

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V
Medicinsk Afdeling V
Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	146
Besvarelser fra afsnittets patienter:	90
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

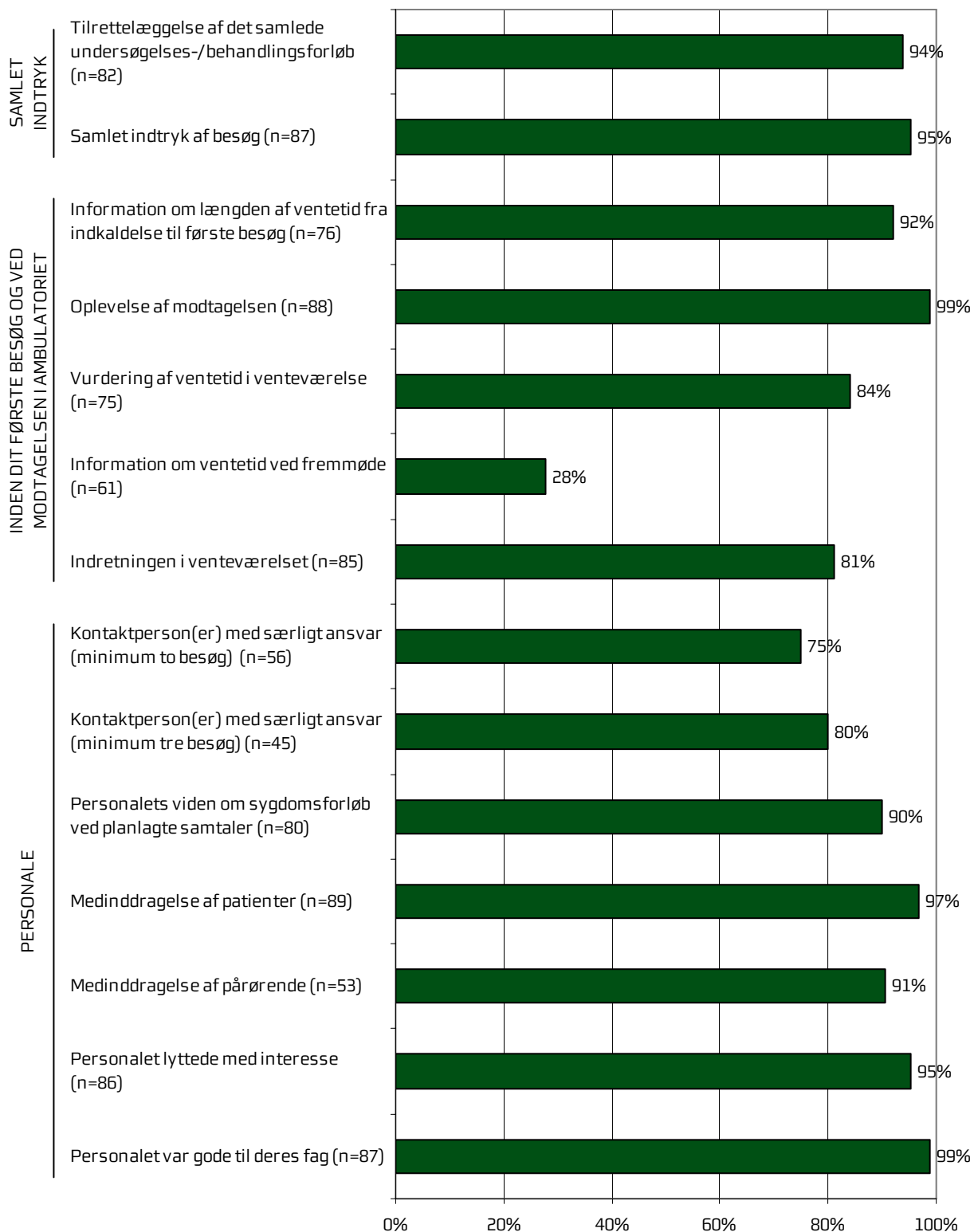
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

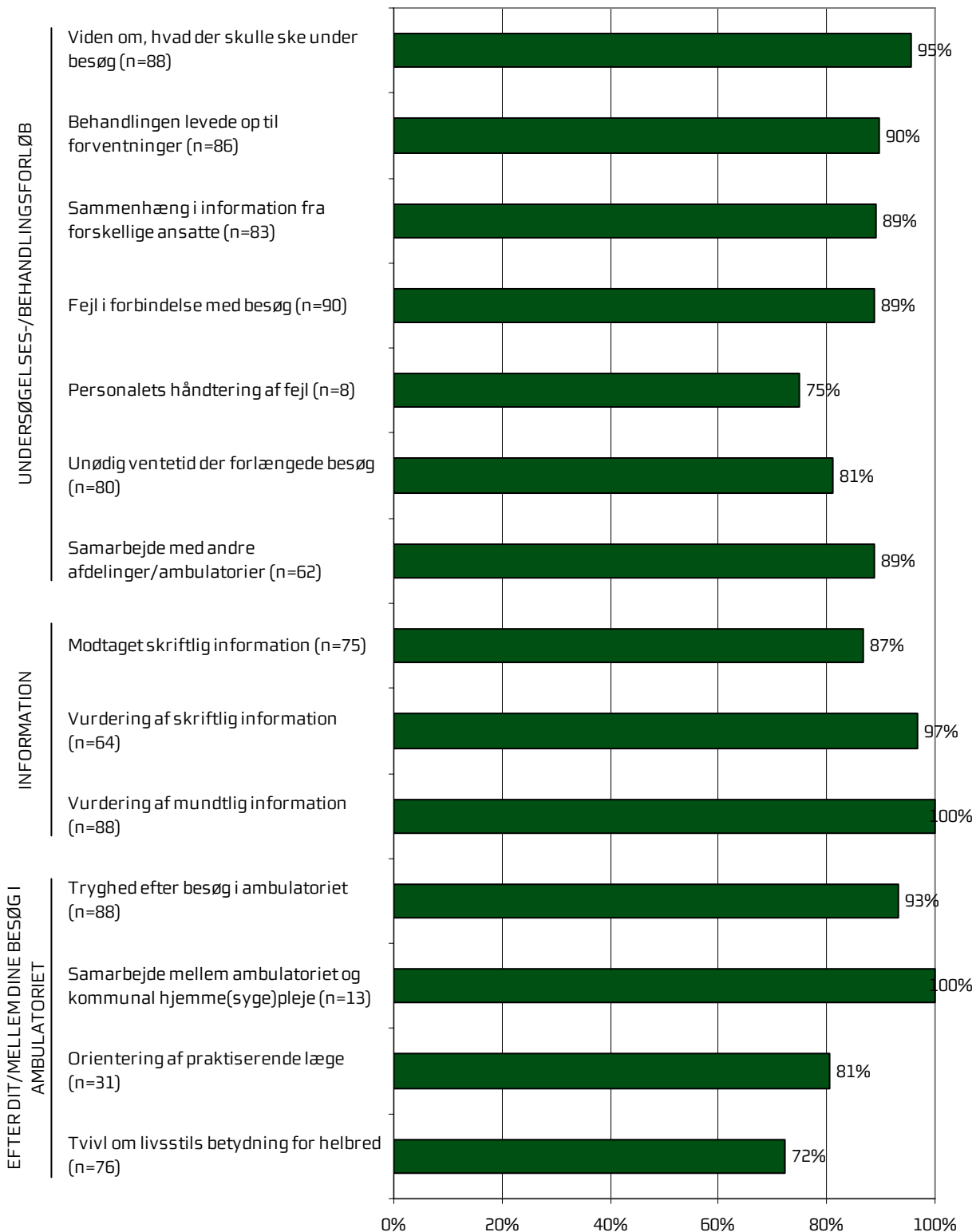
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

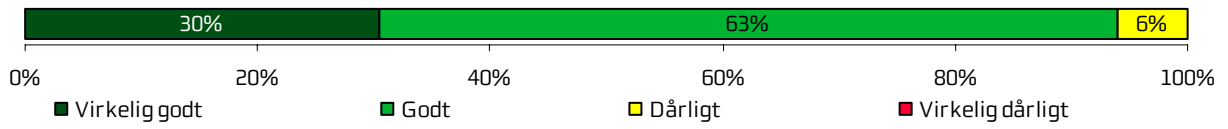
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

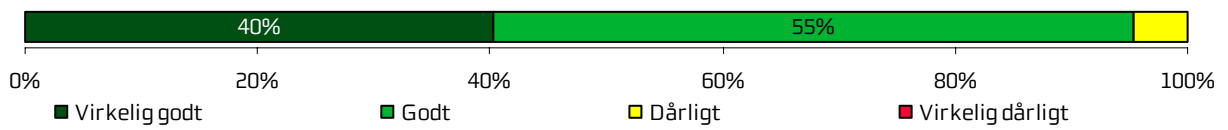
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=82)



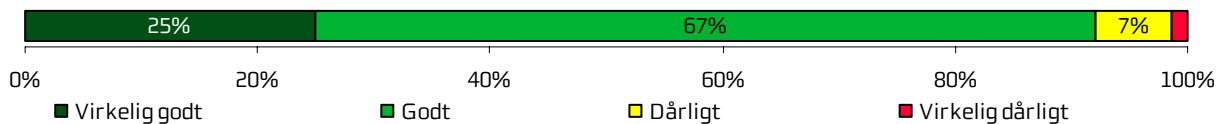
Samlet indtryk af besøg (n=87)



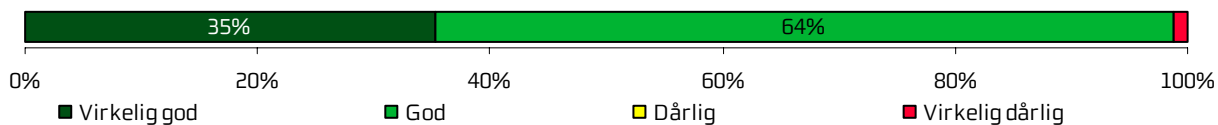
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	93 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 % *	84 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

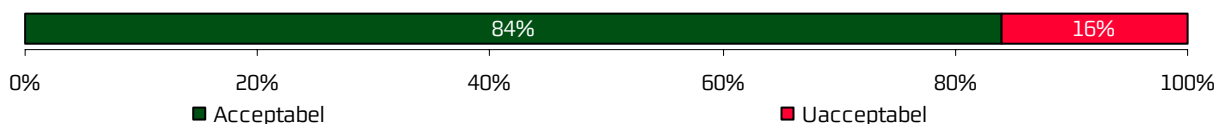
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=76)



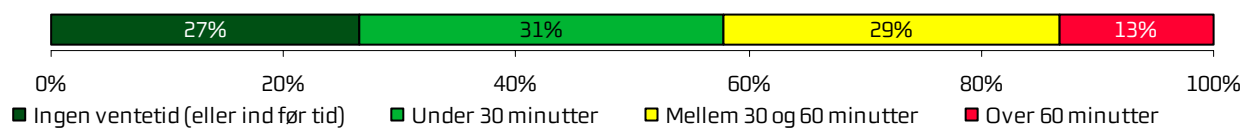
Oplevelse af modtagelsen (n=88)



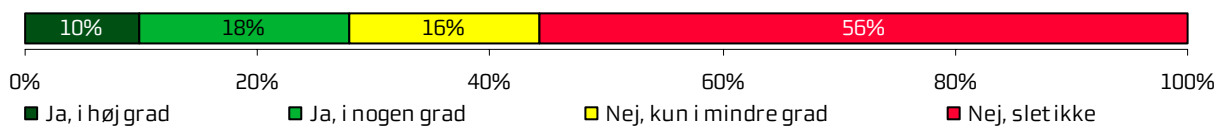
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=75)



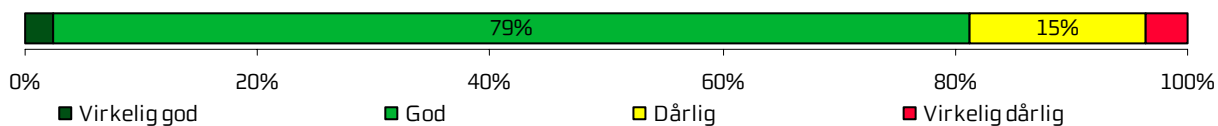
Længde af ventetid i venteværelse (n=83)



Information om ventetid ved fremmøde (n=61)



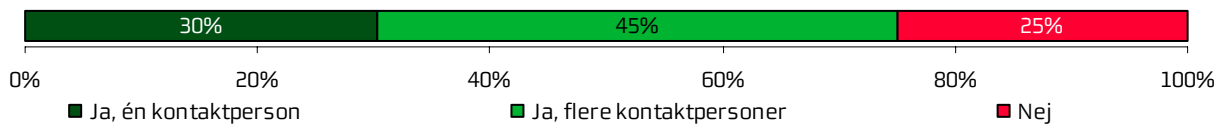
Indretningen i venteværelset (n=85)



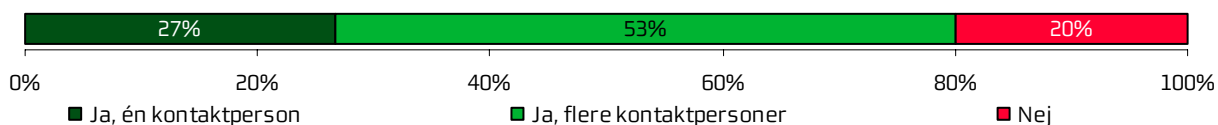
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	92 % *	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		84 %	-	100 % *	80 %	91 % *
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?		28 %	37 %	83 % *	26 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	83 %	96 % *	59 % *	79 %

Personale

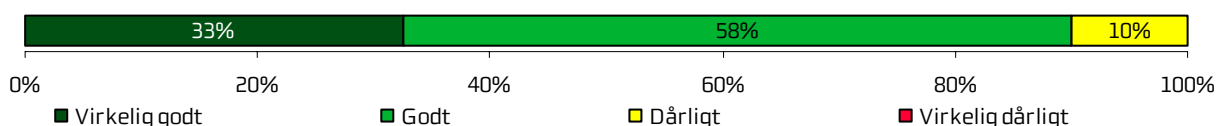
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



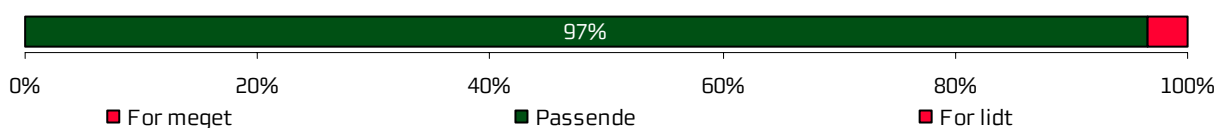
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



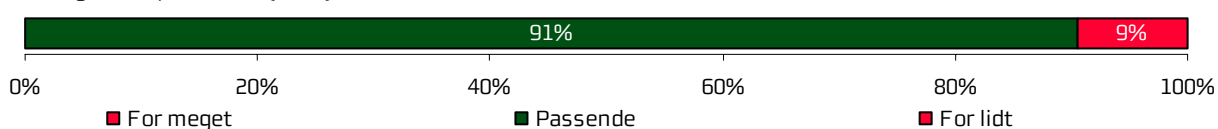
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



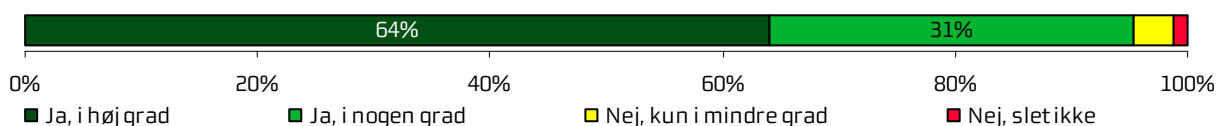
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



Personalet lyttede med interesse (n=86)



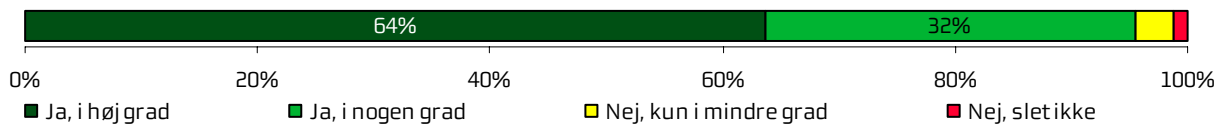
Personalet var gode til deres fag (n=87)



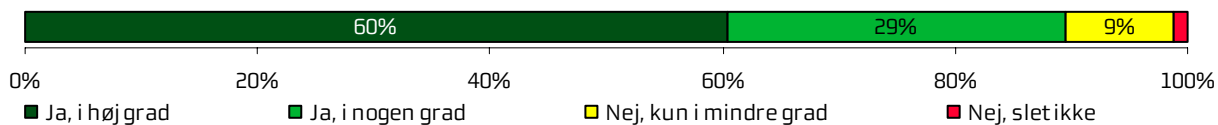
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	84 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	88 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	86 % *	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	82 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	90 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	94 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=88)



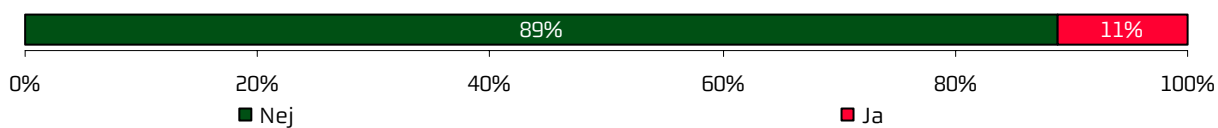
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



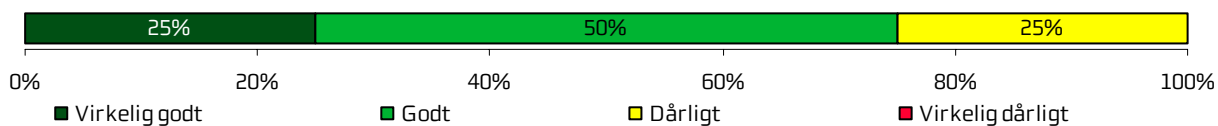
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



Fejl i forbindelse med besøg (n=90)



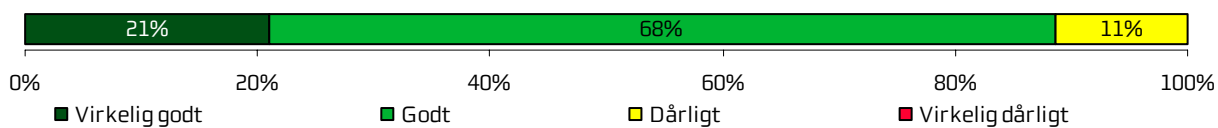
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=80)



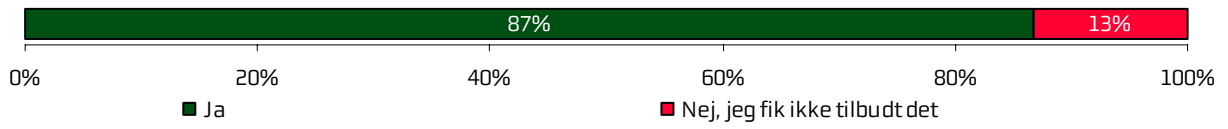
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=62)



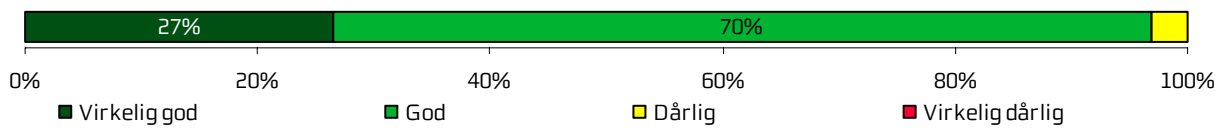
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	89 %	100 %	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	90 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	86 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		81 %	64 % *	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		89 %	84 %	100 % *	77 %	92 %

Information

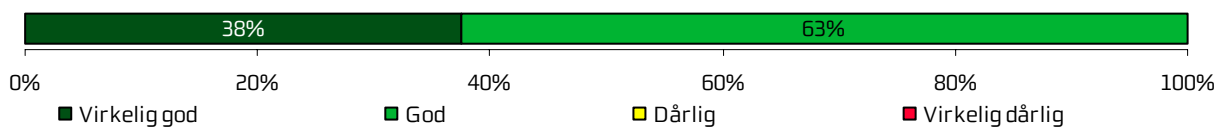
Modtaget skriftlig information (n=75)



Vurdering af skriftlig information (n=64)



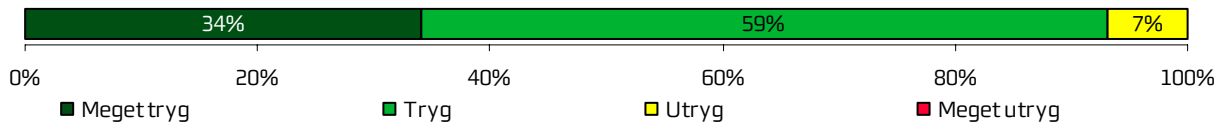
Vurdering af mundtlig information (n=88)



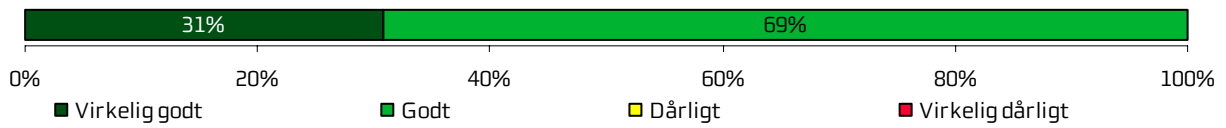
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		87 %	-	91 %	47 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	94 % *	100 %	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

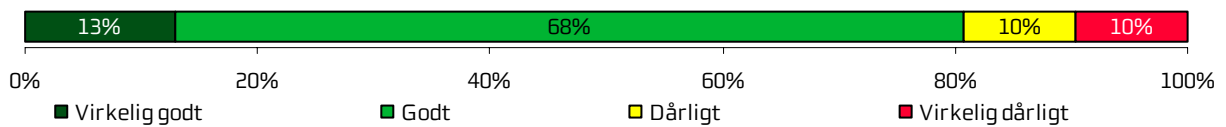
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=88)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



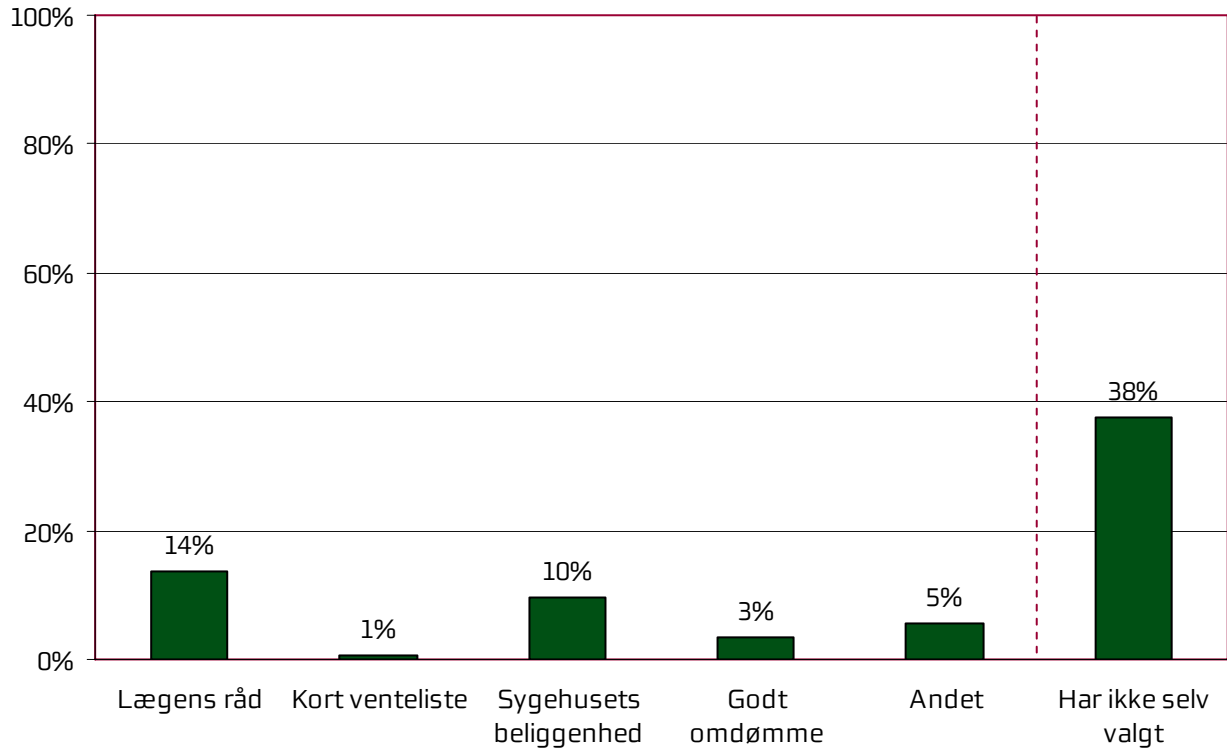
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	90 %	100 % *	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	63 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	69 %	87 % *	56 %	73 %

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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede ved sidste besøg en ventetid på over 60 minutter, da afdelingen var forsinket. Jeg synes ikke, jeg blev informeret godt nok, og jeg var ved at frygte, at jeg var blevet "glemt". Jeg måtte selv forhøre mig ved sekretæren om, hvad der skete. Ellers var alt ok.	Godt
2	Jeg føler mig meget tryk ved mine besøg på afdeling.	Virkelig godt
3	Personalet laver et rigtig godt stykke arbejde, og pigerne løber stærkt for at nå det hele.	Virkelig godt
4	Jeg har bemærket en problematik omkring at få taget blodprøver inden ambulatoriebesøget. Åbningstiderne i By-laboratoriet er kl. 7.30-14.30 - det er ikke til at nå, hvis man har normale arbejdstider! Samt er det meget svært at få en parkeringsplads - det er alt i alt meget tidskrævende at få taget noget så simpelt som en blodprøve!!	Godt
6	Er for det meste på medicinsk afdeling V, som er super venlig, også selvom man til tider godt kan fornemme, de har skide travlt. Så alt i alt, super FLOT.	Godt
7	Kaotiske parkeringsforhold ved hvert besøg (fire gange).	Godt
10	Særlig tak til: NN1 og NN2 - fantastiske læger, som lytter til deres patienter. NN3 og NN4 - sygeplejersker, som ser den individuelle patient. Er tryk ved deres sygepleje.	Virkelig godt
11	Patienterne bør være tilknyttet en fast læge samt sygeplejerske, sådan at patienterne har mulighed for at opbygge et tillidsforhold til de mennesker, som skal behandle dem. Desuden går meget tid til spilde, idet lægen først skal læse journalen om patienten igennem, når patienten kommer ind til samtale, hvilket er uprofessionelt, og lægen virker utroværdig, da han/hun dermed ikke har de rette informationer om behandlingsforløbet. Er der aftalt en telefonkonsultation, ville det være til stor hjælp for patienterne, hvis der bliver aftalt et tidspunkt, hvorpå denne vil finde sted.	Godt
16	Nedbring ventetid. Mulighed for at få samme læge hver gang. Sygeplejerskerne er altid rigtig søde! NN var den bedste læge.	Dårligt
19	Jeg ved ikke, hvad ambulatoriet evt. skulle gøre bedre. Jeg accepterer ventetider, da det er et hospital, og akutte hændelser kan opstå. Jeg synes, jeg bliver behandlet fantastisk godt af alle jeg har kontakt med, hver gang jeg kommer (en gang i måneden).	Godt
22	Generelt har det været gode oplevelser, selvom der er frygtelige ventetider for det meste! Det mest frustrerende er ikke at kunne komme igennem på telefon nogle gange, når man har fået lovning på svar på sine prøver osv. Ikke at kunne tale med samme læge som er inde i éns situation bedre end andre! Og måske mest vigtigt - bedre kommunikation! Jeg får én ting at vide for kun at få noget andet at vide fra anden læge/sygeplejerske! Det giver ikke én mere ro i sind og krop!	Godt
23	Ambulatoriet arbejder utrolig godt på trods af de evindelige økonomiske nedskæringer. At medarbejderne bevarer humøret og løfter arbejdsbyrden er ikke mindre end fantastisk.	Godt

-  24 Jeg synes, at det er for lang tid at skulle vente en måned på svar fra undersøgelsen. Dårligt
-  25 Synes, det er et meget kompetent personale på afdelingen. Godt
-  28 Jeg er SÅ ked af, at jeg ikke har én eller måske to faste læger. Det er frygteligt frustrerende at komme til en ny læge hver gang. Og hele min opfattelse af besøget afhænger af, hvilken læge jeg kommer ind til. Er enkelte gange gået MEGET utryk og ked af det hjem. Får næsten altid at vide hvem jeg skal ind til næste gang, og når jeg så kommer, er det alligevel en ny læge. Det er håbløst at komme igennem per telefon, og hvis man så endelige kommer igennem, er det umuligt at tale med en læge. Og der bliver ikke altid ringet tilbage, selvom det er lovet. Jeg ringer kun, hvis jeg føler, jeg virkelig har brug for at tale med en læge, og så er det rigtig træls ikke at kunne få fat i jer!
-  29 1. Sørge for, man har en fast læge, så man ikke skal ind til ny hver gang. Det samme gælder med sygeplejerskerne. 2. Er der aftalt en telefonkonsultation, ville det være til stor hjælp for patienterne, at der er aftalt et tidspunkt, hvorpå denne vil finde sted. Godt
-  31 Jeg har manglet en synlig kontaktperson i forløbet og en fast læge. Jeg har været inde ved en forskellig læge næsten hver gang, og det er problematisk, hvis de har forskellige meninger omkring f.eks. medicin. Godt
-  32 Se på, om indkaldelse til blodprøvetagning, CT-scanning og konsultation kan foretages samme dag, i stedet for, at jeg skal køre den lange vej [] med en uges mellemrum. Dårligt
-  33 På V er de meget imødekommende, og jeg har en fin fornemmelse af, at de er yderst kompetente. Godt
-  36 Jeg er stort set meget godt tilfreds. Dog har forløbet været noget langvarigt, ca. seks måneder. Jeg er bevidst om, at der er et stort pres på systemet. Dog oplever jeg perioder på to til tre måneder, hvor der ikke er plads til at afslutte mit forløb. Jeg tror, det bunder i stor belastning i bygning fem, øverst oppe. De gør et flot arbejde, men jeg ventede tre måneder. Jeg er super tilfreds med hjælpen, jeg har fået. Virkelig godt
-  38 Efter at jeg er kommet i behandling for [sygdommen] på afdeling V, har jeg fået det så godt, at jeg de facto har fået en helt ny tilværelse, hvor jeg ikke mærker spor til min sygdom (eller næsten ikke). Jeg er i stand til at varetage mit arbejde, [som er på fuld tid], uden nogen som helst form for støtte. Jeg har tænkt mig at blive på arbejdsmarkedet så længe jeg kan (70?). Foruden arbejdet rejser jeg meget [til udlandet], og har i det hele taget et overskud, som jeg ikke har oplevet tidligere, dvs. før jeg blev diagnosticeret og kom i behandling. Virkelig godt
-  39 De, som arbejder på Medicinsk Afdeling V, ambulatorium, fortjener stor ros. De er behagelige personer, som gør et godt job. Virkelig godt
-  40 Når man tager hjem, får man altid at vide, at man skal ringe hvis der opstår problemer. Men det er næsten umuligt at komme igennem på telefonen uden for den time, hvor der er åbent. Og man skal ringe op utallige gange (opkaldsavgift = 1 kr. pr. gang), da der ikke er en telefontensor/kø. Dette er også et problem, da man jo også skal forsøge at passe sit arbejde, og under tiden må man så prøve igen næste dag. Så kan vi ikke sådan få en mailadresse, så man kan sende en besked om at man har brug for et opkald. Det vil gøre alting meget nemmere. Det kan jeg ikke vurdere
-  42 Den [] læge, jeg var inde hos, gav sig god tid til at svare på alle mine spørgsmål trods travlhed i ambulatoriet. Dette havde en stor betydning for mig. Godt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Har været hos afdelingen så mange gange, gennem [flere år].	Virkelig godt
6	Jeg var lidt omtåget og blev akut indlagt.	Godt
19	Jeg har fundet en skriftlig indkaldelse til ambulans konsultation i september. Der står ikke noget om eventuelt ventetid. Min erfaring siger mig, at der kan være en halv til trekvart times ventetid. Sidste gang da jeg skulle have en koloskopi havde jeg tid [om formiddagen], og kom først til operationsstuen [halvanden time efter], uden at være orienteret om ventetid.	Godt
20	Rigtig dejlige, søde sygeplejersker.	Godt
22	Noget rod, ingen vidste hvordan og hvorledes! Der gik lang tid, før der kom styr på, hvad der skulle ske, og hvem jeg skulle snakke med!	Godt
23	Jeg er kommet på ambulatoriet jævnligt [i mange år], så jeg kender stedet, og de kender mig.	Godt
24	Nogle måneders ventetid for at komme til koloskopi efter udskrivelse med diarré.	Dårligt
25	Fik ingen information om ventetiden.	Godt
26	Jeg er kommet på afdeling V i mange år og har ALDRIG oplevet sure miner. Jeg er altid blevet modtaget venligt og professionelt. Et rent 13-tal!!	Godt
36	Informationen var klar og tydeligt. En opfordring om at benytte offentlige transport muligheder havde gjort det unikt.	Virkelig godt
38	Jeg har været tilknyttet afdeling V Dagafsnit i [flere] år. Jeg oplevede det første besøg som utrolig tryghedsskabende. Efter en akut operation på anden afdeling og efterfølgende diagnose var det en utrolig god oplevelse at komme i behandling på afdeling V Dagafsnit.	Virkelig godt
39	God skriftlig information.	Virkelig godt
40	Man får en dato i et brev, og så hører men jo da ikke mere fra ambulatoriet, førend man møder ind.	Det kan jeg ikke vurdere

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Kender de fleste af "pigerne".	Virkelig godt
5	Sekretæren er skide sur. Ingen information om ventetid.	Dårligt
6	Sød og smilende.	Godt
15	Efter modtagelse fik jeg at vide, at lægen ville komme og snakke, inden operationen. Han kom dog ikke. Samme tilfælde med lægen NN.	Intet svar
17	Jeg er kommet i dag-afsnittet og ambulatoriet med få måneders mellemrum i mange år, og det har hele vejen været en positiv oplevelse (når man nu alligevel er blevet kronisk syg). Specielt vil jeg fremhæve, at jeg er blevet "holdt i hånden" af den samme sygeplejerske i alle disse år. Ligeledes har det været det samme team af læger, der har tilset mig. Kun positivt at sige herfra.	Virkelig godt
18	Virker upersonligt.	Godt
19	Hele personalet er søde og imødekommende.	Godt
22	Mødte som regel flinkt og imødekommende personale! Dog var der nogen, som enten var alt for stressede eller har arbejdet for mange timer, hvilket selvfølgelig giver en følelse af, at man enten er i vejen eller ikke er velkommen!	Godt
23	Jeg kender de fleste sygeplejersker. Nogle er mere åbne end andre, men generelt er de utrolig flinke.	Godt
33	Meget venlig og imødekommende.	Godt
35	Nu har jeg været indlagt en del gange, og jeg synes, personalet er utroligt søde. Der bliver taget godt hånd om én.	Intet svar
36	Nej, den var virkelig god.	Virkelig godt
38	Jeg blev grundigt informeret og fik svar på alle mine spørgsmål. Jeg blev også informeret om CCF-samt IBD-skolen. Har haft glæde af begge dele [].	Virkelig godt
39	Havde en fast sygeplejer, som fulgte med mig under opholdet. Hun var virkelig hyggelig og forstående.	Virkelig godt
41	De havde kontrol over hvem, man skal ind og tale med osv.	Virkelig godt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Håndtering af fejl
8	Jeg måtte selv ringe for at få en tid til scanning på ambulatoriet, da jeg var blevet glemt. Det kørte bedre, da man fik en tid til det hele, når man havde været dernede, i stedet for man skal vente på brev til scanning og ambulatoriet.	Intet svar
12	Fik forkert kontrolscanning.	Godt
13	Man fortalte mig, at jeg skulle starte med noget mere behandling [2011], men fik pludselig at vide, at jeg skulle starte i år med behandlingen.	Godt
14	Jeg havde fået en tid til operation i afdeling NN. Men afdeling NN havde ikke fået samme besked. Det var en ubehagelig oplevelse, da jeg blev afvist, da jeg henvendte mig her på operationsdagen. Det vil sige, at en [anden afdeling] åbenbart ikke havde sendt oplysningerne til afdeling NN.	Dårligt
15	Efter endt operation fik jeg hverken smertestillende (morfin) med hjem, eller antibiotika (pga. lidelse), som aftalt inden. På opvågningen var der for lidt personale, kunne ikke få kontakt, når jeg havde ondt, selvom pårørende gav lyd fra sig!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg har endnu ikke efter snart et år fået en diagnose.	Godt
21	Kommunikationen mellem ambulatoriet og endoskopi kunne svigte.	Virkelig godt
37	Læge ordinerede i første omgang undersøgelse/behandling i forhold til forskningsprojekt, hvilket ikke var relevant for min sygdom.	Virkelig godt

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	Jeg syntes, der har været skiftet for meget ud i den "overlæge/læge" der skal fortælle mig om resultaterne af de forskellige undersøgelser, jeg er igennem, når jeg er hos jer. I mange år var jeg fast tilknyttet til NN, så det ville være dejligt, at det er den samme læge, der skal fortælle resultaterne.	Virkelig godt
22	Det er meget svært at komme til at snakke med samme læge, hvilket betyder, man skal fortælle sin "historie" til fire til fem forskellige læger hver gang man bliver indkaldt, hvilket er temmelig frustrerende. Det er ligesom at starte forfra hver gang, og da det er forskellige læger man kommer til at tale med, bliver diagnose også forskellig, hvilket har resulteret i nogle sure situationer - også for mit helbred!	Godt
23	Kontaktudveksling med kirurgerne på afdeling P. Denne forbindelse imellem de to afdelinger har altid på mig virket optimal.	Godt
27	Gerne samme kontaktperson og/eller læge hver gang. Jeg er en kvinde, og vil gerne have mulighed for en kvindelig læge!	Det kan jeg ikke vurdere
31	Oplevede at de forskellige læger havde meget forskellig mening omkring medicin.	Godt
38	Jeg mener selv, at jeg har fået et helt optimalt behandlingsforløb.	Virkelig godt
39	Fik meget god opfølgning. De lyttede til mig og gav mig den behandling, jeg behøvede.	Virkelig godt
43	Lang afstand til laboratoriet, hvis man er dårligt gående.	Intet svar

Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
3	[Pga. min uddannelse] jeg ved jo godt, hvad jeg må spise og IKKE må. Har for øvrigt tabt mig [mange] kg, siden jeg var hos jer sidst ca. for et halvt år siden.	Virkelig godt
9	Efter undersøgelse i bedøvelse, er det svært at huske informationer. Skriftlige informationer ville være bedst. Efter undersøgelse fik jeg besked om, at en læge ville ringe til mig. Det skete ikke. Senere fik jeg et brev. Men det kunne jo ikke besvare mine spørgsmål.	Intet svar
21	Indføringen af visitationsordning, hvad angår tidsbestilling i andre afdelinger, er til gene pga. manglende mulighed for min langtidsplanlægning.	Virkelig godt
22	Bliver informeret om, hver gang jeg har været på ambulatoriet, at jeg vil blive ringet op eller modtage brev om, hvad blodprøver osv. siger - altså svar på undersøgelserne! Men modtager sjældent information om dette, hvilket kun gør én mere frustreret og nervøs. Og når man prøver at ringe for at høre, går der enten lang tid med at finde den rette person, ellers så bliver telefonen slet ikke taget!	Godt
23	Generelt er jeg meget tilfreds med at blive behandlet/undersøgt af en gruppe meget kompetente personer.	Godt
30	Det er utilfredsstillende, at man kun ca. hver anden gang kommer ind til den læge, man skulle have været til. De nye læger hver anden gang skal først til at sætte sig ind i sygdomsforløbet, når man sidder over for dem. Det virker ikke professionelt, at man selv skal fortælle lægerne hvorfor man kommer og hvad man fejler.	Virkelig godt
34	Nej.	Godt
38	Personalet er meget hjælpsomt, hvis man henvender sig via telefon. Der er altid tid til at drøfte tingene igennem, selvom der er pres på afdelingen. Lægerne er hurtige til at sende henvisninger til andre afdelinger, hvis der er symptomer, der skal tjekkes.	Virkelig godt
43	Kun ét besøg i ambulatoriet, hvor der skulle gives svar på undersøgelsen.	Intet svar
44	Jeg er meget meget tilfreds med alt på hospitalet med undtagelse af et enkelt besøg, hvor jeg husker, at jeg sagde "jeg går ikke herfra uden I giver mig noget for min sygdom".	Virkelig godt