

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

VDAG

**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:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	57%

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).

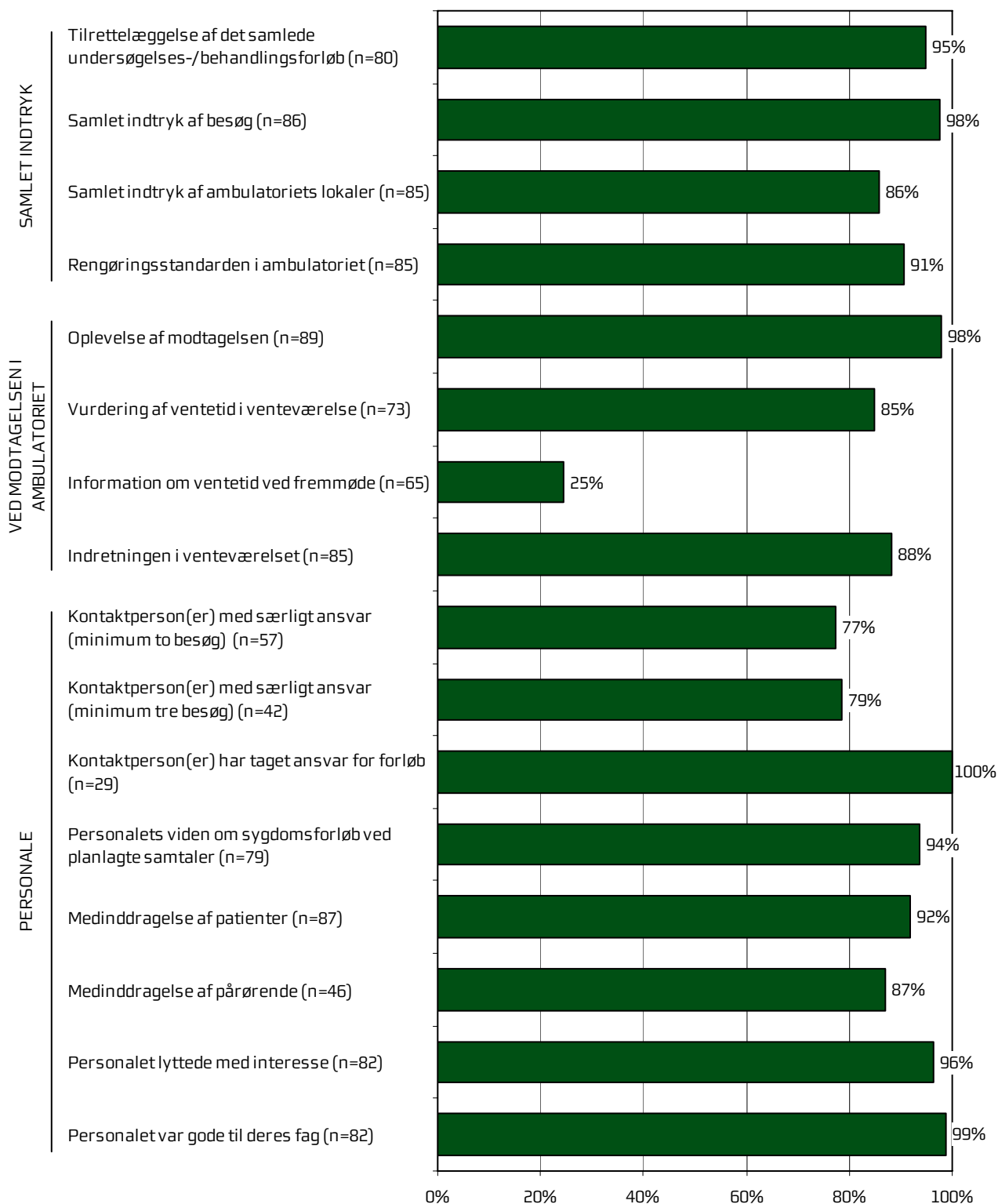
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

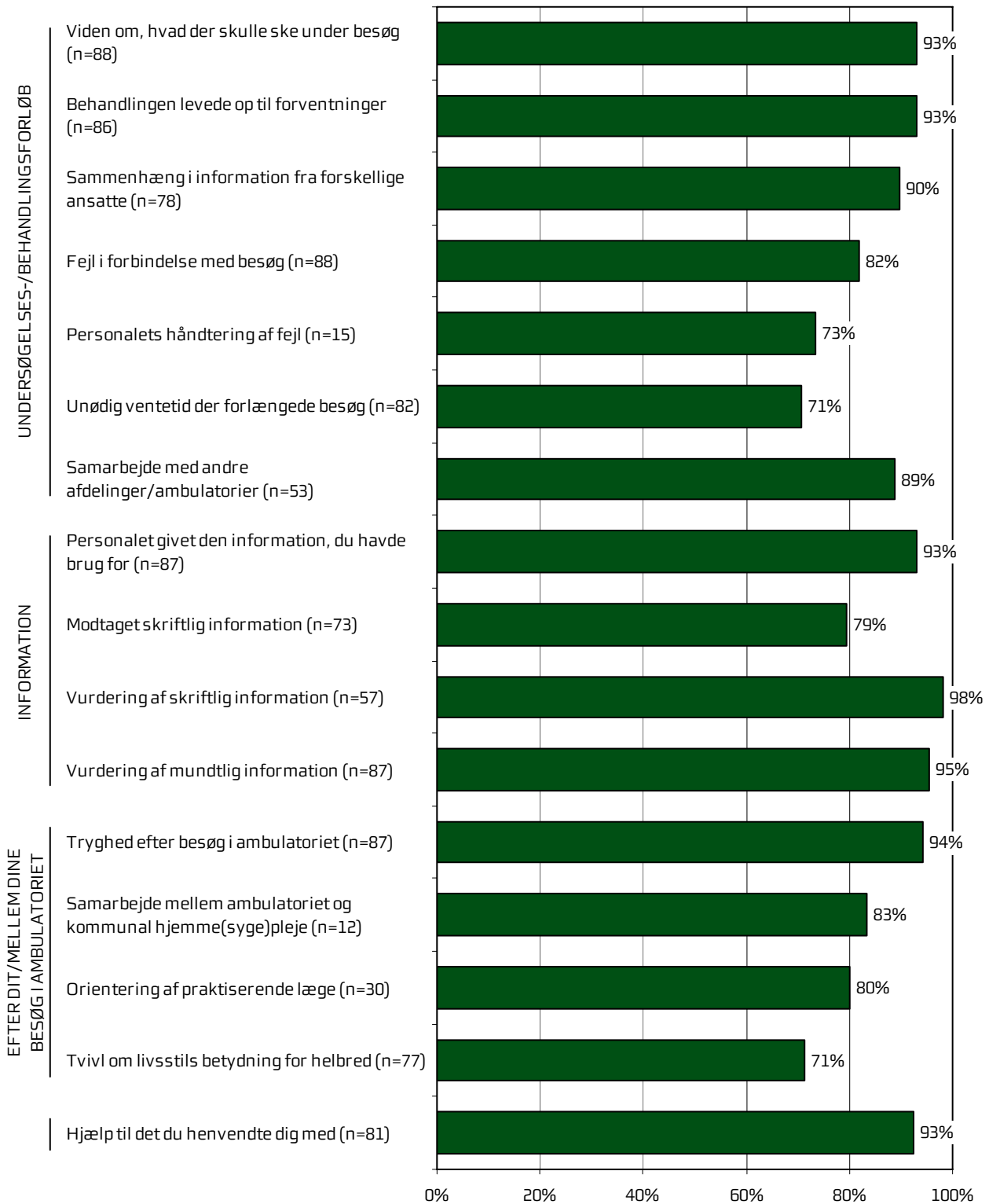
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

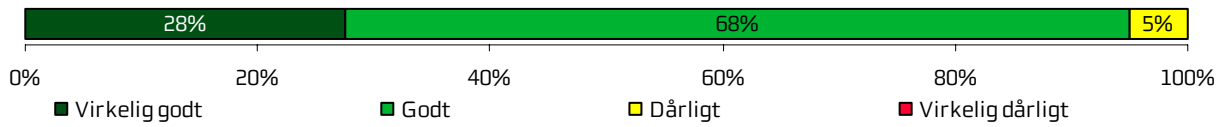
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

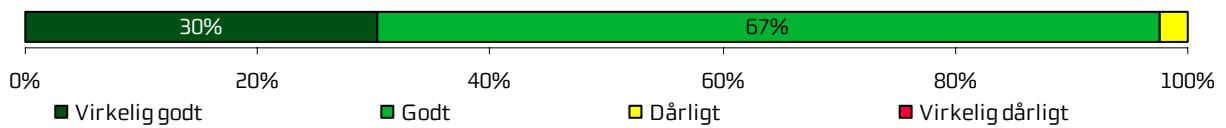
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

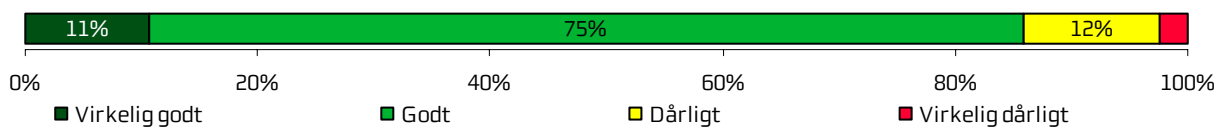
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=80)



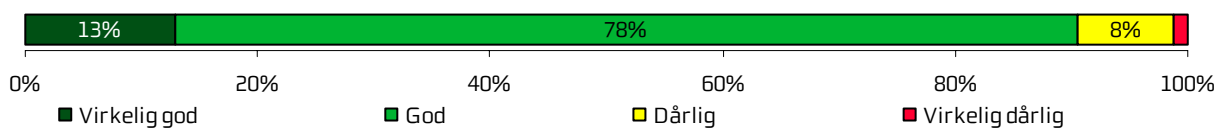
Samlet indtryk af besøg (n=86)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=85)



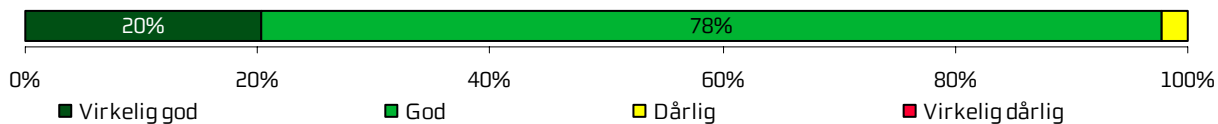
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=85)



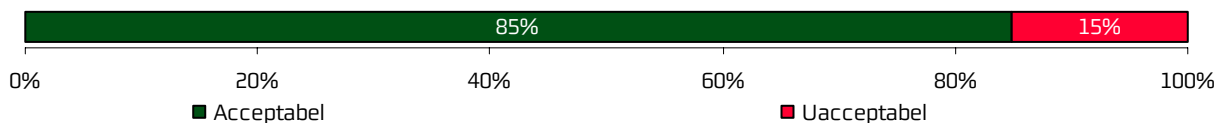
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	93 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	93 % *	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	92 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

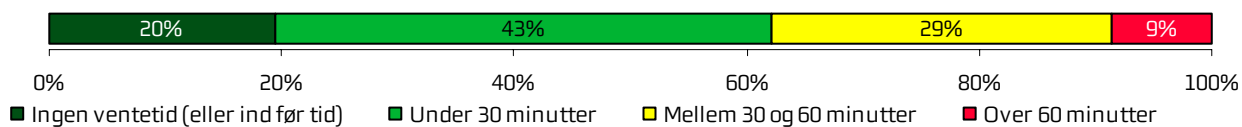
Oplevelse af modtagelsen (n=89)



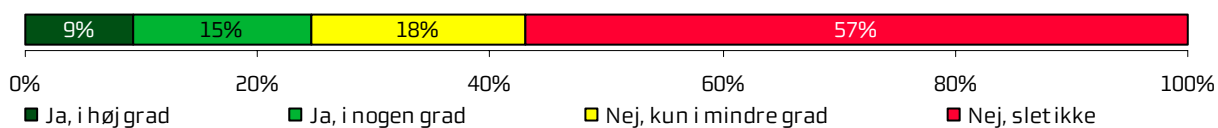
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=73)



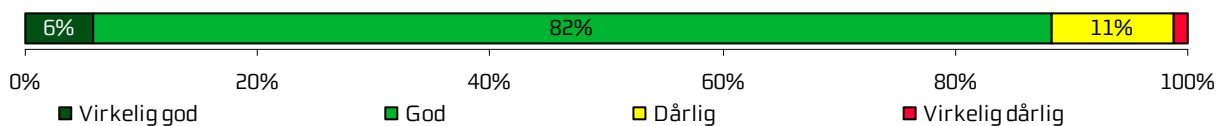
Længde af ventetid i venteværelse (n=82)



Information om ventetid ved fremmøde (n=65)



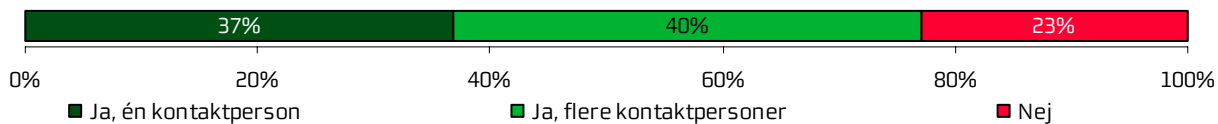
Indretningen i venteværelset (n=85)



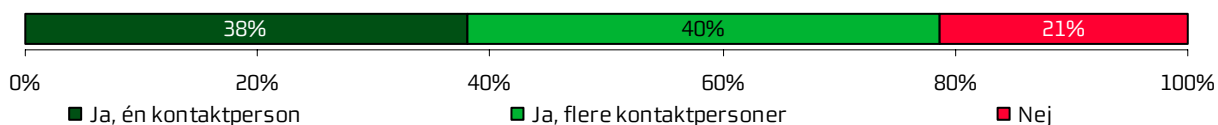
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	92 % *	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	84 %	-	100 % *	79 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	25 %	28 %	37 % *	79 % *	13 %	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	81 %	83 %	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

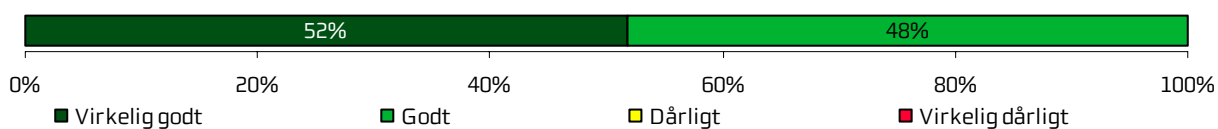
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



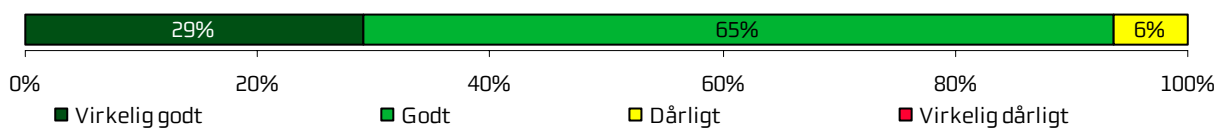
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=42)



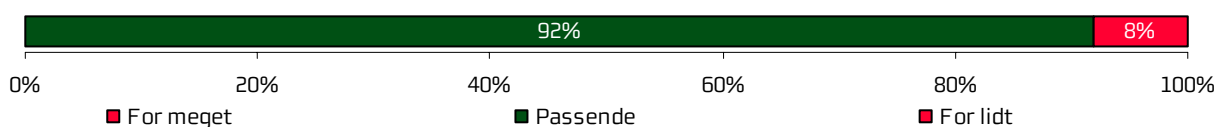
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=29)



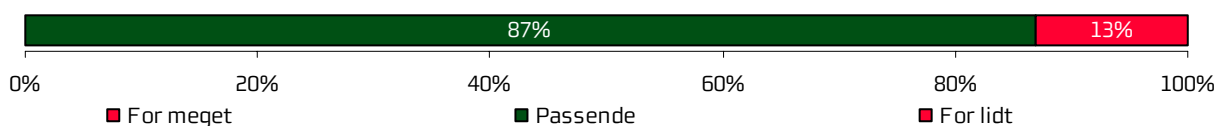
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



Medinddragelse af patienter (n=87)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



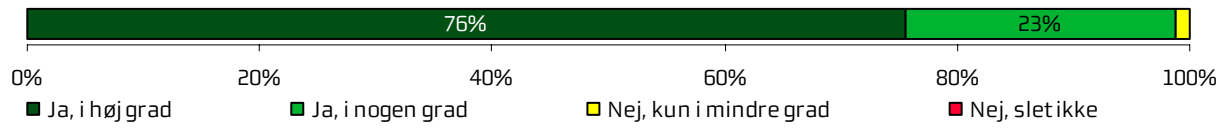
Personalet lyttede med interesse (n=82)



	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)	77 %	75 %	84 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	80 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	90 %	88 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	97 %	86 % *	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	91 %	82 %	100 % *	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	90 % *	100 %	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

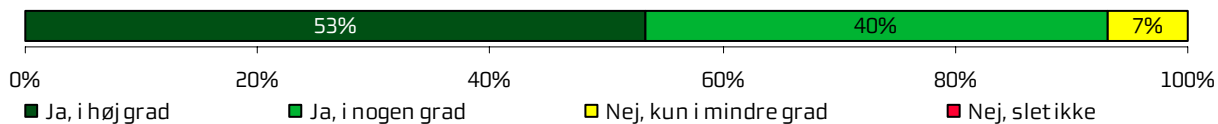
Personalet var gode til deres fag (n=82)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	94 % *	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

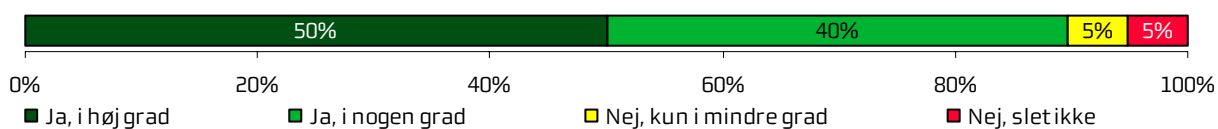
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=88)



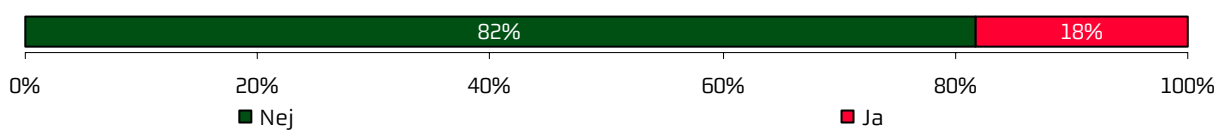
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



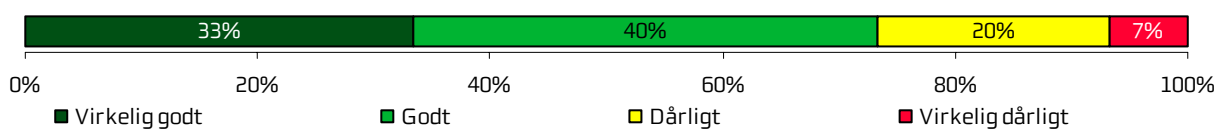
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



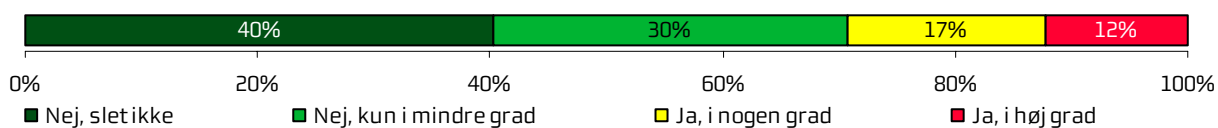
Fejl i forbindelse med besøg (n=88)



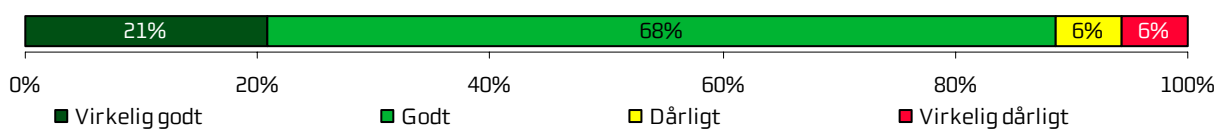
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=82)



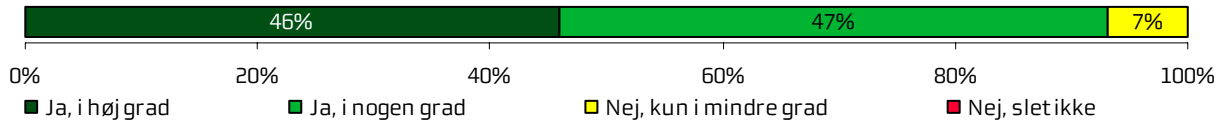
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=53)



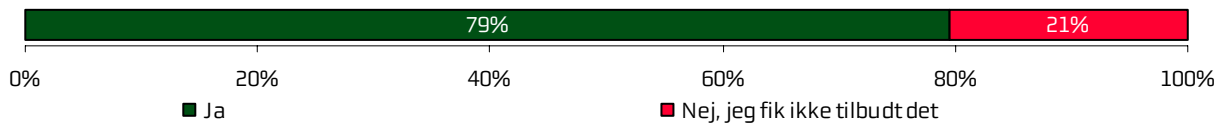
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	89 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	90 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	89 %	86 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	89 %	-	100 % *	78 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	75 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	71 %	81 %	64 %	100 % *	68 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	84 %	100 % *	81 %	92 %

Information

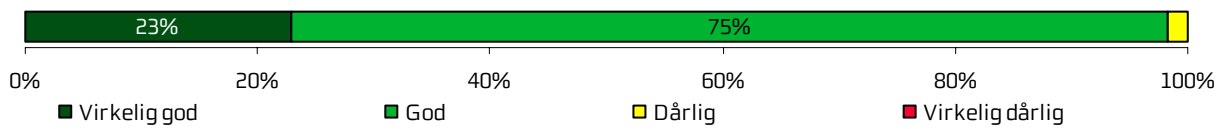
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



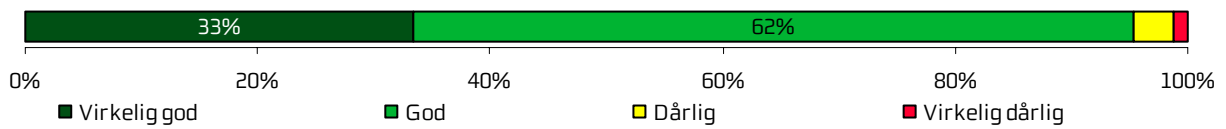
Modtaget skriftlig information (n=73)



Vurdering af skriftlig information (n=57)



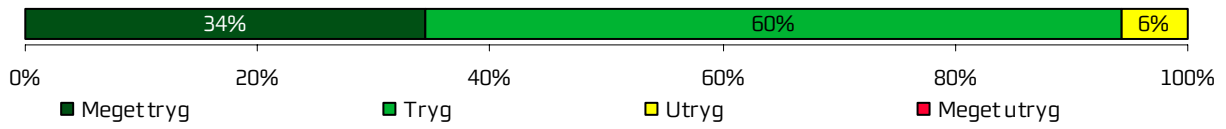
Vurdering af mundtlig information (n=87)



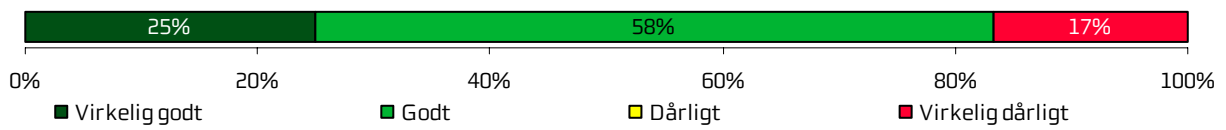
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	87 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	94 % *	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 % *	94 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

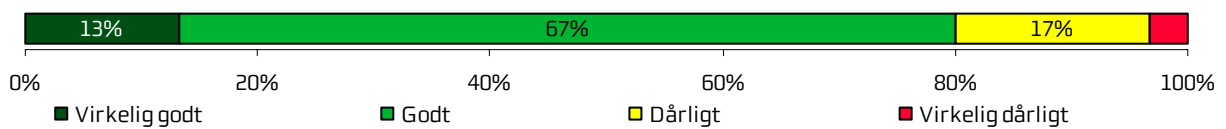
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=87)



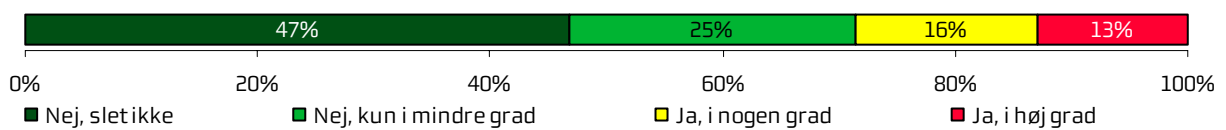
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=30)



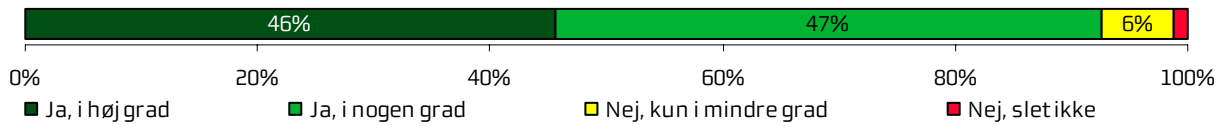
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	90 %	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	100 %	100 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	81 %	63 % *	96 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	72 %	69 %	91 % *	54 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	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.

VDAG

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - VDAG	Modtagelsen
1	Travlhed.	God
4	Den er god og hurtig.	Virkelig god
6	Jeg bliver modtaget straks, jeg kommer [om formiddagen], og [bliver behandlet] næsten med det samme. Ok.	God
8	Kommer på afdelingen [hver anden måned], så jeg føler ikke, at jeg blot kan svare som var mit besøg enkeltstående.	God
11	Ok med modtagelse, men ventetiden har til tider været lang.	God
15	Er kommet på afdelingen jævnlige igennem mange år, så jeg er blevet godt "dus" med læger og sygeplejersker.	God
16	Har været patient i [mange] år og har altid fået en hurtig og professionel behandling.	Virkelig god
17	Ikke andet end at der altid er MEGET lang ventetid. Jeg oplevede ofte at sidde i kø én til to timer, hvorefter det jeg skal, kun tager et kvarter.	God
18	Nogle gange skal man gå direkte til afdelingen, andre gange skal man henvende sig i receptionen, hvor den ene person, der er der, kan side og snakke i telefon i lang tid.	Dårlig
23	Generelt godt. Men, synes, at man bliver indkaldt i rigelig god tid i forhold til, hvornår man reelt kommer til. Der er mange venteesituationer, fra man kommer, og til man kan gå igen.	God
24	Savner stole med benstøtter. Ventetiden kan være meget lang, især når man har kroniske smerter i benene.	God
26	De fysiske rammer er absolut utidssvarende, for trange, hvilke må influere på personalets arbejdsforhold.	God
27	Bortset fra at man selv skal vide alt om, hvad der skal foregå!	God
29	I venteværelse taltes der i mobiltelefon. Fjernsynet var tændt. Uro og larm overalt. Jeg traf ikke min kontaktperson.	God
31	Jeg er efterhånden godt kendt derinde efter [flere] år i behandling, og personalet er altid søde og venlige.	God
33	De tog særdeles godt imod mig.	Virkelig god
34	Tak fordi receptionisten tilbød mig mad og drikke, efter en fasteundersøgelse jeg var igennem. Selvom jeg vil mene, at det var hende på laboratoriet, der skulle have tilbudt mig noget at spise og drikke! En mindre god oplevelse var, at jeg blev fejlinformeret før en pusteprov og måtte vente [flere] måneder for at få lavet den igen! Ikke acceptabelt.	God
38	Jeg blev godt modtaget.	God
42	Jeg kommer [jævnlige] og kender de fleste. De er flinke.	God

VDAG

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - VDAG	Fejlhåndtering
1	Jeg ([der kommer langvejs fra]) skulle til scanning den ene dag og to til tre dage efter til undersøgelse. Jeg ringede derop, og det, kunne hun godt se, var helt galt. Tre dage efter fik jeg brev med indkaldelse til samme dato til begge dele. På dagen var jeg kommet til scanning [i god tid] og sad rigtig lang tid og ventede. Jeg spurgte, om de havde glemt mig, og ja, det havde de. Resultat: Jeg kom for sent til en anden afdeling, hvor læge NN også gerne ville hjem. Men han var flink og høflig, og vi fik det klaret uden billeder. Få dage efter fik jeg brev fra ham, hvor han undskyldte meget. Samtidigt oplyste han om, at alt var, som det skulle være. Alt i alt ok. Det er menneskeligt at fejle.	Virkelig godt
12	Blev forvekslet med en anden.	Godt
13	Jeg havde fået en tid tilsendt per brev, men da jeg mødte på ambulatoriet, fik jeg at vide, at jeg ikke var registreret med min tid i systemet. Dette oplevede jeg flere gange :-{	Virkelig godt
14	Har ringet op til ambulatoriet angående spørgsmål om min medicin, hvorefter jeg senere bliver ringet op, og får at vide, at jeg skal begynde at trappe ned, og til sidst stoppe helt med to typer medicin. Da jeg senere er til kontrol i ambulatoriet, viser det sig, at lægen ikke vidste noget om ændringerne, og at det ikke var ført ind i min journal, og det ikke var i orden efter lægens udsagn.	Dårligt
15	Fik udleveret et sæt til indsendelse af [prøve] til eksternt laboratorium. Det var en anden patients navn og data. Blev først opdaget af mig, da jeg kom hjem, ikke af personalet. Har også oplevet, at [målinger] blev skrevet i forkerte journaler.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Jeg har jævnligt ringet ind, over en periode på [adskillige] år. Hver gang er jeg blevet spurgt om mit telefonnummer. Også her efter [flere] år, finder jeg ud af, at det stadig er mit 12 år gamle nummer, der står i min journal. Under indlæggelse kom en sygeplejerske med morgenmad til mig, lige før jeg skulle til undersøgelse på tom mave. En flytning af medicinindtagelse fra morgen til aften, resulterede i, at jeg, dagen efter, ingen medicin fik. Det tog seks forskellige sygeplejersker fem timer at finde ud af fejlen. De fleste problemer kan nemt løses ved at fjerne alt papir, så oplysninger SKAL skrives samme sted, i stedet for på alle mulige små sedler. Smartphones!	Dårligt
20	Jeg venter stadig på min behandling [af sygdom]. Hospitalet har sagt, at der skulle komme et akut brev fra et andet sygehus. Men nu har jeg ventet i to og en halv måneder på det brev. Og det andet sygehus ved godt, at jeg venter på mit akutte brev. Jeg er bange for, at min [sygdom] vender tilbage, hvis jeg venter for lang tid.	Virkelig godt
22	En ansøgning om medicintilskud blev glemt to gange, men blev rettet op på bedste måde, så det trækker ikke ned i min bedømmelse.	Virkelig godt
24	Havde aftalt en undersøgelse med lægen (som var afløser) som forsvandt, så jeg skulle genindkaldes og gik med [kompression] i [MB] i tre uger, før fejlen blev rettet.	Virkelig godt
27	Jeg blev simpelthen glemt sidste gang. Ellers er det normalt udmærket, sådan da. Tilrettelæggelsen er bare meget mangelfuld.	Godt
29	Ved en gennemgang af min medicinliste blev der kun fundet én af to fejl. Min [pårørende] opdagede den anden fejl ved et tilfælde i dag. I måneder har jeg derfor ikke fået rigtig medicin. NB Jeg blev henvist til en anden afdeling for at få udleveret min medicin. Her ventede jeg en time mere.	Virkelig dårligt
31	Efter en konference med ti speciallæger, blev jeg indstillet til [operation]. Men da jeg skulle have foretaget indgrebet, blev det en [anden operation] i stedet for, selvom aftalen var et [andet indgreb]. Jeg forlangte at snakke med de implicerede læger, men de var ikke til stede den dag.	Godt
32	Forkert tid på mit kort og anden tid på computeren. Glemt at få blodprøver med hjem.	Godt

Bilag 1

-  34 Fejlinformation omkring pusteprøve og medicin: Jeg fik nærmest skæld ud af laboranten, fordi jeg havde været på penicillinkur ugen før og stadigvæk var på penicillinkur, da jeg skulle have lavet pusteprøve i laboratoriet. Meget ubehageligt og ikke et eneste smil fra laboranten, det er ikke et særligt venligt miljø, når man bliver mødt af et surt hoved. Jeg havde fastet, og testen varede to timer. Jeg var ved at besvime, da jeg blev sendt ned til receptionen for at bestille kørsel, selvom jeg var dårligt gående, og laborant godt vidste dette. Jeg blev hverken tilbudt vådt eller tørt under undersøgelsen, som så skulle gennemføres alligevel, men som muligvis skulle laves om pga. medicinindtag og fejlinformation omkring dette fra sekretær, som havde sagt, at det ikke betød noget, at jeg var på penicillinkur. Der gik to måneder ca., hvis ikke tre, før jeg skulle ind igen og have lavet den samme test om. Men sekretæren tilbød mig anden gang, jeg var derinde, noget at drikke og spise. Tak for det. Hun er altid venlig og smilende, hvilket altså betyder meget, når man har siddet to timer og ventet på at blive kaldt ind til samtale eller undersøgelse!
- Dårligt
-  35 Den ene læge siger, jeg skal have [medicinsk præparat], hvilket jeg får en tid til. Da jeg møder op til dette, mener den næste læge så lige pludselig, at jeg ikke skal have det alligevel, og jeg bliver sendt hjem igen. Jeg kan sige, at jeg endte med at få [præparatet], men det tog en måned mere, hvor jeg så var syg. Lidt spild af tid.
- Godt





VDAG

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
1	De vidste åbenbart ikke i røntgen, at jeg var der. Jeg havde med min indkaldelse i hånden personligt mødt op en halv time før tid, men måtte til sidst banke på døren og spørge, om jeg var glemmt, da jeg også havde tid i ambulatoriet. Jeg VAR glemmt. Jeg nåede i sidste øjeblik at tale med læge NN, inden han havde fyraften. Fotos fra røntgen var selvfølgelig ikke nået frem endnu, så han måtte sende mig et brev med resultatet. O.k., det er menneskeligt at fejle, og behandlingen var som sådan god, selvom lægen virkede som om, han skulle nå at handle inden han kom hjem. :-) Jeg skulle bare [til anden by].	Intet svar
3	Min tidligere afdeling på andet sygehus havde bl.a. ikke sendt mine papirer, hvilket Aarhus ikke kunne gøre for.	Virkelig godt
5	Vil gerne se "min egen" læge NN lidt oftere.	Godt
6	Jeg bliver behandlet godt. Ok.	Intet svar
10	For lang ventetid på afdelingen inden undersøgelsen og for lang ventetid efter undersøgelsen, hvor jeg skulle tilbage til udgangspunktet. Transport i sengen.	Virkelig godt
18	Skulle ligge nede i en kold gang i et stykke tid, fordi der ikke var styr på, hvem der skulle bruge rummet/udstyret.	Dårligt
21	Afdeling V har fået fuldkommen styr på min [sygdom], således at jeg uden problemer kan passe et fuldtidsjob og rejse meget i mine ferier. Jeg er [ældre], og hvis det fortsætter sådan, bliver jeg ved til jeg er [endnu ældre]:)	Virkelig godt
24	Det er oftest, når der skal inddrages andre afdelinger, at fejlene sker. Det virker ikke til, at fejlene sker på afdeling V. Men især på en anden afdeling.	Godt
25	Kun positivt. Lægen, jeg skulle tale med, kom selv ud i ventelokalet, gav hånd og præsenterede sig. Dejligt menneskeligt. Sekretæren var efterfølgende ikke specielt venlig.	Virkelig godt
26	Samarbejdet med egen læge om smertebehandling fungerede ikke så godt i starten.	Godt
27	Ventetiderne mellem de forskellige afdelinger er for lang, når man skal rejse [langvejsfra] og tilbage igen. En hel dag er uacceptabelt.	Godt
29	Det er meget sjældent, at min kontaktperson er til stede, når jeg er "indkaldt". Når jeg prøver at komme i kontakt med en vikar, bliver jeg bedt om at forlade lokalet!	Godt
32	Jeg kom akut til nede på røntgenafdelingen.	Godt
34	Jeg er ikke tilfreds med at få at vide, at de ikke er helt sikre på diagnosen! Hvorfor jeg får det at vide, er nok fordi jeg fiskede efter, om de var sikre. Og at jeg pludselig hører [flere undersøgelser over et år] efter jeg startede med at konsultere ambulatoriet, som jeg kunne have fået lavet fra starten af. Desuden alle de læger jeg har mødt, næsten hele tiden en ny. Hver gang man skulle til samtale, og man regner med at møde den samme, som man har talt i telefonkonsultation med gennem uger, og så er det en helt ny, og man fornemmer, at vedkommende ikke har læst ens journal, da vedkommende sidder og spørger indtil ALT, som jeg har nævnt tidligere gennem flere måneder, og jeg skal til at forklare forfra med hele mit forløb på andre afdelinger, at jeg faktisk [havde lidelse], og om det måske ikke kunne være derfor, at jeg havde konstant diare lige meget, hvad jeg drak og spiste. Alle de spørgsmål og så får jeg så at vide [over et år] efter, at der faktisk er en undersøgelse, de kan lave, som kan vise om [mine organer] fungerer! Men jeg skal være medicinfri. UHM, jeg har været medicinfri - da jeg har været på [medicin i flere måneder]. med pauser ind imellem, så det var da underligt at det først er hos en ny læge derinde, at jeg får beskrevet den undersøgelse, men der er ikke snak om, at de vil lave den endnu! Og det undrer mig meget. NU skulle jeg så tage hjem og spise mine piller og selv begynde at administrere min medicin. Men det er lykkedes at komme videre med positiv fremgang, og jeg håber bare, at andre patienter ikke skal opleve at sidde og vente på en hård stol i to og tre timer, før de bliver hentet af sygetransport. Det er ikke okay, at man bare bliver	Godt

Bilag 1

placeret og intet hører fra noget personale om, [hvor meget de ca. er] forsinket. Sørg i det mindste også for, at der er kaffe/te/saftevand til os, der venter tålmodigt. Og dem, der har fastet, automatisk får tilbudt en sandwich og noget drikke. Og at man ikke skal forvente, at det er den samme læge, man kommer til samtale med. Det ville det også være godt at informere patienterne om.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 38 | Alt foregik, som det skulle. | Godt |
|  | 40 | Når man ringer ind til patienttelefonen, kan man aldrig komme igennem. Det er meget frustrerende og tidskrævende. Jeg må som oftest ringe mellem ti og tyve gange, før jeg kommer igennem. I kunne evt. lave et køsystem, så man ved hvor langt man er i køen. Eller ansætte nogle flere til at passe telefonen. Dette er V-ambulatoriet (Mave-Tarm) i Aarhus. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg er glad for, at det bliver accepteret, at jeg gerne vil se den samme læge, så man har den samme kontaktperson. | Godt |
|  | 42 | Meget professionelle mennesker, både læge og sygeplejerske. | Virkelig godt |

VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
5	Ville gerne have haft skriftlig information efter besøg, da det var svært at huske, hvad der egentlig blev sagt. Ved stadig ikke, hvad det var, man kunne se på ultralydsundersøgelse og [scanning].	Godt
9	Jeg har været til en knoglescanning, og der går tre uger, før lægerne får resultatet af undersøgelsen. Jeg har ikke hørt om, hvordan det er gået, men jeg har heller ikke snakket med lægen siden.	Virkelig godt
23	Jeg fik den mundtlige besked medens jeg stadig var under indflydelse af medicin, hvorfor det måske kunne have været meget godt at få beskeden skriftligt.	Godt
24	Informationen på Afdeling V er rigtig god, når det er det faste personale.	Godt
25	Havde ikke megen kontakt til personale i ambulatoriet. Var yderst tilfreds med lægen, vi talte med.	Virkelig godt
27	Lægerne er virkelig gode, og man føler, at der bliver taget hånd om en i alle henseender. Men resten af personalet flagrer rundt for at få deres månedsløn!	Godt
29	Der er for lidt tid til patienterne. Personalet har for travlt. Så der sker for mange dumme fejl.	Godt
34	Der står for lidt omkring min påståede sygdom, som de jo åbenbart ikke engang er sikker på. Beskrivelsen er meget kryptisk, og man skal læse det, der står med meget småt, før man opdager, "hovsa, du må heller ikke spise medicin" []. Det havde lægerne lige glemt at fortælle mig derinde []. Virkeligt ikke smart. Hvem har lige overskud til at tage hjem og gennemgå en bog, nærmest, med det samme, når man forventer, at de mest vigtige ting bliver man informeret omkring af lægen derinde []!	Godt
37	Savner information vedrørende hvor meget ventetid der cirka er.	Godt
40	Der kunne godt være mere fokus på de undersøgelser, man skal igennem []. De er meget ubehagelige og grænseoverskridende. Især []-undersøgelsen bliver af personalet negligeret til kun at være "en lille undersøgelse", der derfor ikke kræver beroligende eller smertestillende medicin. Det er vi altså nogen, der har brug for, og det bliver der ikke taget særlige hensyn til.	Virkelig godt
42	Fint at de var opmærksomme på, at vi skulle have brev omkring sygdom med på ferie.	Virkelig godt

VDAG

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









ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
6	Ok.	Intet svar
9	Der er meget ukendt omkring min sygdom, så lægerne ved heller ikke om særlige ting, man bør spise mere/mindre af eller lignende.	Virkelig godt
16	Det ser ud som om der for øjeblikket er kommunikationsvanskeligheder på grund af overgang til elektroniske journaler.	Virkelig godt
18	Hvordan kan jeg logge på min journal og løbende se opdateringer på hele mit sygdomsforløb, samt indskrive forskellige symptomer/noter til hjælp i den videre behandling?	Dårligt
27	Kun en enkelt. Hvis der ikke var skrevet noget i min journal, kunne jeg lige så godt fejle noget helt andet end det, jeg gør. Der er intet, der er forberedt. Det tager også tid.	Godt
29	Håber på et bedre samarbejde mellem afdelingen og læge. Jeg har på ny været nødt til at skifte læge, idet min nu tidligere læge heller ikke opdagede, at der var fejl i min medicinliste.	Godt
30	Tit er blodprøverne ikke bestilt, når man kommer ned for at få taget dem. Det er træls, da det skaber unødigt ventetid.	Godt
34	Min egen læge havde overhovedet intet modtaget fra Medicinsk Ambulatorium efter seks måneders forløb, hvis det ikke var længere tid, hvilket jo er meget frustrerende, da han også ud fra alle mine skavanker skal kunne holde styr på, hvad han f.eks. skal udskrive af medicin til mig.	Godt
37	Jeg har oplevet, at en sygeplejerske ikke troede på det, jeg sagde. Det var rigtig ubehageligt. Jeg ringede om et spørgsmål vedrørende medicinen og fik direkte at vide, at det var forkert, det jeg sagde, og at lægen ikke havde sagt det, jeg påstod. Det viste sig, at lægen havde skrevet forkert i journalen.	Godt

VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
1	Byt ugeblade med de andre afdelinger eller send portøren til antikvariet. De fås helt sikkert til rimelige priser, hvis der, som jeg tror, er behov for en stor portion.	Intet svar
1	Flere og nyere ugeblade. Det gør ikke så meget, hvis de bytter med andre afdelinger bare én gang om året. Der findes vel også et antikvariat i Aarhus, hvor pedellen kan bytte lidt.	Intet svar
2	Hospitalet bar præg af, at det er ældre lokaler. Alt kunne være bedre, men er stadig udmærket.	Godt
3	Det kan være svært at komme igennem telefonisk.	Virkelig godt
4	Man får altid en god og venlig behandling.	Virkelig godt
5	Ros til rengøringen i 19Z. I det gamle V. Ambulatorium synes jeg ofte, der var snavset. Især på toiletet ved venteværelset.	Godt
6	O.K. <input type="checkbox"/> Alt vel.	Intet svar
7	Den kontaktperson, der modtog og afsluttede mig, virkede meget kompetent men FORTRAVLET. Jeg følte mig som en "sag" på et samleband og ikke som et menneske. Den kontaktperson, jeg havde, havde mange andre at tage sig af. I venteværelset/hvilerummet var der personer af begge køn, hvilket gjorde af- og påklædning akavet. Selve undersøgelsen var nærværende og tryk.	Godt
11	De læger, jeg har mødt i ambulatoriet, har altid været meget imødekommende, været godt inde i min sygdom. Og har været meget opmærksomme, hvis jeg har haft spørgsmål eller var i tvivl om noget. De har givet gode, forståelige svar.	Godt
14	Der er telefontid på Ambulatoriet, men man oplever, at telefonen mange gange ikke bliver taget eller er optaget. Så 20-30 opkald er nødvendige for at komme igennem. Når der skal tages stikpiller eller lignende på Ambulatoriet, bliver man nødt til at bruge et meget lille gang-toilet eller venteværelsestoilet. Ikke særlig optimale forhold.	Godt
17	Der er for få værelser, som undersøgelserne/samtalerne kan foregå i. Søde og hjælpsomme sygeplejersker, men LANG VENTETID når jeg var indlagt om natten.	Godt
18	Drop papir! Smartphones til alle, så der kun bliver skrevet ét sted. Bl.a. med mulighed for en online journal, som patienten kan følge med i og sørge for har de rigtige oplysninger.	Dårligt
19	Ambulatoriet var altid velinformeret med hensyn til min journal, f.eks. fra sidste besøg og nye prøver. OK.	Virkelig godt
22	Akutte behov for samtaler. Undersøgelser klarer I rigtig fint, og telefonkonsultationerne er en god ide. Samtidig følges de op af skriftlige informationer hvis det ikke lykkes at få fat på hinanden. Det fungerer rigtig godt. I mit tilfælde vil det dog være lagt lettere, hvis der var en mail/SMS-service både i form af indkaldelser, svar og mindre krævende samtaler med personalet.	Virkelig godt
24	Jeg har flere gange set blodstænk o. lign. på vægge, som sidder i lang tid. Personalet GØR HVAD DE KAN (!), men det lader ikke til, at der er tid og ressourcer til andet end en hurtig over-tørring. Hjælp personalet ved at give dem det rigtige værktøj!	Godt
26	Bedring af de fysiske rammer, men det arbejdes der vel på.	Godt
27	Det hele virker ret fabriksagtigt, og det er som om, den ene ikke ved noget om, hvad den anden laver!	Godt
28	Angående de [mange] slags medicin, jeg får. Recepten skal jeg have fra et andet sygehus, og det er meget bøvl. Sidste gang talte jeg med fem forskellige mennesker, og det var forkert, da de blev afhentet. Men ok, tabletter skulle deles hver dag.	Virkelig godt

Bilag 1

-  29 Madvognen var meget snavset. Godt
-  31 Jeg synes, det er forkert at blive indkaldt til efterfølgende samtale med lægen efter scanning, inden der er afholdt konference og truffet beslutning om videre forløb. Tilbage melding på telefon mislykkedes næsten hver gang. Nu skal jeg gå i mange dage og vente på svar. Godt
-  33 Skal være bedre, når man ringer om et problem angående medicin og ikke bare sige, at man skal ringe til egen læge eller bide smerten i sig. Virkelig godt
-  34 De skulle tage at informere patienter om ventetiden og sørge for, at der er drikkevarer med videre og smile til patienterne ;) [Jeg har] endnu ikke oplevet en eneste, jo en der grinte (en læge), men ellers [ikke igennem længere tids] gang derinde. Det er ikke rart, at man ikke kan sidde i de bløde stole, som er utroligt positivt, gode. Desværre er de også næsten altid taget, når man når derind i venteværelset. Anskaf nogle flere til hele Aarhus Sygehus af dem, de er fantastiske at sidde i. Specielt når man har [] smerter og ondt i ryg med videre. Jeg har kun været godt informeret de sidste to gange, jeg har været til samtale, og det var hos NN, og hun er den, som har informeret mig bedst omkring alt og virkelig lyttet til en. Meget behagelig person og ikke en der kiggede på klokken. Generelt: Når lægen sidder og kigger ind i skærmen hele tiden, og man taler til lægen, så virker det på mig som om, at vedkommende slet ikke lytter, til det man siger. Og så specielt, hvis det, man sidder og snakker om, pludseligt bliver til et spørgsmål om noget helt andet fra lægen! Så er det jo beviseligt, at lægen ikke lytter. Det er skisme ikke i orden, vel. Smil er det, jeg har savnet og hjælp til at komme videre psykisk også. Men jeg er selv kommet videre, men det har da også været et stort virvar af sygdomme, [] jeg er blevet påduttet ;(Men husk at informere patienten om de tilbud, der faktisk findes fra starten af! Så var det nok gået meget hurtigere med mig. Men jeg er sikker på, at det er fordi, der ikke har været samarbejde på tværs af de afdelinger, jeg har været indlagt [og fået] ambulantly behandling ved. For man ser jo netop, at man skal fortælle det hele om og om igen. Godt
-  36 Det kunne være en god idé at gøre mere brug af telefonkonsultationer. Således at man (patienten) blot skal have telefon på sig konstant på en aftalt dag. Mere effektivt for patienten og måske også for lægen. Virkelig godt
-  37 Jeg synes, det er rigtig godt, I er begyndt med, at der kommer en sygeplejerske med ind til samtalen med lægen. Savner at lægen tager sig tid til at lytte til patienten på konsultationen, trods han er bagefter tidsplanen. En enkelt gør det allerede, men det er ikke generelt. Godt
-  38 Jeg synes, at Ambulatoriet/Dagafsnittet er et sted, hvor man bliver behandlet med respekt. Godt
-  39 For mange forskellige læger, især mange unge. Gamle, dårligt vedligeholdte bygninger. Ingen fast kontaktperson. Dårlig rengøring, blodpapir bag radiatoren. Ingen kontinuitet i behandlingsforløbet. Dårligt
-  42 Information, hvis der er over 15 minutters ventetid. Kan blive i tvivl, om de ved, at vi er kommet. Altid smilende og hjælpsomt personale. Gode læger, men vi er ved mange forskellige. Virkelig godt