

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	157
Besvarelser fra afsnittets patienter:	91
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

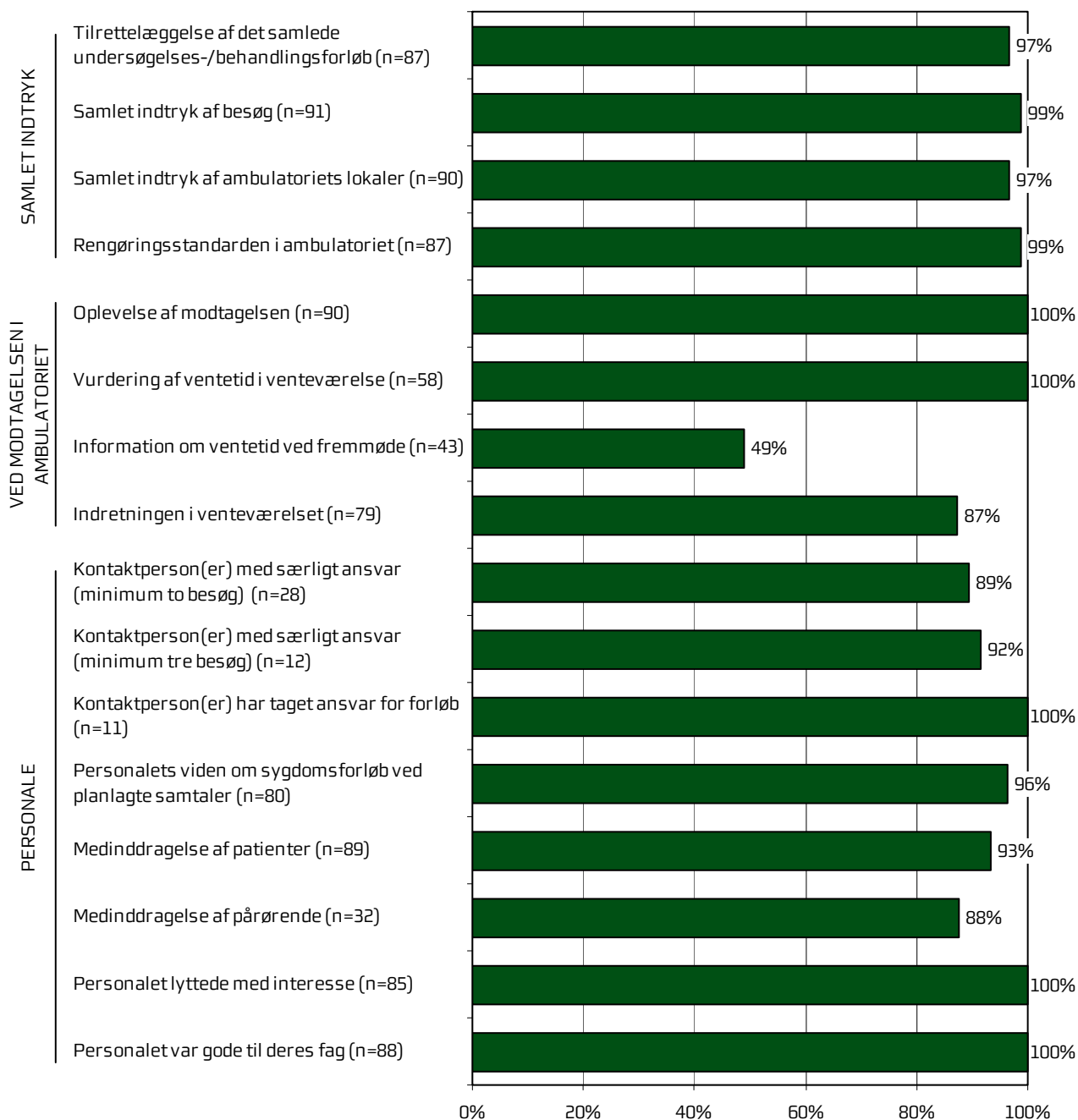
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

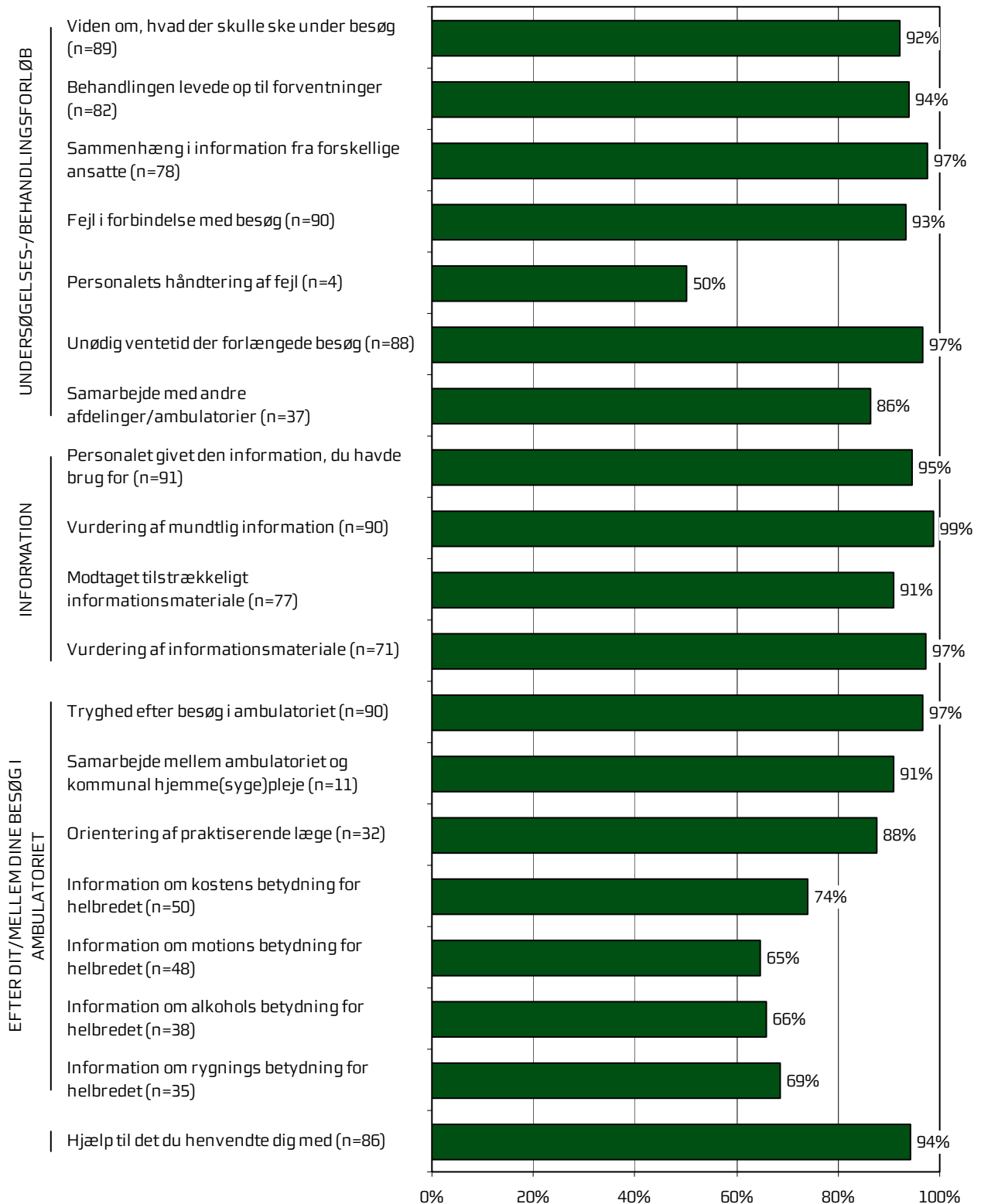
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

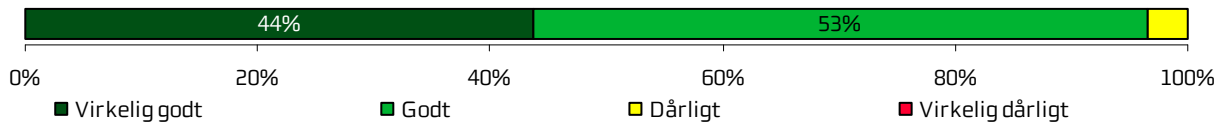
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

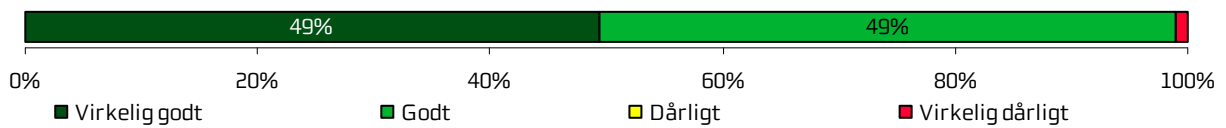
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

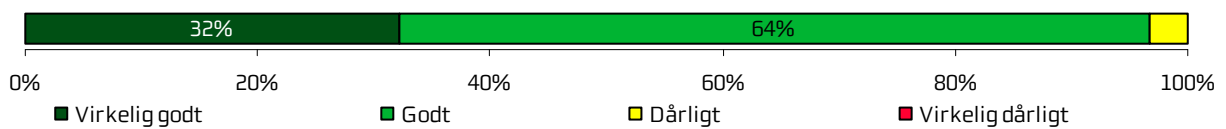
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



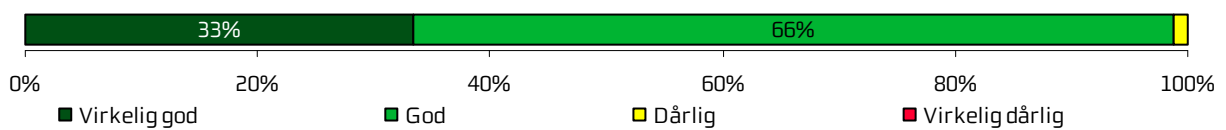
Samlet indtryk af besøg (n=91)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=90)



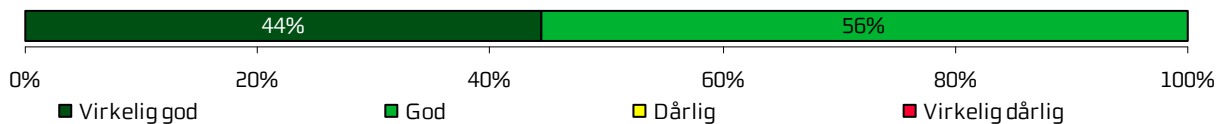
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=87)



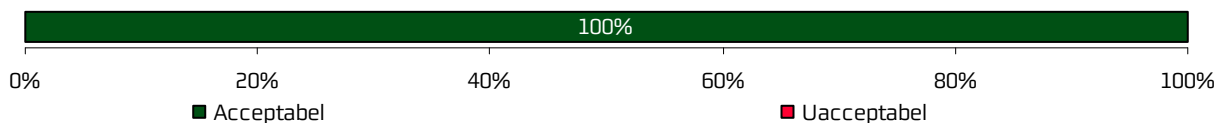
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

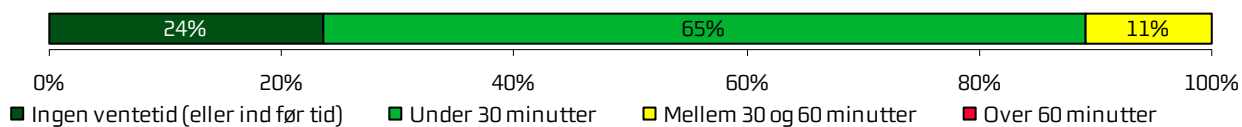
Oplevelse af modtagelsen (n=90)



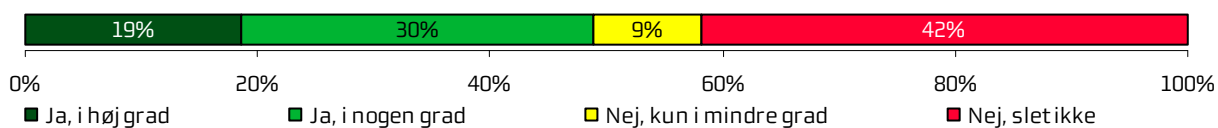
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=58)



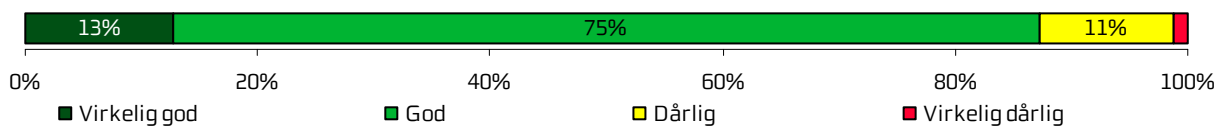
Længde af ventetid i venteværelse (n=55)



Information om ventetid ved fremmøde (n=43)



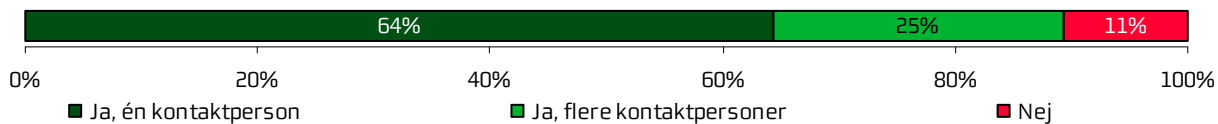
Indretningen i venteværelset (n=79)



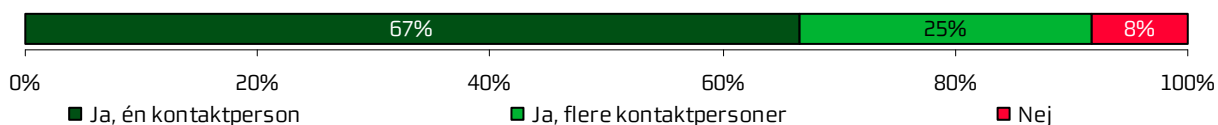
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	-	-	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49 %	-	-	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

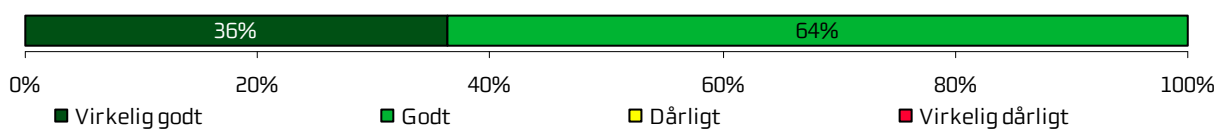
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=28)



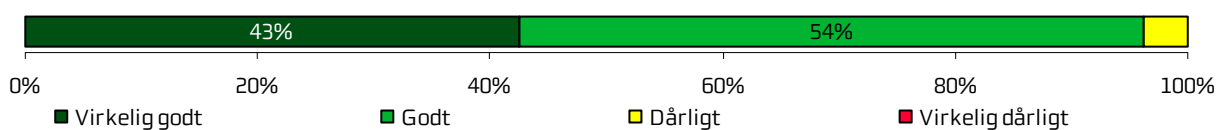
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



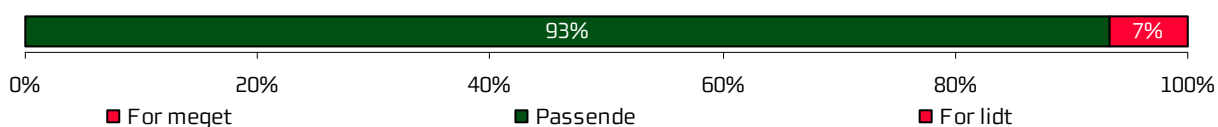
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



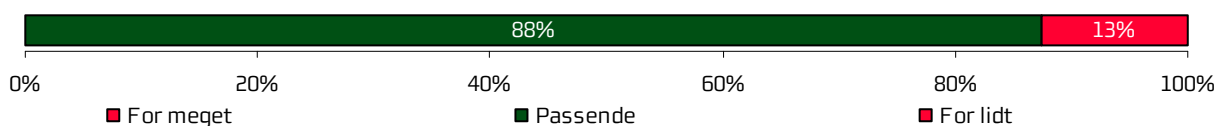
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



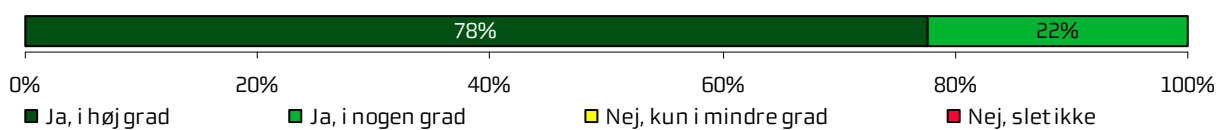
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=32)



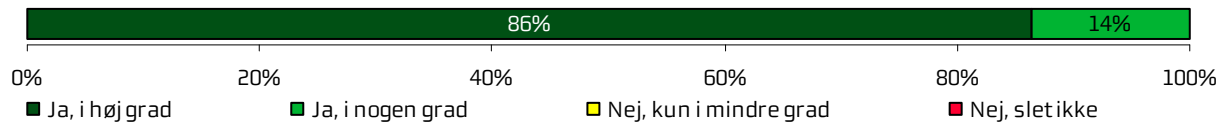
Personalet lyttede med interesse (n=85)



	2013	2012	2011	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)	89 %	-	-	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	-	-	100 %	65 % *	83 % *
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?	96 %	-	-	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	100 % *	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

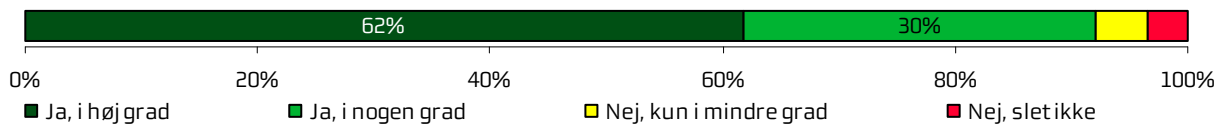
Personalet var gode til deres fag (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=89)



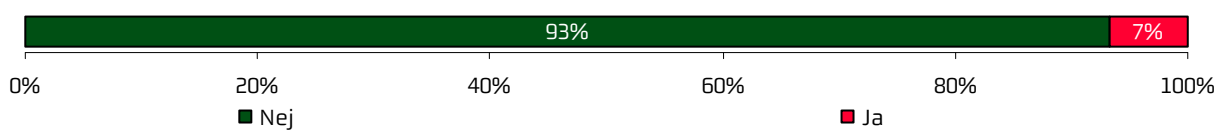
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



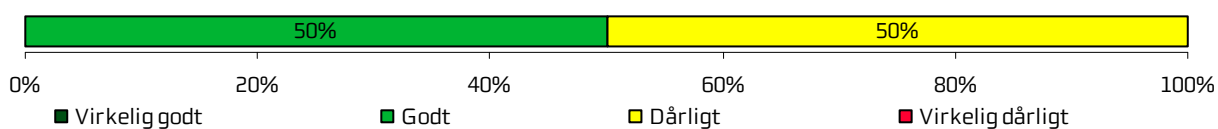
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



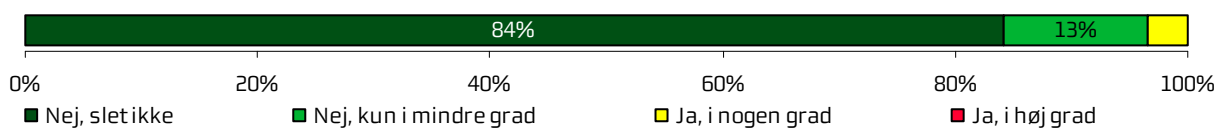
Fejl i forbindelse med besøg (n=90)



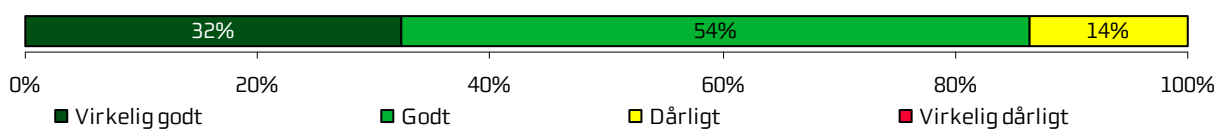
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=88)



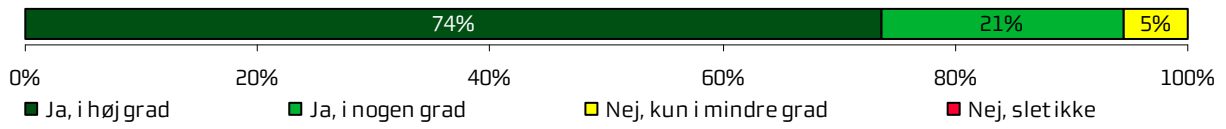
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



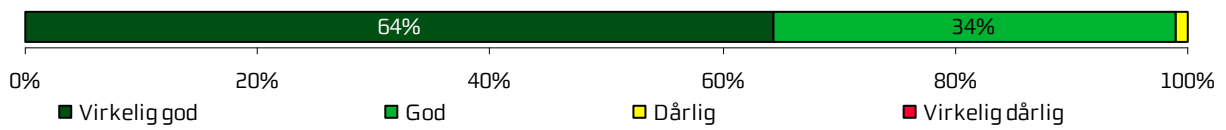
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97 %	-	-	99 %	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	-	-	100 % *	73 %	92 % *

Information

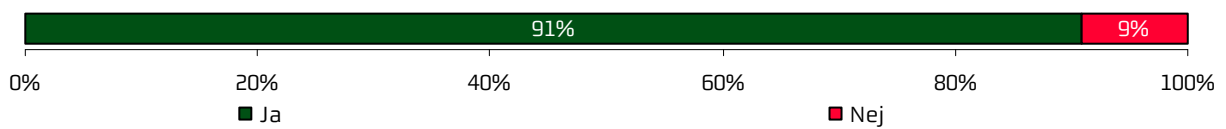
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



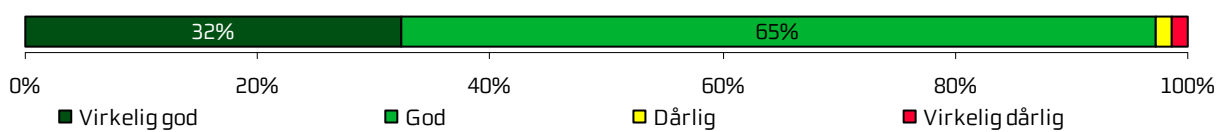
Vurdering af mundtlig information (n=90)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=77)



Vurdering af informationsmateriale (n=71)



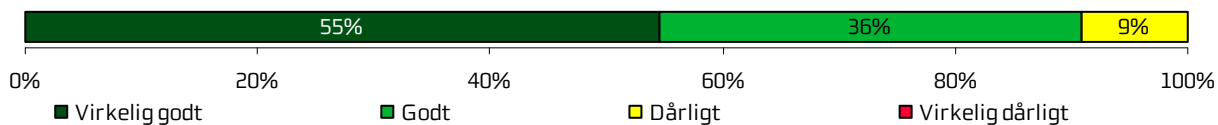
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

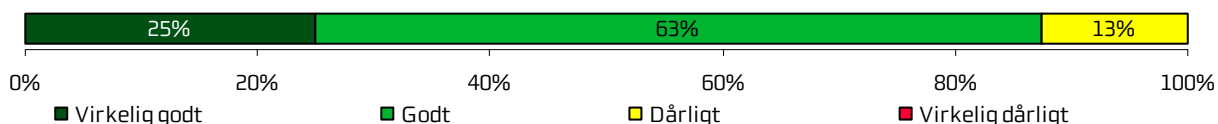
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=90)



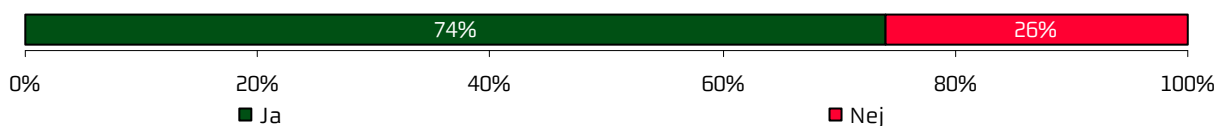
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



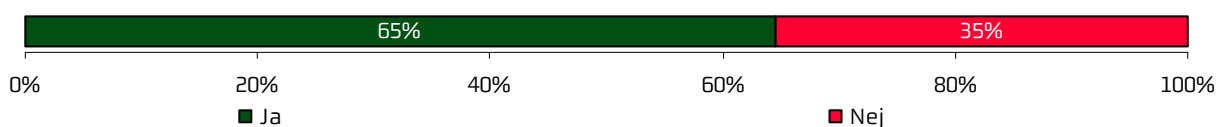
Orientering af praktiserende læge (n=32)



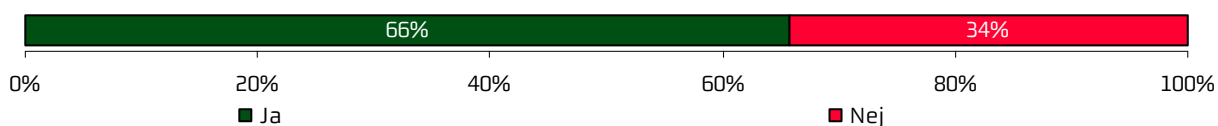
Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



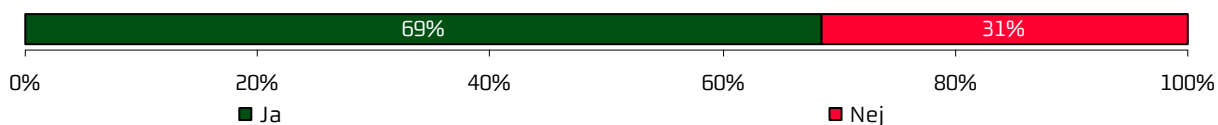
Information om motions betydning for helbredet (n=48)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=38)



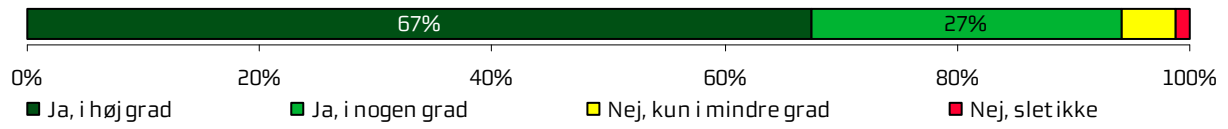
Information om rygningens betydning for helbredet (n=35)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	94 % *

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	0
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	2

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Modtagelsen
1	Venligt og imødekommende.	Virkelig god
3	Havde taget fejl af dagen, så jeg mødte en dag for tidligt. Alligevel var alle venlige, forstående og kreative m.m.	Virkelig god
6	Alle var meget venlige og imødekommende :-)	God
8	Meget sød og imødekommende sekretær ved skranken.	God
13	Ingen kommentar, var tilfreds :-).	Virkelig god
17	God idé med de kulørte streger.	God
18	Mødte i frokostpausen, så personalet/sekretæren var gået. Lidt usikker på, om jeg skulle melde min ankomst et sted, eller om de godt vidste, jeg var kommet.	God
20	Meget fin. Der blev ringet personligt en time før, hvilket gav mig mulighed for at møde ind tidligere end fastsat.	Virkelig god
28	Meget imødekommende, ingen ventetid, informative.	Virkelig god
29	Venligt personale. God information om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
30	Høfligt og smilende personale både i reception og modtagelsen med efterfølgende samtaler. Tusind tak.	Virkelig god
33	Jeg blev henvist til venteværelset, der var ingen ventetid, så jeg nåede ikke at blive nervøs. Jeg følte, at der blev taget hånd om mig.	Virkelig god
35	Næsten ingen ventetid og professionel behandling både fra læger, sygeplejersker og sekretær.	God
36	Meget imødekommende personale.	Virkelig god
38	Så søde læger, der behandlede mig rigtig godt og meget professionelt og med omsorg og forståelse!	Virkelig god
39	Det er desværre så længe siden, at jeg ikke kan huske enkeltheder. I øvrigt var jeg til to undersøgelser i august, gastroskopi og koloskopi, så jeg må vel sammenfatte mine oplevelser i jeres ambulatorium.	God

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Fejlhåndtering
7	Da jeg var blevet MR-scannet, fik jeg trods flere henvendelser ikke svar på scanningen. Jeg bad om, at en læge skulle ringe mig op, men det skete ikke. Derefter henvendte jeg mig til min læge, men kunne ikke træffe ham. Man sagde hos lægen, at der var skrevet til mig, men jeg har endnu ikke fået svar og har først kunne få en tid [i december 2013]. Jeg forventede, at sygehuset færdiginformerede mig og fulgte behandlingen til dørs. Jeg er ikke meget klogere end den dag, jeg blev sendt derned, i hvert fald ikke med hensyn til mine smerter []. Jeg har dog fået en tid til [efteråret 2014]. Er der ikke noget om, at man skal have en diagnose indenfor en måned?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Var ikke blevet informeret om, at [prøven] var sammen med en anden patient også. Grænseoverskridende når man ikke var forberedt på det overhovedet.	Uoplyst
15	Jeg blev lovet at en samtale ved en diætist ville blive bestilt til mig. Denne aftale måtte min egen læge sidenhen sørge for på min opfordring.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Det lykkedes ikke at gennemføre en undersøgelse (kikkert) af tarmen, så jeg måtte undersøges endnu engang. Men kun fordi jeg selv bad om det.	Dårligt
22	Havde ikke sat sig ind i, hvad mit problem egentlig var!	Dårligt
35	Tekniske problemer i forbindelse med aflæsning af kapselskopi.	Godt
37	Jeg fik flere gange at vide, at det var nødvendigt at operere mig, selvom der var mulighed for medicinsk behandling.	Godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Samlet indtryk
1	Selv om undersøgelsen er ret ubehagelig, blev det faktisk en behagelig oplevelse pga. det høje informationsniveau før, under og efter undersøgelsen og deres omsorg. Jeg var helt tryk.	Virkelig godt
2	Nej.	Godt
3	Troede også at maven skulle undersøges.	Virkelig godt
7	Jeg forventede, at når jeg var sendt til Silkeborg Sygehus, ville man færdigbehandle mig der i stedet for bare at sende en besked til min læge. Jeg ved ikke, om man har fundet ud af, hvorfra mine smerter stammer. Jeg skal stadig tage smertestillende tabletter hver aften for at kunne sove.	Godt
8	Ikke nogen fast kontaktperson. Har mere eller mindre mødt/talt med alle læger, men det er ok for mig.	Godt
9	Nej.	Virkelig godt
10	Overordentligt venligt og kompetent personale, alle.	Virkelig godt
13	Var tilfreds med undersøgelsesforløbet.	Godt
19	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
20	Helt igennem en positiv og god oplevelse af undersøgelsen.	Virkelig godt
22	Jeg kom med et problem, men fik det ikke løst. Døjer stadig med problemet.	Virkelig dårligt
24	Jeg var henvist fra Lungeambulatoriet, men det var først, da jeg selv tog telefonisk kontakt, at man opdagede, at der i journalen stod, at jeg skulle indkaldes til en samtale med Lungeambulatoriet. Fejlen kan også ligge hos lungeambulatoriet.	Virkelig godt
25	Blev sendt videre til Aarhus.	Godt
26	STOR ROS til personalet. Venligt og fagligt dygtigt. Jeg føler STOR TRYGHED ved at NN samler trådene i mit undersøgelsesforløb.	Virkelig godt
33	Jeg ville godt have haft mere information om udrensningen til tarmundersøgelsen. Det var en slem omgang. Havde jeg været alene, ved jeg ikke, om jeg havde klaret det.	Virkelig godt
39	Mine tidligere svar er afhængige af, at den læge, der ved gastroskopi skulle føre kameraslangen gennem strubehovedet ned i spiserøret, ikke havde prøvet det før, så det var ikke så behageligt. Men det er helt ok, al begyndelse er jo svær.	Godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Samlet indtryk
1	Det høje informationsniveau gjorde, at jeg var fint orienteret inden yderligere information ved fremmøde. Det var rart og gjorde mig tryk.	Virkelig godt
4	Jeg ville gerne have haft et direkte telefonnummer. Det har jeg efterfølgende, efter nogen søgen, fundet på sygehusets hjemmeside.	Godt
7	Lægen i Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme var yderst kompetent. Det var først, da jeg blev videresendt til MR-scanning, det gik galt. Jeg hørte ligesom ikke til en bestemt afdeling. Hvis jeg ringede til den ene afdeling, blev jeg henvist til en anden - og omvendt.	Godt
8	Ingen/sparsom information om, hvad man kunne gøre ved den leverpåvirkning, jeg fik pga. noget medicin.	Godt
9	Nej.	Virkelig godt
14	Har ikke fået skriftligt papir angående behandlingen?	Godt
26	De medicinske fagudtryk blev forklaret i "menneskesprog". Meget flot. Det giver stor tillid, det har man brug for, når man er syg!	Virkelig godt
27	Jeg har ikke fået svar på den Polyp, der blev fjernet.	Godt
33	Jeg fik en god information af lægen. Da undersøgelsen var overstået, blev der taget hånd om mig.	Virkelig godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

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




ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Samlet indtryk
1	Andet sygehus er et positivt tilvalg for mig og er mit valg af hospital fremover. Hospitalet er gennemsyret af en kultur med patienten i fokus, et meget imødekommende og kompetent personale. Så selvom mit forløb bød på mange undersøgelser og endte positivt, har jeg hele forløbet følt mig fuldstændig tryk pga. alles imødekommenhed og det hurtigt og velplanlagte forløb.	Virkelig godt
8	Jeg er endnu ikke afsluttet i ambulatoriet.	Godt
26	NN har sørget for, at supplerende undersøgelser/behandlinger, både på andet sygehus og Aarhus, er sket hurtigt. Fantastisk. Godt samarbejde personalet indbyrdes.	Virkelig godt
40	Hele mit behandlingsforløb var til UG!! Har kun mødt meget venligt personale, følte mig tryk i absolut gode hænder, venlig atmosfære. Jeg er meget tilfreds og taknemlig, og har kun godt at sige om sygehuset.	Virkelig godt

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg	Samlet indtryk
1	Tak til ambulatoriet og andre ambulatorier, jeg blev undersøgt af. Jeg oplevede hospitalet som en enhed, hvor alle jeg var i forbindelse med, gjorde deres yderste. Det var/er jeg rigtig taknemlig for. Jeg bærer på oplevelser, der vil hjælpe mig positivt, når/hvis jeg får brug for hospitalet igen. Det er efter min opfattelse meget vigtigt! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
2	Smil.	Godt
5	Ja til, at der i nogen grad opstod unødigt ventetid. Det er generelt svært at "finde" mine blodårer, men pga. faste/tømning tog det [lang tid]. Lægen måtte vente og sygehuset blev forsinket. Det var en idé, hvis I spørger patienten ved indkaldelse om besværlige blodårer. Det vil være til gavn for jer. Fremover ved jeg nu, at jeg vil gøre opmærksom på dette, så jeg ikke forsinker undersøgelsen fremover. [Ventetid]	Virkelig godt
7	Behandlingen var god og kompetent i første del. Det var først, da jeg skulle MR-scannes, at man "tabte tråden". [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Mere information og bedre information. Blodprøvesvar samme dag om muligt. Ikke i orden at vente på blodprøvesvar fra fredag formiddag til et tilfældigt tidspunkt mandag, hvor de ringer. Især ikke, når man er bange. [Kommunikation og information]	Godt
12	God sygeplejerske, der prøvede at sætte sin ind i mine spørgsmål. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Sende et svar på undersøgelsen.	Godt
16	Tænkte ikke på rengøring, var måske lidt nervøs! Fik samtale med lægen (som undersøgte mig), lige da jeg var færdig med undersøgelsen. Det var nok tidligt nok. Jeg var stadig omtumlet efter den beroligende indsprøjtning. Jeg fattede, at undersøgelsen var positiv, ellers husker jeg INTET af, hvad jeg fik at vide. Ærgerligt! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Jeg oplevede, at jeg fik en optimal behandling. Jeg oplevede ingen stress. Der var tid hele forløbet igennem. [Pleje]	Virkelig godt
21	Jeg blev sendt videre til læge NN i Silkeborg, som er ekspert på området [], hvilket jeg var meget tilfreds med. NN havde ikke andre behandlingsforslag end dem, som Viborg havde forsøgt.	Godt
23	Man skal undgå at blive indlagt på M1 i weekenden. Her er sagkundskaben gået på weekend, og det resterende personale på afdelingen [] har åbenbart kun adgang til dele af min journal. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Ambulatoriet har høj faglig standard med et menneskeligt ansigt. Så kan det ikke blive bedre. Jeg føler stor taknemmelighed over, at der er blevet stillet en diagnose, og sat en behandling i gang. Det har stor psykisk betydning efter års flakken rundt i sygehussystemet med smerter uden kendt årsag. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Det var positivt.	Godt
31	Meget positivt, at der kunne foretages en ekstra undersøgelse samme dag, selvom der ikke var booket tid til det. [Ventetid]	Godt
32	Personalet var gode til at informere, og de var nærværende. Efter scanningen, afslutningen på	Godt

min undersøgelse, mærkede jeg tydeligt, at det skulle gå stærkt med at gøre klar til næste patient.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 33 | Jeg synes, at den person, der modtog mig og viste mig til rette både før og efter undersøgelsen, var virkelig god. Jeg følte mig tryk.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 34 | Meget venligt og imødekommende personale.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 38 | Personalet var så søde, venlige og professionelle. Fortalte og forklarede alt, inden de gjorde det. Var meget tryk!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

