

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT
GASTROENTEROL. AFD. L
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	209
Besvarelser fra patienter:	122
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

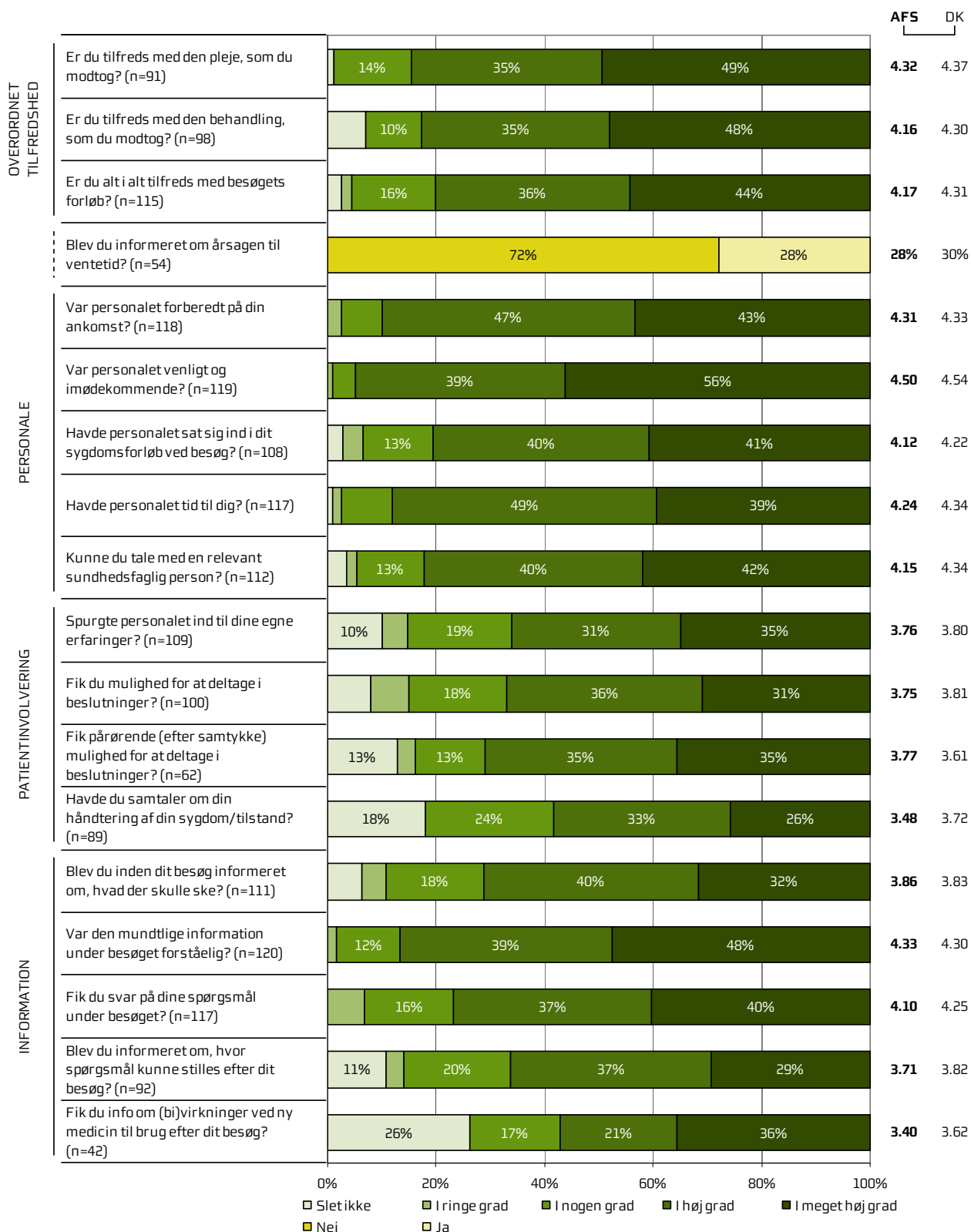
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

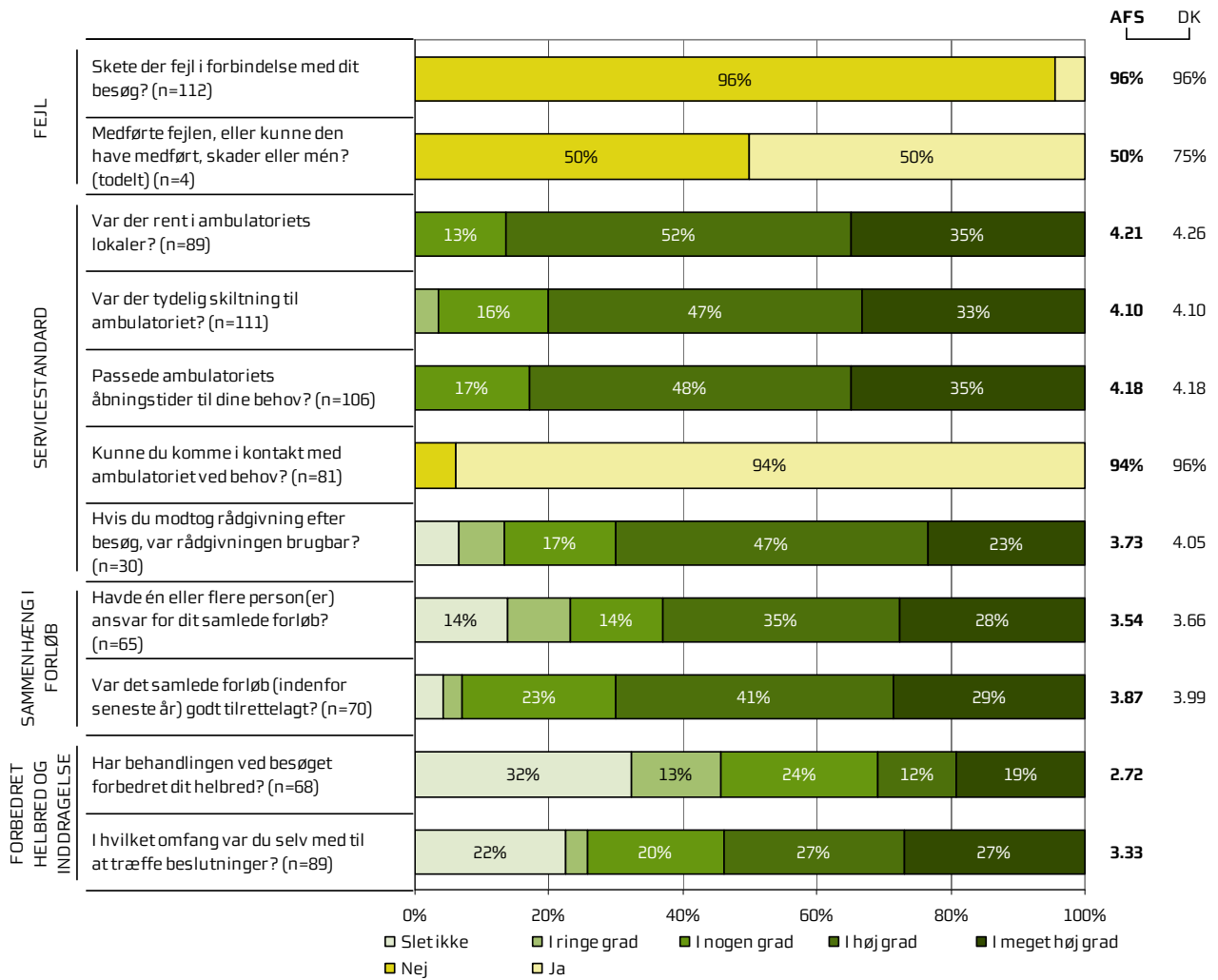
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

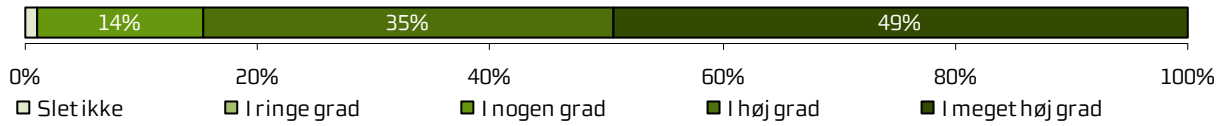
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

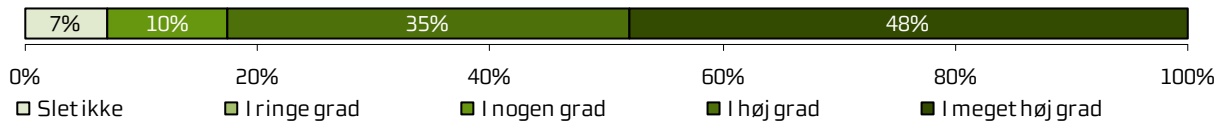
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

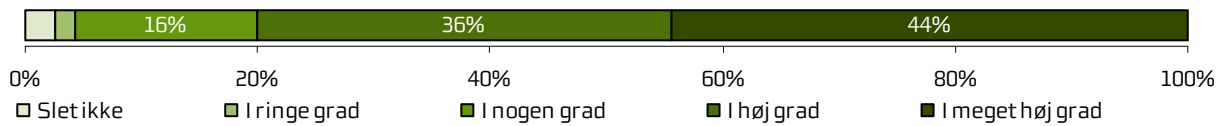
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=91)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=98)



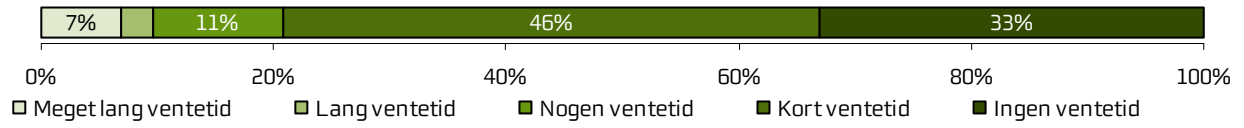
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=115)



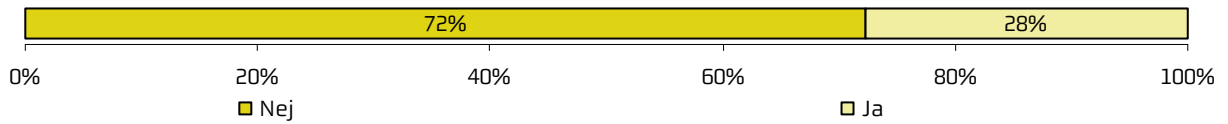
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,16		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,17		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=115)



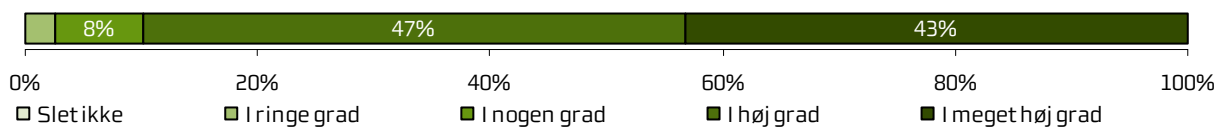
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=54)



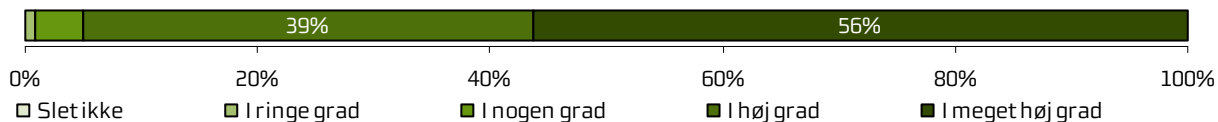
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,96		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		28 %	30 %	

Personale

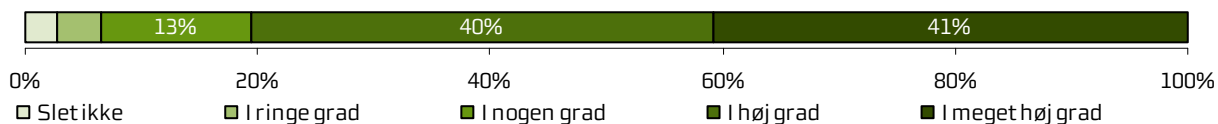
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=118)



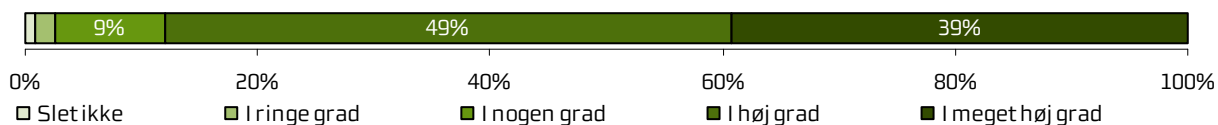
Var personalet venligt og imødekommende? (n=119)



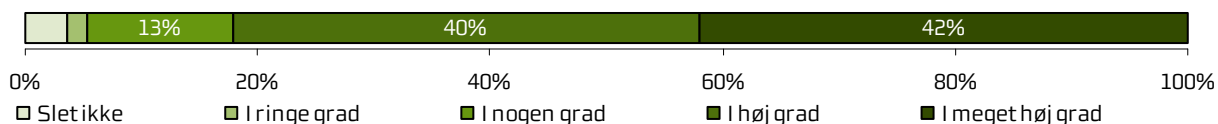
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=108)



Havde personalet tid til dig? (n=117)



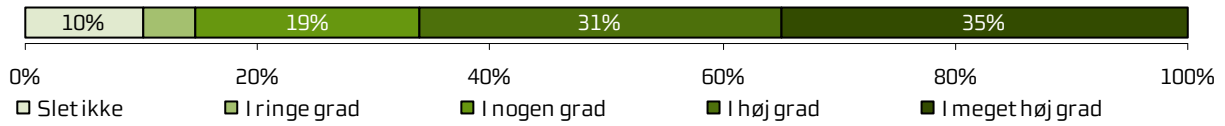
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=112)



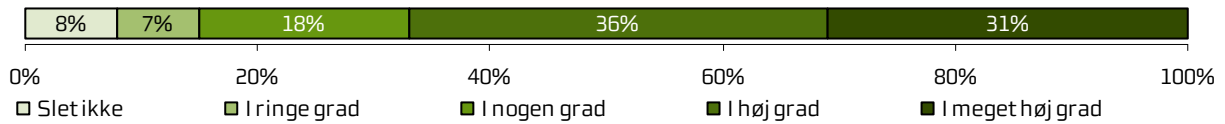
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,31		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,5		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,12		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,24		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,15		4,34	

Patientinvolvering

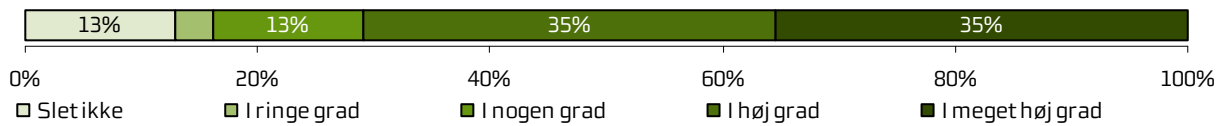
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=109)



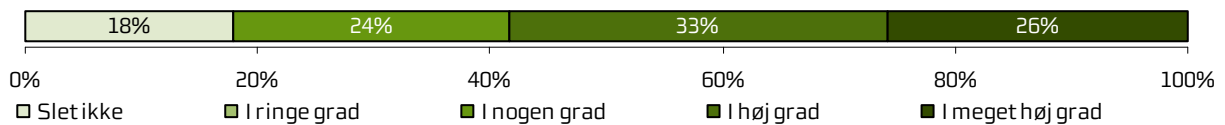
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)



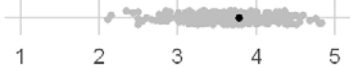



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=62)



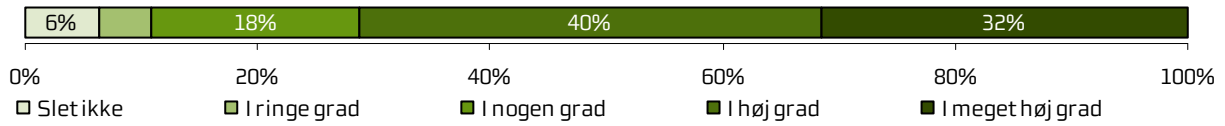
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=89)



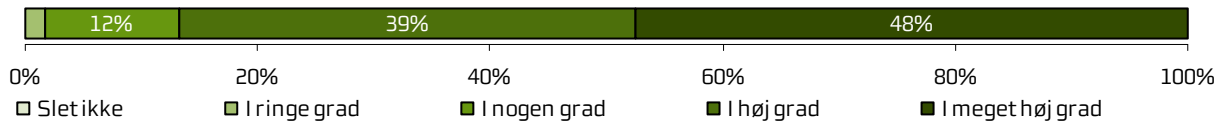
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,76		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,75		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,48		3,72	

Information

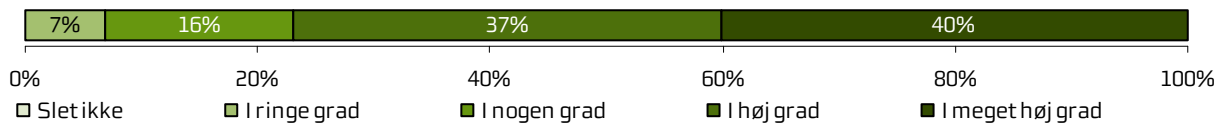
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=111)



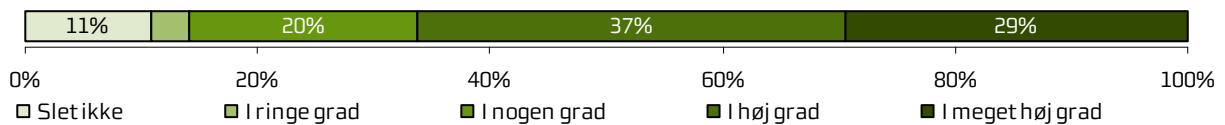
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=120)



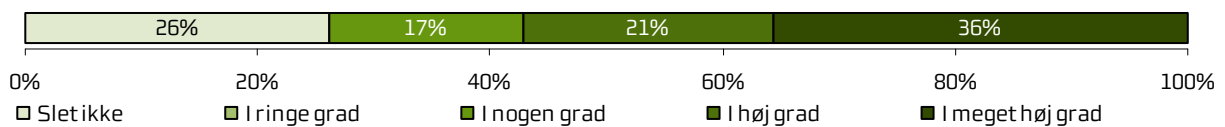
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=117)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=92)



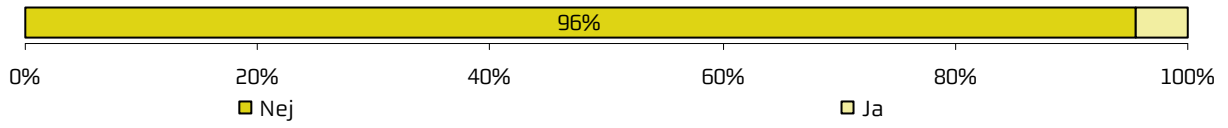
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=42)



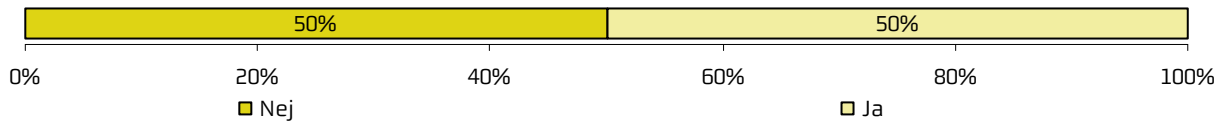
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,86		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,32		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,1		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,71		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,4		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=112)



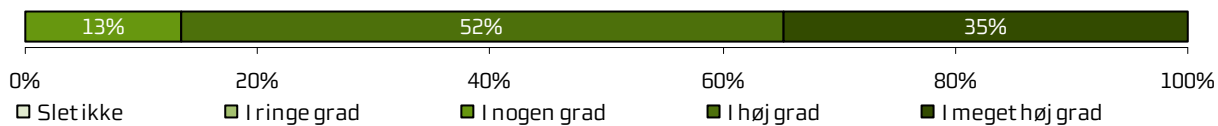
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



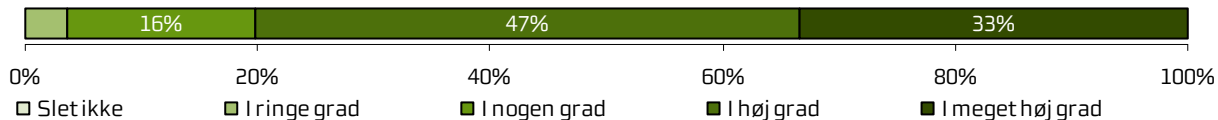
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

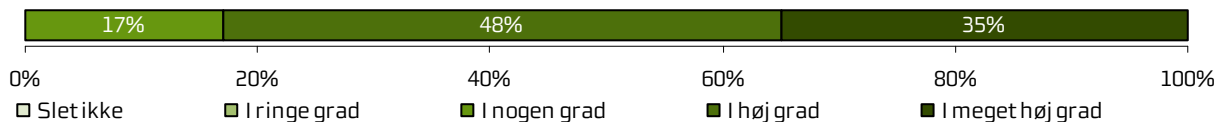
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=89)



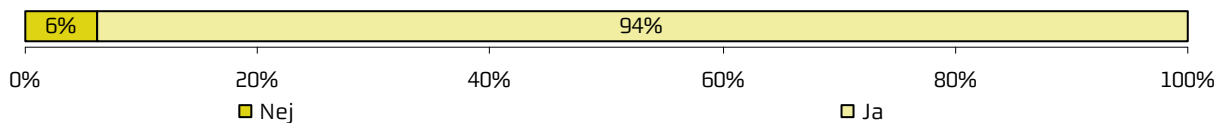
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=111)



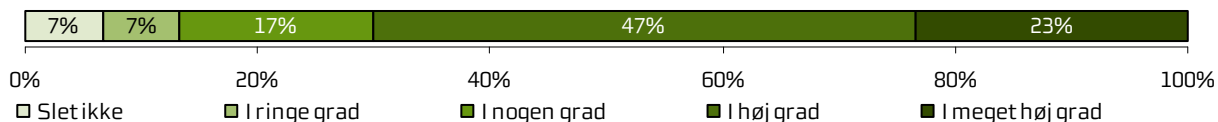
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=106)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=81)



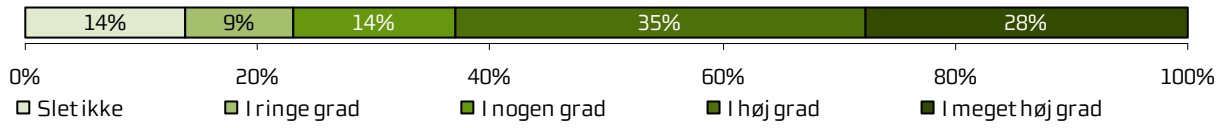
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=30)



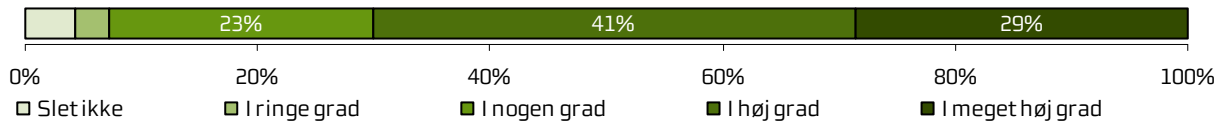
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,1		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,18		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,73		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=65)



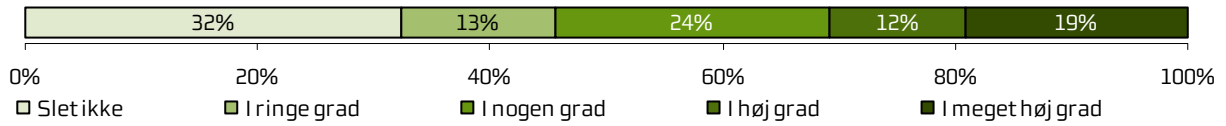
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=70)



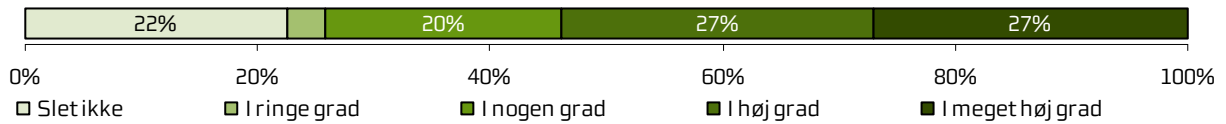
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,54		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,87		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=68)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=89)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,72			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,33			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

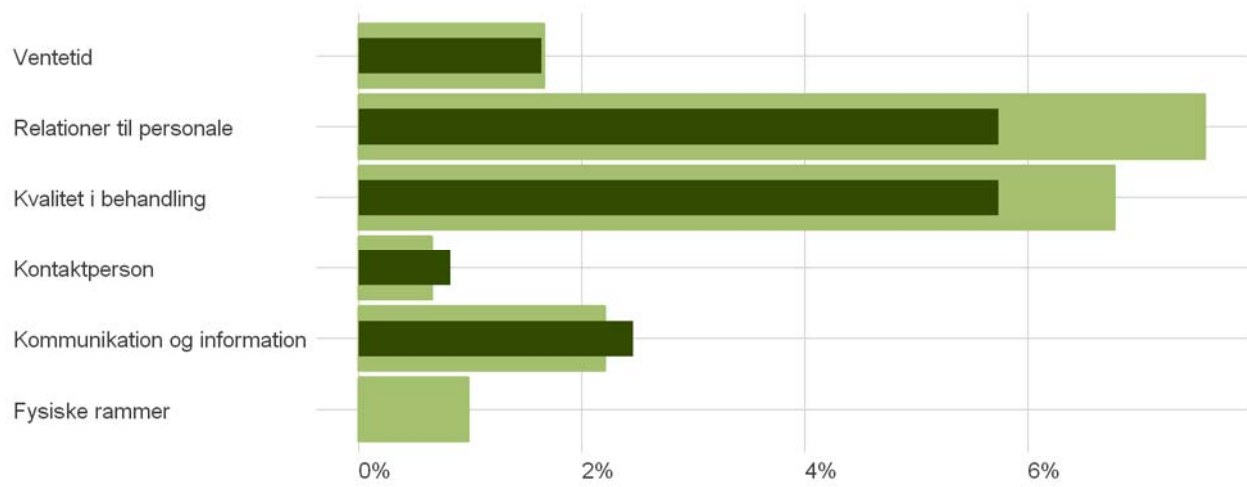
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/









Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.






GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Blev orienteret om ventetid på ca. en halv time. VENTEDE I TO TIMER uden yderligere orientering.	I høj grad
 3	Ingen forslag. Det kan ikke gøres bedre!	I meget høj grad
 18	Ventetiden var i lægevagten på 30 minutter.	I meget høj grad
 24	Som altid yderst venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
 30	Det hele kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
 33	Jeg kom ind før tid og kom ud på det tidspunkt, hvor jeg var tilsagt. Blev virkelig godt orienteret og lyttet på.	I meget høj grad
 7	Jeg kom for sent, men der var ingen, jeg kunne tjekke ind ved, og det tog meget lang tid (over 30 minutter), inden der kom nogen, der vidste noget. Så i stedet for at komme fem minutter for sent, fik jeg først tjekket ind ca. 45 minutter efter min mødetid. Et andet par, der var kommet rettidigt, havde samme problem. Det var lidt utrygt, at receptionen var tom, og vi ikke vidste, om det var det rigtige sted.	I nogen grad
 21	De burde have ringet og fortalt mig, at der var ventetid på flere timer, så jeg ikke kørte forgæves. Jeg kunne ikke holde til at sidde og vente, så måtte køres tilbage. Generelt har der været meget lang ventetid alle gangene, jeg har været af sted.	I ringe grad

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Nej jeg synes, at jeg blev informeret fint, og lægen virkede meget kompetent og imødekomende.	I høj grad
 13	Skriftlig patientinformation/resultat af undersøgelse/behandling: Mangelfuld og delvis ULÆSELIG. INGEN underskrift af behandlende læge. Måtte henvende mig pr. telefon for fyldestgørende, vigtig (viste det sig), klar information, som var udeladt.	I nogen grad
 26	Ingen medicin.	I nogen grad

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Modtog ikke efterfølgende aftalte brev/redegørelse via digitalpost og måtte rykke for svar, som så kom via almindelig post. Har endnu ikke modtaget det sidste svar på trods af rykker pr. telefon.	Ja
13	Blev gjort klar til ERCP. Lægens udtalelser viste, at han ikke havde nærlæst min journal. Uden kommentarer gik han ud af rummet. Sygeplejerskerne vidste ikke, hvor han blev af og kunne ikke kontakte ham. Efter noget tid kom han tilbage og uden at henvende sig til mig, blev jeg bedøvet. ERCP mislykkedes, og INGEN af tre sten blev fjernet.	Ja
19	I forbindelse med en forestående [operation] fik jeg at vide, at jeg skulle pausere syv dage med [medicin] og tage [anden medicin] i stedet. Jeg fik på apoteket skrevet ud, hvad jeg skulle tage af medicin. Det var alt for meget og desuden "kun" trefjerdedele sprøjte/gange. Jeg henvendte mig til hospitalet, da jeg mente ovenstående var forkert. Jeg blev ringet op af en læge, som sagde, at "jeg var faldet i et hul". Jeg skulle kun pausere to dage før operation og tage [anden medicin] aftenen før.	Ja
21	Det første besøg blev aflyst pga. lang ventetid. Jeg blev ikke informeret i god tid.	Ja
28	Der kom en rift i spiserøret.	Ja
23	Der var taget beslutning om, at al behandling skulle ophøre. Vedholdenhed endte med en igangsat behandling ugen efter [på andet sygehus].	Uoplyst
27	Har haft [flere] besøg i løbet af [efteråret]. [Ved det ene besøg] fik jeg at vide, at min "sag" ville komme på levertumorkonference næstkommende torsdag, men da jeg ringede efter 14 dage, for at spørge til forløbet, fik jeg at vide, at man havde glemt at have den til konference. Kom derefter på konference samme dag.	Uoplyst
29	To dage efter indgrebet fik jeg blodforgiftning og måtte indlægges igen. Derefter lungebetændelse og igen indlægges.	Uoplyst

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Det er en svær størrelse. Det ville jo være dejligt, om der var en gennemgående person, som tog sig af det sygdomsforløb, som man er i behandling for. Men jeg har respekt for, at det er vanskeligt, for ikke at sige umuligt. Den bedste medicin er nok, at man bliver behandlet og så udskrevet så hurtigt som muligt. [Kontaktperson]	I høj grad
17	Det var rart at møde den læge, der havde opereret mig og en der vidste, hvad jeg havde været igennem. Det har ikke været tilfældet ved de forrige ambulante opfølgninger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Altid imødekommende, søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Bedømmelsen er ikke ureflekteret. Jeg har blot oplevet en enestående, både professionel og relationel modtagelse og behandling på ambulatoriet. Jeg betaler min skat med stor glæde! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
1	Bedre information om indkaldelse til næste samtale. [Kommunikation og information]	I nogen grad
13	Sørge for klar og lærerig information om forløb og resultat. Angivelse af behandlende læges navn. Bedre information om ventetid. Læge og sygeplejerske havde ikke efter mit bedste skøn læst journal og afleverede spørgeskemaer tilstrækkelig godt, hvilket fremgik tydeligt af stillede spørgsmål og konklusioner i behandlingsforløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
20	Underligt at give en tid et år før, men så alligevel flytte tiden. Og endnu mere mærkeligt at sende brevet ud et år før i stedet for at blive kaldt ind med brev tre måneder før.	I nogen grad
27	De fleste læger var meget gode til at forklare deres overvejelser, og hvad der skulle ske og hvorfor. [Kommunikation og information]	I nogen grad
14	At man kom ind og snakkede med den SAMME læge, hver gang, så man ikke møder et nyt ansigt, og man skal fortælle sin sygehistorie på ny. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
22	Kontakt med relevant læge. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
4	Sekretæren sagde, at jeg ingen tid havde. Jeg var afsluttet. Jeg havde et brev med mødetid [i efteråret]. Denne var ikke blevet aflyst hos mig. Sekretæren var ikke særlig venlig. Der er en brist i tilbagemeldingen.	Uoplyst
7	Følte mig hørt og taget alvorligt. Kunne godt lide, at de virkede åbne og ikke på forhånd havde fastlagt, hvad der skulle ske/hvilken behandling, jeg kunne få. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Meget tilfreds og mødte en udmærket læge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Jeg manglede en læge NN, der ville have fortalt, hvordan operationen var gået. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- | | | |
|---|---|---------|
| ✎ | 15 Jeg fortalte, at jeg havde dårlig erfaring med at få lagt drop i hånden. Der blev taget hånd om det i samme øjeblik jeg havde nævnt det. Jeg var bekymret for, om jeg ville kunne huske/mærke, når de tog slangerne op af halsen efter operationen, men sygeplejersken beroligede mig og sagde, at jeg nok ikke kunne huske det. Hvilket jeg heller ikke kan.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 24 Jeg er glad og meget tryk ved besøg i ambulatoriet.

Altid er fint og kompetent personale, som jeg efterhånden kender særdeles godt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 26 Indlagt til [operation]. | Uoplyst |
| ✎ | 35 Fantastisk personale i opvågningen. Meget professionel sygepleje. Stor tak til dem.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 37 Det var udmærket. | Uoplyst |
| ✎ | 38 Formindske ventetiden.
[Ventetid] | Uoplyst |

GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - AMBULANT	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	For lang ventetid på min kontrastscanning.	I høj grad
9	Er opereret [] i år, går til kontrol hver tredje måned, så samtalen går mere på om " jeg er clean" ved samtalerne.	I høj grad
10	Opereret for primær leverkræft.	I høj grad
31	Undersøgelse af spiserøret, ambulat.	I høj grad
32	Spørgsmålene har jeg svært ved at svare på, da jeg var til samtale for at få svar på kontrolscanning.	I meget høj grad
36	Man havde ikke kunnet finde årsagen til mine symptomer, der havde kun været andre patienter, som fejlede det samme, og i de tilfælde havde tiden for det mest bedret tilstanden.	I meget høj grad
1	Mangler jo nok nummer to ambulantsamtale for at kunne behandles.	I nogen grad
13	Der blev på ingen måde sat spørgsmålstegn ved, at behandlingen ville lykkes. Jeg blev meget påvirket af beskeden om, at stenene ikke var fjernet og værre endnu dagen efter, da jeg på forespørgsel om den ulæselige patientinformation tilfældigvis blev gjort opmærksom på indsat dræn/stent? Har tidligere meget dårlig erfaring med dræn: ALVORLIG INFEKTION/SEPSISTILSTAND! DRÆN VAR SLET IKKE NÆVNT.	I nogen grad
16	Dette er kun en beskrivelse af forundersøgelse. Der var (efter min mening) problemer under indlæggelsen.	I nogen grad
33	Jeg fik at vide, at en operation var nødvendig.	I nogen grad
5	Kommunikation mellem afdeling og til mig, er IKKE ok.	Slet ikke
14	At man sammen med lægen fik lavet en plan over, hvad der skal ske i forbindelse med mit sygdomsforløb.	Slet ikke
4	Vil ikke besvare. Blev afvist af sekretær, sagde jeg ingen tid havde. Kunne bare tage hjem []. Jeg var selv vedholdende og ventede, til jeg kunne se læge NN, der så talte med os, da jeg selv fik øje på ham bag glas døren.	Uoplyst
7	Jeg var til en samtale om det videre forløb. Ikke en egentlig behandling.	Uoplyst
24	Bliver jo altid draget med ind i beslutningerne og finder altid, at patienten er i centrum.	Uoplyst
25	Jeg blev opereret på kommunehospitalet [] for en knude i min lever og er siden blevet scannet. Jeg er yderst tilfreds med behandling og personalet. Tusind tak.	Uoplyst

