

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

VAMB

**Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 226 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 118 |
| Afsnittets svarprocent: | 52% |

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 test 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.¹

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).

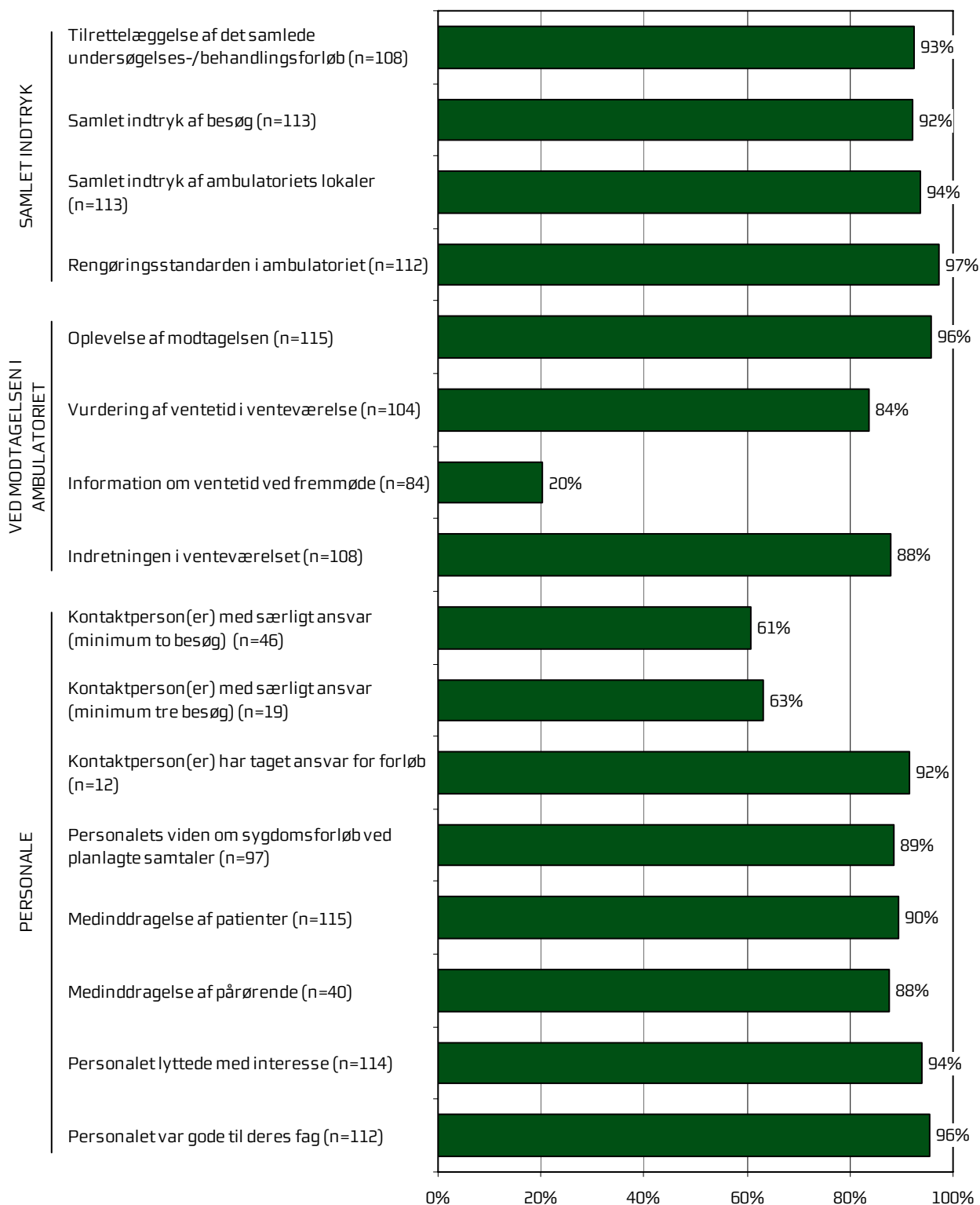
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

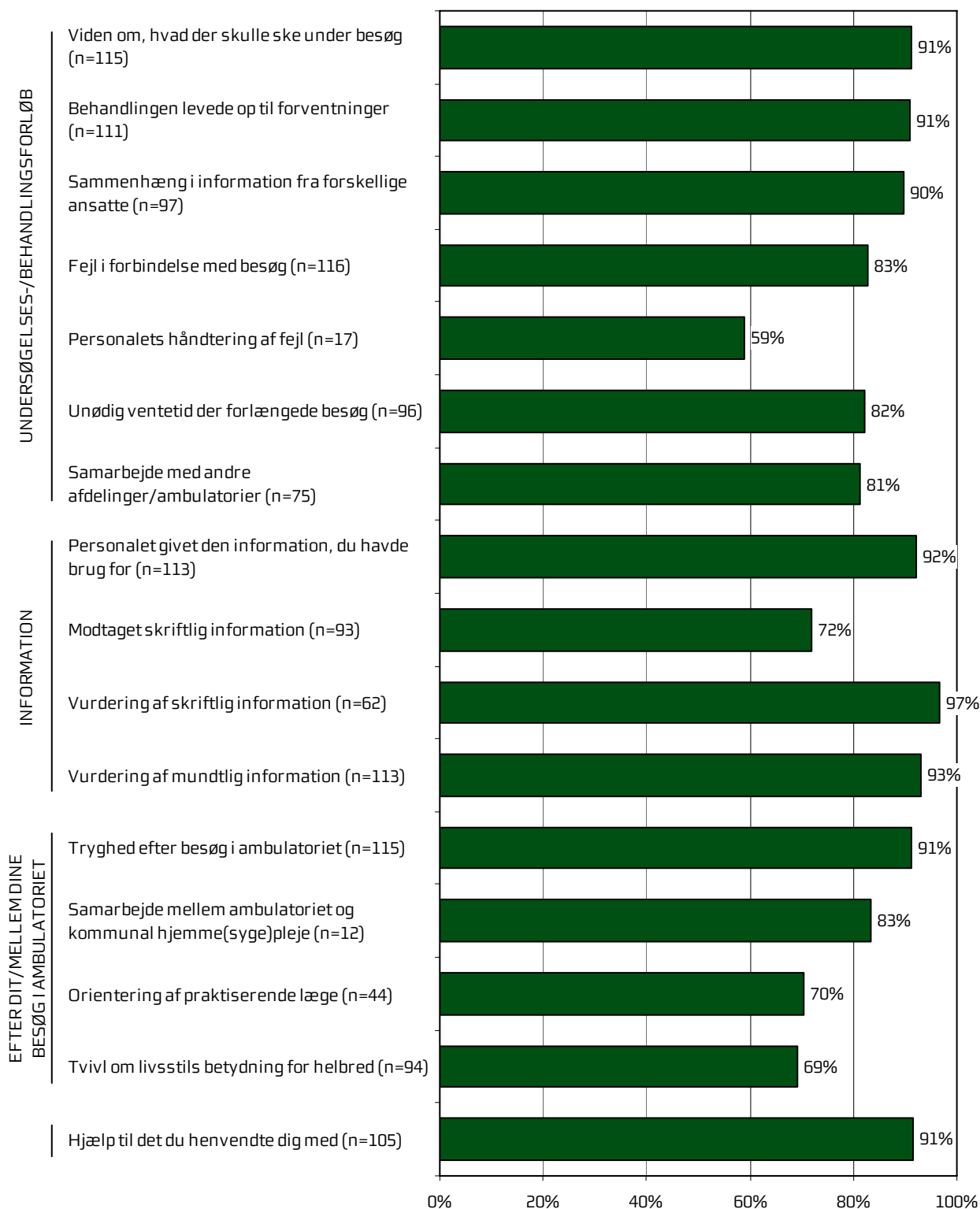
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium V

2009-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium V

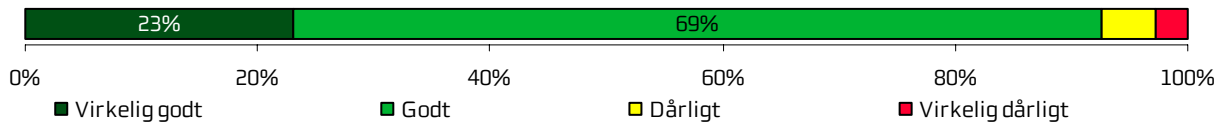
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

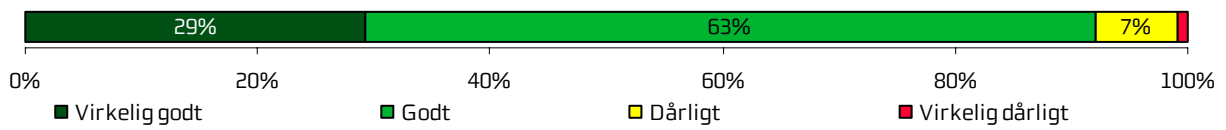
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

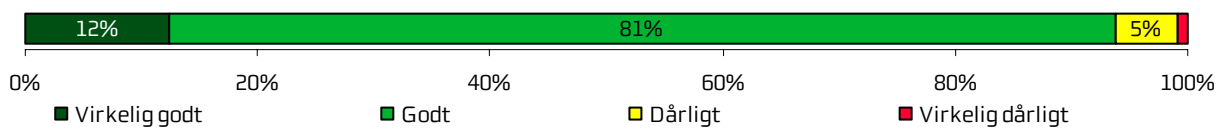
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=108)



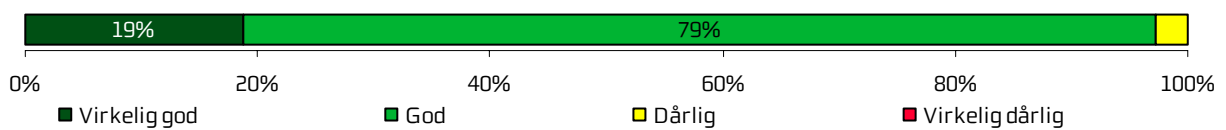
Samlet indtryk af besøg (n=113)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=113)



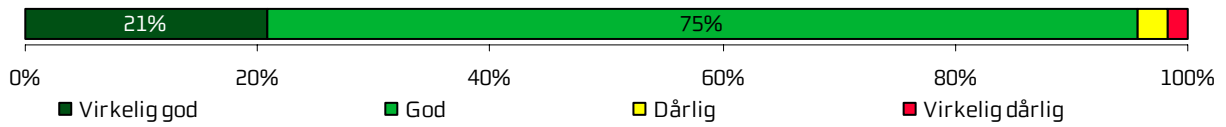
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=112)



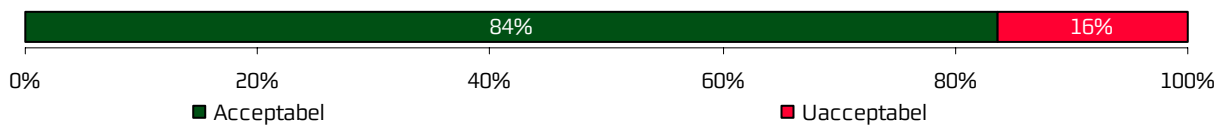
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 92 % | 85 % * | 100 % * | 76 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 90 % | 87 % * | 100 % * | 90 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 94 % | - | - | 100 % * | 74 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 100 % | 91 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

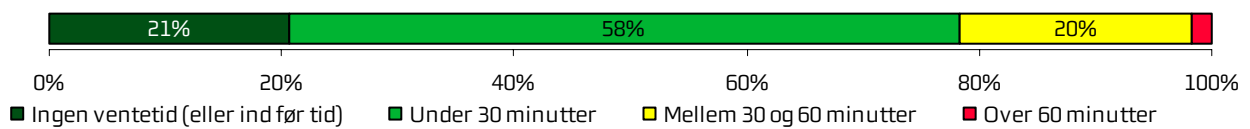
Oplevelse af modtagelsen (n=115)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=104)



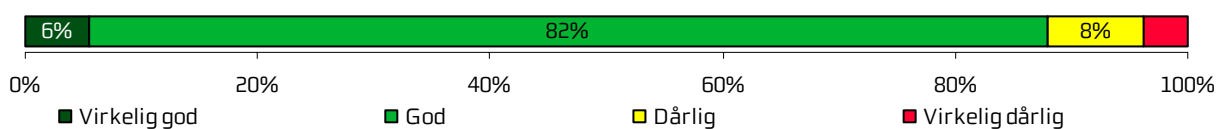
Længde af ventetid i venteværelse (n=111)



Information om ventetid ved fremmøde (n=84)



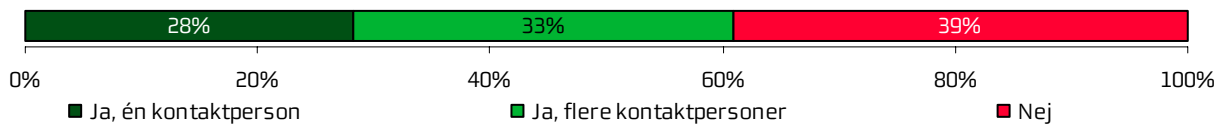
Indretningen i venteværelset (n=108)



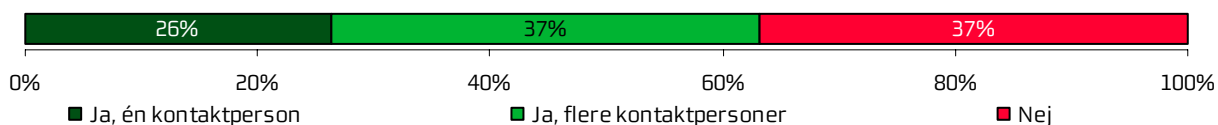
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 96 % | 95 % | 91 % * | 100 % * | 92 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 84 % | 83 % | - | 100 % * | 79 % | 91 % |
| 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? | 20 % | 29 % | 21 % | 79 % * | 13 % | 39 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 88 % | 78 % * | 87 % | 97 % * | 57 % * | 81 % * |

Personale

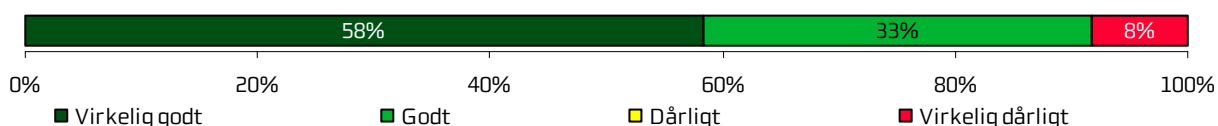
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=46)



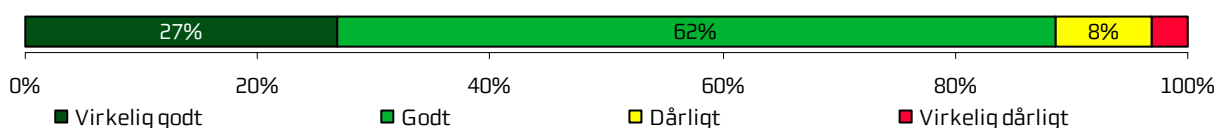
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=19)



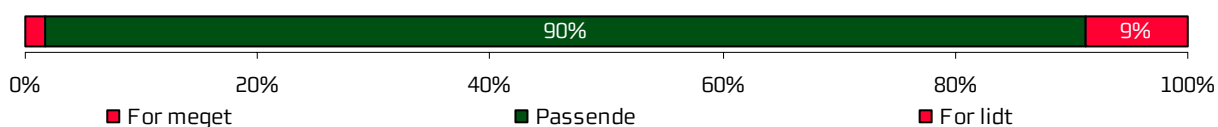
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



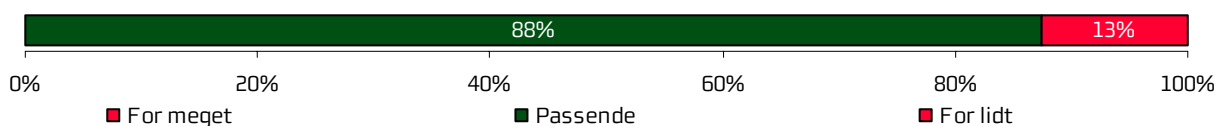
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=97)



Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



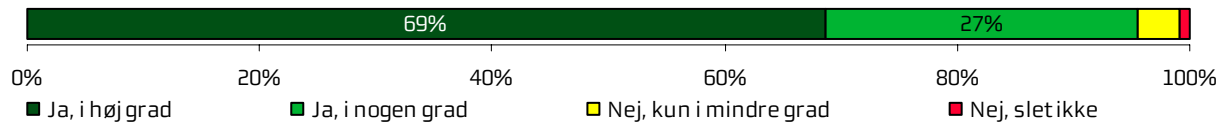
Personalet lyttede med interesse (n=114)



| | 2011 | 2010 | 2009 | 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) | 61 % | 68 % | 59 % | 100 % * | 55 % | 76 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 63 % | 58 % | - | 100 % * | 57 % | 79 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 92 % | - | - | 100 % | 88 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 89 % | 83 % | 79 % * | 100 % * | 80 % | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 90 % | 87 % | 85 % | 100 % * | 82 % | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88 % | 89 % | 68 % * | 100 % * | 74 % | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 94 % | 92 % | 86 % * | 100 % * | 89 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

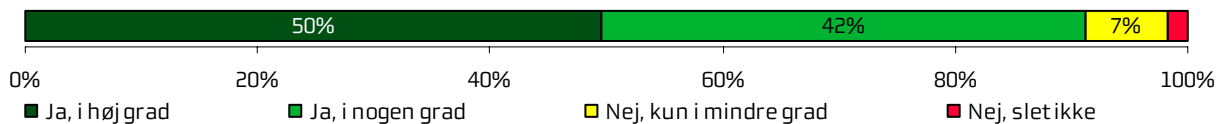
Personalet var gode til deres fag (n=112)



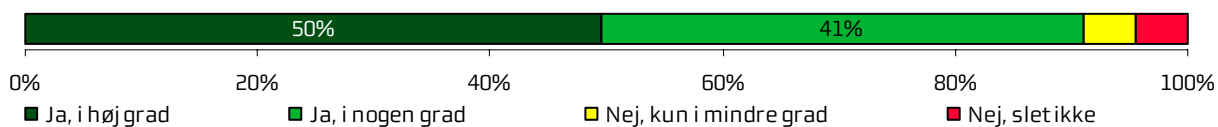
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96 % | 94 % | 95 % | 100 % * | 92 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=115)



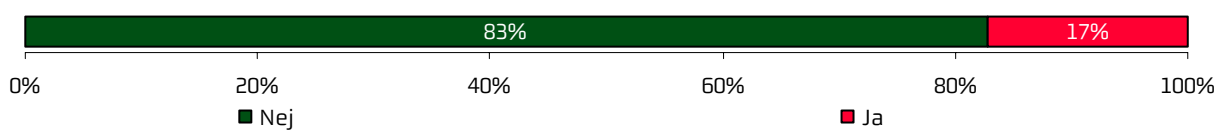
Behandlingen levede op til forventninger (n=111)



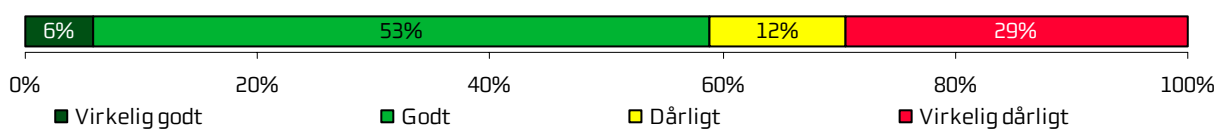
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



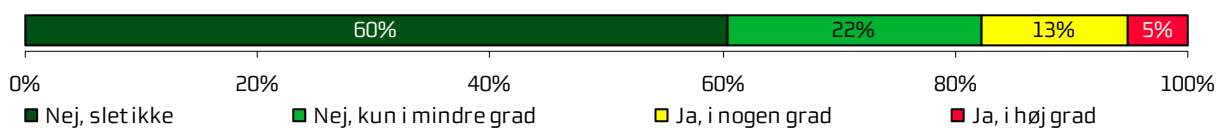
Fejl i forbindelse med besøg (n=116)



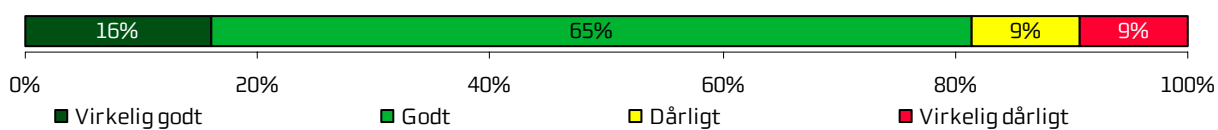
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=96)



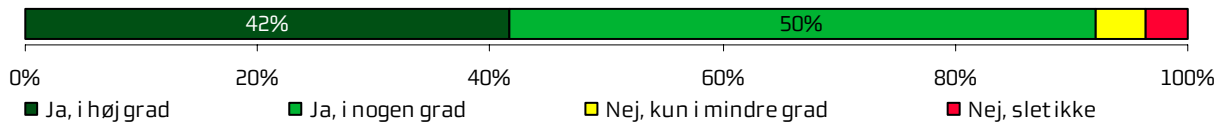
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=75)



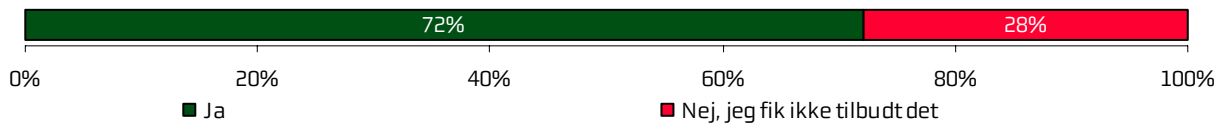
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91 % | 91 % | 84 % * | 99 % * | 73 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 91 % | 88 % | 84 % * | 100 % * | 81 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 90 % | 89 % | 82 % * | 100 % * | 85 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 83 % | 83 % | - | 100 % * | 79 % | 92 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 59 % | 74 % | - | 81 % | 52 % | 70 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 82 % | 69 % * | 78 % | 100 % * | 67 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 81 % | 87 % | 77 % | 100 % * | 82 % | 92 % |

Information

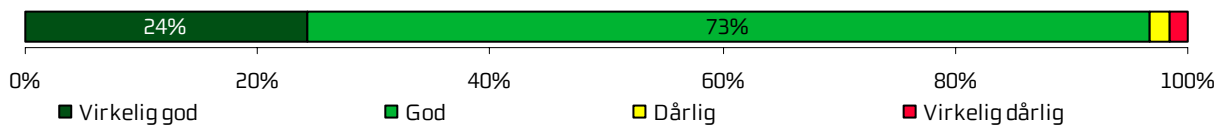
Personalet givet den information, du havde brug for (n=113)



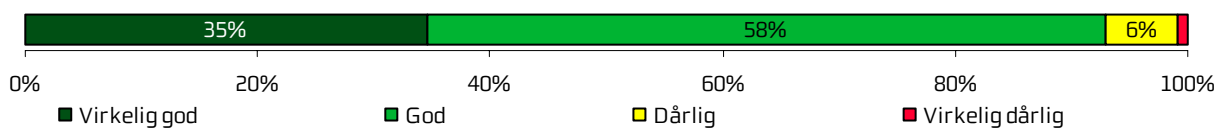
Modtaget skriftlig information (n=93)



Vurdering af skriftlig information (n=62)



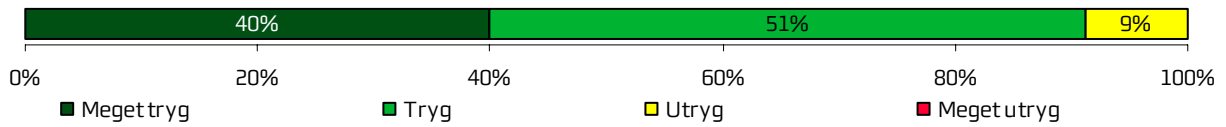
Vurdering af mundtlig information (n=113)



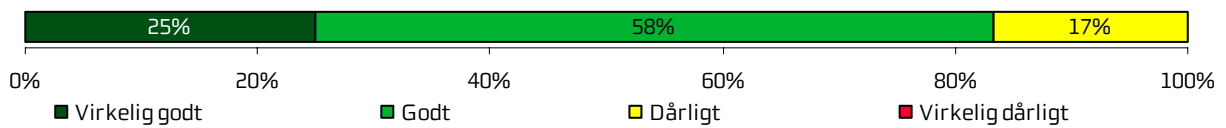
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 92 % | - | - | 100 % * | 80 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 72 % | 66 % | - | 100 % * | 53 % * | 67 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 97 % | 94 % | 100 % | 91 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | 93 % | 87 % * | 100 % * | 89 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

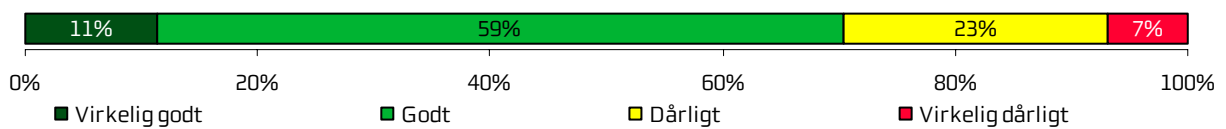
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=115)



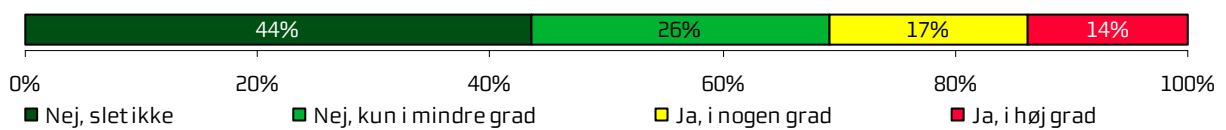
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



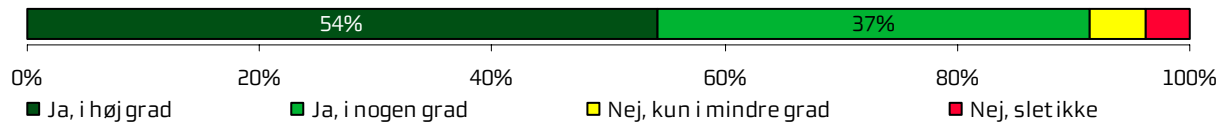
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=94)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91 % | 85 % | 83 % * | 100 % * | 89 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 83 % | 92 % | 81 % | 100 % | 77 % | 91 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 70 % | 76 % | 73 % | 96 % * | 60 % | 84 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 69 % | 65 % | 58 % * | 91 % * | 54 % | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=105)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 91 % | - | - | 100 % * | 86 % | 95 % |

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.

VAMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?





| ID | Kommentarer - VAMB | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 5 | Savner lidt, at når man bliver registreret, at man så ikke bliver informeret om ventetid. | God |
| 6 | Effektiv. Hurtig. | God |
| 8 | Altid glade mennesker man møder deroppe :-) Det er rart, hvis det er en dårlig dag. | God |
| 9 | Min hustru døde [i efteråret] af en [blodprop]. | Intet svar |
| 10 | Sekretæren var ikke til stede, kom sent til skranken, og vidste ikke om den undersøgende læge, jeg skulle se, var på arbejde den dag. | Dårlig |
| 13 | Det er forvirrende med tre modtagelser. Man ved ikke, hvornår det er ens tur, hvilket er træls, når der er lang ventetid. | Dårlig |
| 15 | Intet godt læsestof. Koldt venteværelse. | Virkelig god |
| 16 | Hvorvidt man mødte personligt op eller kontaktede afdelingen telefonisk, så bliver man mødt af en enorm mistro: Har man overhovedet en tid, har man fået lavet de undersøgelser, som man siger, man har, osv. Hver gang bunder mistroen i virkeligheden i, at de har forlagt papirer, glemt at ændre tidspunkter for aftaler eller generelt har lavet en menneskelig eller elektronisk fejl. | Virkelig dårlig |
| 17 | Hver gang jeg har været på ambulatoriet, har jeg været i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig. Nogle gange fik jeg besked på at gå andre steder hen, andre gange ikke. | God |
| 19 | Der opstod forvirring, da jeg meldte min ankomst, som ej blev registreret. | God |
| 21 | De er altid imødekomende, høflige og hjælpsomme. | God |
| 24 | Jeg spurgte en sekretær om vej. Hun var dårligt orienteret om, hvor min konsultation skulle foregå, og lagde op til, at jeg selv kunne undersøge det "nede ad gangen". | God |
| 25 | I starten af sygdomsforløbet talte jeg med forskellige læger, der alle sagde noget forskelligt. Det var meget ubehageligt og utrygt, når man i forvejen er i en meget sårbar situation. Senere blev jeg tilknyttet én fast læge, hvilket gjorde alt meget bedre. | God |
| 26 | Der var ikke plads i venteværelset. | God |
| 31 | Der gik lidt tid, før jeg fik en stue, dette var dog forventeligt (da jeg blev indlagt). | God |
| 35 | Fejl i booking af tider. | Dårlig |
| 36 | Vedkommende i skranken var meget forvirret, snakkede med telefon og to forskellige samtidig. Det kan jo ikke lade sig gøre. Hun kiggede på mit brev, og sagde [værelsesnummer]. Jeg gik ind i værelset [] som var pænt nok. | Virkelig dårlig |
| 38 | Det var et hurtigt og hjælpsomt personale. | Virkelig god |
| 40 | Der kunne måske godt være information om den forventede ventetid, hvis det er muligt (eller en oplysning om, at det netop IKKE var muligt at sige). | God |

VAMB

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - VAMB | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 2 | Lægen til samtale, var der ikke, og der var givet besked til mig. Pr. telefon eller brev. | Virkelig dårligt |
| 3 | Engang efter undersøgelse blev jeg kaldt tilbage fra bussen, fordi jeg skulle tale med en bestemt læge. Så ventede jeg tre til fire timer på, at han var færdig med at operere, før jeg endelig gik lov at gå hjem uden at have talt med lægen. | Virkelig dårligt |
| 5 | Flere gange var der ikke blevet bestilt blodprøver, som jeg var blevet indkaldt til via brev/telefonopringning. Endvidere var der også bestilt forkerte prøver, så blev genindkaldt. Har oplevet at to af de undersøgelser, jeg skulle til, ikke var bestilt, så kunne jeg bare tage hjem og komme igen en anden dag. Lidt træls, når man skal bruge en fridag på det. | Dårligt |
| 10 | Jeg kommer en gang om året til tjek. Min speciallæge har få gange ikke været tilstede, selv om det kun er hende jeg har kontakt med, og kun hende jeg kommer til ambulatoriet for at møde. Det var meget ubehageligt at komme, og så tilses af en anden læge som SLET intet kendte til min situation. Det var meget stigmatiserende og gjorde, at jeg følte mig syg, hvilket jeg ellers ikke gør! Jeg vil opfordre til, at lægerne holder deres aftaler, og hvis de bliver forhindret i at holde deres aftale, så laver man en ny aftale med denne læge. | Virkelig dårligt |
| 14 | Ved foregående besøg fik jeg at vide, at jeg skulle slutte med medicin ved næste besøg. Det var ikke rigtigt, og det var jeg været nervøs for. | Godt |
| 16 | Der sker konstant fejl. To gange er jeg mødt op til konsultation, uden at min tid har været registreret. Jeg fik begge gange allernådigst lov til at vente, til dagen var omme, og kunne komme ind til sidst. To andre gange er jeg henholdsvis røget ud af ventelisten til en [undersøgelse], og blevet fejlinformeret om mødested for en [prøve]. To gange er mine blodprøveresultater ikke blevet registreret. Hver gang bliver jeg mødt med mistro og skal nærmest undskyldes for, at afdelingen har begået fejl. Senest i sidste uge er min telefontid hos en læge ikke blevet overholdt, og jeg har her måttet ringe og rykke for den. | Virkelig dårligt |
| 17 | Jeg fik foretaget en [kikkertundersøgelse], hvor lægen fortalte mig, at undersøgelsen gik godt, og at alt så fint ud. Det resulterede også i, at jeg blev sat på "pause" og ingen hjælp kunne få. Jeg har nu for [et par måneder] siden fået ny læge og fået at vide, at den daværende læge ikke fik undersøgt hele [området]. Der er nu mistanke om, at min sygdom sidder i det [område], som ikke blev undersøgt, og jeg skal derfor rimelig sikkert have en ny undersøgelse. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 18 | En enkelt gang var der problemer i forbindelse med bedøvelsen! []. | Intet svar |
| 19 | Forvirring om, hvorvidt jeg var det rigtige sted, Der blev snakket meget uden, at jeg hørte deres overvejelser. | Godt |
| 20 | Blev ikke indkaldt en ekstra gang. | Godt |
| 23 | Jeg blev fejlbehandlet engang hos jer. Mit medicinforløb blev stoppet af en uerfaren læge, som ikke havde læst min journal korrekt. Dette blev rettet op af en erfaren læge, og det fungerer godt nu. | Godt |
| 25 | Var ved at få udleveret den forkerte medicin. | Godt |
| 31 | Har oplevet, at jeg ikke fik et brev omkring ny tid på besøg. Kom dog ind lige, da de opdagede fejlen. | Godt |
| 33 | Ved en af de første besøg, havde man forlagt eller glemt at rekvirere mine papir fra andre sygehuse. Turen var dog ikke spildt, da personalet lyttede til min historie, og herudfra bestilte yderlige prøver og undersøgelser. I receptionen havde de skrevet mig til en telefonisk samtale med min kontaktlæge, men i mine papirer stod jeg til at skulle møde op til mit halvårige besøg. Dette blev løst ved at en anden læge snakkede med mig. | Virkelig godt |
| 34 | Forkert indkaldelsesdato. For lidt kommunikation med [anden afdeling]. | Godt |

Bilag 1




- | | | |
|--|---|------------------|
|  36 | Efter ti og en halv time kom en sygeplejerske og spurgte: "Hvem er du?" Jeg sagde mit navn, og hun sagde, jeg var gået et forkert sted hen. Jeg skulle slet ikke være i den bygning. [Jeg skulle være et andet sted]. Hvorfor stod der ikke i mit brev, som jeg afleverede i skranken. Jeg kender stedet godt, jeg har været på ambulatoriet nogle gange før. | Virkelig dårligt |
|  37 | Fejl i tidsbestilling af ny ambulatorietid og blodprøver. Pointerede det selv. | Godt |
|  41 | Blodprøver og levertal var stærkt forhøjede. Derfor stigning i [medicindosis]. Nye blodprøver viste alt ok. Brev: Levertal er ok, fortsæt behandling. Ja, levertal i orden, derfor stillingtagen til nedtrapning [af medicin]. Tydeligt, at der blot var set på sidste levertal og ikke vurderet i et sammenhængende forløb! | Intet svar |
|  42 | Der lå et svar i min journal på en undersøgelse. Det svar havde jeg aldrig fået, og det var [flere] år gammelt. Og det var et abnormt svar! | Godt |

VAMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - VAMB | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 5 | Synes, der i starten var for mange læger indover, hvilket gjorde, at nogle undersøgelser først blev lavet efter et år, selvom lægerne var klar over det tidligere. Kunne have været kommet i behandling meget tidligere. Endvidere flere små fejl i patientjournalen. Nu samme læge hver gang. Rigtig dejligt, at der sker noget. | Dårligt |
| 10 | Det er godt, at lægen spørger ind til ens liv og ser personen og ikke kun sygdommen. | Godt |
| 17 | Jeg oplevede gang på gang, at jeg skulle snakke med en ny læge. Hver gang jeg mødte ind, ventede jeg for det første rigtig længe inden jeg kom ind, og alligevel var lægerne aldrig særligt godt inde i mit forløb. Det burde være til alles fordel, at man fik den samme læge hver gang. Eller i hvert fald, at man bestræbte sig på det. | Dårligt |
| 19 | Man mener, at jeg skal på en anden afdeling, men man så bort fra dette. | Godt |
| 21 | Der foreligger altid svar på de prøver, der er taget, inden konsultationen. Også selv om de er taget inden for otte dage før. | Virkelig godt |
| 22 | Var til [scanning] [i sommer] og har ikke fået svar endnu [i efteråret], selvom jeg har rykket to gange. | Virkelig godt |
| 25 | Man bør være tilknyttet én læge i stedet for flere. Hvis dette ikke lader sig gøre, bør der være overensstemmelse i de forskellige lægers udtalelser. | Godt |
| 28 | Jeg har snakket med en af de læger jeg har været i kontakt med ifm.. mit forløb på afdelingen ift.. nogle utilfredsheder. Synes dog ikke disse er blevet videregivet, og jeg har svært ved at finde ud af, hvor jeg kan gå hen med mine bekymringer, spørgsmål og frustrationer. Under mit forløb har jeg bl.a. været i kontakt med en ny læge hver eneste gang, jeg har været til undersøgelse eller samtale. I de efterhånden to år jeg har haft kontakt med afdelingen, har jeg overhovedet ingen følelse af kontinuitet, eller føler der er nogen, der har overblikket. Jeg har som sagt haft mange forskellige læger, som alle virker dygtige og kommer med nye idéer eller fremlægger en ny plan som lyder fornuftig, men lige så snart jeg får en ny læge, ændres planen, da de ikke er enige. Dette er enormt frustrerende, når det er sket hver eneste gang. Eksempler på dette: Én synes, jeg skal have foretaget en [særlig undersøgelse], og en anden synes, det er unødvendigt. Én beslutter, at jeg først behøver at få en ny tid på afdelingen til ny samtale efter et halvt år, mens en anden giver udtryk for, at dette ikke er acceptabelt og ændrer det derfor til, at jeg får en tid ret hurtigt. Ifm.. én af disse uoverensstemmelser blev jeg meget usikker på begrundelsen for nye ændringer (da en ny læge 'overtog mig'). Da jeg ringede på afdelingen for at spørge mere ind til dette, fik jeg fat i en sygeplejerske til at besvare mine spørgsmål. Dennes opførsel og tone chokerede mig voldsomt. Hun var meget ubehøvel, og jeg følte, jeg blev skældt ud for mine dumme spørgsmål, og at jeg forstyrrede hendes tid, hvilket er helt uacceptabelt. Forsøgte dagen efter at kontakte afdelingen igen for at få vedkommendes navn, men dette var ikke muligt, og personalet jeg fik fat i fejede mig blot af, så her landede den. Igen kunne jeg ikke finde ud af, hvem jeg skulle gå til med min oplevelse. | Dårligt |
| 29 | Jeg kunne godt tænke mig, at de snart fandt ud af noget, så jeg kunne komme videre. | Virkelig godt |
| 31 | Skulle scannes og det gik, som man kunne forvente. | Godt |
| 33 | Der er blevet taget meget hensyn til, at jeg kommer langvejsfra, så jeg har fået lov til at få foretaget røntgenundersøgelser på det lokale sygehus. Dette er der dog ved at blive lavet om på, desværre. Herudover skal jeg bare til egen læge for at få taget blodprøver. | Godt |
| 36 | Lægen var sur og påståelig. Det blev dog bedre, efter vi fik snakket sammen. De havde glemt at fremsende afføringsprøve til mig. Ud på toiletet og fik lavet lidt. Hvorfor er det blevet så amatøragtigt det hele? Dybt frustrerende for mig. | Dårligt |
| 37 | Forvirrende at skulle bestille en tid hos en sygeplejerske. Der var ingen sygeplejerske på kontoret, hvor jeg blev sendt hen. | Godt |

Bilag 1

- | | | |
|--|---|---------------|
|  38 | Jeg var meget tilfreds med undersøgelsen. | Virkelig godt |
|  39 | Der gik mindst tyve minutter, fra jeg kom ind, til lægen kom. Han sagde godt nok, hvad han hed, og så ellers meget få ord. Det ville have været rart med lidt mere information. | Godt |
|  41 | Meget vigtigt med kontrol hos en eller højst to forskellige læger. | Godt |

VAMB

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

| ID | Kommentarer - VAMB | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 5 | Får aldrig information ud over indkaldelsesbrevene. | Dårligt |
| 8 | Rigtig godt hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| 10 | Information på papir skal være meget præcis i sit budskab og vejledning, således at det ikke kan misforstås. | Godt |
| 11 | Jeg har kun fået detaljer omkring min sygdom. Ikke nogen sammenhængende forklaring. Men det kommer vel, når alt er overstået. Men jeg har følt usikkerheden! | Godt |
| 12 | Har ikke fået skriftlig information. | Godt |
| 13 | Det er frustrerende, at man ofte oplever ventetid på mellem 30 minutter og en time. Særligt, når man hverken på forhånd eller ved ankomst bliver oplyst herom. | Intet svar |
| 16 | Der er absolut ingen sammenhæng mellem før, under og efter. I [over et år] har jeg fået komplet modstridende oplysninger, sågar angående min diagnose. Disse modstridende oplysninger fortsætter nu i min behandling og varierer både på tværs af personale og endda også fra gang til gang hos den samme læge. | Virkelig dårligt |
| 17 | Da jeg til sidst i forløbet ikke kunne hjælpes ifølge lægen, fik jeg blot lov at gå hjem. Der blev ikke gjort noget for at gribe sagen anderledes an, og det var meget frustrerende. Efterfølgende ventede jeg [nogle måneder] og kom ind igen. Jeg er nu i medicinsk behandling, trods situationen er den samme. Det burde være blevet gjort med det samme. | Dårligt |
| 19 | Blev aflyst mange gange og fik ikke tilsendt breve. | Godt |
| 25 | Ved første indlæggelse, der varede en uge, fik jeg først at vide til sidst, hvad jeg fejlede af en forbløffet sygeplejer, der troede, at jeg for længst havde fået det at vide. | Godt |
| 28 | Mangelfuld. Dog har jeg under enkelte samtaler med læger oplevet, at de har taget sig tid til f.eks. visuelt at vise mig, hvor 'sygdommen' opstår osv., hvilket er rigtig givtigt. | Dårligt |
| 30 | Kunne godt ønske mig, at det var den/de samme læger, som jeg var til konsultation hos. Det har, under mit forløb, været forskellige læger hver gang. | Godt |
| 36 | Det sidste sted, jeg kom, var godt. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for bare et par timer for sent. Jeg [kommer langvejsfra og er afhængig af offentlig transport]. Jeg kom hjem [om aftenen]. Det er for dårligt. | Dårligt |

VAMB

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



| ID | Kommentarer - VAMB | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 7 | Jeg er stadig i tvivl om mine tarmproblemer kan skyldes min kost? Og jeg fik at vide, at jeg ville blive henvist til en diætist, men jeg har ikke hørt noget endnu? | Godt |
| 17 | Jeg oplevede, at man som patient er nødt til virkelig at stå ved, at man har det dårligt. Jeg modtog ikke mere hjælp efter de første undersøgelser, men er alligevel vendt tilbage nu og er i gang med et nyt forløb med medicin og undersøgelser, som kunne være startet for et halvt år siden. | Dårligt |
| 19 | Jeg skal altid selv forklare min læge, hvad der skete på hospitalet. | Godt |
| 24 | Læge NN er yderst kompetent (og så betyder resten ikke så meget). | Godt |
| 25 | Når man ringer til afdelingen og har det dårligt, skal man tages mere alvorligt og have muligheden for en hurtig konsultation. Patienter kender trods alt deres krop bedre end én i den anden ende af telefonen. | Godt |
| 36 | Jeg har spurgt min praktiserende læge, om han tidligere har fået nogle oplysninger fra ambulatoriet. Det havde han ikke. Jeg bad så lægen på ambulatoriet sende alt, de havde om mig, til min praktiserende læge. Det er så blevet gjort. | Dårligt |

VAMB

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

| ID | Kommentarer - VAMB | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Alt i alt synes jeg, man får en enestående behandling af hele personalet og læger, så der er ingen grund til kritik. Det eneste: Venteværelset kunne godt være lidt pænere. | Godt |
| 4 | Jeg har været patient i mange år og er til årlig kontrol. Hvis jeg var ny, ville mine svar sandsynligvis være anderledes. Jeg mangler helt klart at se min kontaktlæge. Det er flere år siden, at det er sket. | Godt |
| 8 | Rent og pænt over det hele. | Virkelig godt |
| 10 | Venteværelset er alt for lille. Jeg har flere gange siddet i et fyldt lokale, uden udluftning, hvor luften bliver klam og tung. Alle kan sidde og se på hinanden, da alle stole er op ad væggen og vender ind mod værelset. Der er ikke mulighed for at være anonym, hvilket er vigtigt for mig. Synes også, at sygeplejerskerne har alt for travlt. Man kunne evt. ansætte en til for at give bedre service. | Godt |
| 11 | Gør toiletterne rene meget oftere. De var fyldte med l... Dejligt at få tilbudt noget spiseligt efter undersøgelserne. | Godt |
| 17 | Personalet inden og efter selve dagen for [undersøgelsen] var meget professionelle og venlige. Jeg fik en god modtagelse og afsked med dette personale. | Dårligt |
| 19 | Skab tryk og ikke skyld ved patienten, hvis skriftligt [materiale] eller symptomer afviger fra det normale. | Godt |
| 21 | De gør det rigtig godt, "keep up the good work". :-) | Virkelig godt |
| 23 | Et venterum for folk som skal til behandling. [Eksempelvis et sted], hvor de kan ligge på en briks og hvile sig. | Virkelig godt |
| 25 | Jeg blev tilknyttet en læge. Hun har gjort et virkeligt stort stykke arbejde, og jeg føler, at jeg kan takke hende alene for, at jeg har det bedre. Rent sengetøj oftere ville være rart. Især eftersom man er nødt til at spise i sengen. Så er det ikke rart med blod- og andre pletter. | Godt |
| 27 | Jeg oplever, at jeg savner at have en egentlig kontaktperson på denne afdeling. De ansatte er professionelle og meget kompetente til deres arbejde. Jeg savner blot en kontaktperson. | Godt |
| 28 | Sørge for at sikre, at hver patient har én eller et par kontaktperson/koordinatorer under deres forløb. Hermed undgår man, at patienten får foretaget unødvendige undersøgelser, og at patienten "unødigt" skal sætte nyt personale (til hvert møde/samtale) ind i hele forløbet til hvert eneste møde. Vær tydelig/tydeligere med, hvor og til hvem man kan henvende sig, hvis der er noget, man er utilfreds med... Ikke fordi man nødvendigvis ønsker at klage, men hvad jeg fx har oplyst hér under spørgeskemaet, kunne jeg godt have ønsket, jeg kunne have delt med en fra afdelingen noget før. | Dårligt |
| 31 | Måske et lidt for kedeligt venteværelse. | Godt |
| 32 | Tale langsommere til udlændinge, så de bedre kan forstå alt det, der bliver sagt. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg synes, venteværelset er kedeligt og virker som et venteværelse på en banegård. Der mangler nogle billeder og farver på væggene. Møblerne kunne stilles på en måde, så det virker knap så banegårdsagtigt. Blade. | Godt |
| 36 | Jeg synes, det er for dårligt. For [nogle år] siden var jeg indkaldt første gang. Ingen læge, to [] studenter uden nogen viden. Året efter ingen læge, en [person] stillede mig nogle spørgsmål, meget svært at forstå, maksimum ti minutter. Da jeg fik indkaldelsen sidste gang, ringede jeg til ambulatoriet og sagde, at jeg ikke ville komme til flere fjollerier. Det blev så lovet mig med en forsinkelse på et par timer. | Dårligt |
| 37 | Ingen ventetid, super. | Godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 38 | Ambulatoriet gjorde deres arbejde godt, og der var en god atmosfære. Hospitalet er gammelt, men hvad gør det, hvis ekspertisen er i orden. | Virkelig godt |
|  | 42 | Der var mange, som blev forvirret over, at dele venteværelse med andre afdelinger. Også selvom der stod information om det på væggen. | Godt |