

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Ambulatorium M  
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M  
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](mailto: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:	291
Besvarelser fra afsnittets patienter:	179
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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



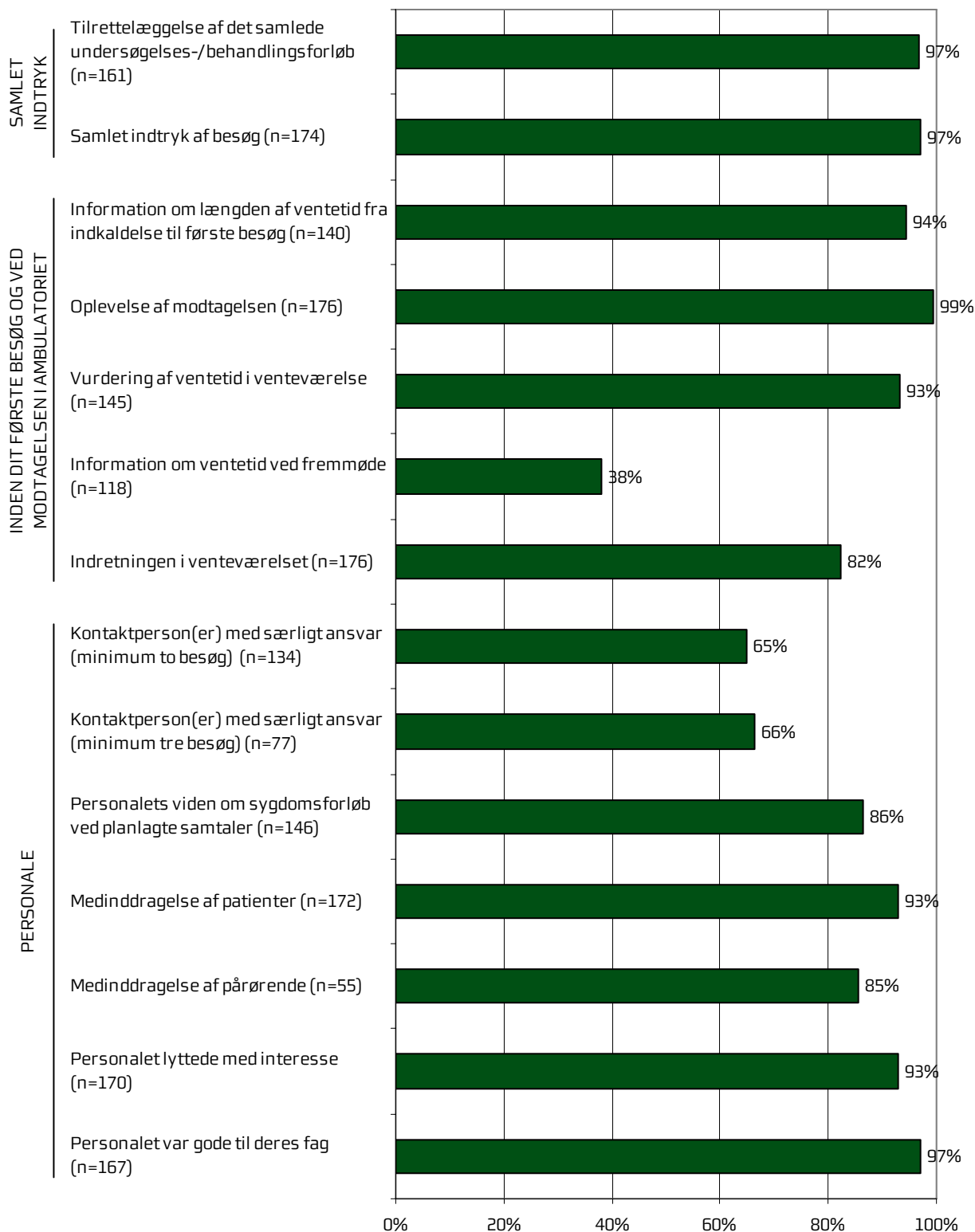


### **3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik**

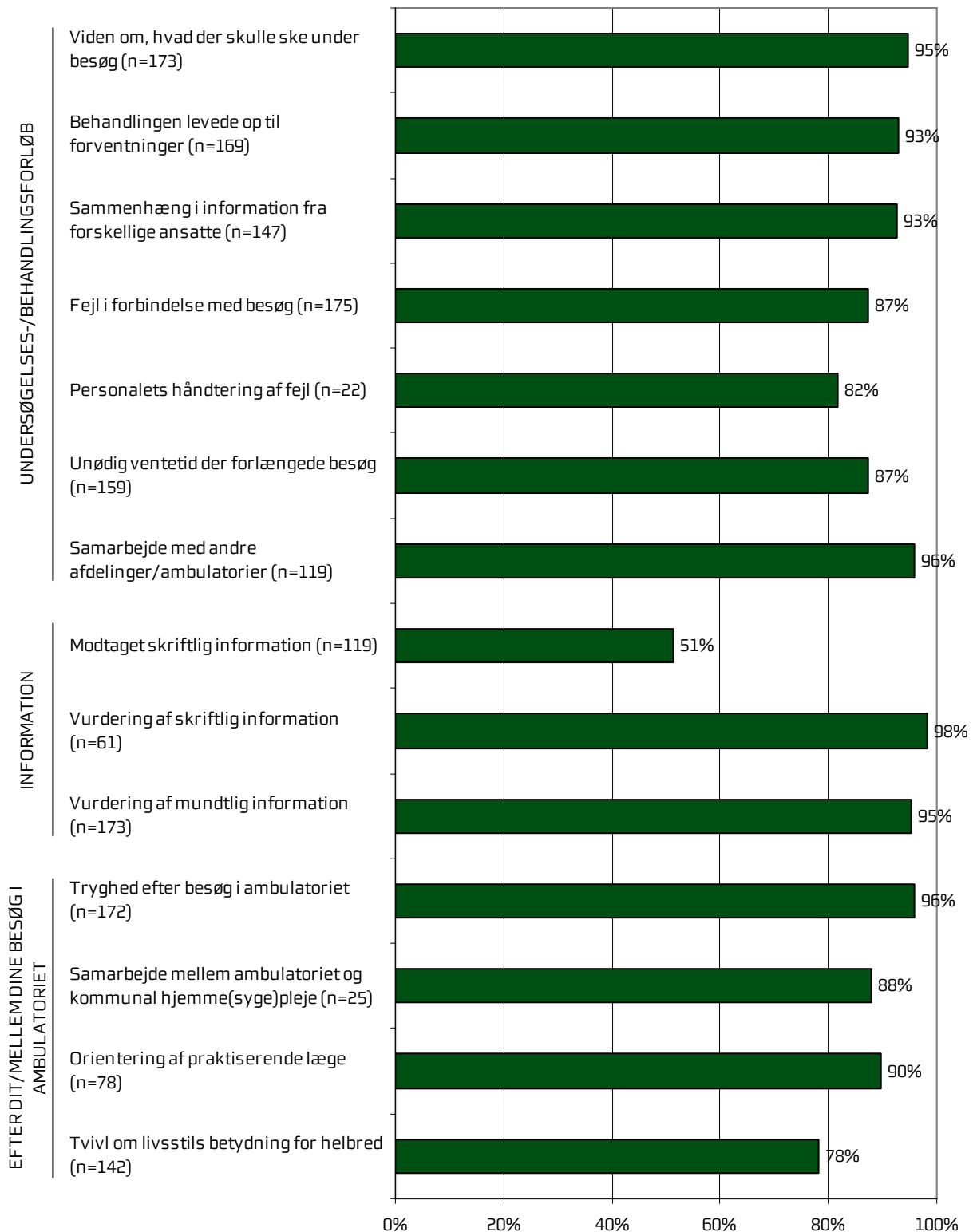
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

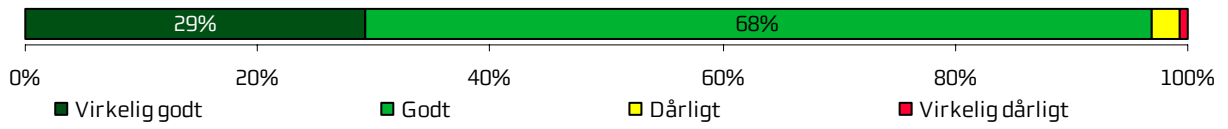
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

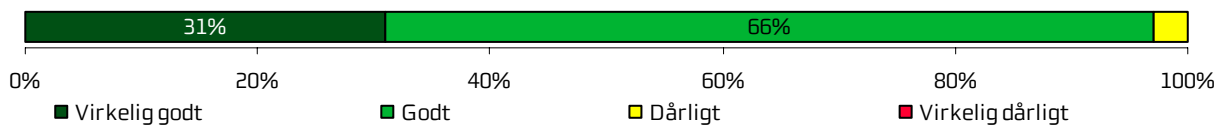
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=161)



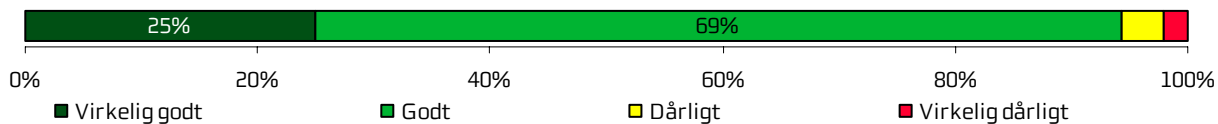
Samlet indtryk af besøg (n=174)



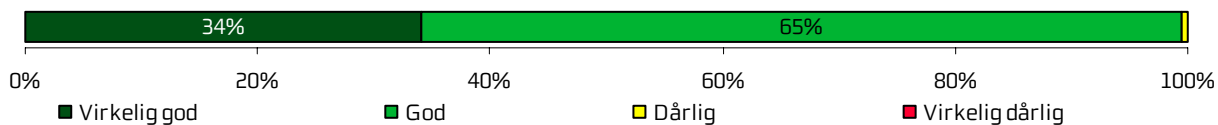
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	97 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 % *	84 % *	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

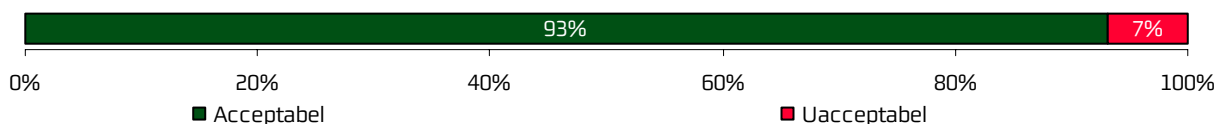
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=140)



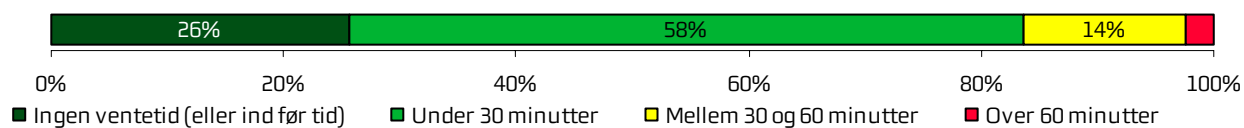
Oplevelse af modtagelsen (n=176)



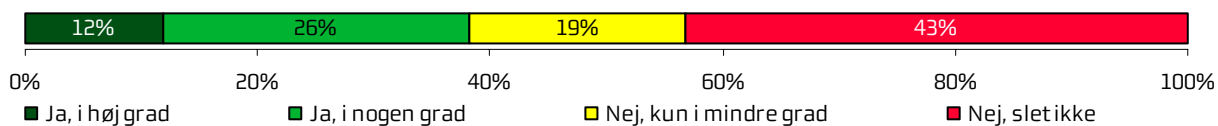
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=145)



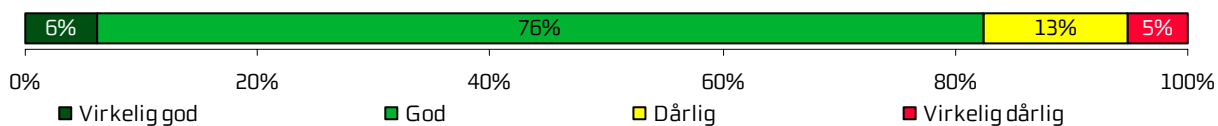
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=118)



Indretningen i venteværelset (n=176)

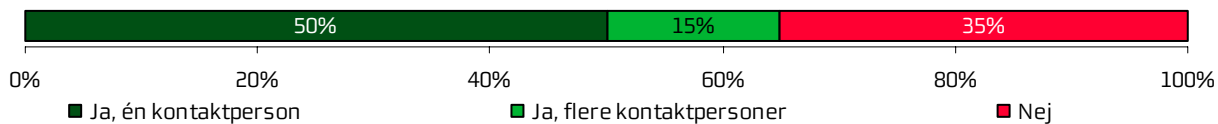




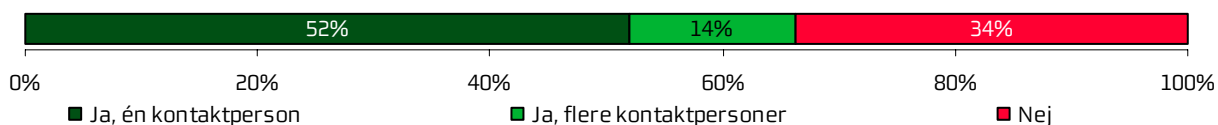
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	93 % *	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	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?		38 %	29 %	83 % *	26 % *	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	79 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

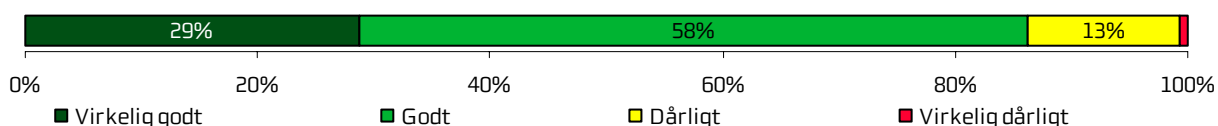
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=134)



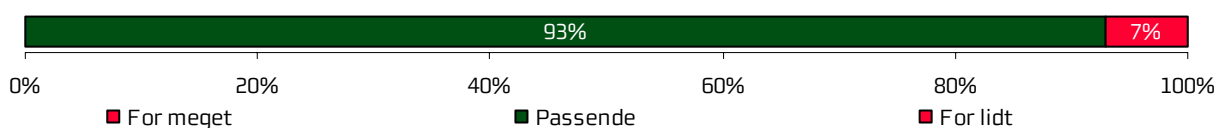
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=77)



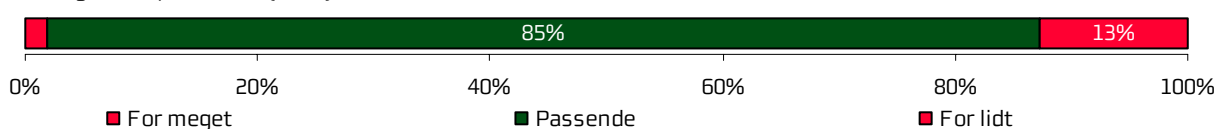
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=146)



Medinddragelse af patienter (n=172)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



Personalet lyttede med interesse (n=170)



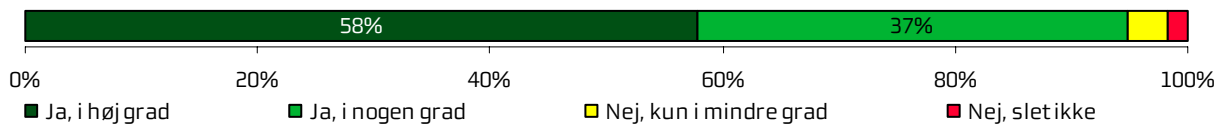
Personalet var gode til deres fag (n=167)



	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)		65 %	75 % *	96 % *	55 %	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		66 %	-	96 % *	59 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	92 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		85 %	90 %	96 % *	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	95 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 % *	89 % *	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

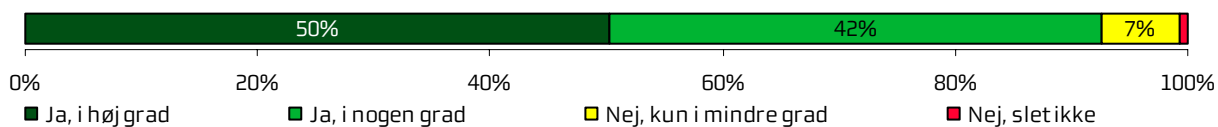
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=173)



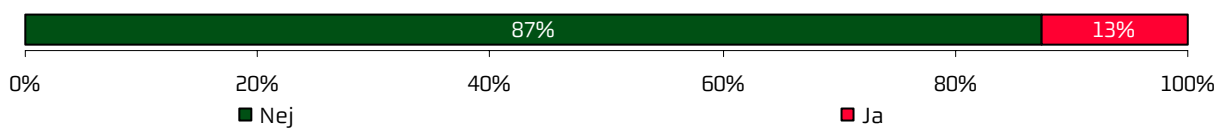
Behandlingen levede op til forventninger (n=169)



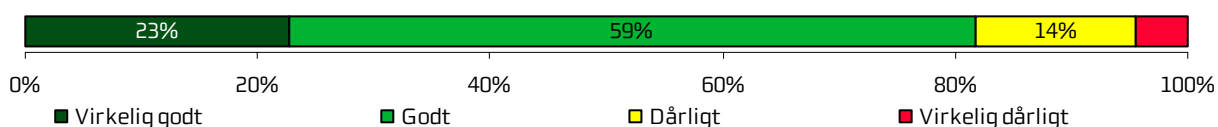
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=147)



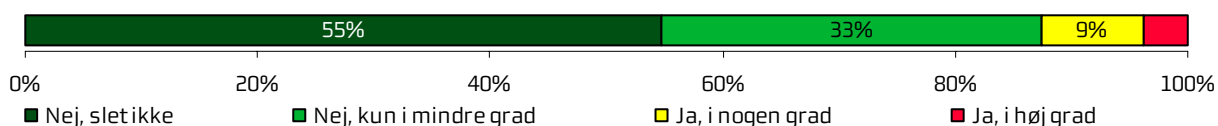
Fejl i forbindelse med besøg (n=175)



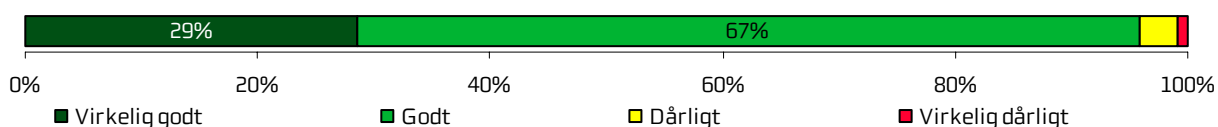
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=159)



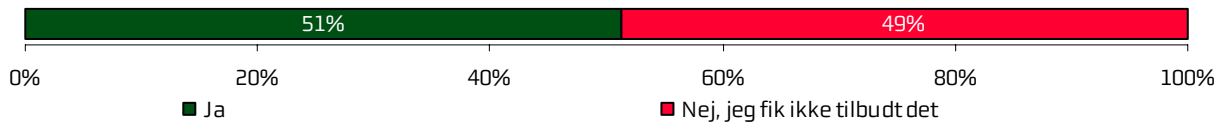
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



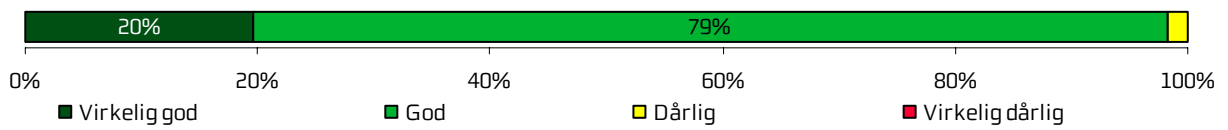
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 %	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	93 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	85 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		82 %	-	93 %	47 % *	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	89 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	93 %	100 %	77 % *	92 %

## Information

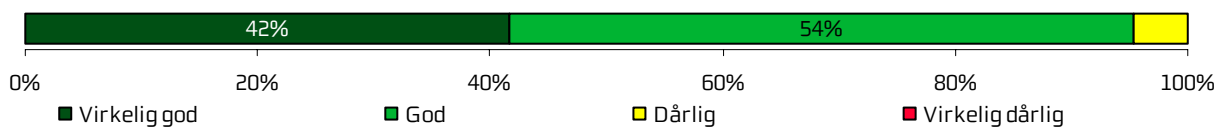
Modtaget skriftlig information (n=119)



Vurdering af skriftlig information (n=61)



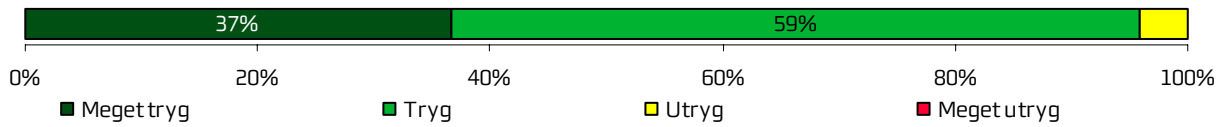
Vurdering af mundtlig information (n=173)



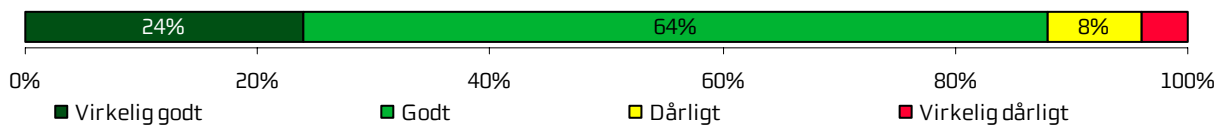
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		51 %	-	91 % *	47 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	94 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	88 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

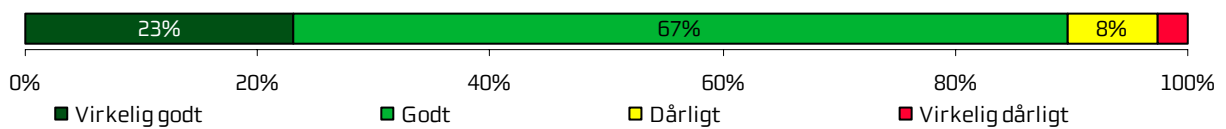
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=172)



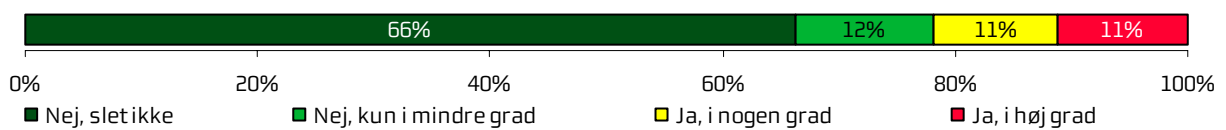
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=78)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=142)

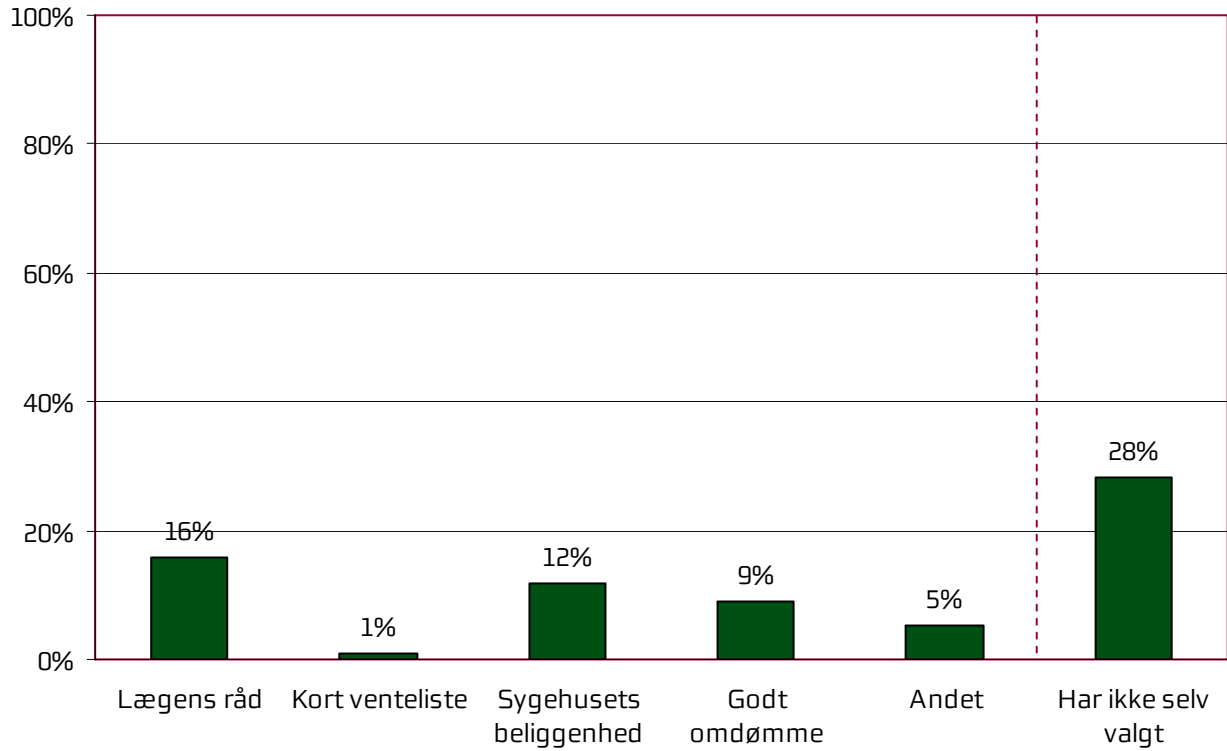




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	92 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	78 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	79 %	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.














## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus









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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
1	Jeg var glad for, at lægen hørte på det, jeg sagde og rettede sig, så jeg kom ind til ham hver gang siden og ikke havde ventetid mere.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at de skulle slukke for ghettoblasteren i venteværelset. For mig er det blot støj/forurening. Jeg synes, at alt jeg har oplevet i min dialog er blevet gennemført særligt godt, jeg har sjældent oplevet en grænseflade, der virker mere velorganiseret, velplanlagt og velgennemført end her. Dog er jeg i dialog med to andre afdelinger på hospitalet, overfor hvilke, jeg er tilsvarende positiv. Det er en langt, langt bedre servicering end jeg ser i mange andre virksomheder.	Virkelig godt
4	Lyt til, hvad man siger, især om medicin. Man får tit det indtryk, at lægen vil lave om bare for at gøre noget. Fortæl, at man godt kan få den samme læge, hvis man anstrenger sig lidt.	Godt
5	Da jeg blev indlagt [for mange år siden], fortsatte jeg med at komme på ambulatoriet. Fik blot en ny tid hver gang. Har aldrig stillet spørgsmål ved det, da jeg føler, at min egen læge er usikker i viden om [min sygdom].	Virkelig godt
7	Det virker meget professionelt.	Virkelig godt
9	Personalet er imødekommende, søde, rare mennesker, som altid har svar på hånden.	Dårligt
10	Der kunne godt ligge noget læsestof for ikke-ældre i venteværelset. Kompetente læger/sygeplejersker og smilende betjening i receptionen.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Dejligt med kort ventetid. God tone i ambulatoriet. Kunne bruge mere information om den medicin, jeg tager.	Godt
14	I løbet af mine behandlinger er den aftalte tid, første gang, blevet udsat [flere] gange, og den efterfølgende udsat foreløbig en gang. Det er generende for et glidende forløb.	Godt
15	Jeg oplevede racistiske udtryk i den gamle [] hospitalsambulatorium, og de kiggede ondt på mig. Dårlig behandling.	Dårligt
16	Det er mit indtryk, at ambulatoriet er yderst kompetent og i stand til at vejlede til det bedste for patienterne. Jeg føler mine holdninger respekteret og oplever en god dialog om min behandling.	Godt
17	Synes det var meget, meget utrygt at blive overladt helt til sig selv den første dag med pumpen. Det var en stor omvæltning efter 30 år med anden behandling! Mange ting jeg var usikker og utryg ved!! Personalet [sygeplejerskerne] - utroligt søde og hjælpsomme.	Godt
18	Har fra starten gået til kontrol [i mange år] for lidelsen. Ønsker fortsat kontrol på Århus Sygehus, da parkeringsforholdene er ideelle -handicap. Egen læge ville ikke hjælpe med at komme ind (trapper).	Godt

- ✎ 20 Jeg har hver gang været fuldt tilfreds med den information og behandling, som jeg har fået af Århus Sygehus (det gamle kommunehospital, Medicinsk Ambulatorium M). Virkelig godt
- ✎ 21 Jeg synes, det er et godt sygehus, de er meget flinke, når man spørger om noget. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 22 Som jeg har skrevet før, burde man tilknyttes en fast læge. Godt
- ✎ 24 Jeg synes, det er fantastisk, at man altid bliver mødt med et smil i M-ambulatoriet. Det er bestemt ikke tilfældet alle steder i sundhedssystemet, eller andre steder for den sags skyld! Virkelig godt
- ✎ 25 Gennem [mange] års forløb er jeg altid blevet behandlet godt. Jeg er meget tilfreds med både læge og øvrigt personale - til trods for rigtig mange patienter i venteværelset. Virkelig godt
- ✎ 27 Samme læge hver gang vil give et bedre behandlingsforløb. Godt
- ✎ 29 Kommunikation. Ved kontakt er der ofte fokus på det biomedicinske, frem for det hele menneske. Diabetes er for mig ikke kun tal og kontrol, men en del af mig. Jeg synes, der er for lidt tid til at snakke om , hvad der evt. er af udfordringer i livet med diabetes. Da jeg var tilknyttet [et andet sygehus] var dette (kommunikative) i højsædet, hvilket jeg SAVNER [nu]. Dog er der STOR ROS til de to sygeplejersker, der opstartede et pumpehold for godt et år siden. De udviste stor empati :) Godt
- ✎ 32 Det ville være rart, hvis man kan få svar på prøver ved en telefonsamtale med lægen i stedet for at møde op til en personlig samtale som oftest kun varer højst fem minutter. De få spørgsmål lægen har, kan sagtens stilles over telefonen. Godt
- ✎ 34 Besøgene virker som ren rutine. Der mangler lyst/tid til bedre indsats, forsøg, tilbud om scanning, med mere. Det ville være rart med en diskussion om resultaterne af (blod)prøver. Man har ikke engang adgang til dem! Godt
- ✎ 36 Et fagligt kendskab til patienten er ok, men behandlingsresultatet ville blive meget bedre, hvis det blev suppleret med et kendskab til patientens PERSON. Godt
- ✎ 37 Jeg har gået der [i mange år]. Godt
- ✎ 38 Jeg synes, det nogle gange kan være svært at opfange, at visse procedurer bliver ændret - skal man have blodprøve før man har tid, eller er det overflødig? Skal man aflevere urinprøve når man laver blodprøve, eller først når man besøger ambulatoriet? Det mangler jeg, at man forstår, at jeg ikke selv kan vide, når jeg kun kommer hver tredje måned. At man er bevidst om det. Virkelig godt
- ✎ 41 Sygeplejerskerne i skranken er meget venlige og hjælpsomme. Men ambulatoriets læger skulle se mere helhedsorienteret på mig. Som det er nu, ser de kun specifikt på en lille del af mit helbred men der er sammenhæng mellem flere af mine symptomer og sygdommen. Lægerne ser kun på blodprøverne - ser ikke mig, patienten. Når jeg [fortæller om mine symptomer] svarer de: Det må du henvende dig til din praktiserende læge om, for blodprøvesvarene er ok. Intet svar
- ✎ 42 Det kunne være fornuftigt med skriftligt informationsmateriale, så man kan læse det igen hjemme i ro og fred. Det er svært at samle mig om at modtage en ny og uventet besked/diagnose og huske forklaringer, når man er kommet hjem. Meget venligt personale. God service, at man kan ringe til en kontaktperson og få en samtale og få svar på spørgsmål. Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 1

-  45 I det store og hele er jeg yderst tilfreds med den behandling, jeg får på MEA. Intet svar
-  48 Har oplevet andre patienter blive vejledt hen over skranken i ambulatoriet - virker grænseoverskridende, at et helt ambulatorium kan følge med i et sygdomsvejledningsforløb. Kunne have brugt sygeplejersketid til praktiske informationer. Har oplevet selv at måtte bede om hjælp til det. Personalet er meget imødekommende, når jeg har haft brug for hjælp. Godt
-  50 Personalet i receptionen er fantastisk søde og hjælpsomme med at finde tider m.v., som også passer mig. I det hele taget, for alle jeg har mødt i ambulatoriet (inklusive lægen), et meget venligt og ligeværdigt forløb med gensidig respekt. Virkelig godt
-  52  Har været godt tilfreds. Det kan jeg ikke vurdere
-  54 Jeg føler mig så godt behandlet, og alle er så søde og opmærksomme. Tak for det!!!! Godt
-  55 Når man kommer til samtale, skal det helst være samme læge. Godt
-  57 Lægerne skal lytte meget mere på, hvad man som patient siger. De ting, som lægerne regner med, er en selvfølge, skal de vide, at det godt kan være, man ikke har fået at vide på noget tidspunkt. Føler også, at man ikke bliver taget alvorligt nok, men de skal forstå at sygdommene kan være svære at leve med og en daglig kamp, hvis det er en forkert information/behandling, der bliver givet. Selv om man fejler noget, som ikke lige ligger til under deres speciale, skal det ikke nedgøres eller være et mindre symptom. Virkelig dårligt
-  58 Jeg var på ambulatoriet [mange] gange. Jeg valgte en tid, der passede mig , deraf VENTETIDEN. Men jeg følte aldrig, at min konsultation blev forkortet af den grund, og der blev undskyldt af lægen. Men i ambulatoriet hang der et billede, jeg ikke kunne lide: "En hvid tom stol og et åbent vindue". Som om syge mennesker havde et valg. At se på det [så mange] gange??? Mit tilfælde var godartet. Virkelig godt
-  59 Bedre til at informere om ventetid. Bedre til at informere om, hvorfor mit stofskifte er for lavt. Bedre til at informere min egen læge. Bedre parkeringsforhold samt venteværelse. Godt
-  60 Læge talte om mine manglende muskler , hvilket forvirrede mig, da vi skulle tale om mit stofskifte. Godt
-  61 Jeg mener ikke, at jeg kan deltage i jeres undersøgelse. Jeg var til en snak med en af jeres læger [i efteråret], og venter på svar derfra og indkaldelse til undersøgelser. Intet svar
-  62 Jeres venteværelse er dødt. Personalet i informationen er rigtig søde og imødekommende, når man henvender sig til dem. Jeg kommer på en del andre sygehusafdelinger, og ingen steder venter man så lang tid som hos jer. På diabetesafdelingen i [anden by] venter man maksimalt [under ti minutter]. MEN MEN MEN det helt store problem er jeres parkeringsforhold. For at få en plads er man nødt til at komme 45 minutter før aftalt tid og alligevel kom jeg for sent engang. Når man har disse specialafdelinger, må man forvente, at vi kommer langvejs fra og derfor er i egen bil. Jeg mener ikke, det kan være rimeligt at skulle afsætte hele dagen for at tale med jeres vejledere i maksimalt 20 minutter tilsammen. Virkelig godt
-  63 Anvend e-mail til kontakt til/fra patienten, så kan data og spørgsmål være afklaret inden fremmøde. Godt

-  65 Den sygeplejerske, jeg har som kontaktperson, er utroligt hjælpsom og informerede i starten af forløbet om alt det, jeg havde behov for at vide. Godt
-  67 Det eneste skulle være, at man fik at vide, at der måske ville gå tre kvarter el.lign. i venteværelset. Det er der nemlig gået nogle gange. Dette er bare et forslag. Jeg synes, som tidligere skrevet, at forløbet har fungeret udmærket. Virkelig godt
-  68 Sygehuset generelt: Ved stort set hvert eneste besøg, er der tekniske problemer. Enten virker bookingsystem ikke, så ny tid må sendes efterfølgende, eller også er EPJ's medicin- eller laboratoriemodul nede, så lægen ikke kan se blodprøvesvar eller medicinstatus. Godt
-  72 Jeg er tilfreds med [] indtil videre. Godt
-  73 Regionen/Aarhus Sygehus burde sikre bedre parkeringsforhold, men man kan nu engang ikke klippe håret af en skaldet!! Jeg synes i øvrigt, ambulatoriet fungerer godt. Det er en gave til befolkningen, at man så let har adgang til så højt kvalificeret hjælp, som tilfældet er i Århus. Virkelig godt
-  74 Smilende personale. Kyndige personer. Godt man kan ringe ind for at få svar på blodprøve. Kortere ventetider. Alt i alt synes jeg, de gør det rigtig, rigtig godt:) Godt
-  75 Større faglighed og erfaring blandt de læger, jeg har besøgt. Godt
-  76 Frem for alt bør den lange ventetid i forbindelse med såvel blodprøvetagning som undersøgelse/samtale reduceres KRAFTIGT, ligesom venteværelset bør renoveres; også aviser, blade mv. er påkrævede (især når man venter mellem en halv til en hel time eller mere). Godt

## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
2	Jeg var i dialog med en læge fra afdelingen forinden, formidlet af en anden afdeling på hospitalet. Det var et særdeles positivt bekendtskab. Meget velorganiseret og informativt, yderst professionelt!	Virkelig godt
4	Jeg fik tid til første gang, mens jeg var indlagt.	Godt
5	Mit første besøg på ambulatoriet fandt sted [for mange år siden]. Efter systemet med en fast kontaktlæge, fungerer systemet fint!	Virkelig godt
6	Pga. tekniske problemer blev behandlingen udskudt - god information herom.	Virkelig godt
11	Der var fint med kommunikation med mit gamle ambulatorium på Randers Centralsygehus.	Godt
13	Jeg blev indlagt med diabetes 1. Fik efter indlæggelsen hurtigt første samtale på ambulatoriet. Tilstandene på afdelingen, hvor jeg blev indlagt, var dårlige. Mange nye sygeplejersker. Alt for mange vidste ikke, hvad de skulle svare på mine spørgsmål. Jeg måtte selv holde styr på, at de prøver, jeg havde fået at vide, skulle laves, vitterligt også blev det. Jeg oplevede to gange, at sygeplejerskerne glemte det. Jeg blev indlagt på en stue med en ung diabetisk kvinde med massive problemer, hun kastede op konstant og var selvmordstruet, der sad en vagt om natten ved hendes seng. Det var absolut ikke rart at opleve som nydiagnosticeret, og efter min mening helt uacceptabelt. Sygeplejerskerne var venlige og fulde af god vilje, men der var altså klart noget på afdelingen, som ikke fungerede. Undervisningen i brug af sprøjter, insulintyper, bls-måling var rigtig god. Der var også fra nogle sygeplejersker og læger rigtig god fokus på min sociale situation og på de psykologiske aspekter ved at blive diagnosticeret med en kronisk lidelse. Overgangen til ambulatoriet var helt problemfri.	Godt
14	Der har ingen problemer været med ventetiden, men direkte information om den har der ikke været.	Godt
23	Jeg har tidligere været "fast" patient i ambulatoriet på grund af [sygdom]. Jeg fik så også en anden lidelse og blev fulgt i ambulatoriet med begge ting. [For lidt tid siden] udskrev de mig til kontrol hos en læge. Han var ikke enig med sygehuslægerne i behandlingen. (Jeg var heller ikke tryk ved at de så forskelligt). Og blev så tilbage henvist til ambulatoriet af min læge, [for kort tid siden].	Godt
25	Mødetidspunkter bliver aftalt fra gang til gang - altså ingen ventetid som sådan.	Virkelig godt
27	Jeg fik en dato og et klokkeslæt.	Godt
28	Har været i ambulans behandling i [flere årtier].	Godt
38	Jeg ville gerne være blevet tilknyttet en fast læge allerede første gang. Der gik ret lang tid, inden jeg fik en fast læge, og dermed kunne bygge ovenpå besøgene hver gang, istedet for at fortælle min historie gang på gang.	Virkelig godt










✎	39 Har gået der i mange år, så jeg har ikke noget specielt p.t.	Godt
✎	41 Det er otte til ti år siden jeg besøgte medicinsk ambulatorium første gang.	Intet svar
✎	45 Nu er det snart flere år siden, jeg kom første gang. Jeg "vender" jo tilbage en gang om året.	Intet svar
✎	46 Venlig modtagelse. Ikke så meget ventetid. God dialog med personale.	Godt
✎	54 Blev mødt med venlighed.	Godt
✎	57 Har aldrig fået besked om, at der er ventetid.	Virkelig dårligt
✎	58 Da lægen ringede og sagde, at den var gal, gik der 14 dage til jeg fik brev fra hospitalet. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
✎	63 Eneste sted i regionen, når jeg skal [] behandles.	Godt
✎	67 Ikke andet end ros. Jeg er generelt blevet mødt af venlighed og god information fra både sekretær og lægepersonale.	Virkelig godt
✎	72 Da jeg er interesseret i at deltage i et videnskabeligt forsøg med ny tabletbehandling [], ringede jeg op og fik en behagelig samtale og en fastsat dato og tid.	Godt
✎	73 Jeg har konsulteret ambulatoriet i flere perioder gennem [rigtig mange] år og husker ikke ventetidens omfang før første fremmøde i denne omgang, men indkaldelsen gav i hvert fald udtømmende oplysninger.	Virkelig godt

## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
1	I starten var der meget ventetid og mange forskellige læger. Så kom jeg ind til NN og sagde det til ham. Efter den tid kom jeg ind til ham hver gang, og jeg har fået ham hver gang og ingen ventetid. Det har jeg nydt i flere år.	Virkelig godt
2	Sygeplejersken var meget systematisk, velorganiseret, informativ, meget agil mht. at adaptere til de forhold, jeg havde som opmærksomhedspunkter. Samlet en meget positiv og professionel oplevelse! Der har nok medvirket en læge ved dette første møde, det erindrer jeg ikke præcist, men jeg erindrer glimrende den positive oplevelse fra alle medarbejdere, jeg var i berøring med.	Virkelig godt
3	Blev lidt skuffet over, at jeg havde fået brev om en to timers lang undersøgelse samt samtale med både læge og sygeplejerske, men møder frem til et besøg på ti minutter med en læge, som ikke engang er den, der skal følge mig.	Godt
4	Personalet i receptionen er rigtig gode og venlige.	Godt
5	Man modtages af venlige, imødekommende og velinformerede medarbejdere. Enkelte kan kende mig fra de mange års ambulatoriebesøg, hvilket, føler jeg, synes næsten hjemligt.	Virkelig godt
18	Bruger af rollator er der taget højde for. Mangler stole med armlæn i (ambulatoriet) undersøgelsesværelset til folk, der ikke har balancen.	Godt
20	Pt. går jeg til kontrol 1 gang årligt efter en operation [for flere år siden], og hver gang bliver jeg modtaget af et venligt personale.	Virkelig godt
29	Til tider god, andre gange dårlig. Jeg synes, at der ofte er lang ventetid, hvis jeg både skal til læge, sygeplejerske eller diætist. Dette bliver man ikke informeret om.	Godt
40	Venlighed.	Godt
41	Ok.	Intet svar
42	Det er et grimt lokale, men søde folk (personalet). Alt for mange venter, man sidder nærmest på skødet af hinanden. Ventetiden er for lang, men alle gør deres bedste og sikkert for lidt penge!	Det kan jeg ikke vurdere
48	Det ville give god mening at møde ens kontaktperson.	Godt
49	"Personlig" sygeplejerske er en god idé.	Virkelig godt
51	Personalet var søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
54	Venlighed.	Godt
57	Møder altid venlige sygeplejersker. Sygeplejerne er mere i mødekommende plus bedre til at give	Virkelig

	information vedrørende alle de svar, man ikke modtager af lægen.	dårligt
	58 Flinke og søde.	Virkelig godt
	62 Der var ingen information overhovedet, man følte sig meget som patient, og ikke som det menneske, der bare skulle have tjekket op på nogle ting efter en indlæggelse.	Virkelig godt
	63 Kompetent.	Godt
	66 Alle er meget flinke.	Virkelig godt
	69 Man føler virkelig, det drejer sig om én. Man føler bestemt ikke, man kommer til ulejlighed, og at personalet er pressede for tid til deres andre gøremål!	Virkelig godt
	72 Da jeg skulle være fastende, fik jeg en hurtig gennemgang af undersøgelsen og en god samtale. Jeg fik til sidst kaffe og brød, og en time senere var jeg ude igen. Dejlig afdeling.	Godt
	74 Personalet er ofte smilende og venlige og sørger for en god modtagelse.	Godt

## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Håndtering af fejl
8	Ved et af de første besøg, kom jeg til at vente mere end 90 minutter, fordi min journal var lagt i en forkert bunke eller var blevet glemt på en eller anden måde. En anden gang glemte man at give mig nogle prøvetagningsglas med hjem, hvorfor jeg to dage efter, måtte aflægge endnu et besøg efter opringning.	Dårligt
14	En [] læge meddelte, at mine sukkertal var ok, og der skulle ikke foretages mere. Da dette ikke kunne passe, gennemgik vi det igen, og han opdagede da, at han havde set på en talrække, der ikke var mine tal, med en talrække for et optimalt mål.	Virkelig godt
15	Jeg fik en lille operation - efter to dage fik jeg en stærk infektion (bakterie), og så blev jeg opereret igen, og min finger blev ødelagt. Jeg fik ikke antibiotika, og jeg har [en anden sygdom]. Jeg fik ikke antibiotika ved min første operation.	Godt
22	Har nogle gange fået taget de forkerte prøver og oplevet, at prøverne ikke er blevet bestilt.	Virkelig godt
23	De glemte en test, jeg skulle have taget - den blev så taget ved næste kontakt.	Godt
26	En gang hvor der var sygdom blandt personalet, fik jeg det ikke at vide og sad og blev utålmodig og spurgte til sidst selv, hvorfor der gik så lang tid. Hvorefter jeg gik hjem. Man er jo usikker og utryk i det venteværelse, mange mennesker, musik, varmt, "hvad siger lægen i dag".	Dårligt
30	Mit sidste besøg var ikke skrevet i journalen.	Virkelig godt
31	Helt andre blodprøver var taget end de relevante. Dog kun sket én gang.	Godt
33	En befordringseddell, som ikke var stemplet fra afdelingen, så det kostede lidt i frimærker.	Virkelig godt
36	Endnu har jeg aldrig været hos en læge, som jeg har været i konsultation hos tidligere. Kontinuitet mangler, da forskellige læger ikke kan have samme opfattelse.	Dårligt
43	Pga. sygdom blev konsultationen aflyst. Manglede den information, inden jeg kørte hjemmefra.	Godt
48	Manglende telefonisk kontakt vedrørende blodprøvesvar til trods for, at jeg selv rykkede to gange for svaret.	Godt
57	Har oplevet flere gange, at ens blodprøver bliver væk.	Virkelig dårligt
59	Glemte, at jeg ventede på at komme til samtale vedrørende opfølgning på stofskifte. Jeg måtte selv henvende mig hos personalet.	Godt
62	Jeg sad og ventede på at komme ind til sygeplejerske NN, efter jeg havde talt med lægen. Da jeg henvendte mig i receptionen, viste det sig, at der ikke var reserveret tid hos hende, hvilket der altid	Virkelig godt

har været tidligere. Der blev arrangeret et lynvisit, hvilket var meget fint.

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
| ✎ | 63 | Laboratoriedata var ikke tilgængeligt fra [anden enhed]. Uacceptabelt at data ikke er elektronisk tilgængeligt i hele regionen.  | Godt |
| ✎ | 71 | Der var ikke kommet svar på MR-scanning, som jeg på lægens henvisning havde fået foretaget på andet hospital. Lægen nævnte ikke selv scanningen, da han havde glemt at have bestilt den.   | Godt |
| ✎ | 74 | I forbindelse med udtrapning fik jeg to valgmuligheder og begyndte en undersøgelse af mine øjne (for at se, om der var risiko for "pop-øjne"). Det viste sig, at det ikke var de to muligheder, men jeg blev rådet ti at blive på medicinen. Spild at den anden afdelings tid og ressourcer. NB: Den første fejl for mig i snart fem år. | Godt |
| ✎ | 75 | Lægen fortalte, jeg skulle snakke med en sygeplejerske, hvilket det viste sig, jeg ikke skulle (efter at have ventet 50 minutter på dette).  | Godt |

## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
4	Det er svært med ny læge hver gang, især da mange er [svære at forstå]. Det er træls, når en læge ikke kan finde andet, så vil hun lave om på medicindosering, når vi er fremme ved noget, der gør, jeg har det godt.	Godt
9	Jeg vil foreslå, der informeres om muligheden for at have en fast læge, i stedet for forskellige hver gang.	Dårligt
10	Dejligt at afdeling M ringede til en afdeling og sørgede for, at jeg fik en god tid.	Det kan jeg ikke vurdere
11	En enkelt gang har de ikke lige fået målt blodtryk på mig (min praktiserende læge har efterfølgende sagt, at det er en normal fremgangsmåde).	Godt
14	Alt i alt foregik det hele meget tilfredsstillende.	Godt
17	Synes, der var lidt spildtid ind imellem. En af dagene skulle der være afskedsreception for en læge NN, og vi fik derfor ingen undervisning i nogle timer!	Godt
21	Jeg skulle på Skejby, men da jeg kommer [langvejs fra], kunne det godt have været på samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Jeg har aldrig oplevet at være tilknyttet en bestemt læge på ambulatoriet - der er nye læger hver gang. Det synes jeg, der burde laves om på.	Godt
24	Jeg er generelt meget tilfreds med den behandling, man får på ambulatoriet. Specielt sygeplejerskerne er utroligt søde og imødekommende. Lægerne har lidt for travlt, men sådan er det nok alle steder.	Virkelig godt
27	Som diabetespatient er det ikke rart, at man får en ny læge hver gang.	Godt
32	Ved hver samtale med en læge har det været tydeligt, at de ikke har læst journalen igennem før samtalen. F.eks. skulle jeg have svar på en scanning, men fik kun at vide, at mine blodprøver var fine. Lægen ville afslutte samtalen. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg skulle komme for at få svar på scanning. Lægen bladede papirerne igennem og fandt svaret, som han lige skulle have tid til at læse, hvorefter jeg fik svaret.	Godt
35	En fantastisk uge med introduktion af pumpen. Her fik man god vejledning af sygeplejersker m.m.	Virkelig godt
42	Det er svært at rumme en uventet diagnose og derefter stille begavede spørgsmål til et behandlingsforslag. Man har brug for lidt mere tid til at rumme/begribe den besked, man får.	Det kan jeg ikke vurdere
44	Som del af undersøgelsen fik jeg nogle øjendråber, der udvidede mine pupiller og gjorde mig lysfølsom en del timer. Det forhindrede mig delvist i mit arbejde og påvirkede mine efterfølgende planer	Det kan jeg ikke vurdere

- dette var selvfølgelig meget træls, da jeg ville have indrettet mig derefter, hvis jeg havde vidst det. Jeg har tidligere været til samme undersøgelse, hvor jeg ikke fik de pågældende øjendråber. Da jeg derfor troede, at jeg kendte forløbet, har jeg ikke nærlæst indkaldelsen fra sygehuset. Det er derfor muligt, at der har været nogen information, men det har ikke været tydeligt.


- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 47 | Jeg har i løbet af [længere tid] været i behandling hos læge NN. Fra dag ét har jeg været utrolig tryk og følt, at jeg har været i de allerbedste hænder. Jeg har meget ros tilovers for læge NN.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 53 | Generelt er jeg tilfreds med det hele.  | Godt             |
| ✎ | 56 | Jeg føler mig godt og kompetent behandlet og er tryk ved de personer, som jeg har mødt.   | Godt             |
| ✎ | 57 | Når lægerne ved, at man er glemsom eller bliver let forvirret pga. sygdom, skal de ikke gå let hen over ens sygdomme. Måske skulle de skrive ned, hvad der bliver aftalt.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 59 | Der kunne have været et bedre samarbejde/informationsniveau mellem egen praktiserende læge og ambulatoriet.   | Godt             |
| ✎ | 64 | Blodprøvetagning var langsom.   | Dårligt          |
| ✎ | 65 | Jeg er kronisk [syg] patient og går til kontrol [et par] gange om året, hvor en analyse af blodprøve danner baggrund for samtalen og evt. ændret medicinering. Forløbet har været i [et par] år til min absolutte tilfredshed.                | Godt             |
| ✎ | 72 | Det var ikke nødvendigt, da jeg fik udleveret et vejledningsskema om, hvad der skal foregå af undersøgelser ved næste besøg.  | Godt             |
| ✎ | 73 | I forbindelse med seneste fremmøde blev jeg henvist til supplerende undersøgelse på anden afdeling. Jeg har ikke efterspurgt eller hørt resultatet, så det har næppe været overraskende, men jeg regner med at få det ved næste konsultation. | Virkelig godt    |
| ✎ | 74 | Jeg synes, jeg er uheldig med meget lange ventetider, modsat andre, jeg kan se, der ikke venter mere end ti minutter. Jeg er ikke tilknyttet fast læge, og det kan være derfor?   | Godt             |
| ✎ | 77 | Meget lidt service ved telefonisk henvendelse og svært at komme igennem på telefonen, for eksempel hvis tiden skal ændres/meldes afbud.   | Godt             |
| ✎ | 78 | Meget godt med en fast læge, så det ikke er mange forskellige læger hver gang.  | Godt             |

## Medicinsk Ambulatorium M, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium M	Samlet indtryk
4	Det var dejlig hurtigt at få oplysning om Addison Landsforeningen.	Godt
5	Kan kontakte læge pr. mail, hvilket er en stor fordel. Har gjort det [flere gange på nogle år]. Korte spørgsmål, korte svar, en tryk ting! Og sparer en hel konsultation.	Virkelig godt
12	Måtte ringe til egen læge fordi medicinændringen gav mig problemer.	Godt
13	Bortset fra den evige ventetid føler jeg mig godt modtaget, hver gang jeg kommer. Jeg føler, at de fleste, som jeg er i kontakt med, husker mig og interesserer sig for mig. Det gælder både sygeplejerskerne i receptionen, på kontorerne, diætisterne og den læge, jeg er tilknyttet.	Godt
19	Har altid kun haft én læge. Det er det eneste rigtige.	Godt
26	Personalet må være åbne og ærlige. Sig det tydeligt til patienten, også hvad der skal ske bagefter man går ud fra lægen, og hvis der er ventetid! :-)	Godt
29	Det er et stort problem, at jeg har en kontaktlæge, men det er svært at få tid hos denne læge [jævnligt]. Når jeg har fået en tid, bliver den ofte udsat. Hvis man så ikke kan komme pågældende dato, skal man ofte vente yderligere for at få en tid til kontrol.	Godt
32	Ved hver samtale har det været forskellige læger, hvilket virker lidt forvirrende, da man ofte bliver stillet de samme spørgsmål igen og igen. En læge vidste ikke, hvorfor jeg skulle komme til samtale. Jeg oplyste, at jeg skulle have svar på blodprøver. Lægen vidste ikke, om jeg skulle fortsætte med samme medicinering. Efter en telefonsamtale fik jeg at vide, at jeg skulle sættes op. to dage senere fik jeg brev om, at det skulle jeg ikke alligevel.	Godt
42	Trygt med en kontaktperson, man kan ringe til og få en tid til uddybende samtale. Lutter flinke folk.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Kontaktpersonordningen virker pseudoagtig. Får uddelt kort med navn på en, men oplever, at det er en anden person, som er den reelle kontaktperson.	Godt
53	God vejledning gør, at jeg har styr på min sygdom.	Godt
57	Har oplevet at man som patient selv skal sidde og fortælle, hvad man fejler og hvad symptomerne er. Det er heller aldrig den samme læge man kommer til, og jeg oplever ikke, at de vil behandle én på samme måde, så bliver tit både sat op og ned i medicin, hvilket giver mange bivirkninger.	Virkelig dårligt
62	Fint, at man altid kan ringe, når der opstår problemer, og at man ofte kan klare problemerne pr. telefon.	Virkelig godt
70	Jeg er altid blevet godt behandlet. Tak for det!	Virkelig godt



-  75 Jeg har haft to konsultationer i ambulatoriet, og det har været meget unge læger begge gange, og de har ikke virket særlig kompetente. Desværre. Godt