

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
VDAG
MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V
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	158
Besvarelser fra patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	47%

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/om-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

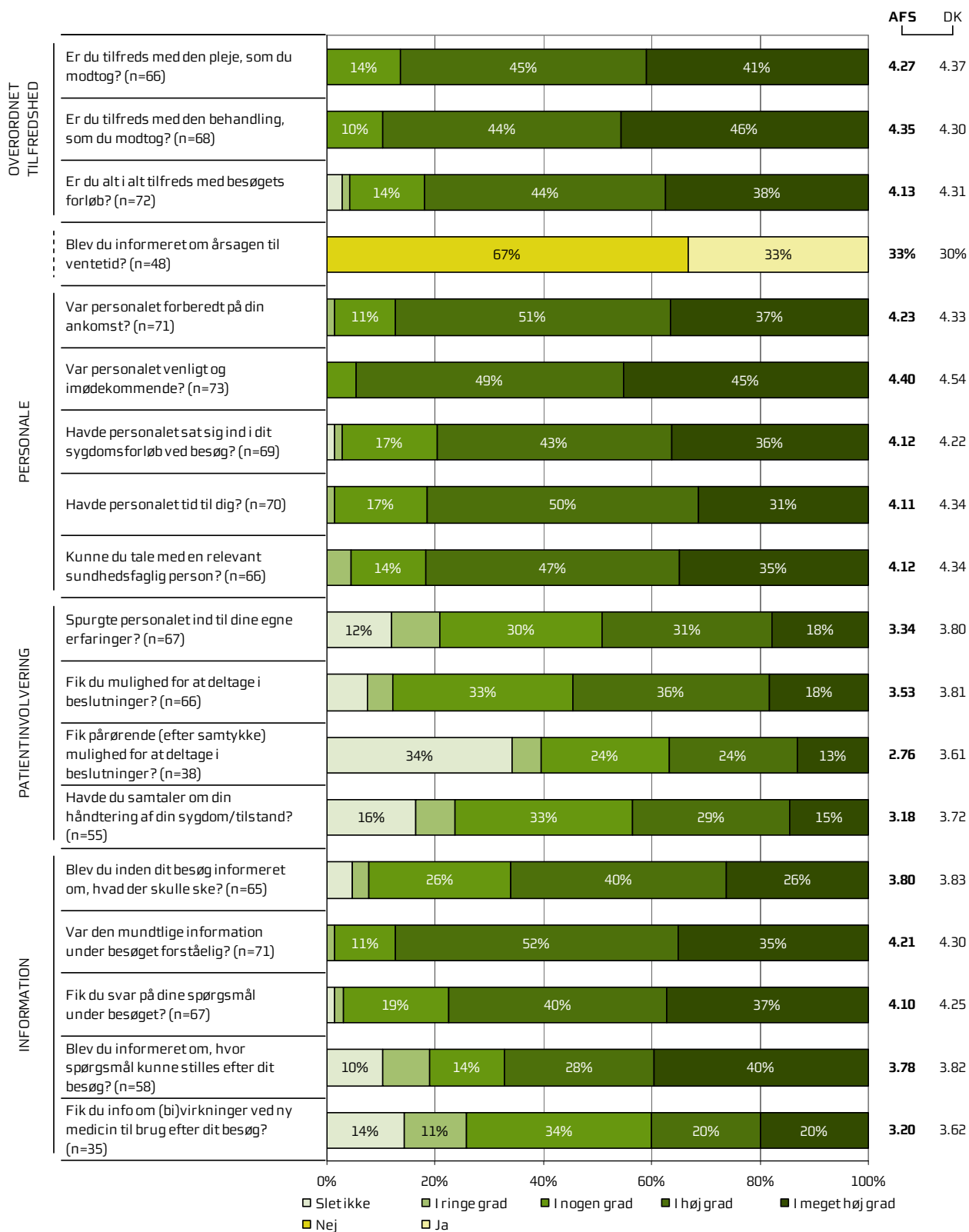
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

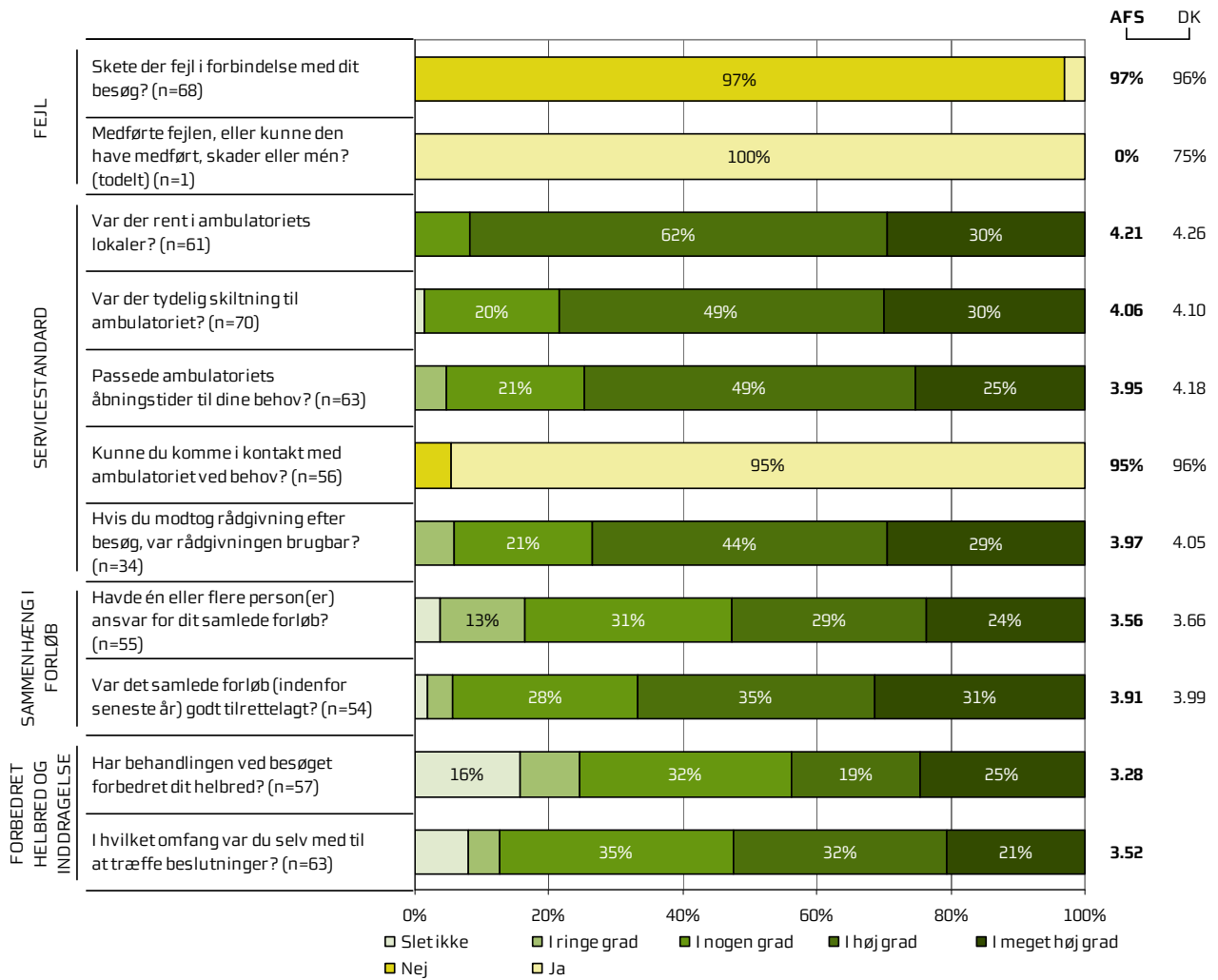
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

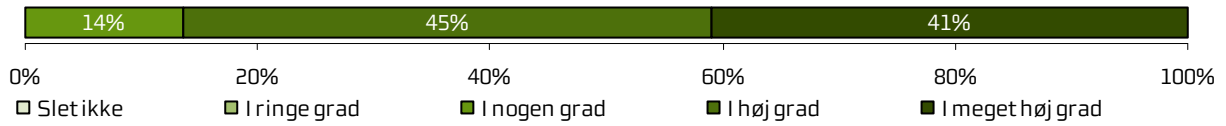
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

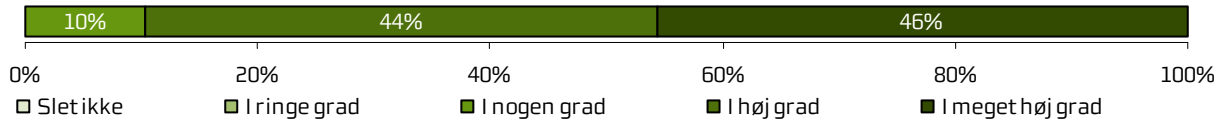
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

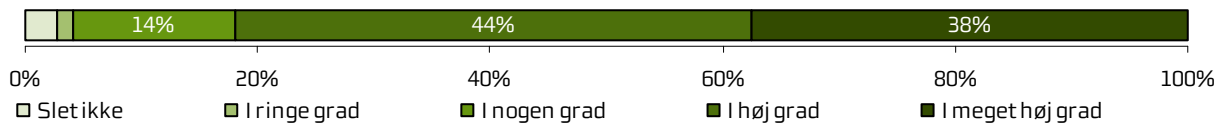
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=66)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=68)



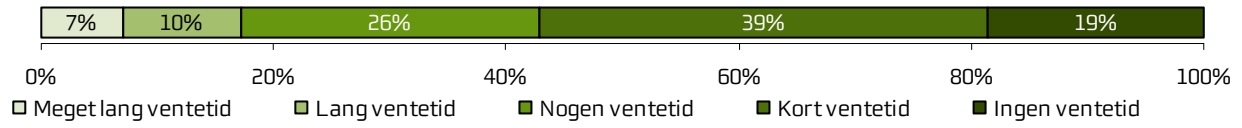
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=72)



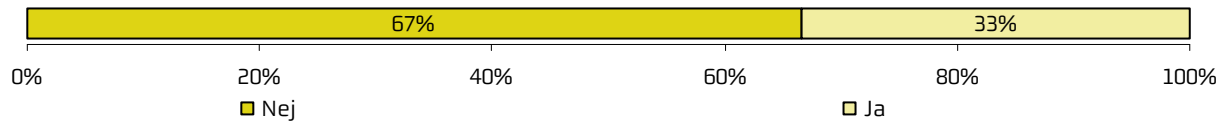
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,27		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,12		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=70)



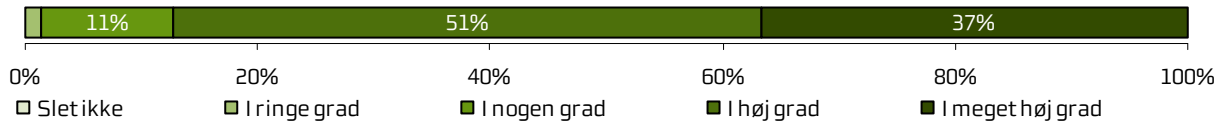
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=48)



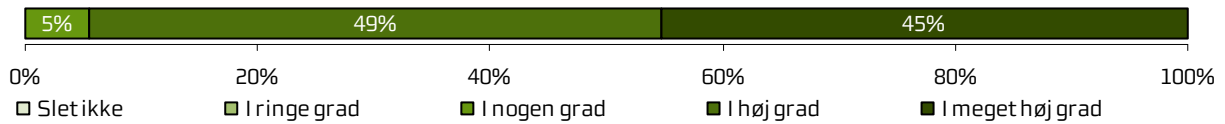
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,51		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	30 %	

Personale

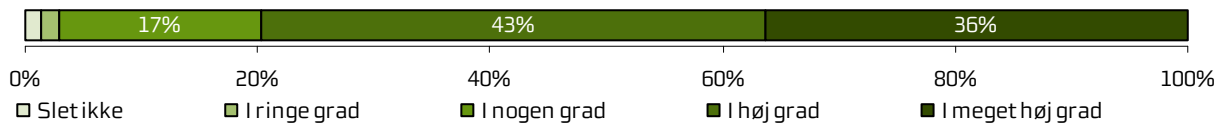
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=71)



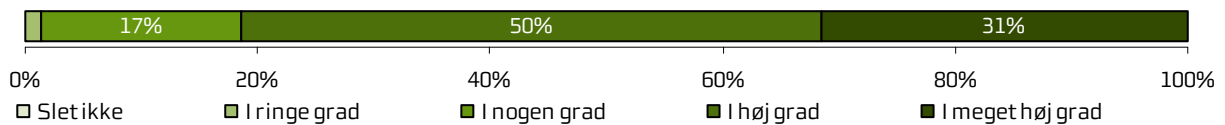
Var personalet venligt og imødekommende? (n=73)



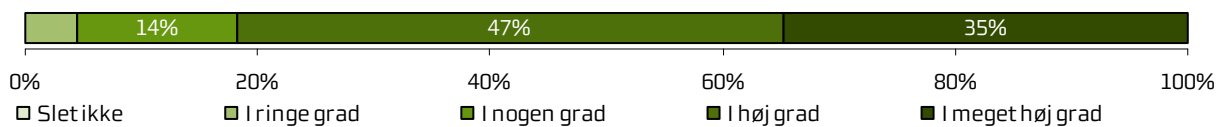
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=69)



Havde personalet tid til dig? (n=70)



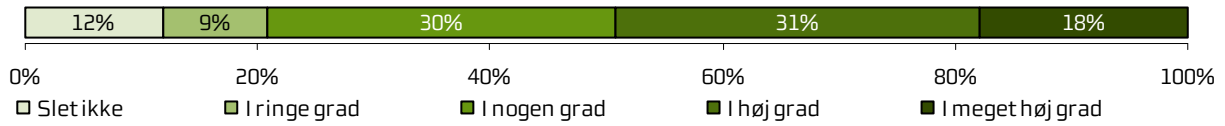
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=66)



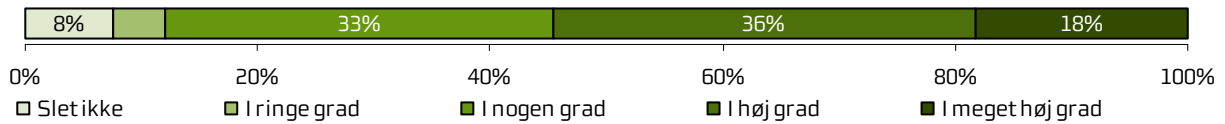
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,23		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,4		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,12		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,11		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,12		4,34	

Patientinvolvering

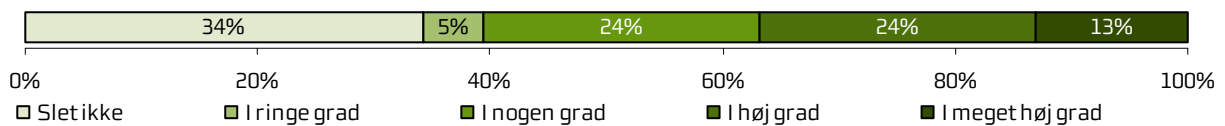
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=67)



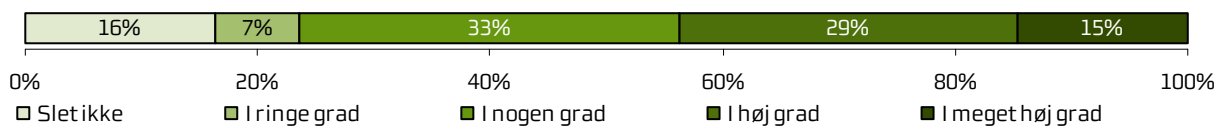
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



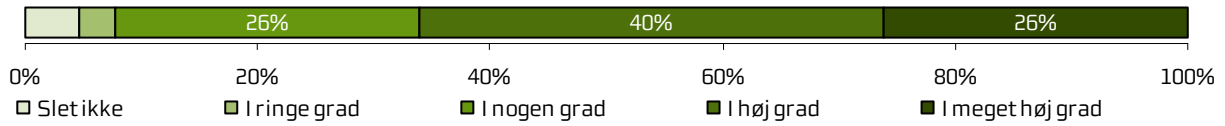
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=55)



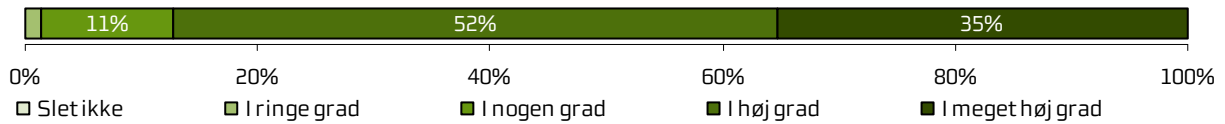
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,34		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,53		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,76		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,18		3,72	

Information

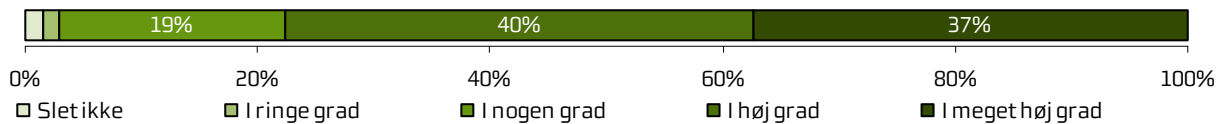
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=65)



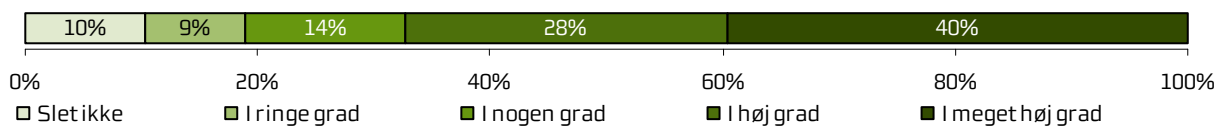
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=71)



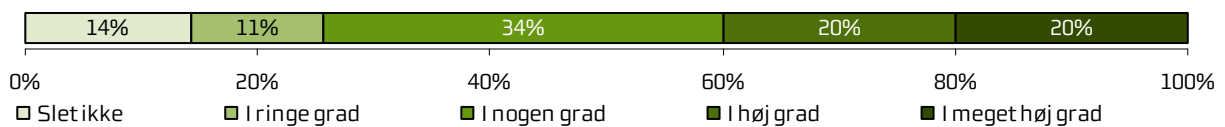
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=67)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=58)



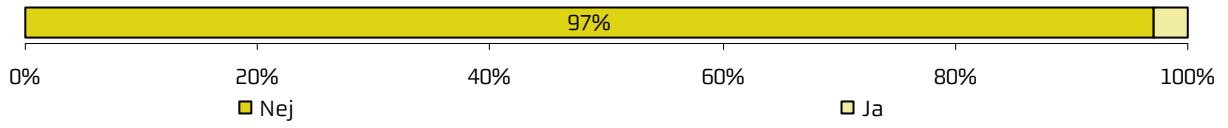
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=35)



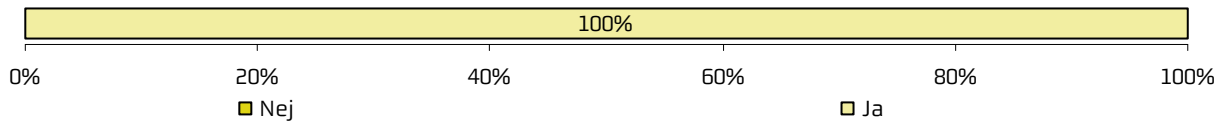
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,8		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,21		4,3	
Fik du 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?	3,78		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,2		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=68)



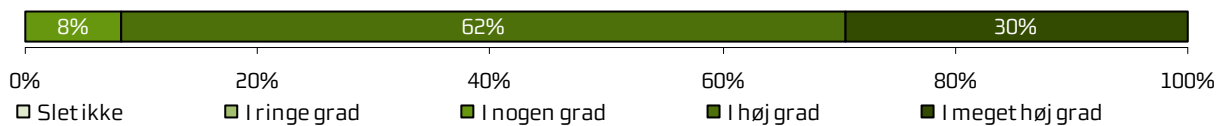
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



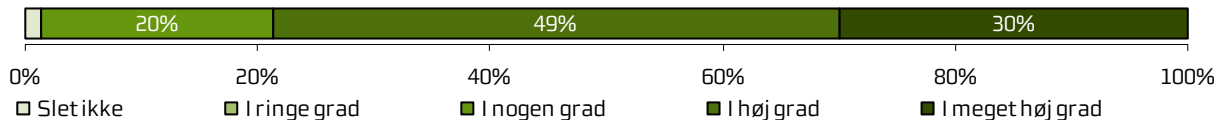
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	75 %	

Servicestandard

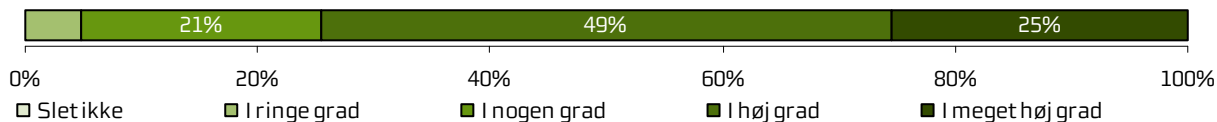
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=61)



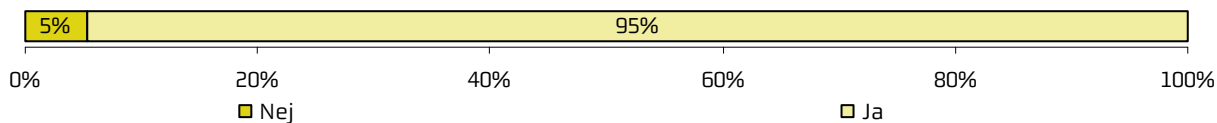
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=70)



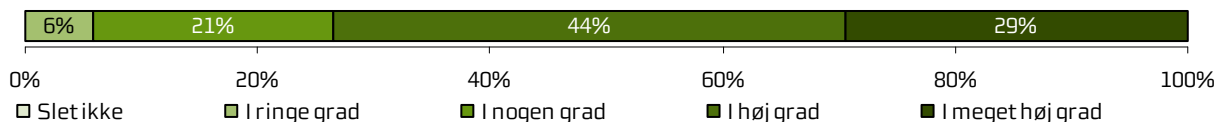
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=63)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=56)



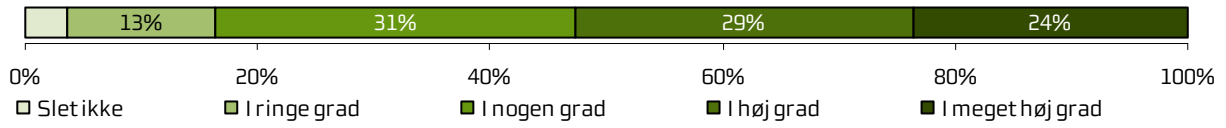
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=34)



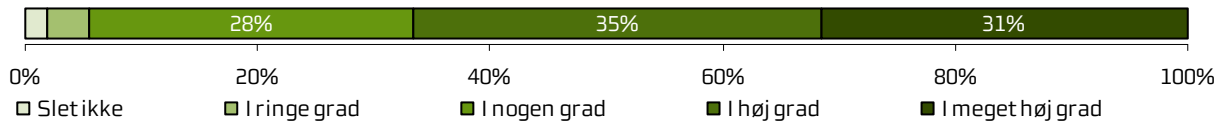
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,06		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,95		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,97		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=55)



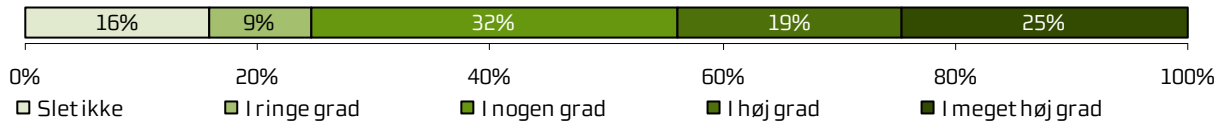
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=54)



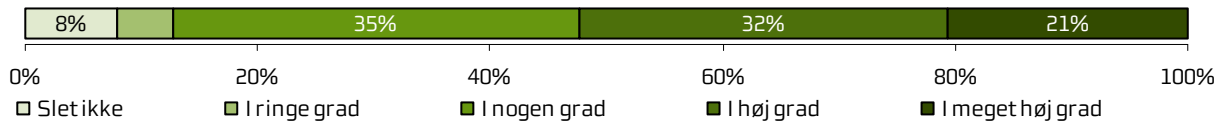
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,91		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=57)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=63)



	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?	3,28			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,52			

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.

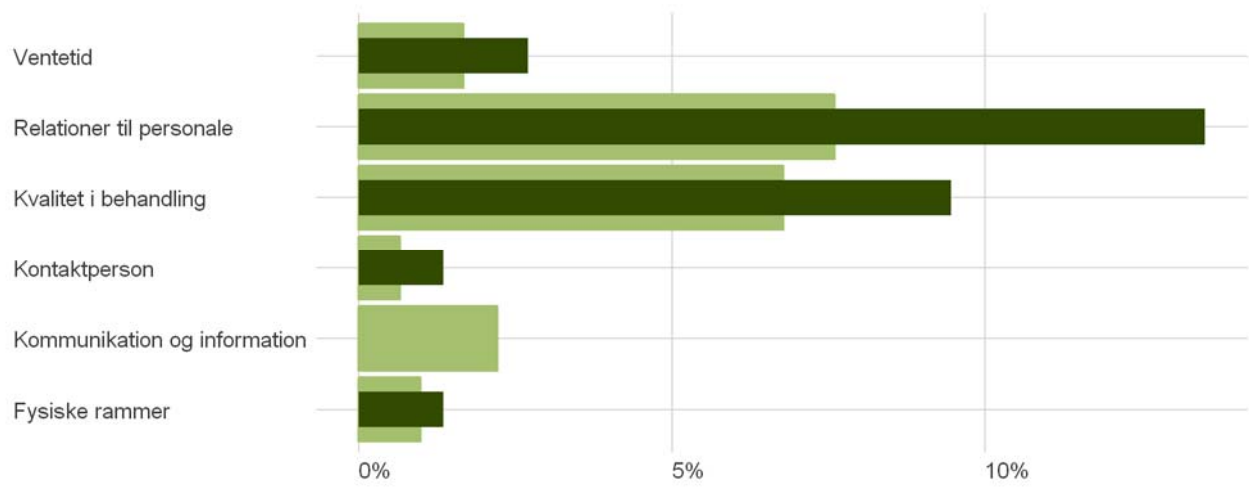
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.





VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 5	Der var 45 minutters ventetid, så jeg blev sat i gang med [behandling] først og havde lægesamtale bagefter. Det var helt fint. Tiende gang, så vidste jo, hvordan det skulle ske.	I høj grad
✎ 15	Et bord med mulighed for saft, vand, kaffe/te. Evt. mod lille betaling ville være dejligt.	I høj grad
✎ 22	Der er stor forskel på om der er ventetid. Som hovedregel venter jeg altid mellem 15 minutter til en time. Op til 20 minutter er ok for mig. Er der mere, giver det dårlig stemning. Hvis der er ventetid, kunne man ringe til patienterne, så de måske skulle komme senere.	I høj grad
✎ 25	Ventetiden er generelt for lang (mellem en halv og en hel time), hvilket må tyde på, at der ikke er sat tid nok af til samtale med den/de læger, man skal ind til. Og ventetiden er HVER ENESTE gang. Utilfredsstillende, at der er skiftende læger ved hvert besøg/behandling.	I høj grad
✎ 28	Smart med 'bippere' som kalder en ind.	I høj grad
✎ 3	Det var heller ikke nødvendigt at informere om årsagen til ventetiden.	I meget høj grad
✎ 4	Da sygeplejersken blev opmærksom på, hvor skidt jeg havde det, blev jeg tilbudt at ligge ned. Dette var meget rart. Blev efterfølgende indlagt.	I meget høj grad
✎ 9	Oplever altid ventetid. Enkelte gange bliver jeg oplyst om, at der er ventetid ved ankomsten. Ville være rart at blive oplyst om, hvor lang ventetid f.eks. i forhold til parkeringsudløb og andre aftaler.	I meget høj grad
✎ 11	Jeg bliver altid godt modtaget i V-ambulatoriet.	I meget høj grad
✎ 23	Der var næsten ingen ventetid.	I meget høj grad
✎ 27	Meget venlige.	I meget høj grad
✎ 8	Bedre siddepladser, lavere parkeringsomkostninger, mere personale og flere betalingsautomater på p-pladsen.	I nogen grad
✎ 1	Jeg kommer på Afdeling V [ofte] for at få medicin hos en sygeplejerske. Hver tredje måned er jeg til kontrol efter en scanning.	Ikke relevant for mig
✎ 10	Utrolig dårlig koordinering mellem sekretærer og sygeplejersker om booking på den afdeling V.	Uoplyst


VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	24 Jeg blev sendt videre til fremtidig behandling på anden afdeling.	I høj grad
	6 Fik ikke ny medicin, derfor ikke nødvendigt med information.	I meget høj grad

VDAG

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - VDAG	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	19 For få sygeplejersker, der kan lægge drop (har meget tynde årer).	Uoplyst

VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Lidt bedre diskretion ved henvendelser til personalet (ikke samtaler på gangen!) plus brug af FULDE navn og ikke kun fornavn. Jeg har oplevet forveksling! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Jeg blev irriteret, da jeg, fordi jeg tager [medicin] i pen, bad om en ny sprøjtebeholder, og sygeplejersken nærmest blev sur over dette og spurgte, om ikke jeg bare kunne putte dem i en pose. Da jeg har små børn, vil jeg ikke have poser med nåle liggende. Synes ikke, der er nogen grund til at stille spørgsmål til dette. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Gerne samme læge, hvis muligt. Mere tid til at spørge, hvordan man har det og vise, hvordan det går (tal, grafer osv.). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg skulle have jerntilskud. Havde selv indtaget og bedt om det, da jeg havde fået mangelsymptomer. Glad for, at de tog det alvorligt og stoler på mig, og at jeg selv kan mærke behovet.	I høj grad
3	Da jeg første gang kom i kontakt med Afdeling V, fik jeg en kontaktperson. Jeg har ALDRIG mødt denne person, og jeg har aldrig savnet denne person. Alle de gange jeg har været på Afdeling V, har jeg mødt nye personer. Alle de gange har "de nye" været inde i min sag, dvs. de havde faktisk læst min journal. ALLE har været utrolig søde, venlige og hjælpsomme, og været utrolig kompetente. Med et sådant personale er det irrelevant at have kontaktpersonsordning. Det her er meget bedre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Ros til sekretærerne. De er ekstremt hjælpsomme, både når man kontakter telefonisk, og når man er på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Jeg bliver altid mødt af et smilende, venligt og hjælpsomt personale! Desuden har jeg en læge, som altid lytter og tager sig tid til mig. Jeg føler, at jeg er i de bedste hænder. Dog ville jeg ønske, at der ville være et større fokus på, at patienten også får det psykisk godt i stedet for bare at bringe sygdommen i ro. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg er virkelig, virkelig, virkelig tilfreds, og føler mig i trygge hænder. Der bliver fulgt op og holdt øje med mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Har været tilknyttet Afdeling V i [mange] år, og har været særdeles godt tilfreds med den kontinuitet, der har været i forhold til at se de samme kompetente læger. [Nogle] gange i det sidste år har jeg set (mod forventning) en anden og mindre erfaren læge. Vil hellere kontaktes og få en ny og senere tid, end at møde en fremmed læge, der ikke kender min (lange) sygehistorie. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	En aftenåbning eller åbning til klokken 19.30 ville gøre, at jeg ikke skulle miste undervisning på skolen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	Jeg synes ikke om, at man sidder ude i GANGEN efter man har talt med lægen, og får medicin/at vide mere/næste tider fra sygeplejersken. Savner at man kommer ind i et lokale, hvor man evt. kunne spørge sygeplejersken, hvis man er i tvivl. Føler bare at der er "for mange ører" ude i gangen.	I nogen grad

	[Fysiske rammer]	
8	Personalet er fint, men tydeligvis stresset. Bedre oplysninger om ventetid ved ankomst. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
7	Det er dejligt, at man kan/næsten altid kan komme til den samme læge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Jeg kan godt/bedst lide Århus!	Uoplyst
20	De var rigtige søde og venlige, og man følte sig godt tilpas, selvom det kan være nogle lidt pinlige ting, man bliver behandlet for. Alt i alt var jeg rigtig glad for den behandling og modtagelse, personalet gav mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Jeg synes, at det var godt/positivt, at personalet virkede så interesserede. Det fik mig til at føle mig tryk. Jeg var også glad for, at der blev givet mulighed for, at min mor måtte komme med ind til undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Der er alt for lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser og svar i udredningsforløbet. [Ventetid]	Uoplyst

VDAG

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

ID	Kommentarer - VDAG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Da det bare var kontrol, skulle der bare tjekkes, at alt var, som det skulle være. Derfor, fordi min sygdom er i ro, er det hverken bedre eller dårligere.	I høj grad
16	Direkte efter besøget besluttede jeg mig for at deltage i et forsøg med ny medicin, så det er svært at vurdere, hvorvidt behandlingen har været effektiv.	I høj grad
21	Mangler svar på min undersøgelse, som blev lovet mig efter tre til fire uger efter. Man har sendt dette, men ville helst have haft svar på min undersøgelse.	I høj grad
3	Jeg er endnu i undersøgelsesfasen [].	I meget høj grad
4	Jeg er rimelig erfaren chron-patient og følte, at der var tegn på opblussen. Lægen var enig, og jeg blev som forventet indlagt. Nu er jeg hjemme, og der er styr på chronen. Alt i alt gik forløbet både som forventet og håbet :-)	I meget høj grad
22	Jeg er tryk, og har fået det markant bedre.	I meget høj grad
24	Alt i alt et meget positivt forløb [på over [flere] år] på Afdeling V. Jeg er et par gange sendt til videre behandling på anden afdeling og har fået svar på mine spørgsmål om fremtidig behandling.	I meget høj grad
9	Forventede ikke, at der skulle ske noget nyt. Tiden var en kontrol, som led i et behandlingsforløb og udlevering af medicin og aftale om det videre forløb.	I nogen grad
1	Jeg får altid en fin behandling både ved medicinering og til kontrol.	Uoplyst
18	Jeg ved, at jeg kun får lov til at få den gode, men også dyre, behandling nogle få måneder endnu. Og jeg er selvfølgelig ked af igen at blive syg, så jeg ikke kan passe mit arbejde og min familie.	Uoplyst

