

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	309
Besvarelser fra afsnittets patienter:	171
Afsnittets svarprocent:	55%

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.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).

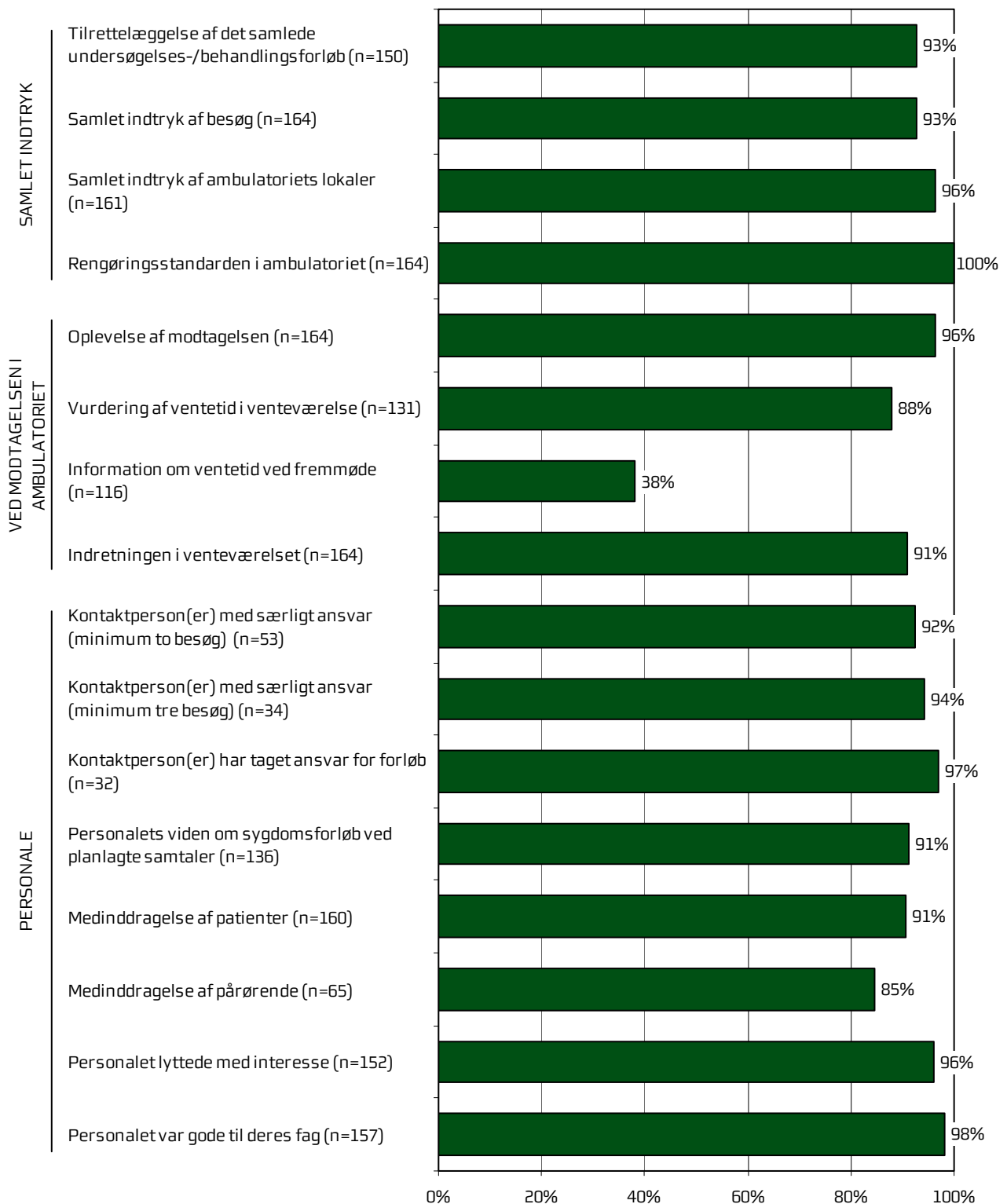
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

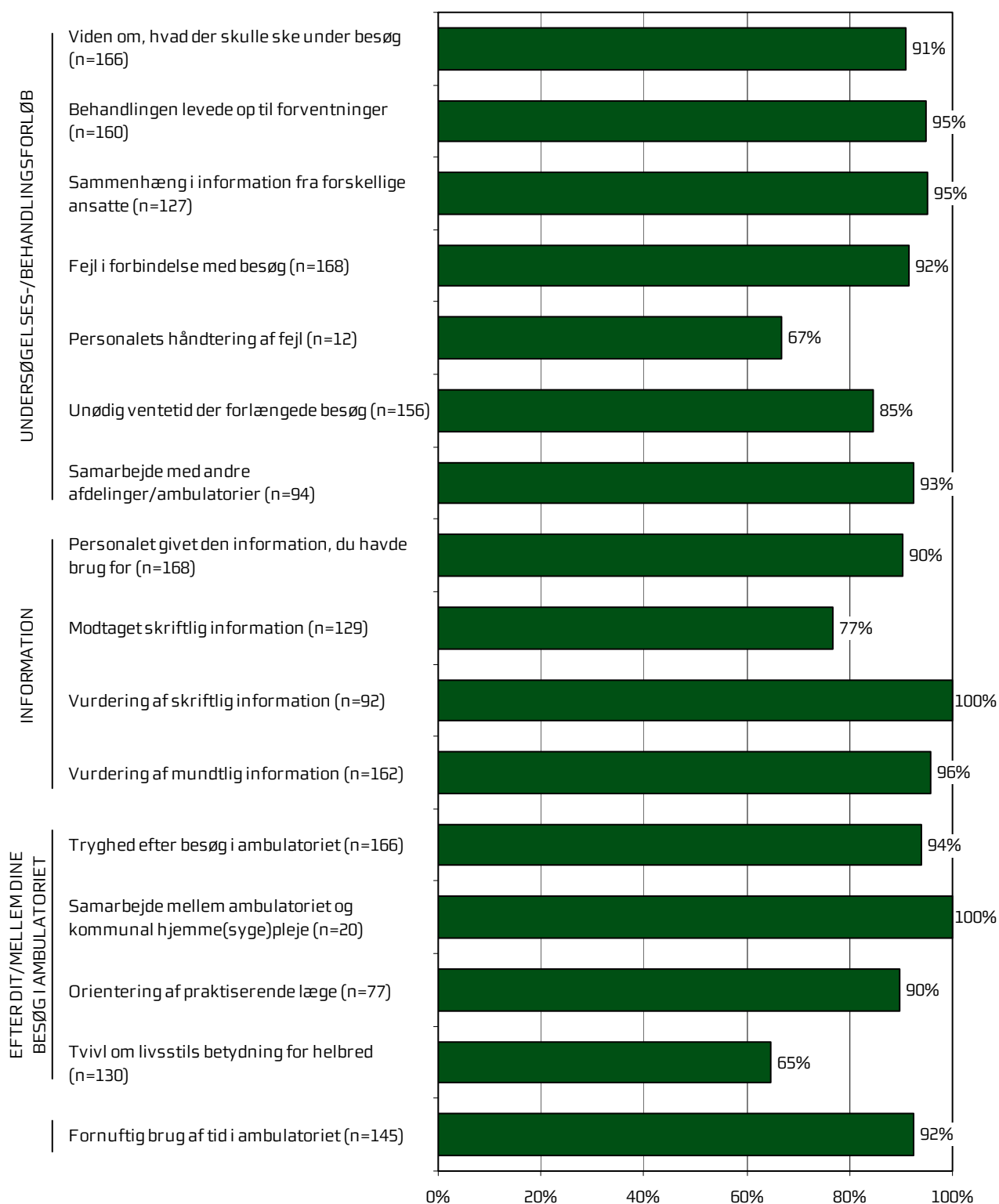
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

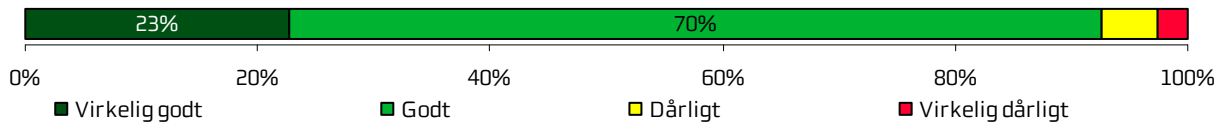
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

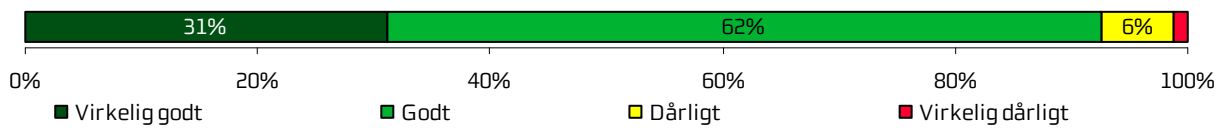
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

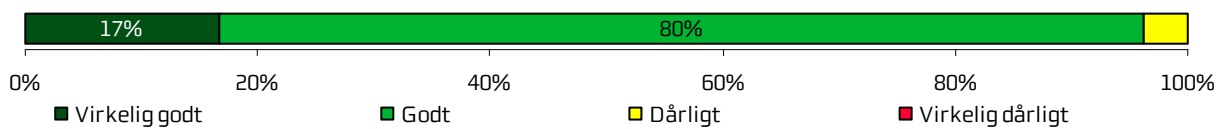
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=150)



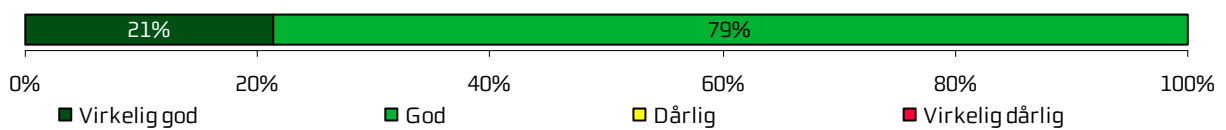
Samlet indtryk af besøg (n=164)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=161)



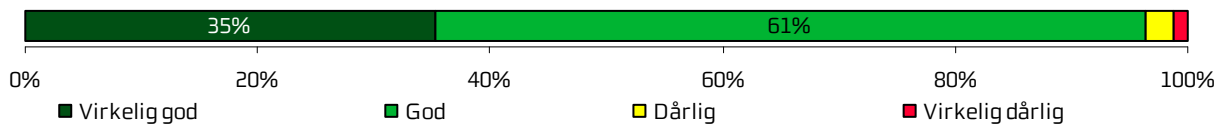
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=164)



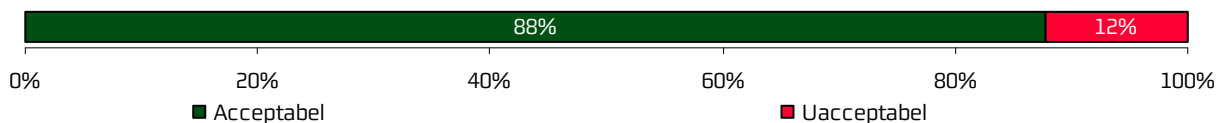
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	-	99 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	97 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	93 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

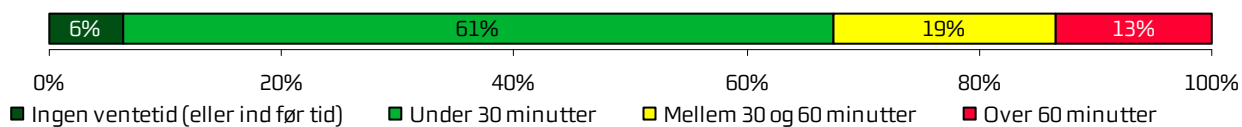
Oplevelse af modtagelsen (n=164)



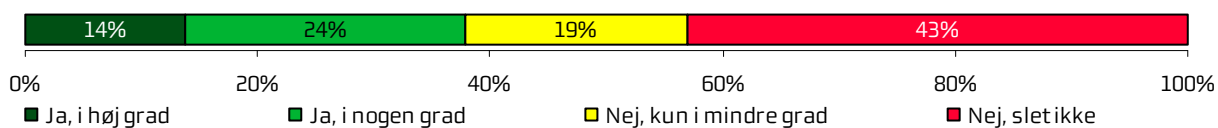
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=131)



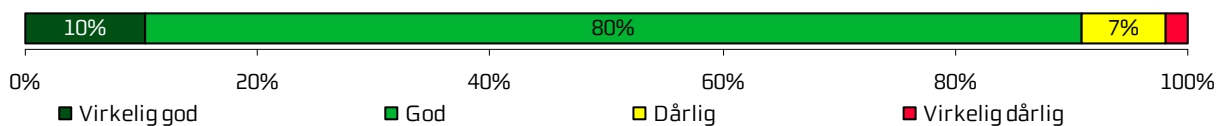
Længde af ventetid i venteværelse (n=126)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



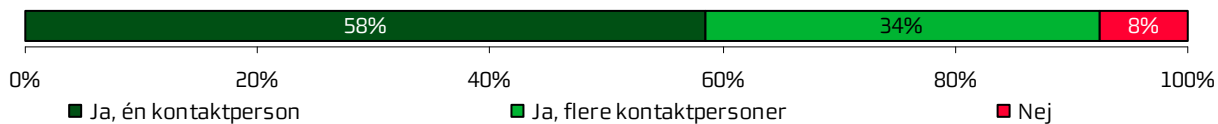
Indretningen i venteværelset (n=164)



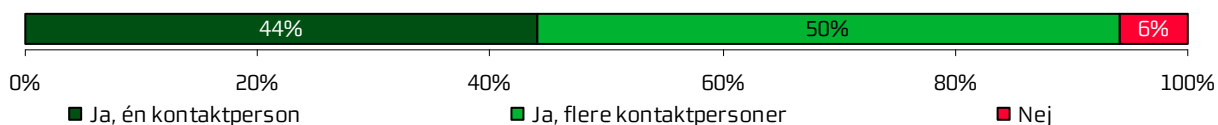
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 %	-	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	86 %	-	100 % *	89 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	38 %	39 %	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	88 %	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

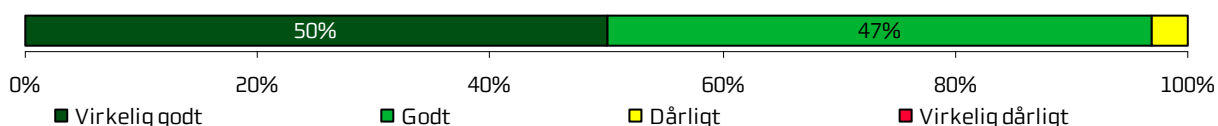
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=53)



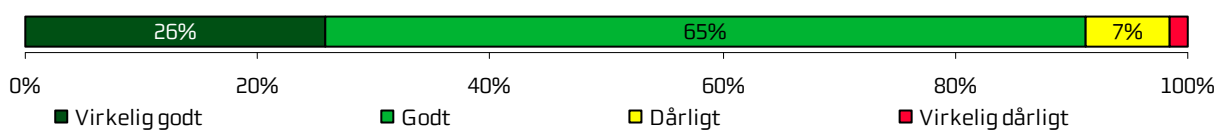
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=34)



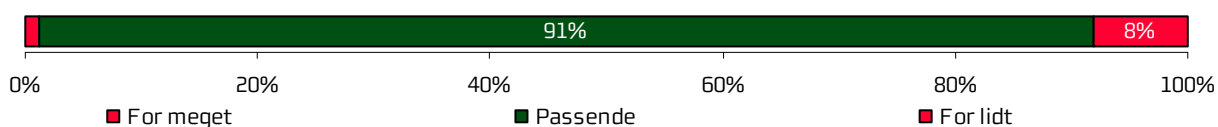
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



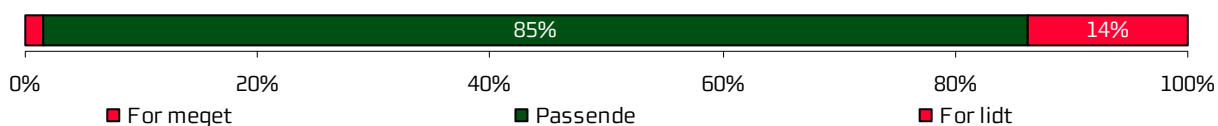
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=136)



Medinddragelse af patienter (n=160)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



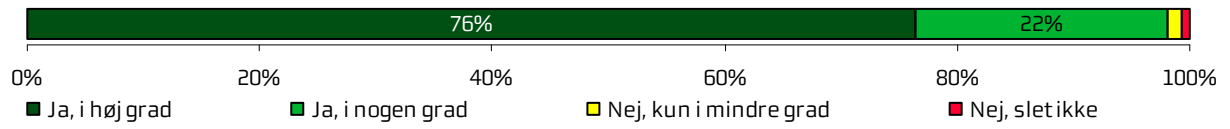
Personalet lyttede med interesse (n=152)



	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)	92 %	82 %	-	94 %	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	100 %	-	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	90 %	-	100 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	87 %	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	91 %	-	95 % *	80 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	93 %	-	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

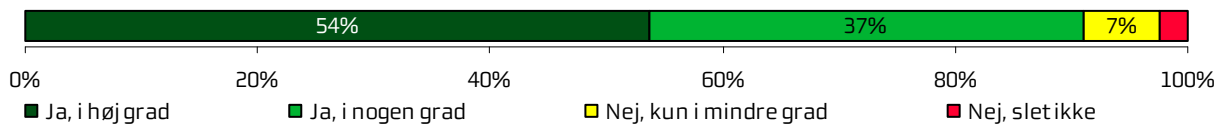
Personalet var gode til deres fag (n=157)



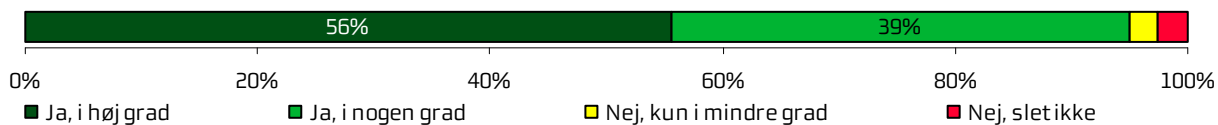
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

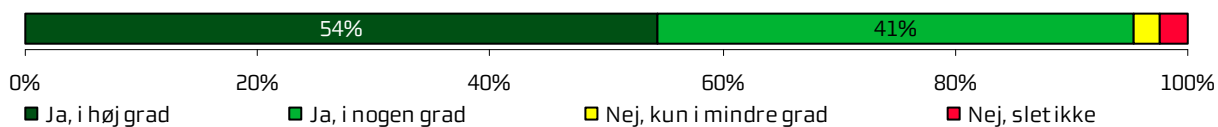
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=166)



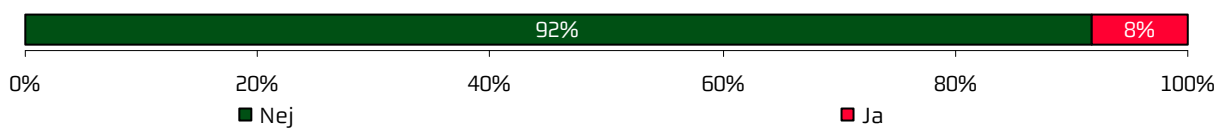
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



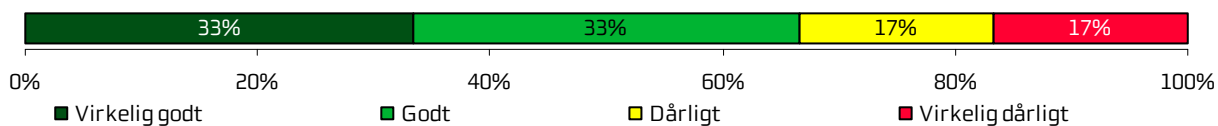
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=127)



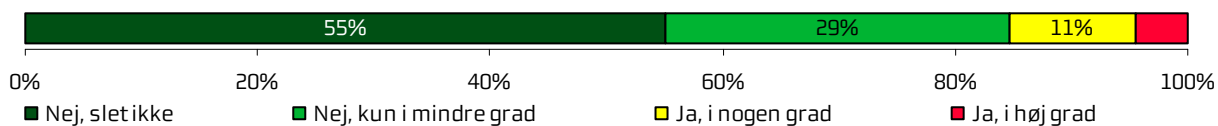
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



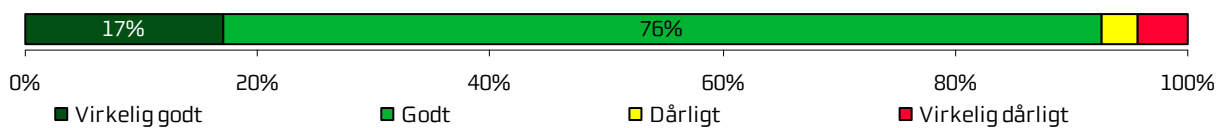
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=156)



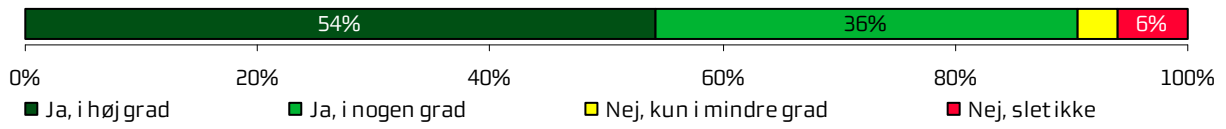
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



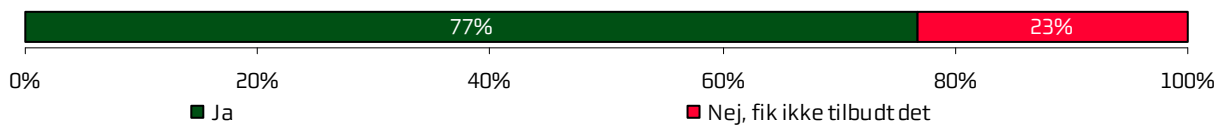
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	98 % *	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	91 %	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	99 % *	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	-	98 % *	86 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	50 %	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	89 %	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	-	99 % *	86 %	93 % *

Information

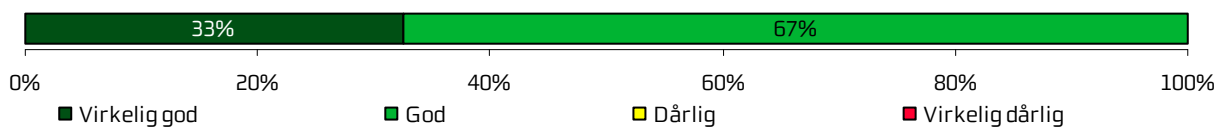
Personalet givet den information, du havde brug for (n=168)



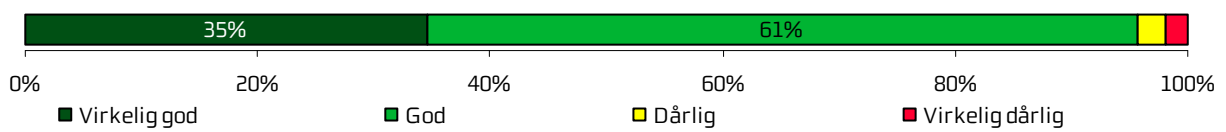
Modtaget skriftlig information (n=129)



Vurdering af skriftlig information (n=92)



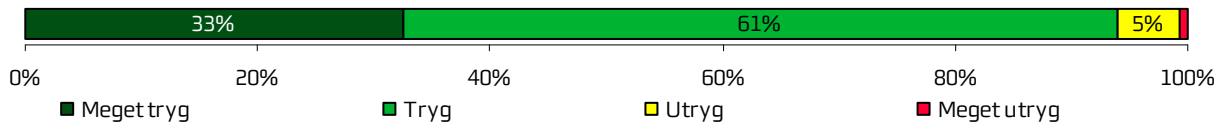
Vurdering af mundtlig information (n=162)



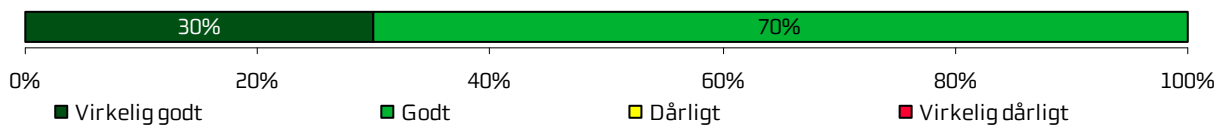
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	92 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	65 % *	-	91 % *	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

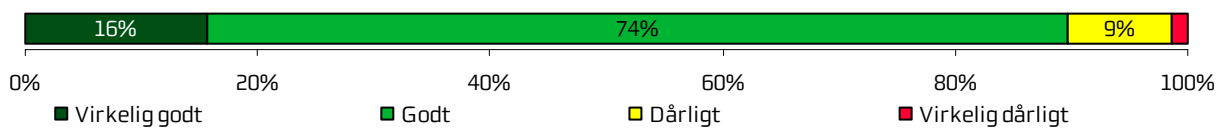
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=166)



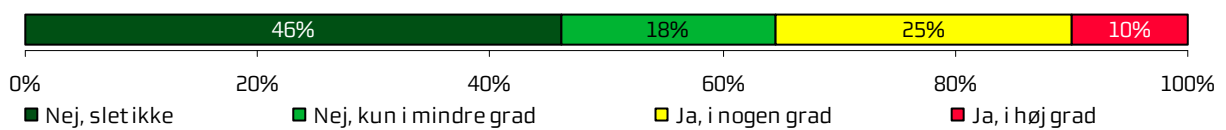
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=77)



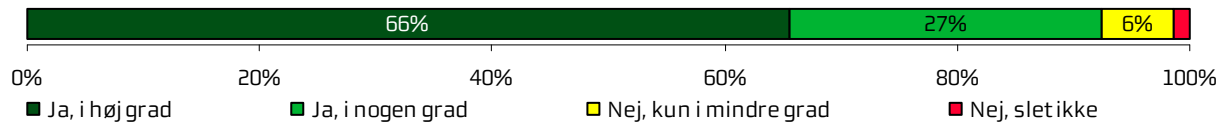
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=130)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	98 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	78 %	-	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	63 %	-	82 % *	63 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=145)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	-	100 % *	92 %	97 %

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		5
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		11
Pleje		1
Relationer til personale		8
Ventetid		1

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Modtagelsen
4	Personalet er meget søde, og de virker til at have god tid, selvom de har travlt. Der er altid tid til en snak om, hvordan det går. Som kronisk syg er det dejligt, at nogen forstår den situation, man er i.	Virkelig god
8	De første gange, jeg kom der, var det forvirrende med de to venterum, hvilken bør man benytte.	God
12	Men personalet har travlt. Svært at få stillet spørgsmål, hvilket er frustrerende.	God
16	Nej, kun at det var godt.	God
18	Godt personale.	Virkelig god
19	Hvorfor står min mands navn på mine papirer fra jer?	God
25	Jeg sad ude på gangen. Ventede og ventede. Ikke en eneste spurgte til mig (kunne have været beroligende). Der var dog mange glade sygeplejersker, der hilste pænt og sagde godmorgen.	Virkelig dårlig
27	Der har nogle (tre) gange været problemer med, at de ikke har sendt papirerne over til blodprøveambulatoriet, så jeg derfor har måttet vente.	God
30	Personalet altid smilende og imødekommende.	Virkelig god
31	Ved skranken snakkede sekretærerne med hinanden og så ikke ud som om, de gad mig som patient. Det virkede uprofessionelt.	Dårlig
32	Der var lang ventetid (ca. to og en halv time), da jeg skulle til samtale med læge NN ved de [] første besøg.	Virkelig god
35	Idet, at der er to venteværelser, er det vigtigt at give besked på, hvilket et af dem det er, at man skal vente i.	God
41	Altid rare mennesker.	Virkelig god
44	Lang ventetid.	God
45	Meget upersonlig. Lang ventetid uden orientering af nogen art.	Dårlig
47	Sad i flere timer og kom ikke ind. TO GANGE!!!! To til tre timer begge gange.	Virkelig dårlig
48	Det var en anelse svært at finde rundt. Heldigvis havde jeg min mor med, som kendte ambulatoriet.	God
49	God oplevelse hele vejen igennem. Alle er venlige imod mig.	Virkelig god
54	Ok.	God

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Fejlhåndtering
5	De kunne ikke finde ud af hvad jeg fejlede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Blev ikke kaldt ind til samtale, som aftalt, for at få besked. Blev arkiveret, før resultat kom, og ingen besked til mig. Resultat ikke fremkommet. Jeg har selv måttet rykke for svar, og selvom svar var fremkommet, måtte jeg vente over [et par] uger. Fik brev og ikke indkaldt som aftalt.	Dårligt
8	I forbindelse med en kapselenteroskopi skulle jeg have svar efter en til to uger. Efter godt fire uger kontaktede jeg afdelingen for et resultat, men jeg fik blot at vide, at undersøgelsen/billederne ikke kunne bruges, og jeg har aldrig siden fået ordentlig svar på en eventuel ny undersøgelse.	Dårligt
13	En lille fejl: Damen glemte at få konvolutten.	Virkelig godt
21	Lægen havde ikke informeret plejepersonalet om, at jeg kom til opstart af behandling.	Godt
22	Ingen i Ambulatoriet, men bagefter. Jeg var henvist [i foråret] af egen læge med henvisning [til undersøgelse] for mistanke om []allergi. Men blev af læge NN indstillet til [to undersøgelser] samme dag. Fik [et par uger] senere en tid [i efteråret] på [anden afdeling]. På grund af voldsomme []smerter bad jeg om en afbudstid, men blev henvist til andet sygehus og fik [i efteråret] en [af undersøgelserne] på andet sygehus. Og KUN [denne undersøgelse], hvor jeg efter [] anvisning havde brugt en hel weekend på udtømning, hvilket man ikke gør for sjov skyld! Jeg føler mig tabt i systemet. Hvem har strøget [den anden undersøgelse]? Eller siger, det er [sygehusets] ansvar? Men jeg har stadig [smerter].	Uoplyst
26	Blev sat op til operation. Fik en uge til at vende mig til tanken. Fik kontakt til en anden læge, hvorefter der blev lavet en revurdering, og operationen blev aflyst.	Virkelig godt
35	En læge var syg, hvilket jeg ikke fik besked på.	Virkelig godt
36	Efter pension var der ikke tilknyttet en ny læge.	Godt
39	Jeg skulle til en [undersøgelse] og efter endt undersøgelse, som varede [adskillige timer], skete der en sammenblanding af to patienters data fra undersøgelsen, så resultatet kunne ikke bruges. Undersøgelsen måtte gøres om.	Virkelig godt
46	Jeg skulle have foretaget [en undersøgelse] pga. konstateret mavesår ved akut indlæggelse [i sommers] på andet sygehus. Jeg [] "forlangte" i lighed med min undersøgelse på andet sygehus, at få en RUS-bedøvelse, for det havde bare været en god oplevelse. I Herning indvilgede man modvilligt i dette, men [pga. problemer med bedøvelsen] opgav lægen efter flere smertefulde forsøg at foretage undersøgelsen og sendte mig hjem med beskeden om, at det sikkert var i orden.	Virkelig dårligt
47	At jeg begge gange måtte gå efter [flere] timers ventetid, hvor der stadig var flere foran mig i kø. Der skal ikke være nogen tvivl om, at jeg synes, det er for dårligt! Synes godt nok, mine 39 procent skat i hver måned virker som penge ud af vinduet!	Virkelig dårligt

Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg følte lidt, at ham jeg var til møde med ikke rigtig troede på mig. Fordi den måde, han spurgte mig på, var lidt tvivlende, når jeg svarede på spørgsmål omkring mit helbred.	Godt
2	Altid fået god behandling.	Virkelig godt
4	Det er svært at huske, og jeg svarer ud fra mit helhedsindtryk, da jeg nu er kommet på afdelingen i et par år og ved, hvad jeg skal hver gang. Er lidt i tvivl, om I mener det allerførste besøg eller, da jeg for noget tid siden fik lavet en [undersøgelse] igen? Jeg svarer derfor ud fra mit behandlingsforløb, som jo stadig og altid vil være aktuelt.	Virkelig godt
7	Undersøgelse ved NN var en meget positiv oplevelse. En læge, der lytter. Ham vil jeg gerne tale med igen, for jeg tror, han kan hjælpe mig. Men jeg er afsluttet UDEN hjælp!	Dårligt
8	Er på mange måder meget tilfreds med mine besøg, og ved godt, at pga. nedskæringer kan det ikke altid blive optimalt. Men har i forbindelse med udbrud af min sygdom haft brug for en hurtigere respons eller kontakt til en vagthavende sygeplejerske, som havde mulighed for at hjælpe. Den ene gang var alle læger på kursus i [flere] dage, og dette var umiddelbart efter en weekend, hvor jeg op til weekenden havde fået det rigtig dårligt. Får ofte taget blodprøver på andet sygehus, men næsten hver gang må de ringe og have kontakt til de aktuelle personer i Herning for at høre, hvad der skal kontrolleres for. Der er lidt med kommunikationen, der kunne ønskes bedre. Ellers meget venlige mennesker de fleste steder, og bærer præg af, at de fleste gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne på bedste vis.	Godt
11	Ingen problemer overhovedet.	Virkelig godt
17	Sygeplejersken kunne ikke komme i kontakt med lægen. Jeg kunne derfor først få behandling dagen efter. Så denne gang måtte der to ture til. Men det er forståeligt, selvom det var rarest at få det overstået på en dag.	Virkelig godt
20	Efter en undersøgelse skulle jeg til opfølgning ved en ny læge. Han læste først min journal, da jeg sad overfor ham, hvorefter han på den måde fandt ud af, hvad der skulle ske. I min mindre alvorlige situation, kunne jeg lige så godt have fået et brev om dette.	Godt
22	Jeg venter en samtale med behandlende læge. Får stadig daglig mavepine og lændesmerter.	Dårligt
28	Jeg skulle have gastroskopi og coloskopi. Jeg valgte Vejle, da der var over et års ventetid [på andet sygehus]. Blev indkaldt til gastroskopi i Vejle, men ikke coloskopi. Bad [andet sygehus] om at foranledige, at jeg også blev indkaldt til coloskopi i Vejle. Det skete ikke trods fem samtaler. Først da min praktiserende læge tog fat i det, kom jeg også til coloskopi.	Dårligt
29	Lægens kommentarer var meget kortfattede. Han studerede intenst sin pc-skærm og talte til sygeplejersken, som så efterfølgende kunne informere mig.	Godt
32	Læge NN virkede distræt/forvirret.	Virkelig godt
33	Der vil jo altid være lidt ventetid imellem det, som skal ske, og det er ok.	Virkelig godt
34	Man må kunne forvente, at der ingen ventetid er, når man er indkaldt til et bestemt tidspunkt!	Godt
37	Det fungerer fint. Ventetiden er nødvendig pga., at der skal tages blodprøver før samtale med læge og sygeplejerske. Så er der jo te/kaffe og frugt og jeg køber mit ugeblad. HELT FINT. De arrangerede det oven i købet så godt anden gang, at jeg kunne få taget blodprøver i Holstebro, hvor jeg bor.	Virkelig godt
38	Man tog telefonen og var væk i ti minutter.	Godt
40	Glad for hurtig indkaldelse efter henvendelse hos egen. Men for lang ventetid til sidste undersøgelse på ambulatoriet.	Virkelig godt

-
- ✎ 42 Jeg kan ikke huske, at jeg er kommet ind til lægen uden forudgående ventetid (30 min.). Sygeplejersken har altid været der hurtigt. Én gang oplevede jeg, at være blevet gjort klar til [undersøgelse], og så måtte [jeg] ligge og vente i over en time. Godt
- ✎ 43 Jeg har kun positive ord til behandlingen og personalet på Medicinsk Ambulatorium. Kommer man uanmeldt f.eks. efter medicin, ved de altid, hvem du er og hilser alle. Og de ved også hvorfor, jeg kommer, selvom vi ikke har en fast aftale. Altid glad og smilende personale. Hvis fem stjerner var det bedste, ville jeg give dem fem stjerner. Virkelig godt
- ✎ 45 Jeg oplevede den udførte gastroskopi som MEGET ubehagelig. Da lægen, efter lang ventetid, endelig kom ind i undersøgelsesstuen, gik han omgående i gang med undersøgelsen. Jeg nåede ikke at trække vejret stille og roligt, inden slangen blev ført ned i halsen på mig. På den måde var det fuldstændig umuligt at samarbejde om gennemførelsen af undersøgelsen. Lidt afslappende medicin kunne måske være på sin plads! Dårligt
- ✎ 47 KOM IKKE IND! Pga. alt ventetid pga. for lidt ansatte omkring det. Virkelig dårligt
- ✎ 50 HVER GANG jeg kommer i Ambulatoriet får jeg altid en god behandling!! :-) [Min medicin] hjælper mig så godt. Hvis jeg har opblussen, kan jeg bare ringe i Ambulatoriet og få hjælp!! Virkelig godt
- ✎ 51 Jeg blev sendt videre til speciallæge, fordi min egen læge havde henvist til en undersøgelse, jeg havde gennemgået også for [nogle] år siden, og det var ikke der, det egentlige problem lå. 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
1	Vi fik et overraskende svar på min blodprøve. Men ikke på det, jeg havde regnet med, altså det blodprøverne blev taget for.	Godt
4	Jeg har ofte frabedt mig skriftlig information. Føler ikke det behov og har det fint med mundtlig information, når jeg kommer på afdelingen. Jeg er en gang blevet ringet op af min læge på afdelingen, det var godt. På den måde kan man spørge uddybende ind til det, der bliver sagt, og mener at forståelse, altså det jeg forstår, er bedre, idet jeg kan spørge. For mange fagudtryk slører forståelsen.	Virkelig godt
5	Jeg forstod ikke, fordi der ikke var nogen tolk til stede [].	Dårligt
8	Kunne godt ønske, at der lige blev ofret et par minutter mere på den enkelte, da man ofte står over for en ny problemstilling eller udfordring uden det fornødne kendskab til, hvis der nu dukker komplikationer op, hvordan skal jeg så forholde mig. Det ville være rart og trygt at have fået en ordentlig information om dette.	Godt
10	Den skriftlige information kan være svær at forstå, hvis man ikke kender ordene i forvejen.	Virkelig godt
22	Venter på svar.	Dårligt
24	Jeg mangler besked om blodprøve, og den []prøve jeg indsendte.	Godt
25	Fik af vide, at det så okay ud under undersøgelsen. Få dage efter modtager jeg to breve om, at jeg skal aflevere en afføringsprøve. Ville have været rart at vide og hvorfor!	Godt
45	Fik fin beskrivelse af undersøgelsen forud for undersøgelsen. Jeg ville (til trods for given mundtlig, meget hurtig information efter undersøgelsen) gerne have modtaget skriftlig svar om undersøgelsesresultatet (Var ved siden af mig selv efter undersøgelsen på grund af meget ubehagelig undersøgelse).	Dårligt
47	Fik ingen information om noget. Havde ondt og fik ikke hjælp.	Virkelig dårligt

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
3	Nej.	Godt
4	Synes virkelig, der bliver taget godt hånd om mig. Er hver dag taknemmelig for, at jeg kan få Remicade, og føler mig virkelig heldig. Mine besøg er derfor præget af glæde, og der bliver lyttet til mine symptomer, og behandlingen rettes ind derefter, f.eks. hyppigheden af Remica-den. Det er virkelig dejligt og giver mig så meget livskvalitet, og det betyder, at jeg føler mig rask på trods af kronisk sygdom.	Virkelig godt
7	Eftersom jeg er blevet arkiveret uden svar, og jeg selv skal rykke for svar, samt at vi aftale, at lægen IKKE måtte slippe mig, så er dette sket!	Dårligt
8	Det er svært/umuligt at få fat i en sygeplejerske, når jeg desværre har været nødt til at ringe for at få hjælp. Dette er først sket hen på eftermiddagen.	Godt
15	Har slet ikke fået noget at vide om det. Ved i det hele taget ikke ret meget om min sygdom!!	Dårligt
17	Jeg er stort set tilfreds med mine besøg i laboratoriet.	Virkelig godt
22	Jeg holder af erfaring lav profil med gluten, men er rådvild om det nytter noget. Jeg mener bare, jeg har det bedre, når jeg undgår det. Men det er svært at overholde i det sociale liv, hvis det kun grunder på ens egen mistanke. Jeg har brugt magnesium for at klare forstoppelsen, og Basiron mod mavesyre til nat, udover [et tredje middel], som jeg har fået i mange år.	Dårligt
24	Er i tvivl, om min egen læge altid får besked. Sidst jeg spurgte til nogle []prøver, kendte han ikke resultatet.	Godt
27	Jeg har [en kronisk fordøjelselidelse] samt en tarmsygdom og kunne godt have brugt en til at hjælpe mig med at skille de to ting ad.	Godt
37	Min lever har det ikke godt, så alkohol er fremover FORBUDT for mit vedkommende. Jeg har ALDRIG fået "trælse" bemærkninger om mit tidligere forbrug. Føler mig velkommen trods egen dårlig skyldfølelse. Meget kompetent personale.	Virkelig godt
39	Undersøgelsen var et led i udredningen af [mit problem]. Og den var rent teknisk.	Virkelig godt
46	Jeg ved ikke, om ambulatoriet har informeret min læge, for jeg har ikke snakket med hende efter den mislykkede undersøgelse.	Virkelig dårligt
47	Har haft ondt og ikke vidst, hvad der var galt, på grund af jeres skod system.	Virkelig dårligt
55	Måtte selv spørge ind til dette spørgsmål.	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
3	De skal informere noget mere. [Kommunikation og information]	Godt
4	Deres gode humør skal de bevare og den dejlige humor. Det betyder meget, at der ikke er "sygdomsstemning"; det er det sidste, jeg har brug for. Vil gerne leve så normalt som muligt. Kan godt lide og er imponeret over, at de kender mit navn, når jeg kommer. Så er man ikke bare et cpr-nummer :-). Og så er de DYGTIGE og ved, hvad de snakker om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Da jeg er kørestolsbruger er der ikke plads til mig i venteværelset, og det er ikke just fedt at sidde til skue på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
7	Meget bedre kommunikation! (Personale imellem). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Har været meget frustreret og er blevet meget syg pga. manglende handlekraft eller sygeplejerskes mulighed for kontakt med læge samt enkelte uheldige episoder. Ellers et meget venligt og på mange måder imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Jeg blev på en rigtig god måde fortalt, hvad der skulle ske og hvordan. Jeg mødte kun stor venlighed, som gør, at man er tryk. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
12	Mere information om behandlingsforløb. Personalet (sygeplejersker) er smilende og imødekommende, men ej tid til en snak om ens situation. De spørger måske lige i gangen, om det er ok, og så er det det. De er altid på "vej". Lægerne er dygtige, men virker ej interesserede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
14	Jeg hader det TV, som står og kværner i venteværelset :-) [Fysiske rammer]	Godt
17	Der er et dejligt personale på ambulatoriet B1 i Herning. Der er både humor, men [de er] også klar, hvis man har brug for et trøstende ord. Det er dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Toiletforhold kunne være bedre. Udgang til venteværelse. Meget lille venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
22	Bare ventetiden var til at overse. Der er langt fra [foråret] til [sidst på efteråret], når man tror, løsningen på livets mavepinerså findes. [Ventetid]	Dårligt
23	Gerne mere lægekontakt. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Ved første besøg aftales det, at jeg skulle komme til uddybende samtale efter undersøgelserne. Det skete ikke, og jeg rykkede selv efter mindst en måned, fik så tid, men da jeg kom ind til overlægen, havde han overhovedet intet om mine undersøgelser. Jeg havde printet det ud fra nettet, men det var en enormt kedelig oplevelse, og jeg fik absolut intet ud af den samtale. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
37	Det er flot, at der oveni god behandling også serveres frokost, mens jeg venter på offentlig afhentning. Oplever udelukkende venlighed og omsorg. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Omsorgsfuldt personale. Dygtige læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 42 | Jeg lagde i hvert fald ikke umiddelbart mærke til, at der var beskidt :-)
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 46 | Tage ved lære af, hvordan man foretager en gastroskopiundersøgelse på andet sygehus, og hvilken dosis [] bedøvelse, der skal til, så kommende patienter kan få en lige så god oplevelse, som jeg havde på det andet sygehus i modsætning til Herning!
[Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| ✎ 47 | Lade mig komme ind og blive undersøgt, det ville være en start.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| ✎ 48 | Meget venligt og personligt personale :-)
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Får ALTID en super behandling af alle sammen! Fortsæt standarden! Glædelig jul og godt nytår :-) | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Måtte rykke for svar flere gange. Dette var nok mere lægens skyld, da det var ham, der skulle bestemme det videre forløb.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 53 | Bedre venteværelser.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |

