

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Medicinsk Ambulatorium M
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	342
Besvarelser fra afsnittets patienter:	194
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

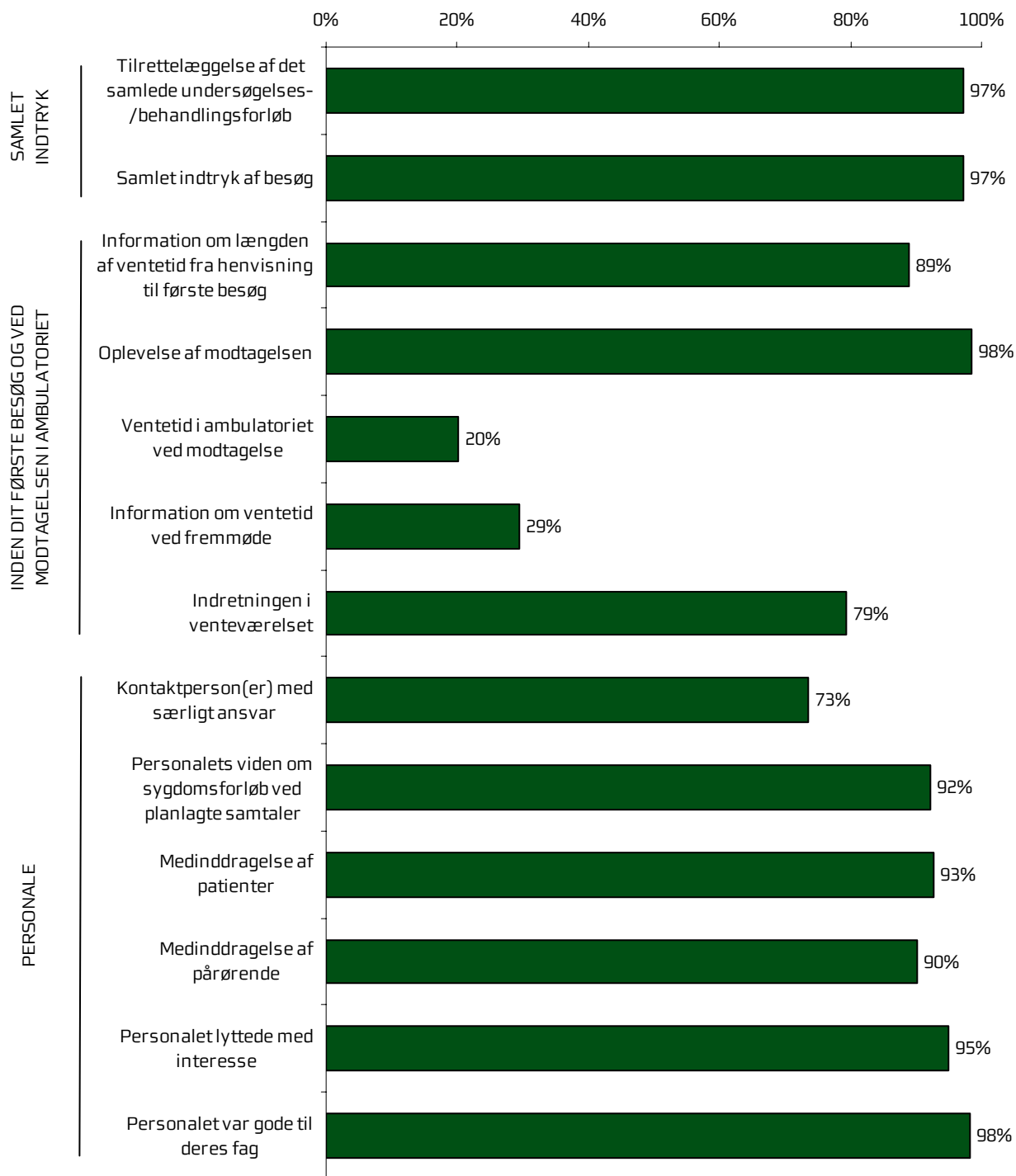
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

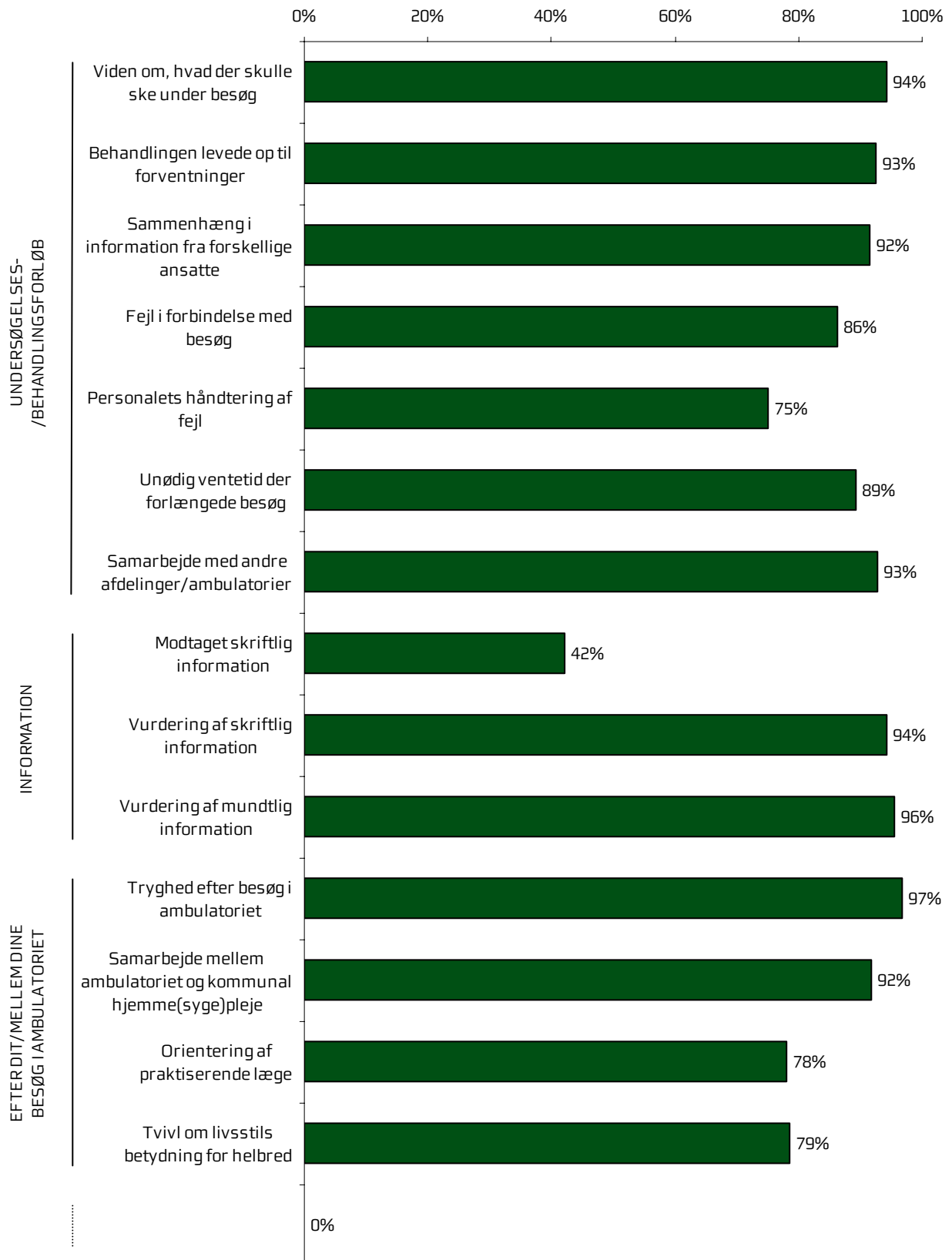
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

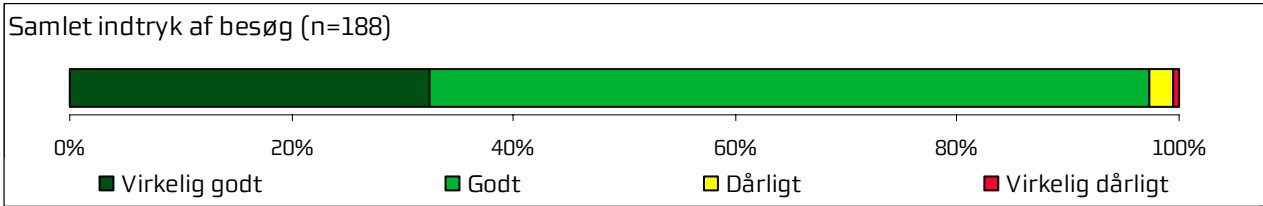
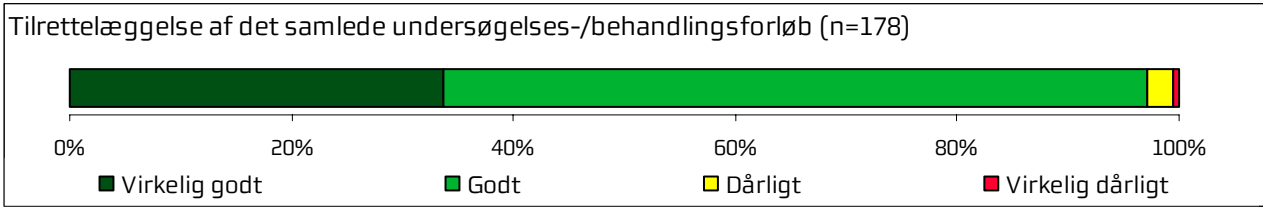
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

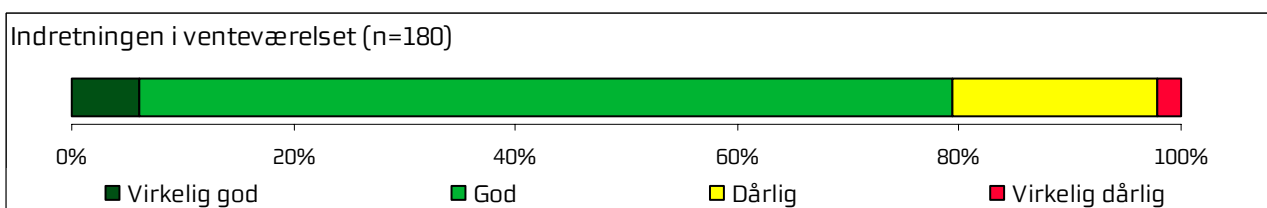
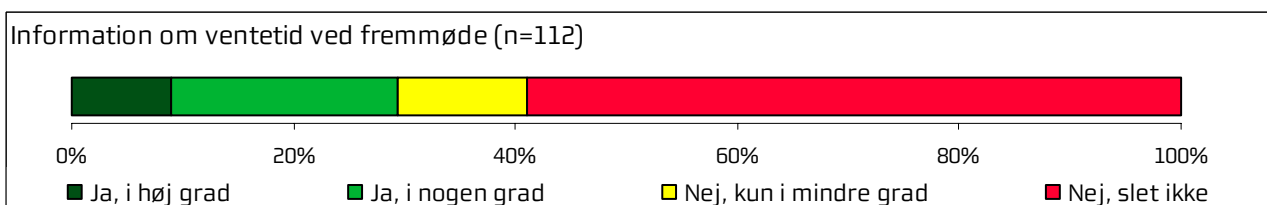
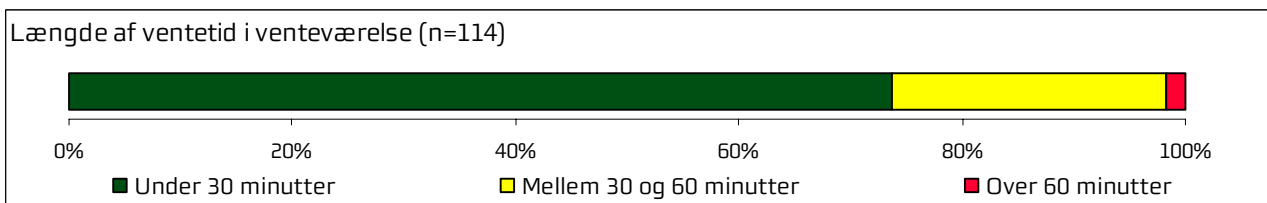
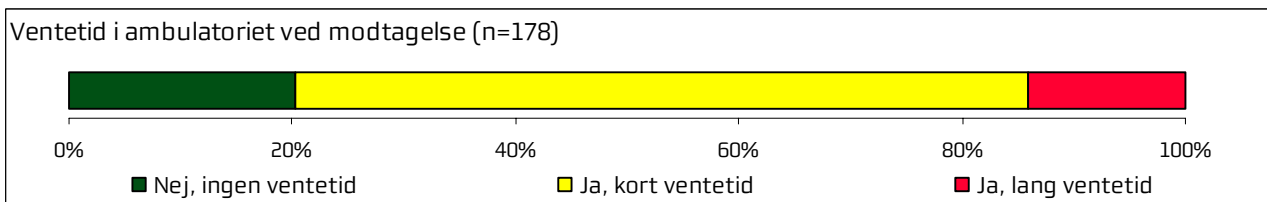
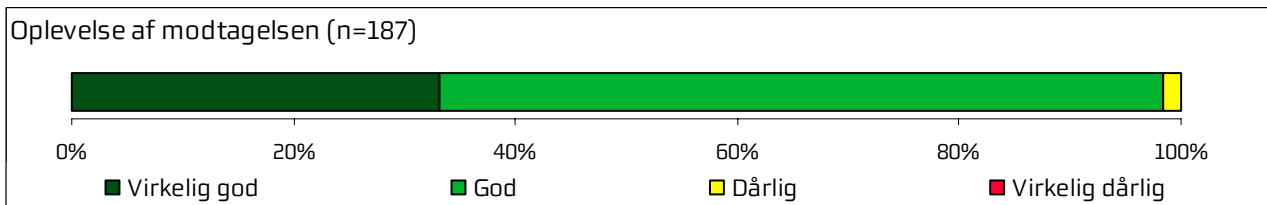
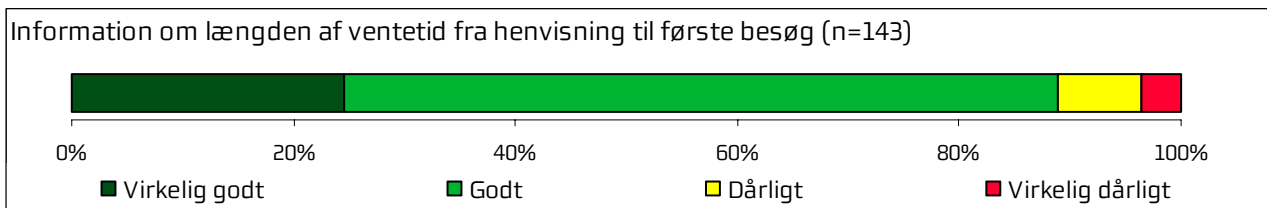
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

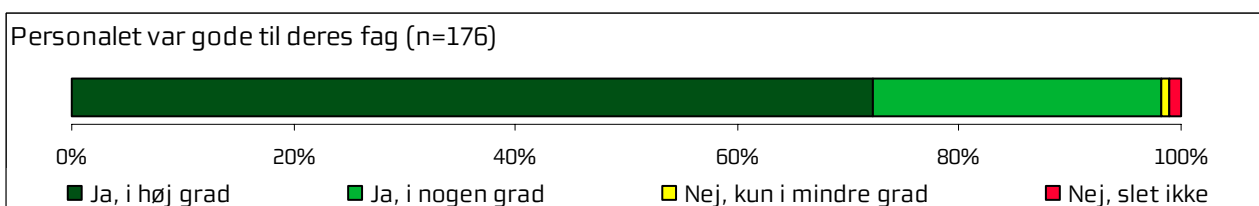
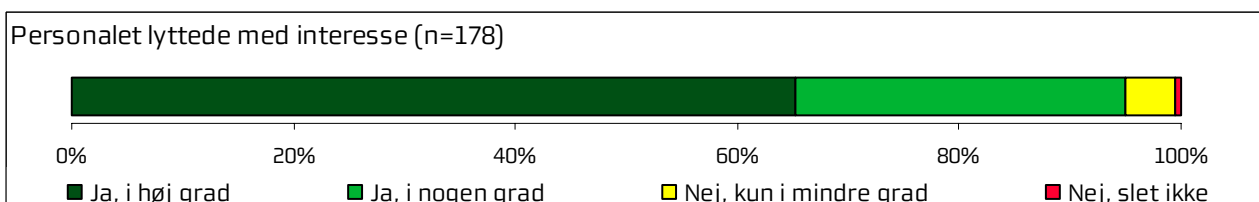
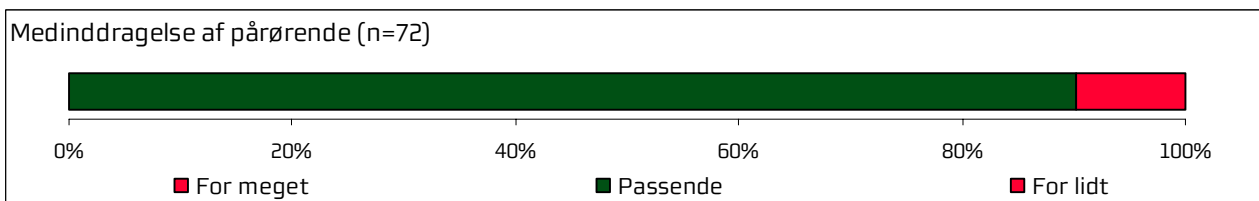
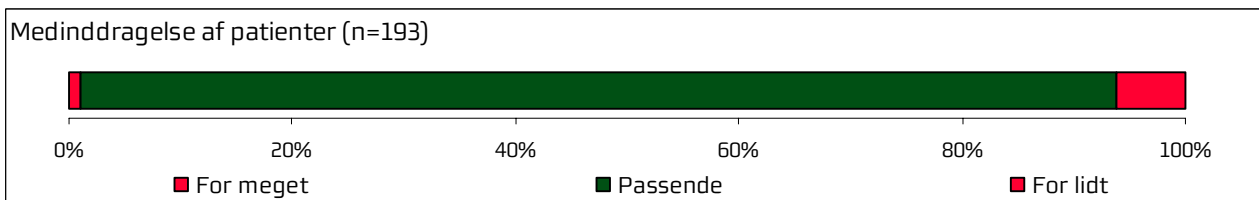
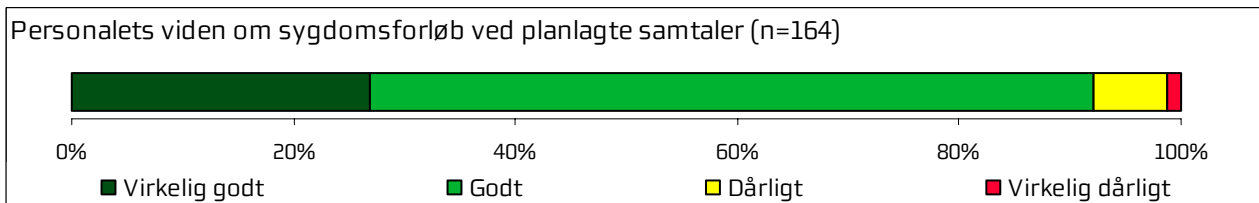
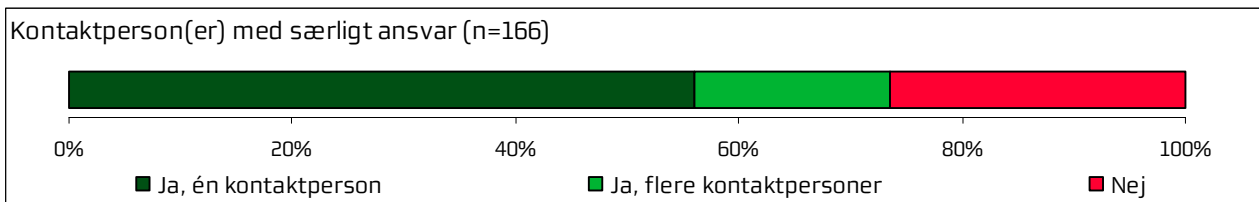
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%*	86%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	88%*	94%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



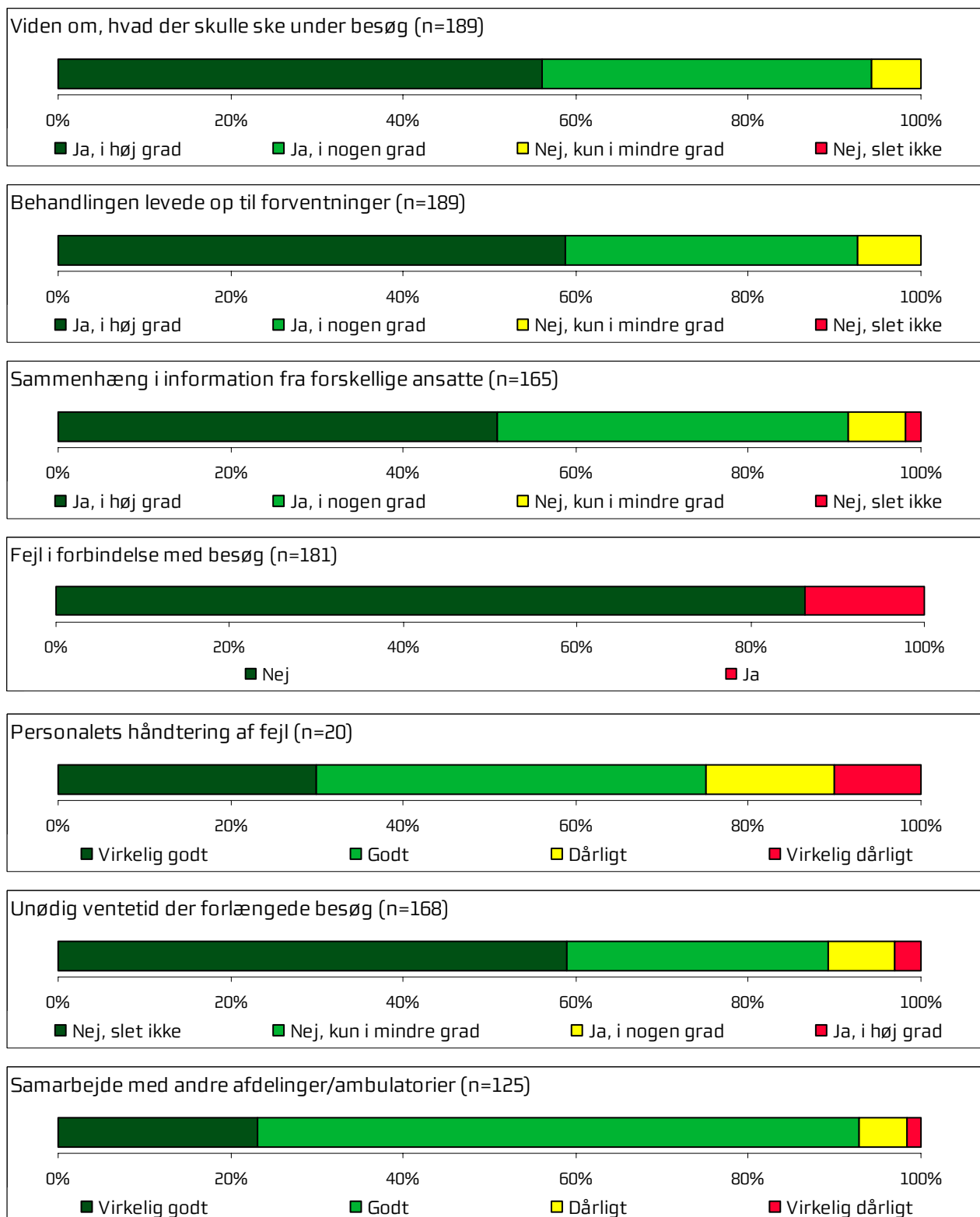
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	20%	-	-	50%*	10%*	24%
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?	29%	-	-	69%*	19%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79%	-	-	89%*	48%*	71%*

4.3 Personale



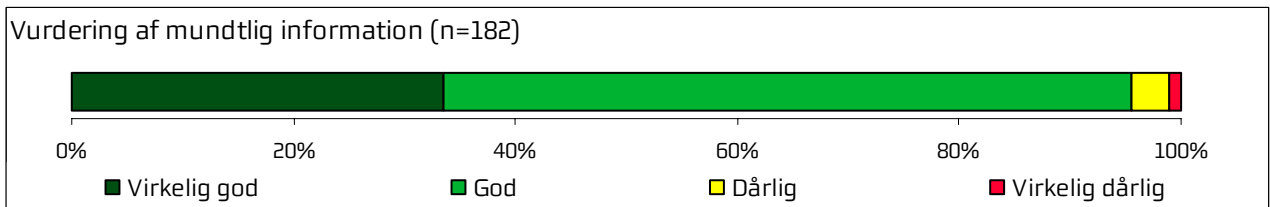
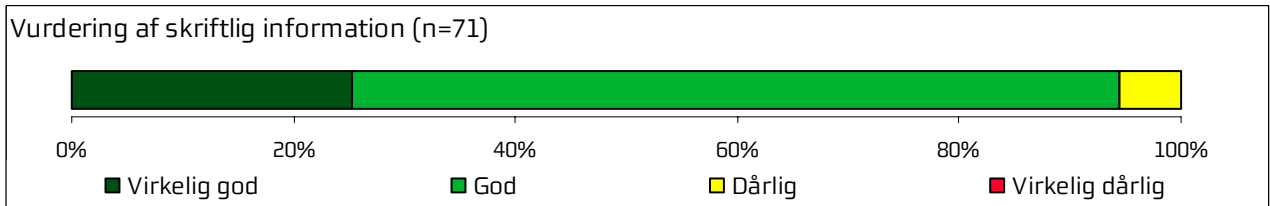
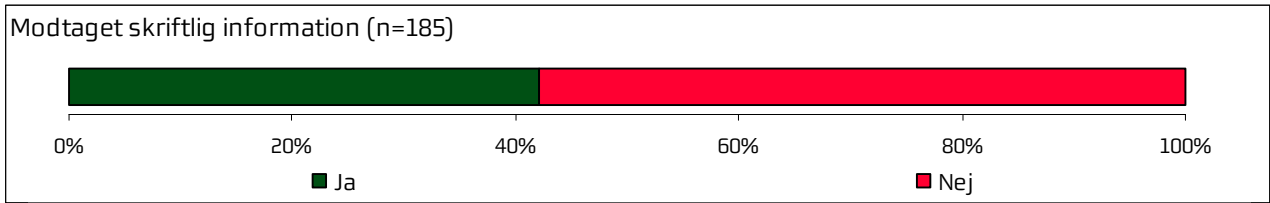
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	99%*	79%*	90%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	91%*	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



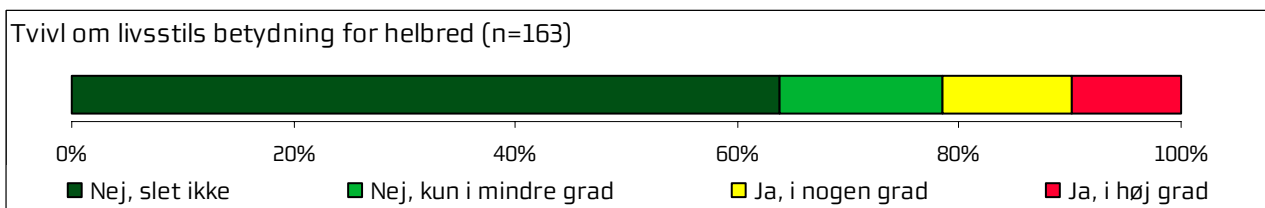
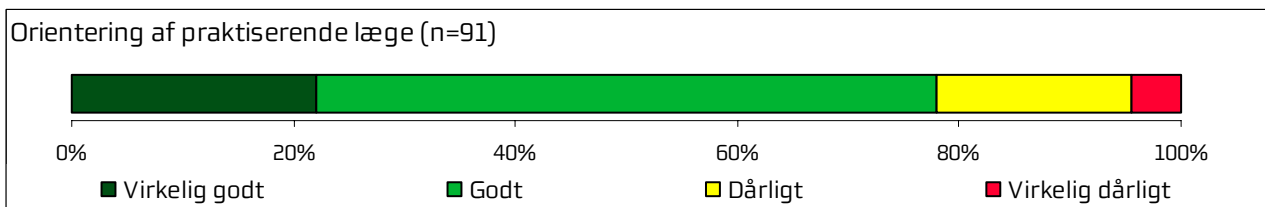
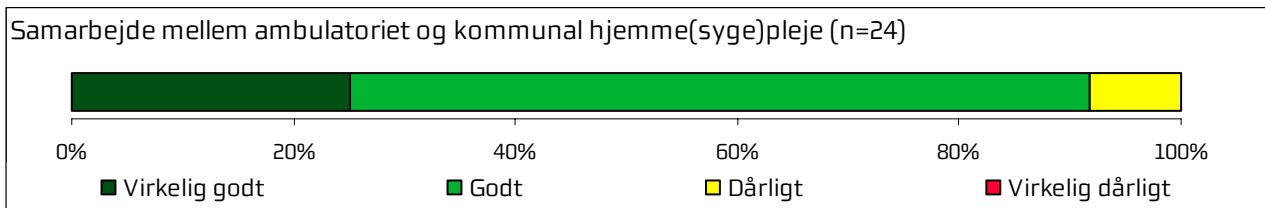
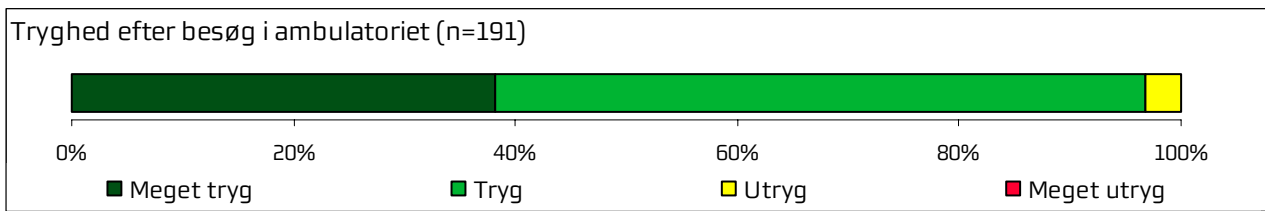
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	72%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	98%*	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	96%*	67%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	77%*	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	42%	-	-	80%*	37%	53%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	87%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

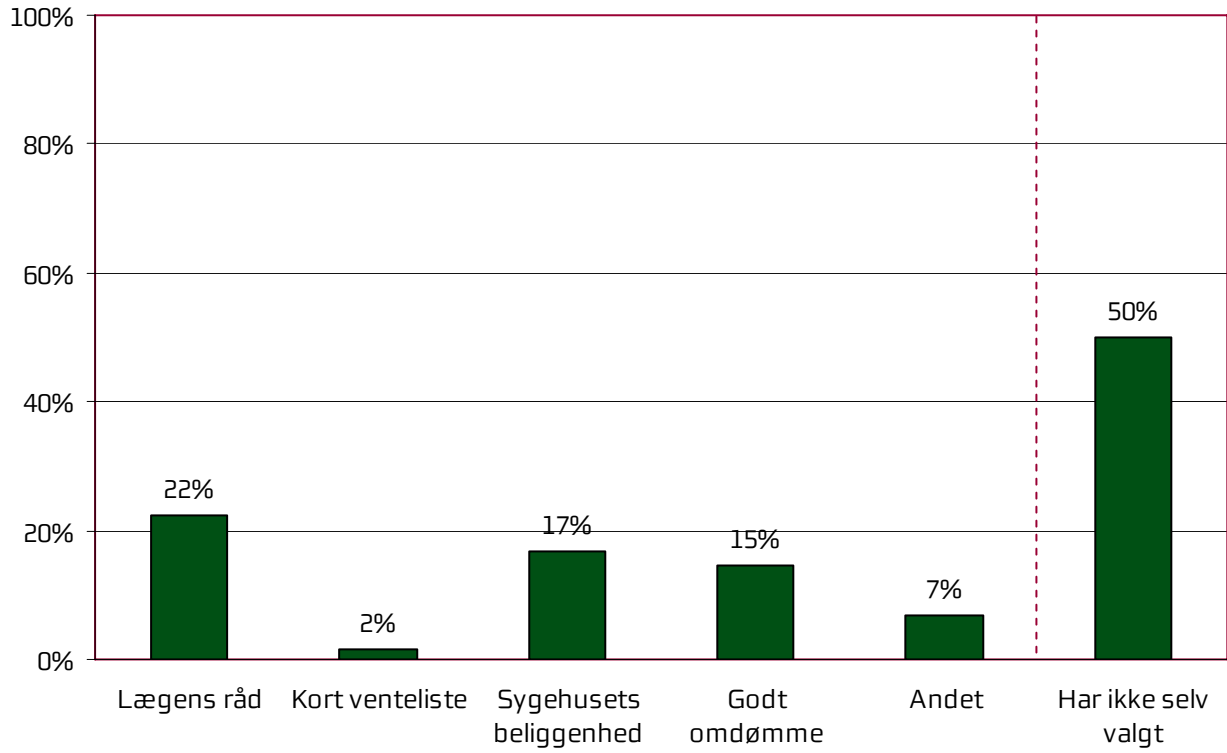


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	82%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	70%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	100%*	57%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	91%*	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)
















Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.









Medicinsk Ambulatorium M

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Telefontid! Det er overordentlig ønskeligt at komme i kontakt med ambulatoriet telefonisk. Det tog over 20 minutters konstant opringning at komme igennem. Og telefontiden er utrolig begrænset. Det er meget stressende, hvis man har brug for at kunne komme i kontakt med ambulatoriet.	Godt
	4	For nyligt haft intensivt forløb med sammenhæng og god opfølgning fra flere behandlere. Før dette også kontinuitet, på grund af samme behandler ved hvert besøg.	Virkelig godt
	5	For mig var det betryggende, at jeg havde den samme læge og sygeplejerske i Århus i mange år og samme læge på Herning Sygehus.	Virkelig godt
	6	I Nykøbing kunne de ikke finde ud af det. Jeg blev mere syg af medicinen, så det var jo helt specielt. Jeg får specielt medicin.	Virkelig godt
	7	Jeg ville gerne have fortsat kontrol i ambulatoriet, men på grund af besparelser skal jeg fortsætte hos egen læge.	Godt
	9	Jeg er [i tyverne] og har [haft] diabetes i tre år (type 1). Jeg er et normalt, sundt ungt menneske, der har sunde kostvaner og dyrker motion regelmæssigt. Alligevel bliver jeg behandlet, som om jeg er en gammel, overvægtig type 2, der ikke vil følge lægernes anvisning. Synes systemet i forhold til diabetesbehandling har en brist, når det drejer sig om patienter, der ikke er gamle, overvægtige eller børn. Hvad med de unge 20-30-årige?	Dårligt
	12	God organisation. Sammenhæng i behandling og vejledning. Udmærket kompetencefordeling. Lydhørhed og respekt. Åbenhed over for forskning og nye behandlingsmuligheder.	Godt
	14	Kontaktpersonordningen er god. En kontaktperson = en patient.	Godt
	15	Sygeplejerskekontakt med kontaktperson fint! Der burde være færre lægeskift, og lægerne burde være bedre forberedt til samtalerne. Lægerne er meget mediciniserede (time is money) og burde give flere informationer om sammenhængen (kombinationer af medicin, livsstil m.m.)	Godt
	16	Superkvalificeret personale (i hvert fald på diabetesområdet).	Godt
	17	Ambulatoriet har virkelig kompetent sårsygeplejerske, der har været en stor støtte for mig. Et stort plus er, at det er nemt at få kontakt og rådgivning, også når man er hjemme hos sig selv.	Godt
	18	Oftentimes er der sat for lidt tid af til hver enkelt patient. Oplever tit, at der er ventetid. Særligt efter kl.12. Og når man så er inde ved behandleren, virker det stressende. Gør at man ikke har lyst til at gå ind i en mere uddybende samtale.	Dårligt
	21	Fint. Ringede mig op på arbejdet og spurgte om jeg kunne returnere, da man ville tage et nyt kardiogram. Fint.	Virkelig godt

✎	22 Generelt er jeg meget tilfreds med ambulatoriet. Men ventetider kan være lange. Det er også godt, hvis man kan gå hos samme læge hver gang, det forbedrer tilfredsheden.	Virkelig godt
✎	23 De var søde og rare.	Godt
✎	25 Der er tit meget lang ventetid, men jeg er klar over, at det er et pengeproblem! Personalet er vældig søde.	Virkelig godt
✎	27 Jeg har gennem hele mit forløb været tilknyttet dette sygehus. Det er der en tryghed i for mig. Jeg ved, de er dygtige.	Godt
✎	28 NN skal have ros. Hovedparten af laboranterne er dårlige.	Godt
✎	29 Jeg er meget tilfreds med MIN sygeplejerske + læge. De gør ALT godt for mig.	Virkelig godt
✎	30 I flere år har jeg konsulteret medicinsk ambulatorium. Jeg er blevet godt behandlet, og lægerne NN og sygeplejerske NN, som jeg har haft kontakt med, har været enestående, så for mig er kvaliteten rigtig god på ambulatoriet.	Godt
✎	32 Det er meget dygtige og kompetente personer!!	Godt
✎	35 Jeg har enkelte gange henvendt mig i ambulatoriet - uopfordret - i forbindelse med spørgsmål/problemer. Altid saglig og positiv modtagelse.	Godt
✎	36 Samarbejde mellem lægen og ambulatoriet kunne være bedre. Kunne se der var dårlig kommunikation.	Godt
✎	37 Jeg mødte levende og forstående mennesker, som tog mig og mit problem alvorligt.	Godt
✎	39 Jeg synes, det er rigtig fint, at min behandling er tilpasset/kan tilpasses helt efter min situation. Det er også nemt for mig at komme i kontakt med min sygeplejerske, hvilket jeg sætter pris på.	Godt
✎	40 I nogle situationer har jeg brug for hjælp, og ambulatoriet var meget velvillige.	Godt
✎	41 Jeg følte mig først og fremmest som en person, og ikke "bare" en patient! Det var en rar følelse.	Godt
✎	45 Give bedre information. Gå mere i dybden med den enkelte eller blot stille lidt flere spørgsmål. Godt med kort ventetid.	Intet svar
✎	46 Lægen var yderst kvalificeret og DYGTIG TIL AT FORMIDLE sin viden om, hvorfor, hvordan og foreløbig vurdering af evt. sygdom - ikke behandlingskrævende indsats. Var ligeledes behagelig og venlig at tale med. Det var træls, at undersøgelsesforløbet blev forlænget pga., at en blodprøve ikke var blevet undersøgt som planlagt.	Godt
✎	48 Ventetiden er det værste, når man skal tale med lægerne. Men personalet, der tager blodprøver, er søde, og der er ingen ventetid. Ambulatoriet er blevet bedre til at gøre opmærksom på, skriftligt, hvad man skal gøre, når man kommer. En dag, da den digitale mødekalender var gået ned, sørgede personalet for at få indkaldt mig via brev. Dejligt jeg ikke skulle ringe. Information om ventetidens længde ville være godt eller en forklarende undskyldning fra lægernes side, når man endelig kom ind, kunne være dejligt.	Godt

Bilag 1











	52	Det har været rigtig godt for mig.	Godt
	53	Flere i modtagelsen først på dagen, hvor flertallet kommer inden for kort tid!	Godt
	55	Bedre kommunikation mellem den praktiserende læge og sygehuset.	Godt
	57	Personalet er meget venlige på ambulatoriet - virker meget forstående og tager sig tid til den enkelte patient.	Virkelig godt
	58	Det man skal være opmærksom på er, at man kun skal have en læge og ikke 7-10 forskellige under et forløb, for de siger ikke de samme ting.	Godt
	62	Godt med en fast kontaktperson, men jeg synes godt, man kunne samarbejde med lægehusene, så man ikke behøvede at rejse så langt efter det.	Intet svar
	65	Jeg havde brug for at få at vide, hvor jeg skulle gå hen for at trække nummer til blodprøvetagning, og hvordan arbejdsgangen ellers er.	Godt
	66	Personalet er flinke til at svare på spørgsmål, og jeg bliver som regel mødt med et smil, der får mig til at slappe lidt af. Mine oplevelser viser, at det er ganske almindelige mennesker, der forsøger at klare deres job så afslappet som muligt over for patienterne. Men som med lægerne er der for stor udskiftning blandt personalet. Genkendelse giver en vis form for tryghed.	Godt

Medicinsk Ambulatorium M

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var indlagt på neurologisk afdeling, da min sygdom blev konstateret. ALDRIG har jeg følt mig så dårligt behandlet og misforstået!	Godt
2	Går til løbende kontrol. Får et fast tidspunkt, hvilket er rigtig godt (sparer min tid)! Dog kunne ønskes oplyst hvor langt i køen man er nået ved ankomst. Man fornemmer, at nogle patienter bliver puttet ind fordi de eksempelvis kommer en time for tidligt, hvilket ødelægger timingen. Ellers dygtigt og kompetent personale og læge!	Virkelig godt
3	Venlig professionel omsorg.	Godt
5	Meget fin modtagelse. Kunne ikke være billeder.	Virkelig godt
8	Der var ikke styr på, hvilken læge jeg skulle tilses af, og det endte med, at jeg blev konsulteret af to forskellige læger, som gav mig modstridende oplysninger vedrørende den måde, jeg doserer min insulin på. Dette virker ikke professionelt men til gengæld meget utrygt. Man bliver simpelthen i tvivl om, hvorvidt der er styr på lige netop min behandling. Derfor er jeg siden den dag kun blevet tilset af en læge, dette er meget mere betryggende.	Godt
9	Som et travlt menneske med arbejde og studie var det til stor irritation, når tiden overskrides med 45 min. Det er ikke et enestående tilfælde, idet jeg ofte venter 25 minutter. Hvor svært kan det være at lægge en tidsplan og indlægge en buffer, såfremt nogen går over tiden?	Dårligt
12	Jeg er kommet i ambulatoriet i en årrække og har aldrig oplevet ventetid som et problem. Der er en naturlig og tilsyneladende velorganiseret afvikling.	Godt
13	Jeg har været patient i ambulatoriet mange år. Forholdene er væsentligt forbedret de seneste år.	Virkelig godt
20	Indretningen af venteværelse: Man zigzagger imellem borde og stole og har observeret, at kørestole ikke har det nemt. Der er kun sygdomsblade, så kan man sidde og få det værre end man har det i forvejen.	Godt
24	Jeg er kommet i laboratoriet i mange år, så det er svært at svare på fra starten, der var det jo dårligt. Men nu er det fint, og jeg er tilfreds.	Godt
28	Ved blodprøvetagning går der meget lang tid, inden man bliver kaldt ind, selvom der er personale, som ikke foretager sig noget. Om morgenen kommer personalet for sent. Det er ikke rart, når man i perioder skal komme flere gange om måneden.	Godt
33	Fik udleveret et kontaktkort fra en kontaktperson, men føler på ingen måde nogen særlig tilknytning/ansvar fra den persons side med henblik på mit beløb. Personen har slet ikke været indblandet i forløbet udover at have givet mig et kontaktkort.	Virkelig godt

Bilag 1

	35	Mange år siden mit første besøg. Ambulatoriet er flyttet/ændret flere gange. Ligeledes angående procedure. Ventetiden er nedsat meget siden da.	Godt
	43	Jeg synes, at personale og sygeplejersker tog godt imod mig/hånd om mig.	Godt
	47	Roligt og venligt personale.	Godt
	48	Personalet er rigtig søde, men systemerne synes ofte at være gået i udu. Jeg kunne ønske at blive informeret om ventetidens længde, om der overhovedet er ventetid. Som det er nu, ankommer man til tiden, afleverer sit kort og får intet at vide.	Godt
	55	Der var mange mennesker og få siddepladser. Stolene var ikke behagelige at sidde i, i lang tid.	Godt
	59	For lille venteværelse. Tæt med mennesker. Man kan overhøre personlige samtaler, endda høre journalskrivning ved et lille bord i venteværelset.	Godt
	61	Indretning af venteværelse er ikke beregnet på patienter, der bruger rollator. Det er nærmest umuligt at komme rundt, når der er mange ventende patienter.	Godt
	63	Det er otte år siden, så jeg har svært ved at huske detaljer. Men generelt husker jeg mit første møde med dagafsnit/ambulatoriet som positivt.	Godt
	68	Stolene har for lange ben. Jeg har korte ben og ondt i ryggen.	Godt
	70	Er altid gennem snart mange år blevet behandlet godt.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium M

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8 Jeg har oplevet, at der simpelthen ikke har været et lokale ledigt i forbindelse med konsultation hos min sygeplejerske NN, derfor endte vi med at sidde ude på gangen. Dette er ikke rart, da der ofte tales om meget personlige ting, som ikke er rare at snakke om offentlige steder.	Godt
	22 Informationer om planlagt behandling på anden afdeling var mangelfulde, hvilket evt. kunne have haft indflydelse på, hvornår jeg valgte at få denne behandling.	Virkelig godt
	25 Recept uden angivelse af dosis.	Virkelig godt
	36 Dårlig information, hvis man afleverer noget.	Godt
	39 Et par gange, hvor en anden læge har vikarieret for min faste læge NN, har vedkommende givet mig modsat besked ift. hvad jeg ellers har fået at vide. Til de vikarierende lægers forsvar er min sag kompliceret pga. en anden sygdom.	Godt
	42	Godt
	46 Første manglende blodprøveundersøgelse, som var ordinær.	Godt
	51 Manglende information fra anden afdeling.	Intet svar
	67 Havde en dårlig oplevelse på Randers Centralsygehus.	Godt

Medicinsk Ambulatorium M





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	På dagklinikken følte jeg mig, modsat min tid som indlagt, forstået [og] orienteret.	Godt
3		Godt
5	Har været godt hele vejen, kan kun være tilfreds.	Virkelig godt
8	Jeg var meget utilfreds med mit første besøg på ambulatoriet men efter at have lært min kontaktperson/sygeplejerske NN at kende, og eftersom jeg kun bliver tilset af en og samme læge, oplever jeg stor tilfredshed med mine behandlingsforløb. Det betyder meget, at man ikke bliver tilset af mange forskellige læger, som hver har deres teori om ens behandling.	Godt
9	I min journal stod den medicin, jeg skulle have. Alligevel formåede ambulatoriet at udlevere noget andet. Efter en uge med daglige tilfælde af lavt blodsukker gik jeg til ambulatoriet og sagde, at det ikke kunne passe. Først da læste de rigtigt i journalen. Det er ikke særligt betryggende som patient. Herudover må jeg sige, at jeg ikke bryder mig om de "skræmme kampagner" sygeplejerskerne anvender, som at man bliver blind, får sår og DØR tidligt.	Dårligt
10	Jeg har fået medicin i mange år, og er ikke blevet oplyst om bivirkningerne, hvorfor jeg nu har stærke gener heraf. Det er mit eneste klagepunkt over behandlingen på Århus Kommunehospitals medicinske ambulatorium.	Virkelig godt
12	Jeg kan ikke ønske mig bedre behandlingsforløb og har fuld tillid til afdelingen.	Godt
15	Generelt for mange lægeskift.	Godt
16	Jeg har diabetes, hvilket betyder, at jeg har løbende kontakt med ambulatoriet. Ved derfor cirka, hvad der skal ske under besøget, før jeg ankommer.	Godt
17	Jeg har diabetes i mange år og har gået til kontrol i alle årene hos samme læge. Ambulatoriet og jeg har lært hinanden at kende, vi har TILPASSET os og fået et godt forhold, det betød meget for mig.	Godt
18	Har selv ret godt styr på min behandling. Savner, at der fra ambulatoriets side oplyses om nye tiltag inden for behandling mm.	Dårligt
19	Jeg har kun god erfaring med mit besøg.	Virkelig godt
21	Foregik fint. Søde mennesker.	Virkelig godt
25	Dejligt med venligt og imødekomende personale - både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
26	Den fejl, jeg synes, er værst, er, at der er mange forskellige ansat, studerende, så det er ofte en ny	Virkelig godt

læge.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 28 | Jeg er kommet i afdelingen de sidste mange år og er rigtig godt tilfreds med læge NN, som jeg har haft som læge gennem hele forløbet. | Godt |
| ✎ | 32 | Det er klart en fordel kun at have den samme læge, så man ikke skal starte på at forklare sin situation hver gang! | Godt |
| ✎ | 34 | En ny læge ved hver undersøgelse. Flere gange oplevede jeg, at lægen ikke havde læst min journal, inden jeg kom ind. En læge var så dårlig til dansk, at jeg måtte gentage det, der var sagt for at være sikker på, at jeg havde forstået det rigtigt. En læge brugte min journal til kladdepapir. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 39 | Min læge og sygeplejerske på medicinsk ambulatorium har været rigtig gode til at hjælpe mig i de perioder, hvor jeg har haft det svært. Hvis jeg har haft behov for ekstra tæt kontakt med min sygeplejerske (f.eks. dagligt, ugentligt), har jeg fået det tilbudt. | Godt |
| ✎ | 40 | Jeg har kun mødt meget kompetent personale. Bestemte, men dygtige og venlige. | Godt |
| ✎ | 42 | På det tidspunkt hvor "min" sædvanlige læge var syg/bortrejst, ringer jeg mange gange og kan ikke få kontakt med anden læge. Bliver hele tiden vist til andet nummer (tlf.). En dag bliver jeg ringet op af en læge, som vil ændre min medicin tilbage til tidligere dosering. Til slut, efter nogle dage derfra, ringer "min" sædvanlige læge, og alt bliver, som det plejer. Godt. | Godt |
| ✎ | 44 | Blev scannet i hovedet om aftenen, ingen problemer! Næste morgen besked om problemer ved nærmere granskning!!! | Godt |
| ✎ | 45 | Lægen virkede flink, men det er meget kort tid, der er afsat, og man fik mere fornemmelsen af, at det skulle overstås hurtigt. Derudover var det i høj grad mig selv, der tager beslutningerne, og besøget virker mere overfladisk end, hvad jeg lige havde forventet. Det var også svært at få klare svar angående blodprøve osv., og da jeg ikke har været der så længe på ambulatoriet, så synes jeg ikke, jeg fik nok information. | Intet svar |
| ✎ | 49 | Det var godt, jeg havde en rutineret kontaktsygeplejerske. De to læger, jeg mødte, tror jeg højst havde haft ti patienter før mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Jeg var overrasket over, at den afdeling, der henviste mig, ikke havde informeret om, at jeg var blevet re-opereret imellem de to besøg i ambulatoriet. | Intet svar |
| ✎ | 54 | Det er godt, at der er samarbejde mellem hjemmeplejens sygeplejersker og ambulatoriet via video-telefon. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Går til kontrol med 2-3 måneders mellemrum. Jeg synes, det er en smule problematisk, at det er en ny læge hver eneste gang (stort set) - det giver ikke så meget mulighed for at have kontinuitet. Desuden har lægerne så travlt, at de ikke sætter sig ind i journalen, inden de henter en ind. Derfor føles det næsten altid som om, man skal starte forfra - og som om man i virkeligheden er den, der ved bedst (selvom det ikke burde være sådan!) | Godt |
| ✎ | 62 | Jeg synes, det er meget utrygt, når en læge siger noget, den næste det modsatte, tre, fire, fem læger kan ikke tage stilling for derefter at overlade det til en helt sjette læge. | Intet svar |
| ✎ | 63 | Jeg har været meget tilfreds og tryk ved professor NN. | Godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------------|
|  | 64 | Da jeg ikke har megen kontakt med personalet, på grund af at jeg er tilknyttet en bestemt læge, er det svært at vurdere spørgsmålene i det hele taget. Jeg får en meget fin behandling af tilknyttede læge. | Intet svar |
|  | 65 | Jeg skulle have taget blodprøver. Der står et skilt ved modtagelsen, at ved blodprøver går man direkte til blodprøvestedet. Det gjorde jeg, hvorefter jeg blevet kostet tilbage, fordi mine blodprøver ikke var bestilt. Jeg ledte også efter nummertavlen, hvor jeg skulle trække et nummer. Ingen informerede mig om forretningsgangen! | Godt |
|  | 66 | Ved hver undersøgelse bliver jeg behandlet af en ny læge, som stiller de samme standardspørgsmål. Ofte er lægerne subjektive i deres svar på mine spørgsmål. Dog får jeg altid en god og behagelig forklaring til lægernes holdninger. | Godt |
|  | 69 | Har siden årets begyndelse været til 7 undersøgelser pga. symptom, og har endnu ikke fået noget resultat. | Godt |

Medicinsk Ambulatorium M

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det har været rart med én kontaktperson.	Godt
5	Kun godt. Blev altid mødt med et smil. Alle meget venlige.	Virkelig godt
11	Det er altid rart at få skriftlig information!	Godt
15	Gode, korte og præcise meddelelser/info fra kontaktpersonen (sygeplejerske). Super med e-mail kontakt!	Godt
21	Var nervøs for mit stofskifte og fik at vide, jeg kunne komme og få taget en blodprøve. Senere ringede jeg og fik information om prøven. OK.	Virkelig godt
31	Det følte som om, lægen ved første og tredje besøg havde bestemt det hele forud.	Intet svar
38	Meget god og udførlig information om undersøgelser og resultat af samme. Patienten i høj grad i centrum, meget venlig, imødekommende, i kommunikation som i personlig væremåde. Stor faglig kompetence, information mm. tilpasset patientens niveau, veltilrettelagt forløb. Meget fin situationsfornemmelse og hensyntagen. Alt i alt meget positiv oplevelse at besøge ambulatoriet.	Virkelig godt
40	Hjemmeplejen var ikke god til at følge anvisninger fra ambulatoriet. Årsag: Mange forskellige som ikke havde/gav sig tid til at læse skriftlig information om behandlingen!?	Godt
44	Blev, på grund af denne afdeling, scannet og undersøgt uden yderligere bemærkninger og udskrevet efter to års kontrol.	Godt
50	Dejligt med mailkontakt til kontaktlæge.	Virkelig godt
55	Jeg synes, at der kan være bedre kommunikation mellem den praktiserende læge og lægerne på sygehuset.	Godt
56	Nej, altid fået en god behandling.	Godt
63	Skriftlig kommunikation/[information] bør aldrig udsendes op til en weekend. Det giver ikke patienten mulighed for at stille spørgsmål her og nu!	Godt
65	Personalet var sødt og imødekommende, men havde ikke nok opmærksomhed på nye patienter, som ikke kender arbejdsgangen på afdelingen.	Godt

