

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**VDAG**

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	59
Afsnittets svarprocent:	48%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



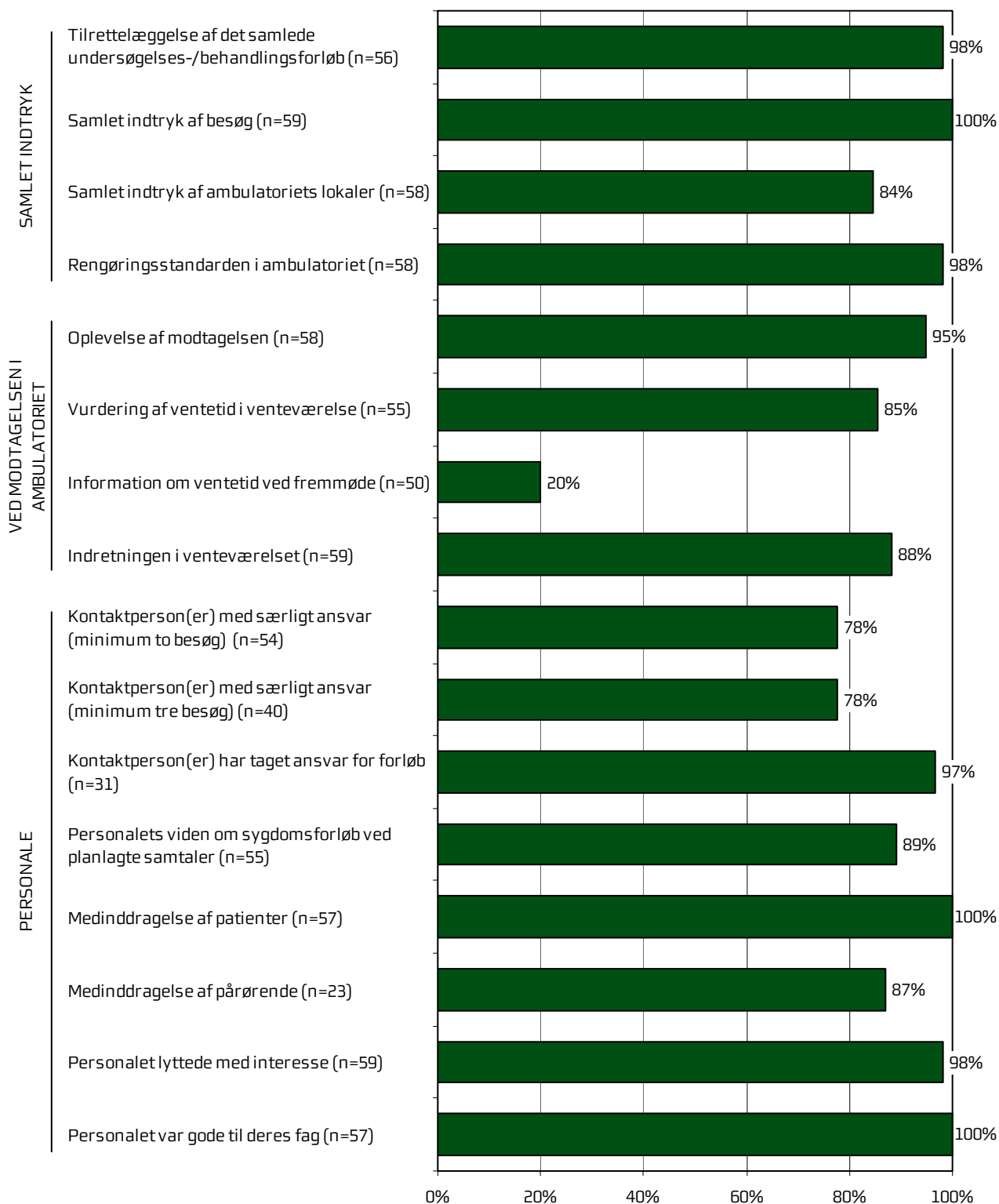


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

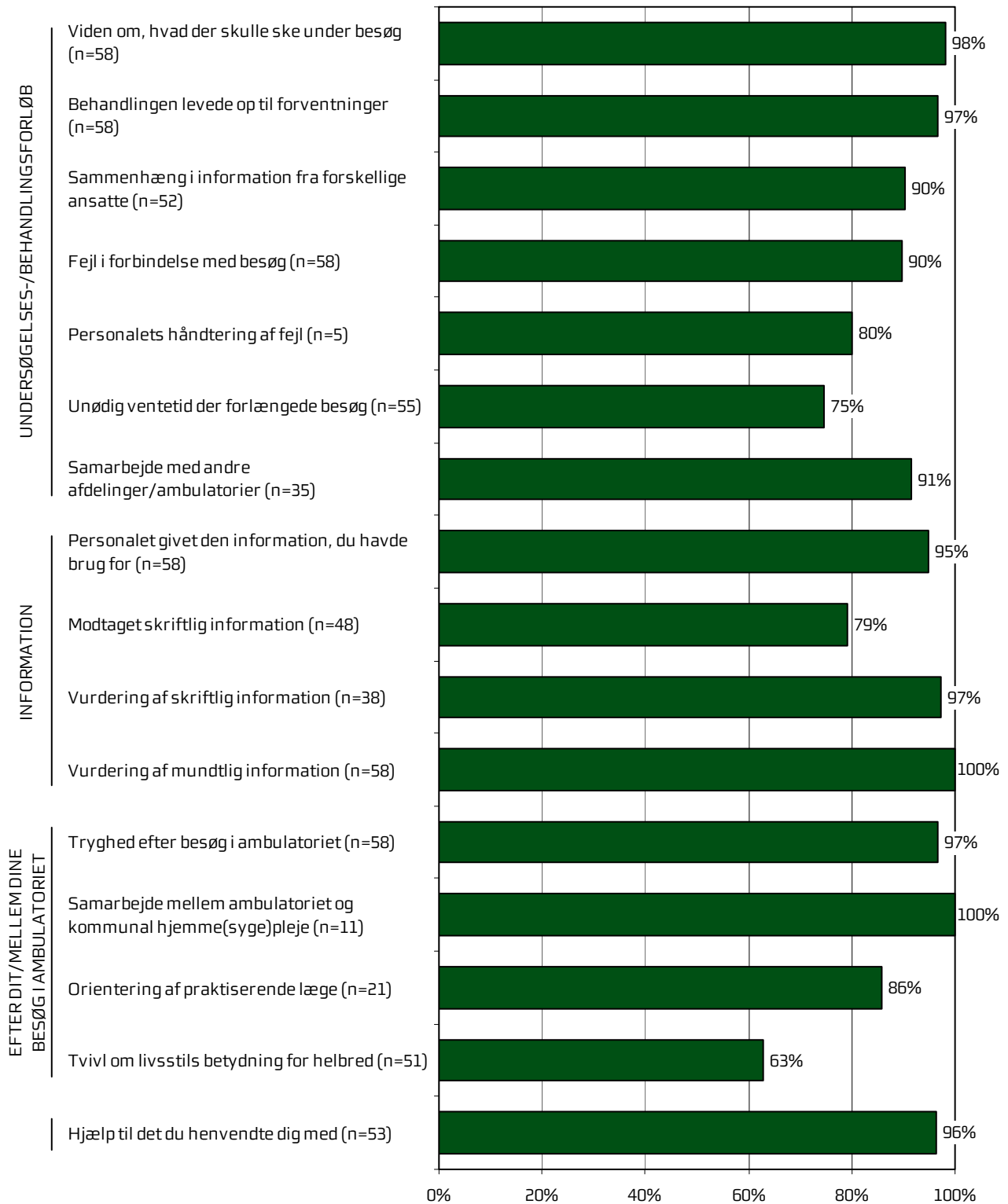
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: VDAG

2010-tallet er for: Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

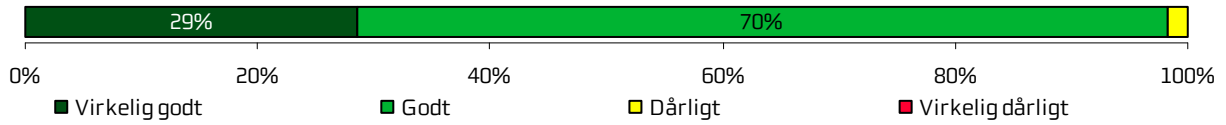
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

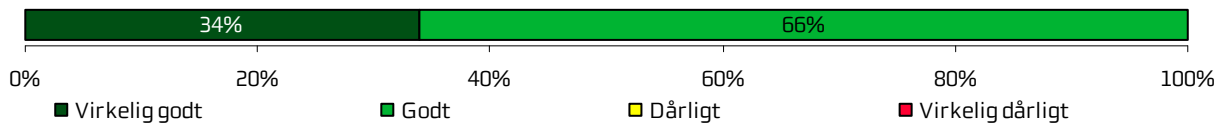
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

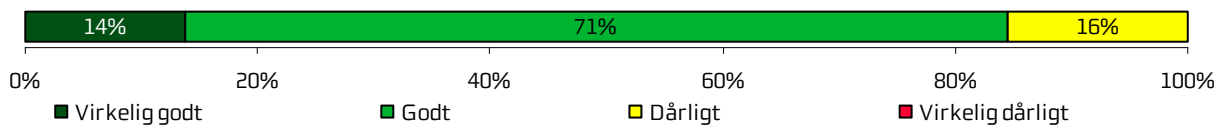
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=56)



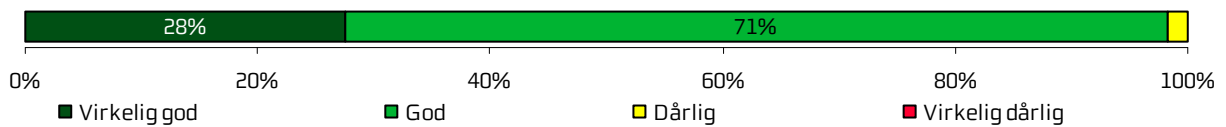
Samlet indtryk af besøg (n=59)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=58)



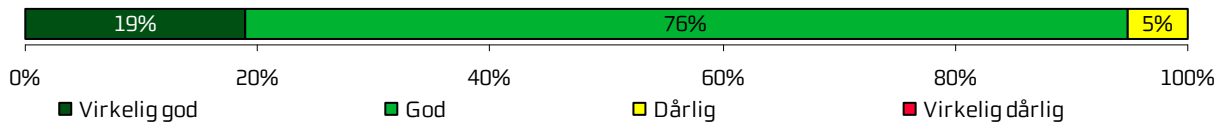
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=58)



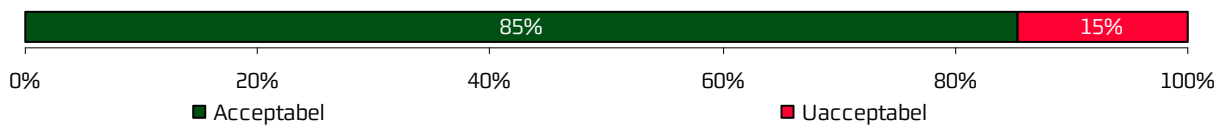
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	94 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	98 %	95 % *	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	86 %	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	91 % *	-	100 %	87 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=58)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=55)



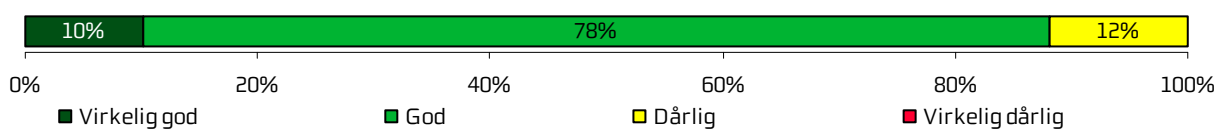
Længde af ventetid i venteværelse (n=55)



Information om ventetid ved fremmøde (n=50)



Indretningen i venteværelset (n=59)

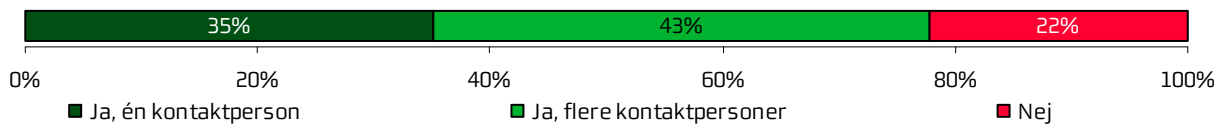




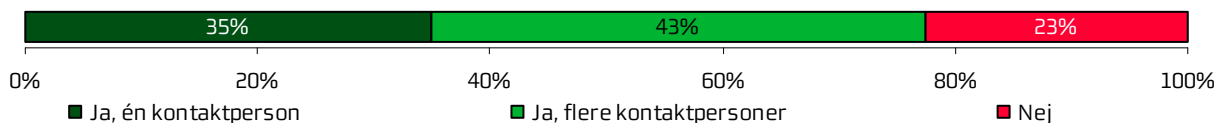
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	98 %	99 %	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	85 %	84 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	25 %	28 %	86 % *	26 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	88 %	81 %	96 %	58 % *	82 % *

## Personale

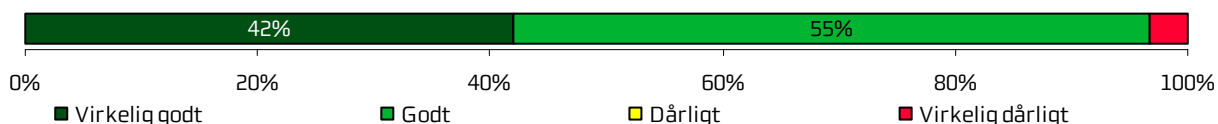
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=54)



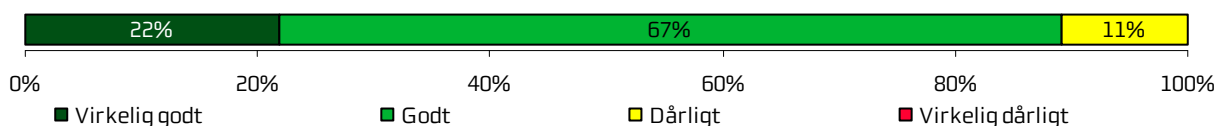
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=40)



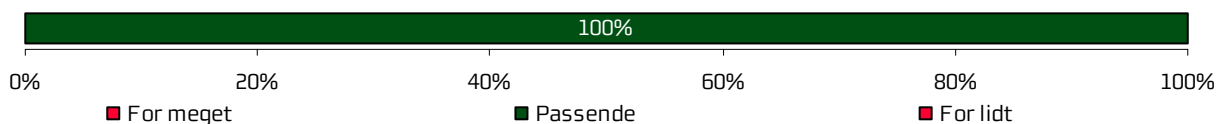
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



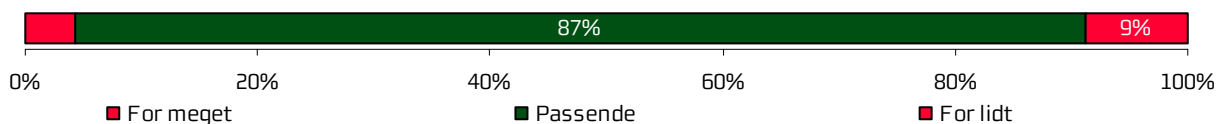
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



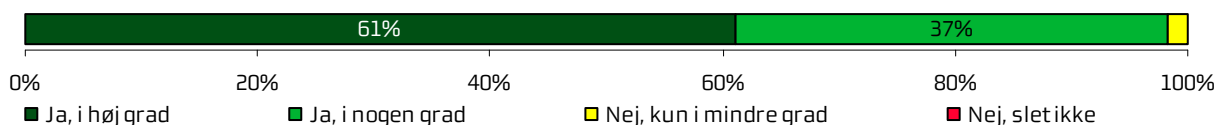
Medinddragelse af patienter (n=57)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



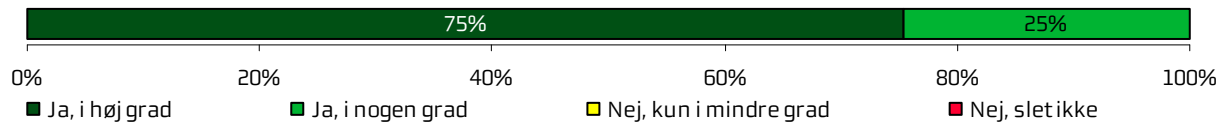
Personalet lyttede med interesse (n=59)



	2012	2011	2010	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)	78 %	77 %	75 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	79 %	80 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	94 %	90 %	100 % *	82 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	92 % *	97 %	100 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	87 %	91 %	100 %	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	95 %	100 %	89 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

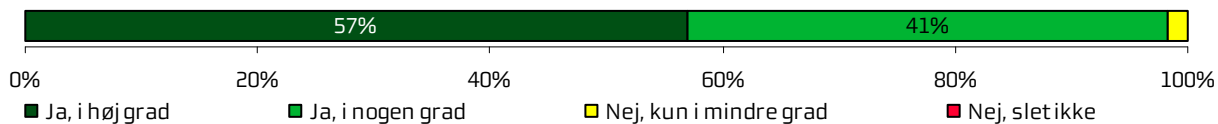
Personalet var gode til deres fag (n=57)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

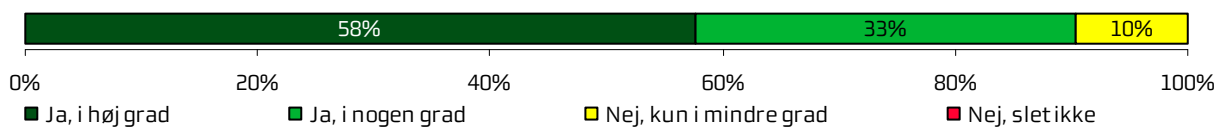
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=58)



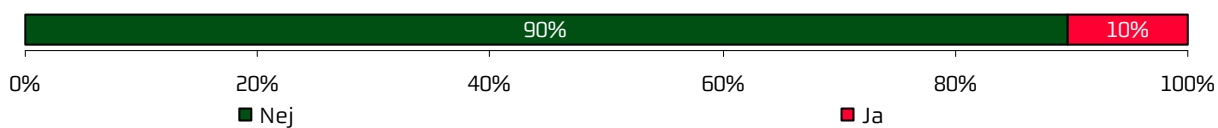
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



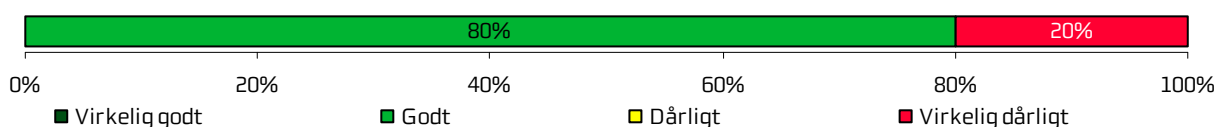
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



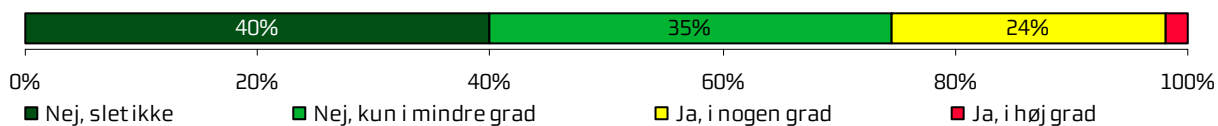
Fejl i forbindelse med besøg (n=58)



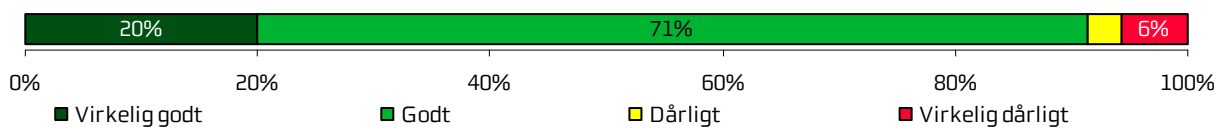
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=55)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=35)



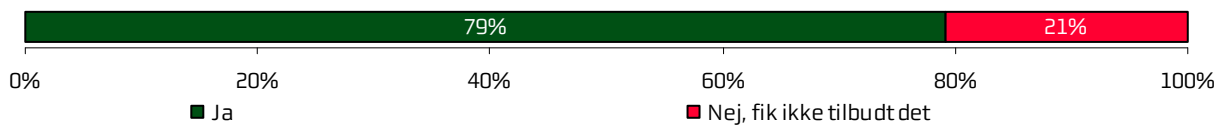
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	93 %	95 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 %	90 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	90 %	89 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	82 %	89 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	73 %	75 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75 %	71 %	81 %	99 % *	63 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	89 %	100 %	73 % *	91 % *

## Information

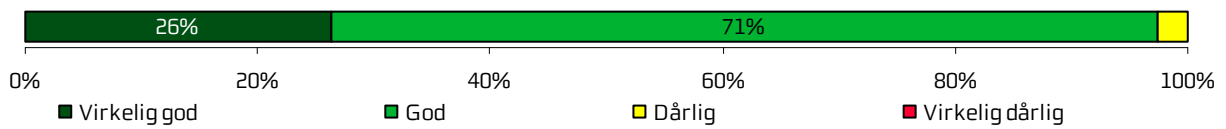
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



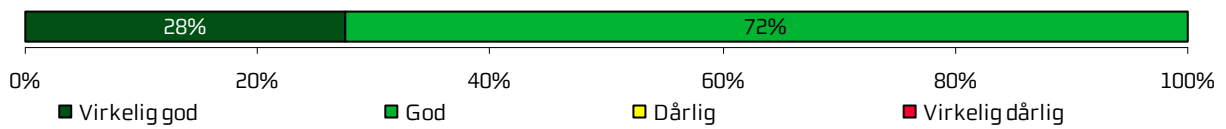
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



Vurdering af mundtlig information (n=58)

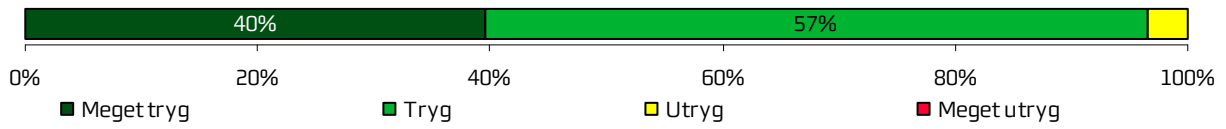




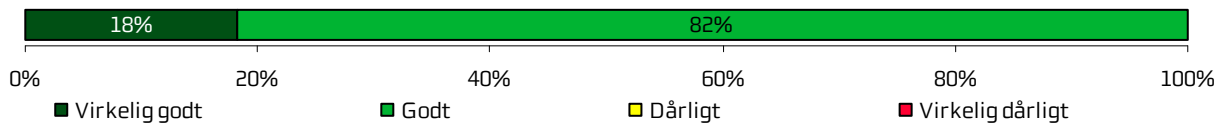
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	79 %	87 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	95 % *	100 %	100 %	89 % *	96 % *

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

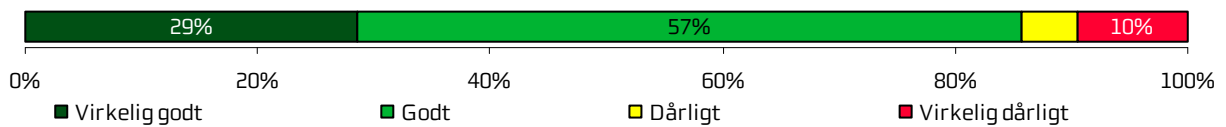
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=58)



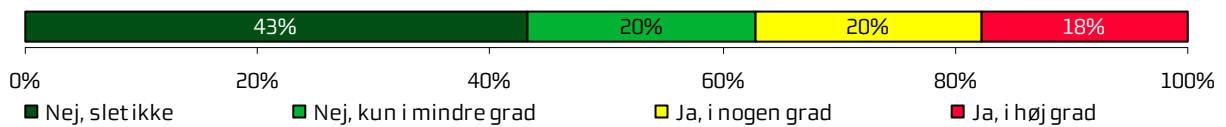
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



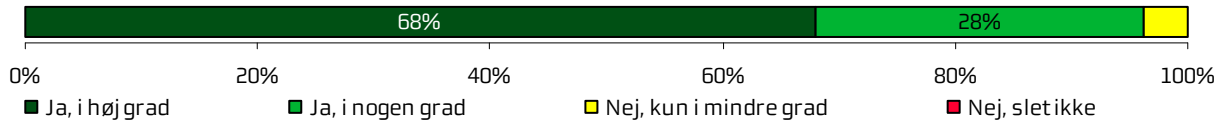
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=51)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	93 %	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	83 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	80 %	81 %	100 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	71 %	72 %	93 % *	50 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=53)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	93 %	-	100 %	84 % *	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.

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	0
Ventetid	4

## VDAG

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - VDAG	Modtagelsen
1	Første gang var lort, da jeg regnede med at få lagt en plan for videre forløb, men [] jeg skulle bare snakke med en inkompetent læge, der ikke havde læst min journal og ikke vidste, Honduras var et land.	God
4	Ventede længe på en seng, men folk var flinke.	God
9	Nogle gange er der ingen personer til stede i modtagelsen, og enkelte gange skal man vente et stykke tid, inden der kommer en person.	God
10	Meget venlig modtagelse af sygeplejersken.	God
12	Personlige og imødekommende.	God
13	Fin!	Virkelig god
16	Lidt svær at finde ned i kælderen med elevator, hen ad gangen og op med anden elevator, men flinkt personale, som spurgte, om de kunne hjælpe.	Virkelig god
18	Er aldrig blevet dårligt modtaget. Oplever at der har været styr på aftale og ankomst.	God
22	Bliver man modtaget af receptionisten, er det en blandet fornøjelse. Jeg har prøvet at blive anvist plads uden at få at vide, at jeg skulle i en helt anden bygning pga. interne omrokeringer. Jeg kom en halv time for sent til undersøgelse. Ved sekretæren går det hurtigt og effektivt. Dog kan man have indtryk af, at man forstyrrer. Ellers er sygeplejersker og læger venlige.	God
24	Det ville være godt, hvis en sygeplejerske kom ind og modtog en, inden for fem til ti minutter. Så vidste man, at man ikke er helt glemt, når man sidder og venter på at komme til, i en halv til en hel time, på trods af, at man har en tid (men også selvom man ikke havde en til f.eks. akut tid).	Dårlig
25	Receptionen var lukket, og det var ikke særlig tydeligt, hvor man så skulle melde sig.	Dårlig
28	Personalet er venligt og imødekommende.	Virkelig god
30	Ikke den mest smilende modtagelse.	God



## VDAG

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - VDAG	Fejlhåndtering
3	Jeg bliver hver gang lovet, at jeg møder den samme læge, og det gør jeg sjældent, når tiden så kommer. Det er meget frustrerende hele tiden at møde en ny læge.	Godt
7	Da jeg skulle til undersøgelse, fik jeg et forkert brev tilsendt, så jeg sad og ventede i det forkerte venteværelse. Personalet kunne ikke rådgive, da jeg spurgte.	Godt
8	Blev ikke informeret om, at det var en anden læge end ham, jeg plejer at have samtale med.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Jeg har op til flere gange oplevet en meget uprofessionel behandling, når jeg skulle have [medicin] ved et ambulant besøg. Den sygeplejerske, som har skulle lægge en venflon i min arm, har mildest talt ikke vidst, hvad hun har lavet. Jeg har op til flere gange prøvet, [at] min arm har været fyldt med venflon, og dette har været nogle meget ubehagelige, skræmmende og for ikke at tale om smertefulde episoder!	Virkelig dårligt
18	Meget, meget få fejl i øvrigt! Jeg har som patient på orlov fået sendt det forkerte sondemad med hjem, og måtte tage turen tilbage. Men følte mig også lidt overset af travle sygeplejersker, der ikke sørgede så meget for at hjælpe mig med transport hjem [] og med at bære min tunge bagage til taxavognen. Selvom jeg er [ung], var det alligevel første gang, jeg i [længere tid] havde skullet bære [noget af betydning]. Og fordi jeg boede tæt på, var det umuligt for jer at hjælpe lidt til med at give mig sygetransport. [] Og havde jeg ikke selv været så tjekket og skrevet ned på en seddel, hvad der skulle med til sondestativet af ting (sprøjter, slanger, næseplastre m.m.), bare som en sikkerhedsforanstaltning, så var der også gået ekstra tid med det, for det var der heller ikke styr på lige på den travle dag []. Ellers bøjer jeg mig virkelig i støvet og vedkender: Tillykke med prisen for bedste afdeling! [] Niveauet af lytten, ro og tid til patienten er i højsædet hos jer, og det kan en træls flyttedag ikke rukke ved. Små fodfejl hos sygeplejerske på travle dage vil aldrig kunne undgås. Men tænk over, om ikke man kunne pakke og tilrettelægge lidt før for patienter, som I ved på forhånd (dvs. flere dage før), skal flyttes netop den dag. Det kan være hårdt, når man er [påvirket af medicin] og har arbejdet forbilligt for at blive klar til orlov, så ikke at krediteres for det med en god, tjekket hjemtur!	Godt

## VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
1	Der er blevet sagt fire måneder til mig, og så skulle min sag med på kirurgisk konference. Men...	Godt
2	Jeg er i tvivl, om jeg har en tarmlidelse/kronisk og hvad den hedder.	Godt
16	Virkelig god forklaring på, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
18	Så sent som i dag oplever jeg forbilledligt samarbejde mellem afdeling V og anden afdeling. Helt uventet dukker både NN og anden NN op hos mig til en ekstra fælles stuegang her sidst på dagen, og så er der bare lavet en plan! Det går tjept, og de har tydeligvis lært af hinandens erfaringer set henover mit sjældne [og lange] sygeforløb, hvor jeg har haft min gang på begge afdelinger. Jeg ser mening i den fællesplan, de så pludselig lægger lang tid før, man overhovedet kunne forvente det. Dvs. at der er dyb respekt omkring min situation, i og med at de handler så hurtigt på det om end langt fra uovervejnet. Langt fra! Jeg er helt med. Enhver brik vendes og forstås. Det er fedt! Bliv ved med det gode samarbejde, afdeling V anden afdeling!	Virkelig godt
22	Jeg har flere gange udtrykt ønske om at komme til den samme læge. Det lykkedes i en kort periode, fordi jeg har været udsat for behandlere, der har givet mig forkerte oplysninger/fejlbehandling. Men selvom jeg er kommet retur til skiftende behandlere, har de seneste været velinformerede, og jeg har indtryk af, at de har talt sammen.	Godt
23	I forhold til sygeplejersker som kan være stride, når jeg ringer til afdelingen. Og som måske kunne lære lidt af, når man som syg og får at vide, det og det skal du gøre. Man ringer til afdelingen for at oplyse afdelingen om noget, og de ligesom reagerer på det i stedet for at tale til en, som om man er dum, eller det næsten er tidsspild, at man ringer. Men ellers mange andre søde sygeplejersker. Måske lære at alle er lige, om man er syg eller ej.	Godt
26	Utrolig svært at snakke med en læge, hvis man har spørgsmål uden for konsultationstid. Og lader ikke til, lægen og sygeplejerske snakker sammen. Ide: Indfør e-mail til læge, da sygeplejerske ikke kan svare på alle spørgsmål.	Godt
28	Jeg synes, at jeg får den behandling, som jeg har brug for.	Godt




## VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
11	I processen omkring min lave blodprocent og beslutningen om, at jeg skulle have jern direkte i åren, spurgte jeg, om dette ville have bivirkninger, hvortil jeg fik et nej. Dog havde jeg efterfølgende store bivirkninger i en sådan grad, at vi efter et par nætter efterfølgende måtte kontakte vagtlægen. Jeg havde snurren i hele kroppen, kvalme, diarre og følelsen af at skulle besvime.	Godt
18	Ikke ud over at jeg synes, man får pædagogiske og respektfulde svar på det, man spørger om og ikke kan forstå. Det er bare synd, at ikke alle patienter (særligt ældre) ikke tør eller måske formår at spørge, hvad mener I med det og det "fagudtryk". Der bruges mange lægelige "fagudtryk", og jeg har på fornemmelsen, at især mange ældre indlagte finder det svært helt at følge med, når en række af disse mange svære udtryk følger hinanden. (Har jo ligget som medlytter til stuegange). Jeg er selv ordnørd og elsker at spørge ind til: Du siger at "re-perforations-risikoen" skal væk... Hvad betyder perforation? Altså den slags betydninger, ord, detaljer og forståelse herfor, går mange ører og hjerner, forbi. Fordi der er for mange fagtermer, hvorfor der måske opstår en tendens til på forhånd at lukke ørerne og dermed også ubevidst hæmme sin ambition om at involvere sig i forståelsen af sin egen sygdom. Det er jo synd. Så bliv ved med at mærke efter hvilken patient I har at gøre med. Det virker I nu også ret gode til, men måske skal I bare være lidt efter de patienter, dem [som] måske ligefrem ikke gider at involvere sig så meget i, hvad tingene betyder. Tjaeh, det forstår jeg jo ikke, at de ikke gider.	Virkelig godt
22	Jeg synes, det er meget svært at komme igennem på telefonen, når man undervejs i behandlingen har brug for at tale med læge/sygeplejerske.	Godt
23	At man indbyrdes ved, hvad man siger til patienter i stedet for, at en siger noget, og en anden siger noget andet.	Godt
24	Jeg synes, at der mangler information om, hvor ondt man får det efter en koloskopiundersøgelse. Jeg synes, der burde udleveres smertestillende og en kontaktperson, man kunne ringe til efter klokken 15, da jeg havde helt sygt ondt [efter] undersøgelsen, kastede op og var meget utilpas!	Godt
28	Jeg får altid den information, som jeg skal have om min sygdom.	Godt

## VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
 5	Det er sjældent, at jeg får stillet min kontaktperson/læge til rådighed til mine samtaler. Har været til mange samtaler og haft så mange forskellige læger. Det er træls at skulle sætte alle lægerne ind i min sygdom/situation. Mangler at kunne knytte mig til én, der ved alt om mig! (Men dette er generelt om min hverdag på Afdeling V).	Godt
 20	Angående livsstil. Jeg har ikke opfatte, at lægerne forbinder min tarmsygdom med min livsstil. Men jeg kunne da selv tænke, at det ikke er lige meget, hvad jeg spiser?	Godt
 26	Svært at kontakte læge, og sygeplejerske kan ikke svare på alle spørgsmål.	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
3	Dejligt at man altid kan ringe og få råd på afdelingen. [Kommunikation og information]	Godt
6	Generelt synes jeg, det var lidt nederen at skulle vente fire uger på at komme til samtale, for derefter at vente fire uger på at komme til undersøgelse. Men manglende personale er vel næppe ambulatoriets skyld. [Ventetid]	Virkelig godt
8	Jeg har været og er meget tilfreds med personalet. Jeg har min gang (ofte) i ambulatoriet, og der er "trods alt" rart at komme :)	Godt
14	Jeg kommer jævnligt [] på afdelingen i forbindelse med behandling []. Det, der for mig er uhyre irriterende, er den forsinkelse, der ALTID er. Man skal som patient sørge for at komme til tiden, og så sidder man ALTID minimum 30-45 minutter (når det er helt slemt over en time) og venter på at komme ind til lægen, hvorefter der går et par timer med efterfølgende behandling på afdelingen. Så synes jeg faktisk, at man fra sygehusets side kunne sørge for at afsætte mere tid mellem patienterne, så var der en chance for, at man bedre kunne overholde tiderne. Jeg har et fuldtidsarbejde, som jeg meget gerne skulle beholde, og pga. ovenstående skal jeg altid tage en hel selvbetalt fridag. Det betyder, at jeg bruger over en uges feriedage om året i ambulatoriet! SÅ KIG VENLIGST PÅ EN LØSNING PÅ DEN UNØDIGE, LANGE(!) VENTETID, SOM I BYDER PATIENTERNE. [Ventetid]	Godt
15	Kun ventetiden er jeg utilfreds med. Ellers: GODT arbejde! :-) [Ventetid]	Virkelig godt
19	Generelt mere information om ventetid, når patienten møder i ambulatoriet. Det er fint med en vurdering/et cirkatal. [Ventetid]	Virkelig godt
21	Vedrørende rengøring: Der er ingen rengøring mellem de to lag vinduer, som er i dårlig forfatning. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
22	Jeg fik først en besked angående bivirkning fra medicin. Da jeg henvender mig pr. telefon angående spørgsmål til dette, får jeg at vide at det ikke er en bivirkning?  Jeg synes, at man bør tildeles den samme behandler så vidt muligt. Jeg har haft virkelig mange forskellige. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
26	Kommunikation er uendelig dårlig, hvis man ringer til ambulatoriet. Manglende mulighed for kontakt med læge (e-mail?). Telefonaftalen er håbløst upræcis. Intet kontaktpunkt.	Godt
27	Mere belysning på toiletterne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Handicaptolettet [bør] afmærkes bedre fra venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt



