

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
VAMB
MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

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
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	216
Besvarelser fra patienter:	115
Afsnittets svarprocent:	53%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

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 ca. 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 CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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.

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 spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

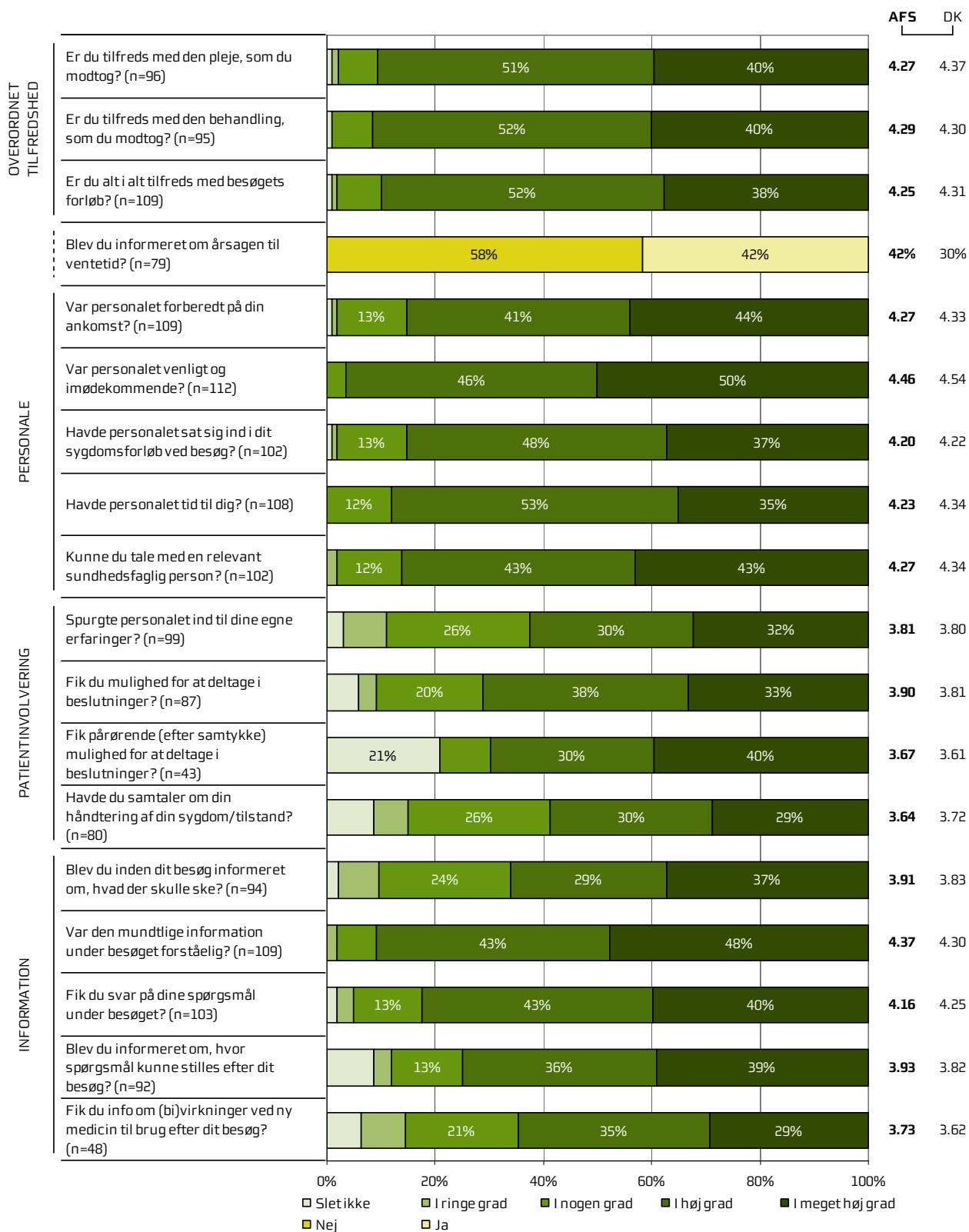
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

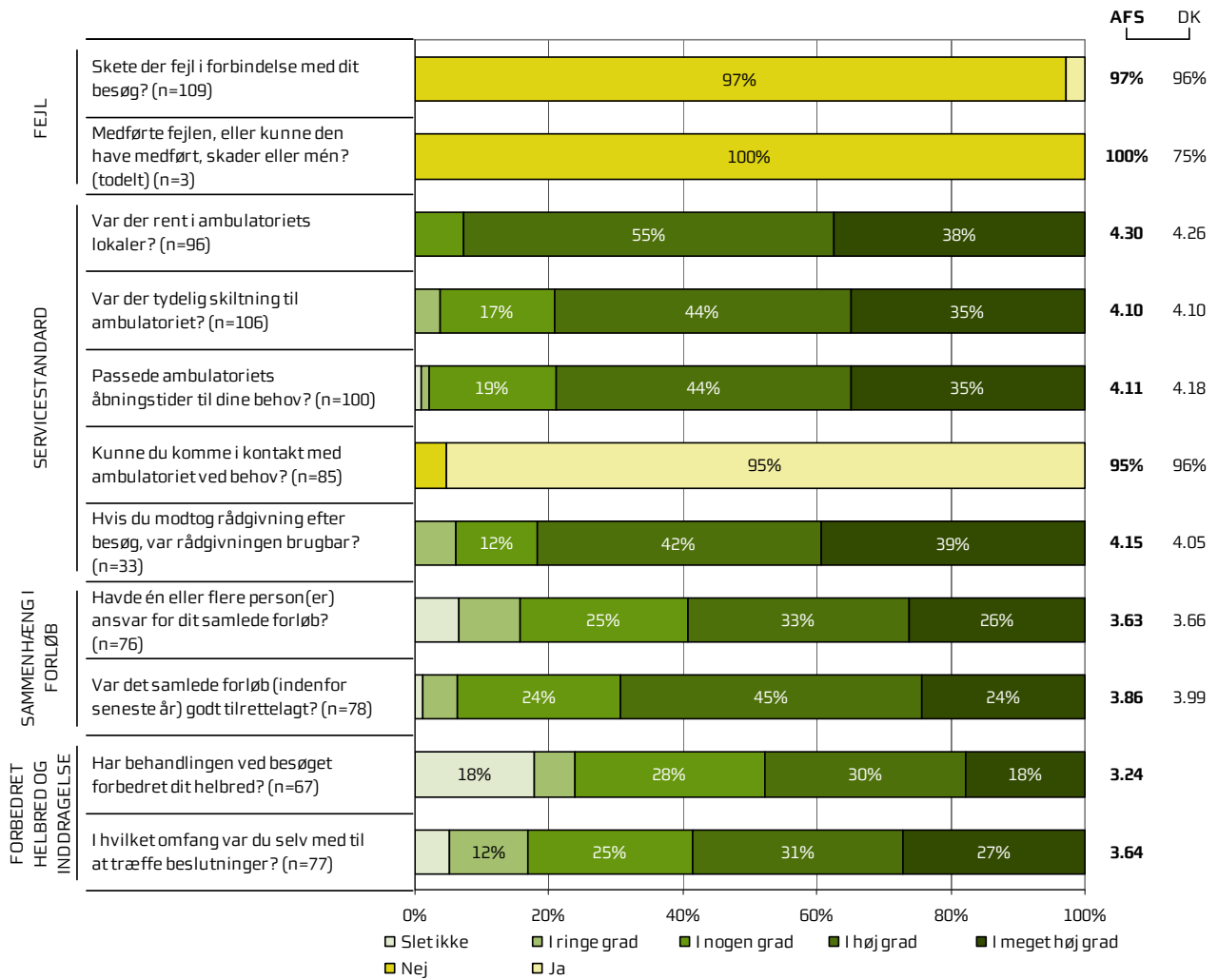
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegrøn) og "Nej" (mørkegrøn). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

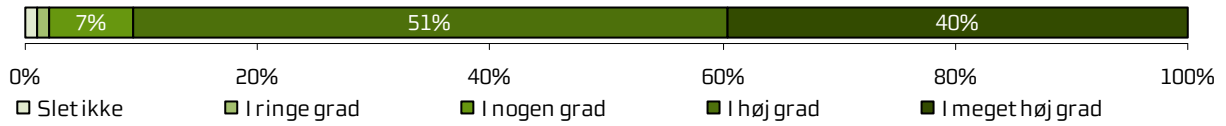
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

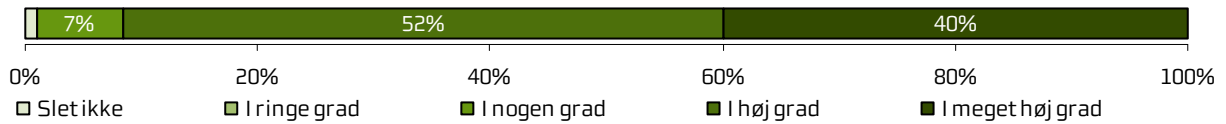
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

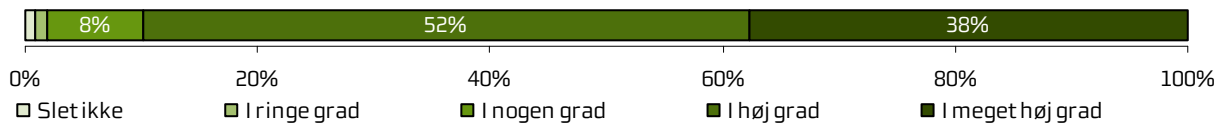
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=96)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=95)



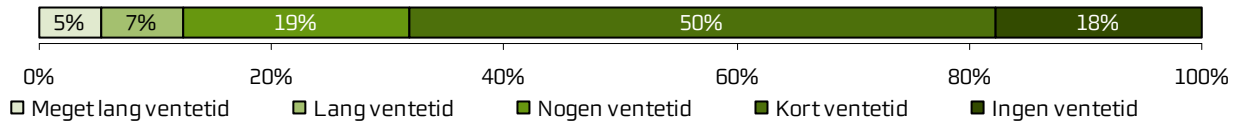
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=109)



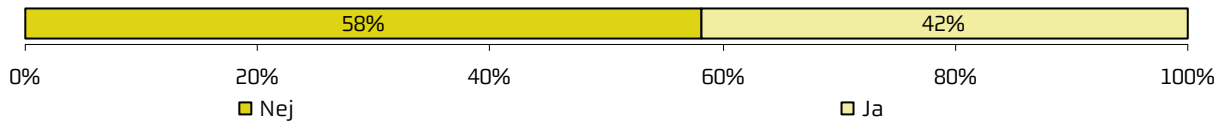
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,27		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,25		4,31	

Ventetid ved ankomst

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



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=79)



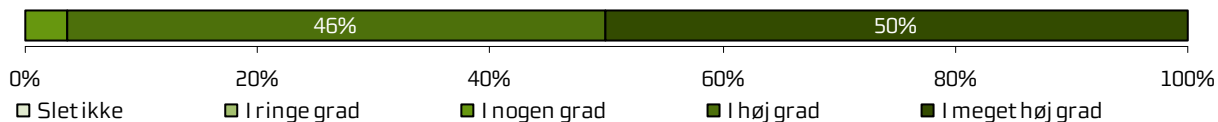
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,68		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		42 %	30 %	

Personale

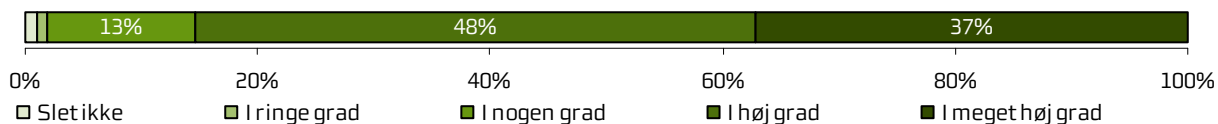
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=109)



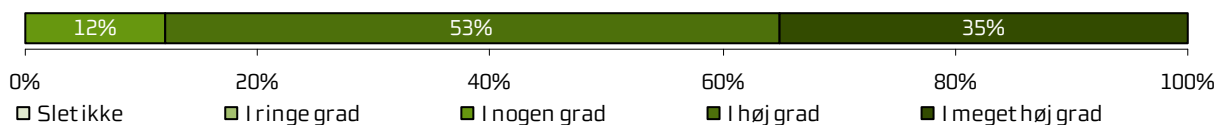
Var personalet venligt og imødekommende? (n=112)



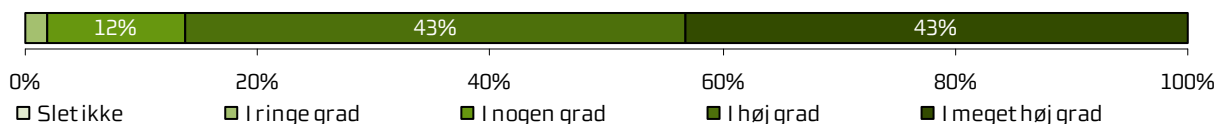
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=102)



Havde personalet tid til dig? (n=108)



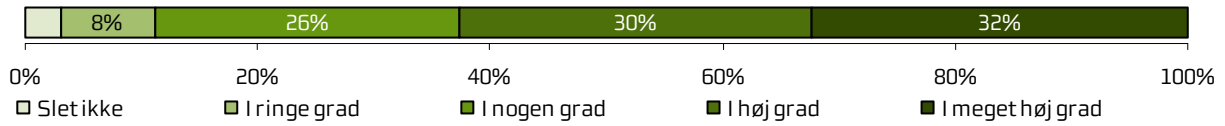
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=102)



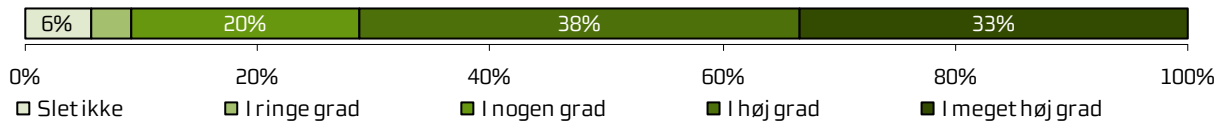
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,27		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,46		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,2		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,23		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,27		4,34	

Patientinvolvering

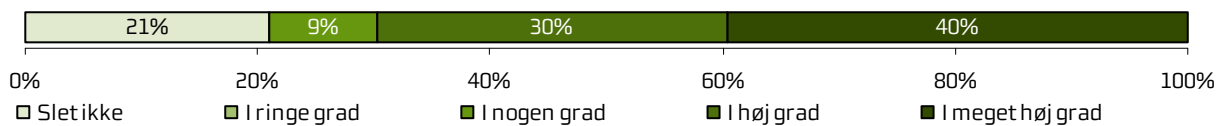
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=99)



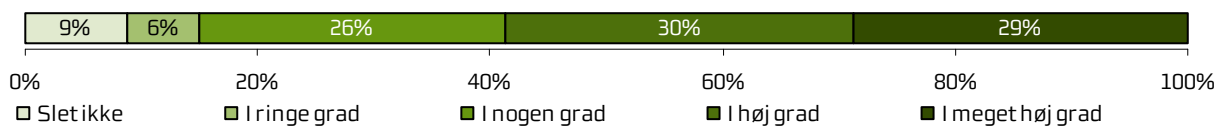
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=87)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=43)



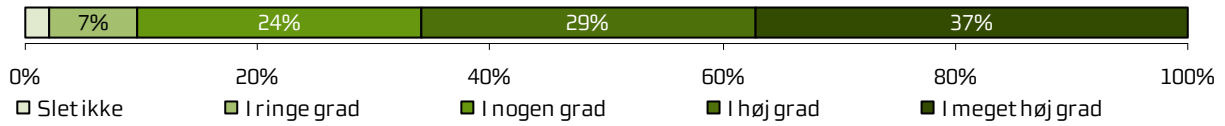
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=80)



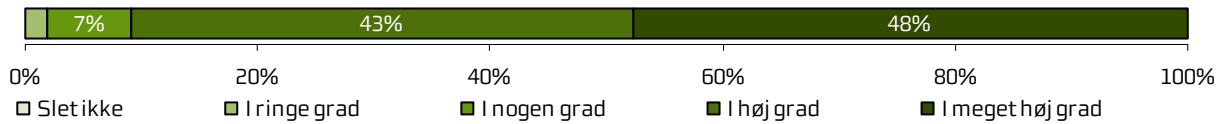
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,81		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,64		3,72	

Information

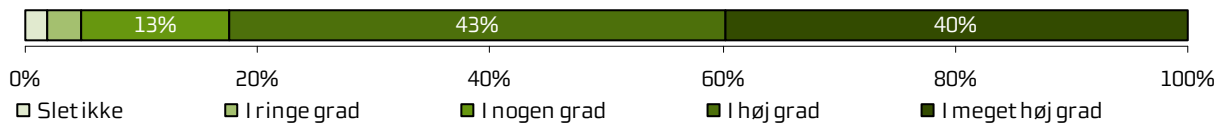
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=94)



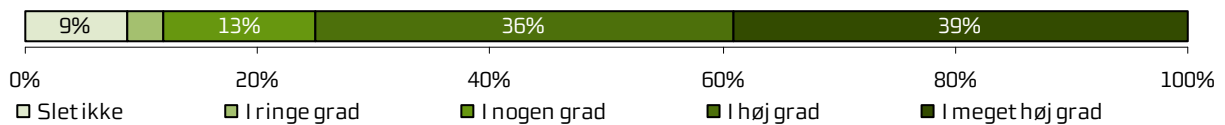
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=109)



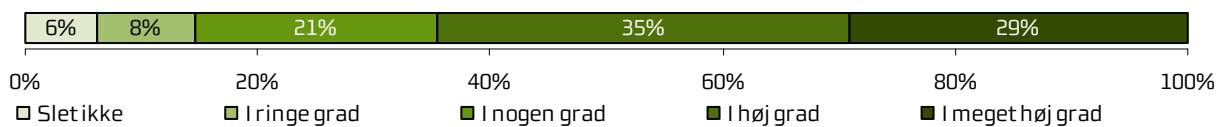
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=103)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=92)



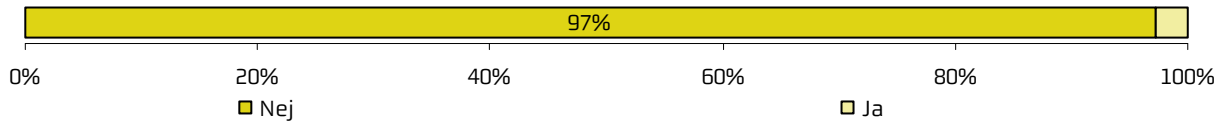
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=48)



	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?	3,91		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,16		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,73		3,62	

Fejl

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



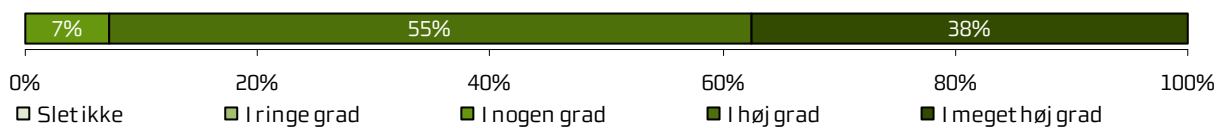
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



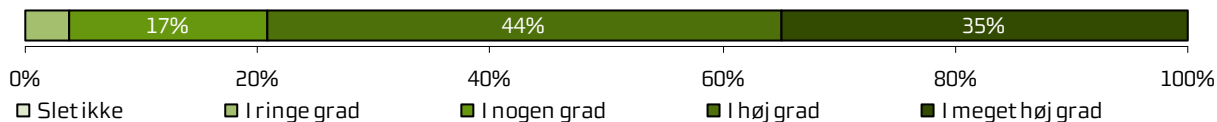
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

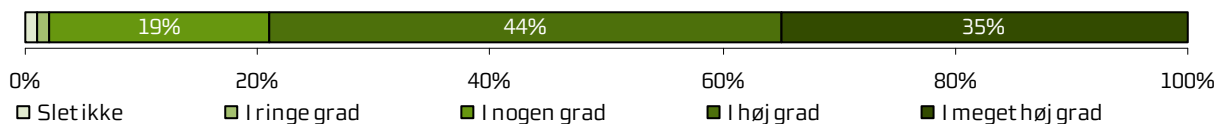
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=96)



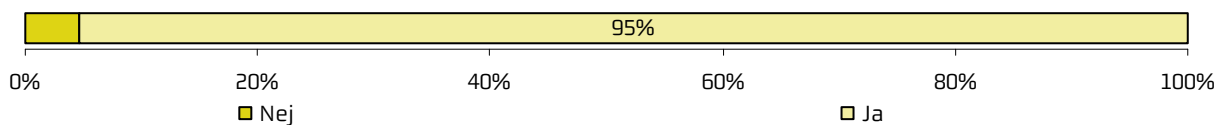
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=106)



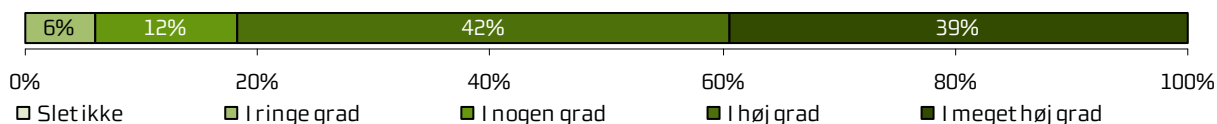
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=100)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=85)



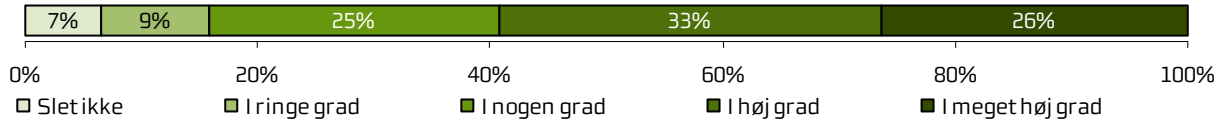
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



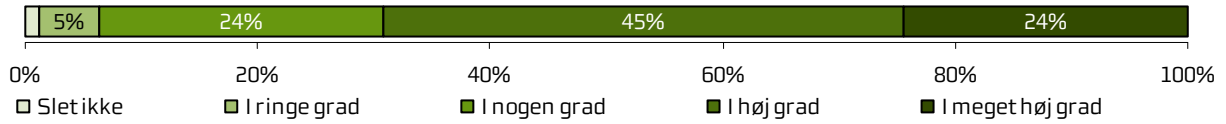
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,1		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,11		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,15		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=76)



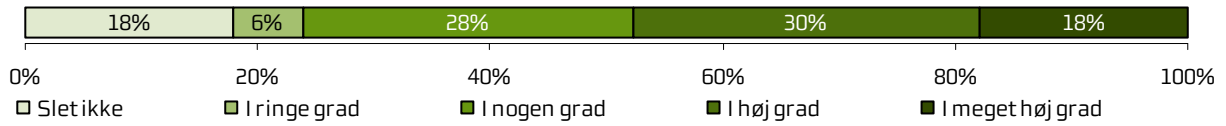
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=78)



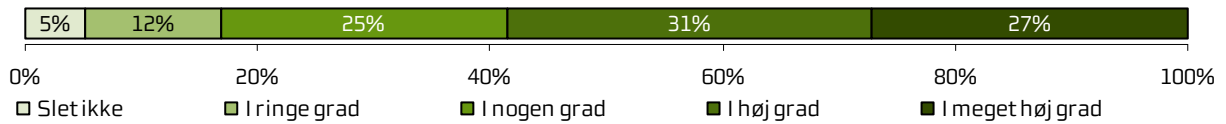
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,63		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,86		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=67)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=77)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,24			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,64			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

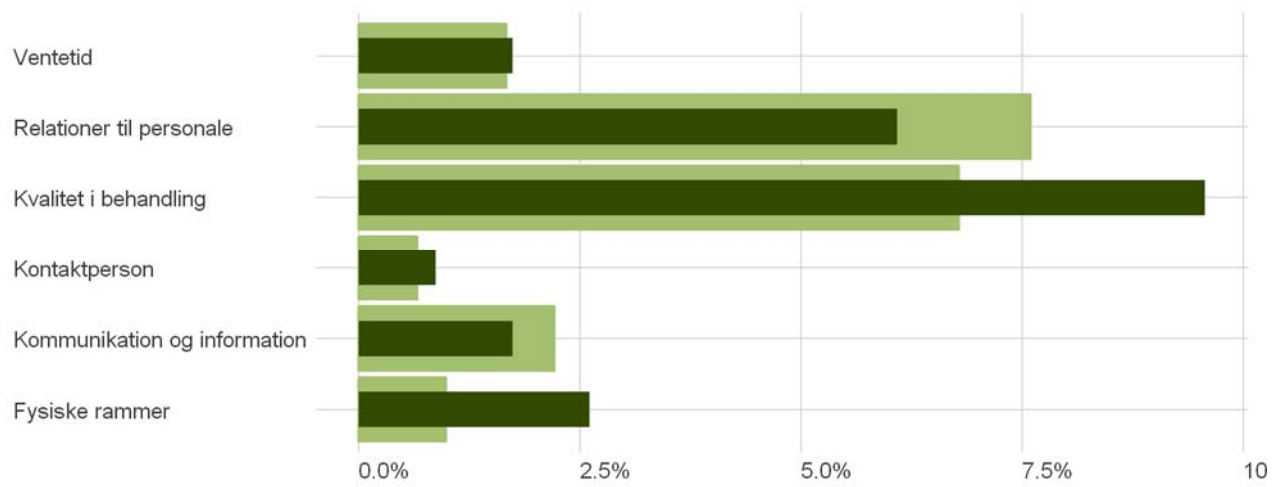
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.






VAMB

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





ID	Kommentarer - VAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Der er hver gang forsinkelse, når man kommer og har en tid.	I høj grad
6	Lægen havde desværre "scrollet" forbi mig på sin computer, så ventede ca. to timer. Henvendte mig til receptionen og fik at vide, at jeg var registreret som "mødt rettidigt", men at lægen havde travlt.	I høj grad
8	NB: Det har for mig næsten været umuligt at blive visiteret til Afdeling V., selv efter henvisning fra egen læge. Efter min mening er det at få adgang til Afdeling V. næsten umuligt, det til trods for at jeg efter at være tilknyttet til Afdeling V. rent faktisk har fået stillet flere konkrete relevante diagnoser! Jeg håber inderligt, at denne problematik vil blive drøftet.	I høj grad
12	Sekretær tog godt imod mig og bad mig sætte mig hen på en stol. Fik en "dums" som sagde når jeg skulle gå ind til lægen. Syntes det var en god modtagelse.	I høj grad
27	Sur, gammel sekretær []. INGEN venlighed eller service!	I høj grad
35	Akutindlæggelse.	I høj grad
38	Sygeplejersken, der var i receptionen, virkede ny. Hun var i tvivl om, hvad jeg skulle, og der var kort ventetid, indtil jeg blev vist over til det rette sted.	I høj grad
2	Helt fint.	I meget høj grad
9	Godt og imødekommende personale.	I meget høj grad
10	Ingen utilfredshed. Naturligvis opstår der ventetid.	I meget høj grad
17	Der var ventetid, fordi min aftale med afdelingen af ikke kendte årsager ikke var skrevet ind i systemet, men jeg kom alligevel igennem, og personalet var både informerende og fandt den tid, mit besøg behøvede.	I meget høj grad
21	Men ventetiden var så kort, at jeg ikke behøvede en forklaring. [Ventetiden var] under 15 minutter.	I meget høj grad
26	Jeg venter på en ny tid i år 2015.	I nogen grad
33	Hvis man er ny og intet ved om, hvor afdelingen ligger? Det tager tid at finde den rette.	I nogen grad
19	Det var en misforståelse. Jeg var bedt om at møde op i konsultationen, men det skulle have været per telefon.	Slet ikke

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

ID	Kommentarer - VAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 29	Generelt er problemet ved behandlingen på sygehuset, at man hver gang har en anden læge og skal forklare meget igen og igen. Det ville være bedre med én læge, som mere havde styr på, hvad problemet er og hvilken behandling, man er i gang med. Så må man få tider efter lægens arbejdsplan.	I høj grad
 32	Fik decideret fejlagtige oplysninger angående undersøgelsens karakter og gennemførelse. Personalet/lægen ønskede ikke at tale med min søn, hvilket både han og jeg gerne ville fandt sted. []	I nogen grad
 25	Jeg fik taget blodprøver en uge før ambulant, men svaret på blodprøverne var ikke kommet. Vi aftalte, at de skulle ringe og give mig svaret, men blev aldrig ringet op. Meget dårlig tilbagemelding. Kom heller ikke ind til den lovede læge. Dybt frustrerende.	I ringe grad

VAMB










Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - VAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Jeg skulle til samtale med en specifik læge (en anden end ham, der undersøgte mig), da de mente, han bedst kunne tage beslutningen om mit kommende forløb. Men det var ikke ham, jeg kom til konsultation hos. Vi blev enige om en CT-scanning, hvis svar jeg så ville få ved en konsultation med den samme førnævnte læge. Men igen var det ikke ham, jeg snakkede med til den næste konsultation. De læger, jeg snakkede med, var yderst kompetente, og jeg har ikke noget på dem. Men synes, det er dårligt, at en læge har for travlt til at se på mine resultationer. Det er jo ikke et ønske fra mig, men hans kolleger, der anbefaler det.	Ja
 25	Jeg kom ikke ind til den lovede læge.	Ja
 20	Nej.	Nej
 32	<p>1. En fejl ikke at ville/nægte at tale med en pårørende, der ønsker det.</p> <p>2. En fejl at beskrive en undersøgelse (kameraundersøgelse), som værende dårlig grundet et sparsomt antal billeder, når det tager et utal, hvilket jeg senere har fået oplyst.</p> <p>3. En fejl at tage en afføringsprøveundersøgelse for det hele, også blod (på min forespørgsel), og der så ved svar kun er undersøgt for én ting, som ved tidligere undersøgelser har vist sig irrelevant.</p>	Uoplyst

VAMB

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

ID	Kommentarer - VAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Der skal være kaffe og saft, tak. [Fysiske rammer]	I høj grad
12	Jeg kommer til den samme læge ved hver kontrol. Han var der så ikke denne dag, men lægen jeg kom ind til i stedet for var velforberedt. Jeg fik også ambulatoriet til at tage to ekstra blodprøver, da jeg var der et par dage før for at få taget dem. Så var jeg fri for at gå til egen læge og op på hospitalet og få taget blodprøver to gange. En fin service og det var ok, jeg spurgte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg synes, vi sidder meget tæt, og sengedøren er ikke skærmet. Dvs., at alle omkring kan høre, hvad patienten bliver spurgt om. Det kan være ubehageligt for nogle patienter. Ikke alt jeg har lyst til at dele med andre. [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Ved ikke.	I høj grad
6	Jeg synes, at registreringer af ens ankomst til tider på hospitalet kan forbedres. Er to gange blevet registreret som udeblevet, selvom jeg den ene gang var mødt op, og den anden gang ikke havde fået indkaldelsen. Har brugt afspadsring fra arbejde og lang telefontid for at få ændret det i min journal. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Der var en rolig atmosfære i rummet, hvor undersøgelsen blev foretaget []. Det var en ubehagelig undersøgelse, men de var gode til at holde pause, når det gjorde ondt. Jeg følte mig i trygge hænder, og der var en god stemning mellem mig og lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg var meget ked af forløbet efter undersøgelsen, da jeg modtog svarene på undersøgelsen. Lægen virkede ikke til at vide, hvorfor jeg var der, havde ringe forståelse for min situation og vidste lidt om [min sygdom]! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Negativt: Indkaldte patienten til undersøgelse i stedet for at sende patienten videre i et uoverskueligt system eller katastrofe: helt at blive afvist, når man ER syg! Positivt: Lytter til patienten. Ser på patientens helhedssituation og ser på samlet medicinindtag! Ingen andre vil det!	I nogen grad
14	Jeg synes, at det har været et rigtig godt forløb. Altid sødt og positivt personale. Hvis ikke de vidste noget, undersøgte de det og gav hurtigt svar tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	Jeg kunne godt have ønsket at blive vejledt med hensyn til kost, som jeg langt om længe selv har undersøgt på nettet. Omlægning af min kost har gjort, at jeg har kunnet droppe medicinen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	Jeg synes de prøver, hvad de kan :-) [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Jeg oplevede, at en sygeplejerske i forbindelse med en koloskopiundersøgelse var mere optaget af at fortælle om sine personlige forhold, herunder at modtage private opkald under forberedelsen til selve undersøgelsen. Der var derfor ringe mulighed for at spørge ind til undersøgelsen eller i det hele taget have en dialog om den undersøgelse, jeg skulle gennemgå. Det gjorde, at oplevelsen gav et temmelig uprofessionelt indtryk på trods af en ellers god behandling fra læge og den anden sygeplejerske. Det skal siges, at opfølgningen på ovennævnte undersøgelse på	I nogen grad

- Afdeling V. var uden problemer og blev håndteret professionelt og informativt. Det var dog også et andet personale, der tog sig af den del. PÅ afdeling V. har jeg oplevet ventetid alle gange, jeg har været der, men hver gang er jeg blevet informeret om, hvor lang ventetiden er og årsagen til den. Det viser, at der er respekt for min tid og mig som person, og det gør, at ventetiden bedre accepteres.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]
-  24 Ambulatoriet giver god tid til samtale og orientering. Gennem en række besøg har jeg talt med samme læge, [hvilket er] positivt. Det største problem ved min behandling kan ikke henføres til det aktuelle Ambulatorium, men til min samlede behandling i sundhedsvæsenet. Jeg lider af flere sygdomme og frekventerer derfor flere ambulatorier og sygehuse []. Det gør det vanskeligt for mig som patient at opbygge et samlet billede af min tilstand, og gør det givetvis også vanskeligt for de enkelte læger at vurdere deres behandling i forhold til mit samlede sygdomsbillede. Jeg savner en lægelig funktion, som har ansvar for den samlede vurdering og koordinering. Det drejer sig for eksempel om at få seponeret overflødig medicin, koordineret prøvetagning, vurderet samvirke mellem forskellige medikamenter. Og så selvfølgelig lavpraktiske ting som at få samlet undersøgelser på samme tidspunkt og sygehus. Det giver en masse tidsforbrug og transport.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- I ringe grad
-  32 1. Kunne sætte sig grundigt ind i patientens forløb og erfaring.
2. Kunne gøre noget mere for at følge op på en udredning, den trækker op, så patienten ikke afsluttes og skal kæmpe videre for udredning på eget initiativ.
3. Være interesseret i at tale med pårørende om forløbet, dens tanker/overvejelser m.m.
[Kvalitet i behandling]
- I ringe grad
-  34 Kortere ventetid på behandling.
[Ventetid]
- I ringe grad
-  21 Jeg blev opereret [for flere år siden], og i den forbindelse følte jeg, at jeg havde en bestemt kontaktperson som primær. Det var rigtig trygt og tillidsvækkende. Pt. har jeg ikke samme behov, da det kun er rutinemæssig tjek, jeg kommer ind til, og tallene er gode.
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]
- Ikke relevant for mig
-  1 Jeg blev omstillet til telefon med læge [].
- Uoplyst
-  16 Jeg har slet ikke været til det ambulante besøg. Jeg sendte en mail uger forinden og bad om at få det ændret til telefonkonsultation/brevsvar. Det var blot et et-årskontrolbesøg ud fra blod- og afføringsprøve, og jeg havde ikke behov for konsultation. Fik dog aldrig svar på mailen, så det kan der godt strammes op på. Men fik opringning osv. med svar på prøver, så det var fint.
[Kommunikation og information]
- Uoplyst
-  18 Gøre mere for at overholde patienternes mødetid/aftale. Patienternes tid er også vigtig i forhold til, at der tages fri fra arbejde etc. for at komme til undersøgelse/kontrol!!
[Kvalitet i behandling]
- Uoplyst
-  31 Der skal være 100 procent styr på dosering, når et personale, der ikke kender mig, skal udskrive ny recept. Og det er ikke tilfældet her.
[Kvalitet i behandling]
- Uoplyst
-  39 Jeg var glad for, at taxachaufføren fulgte mig helt hen til afdelingen. Jeg synes, det er meget indviklet at finde hende til Afdeling V.
[Fysiske rammer]
- Uoplyst

VAMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - VAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Jeg har en sygdom, som jeg går til kontrol for, da jeg tager medicin [flere gange om dagen] og skal gøre det resten af mit liv. Det holder måske sygdommen nede, så det er fint at komme, og de ser på mine blodprøver. Det føler jeg mig tryk ved.	I høj grad
22	Jeg er terminal patient, men har det ok, klager ikke. Ved, at min behandling ikke forbedrer helbredet, men status quo for mig er fint.	I høj grad
28	Jeg har i ni år været patient på hospitalet [med en tumor], der i øjeblikket udvikler sig i [en] skidt retning.	I høj grad
36	Jeg går til årlig kontrol for kronisk tarmsygdom, som indbefatter blodprøver og afføringsprøve, så derfor er ovennævnte IKKE relevant for mig.	I høj grad
38	Jeg er i medicinsk behandling og denne behandling tager meget lang tid før den kan mærkes. Jeg havde ingen symptomer på sygdom inden behandlingen og heller ikke efter behandlingen. Derfor synes jeg ikke det giver mening at snakke om hvordan jeg føler jeg har det, fordi sygdommen ikke er synlig for mig.	I meget høj grad
8	Har fået stillet relevante diagnoser. Fået bedre livskvalitet. Som kroniker med flere lidelser og flere slags medicin har det været vidunderligt ikke at føle sig opgivet, men hjulpet!	I nogen grad
34	Behandlingen er ikke afsluttet endnu.	I ringe grad
7	NN har helt og aldeles styr på min behandling. TAK.	Uoplyst
13	Efter en fantastisk behandling af både læge og sygeplejerske var jeg dybt skuffet over telefonkonsultationen med lægen efterfølgende. Jeg havde ikke indtryk af, at han huskede de informationer, han havde samlet, omkring mig. Han virkede fortravlet. Oplæring hos sygeplejerske efterfølgende var til gengæld en god hjælp til at overvinde det uovervindelige. Tusind tak!	Uoplyst
23	Har ikke fået/modtaget nogen behandling. Skal til samtale/prøvesvar igen.	Uoplyst

