

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

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:	272
Besvarelser fra afsnittets patienter:	151
Afsnittets svarprocent:	56%

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).

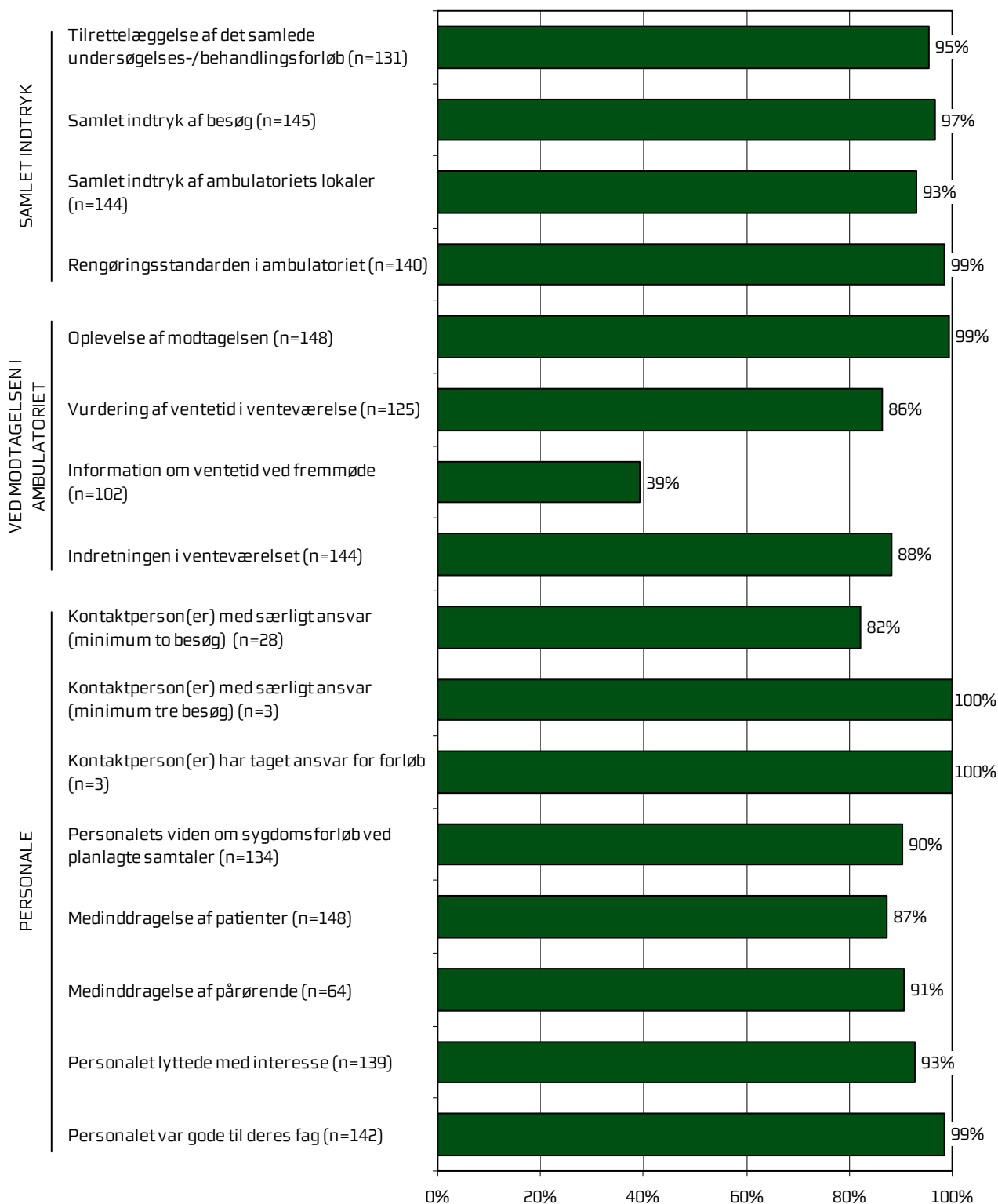
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

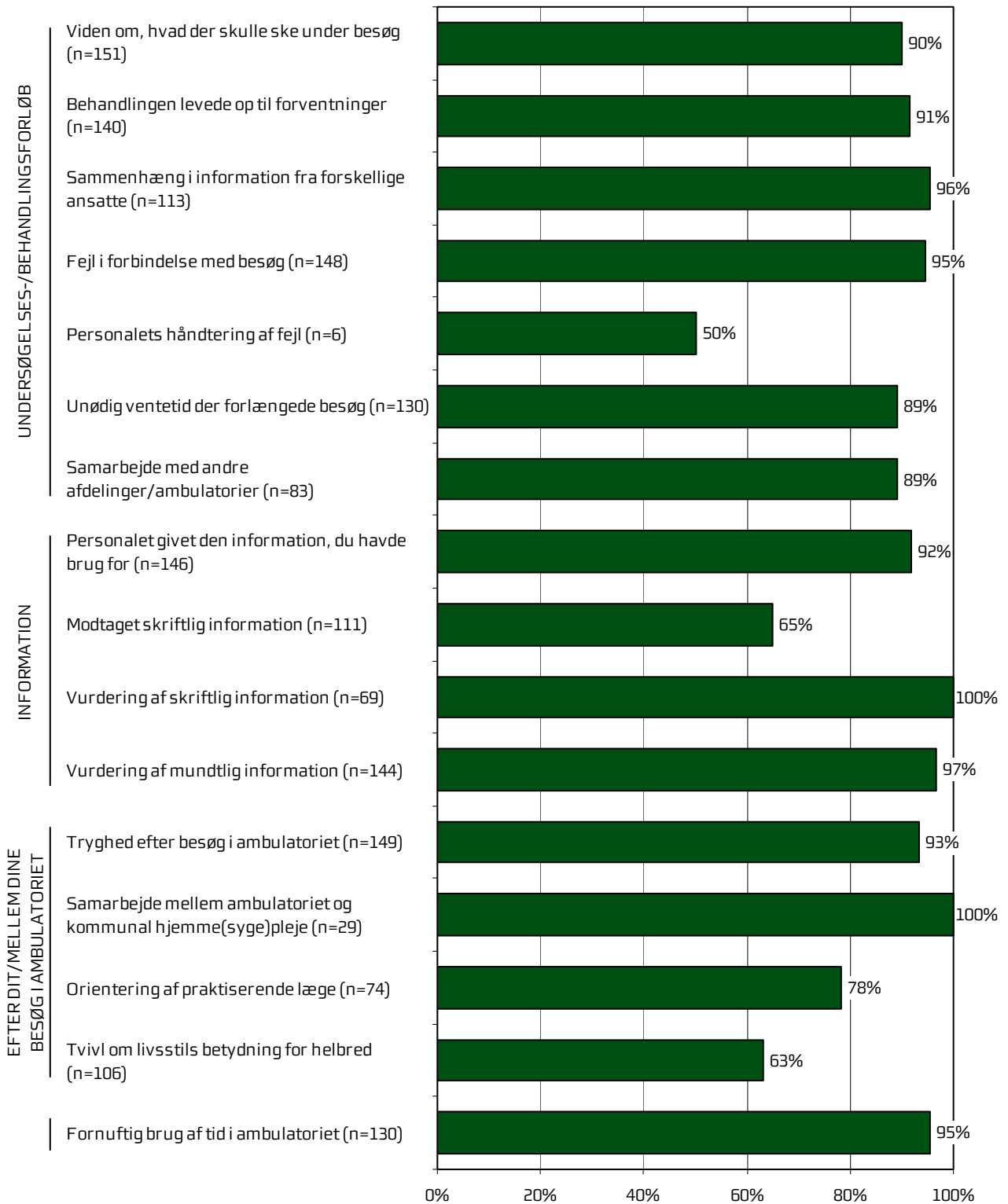
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

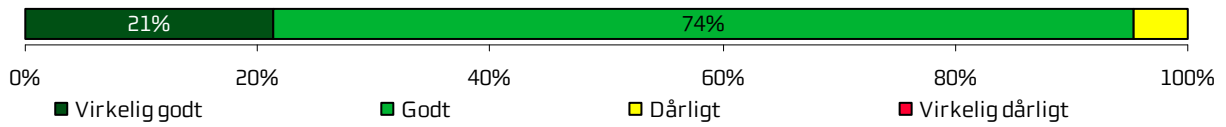
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

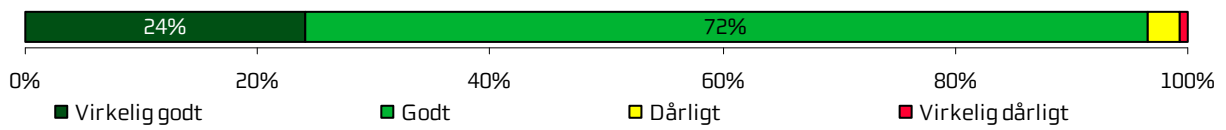
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

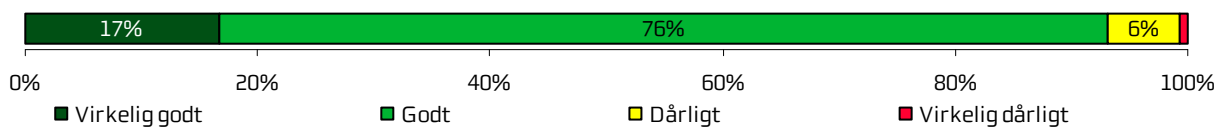
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



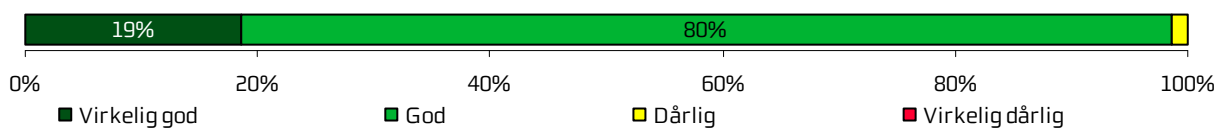
Samlet indtryk af besøg (n=145)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=144)



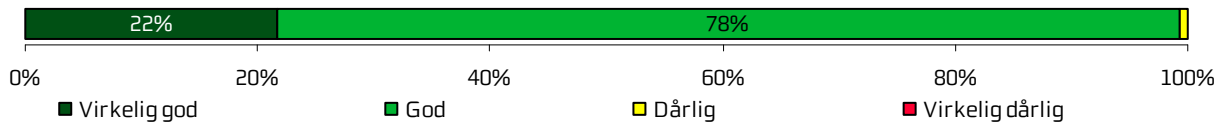
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=140)



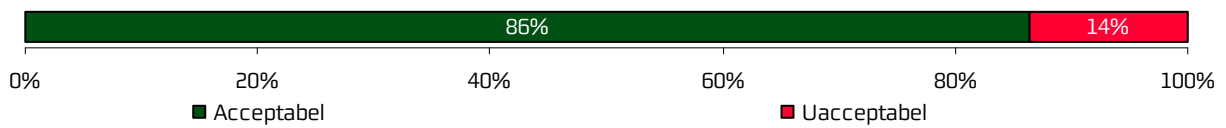
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 % *	91 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

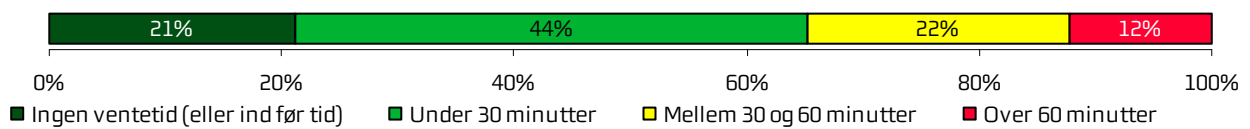
Oplevelse af modtagelsen (n=148)



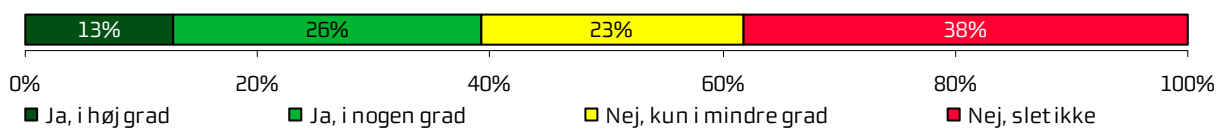
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=125)



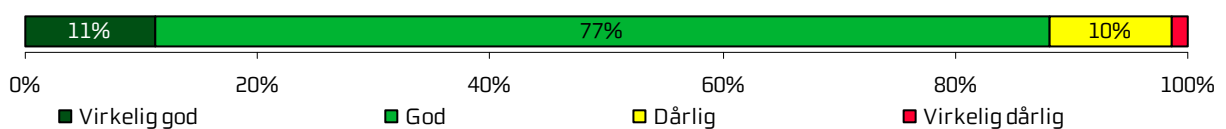
Længde af ventetid i venteværelse (n=147)



Information om ventetid ved fremmøde (n=102)



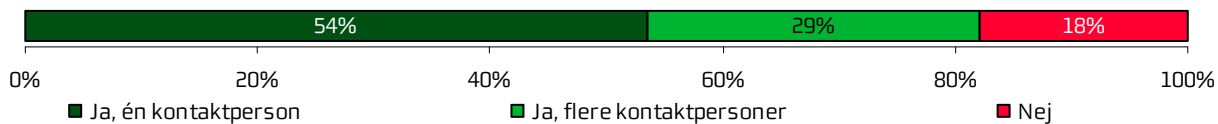
Indretningen i venteværelset (n=144)



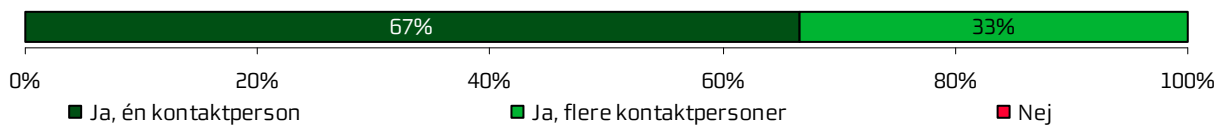
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	86 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

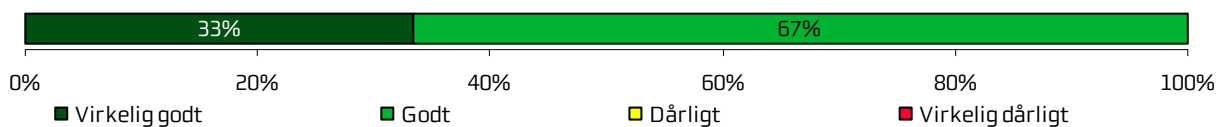
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=28)



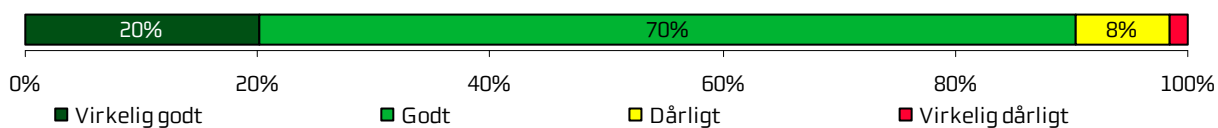
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



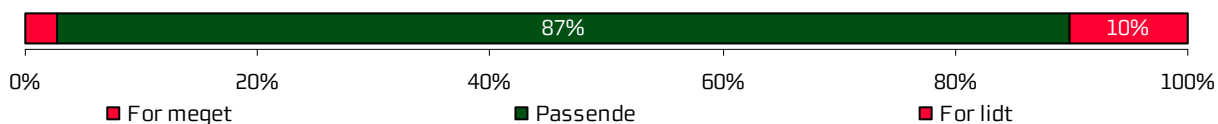
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



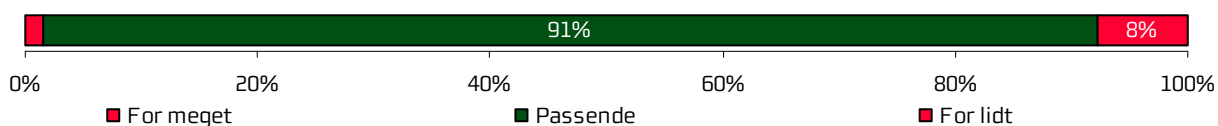
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=134)



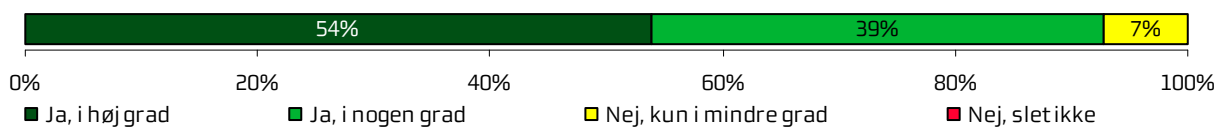
Medinddragelse af patienter (n=148)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



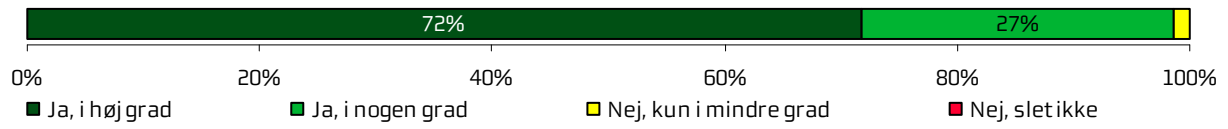
Personalet lyttede med interesse (n=139)



	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)	82 %	-	-	95 %	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	98 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	99 % *	82 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

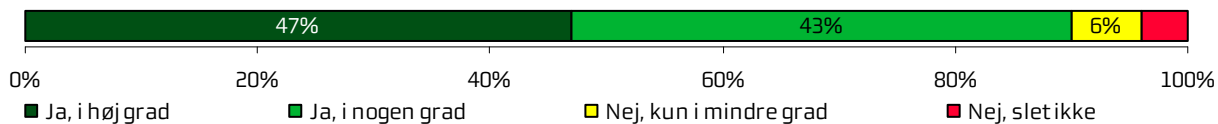
Personalet var gode til deres fag (n=142)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

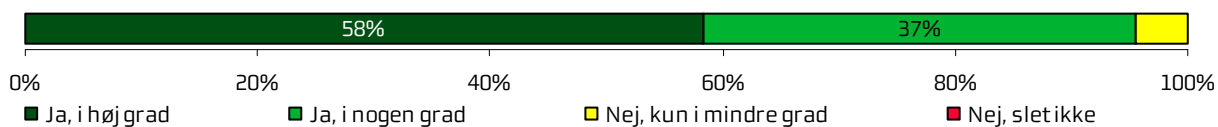
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=151)



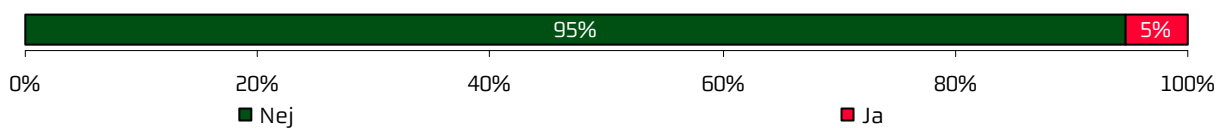
Behandlingen levede op til forventninger (n=140)



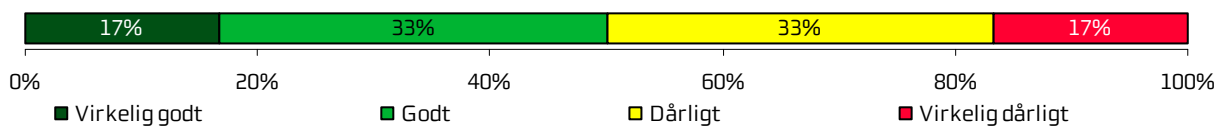
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=113)



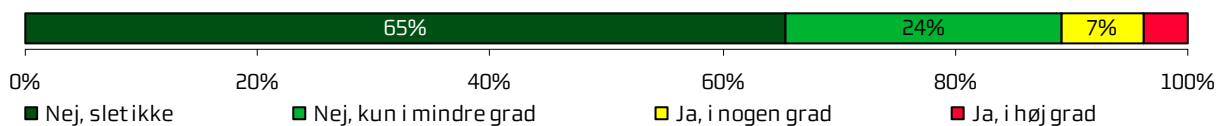
Fejl i forbindelse med besøg (n=148)



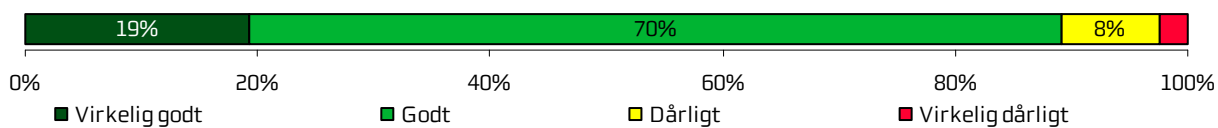
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=130)



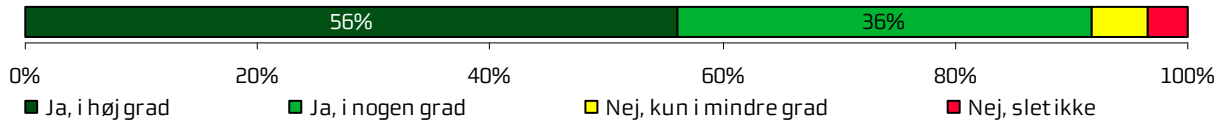
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



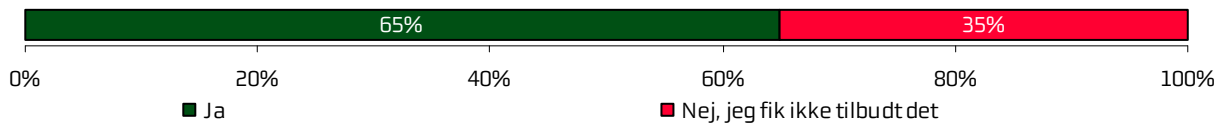
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	93 % *	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	96 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	99 % *	88 %	94 %

Information

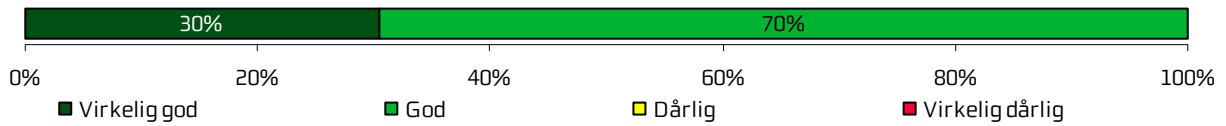
Personalet givet den information, du havde brug for (n=146)



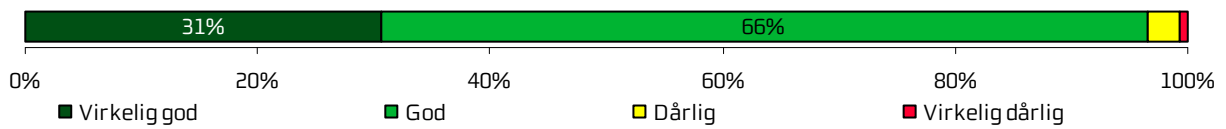
Modtaget skriftlig information (n=111)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



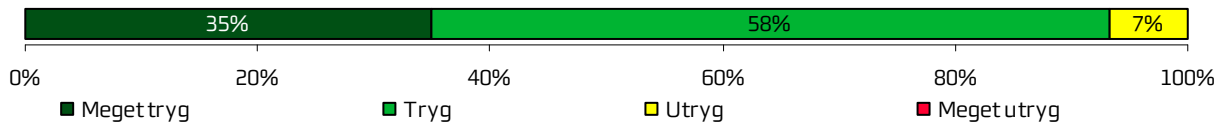
Vurdering af mundtlig information (n=144)



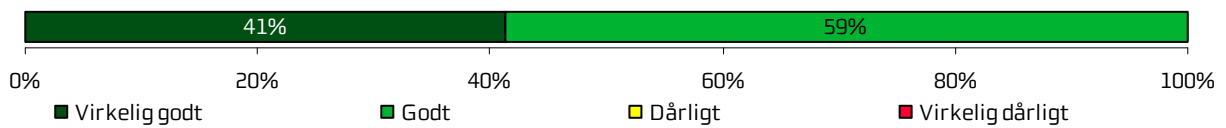
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	98 % *	87 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	-	-	97 % *	58 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

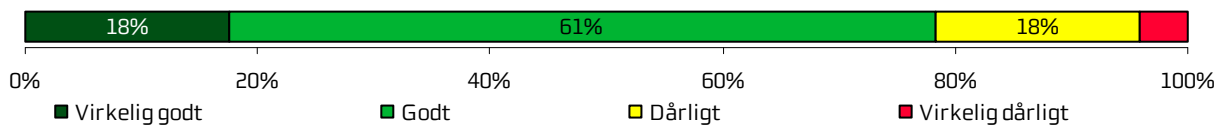
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=149)



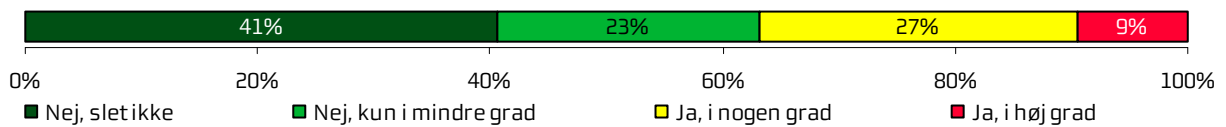
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



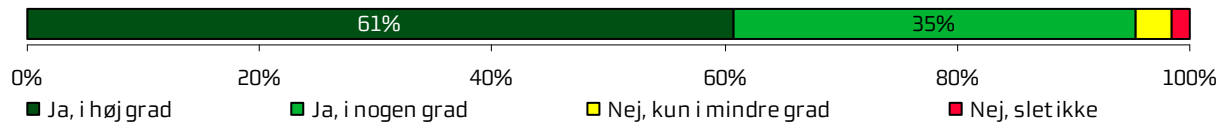
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=106)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	87 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	-	-	95 % *	69 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	-	-	84 % *	63 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=130)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	92 %	96 %

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.

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Modtagelsen
4	Ventetiden var al for lang!	Dårlig
5	De var søde alle sammen.	Virkelig god
6	Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har ligget på et sygehus.	God
10	For mange patienter indkaldt på samme tid. Ikke siddepladser til alle.	God
11	God.	Virkelig god
15	Altid søde og smilende mennesker.	Virkelig god
16	Nu har jeg været der før, men synes ikke den var god, men heller ikke dårlig.	God
17	Jeg blev modtaget af en dame, som aflæste min nervøsitet, og hjalp mig med at få sat ord på den oplevelse, der ventede.	God
18	Jeg oplevede, at der var fokus på mine undersøgelser, og at jeg blev højt prioriteret []. Det var et meget fint og hurtigt forløb!	Virkelig god
19	Er kommet der gennem 20 år.	God
20	Ringe forståelse for patienters arbejdsmæssige situation - meget ensidig fokus på bivirkninger og behandling.	God
24	I forbindelse med en levertransplantation for [mange år] siden, hvor efterforløbet var traumatisk, blev jeg modtaget med åbne arme og meget varme og forståelse.	Virkelig god
33	Jeg er blevet så fortrolig med personalet, at jeg blot henvender mig direkte hos det ansvarlige kontor. Sygeplejerskerne her er altid imødekommende.	God
37	Det sker, at der kan opstå meget ventetid og personalet kan virke stresset.	God
39	Det kan være svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig. Og med så mange forskellige venteværelser, er man ofte i tvivl, om man sidder og venter det rigtige sted.	God

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Fejlhåndtering
3	Jeg skulle inden [sommer] starte på [] behandling og fik taget blodprøver for at se, om jeg kunne tåle det. Jeg ringede til afdelingen ugen inden jeg skulle på ferie [til udlandet] for at høre, om det så ok ud med blodprøverne. Hende, jeg talte med, sagde, at det var fint. Lige inden vi skulle af sted blev jeg meget syg, men vi kørte alligevel. [Senere på ferien] ringede jeg til afdelingen, hvor de sagde, at jeg skulle stoppe behandlingen, og at lægen ville ringe, når jeg kom hjem. Da han ringede, sagde han, at det var meget tydelig i blodprøven, at jeg ikke kunne tåle [behandlingen]. Så det var ikke en god ferie. Da jeg sagde det til lægen, sagde han bare: "Det kan vi da bare beklage".	Dårligt
12	Glemte at bestille medicin.	Virkelig godt
17	Sygeplejersken, der havde lovet at holde mig i hånden, så jeg kunne knuge hendes hånd under undersøgelsen, glemte at få "creme" i hænderne, så jeg kunne ikke knuge hendes hånd. Jeg følte mig "svigtet".	Dårligt
30	Skulle have undersøgt min [tarm]. Undersøgelsen blev afbrudt efter få sekunder, da det givne lavement åbenbart ikke havde virket tilstrækkeligt. Fik INGEN nærmere forklaring.	Virkelig dårligt
31	Blodprøvekontrollerne [] var stort set aldrig bestilt i laboratoriet, inden jeg mødte op, og unødigt tid skulle bruges på korrespondance mellem ambulatoriet og laboratoriet. Der blev ligeledes givet forkert information om, hvem der skal udskrive recepter, så egen læge kontaktes unødigt.	Godt
35	Der var ikke opmærksomhed omkring: 1) Niveauet af mine mangeårige behandling med blodfortynding. []. 2) Ikke fokusering på antibiotikabehandling mod []betændelse. Jeg har [i mange år] haft [problemer]. 3) Oplevede uenighed lægerne imellem, vedrørende indikation for pacemakerbehandling.	Godt
40	At jeg ikke fik den læge, som jeg havde den aftalte tid med. Derfor er alt begyndt forfra med blodprøver og afføringsprøver. Jeg skal først til [] samtale [i det nye år], men vil forsøge at få den første læge, NN.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Lægen snakkede i højere grad til mine forældre end til mig.	Godt
7	En meget dygtig læge og personale omkring mig. Trygt.	Virkelig godt
18	De første 14 dage i min udredning var hurtige og professionelle, men da jeg efterfølgende skiftede læge til NN, oplevede jeg en læge, der overhovedet ikke havde sat sig ind i min situation. Jeg havde [i sommer] været til en kontrolscanning, og han spurgte mig, hvorfor jeg kom denne dag. Han sendte sagen videre til et andet sygehus, hvilket jo nok var en klog disposition. Denne beslutning kunne så være taget en måned før! Pludselig fik jeg en skriftlig indkaldelse til operation på det andet sygehus, hvor de ville fjerne den eventuelle tumor, der kunne være der! Det var en spand koldt vand i hovedet at modtage med posten! Efter operationen på det andet sygehus blev jeg indkaldt til et ligegyldigt møde ved NN, som ikke havde et forventet resultat til mig om operation, men kun et spørgsmål om, om jeg var tilfreds med behandlingen på det andet sygehus, og om jeg ellers havde det godt! Det var spild af tid, idet jeg jo der var tilknyttet det andet sygehus. Der var heldigvis ingen tumor, og jeg er rask i dag, så det gik jo godt!	Godt
19	Omfatter kun samtaler med læge NN gennemført gennem de sidste [mange år].	Virkelig godt
20	Der er ringe forståelse for, at man gerne vil tilbage til sit arbejde, i stedet for at spille tiden på at vente.	Godt
23	Det kan man ikke vurdere fra venteværelset.	Godt
24	Behandlingsforløbet har nu strakt sig over [mange år] med endnu en transplantation i mellem-tiden. Jeg er altid blevet taget meget alvorligt i forbindelse med mine henvendelser, også telefonisk, og der er med det samme blevet fulgt op på mine spørgsmål.	Virkelig godt
25	Lægen blev kaldt ud tre gange under undersøgelsen.	Godt
26	Alt, alt for lang ventetid på svar fra prøver. Helt uacceptabelt.	Godt
30	Fik, efter afbrydelsen, en MEGET SUR reaktion fra den undersøgende læge! Spurgte til hvorfor jeg havde (og stadig har) masser af blod i afføringen. Fik intet svar, og har stadig ikke fået det.	Virkelig dårligt
32	God service.	Virkelig godt
33	[] Behandling igennem [flere] år, så det er rutinebesøg for mig. Alting vedrørende behandlingen foregår professionelt. Informationsniveauet og den tilknyttede ansvarlige læge har dog skiftet to-tre gange, hvilket er frustrerende.	Godt
34	Var meget tilfreds med læge NN. Seriøs og hensynsfuld.	Godt
35	Udskrivelsesforløbet knapt i orden. Kom fx hjem med et [drop] siddende i [armen].	Godt
38	Kun kontrolbesøg. Ikke nødvendigt med undersøgelse (heldigvis). Foregår via samtale med NN.	Godt
39	Dobbelbookning/overbookning skal informeres til patienterne. Og det ville være rart med løbende information om ventetid.	Godt
40	Alt begyndte forfra (lægen).	Godt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
10	Fik ingen information med hjem.	Godt
20	Fik en dvd. Meget informativ.	Godt
21	At alt var skrevet på dansk.	Godt
24	Læge og kontaktperson har været meget grundige mht. at lytte og give den information, jeg i den pågældende situation havde brug for.	Virkelig godt
25	Lidt eller ingen information om sygdommen.	Godt
28	Omsorgsfulde i forbindelse med informationen.	Virkelig godt
32	Lidt mere information om LIGE efter [operation] (altså når man vågner), hvordan og hvorledes.	Virkelig godt
38	Tidligere skriftlig svar på prøverne. Nu skal der en opringning til for at få svar. Sender kun ud nu, såfremt prøverne kræver yderligere. Havde ikke givet besked herom. Men ok fremgangsmåde, når man ved det.	Godt
39	Har været noget frustreret over, at mine informationer bl.a. om symptomer ikke bliver vægtet på samme måde som tidligere journaler. Især fordi der er fejl i mine tidligere journaler.	Godt
41	Havde svært ved at huske det.	Intet svar

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**








ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Jeg blev behandlet meget FINT.	Virkelig godt
9	Jeg kan altid kontakte sygehuset direkte, og de vender altid hurtigt tilbage til mig.	Virkelig godt
17	Jeg synes, at det var en hård omgang at få foretaget gastropi []. Der gik et par dage, inden jeg var helt ovre det fysisk og psykisk.	Intet svar
18	[Et par ugers] indlæggelse på Dagambulatoriet med en fast, dygtig sygeplejerske. Mere [end] et nummer i systemet!	Godt
24	Personalet er altid klar til at give svar på spørgsmål, blodprøvesvar el. lign. Evt. aftale et ekstra besøg i ambulatoriet udover det aftalte.	Virkelig godt
25	Jeg fik ingen information om mit helbred eller livsstil.	Godt
26	For lang ventetid på svar, så jeg kunne komme i den rette behandling. En streng tid for mig.	Godt
33	Jeg har ved opstart af en ny behandling med NN oplevet en dårlig opfølgning på mavesmerter og utilpashed, som jeg blev lovet svar på i forhold til blodprøver m.m. Svarene fik jeg aldrig, og jeg har derfor afbrudt behandlingen med NN efter egen vurdering.	Godt
36	Jeg fik meget information med hjem på skrift, men kunne tænke mig at snakke med afdelingen om det, efter at have læst det!	Godt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Holde bedre styr på min journal og finde de forsvundne sider. Rette de fejl, som har sneget sig ind.	Dårligt
5	Fortsæt bare, som I gør nu. I er alle tiders, og jeg er meget glad. Tusind tak for fin behandling.	Virkelig godt
7	Alle var søde, menneskelige og ikke mindst dygtige. Tak.	Virkelig godt
8	Burde have indhentet de oplysninger, der lå om mig, inden jeg kom. De vidste ikke noget om tidligere forløb.	Godt
9	De er altid søde og rare. Man føler sig altid tryk, når man kommer på ambulatoriet. Jeg føler, at de sætter sig ind i mig som patient, og er de det mindste i tvivl, kontakter de altid en læge. De vender altid tilbage, hvis man har nogle spørgsmål/problemer. Ud af fem stjerner skal de have fem stjerner.	Virkelig godt
13	Vi oplever at have mødt stor ekspertise og venlighed.	Virkelig godt
14	Jeg blev henvist af min læge [] og blev undersøgt [ca. et halvt år senere]. Det er lang tid at vente.	Godt
17	Sygeplejersken, der kaldte mig ind til undersøgelse, gjorde det godt før og efter undersøgelsen. Hun blev dog tilsyneladende forvirret, da selve undersøgelsen fandt sted, og glemte derfor at tage creme på hænderne. Jeg synes, at opslagstavlen med oplysninger om ventetid er placeret forkert i forhold til venteværelset.	Intet svar
18	Jeg oplever som patient et god fokus de første 14 dage, hvor man frygter, jeg har kræft. En dygtig og nærværende sygeplejerske! Men jeg oplever lægerne som behandlere ud fra de faktuelle undersøgelser uden interesse for, hvad jeg som patient føler og bemærker. I de første 14 dage, hvor jeg var i hænderne på mindst seks læger, var der kun én læge, der spurgte mig om, hvorfor jeg var på sygehuset og min oplevelse af den eventuelle sygdom. Det var en læge, der skulle scanne mig, alle de andre forholdt sig kun til scanningsbilledet, der viste en plet bag mavesækken! Hvis man skal reparere en vaskemaskine, spørger man altid brugere om deres oplevelse, idet der kan være væsentlige informationer, der gavner fejlfindingen! Det, mener jeg også, kunne være gavnligt for udredning af min eventuelle sygdom og ikke mindst være til gavn for min psyke under et sådant forløb! Jeg mener også, en bedre afklaring i mellem de to sygehuse om, hvem der kan og vil informere mig som patient! Jeg blev indkaldt til et ligegyldigt møde på et sygehus, hvor jeg ikke kunne få et resultat! Jeg blev senere indkaldt til et andet sygehus for et afklarende møde med læge NN. Den blev så aflyst med kort varsel, da jeg sad i bilen på vej [dertil]. Han var dog så kvik, at da resultatet af operationen var positivt, kunne vi holde mødet over telefonen i en vejgrøft []! Det fungerede fint, og han gav en god forklaring af status! Men generelt kan ønskes mere nærhed af lægerne! Min kone var med til møderne og savnede måske lidt nærhed, jeg tror, at det var psykisk mere hårdt at være pårørende til en evt. kræftsyg mand end at være patient!	Godt
19	Har altid har nem og god kontakt, hvis behov.	Virkelig godt
22	En helt igennem positiv oplevelse med veluddannet og meget behageligt og venligt personale.	Virkelig godt
24	Hyggeligt lokale, kaffe, te, drikkevarer, frugt til fri afbenyttelse. Fremfor alt ros til det venlige og smilende personale! De er næsten blevet en del af min familie!	Virkelig godt
25	God information om medicinsk behandling, men ingen information om sygdommen, eller hvad jeg bør gøre eller ikke gøre.	Godt
27	At når man lægger en besked om, at man gerne vil ringes op angående spørgsmål, at man så også bliver det. Jeg er meget træt af, at de siger, at de nok skal få lægen til at ringe, men det gør han ikke, heller ikke efter anden opringning.	Godt
28	Rigtig god modtagelse og behandling!	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 29 | Godt, at vi kunne få noget at drikke og spise. | Godt |
|  | 32 | Tog sig tid til hver patient helt klart et plus. Jeg følte mig tryk ved, at de også lagde vægt på trygheden :-) | Virkelig godt |
|  | 33 | Det er vigtigt at der bliver lyttet til patienten i meget høj grad, når man starter ny behandling op. Jeg følte mig til dels afvist, da jeg klagede over problemer med ny behandling. Den rutinemæssige behandling med [medicin] er forløbet perfekt. | Godt |
|  | 35 | Jeg har tre gange måttet tage uundersøgt/ubehandlet hjem fra planlagte ambulante besøg på Ambulatoriet og Medicinsk Afdeling. | Godt |
|  | 39 | Der kunne sagtens bruges mere plads. Dejligt med Røde Kors-personale. | Godt |
|  | 41 | Lægen kunne have forberedt sig i journalen fra tidligere undersøgelser og ordinationer. Var uforstående over for, hvorfor jeg fik [bestemt medicin], og det blev ordineret ved forrige besøg (kirurgisk). | Intet svar |
|  | 42 | Personerne i ambulatoriets venteværelse kunne godt være lidt mere opmærksomme på patienter, der venter længe. Jeg henvendte mig selv efter en time. Personalet på stuen/ambulatoriet var så fantastisk. | Virkelig godt |