

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Nyremedicinsk Ambulatorium C  
Nyremedicinsk Afdeling C  
Skejby 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](mailto: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 .....		25



# 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.<sup>1</sup>

## 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:	276
Besvarelser fra afsnittets patienter:	167
Afsnittets svarprocent:	61%

## 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.

<sup>1</sup> 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".

Det 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

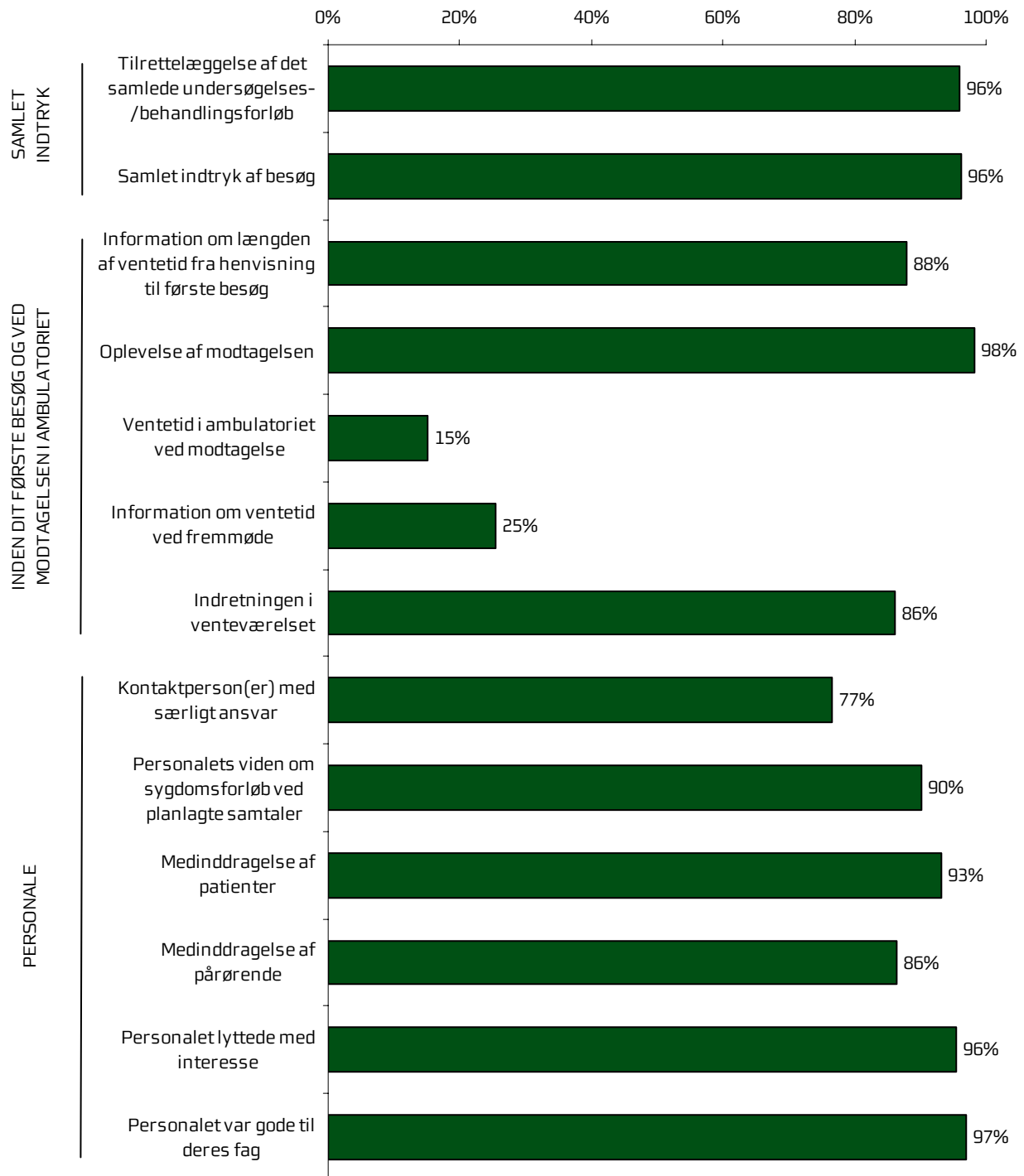


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

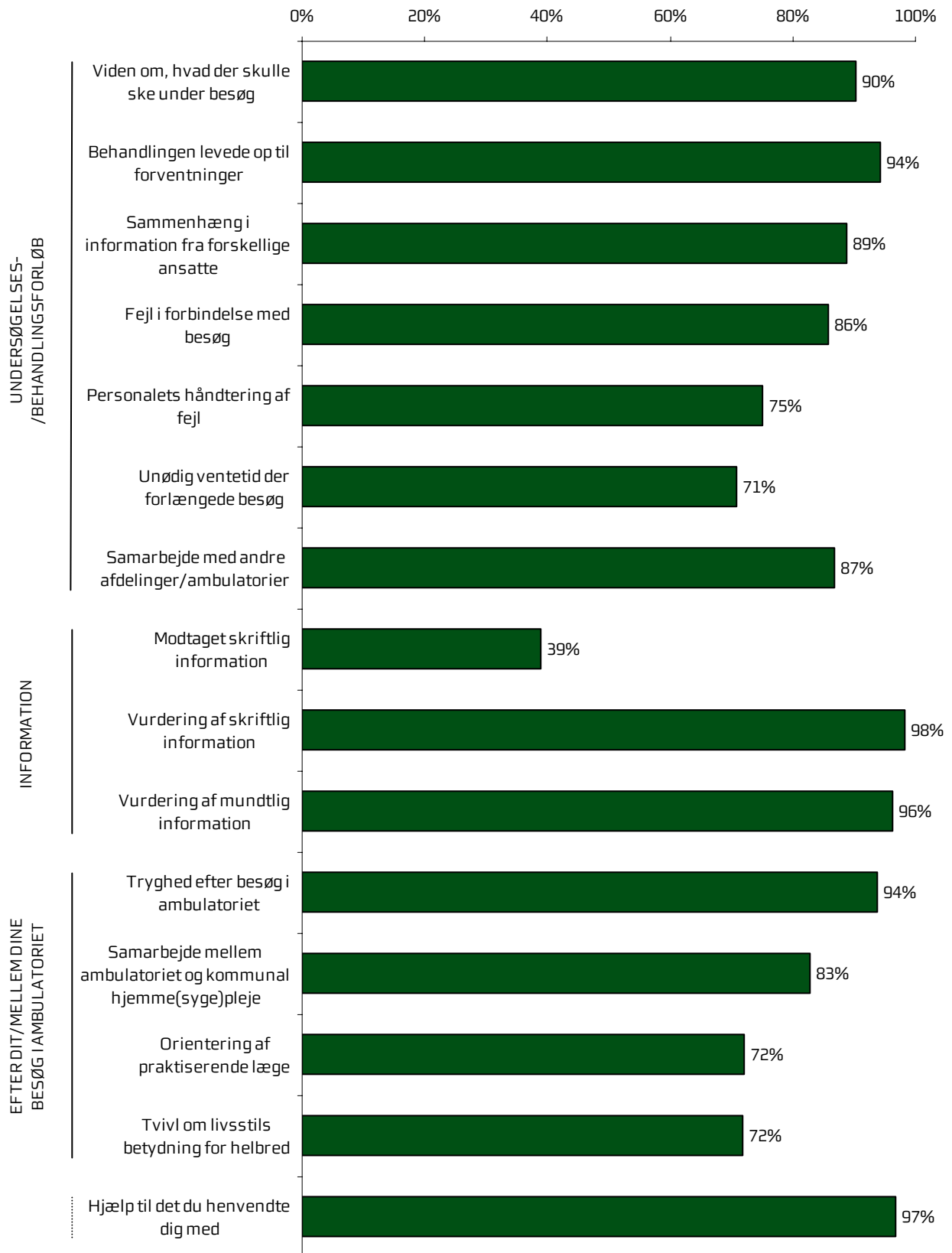
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>3</sup>

### 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.

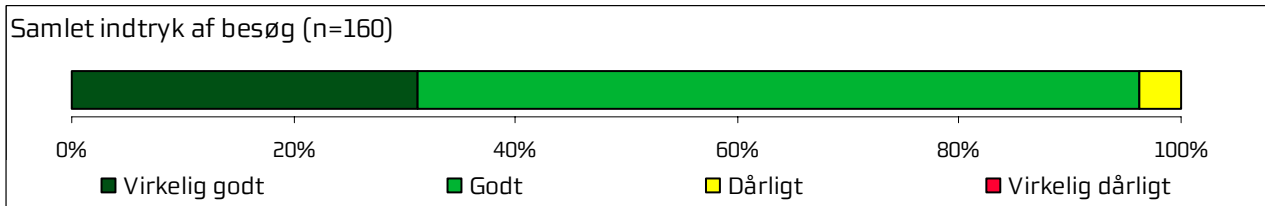
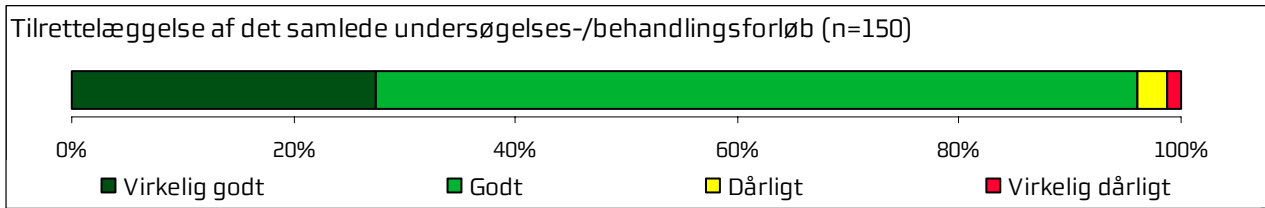
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

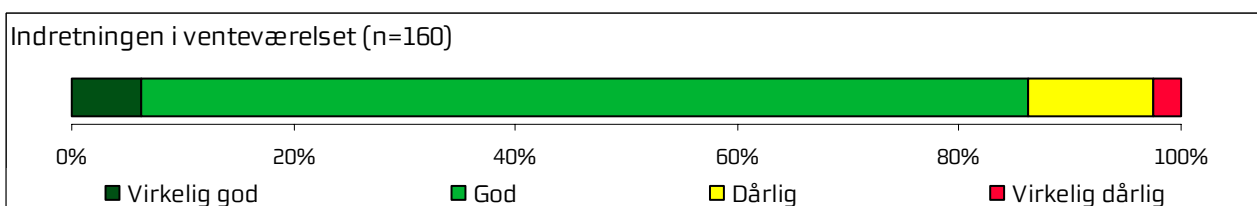
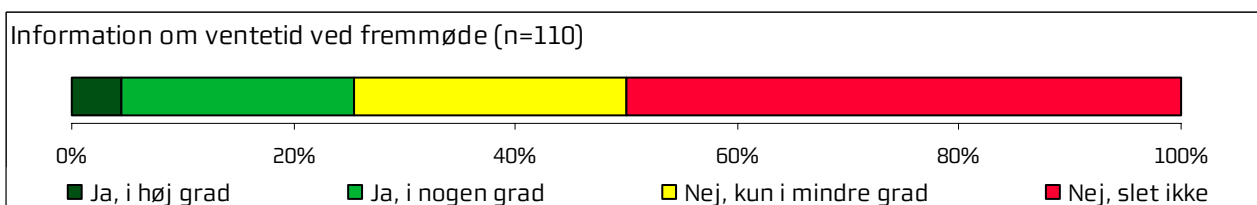
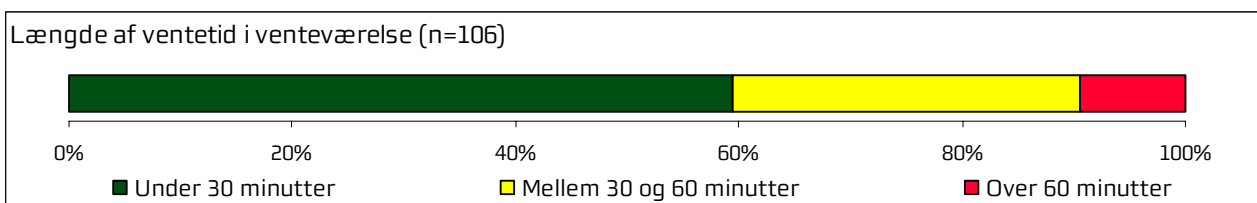
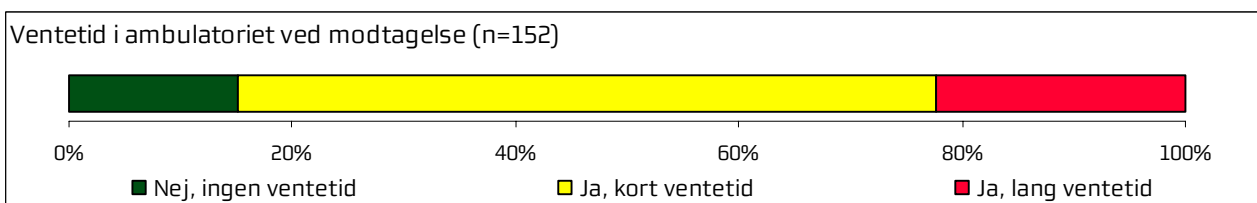
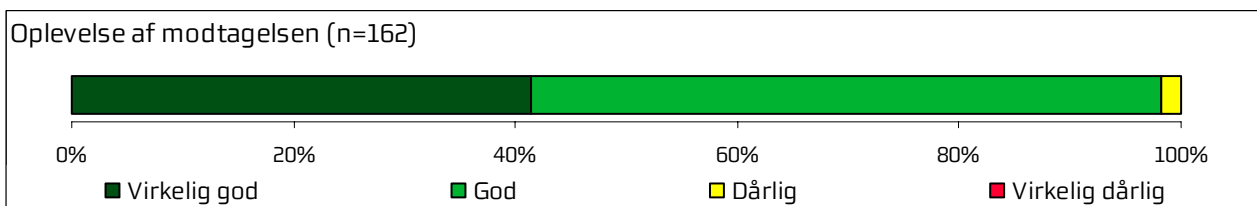
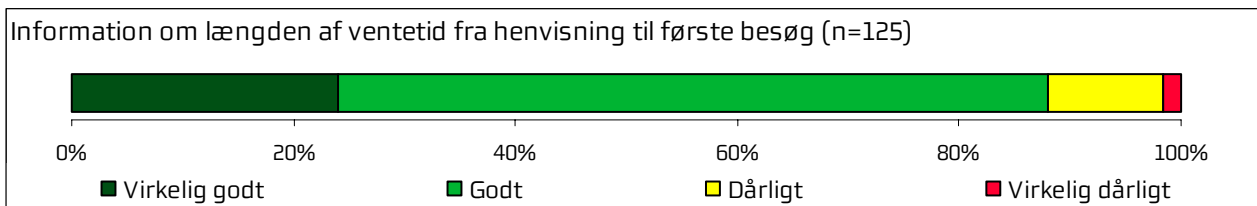




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	89%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	94%	97%

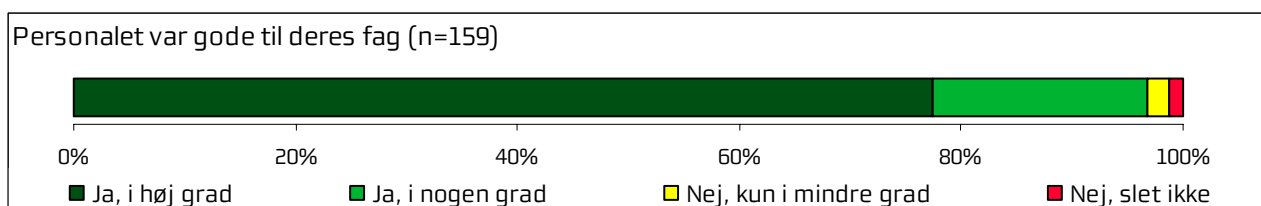
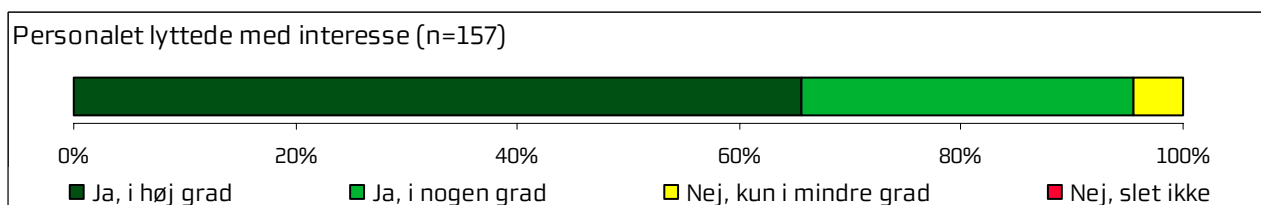
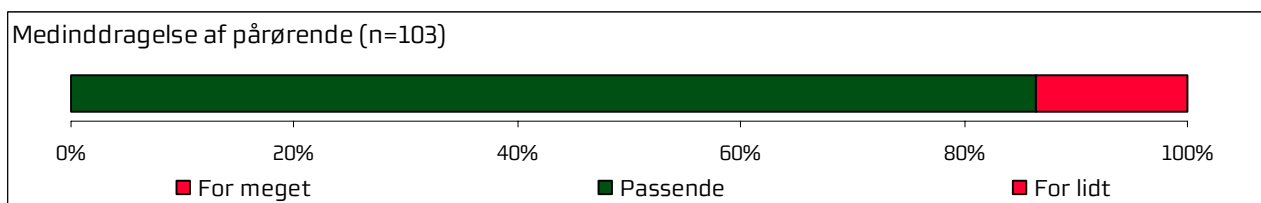
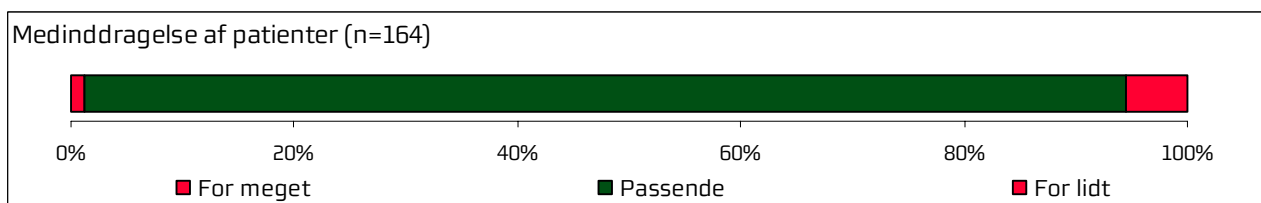
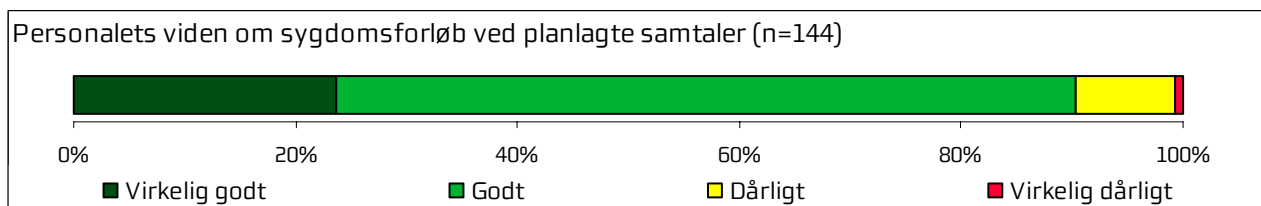
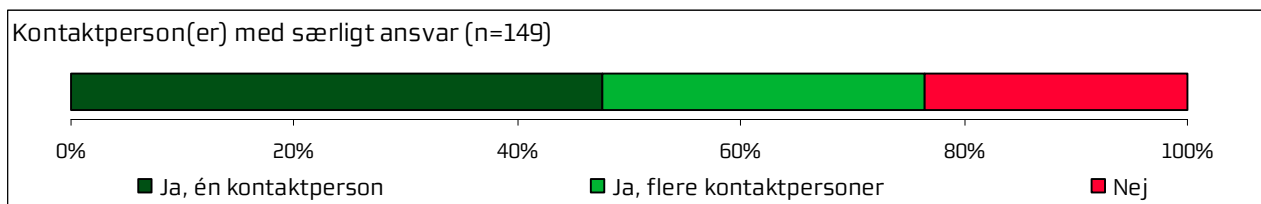
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

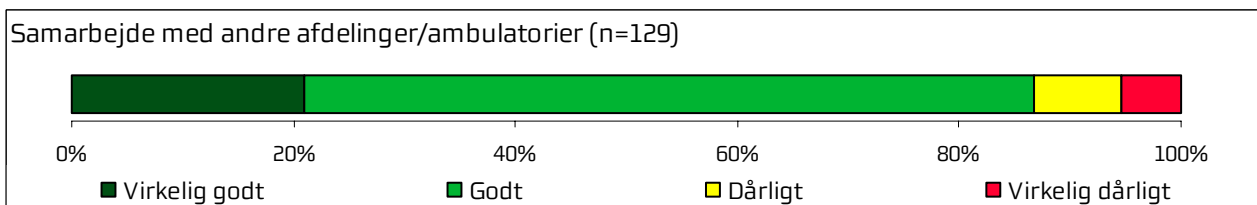
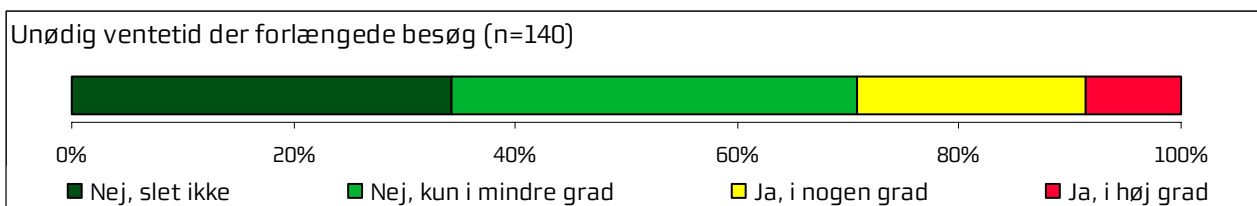
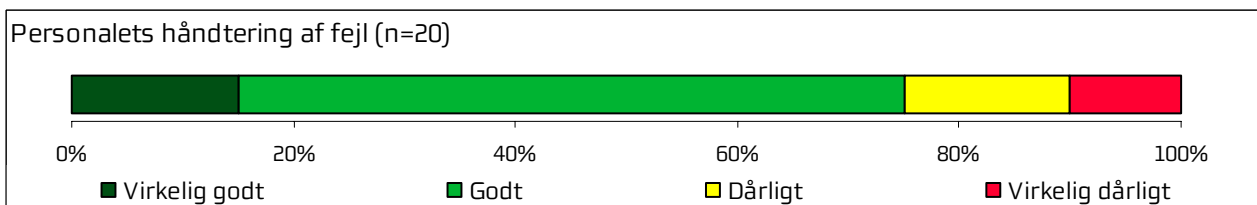
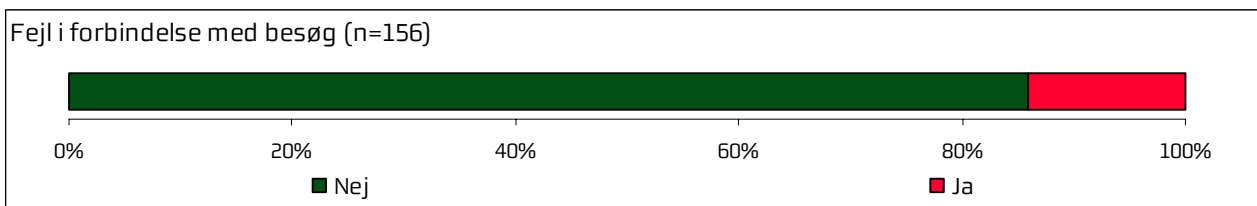
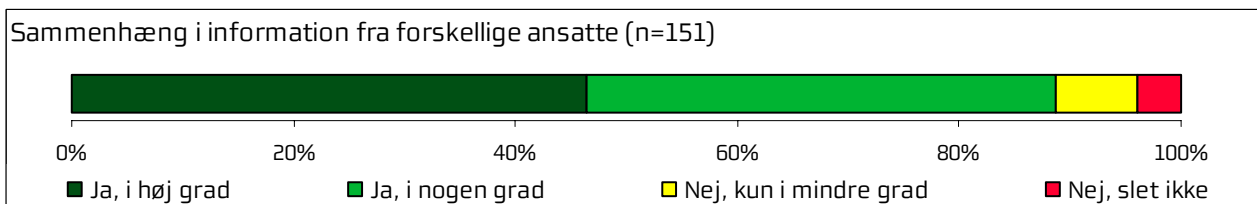
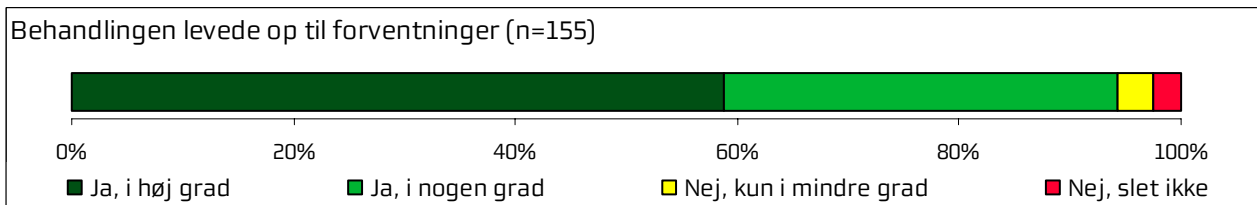
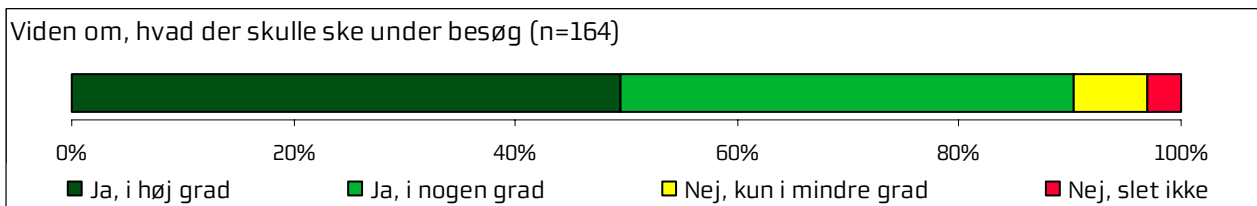
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	97%*	75%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	15%	-	-	36%*	10%	26%*
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?	25%	-	-	72%*	18%	46%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86%	-	-	93%*	74%*	85%

### 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?	77%	-	-	93%*	64%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	97%*	81%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	88%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	96%*	79%	91%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	97%

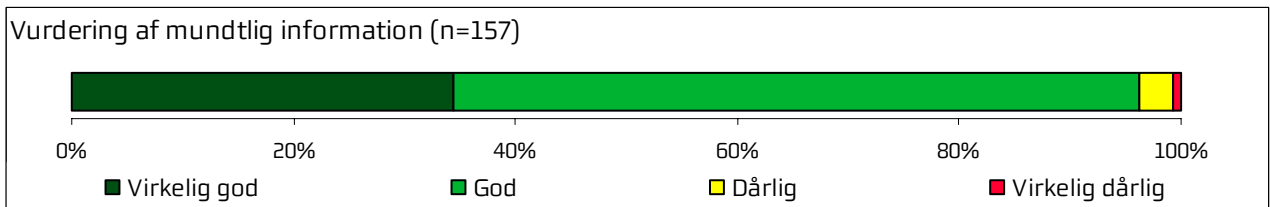
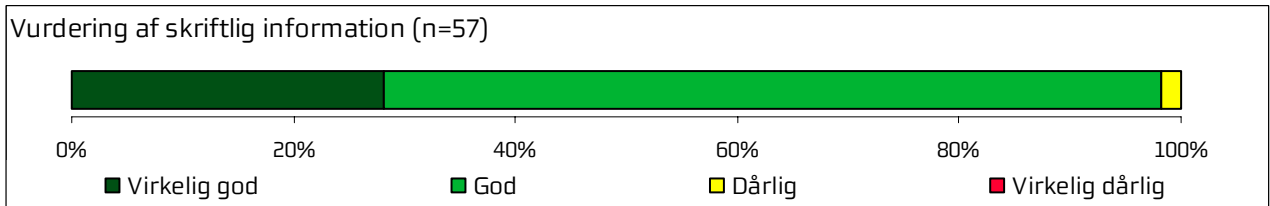
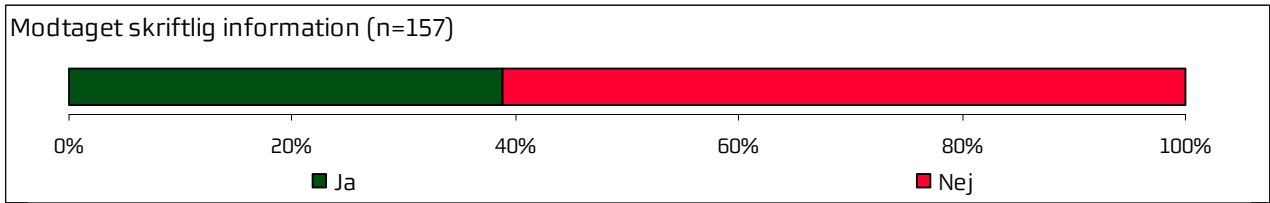
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	86%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	94%*	79%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	71%	-	-	97%*	77%	85%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	97%*	82%	91%

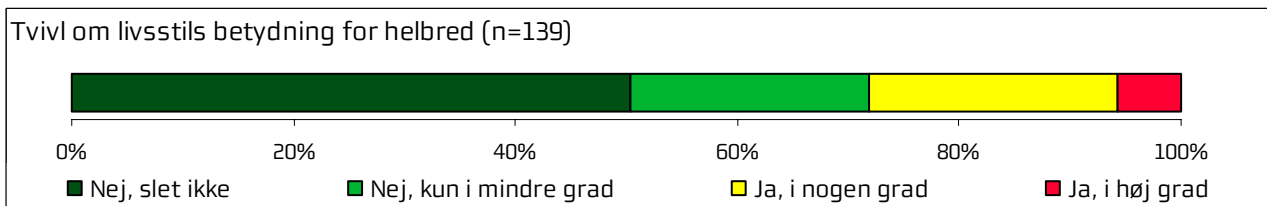
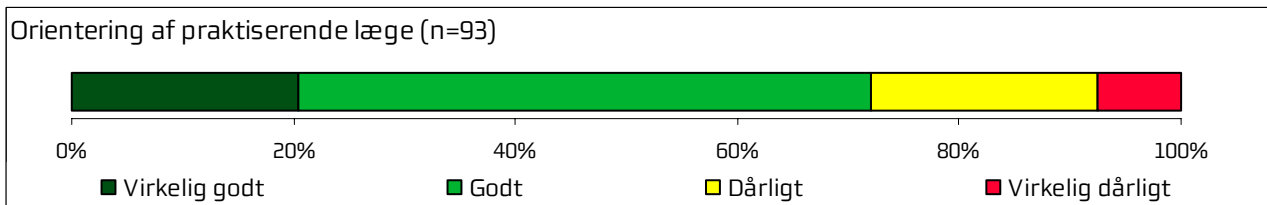
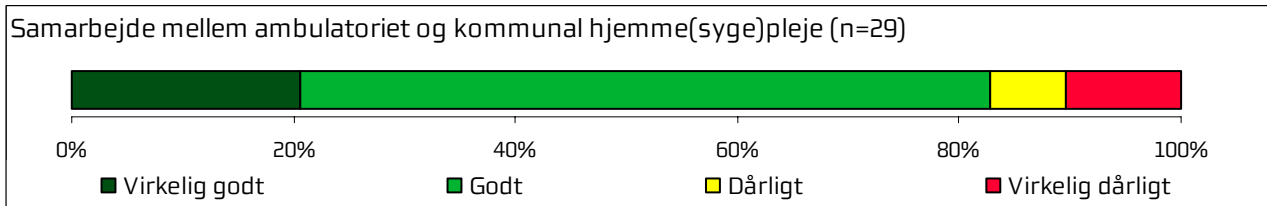
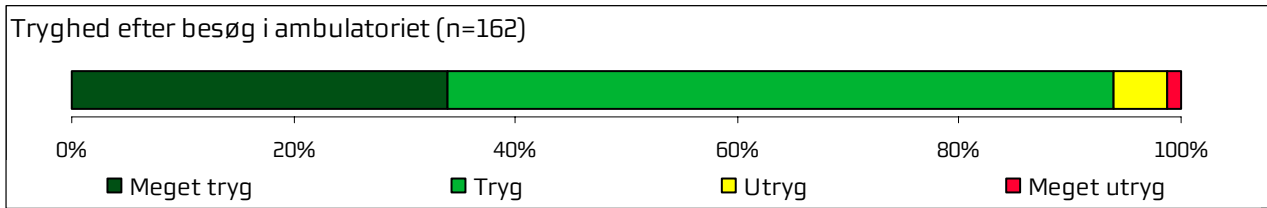
### 4.5 Information





	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?	39%	-	-	83%*	47%	61%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	89%*	95%

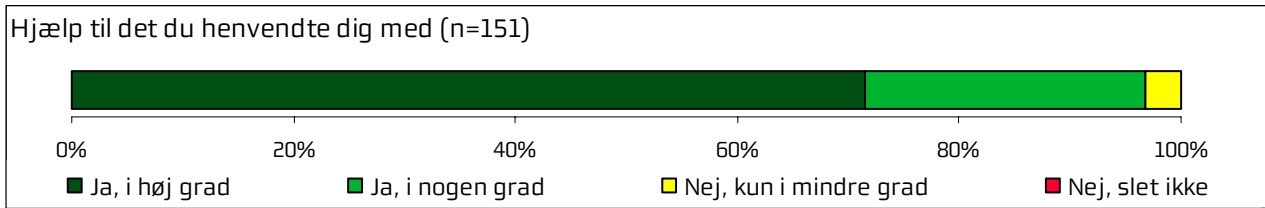
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	94%	-	-	98%	87%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	67%	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	97%*	58%	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	91%*	65%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	98%	89%*	94%



## 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.

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

**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
2	Personalet er venligt og imødekommende. Dejligt. Jeg er imponeret over, at mit ønske om at konsultere "kendte" læger opfyldes, når det er muligt.	Godt
3	Søde, kvalificerede personer. Stor imødekommenhed. Højt arbejdstempo, bekymrende høj skridtkadence. OBS pas på personalet!!!	Godt
5	Da jeg er i dialyse, fordi der er ventetid på operationer, finder jeg fuldstændig håbløs. Jeg har en rask doner, som er klar til transplantation, og alligevel kan jeg risikere at vente på operationen op til seks måneder. Jeg har familie og arbejde, som skal passes, hvilket ikke kan lade sig gøre, idet dialyse tager alt min tid og kraft. Jeg forstår ikke, at I vælger at bruge ressourcer på dialyse frem for på operation, der rent faktisk kan ændre mit liv og min families. Det er fuldstændig uacceptabelt.	Godt
6	Alle er altid venlige og empatiske, men giv dem mere personale!!	Godt
7	Knytte én patient til en eller to faste læger. Bringe ventetiden efter samtale med sygeplejerske kraftigt ned (indtil man taler med én læge). Det er rigtig godt, at man kommer ind til 1-2 faste sygeplejersker. Dvs. kender én og ens historie. Læger er også mennesker, og de har også forskellige meninger, hvilket kan give sig udslag i forskellighed i indstilling til medicin og lignende.	Godt
8	Gjorde det godt.	Virkelig godt
9	Det ville være fint med noget skriftlig information, efter man har været til lægen. Også lidt mere information angående medicinen man får.	Godt
11	Altid behandlet godt.	Virkelig godt
13	Jeg er kommet i Afdeling C i mange år og har altid mødt glade folk med et smil på. Man kan mærke, at folk er glade for at være der. Tak for god behandling. Tak til NN, som tager telefonen, når man skal have lavet tid om: altid glad.	Virkelig godt
15	Jeg synes, alt i ambulatoriet er til et flot 12-tal! Jeg er meget glad for at komme til den samme læge NN hver gang. Det giver mig tryghed!	Virkelig godt
16	Det ville være et absolut fremskridt, hvis det var muligt at møde færre læger.	Godt
19	Det undrer mig, at lægerne kun præsenterer sig med fornavn. Det er nok mig, der er for gammel-dags. De giver mig dog efternavn på opfordring. I øvrigt er jeg imponeret over den behagelige tone og venlighed, der kendetegnede personalet.	Virkelig godt
23	Det er godt, at man altid kan henvende sig og eventuelt aftale tid til akut besøg.	Virkelig godt



-  24 Ved tidligere besøg var der lang ventetid. Godt
-  28 Minimere ventetid. Undgå at patienter oplever 27 forskellige læger under forløbet. Sygeplejerskerne har været de mest informative for mig... Dårligt
-  29 De har været gode til at tage hensyn til, at jeg/vi (hjælper) kommer fra en ø og skal nå færge. Godt
-  30 Jeg vil gerne, at man har sin faste læge, så vidt det er muligt (bortset fra ferie etc.). Godt
-  32 Godt, at sygeplejersken spørger, om man mangler medicin. Det er ikke altid, at man selv husker at sige det. Godt
-  33 Ambulatoriet fungerer altid tilfredsstillende. Dog er mit indtryk, at udefra kommende tendenser i samfundet har sneget sig ind på et ellers dejligt sygehus. Dette kan sikkert ikke undgås, da det jo er ganske almindelige mennesker, der arbejder der. Skejby Sygehus er som helhed BARE I TOP. Virkelig godt
-  34 Jeg er meget tilfreds med at have fået en kontaktsygeplejerske, som ligefrem husker, hvem jeg er, og hvordan det går. Det er rart ikke at skulle starte på en frisk hver gang. Virkelig godt
-  35 Jeg ville ønske, man kunne få lov til at opleve nogle enkelte/samme læger, der kendte til ens sygdomsforløb, således at man ikke skal starte fra nul ved hver konsultation. Dårligt
-  37 Min behandling og modtagelse i ambulatoriet er så optimal, som den på nogen måde kan være. Sådan at man/jeg ikke har nogen usikkerhedsfølelse i forbindelse med min sygdom. De uundgåelige "sidegevinster", bliver formidlet med humor af NN og NN. Virkelig godt
-  38 Ventetiden på at blive kaldt ind er ofte lang. De første gange jeg var på ambulatoriet, fik jeg ikke hjælp af læger, som vidste nok om min tilstand. Siden har jeg haft en fast læge, som ved mere om min sygdom. Nu føler jeg mig tryk ved, at jeg får den bedste behandling. Godt
-  39 I ambulatoriet gør de det rigtig godt, dog er der på det sidste blevet længere ventetid i hele forløbet. Derudover er der for lang ventetid ved tagning af blodprøver, der er dog et nummersystem, men hvis der kommer en "flok" gravide kvinder, "hopper" de denne nummerkø over, derfor kan det tage fra 15-60 minutter for at få taget en blodprøve, hvilket ikke er tilfredsstillende - nummersystemet bør gælde for alle. Godt
-  41 Alt hvad der omhandler min sygdom, bliver behandlet aldeles godt. Hvis problemet omhandler noget andet, fx bivirkninger, så føles det mere ligegyldigt, hvilket irriterer mig i meget høj grad. Godt
-  43 Personalet yder VIRKELIG en indsats. Kæmper ofte med over-booking, mange telefoner og for lidt tid, så det trods alt glider så let. Godt
-  44 Journalen burde være gennemgået, og prøver+billeder burde være tilstede ved fremmøde. Dårligt
-  46 Jeg syntes generelt, at personalet var meget sødt og hjælpsomt. Virkelig godt
-  47 Samme sygeplejerske hver gang, hvilket er godt. Men forskellige læger hver gang, hvilket er dårligt. Godt
-  48 Mit forløb på ambulatoriet varede et par år, før det var muligt at konkludere lidelsen. Personligt synes jeg, at ved at foretage flere undersøgelser på samme tid, kunne denne LANGE periode skæres betragteligt ned. Jeg har brugt utrolig mange timer på landevejen og ambulatoriet, som kunne

## Bilag 1

være undgået.












- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 49 | Ambulatoriet er for lille. Pladsen deles med K-ambulatoriet.   | Virkelig godt |
|  | 50 | Efter jeg er startet i dialyse, er ventetiden formindsket, og behandlingen er i top.   | Virkelig godt |
|  | 51 | Jeg har været meget tilfreds med mine besøg.   | Virkelig godt |
|  | 52 | Der er en god stemning personalet imellem. Et venligt personale over for patienterne. I mange år, var det den samme læge, jeg kom til. Nu er det forskellige læger næsten hver gang.   | Godt          |
|  | 53 | Jeg blev informeret grundigt af både læge og sygeplejerske under opholdet, meget tilfredsstillende.  | Godt          |
|  | 56 | Som udenforstående ser det ud til at være en god arbejdsplads, alle fra receptionen til de forskellige sygeplejersker og læger, jeg har haft kontakt med, er meget venlige, smilende og de udstråler alle en glæde ved deres job - og det er virkelig noget, man kan føle og lægger mærke til. Ros til alle. | Virkelig godt |
|  | 57 | Alt var tilfredsstillende.   | Godt          |
|  | 58 | Det personale, jeg har mødt, virker professionelt. Meget søde og venlige.  | Godt          |
|  | 59 | Mange forskellige lidelser har medført mange forskellige UGENTLIGE sygetransporter til forskellige sygehuse og ambulatorier. Har IKKE indtryk af, at personalet FORSTÅR, hvor BELASTENDE og AFKRÆFTENDE, dette er!   | Intet svar    |
|  | 61 | De første gange blev blodprøverne taget efter undersøgelsen. Men efter jeg foreslog, at jeg får dem taget på Randers Sygehus en uge før, foregår det på denne måde, så jeg bliver behandlet efter de aktuelle prøver.  | Godt          |

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg havde det dårligt, da jeg begyndte. Nu er jeg mere afklaret om tingene.	Virkelig godt
5	Jeg står i den situation, at mine nyrer er virkelig dårlige. Jeg skal derfor starte i dialyse snart på trods af, at jeg har en levende, sund og rask doner, som er blevet tjekket. Hvorfor bruger man ressourcer på dialyse, som bare fjerner lidt symptomer og dårlighed frem for at behandle med en operation. Jeg forstår det slet ikke!!!	Godt
6	Jeg tror personalet er ret pressede rent personalemæssigt, men der er altid en god stemning, og de er flinke. Men de behøver mere personale til at betjene patienterne.	Godt
7	Det er mange år siden, men allerede dengang var det svært med privat samtale i forhold til andre patienter (fx henvendelse ved skranken - alle kan høre hvad, hvorfor osv. man er der for).	Godt
12	Det eneste der er lidt besværligt, er, at det er forskellige læger, der snakker med mig.	Intet svar
13	Der mangler ure. Der kunne godt være et ur ved glidlågen ved modtagelsen, så dem, der sidder der, kan se klokken. Jeg tænker på p-bøden.	Virkelig godt
14	Min ventetid skyldtes alene, at sygeplejersken havde overset min ankomst. Hun undskyldte personligt, hvad jeg satte stor pris på. Den udviste ansvarlighed eliminerede totalt mit anstrøg af utilfredshed.	Godt
15	Jeg er nyretransplanteret og derfor jævnligt til kontrol. Jeg spørger om ventetiden, hvis der er mange i venteværelset!	Virkelig godt
17	Ventetider fra minus 12 til plus 40 minutter. De modtagende sygeplejersker har sat sig ind i sygdomsforløbet. Ny læge ved hvert besøg, ingen af dem har set journalen.	Godt
18	Ventetiden var ikke særlig lang eller generende.	Godt
26	Jeg var indlagt, inden jeg begyndte at komme i ambulatoriet. Meget positivt, men meget travlt. Venteværelset er altid fyldt.	Virkelig godt
28	Personalet var tilsyneladende til pause, da jeg ankom.	Dårligt
34	Der er meget vekslende ventetider. Nogle gange kommer man lige ind, og andre gange må man vente længe.	Virkelig godt
37	Ja, jeg vil gerne fremhæve sygeplejerske NNs fantastiske evne til at multitaske, så man som patient føler sig tryk og altid på forkant med sin nysesygdom. Hun sørger altid for, at tidsaftalen med læge NN er i hus.	Virkelig godt

## Bilag 1

	38	Jeg har flere gange ventet over 60 minutter på at blive kaldt ind.	Godt
	39	Jeg blev modtaget af afdelingen, og fik en god behandling.	Godt
	40	Ved første besøg for rigtig mange år siden var det rigtig godt, men personalet har "ændret" sig meget, og det føles utrygt at komme der.	Dårligt
	43	Variierende ventetider. Jeg har brugt fra 45 minutter til tre timer på et kontrolbesøg.	Godt
	46	Den lange ventetid var kun i begyndelsen (foråret).	Virkelig godt
	54	God og tilfredsstillende.	Godt
	57	Alt gik planmæssigt.	Godt
	58	En ting er ventetid i venteværelset. En anden er ventetiden efter, man er kaldt ind og bliver vejlet, får taget blodtryk og derefter sendt ud på gangen og vente i 1½ time. Det kunne måske reduceres.	Godt
	62	Med hensyn til ventetid kan du sagtens blive kaldt ind af sygeplejersken til blodtryk og snak meget hurtigt efter ankomst. Det er som regel, når man sidder og venter på samtale med lægen, jeg oplever meget lang ventetid. Nogle gange op til en time.	Godt
	63	Ventetiden varierer fra besøg til besøg - længste ca. 30 minutter, andre tider ind før tid.	Virkelig godt
	64	Jeg synes, venteværelset har for meget træk - når dørene hele tiden går op og i, og man sidder jo lige indenfor.	Intet svar

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	21	Lidt tvivl om blodprøver.	Godt
	40	Medicinen er meget forskellig fra gang til gang.	Dårligt
	43	Forkerte blodprøver.	Godt
	45	Flere småfejl.	Godt
	53	Bortkommet fryseelement.	Godt
	54	Bortkommende vandprøve.	Godt
	57	Tilfreds.	Godt

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Dårlig orientering til egen læge. Blodprøve bekendtgøres næste gang, ca. seks uger.	Godt
6	Økonomisk pres gør, at der laves fejl, og man ikke ved, hvad hinanden gør! Efter jeg selv styrer, at jeg er tilknyttet én læge, går det bedre.	Godt
7	Én/den mest irriterende og trælse ting er, at de altid er FORSKELLIGE LÆGER. Efter længere tids sygdom vil man gerne have en FAST LÆGE, der kender éns historie og ens reaktioner på forskellige ting, det var sig evt. medicin. Ukendte læger, nye læger og andre bruger tiden til at læse journal og JAPPE en igennem samtalen.	Godt
10	Har man en besked - aflysning eller andet man vil meddele og telefontiden er forløbet, kan man ikke få den afleveret - en telefonsvarer kunne jo i så tilfælde modtage beskeden!!!	Virkelig godt
14	Det gik hurtigt og smertefrit.	Godt
15	Jeg ønsker selv at informere mine pårørende.	Virkelig godt
16	Det kan være (er) noget besværligt, at en ny læge hver gang (stort set) skal til på ny at læse journalen igennem.	Godt
17	Ved første besøg blev jeg ikke informeret om, at laboratorieprøve skal tages et par dage før indkaldelsen. Lægen fik prøven dagen efter indkaldelsen, medicineringen skete på grundlag af to måneder gamle laboratorieprøver.	Godt
20	Under indlæggelse på afdelingen på andet sygehus var forholdene særdeles dårlige og i stor kontrast til denne afdeling.	Virkelig godt
22	De havde svært ved at finde min vene, så de skulle indkalde personale fra andre afdelinger, som skulle stikke mig. Jeg oplevede mange stik, men kunne godt forstå problemet. Men engang hentede de en anden til mig, som skulle stikke mig. Jeg prøvede at forklare personen, at de andre ikke kunne finde min vene i nogle områder, men hun ignorerede mig og stak adskillige gange. Personen kom også med en ubehagelig udtalelse om vores HUDFARVE.	Dårligt
23	Samarbejde/Besøg sammen med personale fra Medicinsk.	Virkelig godt
25	Jeg er overordnet set meget godt tilfreds med nyreafdelingen.	Godt
27	Kunne måske enkelte gange være erstattet af en telefonsamtale eller et spørgeskema.	Godt
31	Problem at ringe ind med spørgsmål eller problemstillinger, eventuelt omkring medicin. Burde være muligt uden at skulle føle man skal fortælle alle historien. Problem omkring medicinbestilling. Det er ikke altid lægen ved hvad det er/der skal bruges. Hospitalet beder om at der skal bruges ét,	Godt

hvorefter man skal kontakte lægen for at få det udskrevet. Bruger meget tid.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 33 | Virkelig kompetent personale. Dog kan tiden skride, og et mindre stress/travlt forløb forekomme. Indtryk af manglende personale/ressourcer!  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Visitationen til Skejby skete i samråd med min egen "medicinmand", idet Skejby havde meget større erfaring med behandlingen.   | Godt          |
| ✎ | 37 | Ja, der hersker en god samarbejdsånd, som smitter af på os patienter.  | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Det har været træls, at undersøgelserne ikke er dybdegående og præcise. Der er flere gange sket fejl. Som læge må man godt gå mere i dybden. Bl.a. er der foretaget en scanning, som gjorde arme og ben hævede og arbejde (fysisk) var umuligt i en periode. | Dårligt       |
| ✎ | 41 | Jeg synes, det er problematisk, når problemet ikke decideret er relateret til min grundsygdom. Her synes jeg, man bliver kastet noget rundt i systemet.  | Godt          |
| ✎ | 42 | Manglende overblik på grund af mange forskellige læger. Ikke godt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Blodprøveambulatoriet har jævnligt svært ved at få fat på C-ambulatoriet, når der er bestilt forkerte blodprøver.  | Godt          |
| ✎ | 48 | Som forventet.   | Godt          |
| ✎ | 52 | Føler at personalet har for travlt.  | Godt          |
| ✎ | 54 | Dårligt samarbejde med beskeder. At få besked med tre og fem dages mellemrum, det er unødigt. Og transport det burde planlægges bedre.   | Godt          |
| ✎ | 59 | UNØDIG VENTETID, der forlængede besøget.   | Intet svar    |
| ✎ | 60 | Besværligt at finde blodambulatorium.  | Virkelig godt |

## Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Man har åbenbart glemt at tilføje MERE PERSONALE, efterhånden som patienttallet er steget, og det er VOKSET MEGET på 15 år - deraf de lange ventetider.	Godt
14	Tryghed ved hjemkomst afhænger ikke alene af, om forløbet har været effektivt. Jeg var ikke blevet klogere på, hvad mine symptomer kunne indebære af sygdomme - derfor var jeg ikke mere tryk efter mit første besøg på ambulatoriet.	Godt
17	Jeg har selv bedt om udskrift om laboratorieprøven.	Godt
30	Nogle læger er ikke særlig betryggende at komme til - virker ligeglade med én.	Godt
37	Det er betryggende altid med kun en måneds interval og altid stadig med den samme lægekapacitet først læge NN1 og derefter læge NN2.	Virkelig godt
40	Der er kommet mange bivirkninger efter, som kroppen ikke fejlede starten/før behandlingen. Medicinændringerne er store og ændrer på mange faktorer.	Dårligt
43	Jeg er meget træt og får derfor ikke altid nok motion. Vi har aldrig talt om dette.	Godt
47	Har besøgt 3 ambulatorier. 1. Glemt 2 gange. Journaler ikke lagt frem. 2. For mange patienter, lang ventetid ca. 1 time. 3. Normal ventetid fra 10-30 min.	Godt
54	Fin behandling.	Godt
55	Er altid flinke, når jeg henvender mig per telefon om et eller andet. God service.	Virkelig godt
59	Min kritik går IKKE på personalets behandling og omsorg for mig. Den retter sig mest mod manglende INFORMATION. I STARTEN var der alt for mange FORSKELLIGE læger og KONTAKTPERSONER inde i min behandling. Det virkede LØST og FORVIRRENDE. Ikke alle virkede lige godt inde i problematikken. Siden er der blevet strammet betydeligt op med EN fast sygeplejerske.	Intet svar



