n=87)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	100 % *	100 % *	98 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	100 %	-	97 %	86 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	93 %	100 % *	97 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	81 % *	46 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	60 %	-	-	86 % *	60 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	77 % *	47 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	87 % *	53 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=163)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	94 %	-	-	98 % *	89 %	94 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**




Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	8
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	10
Ventetid	4

## Gastroenterologisk Klinik

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Modtagelsen
1	Det er dejligt med de damer, som hjælper med de nye systemer. Tak.	Virkelig god
3	Den er fin.	God
4	læge NNs bil var brudt sammen på vej ind til sygehuset. Normalt uacceptabelt at skulle vente i halvanden time, men acceptabelt, da de valgte at køre igennem med forsinkelser i stedet for at aflyse.	God
5	Meget flinke og forstående personale (var meget nervøs).	Virkelig god
6	Dejligt at de kender én efter, at jeg er kommet der i mange år.	Virkelig god
9	Lidt upersonligt med scanning af kort. Men man har så muligheden for at henvende sig i receptionen/modtagelsen, hvis man er i tvivl om noget.	God
13	100 procent tilfreds med mine oplevelser.	Uoplyst
14	Det var nogle "flinke mennesker", der var der. En maskine som man skulle registrere sig ved.	Virkelig god
17	Indretningen af venteværelset var dårlig, da vi først måtte sidde på gangen, fordi der ikke var plads.	God
19	Meget imødekommende, jeg fik den information, som jeg havde brug for.	Virkelig god
21	Jeg var absolut ventet.	Virkelig god
27	Der var lidt ventetid []. Men helt igennem god modtagelse.	Virkelig god
29	Venlig og informativ modtagelse.	Virkelig god
32	Jeg føler ikke, at lægen var imødekommende. [Den] første kommentar var: "Vi giver ikke hånd". Så jeg følte mig ikke mødt.	Dårlig
33	Alt var fint.	God
34	Venlig og tryghedsskabende.	Virkelig god
42	Men jeg savnede personlig kontakt.	God
44	Personalet kunne godt have informeret angående ventetiden.	God
53	Hurtig og venlig betjening.	Virkelig god
55	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
56	Lang ventetid, men ellers meget godt.	God
57	Jeg har den fornemmelse at blive rigtig godt modtaget i ambulatoriet.	Virkelig god
58	Der mangler vejledning omkring, hvor man skal opholde sig, imens man venter til det bliver ens tur. Ligeledes er der ingen mennesker bag skranken til at modtage en, så jeg vil tro at nogle folk, der ikke har været på stedet før, vil blive forvirret.	God
59	Lang ventetid.	God
60	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig god
66	Altid oplagt og kompetent, engageret, venlig, ansvarlig og omsorgsfuld :-).	Virkelig god



- |  |  |              |
|--|--|--------------|
|  67 | Ved skranken mødes jeg med et smil. Personalet er imødekommende.                                       | God          |
|  72 | De er altid imødekommende og taler pænt til en. Forklar gerne tingene flere gange, så man forstår det. | Virkelig god |
|  73 | Måske lidt mere imødekommenhed.  | God          |

**Gastroenterologisk Klinik****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
15	Prøve forsvandt. Samme undersøgelse/test tre gange.	Godt
23	Jeg var tilsagt til møde [på et tidspunkt], men var først fastsat til at møde [på et andet tidspunkt]. Dette forhold påtalte jeg for sygeplejerske NN. Det kunne have fået konsekvenser med hensyn til parkeringsbøde (!).	Dårligt
32	Jeg oplevede, at der ikke blev lyttet til mine ønsker, og at jeg blev nedgjort af lægen, da hun henvendte sig til min mand og sagde: "Snak lige med hende, så håber jeg, du er mere fornuftig end hun er".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Rod med mødedato. [Flere] gange møde uden der var sendt afbud.	Uoplyst
47	Kunne godt have brugt at lægen vidste præcist, hvad mit sygdomsforløb var.	Uoplyst
50	Jeg synes ikke, at bedøvelsen hjalp.	Uoplyst
54	Undersøgende læge mente vi havde mødtes før, hvilket ikke var tilfældet.	Godt
59	Jeg fik aldrig min diagnose!	Dårligt
61	Personalet var ikke særlig gode til at lægge drop.	Godt
64	De opdagede ikke blodprop i benet til undersøgelse/ultralydsscanning.	Uoplyst
73	Ikke fejl. Men meget usikker på, hvad for en bedøvelse jeg skulle have.	Uoplyst

## Gastroenterologisk Klinik

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Samlet indtryk
3	Nej.	Godt
5	Efter endt undersøgelse kom lægen ud i venteværelset, som for øvrigt var meget lille. Her snakkede lægen åbent om undersøgelsens forløb, alt imens der sad fem til syv personer, som kunne høre det hele. IKKE tilfredsstillende.	Godt
10	Jeg måtte vente i næsten to timer.	Godt
17	Jeg har kun stor ros til personalet, der udførte min undersøgelse på Gastroenterologisk klinik. Jeg følte mig meget tryk i deres hænder.	Virkelig godt
19	Det var meget kompetente personer, sygeplejersken og lægen.	Virkelig godt
21	Jeg har sendt en mail til afdelingen med: "Stor tak for god behandling!".	Virkelig godt
26	Jeg fik at vide, at der ville gå tre ugers tid, før jeg ville få svar på mine prøver. Men der gik over seks uger. Hvor jeg måtte ringe ind og rykke for svarene. Det er for længe, når jeg døjer med noget, der hæmmer min hverdag så meget, at jeg har svært ved at opretholde en normal arbejdsuge på 37 timer.	Godt
36	Er ikke færdig med behandling. Ikke noget endeligt svar.	Godt
38	Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg får!	Virkelig godt
45	Nej.	Godt
51	Jeg kunne ikke forstå, hvad lægen, som scannede mig, sagde. Og hun forstod ikke mig. [].	Virkelig godt
52	Ventetiden fra henvisning til behandling tager for lang tid. Jeg blev henvist fra min læge til en samtale på Randers Sygehus. Der gik godt fire uger. Ved afslutning af samtalen på Randers Sygehus blev jeg indstillet til en såkaldt pusteprobe på Århus Sygehus. Ventetid igen godt fire uger. Efter pusteproven gik der godt tre uger, inden jeg fik svar fra lægen, og behandling kunne igangsættes. Effektiv sagsbehandlingstid har været: Samtale: en halv time, pusteprobe: to timer, efterfølgende samtale med læge: et kvarter. I alt 2,75 time, men der gik i omegnen af et kvartal fra start til slut. Behandlingstiden må kunne reduceres væsentligt ved en bedre planlægning af arbejds gange m.v.!	Godt
54	For det første blev behandlingen overgivet på tre små blå lapper papir og uden nogen skriftlig diagnose. Hvilket synes utilfredsstillende efter en seks måneders undersøgelsesperiode, og det medfører lavere tillid til diagnosens rigtighed. Undersøgelsesperioden var også alt for lang. For det andet består behandlingen af en [] speciel diæt i seks måneder. Men der er overhovedet ingen bedring nu efter en måned. Man ville forvente en lille forbedring allerede nu. Min tillid til diagnosens rigtighed er derfor lav. Tilsyneladende mangler der en systematisk opfølgning fra hospitalets side.	Godt
59	Svarene fra undersøgelsen og mikroskopien stemte ikke overens.	Dårligt
60	Jeg oplevede, at de arbejdede sammen.	Virkelig godt
63	Nej.	Godt
67	Der var mulighed for at spørge, hvis jeg var usikker. Oplevede, at personalet spurgte til mig under MR-scanningen, om jeg var ok.	Godt
70	Var bare indkaldt til rutinemæssigt tjek en gang årligt (samtale).	Virkelig godt

## Gastroenterologisk Klinik

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Samlet indtryk
1	Nemt at forstå.	Virkelig godt
3	Nej.	Godt
9	Materialet var udarbejdet til en større undersøgelse. Derfor var det ikke alt, der var relevant for mig. Og dermed lidt forvirrende (angående forberedelse til undersøgelse).	Godt
12	Var i telefonisk kontakt med personalet, der sidder ved telefonen, inden undersøgelsen. Mødte her en MEGET bestemt og ikke særlig imødekommende kvinde. []. Det var ikke særlig rart. Hun var meget ubehagelig.	Godt
14	Nej.	Godt
18	Gik til flere forskellige undersøgelser gennem 3/4 år. Man fandt ikke årsagen til min sygdom. Jeg er stadigvæk syg. Sygehuset mente ikke, de kunne gøre mere for mig.	Godt
19	Jeg synes, at man mangler at få oplyst, at man er berettiget til kørepenge. Jeg fandt dog ud af det ved det andet besøg, men det virker lidt som om, at man skal have hatten i hånden, når man skal bede om disse. Jeg bryder mig ikke om at bede om sådan, men da man har ret til dem så...	Virkelig godt
20	Fik intet materiale.	Dårligt
28	Det er meget lang tid siden, min sygdom blev konstateret, så jeg tænker på, om der er mere informationsmateriale, der kunne være relevant at give.	Virkelig godt
37	God information af læge NN.	Godt
39	Kun mundtlig besked om, at stoppe med en type medicin.	Godt
42	Min læge var mere interesseret i at høre om mine erfaringer. Jeg bestemmer selv min medicin (hvilken slags og mængde), og det virker.	Godt
44	Personalet sagde, at jeg i løbet af ca. seks uger ville få svar på undersøgelsen. Efter ni uger kontaktede jeg ambulatoriet angående svar. Jeg fik ikke selv svar, men der ville blive sendt undersøgelsessvar til min læge. Jeg synes ikke, at personalet skal sige, at man får svar selv, når jeg ingenting hører fra ambulatoriet.	Godt
49	Jeg fik at vide: "Hold med at ryge. Ingen kaffe eller alkohol". Der var ingen, der nævnte kodymagnyl, som ifølge [Sundhedsstyrelsen] er skadelig for mavesår.	Godt
52	Det var måske lidt omfangsrigt.	Godt
60	Jeg har fået godt informationsmateriale.	Virkelig godt
63	Nej.	Godt
65	Har kun fået informationsmateriale ved tidligere besøg.	Godt
66	Jeg ville gerne have set billeder af mit brud og var hos jer i tre timer.	Godt
67	Der var mulighed for at spørge til informationen.	Godt
72	Bruge tid på at forklare, hvad der skal se. Vil være sikre på, at man er med på, hvad der skal ske, inden man går der fra. Fik en rigtig god bog omkring sygdommen.	Virkelig godt
73	Jeg har ikke fået undersøgelsens resultat at vide. Eller om jeg skal henvende mig til min læge.	Godt

## Gastroenterologisk Klinik

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Samlet indtryk
1	Har været til diætist.	Virkelig godt
5	God dialog med lægen på afdelingen.	Godt
6	Efter mange år med en kronisk sygdom kender læge og sygeplejerske efterhånden min sygdomshistorie bedre, end jeg selv gør, og det giver stor tryghed. Og at jeg ved, at jeg ALTID kan ringe, hvis der opstår noget uventet, og der er ALTID blevet taget fat om problemet og handlet hurtigt. Har kun stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
9	MEGET venligt og kompetent personale, men man skal selv sørge for at spørge.	Godt
17	Jeg har gennem hele forløbet haft indtryk af, at der har været god kommunikation/videregivelse af information i mit sygdomsforløb mellem forskellige afdelinger.	Virkelig godt
23	Jeg synes, tilliden til systemet har lidt et knæk, når der ikke er overensstemmelse mellem det opgivne mødetidspunkt og den faktiske mødetid, når der er udsendt en skriftlig indkaldelse. Jeg føler, at jeg efterfølgende selv skal verificere om det, jeg får at vide, nu også kan være rigtigt.	Godt
24	Jeg har ikke noget at klage over. Er altid blevet behandlet godt.	Virkelig godt
30	Har både været meget utryg og meget tryk efter ambulatoriebesøg. Var meget utryk ved alle de første besøg. Først tryk da diagnosen var stillet. Og er tryk nu!	Godt
31	Stor forskel på første og andet besøg. 1. Måske lidt dramatisk, men meget oplysende. 2. Hurtigt (det skal arbejdes væk).	Godt
43	Glemte mig. Sender bud til kost- og diætbehandling, så der blev længere ventetid.	Godt
52	Effektiv behandlingstid på 2,75 time må kunne gøres væsentligt hurtigere end hen over et helt kvartal (et kvart år!), inden diagnose er fundet og behandling igangsat. Bedre arbejdsplanlægning, LEAN, fokus på patientens forløb frem for udelukkende faglighed må kunne kombineres bedre og i bedste fald også højne kvaliteten, hvis patienterne får en hurtigere gennemløbstid.	Godt
59	De sidste samtaler var meningsløse.	Dårligt
60	Jeg har besøgt forskellige afdelinger i forbindelse med [] min ryg. Der fulgte så mange ting, som jeg kan takke min læge for, da han ville ikke høre på mig. Har nu fået en rigtig god læge, som er god at snakke med, han er altid flink og tager sig tid til mig.	Virkelig godt
65	Totalt rod i nye tider. Lægen ønskede først at se mig om godt et år, for at han så også kunne få svar på ny []scanning med i det samlede billede. To dage kom der brev med indkaldelse til scanning i [efteråret] 2013. Den skal først være i 2014. Næste dag kom ny tid til []tjek i [efteråret] 2014. Hvis alle havde læst journalen, stod der tydeligt, at disse undersøgelser og samtaler skulle være i [efteråret] 2014. Spild af ressourcer at sende to breve til mig og besvær for mig af få fat i rette personer og nye tider.	Godt
68	Det sidste besøg var meget kort, ca. fem til ti minutter til samtale.	Godt
74	Måske for kort samtale.	Godt

## Gastroenterologisk Klinik

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Samlet indtryk
1	Ambulatoriet er lille, der kan ikke være mange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Ventetid skulle laves om. [Ventetid]	Godt
5	Bedre forhold. Venteværelset er MEGET lille. Forvirret personale. Flink personale på undersøgelsesrummet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
7	Spartansk indrettet, lille venteværelse [Fysiske rammer]	Uoplyst
8	Alle var flinke og rare. [Relationer til personale]	Godt
9	MEGET venligt og kompetent personale! Men jeg føler mig ikke sikker på, at jeg havde fået så meget information, hvis jeg ikke selv havde overskuddet til at spørge og holde styr på det hele. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
11	Jeg synes, at jeg bliver taget godt imod, når jeg kommer. Personalet er altid søde og rare og har altid tid til at svare på spørgsmål. Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg kan kun være godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Kunne godt komme og fortælle, hvorfor de var to timer forsinket. Det er ok, men man vil jo gerne informeres om det. [Ventetid]	Godt
15	Efter [flere] ens tests, lå der ingen resultater, og der var ikke igangsat andet. Jeg blev kureret af en penicillinkur, udskrevet pga. anden infektion. Jeg fik således aldrig en diagnose, trods flere besøg samt diverse gentagne prøver.	Dårligt
16	Alt i alt har jeg været positivt overrasket med alle mine besøg, som har været afholdt inden for aftalt tid. Flot. [Ventetid]	Virkelig godt
17	Jeg har været meget tryk og glad for at være i læge NNs hænder under min undersøgelsen på Gastroenterologisk Klinik. Stor ros. Desuden var min modtagelse på Medicinsk Overafdeling meget tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Jeg har aldrig før fået så god information og behandling som i forbindelse med min undersøgelse på Gastroenterologisk Afdeling, som af læge NN og læge NN. Ja, hele personalet har været søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
25	Godt miljø. Glade og friske mennesker.	Godt
28	Jeg har en del gange haft glæde af telefonkonsultationen, hvilket er rigtigt fint, når der ikke er rigtig udbrud i sygdommen. Det sparer meget ulejlighed med at køre og møde ind på hospitalet. Det er jo også midt i min arbejdstid. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
32	Orienter mere omkring kost og vær åben for, at folk kan have andre værdier [i forhold til ting] såsom kost og motion. Og lad være med at presse folk ud i ting, de ikke har lyst til. Samarbejd med patienterne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
35	Jævnlig blodtab, derfor transfer. Utrolig venlighed.	Virkelig godt

	Lidt trist, da afdelingen blev flyttet og delvis nyt personale, der ikke skal have nogen form for kritik.	
	Positivt: Sekretær, fantastisk. [Relationer til personale]	
40	Meget koldt og klinisk. Sygehuset fremstår gammelt og slidt i forhold til mange andre. Mangler hygge. [Fysiske rammer]	Godt
41	Venteværelset er ret lille. Der er ikke plads til mange patienter på en gang. [Fysiske rammer]	Godt
46	Meget personlig betjening hele vejen igennem. Smilende og positivt personale samt informative. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
48	For lidt information. [Kommunikation og information]	Dårligt
51	Sæt noget musik på i venteværelserne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
54	1. Undersøgelserforløbet var for lang (seks måneder).  2. Diagnose- og behandlingsdokumentationen var/er for dårlig.  3. Månedlig opfølgning på et seks måneders behandlingsforløb synes påkrævet. [Kvalitet i behandling]	Godt
56	Informere bedre om ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
59	Venteværelset var for lille. [Fysiske rammer]	Dårligt
60	De gør et godt arbejde. De har travlt, men er altid søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
62	[ ] Behandlingen under og efter besøget på ambulatoriet var fin. Min oplevelse inden der blev sat noget i værk, hvor jeg fik lavet en undersøgelse og derefter en tid på ambulatoriet, var ikke særlig god. Jeg gjorde opmærksom på, at der var tegn på, at sygdommen var i udbrud [i sommer], og jeg kom først til undersøgelse [tre uger senere]. Jeg ringede ind flere gange om ugen for at høre, hvad der skulle ske. Men der skete ikke noget. Jeg gjorde udtryk for, at jeg fik det dårligere og dårligere. Jeg var utryk og ked af det over, at jeg ikke vidste, hvad der skulle ske. Jeg følte ikke, at der blev lyttet til mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
66	Helst ikke så lang ventetid. Jeg tåler ikke så godt smertestillende og har ondt ved at vente (sover mig som regel fra det). [Ventetid]	Godt
69	[ ] Jeg er altid blevet godt modtaget. Trods eventuel travlhed har jeg kun mødt venlighed og tolerance ved spørgsmål, som jeg måske ikke forstod svaret på første gang. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
71	Jeg fik en rigtig god behandling. Var meget nervøs og husker ikke så meget. Men MEGET venlige og forstående mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
73	Bedre omklædningsrum og helt undertøj i rigtig størrelse. [Fysiske rammer]	Godt







