

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter 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](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:	219
Besvarelser fra afsnittets patienter:	131
Afsnittets svarprocent:	60%

### **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.



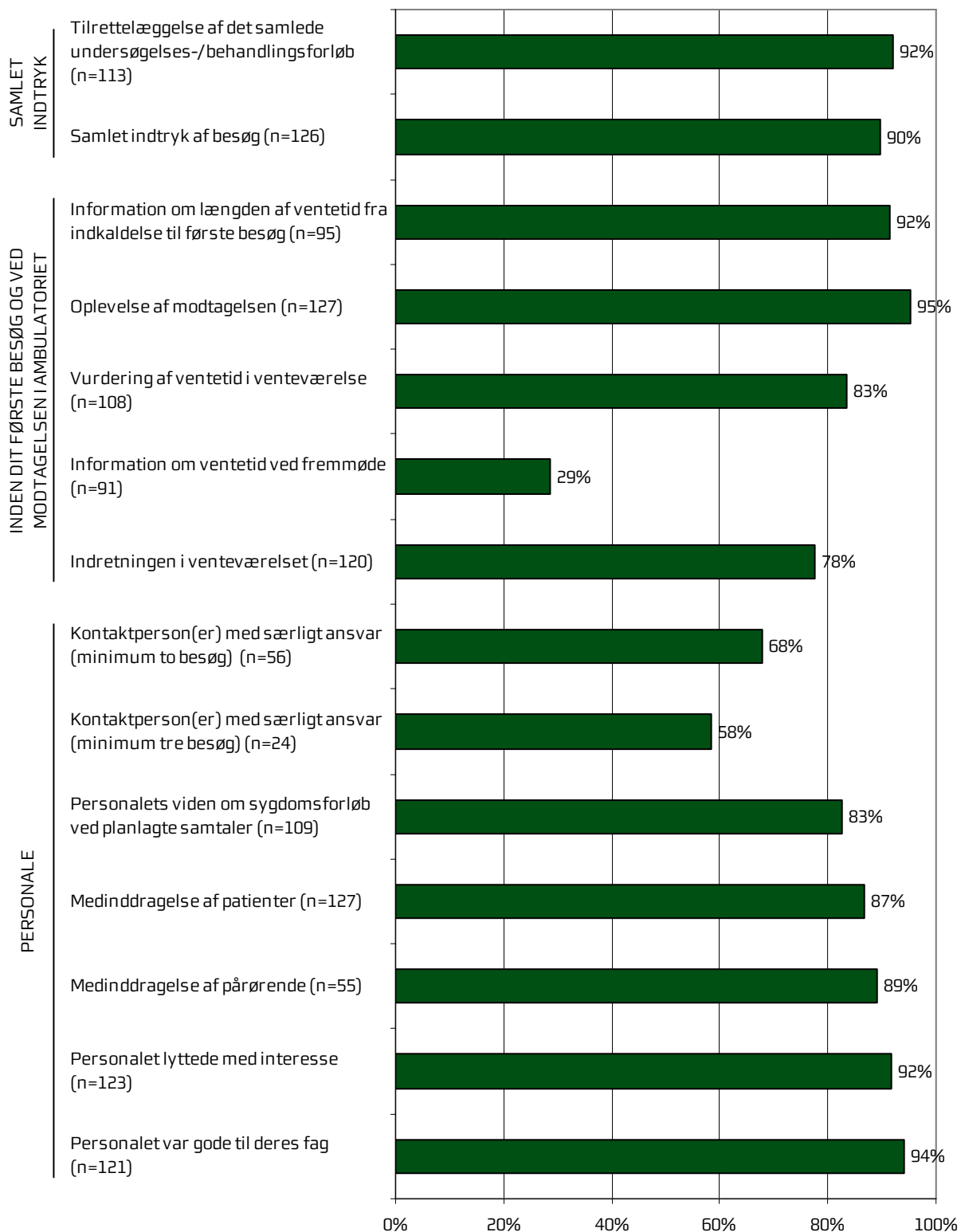


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

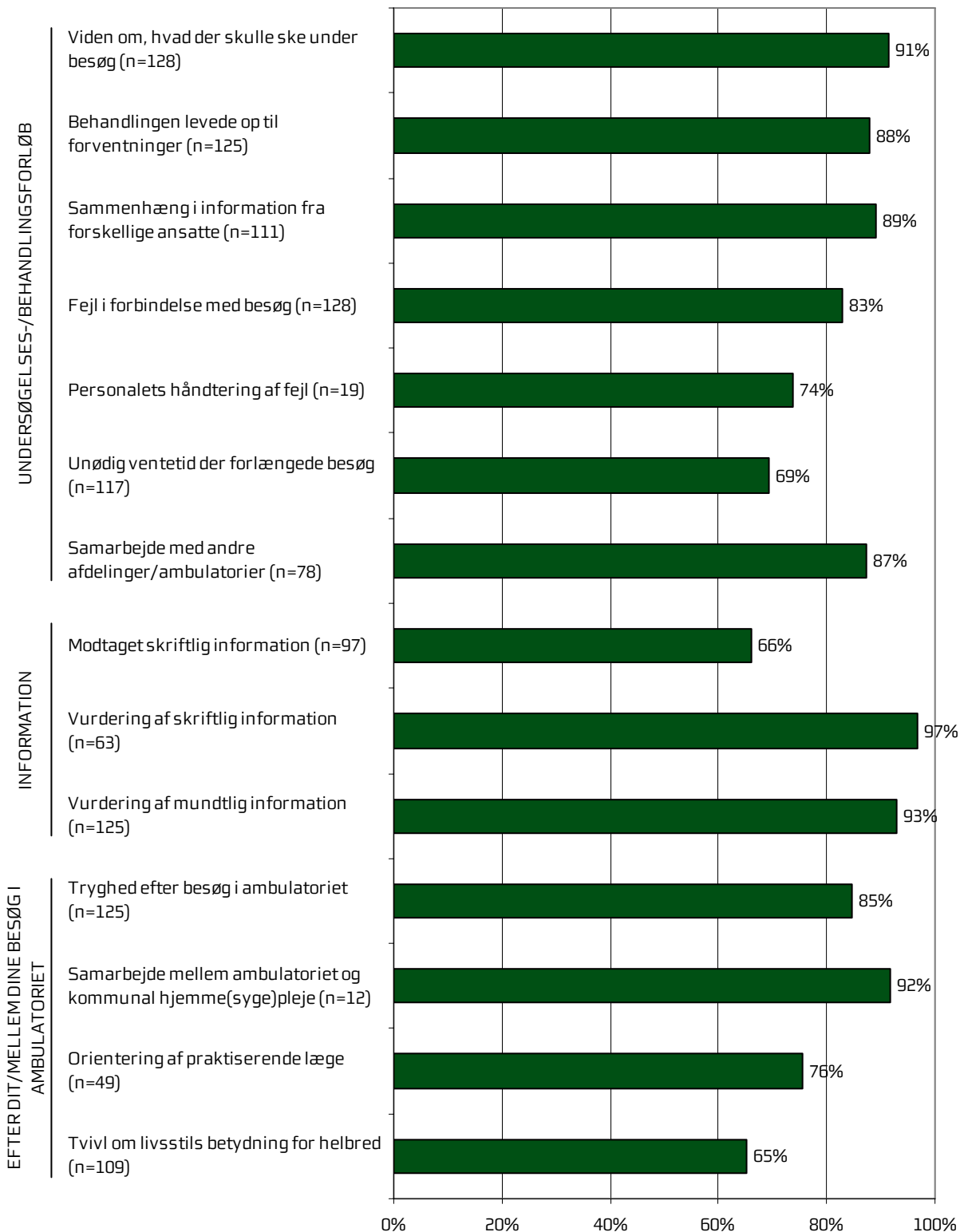
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

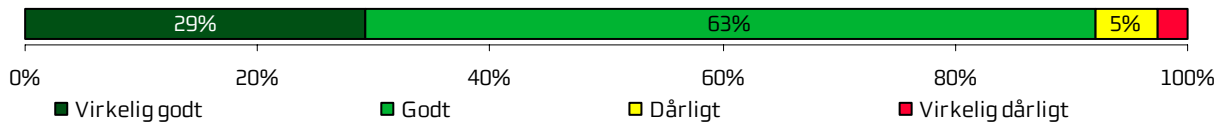
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

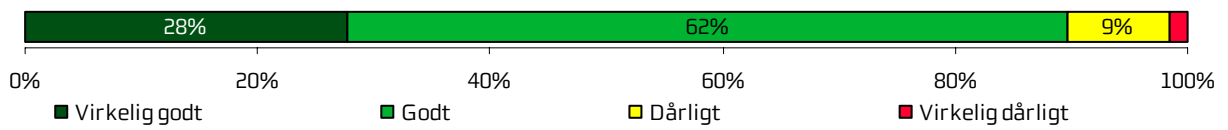
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=113)



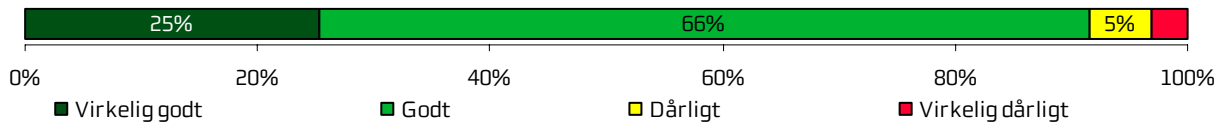
Samlet indtryk af besøg (n=126)



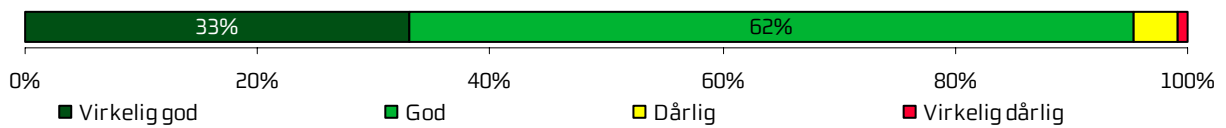
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	85 %	100 % *	84 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	87 %	100 % *	84 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

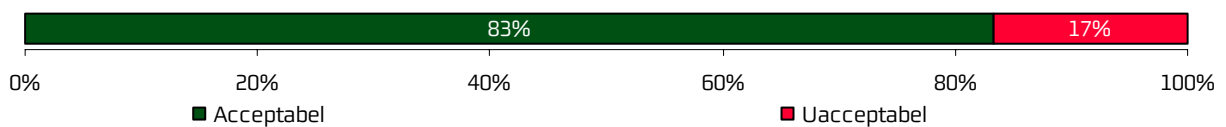
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=95)



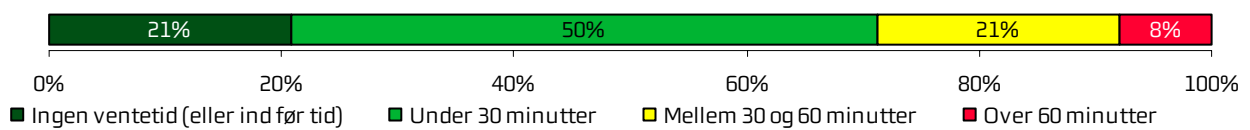
Oplevelse af modtagelsen (n=127)



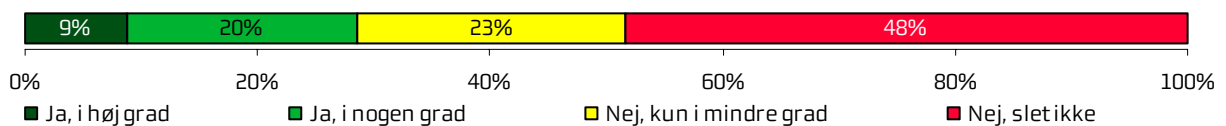
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=108)



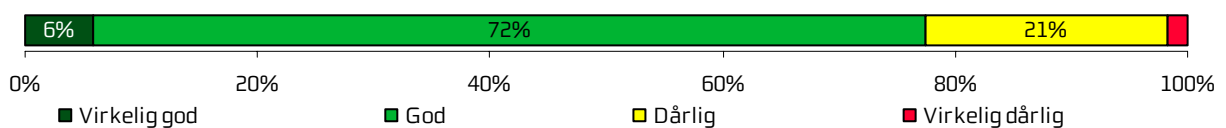
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=91)



Indretningen i venteværelset (n=120)

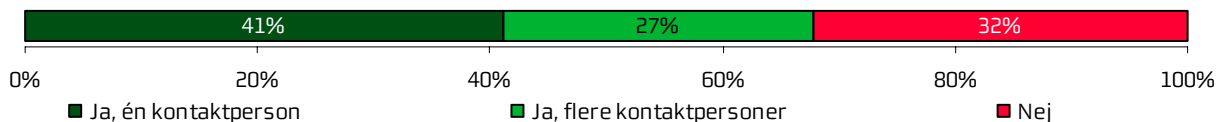




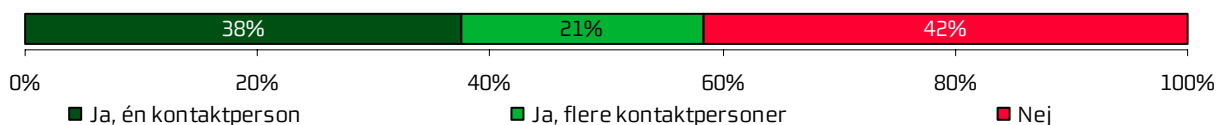
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	91 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		83 %	-	100 % *	78 %	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?		29 %	21 %	83 % *	26 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		78 %	87 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

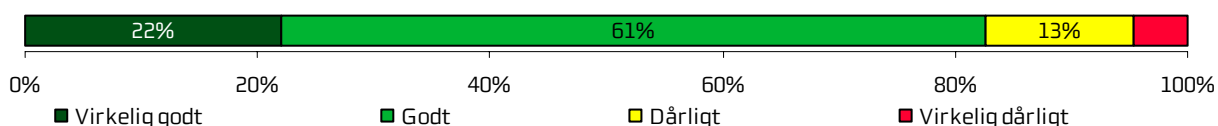
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



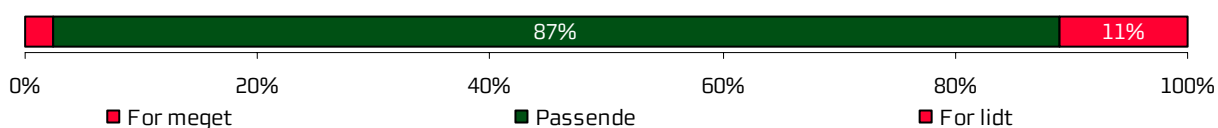
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



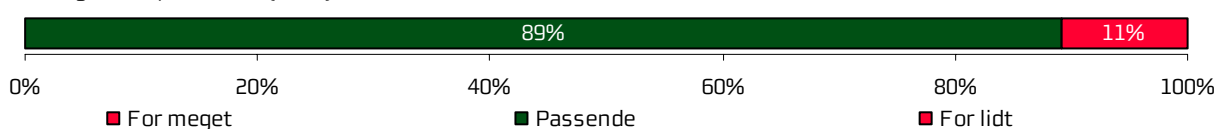
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=109)



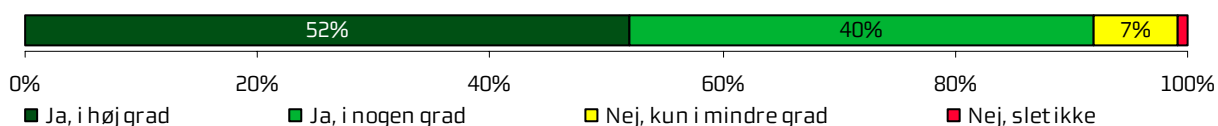
Medinddragelse af patienter (n=127)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



Personalet lyttede med interesse (n=123)



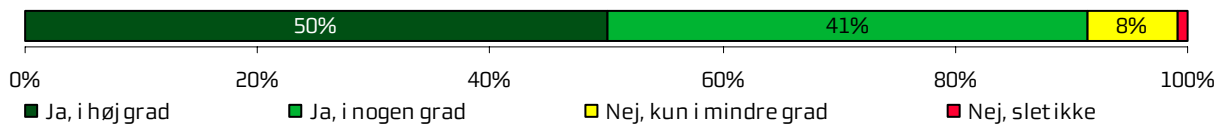
Personalet var gode til deres fag (n=121)



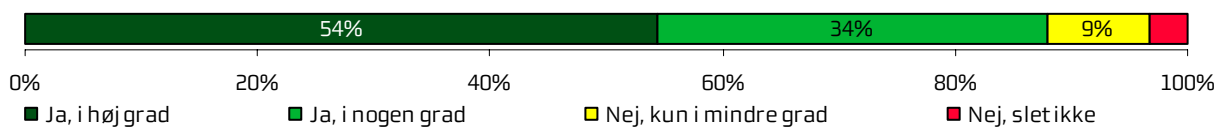
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		68 %	59 %	96 % *	55 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		58 %	-	96 % *	61 %	78 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		83 %	79 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		87 %	85 %	100 % *	72 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	68 % *	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	86 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	95 %	100 % *	89 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

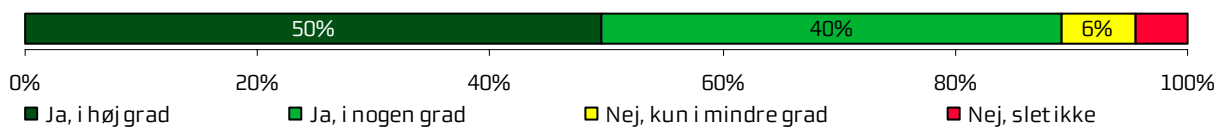
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=128)



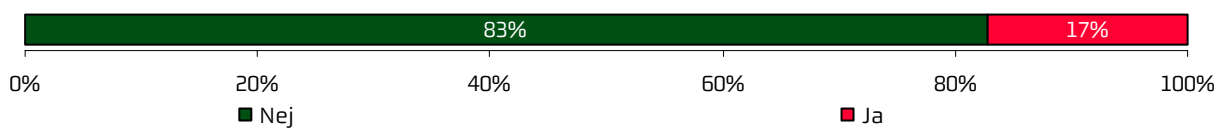
Behandlingen levede op til forventninger (n=125)



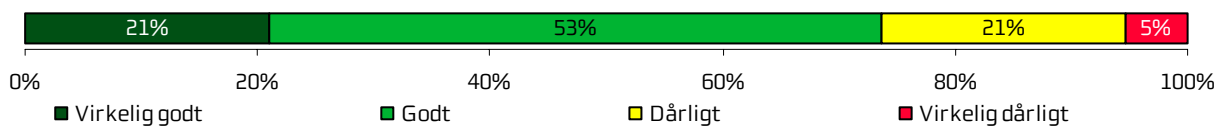
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=111)



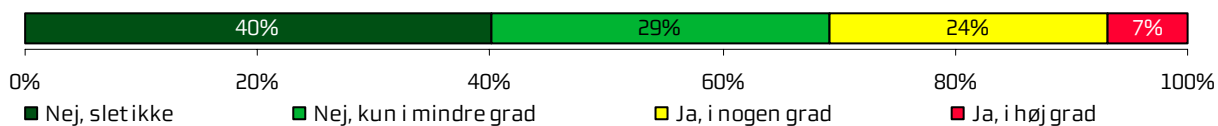
Fejl i forbindelse med besøg (n=128)



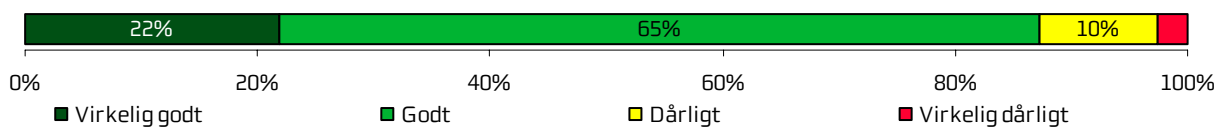
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=117)



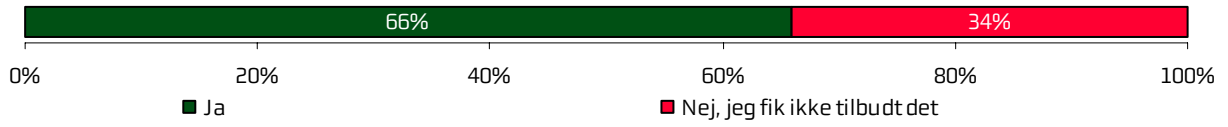
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=78)



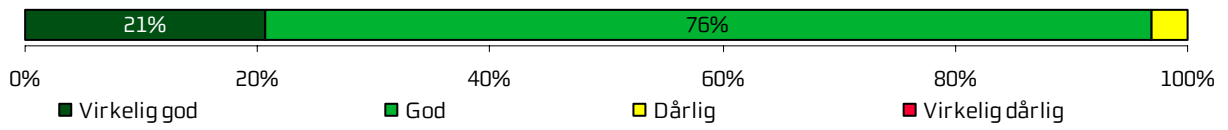
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	84 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	84 %	100 % *	71 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	82 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	-	100 % *	86 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		74 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		69 %	78 %	99 % *	74 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		87 %	77 %	100 % *	77 %	92 %

## Information

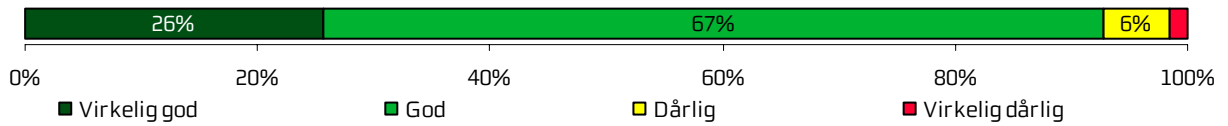
Modtaget skriftlig information (n=97)



Vurdering af skriftlig information (n=63)



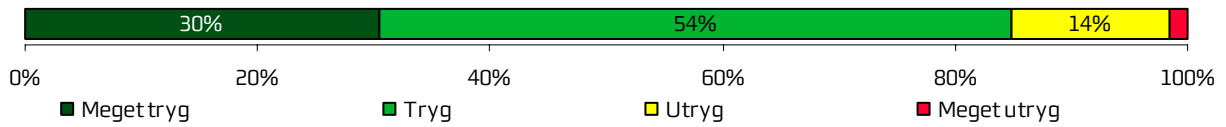
Vurdering af mundtlig information (n=125)



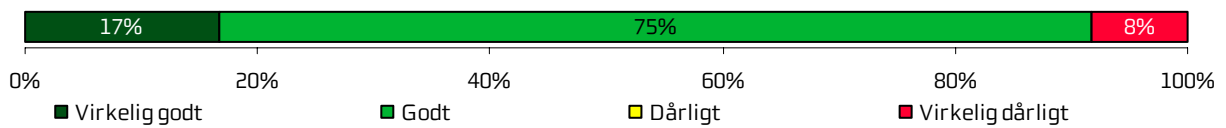
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	87 %	100 % *	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

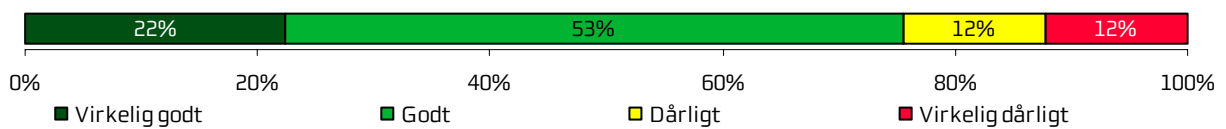
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=125)



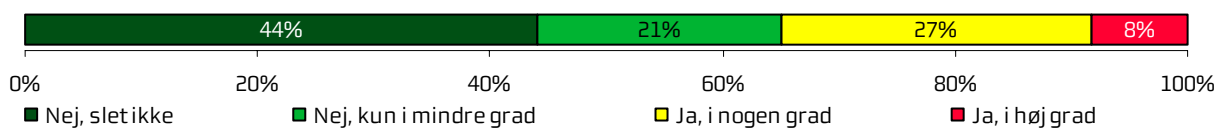
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=109)

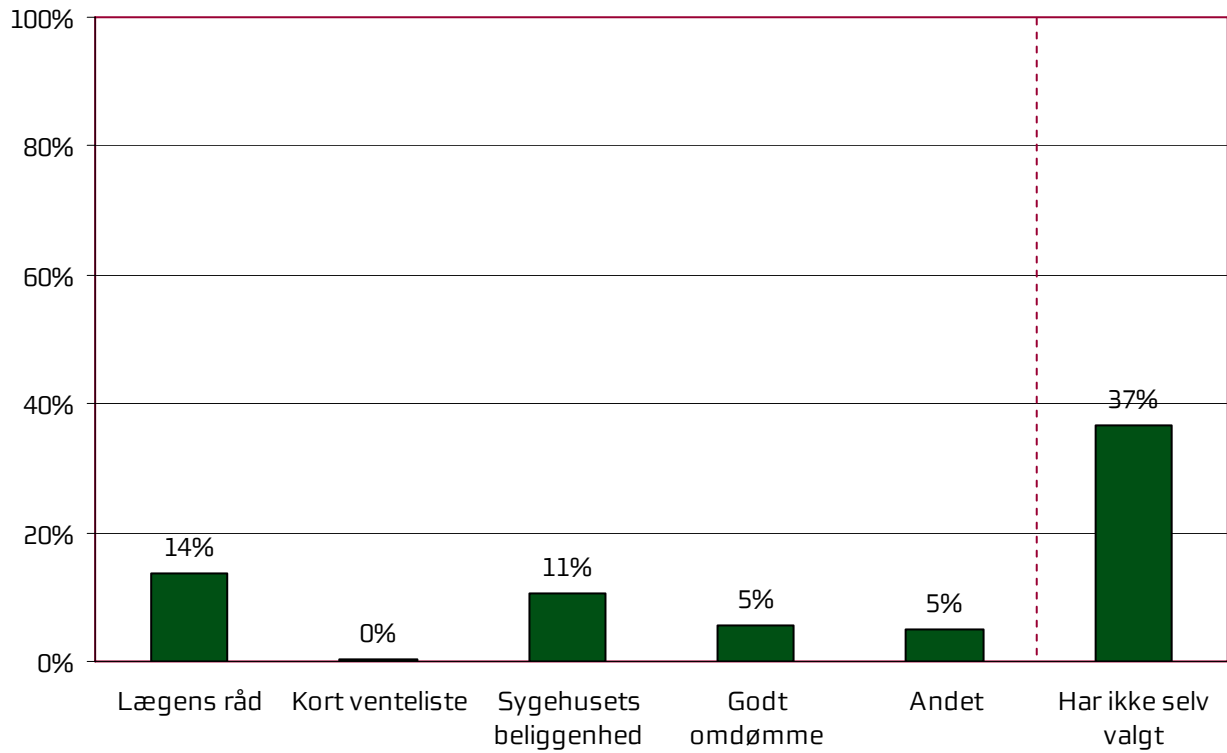




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	83 %	100 % *	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	81 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		76 %	73 %	100 % *	69 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		65 %	58 %	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 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 - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	En god ting ville være, hvis lægen i ambulatoriet kendte bare en smule til ens sygdom - i det mindste havde set lidt i ens journal. En anden god ting ville være så vidt mulig at have kontakt med samme læge, i det omfang det nu kan lade sig gøre. Det ville give større tryghed og større mulighed for at få kureret sin sygdom/lidelse.	Dårligt
2	Bedre samarbejde med andre afdelinger samt praktiserende læge. Bedre behandlingsforløb: Samme læge eller bedre overførelse af patientinformation til ny læge, samt information til patient herom. Information om lange ventetider, med forventning om cirka-ventetid, fx 30 minutter eller mere. Godt venteværelse.	Virkelig dårligt
5	Sikre at så vidt som muligt, at EN læge har med patienten at gøre, så de ved, hvad der er sket/undersøgt for. Automatisk skrive en op til afbudstider. Skrive en op til undersøgelse straks efter samtale på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
9	Jeg synes, det er problematisk, at jeg næsten aldrig har den samme læge, selvom det er hende, jeg bliver lovet tid hos hver gang. Det gør, at lægen, der modtager mig, ikke kender mit sygdomsforløb, spørger meget og kommer med idéer, som min egen læge aldrig før har nævnt, hvilket gør, at jeg bliver i tvivl. Men de er alle gode til at lytte!	Intet svar
10	Jeg har mødt mange venlige og kompetente læger - måske kunne det være rart at have en fast læge. Sygeplejersken bruger tid på at booke mig en tid hos en bestemt overlæge, men ham har jeg ikke set i flere år!	Godt
13	Jeg har en gennemgående læge. Det vurderer jeg som meget godt.	Virkelig godt
15	Manglende svar på undersøgelser.	Godt
17	Ved mine sidste besøg blev jeg lovet at komme til samtale hos en bestemt læge. Men på trods af, at jeg ringede få dage forinden alle gange for at sikre mig dette, blev jeg samtlige gange mødt af forskellige læger. Det, mener jeg ikke, er tilfredsstillende, men derudover er jeg meget positivt stemt overfor ambulatoriet.	Godt
18	Jeg vil gerne sige tak til personalet for deres professionelle og imødekommende måde at være på.	Virkelig godt
19	Bedre opfølgning. Mere fokus på, at man kommer ind til den samme læge. Lægen skal høre mere efter, og lytte i stedet for at kigge på sygdomstal og i bøger. Første gang jeg var inde ved jer, blev jeg sendt ind til en læge NN, der ikke forstod mig, og jeg forstod heller ikke hende. Hun var ubehøvelig og virkede vred på mig, da hun ikke kunne forstå, hvorfor jeg sad der, siden mine tal var fine. Meget dårlig behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg har fortsat ikke fået en diagnose, jeg har haft ufattelig mange forskellige læger, så det virker ofte meget tilfældigt, hvad der skal ske, og de læger, som skal tale med mig, har ikke tid eller indsigt i forløbet. Det skal dog siges, at den sidste læge virkede interesseret.	Dårligt

-  21 Jeg kunne måske godt tænke mig en kontaktperson oppe på afdelingen, en sygeplejerske f.eks. Godt
-  22 Der er stort set altid rigtig lang ventetid, hvilket der klart burde gøres noget ved. Træt af at bruge så lang tid hver gang, når jeg i virkeligheden kun er inde til samtale fem til ti minutter. Godt
-  23 Dette besøg var specielt. Jeg har løbende gået til kontrol og været godt tilfreds bortset fra en periode, hvor jeg på trods af aftale med en sygeplejerske/sekretær ikke blev indkaldt og havde svært ved at "komme ind i systemet" igen. Jeg har en fornemmelse af, at det beror på en enkelt persons manglende kompetence og efterfølgende forsøg på at skjule sine fejl. Virkelig godt
-  24 Jeg var på [et] Sygehus og blev så enig med dem om, at jeg skulle være [på et andet hospital], da de vidste mere, og det er det bedste jeg nogensinde har gjort. Jeg synes, der er styr på tingene, men synes kun der er styr på det, når man har en fast læge. Det er forvirrende, når man skal til forskellige læger hver gang. NN er god til at kalde ind til tiden, og jeg føler, at hun ved, hvad hun taler om, og har forberedt sig. Virkelig godt
-  25 Jeg er opereret og er efter endt operation til løbende kontroller i ambulatoriet med meget stor tilfredshed, ligeledes kan jeg altid få et godt råd ved anden sygdom. Virkelig godt
-  26 Professionelt personale, der arbejder som team. Virkelig godt
-  27 Jeg har været næsten FOR godt behandlet. Da jeg [sommer] skulle til samtale, og mine blodprøver var helt normale, tænkte jeg, at I bare kunne have ringe/skrevet til mig. Der var ingen grund til, at jeg, som er helt i stand til at klare mig med en hurtig tilbagemelding, skulle optage en læges tid. Jeg var jo ikke engang syg. :) Virkelig godt
-  28 Har typisk oplevet lang ventetid i forbindelse med konsultationer, vel vidende at der er mange faktorer, som påvirker dette. Ventetiden mellem en eventuel scanning og konsultation opleves meget varieret - til tider meget lang. Godt
-  29 For mig er tryghed at se den samme læge hver gang i et behandlingsforløb og ikke hver gang at skulle forklare det hele til endnu en ny læge. Dette med at komme ind til skiftende læger er det eneste, jeg har oplevet, og også det der gør, at min oplevelse af ambulatoriet overordnet set er dårlig. Dårligt
-  30 Venlig og fri omgang med personalet. O.k. Virkelig godt
-  32 For mig er det altafgørende, at jeg møder min kontaktlæge. Jeg har i flere år fået tid i hans ambulatorium, men han har ikke været på arbejde. For mig kan det have betydning, at jeg bliver informeret om, at han ikke er i ambulatoriet den dag, jeg skal komme, så jeg kan indstille mig på, at det er en anden læge, jeg skal møde, eller at jeg kan få en anden tid. Det, der gør mig tryk, er, at jeg kan kontakte ambulatoriet, hvis der opstår problemer i forhold til min sygdom. Det regner jeg med stadig gælder, selvom der er sket ændringer. Godt
-  34 Bedre information om undersøgelsen - modtog et standardbrev, som ikke helt svarede til den undersøgelse, jeg fik. Tydelig markering af, hvor man kan/skal henvende sig. Bedre information om ventetiden når man ankommer. Når man ringer om information, ved den, man får fat i, ikke nok til at kunne hjælpe. Det kan jeg ikke vurdere
-  35 Jeg har flere gange været udsat for, at man har glemt at rekvirere relevante blodprøver inden mit Godt

## Bilag 1

besøg, så jeg ikke får ordentlige svar på mine blodprøver.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 36 | Jeg er heldig at have to læger i ambulatoriet, som kender min sygdomshistorie og behandling, og det er altså nemt at få kontakt til dem via e-mail. Det betyder meget ikke at skulle igennem adskillige personer for at få svar eller en aftale.  | Godt                     |
|    | 38 | Jeg synes, man bliver godt orienteret.  | Godt                     |
|    | 39 | Fra det blev besluttet, at jeg skulle have lavet en biopsi, og til jeg fik den lavet, gik der kort tid. Det syntes jeg var meget positivt.  | Godt                     |
|    | 41 | Jeg har tidligere kun gode erfaringer med min afdeling og taler altid rosende om personalet der. Men jeg var skuffet over ventetiden, og da jeg kom til, følte jeg ikke, at jeg fik den vejledning omkring min medicin, som jeg havde brug for.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 43 | Jeg synes, ambulatoriet har været meget dygtige. Alt personale har været meget oplysende omkring hele mit forløb, og det vil jeg gerne sige dem tak for.  | Virkelig godt            |
|    | 44 | Venligt, imødekommende personale. Ærgeligt med lægeskift - det mærkes at nogen mere med end andre. Dejligt, at man kan ringe ind med tvivl om symptomer og så blive ringet op!  | Virkelig godt            |
|    | 45 | Jeg er i bund og grund meget tilfreds!  | Virkelig godt            |
|  | 46 | Det opleves godt, at jeg i mange år har talt med den samme læge. Det opleves trygt, at jeg har en aftale om, at jeg kan henvende mig selv direkte, hvis jeg får det dårligt akut.   | Godt                     |
|  | 47 | Jeg har oplevet MANGE forskellige sygeplejersker og tre forskellige læger. Alle søde mennesker. Men jeg har oplevet en tilsyneladende hårrejsende mangel på styring og kommunikation. Hvis jeg ikke havde kunnet spørge/svare for mig, ville jeg være løbet ind i problemer med behandlingen. Mange i afdelingen har gjort det samme (dobbelarbejde, overlappning). - Beskeder er gået tabt og kendskabet til, hvad andre har sagt er gået tabt. Også i computersystemer, der ikke taler sammen. SÅ gode kræfter burde kunne forenes til gavn for såvel patienter som personale. Men jeg kommer trygt og gerne tilbage - trods alt.   | Godt                     |
|  | 48 | Hvis der var mere tid til rådighed, ville jeg sætte pris på at have en kontaktsygeplejerske, som kunne være den røde tråd i mit behandlingsforløb. Som et stort problem vil jeg nævne følgende: Hvis man i hverdagen skal ringe til ambulatoriet og eksempelvis have justeret sin medicin, kan det være meget tidskrævende at komme igennem pr. telefon. Man skal tale med en sekretær for at blive stillet om til en sygeplejerske, som skal give lægen besked om at kontakte mig/patienten. Man kan vente i dagevis på samtalen. Man har hele tiden sin mobil i nærheden og åben i tilfælde af, at lægen ringer. Den praksis kunne jeg tænke mig ændret, så man kunne blive orienteret om en tidsramme for opkaldet. Vedrørende personalet, læger sygeplejersker etc. har jeg altid mødt venlighed. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 50 | Undersøge kostens betydning ved kroniske sygdomme og indgå i forsøg med patienter, der ønsker at "teste" kostens betydning for sygdomssymptomerne.  | Godt                     |
|  | 52 | Mere fokus på det tværfaglige arbejde. Sætte sig mere ind i patientens sygdom, samt selve forløbet. Mindre ventetider.  | Dårligt                  |
|  | 53 | Bedre skiltning om, hvor man skal melde sin ankomst. At lægerne bruger bare fem minutter på ens journal, inden man bliver kaldt ind. Dybt frustrerende, de ikke ved, hvad de har med at gøre. Der skal  | Godt                     |

lige siges, alle sygeplejerske, jeg har mødt, har været utrolig hjælpsomme og søde.




- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 56 | Besøget kunne blive bedre, hvis ventetiden var kortere, og hvis det var den samme læge hver gang. Lægerne er fantastisk dygtige.  | Godt                     |
| ✎ | 57 | Efter samtale med lægen beder jeg sygeplejersken, om hun vil udlevere to flasker væske, jeg skal indtage i forbindelse med en undersøgelse. Svaret er, at normal praksis er, at det bliver sendt til patienten. Flaskerne står på hylden i enten samme lokale eller lige ved siden af. Tåbeligt at bruge penge på porto, når man som patient blot prøver at hjælpe.                   | Godt                     |
| ✎ | 59 | Der er utrolig meget ventetid fra man kommer ind i ventestuen, til man bliver kaldt ind. Det er spild af patientens tid. Jeg synes desuden, at det er mærkeligt at indkalde tre patienter til den samme tid, når det er åbenlyst, at alle ikke kan komme ind på samme tid. Jeg synes, at det er vigtigt at sikre sig, at patienten får sin information om en pågældende undersøgelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 60 | Sygeplejersken er ALTID sød og hjælpsom. Jeg får følelsen af, at der ikke er nogen dumme spørgsmål. Jeg føler altid, jeg er velkommen til at ringe ved selv det mindste.  | Godt                     |
| ✎ | 61 | Fantastiske sygeplejersker, der lytter, hjælper og gør hvad de kan.   | Godt                     |
| ✎ | 62 | Jeg tror, alt er godt, men jeg skiftede mellem mange læger. Hvis kun én læge behandler en person, bliver det bedre, tror jeg.   | Godt                     |
| ✎ | 63 | Jeg er meget tryk ved at have mine ambulante besøg i Århus. Føler at personalet ved, hvad de taler/informerer omkring mit lidt sjældne sygdomsforløb.   | Godt                     |
| ✎ | 64 | Da jeg sidst var inde og få lavet en tarmundersøgelse, tog de imod min kritik af afføringsmidlet. Jeg stoler på, at det er taget i mente, når jeg skal ind og have lavet en ny undersøgelse.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 66 | Jeg tror, han hed NN. Ved andet besøg fik jeg en særdeles god og omsorgsfuld behandling af en læge, som i den grad tog sig af mig.  | Godt                     |
| ✎ | 67 | Der blev lovet en bestemt læge, men der har været flere end otte forskellige. Så hvis de ikke kan overholde deres aftaler, var det bedre de ringede afbud eller gav et telefonisk svar.   | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 68 | Personalet kan godt udtrykke sig bedre om f.eks. sygdom, hvad der kan ske, risikoforhold osv. Det gør en utryk at tage fra sygehuset, hvis man føler, at man ikke har fået forklaret noget ordentligt, så det er forståeligt.   | Godt                     |

## Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Man bliver dårligt oplyst, om man skal møde på ambulatoriet på afdelingen eller i den nye bygning.	Dårligt
5	Fik at vide, jeg kunne komme til om to uger. Fik en tid [meget senere]. Denne blev dog [forkortet]. De næste gange har været endnu værre.	Virkelig dårligt
6	Jeg er ikke blevet informeret om ventetider.	Godt
9	Mener ikke, jeg blev informeret om noget. Lægen undskyldte for forsinkelsen, da hun modtog mig.	Intet svar
11	Alt foregik flot.	Godt
13	Efter indlæggelse overført til ambulans behandling, altså ingen ventetid.	Virkelig godt
14	Jeg blev ikke informeret om ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
16	God, venlig modtagelse. Informativ.	Virkelig godt
18	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig godt
22	[ ] Kom efter flytning til anden by ind med det samme. Overflytningen af alle journaler tog dog en del længere tid.	Godt
23	Der er ikke tale om første besøg, da jeg har været patient i ambulatoriet [i mange år]. Jeg kom denne gang i ambulatoriet pga. akut opståede smerter og blev denne gang indlagt og overflyttet til anden afdeling.	Virkelig godt
25	Man er jo altid lidt spændt på resultaterne, men jeg har altid i mit lange forløb følt mig vældig godt behandlet.	Virkelig godt
32	Det er over ti år siden.	Godt
33	Blev ikke informeret angående ventetider.	Godt
34	Det er svært at vide, hvor man skal henvende sig eller melde sin ankomst, når der ikke er skilte eller lignende.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Første besøg var [flere år siden].	Godt
38	Jeg er blevet orienteret grundigt inden besøget. Det, synes jeg, er meget positivt. De er altid venlige og smilende. Man føler sig velkommen.	Godt
41	De kom et par gange og sagde, at nu kunne der ikke gå længe før det var min tur - en læge kom	Det kan jeg









	også og gav min datter et stykke legetøj, mens vi ventede. Jeg ventede fem kvarter, fordi lægen (som jeg ellers sætter utrolig stor pris på) ikke vidste jeg var kommet og derfor var gået hjem.	ikke vurdere
	46 Mit første besøg er [mange] år siden. Der var ikke lang ventetid.	Godt
	48 Jeg fornemmede stor travlhed på afdelingen. Jeg tror, personalet gjorde deres bedste over for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	49 Kommer en gang om året (i mange år). Når jeg forlader afdeling V, har jeg ny mødetid et år frem.	Virkelig godt
	51 Det er mange år siden jeg kom på V. ambulatoriet første gang, men jeg husker det som svært at finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig.	Godt
	55 Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
	58 [] Dette efterår var en kontroltid.	Godt
	59 Jeg synes, at det var meget svært at overtale egen læge til at henvise til ambulatoriet, selvom symptomerne blev værre og værre. Det var en lang ventetid inden man kom i behandling og lang ventetid, inden man får stillet en diagnose.	Det kan jeg ikke vurdere
	60 Jeg bestilte selv tiden. Tiden var til en årlig kontrol.	Godt
	62 Jeg har haft masser af ventetid og blev i dårligt humør.	Godt
	63 Fik ikke information omkring ventetid, fik en dato per brev. Der var lidt ventetid, men jeg blev godt modtaget af sygeplejerske/lægen. Fik en god snak med lægen. Følte, at der var tid til mig, og at jeg blev hørt på. Alt i alt en god oplevelse.	Godt
	65 Men der manglede besked om, at ambulatoriet var flyttet til en anden bygning.	Virkelig godt
	66 Ventetiden er lang, fire til fem måneder.	Godt

## Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Man afleverer sin indkaldelse og får besked om at tage plads i venteværelset, så ville nok nærmere svare "ok".	Dårligt
2	Ingen information om LANG ventetid, så følte ind imellem at jeg var blevet glemt. Ventede ofte over 60 minutter.	Virkelig dårligt
5	Første gang var det godt. De spurgte ind til mit forløb, siden gik det ned af bakke.	Virkelig dårligt
8	De havde alt for travlt med alt muligt andet end modtagelsen.	Godt
9	Altid glad og smilende personale.	Intet svar
12	Godt tilfreds.	Godt
18	Imødekommende og hjælpsom.	Virkelig godt
19	Der var ikke god, men heller ikke dårlig. Sådan lige midt imellem.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Meget imødekommende og venlige. God tid til hver patient. Obs! Det gamle ambulatorium. Det nye/den del, der er rykket, kan jeg slet ikke lide, og der er jeg desværre tilknyttet lige nu!	Godt
25	Altid stor ekspertise og roligt forløb.	Virkelig godt
27	Sød og grundig læge. Omhyggelige forklaringer.	Virkelig godt
28	Modtagelsen var ikke bemandet, medførende ventetid.	Godt
30	Kommer frit.	Virkelig godt
31	Det kommer meget an på, hvem der modtager én.	Virkelig godt
32	Efter at have fået en diagnose, kunne jeg slet ikke overskue, at skulle ind i hospitalsregi og overtalte derfor min egen læge, til at stå for behandlingen i samarbejde med en sygehus afdeling. Det var ikke løsningen, da det er en specialafdeling, der skal stå for behandlingen. Jeg fik en tid i ambulatoriet efter nogle måneder til en snak med læge NN og han forstod at give mig tid, til hvad det indebar med de undersøgelser og behandlinger, der skal til. Han blev min kontaktlæge ikke bare på papir de næste år.	Godt
36	Husker det ikke.	Godt
53	Det virker som om, der er meget forvirring. Man siger et sted, man er kommet/mødt op og får at	Godt









vide, det er et andet sted, som så sender en tilbage igen. Det bevirker, at det virker utrolig frustrerende.

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | 54 Stor venlighed og gode informationer.   | Virkelig godt            |
|  | 55 Venlig og god.  | Virkelig godt            |
|  | 58 Jeg ventede dog cirka ti minutter, inden jeg fik kontakt til sygeplejerske, fordi hun talte i telefon, da jeg kom. Herfra blev jeg anvist for mig nyt ambulatoriet. Her kontakt med det samme.  | Godt                     |
|  | 59 Jeg synes, at der er meget dårlig organisering med hensyn til tider og ventetid. Jeg oplevede, at der var tre sat til den samme tid, og vi skulle alle ind til den samme læge. Jeg oplevede også dårlig kontakt mellem afdelingerne. Da den afdeling, der skulle undersøge mig, ikke havde fået besked om ændring af tider, måtte jeg vente [lang tid] før jeg kom ind! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 62 Nej.  | Godt                     |
|  | 65 Der er utroligt varmt i venteværelset, som deles med andre patienter.   | Virkelig godt            |

## Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Håndtering af fejl
2	Fik den ene gang at vide, jeg var rask og kunne stoppe behandling, og fik næste gang at vide, jeg var uhelbredeligt syg og skulle firedoble min dosis medicin. Meget foruroligende, og er stadig uklar med hensyn til min behandling og sygdom.	Dårligt
4	Henvist til [behandling på andet afsnit], hvilket jeg fandt ud af, at de ikke udfører.	Godt
5	Jeg er flere gange blevet fortalt, at nu er det besluttet, at jeg skal undersøges for sygdom, hvilket jeg allerede var blevet. Der var ikke nogen af lægerne, som vidste, hvad jeg er undersøgt for, selvom vi stadig forsøger at finde forklaring for samme symptomer.	Intet svar
9	Fejl forstået på den måde, at lægen som jeg ikke havde haft før, ikke vidste noget om mit sygdomsforløb. Det er betryggende, hvis man føler, at lægen kender en, når man kommer.	Virkelig godt
19	Min datters journal blev blandet sammen med min egen.	Godt
25	Manglende blodtryksmåling.	Virkelig godt
28	1. Ved indlæggelse, vedrørende test af reaktion på [medicin], kom ingen for at se til mig [om] natten, hvor jeg hundefrøs i sengen pga. de typiske influenzaliggende symptomer. 2. I forbindelse med henvisning til kirurgisk vurdering af mulighed for operation, blev jeg henvist til kirurg med speciale i helt forkert kropsområde, som derfor afstod fra dette.	Godt
35	Man havde glemt at bestille relevante blodprøver.	Godt
37	Jeg vidste ikke, at jeg skal faste før undersøgelsen, og der mangler oplysning.	Godt
39	Jeg havde fået en dato, hvor jeg skulle møde på ambulatoriet og få svar på en biopsi. Dagen før blev jeg ringet op, at de ikke havde fået mit svar og aftalte, at jeg ville blive ringet op af en læge den følgende uge. Dette skete ikke, selvom jeg ringede to gange til ambulatoriet og rykkede for svar. Ventede [hele dagen til ambulatoriet lukkede. Først næste [formiddag] blev jeg ringet op efter først igen at have ringet til ambulatoriet. Det var så en sygeplejerske, som gav mig svaret. Og først senere fik jeg en samtale med en læge om forløbet i min sygdom.	Godt
41	At de glemte mig, og den læge, som tog mig ind, kendte mig ikke (og havde egentlig fri).	Virkelig godt
42	Kommunikationen mellem læge og sygeplejerske.	Intet svar
43	Ved en enkelt indkaldelse havde man glemt at skrive jeg skulle være fastende, men var selv klar over, at det skulle jeg.	Virkelig godt
46	Talte med en ny læge, som ikke kendte mit forløb. Ambulatoriet var ikke i den bygning, der stod på indkaldelsen. Da jeg er stærkt gangbesværet, nåede jeg sent til det nye ambulatorium, hvorfor jeg ingen ventetid havde.	Godt

-  47 Tre gange i træk blev jeg i forbindelse med CT-scanning informeret om forberedelse. Alle gange modtog jeg brev, der ikke stemte overens med aftalerne! Megen snak - søde mennesker - ikke tillidsskabende behandling! Dårligt
-  48 Jeg havde fået en tid hos overlægen, men da jeg mødte op, var han der ikke. Jeg fik at vide, at han aldrig er i ambulatoriet på denne ugedag, så man havde givet mig forkerte oplysninger. Godt
-  52 Var blevet fejlinformeret omkring tidspunktet. Ventede forgæves i to timer, før vi selv fandt ud af, at tiden lå senere på dagen, og vi måtte derfor tage hjem igen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  53 Ukorrekte oplysninger om resultater fra en undersøgelse. Først se det fint ud, efter ca. 15. min. men du skal lige have nogen piller, da resultaterne ikke er helt, som de skal være. Samtale med to forskellige læger omkring forskellige resultater, begge ser samme blodprøvesvar, men den ene siger, det betyder ikke noget, den anden siger, det skal du behandles for med det samme. Hvad skal man så tro på? Dårligt
-  57 Aftalte sammen med lægen tid til undersøgelse på anden afd. Jeg gav henvisningen til sygeplejersken og denne lovede, at en kollega ville sende mig en indkaldelse. Fire uger efter havde jeg intet hørt og jeg henvendte mig personligt på afdelingen. Sygeplejersken noterede mit cpr-nr. og ville finde min journal frem, men fortalte at indkaldelser normalt blev sendt ud to-tre dage efter besøg i ambulatoriet. Nu er der så gået yderligere tre uger uden svar - mærkeligt. Dårligt
-  59 Der var glemsel med hensyn til, at der skulle noteres, at jeg skulle have taget [prøve], men det glemte den pågældende læge. Så var der, da jeg skulle have foretaget en [undersøgelse]. Ambulatoriet havde forinden ikke sendt nogen information om undersøgelsen, hvilket var afgørende for, den kunne lade sig gøre. Godt
-  61 Henvisning til diætist og allergilæge blev lavet, men kom aldrig. Der blev skrevet forkerte ting i journal. Desuden andre ting, som jeg først skal tale med en læge om. Intet svar
-  67 Lægen havde intet med denne sygdom at gøre. Virkelig dårligt

## Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg har haft kontakt med afdeling V gennem ca. tre år. Jeg har både været indlagt samt kommet på ambulatoriet mange gange. Jeg har endnu ikke været så heldig at møde samme læge to gange. Ved samtalerne har jeg oplevet op til flere gange, at lægen ikke har haft min journal åben, så jeg har selv været nødt til at spørge til de forskellige prøver, der er blevet taget ud over blodprøverne. Jeg har stadigvæk store problemer med nogle ting, men føler at det er spild af tid at møde.	Dårligt
2	Blev indkaldt til kikkertundersøgelse i Horsens, og de var i tvivl om, hvorfor jeg skulle undersøges. Selv mente jeg, det var en [] kontrol, og de troede, de skulle undersøge mig for [kræft] og afbrød undersøgelsen på grund af mine smerter og uklarhed om nødvendigheden af undersøgelsen.	Virkelig dårligt
3	Jeg tænker generelt, at sygehusets afdelinger er for dårlige til at arbejde sammen. I forhold til mit sidste besøg havde den læge, jeg talte med, sat sig ind i min sag, men det er en ud af ti læger, der gør det. Det betyder, at man mange gange skal fortælle den samme historie igen og igen, trods at det hele er skrevet ned andet steds fra.	Godt
5	Har været i forløb både på [to afdelinger] for samme symptomer, men de ved ikke, hvad jeg er undersøgt for. Hvilke smerter jeg har. Det undersøges ikke videre, da [en afdeling] konstaterer, at jeg har mad i mavesækken efter [rigtig mange] timer faste.	Virkelig dårligt
6	Det er meget forskelligt, hvor meget ventetid der er. Man bliver aldrig informeret om ventetiden. Ej heller engang, hvor den oversteg en time.	Godt
8	Da jeg efterfølgende skulle have en ny tid, tog det meget lang tid, inden hun kunne finde den i systemet.	Godt
9	De nye læger, jeg møder, er ret hurtige til at få læst mine papirer igennem og sætte sig ind i det hele. Til gengæld bliver folk altid overraskede, når de hører, at jeg har været tilknyttet andre afdelinger. Ville være nemmere, hvis man fik kopier af alle journaler fra diverse afdelinger, så jeg ikke skal forklare hver gang.	Intet svar
18	Meget professionel og tilfredsstillende.	Virkelig godt
19	Jeg fik lavet kikkertundersøgelse [] og jeg fik slet ikke nok smertestillende/beroligende. Og de ville ikke give mig mere, da de så skulle tilkalde narkoselægen. Det synes jeg virkelig er for dårligt. I lover, at det er nogenlunde smerte-/genefrit, og at man selvfølgelig får nok smertestillende/beroligende. Det følger I så ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Som sagt har jeg altid fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
28	Blev henvist til anden kompetent behandling, hvorefter alt blev ordnet med stor tilfredshed.	Godt
29	I mit forløb er der samarbejde med ambulatorium på andet sygehus. Her føler jeg ikke, at der er meget kommunikation mellem ambulatorierne, men derimod at jeg er talerøret og skal forklare	Dårligt

hvert sted, hvad der er sket det andet sted. Det er frustrerende, specielt i et forløb hvor vi skal finde ud af, hvad der er galt, og jeg derfor ikke ved, hvad der vil være det rette at gøre.

- |      |  |                          |
|------|--|--------------------------|
| ✎ 31 | En særlig stor TAK til læge NN.  | Virkelig godt            |
| ✎ 40 | Perfekt.   | Virkelig godt            |
| ✎ 41 | Jeg blev ikke klogere på de spørgsmål, jeg havde.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 43 | Årsagen var megen travlhed, og den pågældende læge undskyldte dette.   | Virkelig godt            |
| ✎ 46 | Personalet informerede venligt om, at jeg skulle gå til den sorte bygning (vist nummer 19?). De beklagede ikke, at jeg ikke havde modtaget information om at skulle møde et andet sted.  | Godt                     |
| ✎ 48 | Generelt er min oplevelse af personalet positivt. Men travlheden bevirker, at jeg har særlig fokus på at undgå fejl eller misforståelser, da jeg ved, at det kan være konsekvensen af travlhed.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 54 | Fint på afdeling V og også vedrørende undersøgelse for []allergi.  | Virkelig godt            |
| ✎ 55 | Meget professionelt.   | Virkelig godt            |
| ✎ 58 | De sidste [år] har jeg haft samme læge ved ambulatoriet, hvilket har betydet betydeligt større kontinuitet i samtaler og behandling. Tidligere MANGE forskellige læger, som gav forskellig forklaring på behandling plus forløb af sygdom.   | Godt                     |
| ✎ 59 | Dog var der problemer med administration af tider og ændring af dem.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ 60 | Lægen virkede slet ikke interesseret i min aktuelle sag. Følte ikke lægen tog min seriøst, men nedværdigede mig. Savnede meget NN.   | Godt                     |
| ✎ 61 | Kan ikke uddybe den.   | Godt                     |
| ✎ 66 | Oplevede en meget famlende og forvirret [] sygeplejerske i "glasburet". Jeg måtte korrigere hende i forskellige ting. Dette skete ved to til tre lejligheder. En anden sygeplejerske i glasburet var helt ok fungerende. Jeg oplevede en læge, der ikke havde styr på patientkommunikation: Jeg spurgte "hvad er resultatet af scanningen? Svar: "Ja, der er jo nogle abnorme resultater, det vil jeg lige tale med læge NN om". Og så sagde han ikke mere - lige til at dø af skræk over. | Godt                     |
| ✎ 67 | Op til tre undersøgelser af samme, men gengangere var der flere af.  | Virkelig dårligt         |

## Medicinsk Ambulatorium V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium V	Samlet indtryk
1	Jeg har problemer med at spise (blev i sin tid indlagt pga. [dette]). Det er ikke blevet forbedret i væsentlig grad. Kaster stadigvæk det meste af maden op, men har selv og i forbindelse med, at jeg har [andre sygdomme] fundet en måde at fungere på samt at få lidt fornuftigt at spise.	Dårligt
3	Jeg tænker, at måden man kommer ind i systemet på og bliver kastet fra afdeling til afdeling, er virkelig uhensigtsmæssig. Det duer ikke, at det er ens egen privatpraktiserende læge, der står som tovholder, fordi når en sag bliver så specifik som denne, bliver der nødt til at være en læge på sygehuset, som tager sig af den enkelte sag - denne person skal kunne få kontakt til de læger som er relevante efter den bestemte sag.	Godt
5	Der går ALT for lang tid mellem undersøgelserne. Jeg ved endnu ikke, hvad jeg fejler. Har jævnligt STÆRKE smerter, men det kan de ikke gøre noget ved. Man skal stadig vente mellem tre og fire måneder på nye undersøgelser og i øvrigt vente to måneder på ny indkaldelse, selvom det diskuteres, hvad jeg skal undersøges for, med mig på ambulatoriet. Plus man selv skal rykke for indkaldelse.	Virkelig dårligt
7	Mit forløb har været begrænset vaccination efter rutineprocedure og derfor ikke særligt omfattende, hvorfor det har fyldt meget lidt i min bevidsthed.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ofte føles det noget tilfældigt, hvem man lige kommer ind til.	Intet svar
13	Har haft gode samtaler med diætist.	Virkelig godt
19	Er stadig dybt forvirret. Er blevet afsluttet, men er blevet sat på medicin, jeg for det første selv skal regne ud, hvor meget jeg skal tage af, og som for det andet er meget dyrt. Det er blevet lovet, at I vil søge tilskud; det er heller ikke sket. Har på ingen måde fået det bedre, men ingen hjælp hos jer at finde.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Intet personale kom ind på livsstilmæssige problematikker. Jeg svarede "slet ikke", da jeg selv ved meget om emnet.	Det kan jeg ikke vurdere
43	Den kommunale hjemmepleje vil jeg betragte som meget dårlig. Den person der var hos mig behandlede mig som en person, der ikke kan tage vare på sig selv, på trods af, at der var rent og pænt når hun kom. Og efter at jeg bad hende om at stoppe, kom hun en enkelt gang mere og på det nærmeste tvang sig adgang i mit hjem. Havde det været ca. en måned senere ville jeg have sendt en skriftlig klage over denne persons fremtræden og opførsel til kommunen.	Virkelig godt
48	Jeg har fået svar på mine spørgsmål vedrørende mulige livsstilsændringer. Initiativet til den tilgang har udelukkende været på mit initiativ.	Det kan jeg ikke vurdere
50	Der er en vis uenighed omkring ernæring og mit sygdomsforløb. Jeg tror på, at ernæring har stor betydning og har "kun" fået medicinsk vejledning af speciallægen, som ikke mener, at kosten har betydning.	Godt



- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 55 Jeg synes, man får en god behandling.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 58 En dårlig oplevelse var det at sidde og vente i fire timer i venteværelset (fastende og) til undersøgelse. Jeg havde meldt mig ved ankomst for til sidst at erfare, at personalet IKKE TROEDE, jeg var kommet.   | Godt                     |
| ✎ | 59 Jeg synes, at det er svært at gå rundt med sine symptomer, uden lægerne kan gøre noget ved mine smerter. Ventetiden mellem de forskellige undersøgelser er meget lang. Det er især svært, hvis man ,som jeg, har mange diffuse og hyppige smerter.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 61 Det ville være ønskeligt, at man kunne sende mail og få svar den vej. Jeg har flere gange oplevet, at en læge skal ringe tilbage i løbet af nogle dage, og når de så ringer, er man ikke tilstede, og så får man aldrig svar. Endvidere ringer hospitalet med hemmeligt nummer, så man måske ikke tager den, eller man kan ikke ringe tilbage. | Godt                     |
| ✎ | 63 Er glad for telefonkontakten imellem besøgene, hvor jeg bliver ringet op af en læge.   | Godt                     |
| ✎ | 64 Mit indtryk er, at de alle sammen sætter en ære i deres arbejde og er virkelige dygtig til det. Det betyder meget for mig, når jeg møder ind, at jeg kan mærke det på personalet, som jeg kun har oplevet som hjælpsomme og venlige mennesker.   | Virkelig godt            |