

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Nyremedicinsk Ambulatorium C
Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	299
Besvarelser fra afsnittets patienter:	197
Afsnittets svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

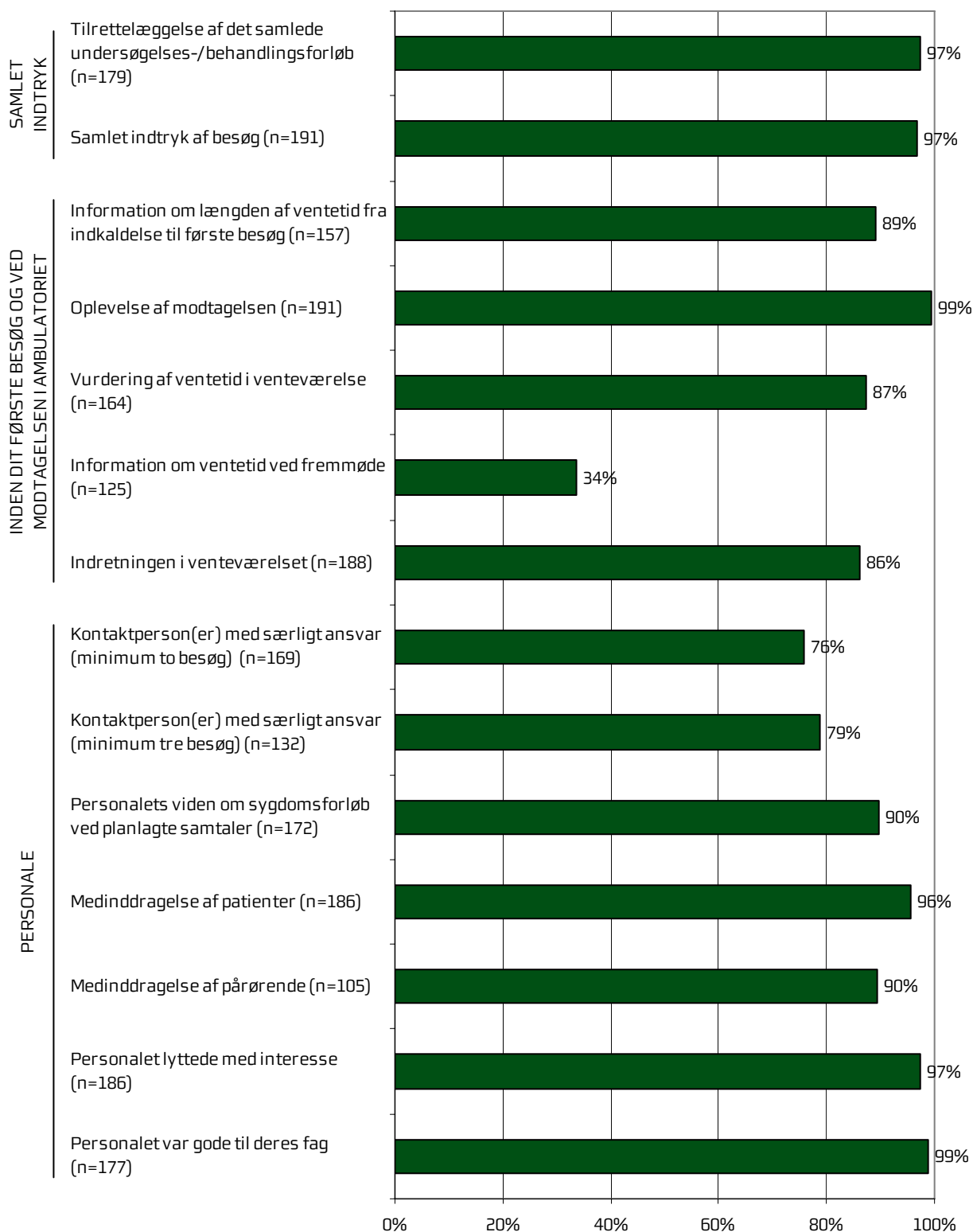
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

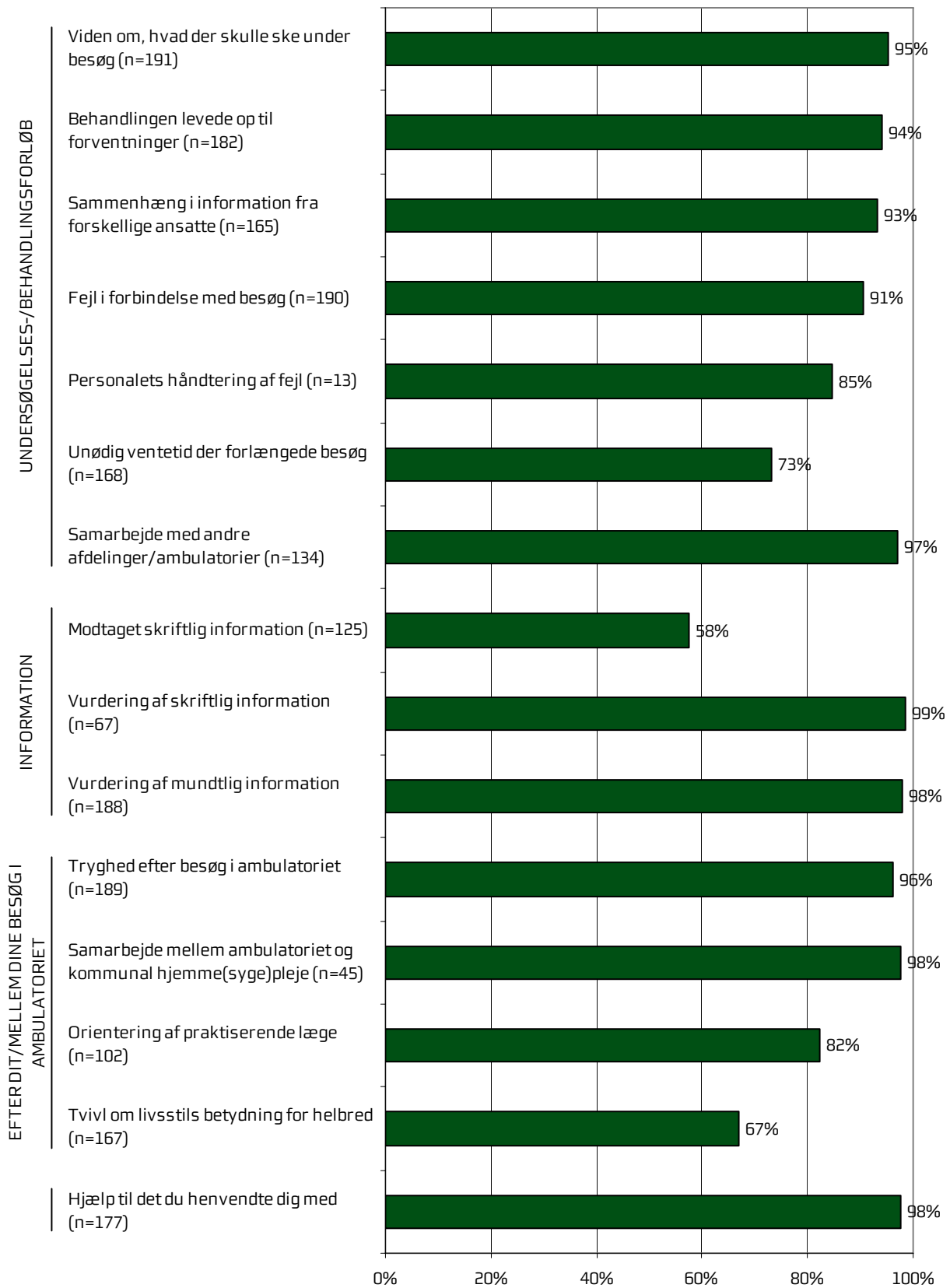
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Nyremedicinsk Ambulatorium C

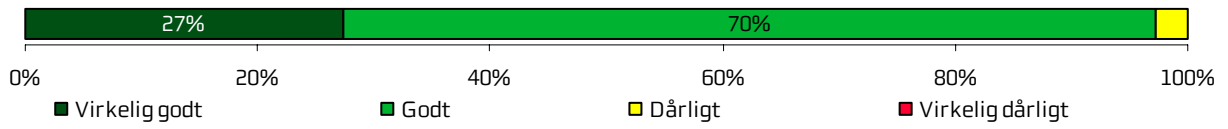
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

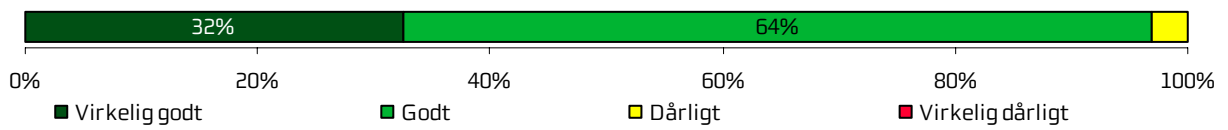
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=179)



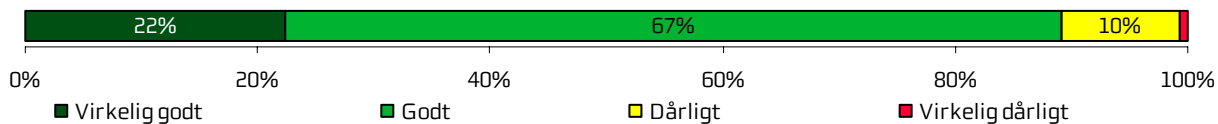
Samlet indtryk af besøg (n=191)



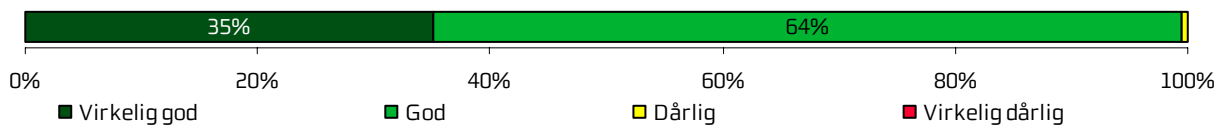
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	96 %	100 %	89 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

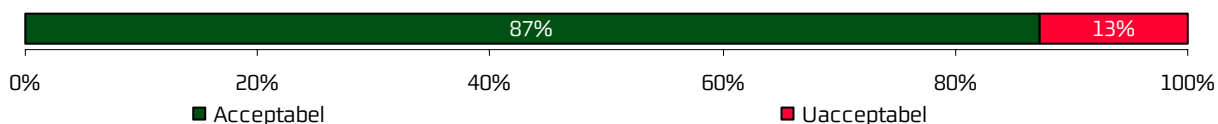
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=157)



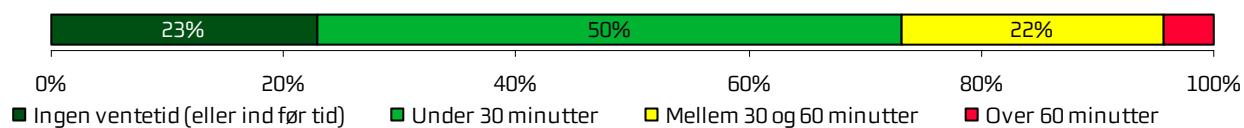
Oplevelse af modtagelsen (n=191)



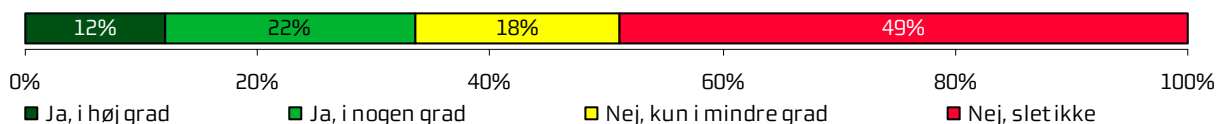
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



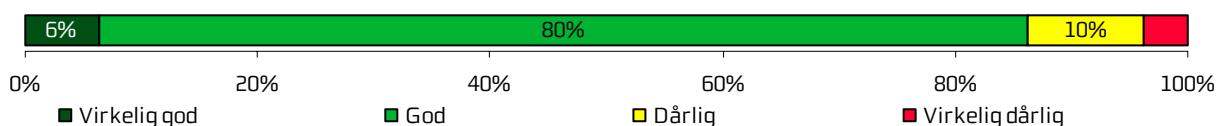
Længde af ventetid i venteværelse (n=183)



Information om ventetid ved fremmøde (n=125)



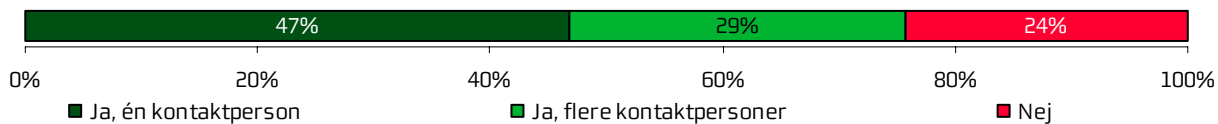
Indretningen i venteværelset (n=188)



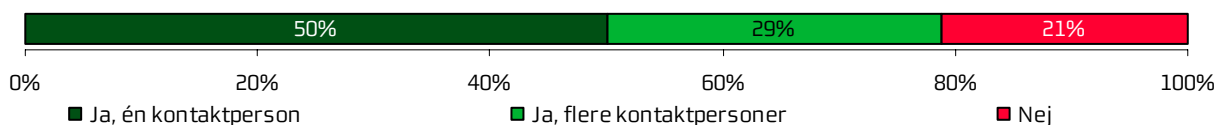
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	89 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	100 % *	82 %	93 % *
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?		34 %	25 %	72 % *	28 %	51 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	86 %	97 % *	79 %	89 %

Personale

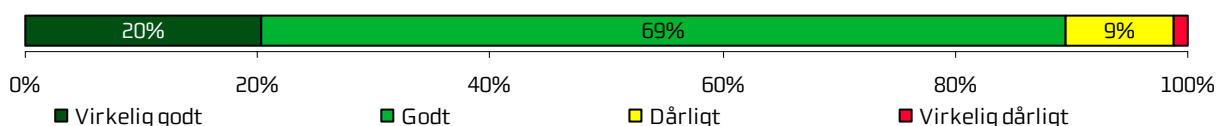
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=169)



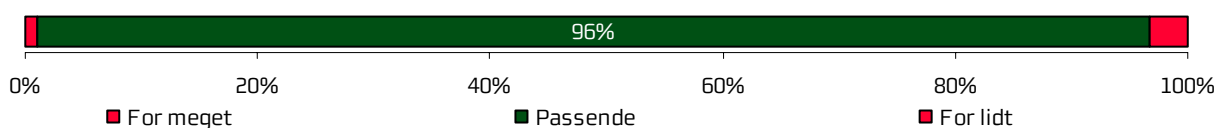
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=132)



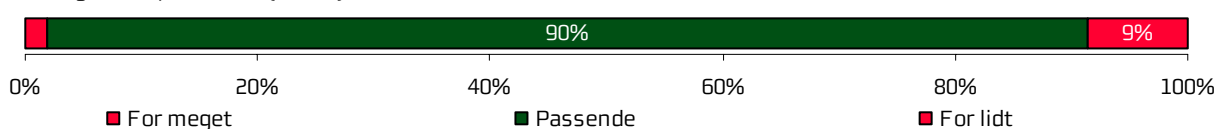
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=172)



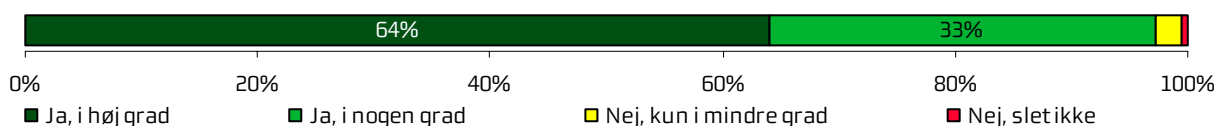
Medinddragelse af patienter (n=186)



Medinddragelse af pårørende (n=105)



Personalet lyttede med interesse (n=186)



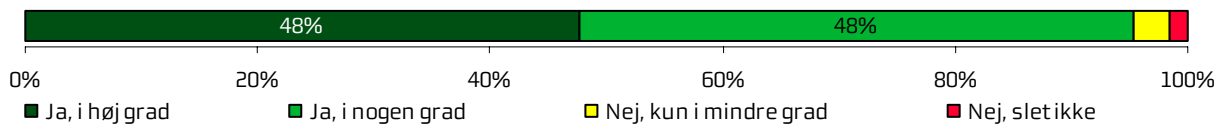
Personalet var gode til deres fag (n=177)



	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)		76 %	77 %	91 % *	67 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		79 %	-	95 % *	60 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	90 %	98 % *	89 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	93 %	98 %	88 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	86 %	100 % *	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

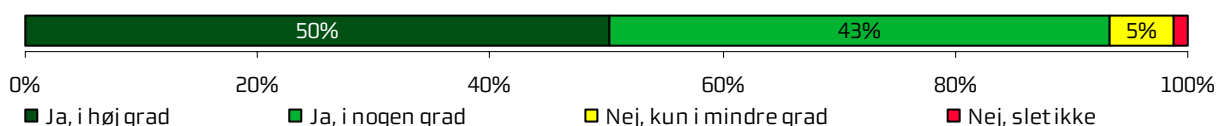
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=191)



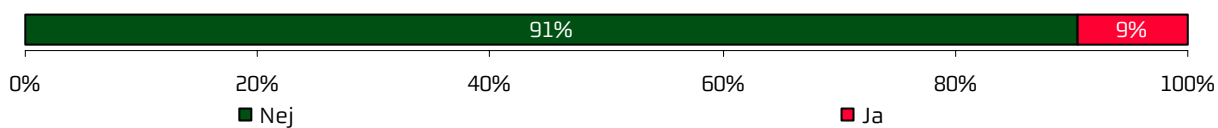
Behandlingen levede op til forventninger (n=182)



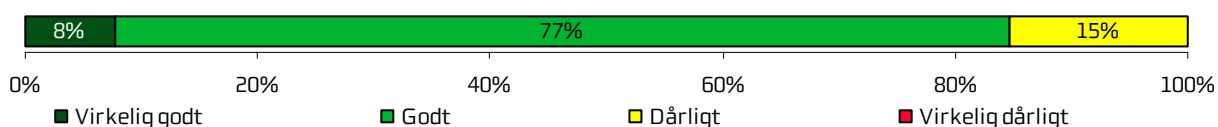
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



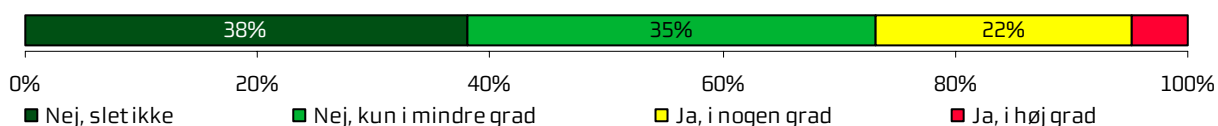
Fejl i forbindelse med besøg (n=190)



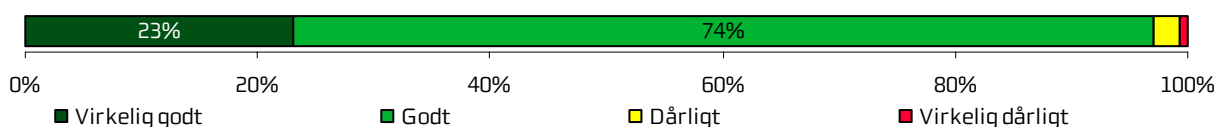
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=168)



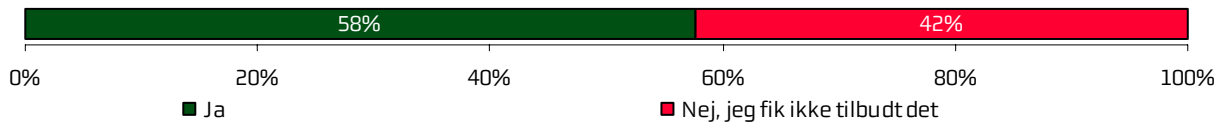
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=134)



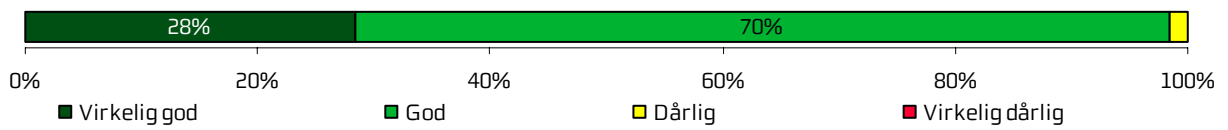
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	98 %	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	94 %	100 %	81 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	89 %	100 %	89 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	99 % *	83 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		85 %	-	100 %	78 %	88 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		73 %	71 %	96 % *	75 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	87 % *	100 %	83 % *	93 %

Information

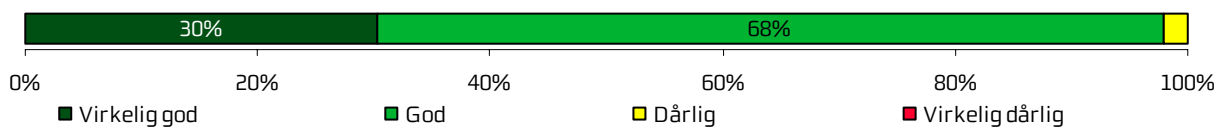
Modtaget skriftlig information (n=125)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



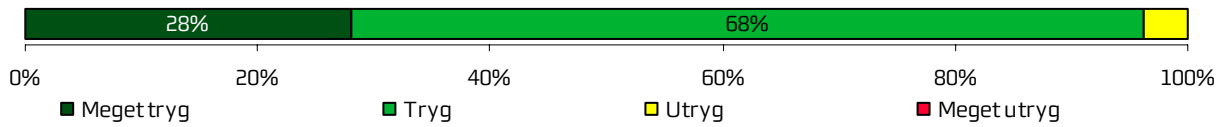
Vurdering af mundtlig information (n=188)



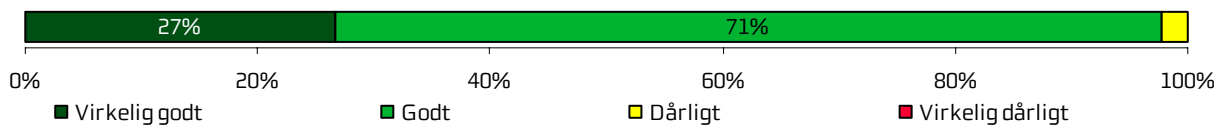
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		58 %	-	99 % *	52 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	90 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

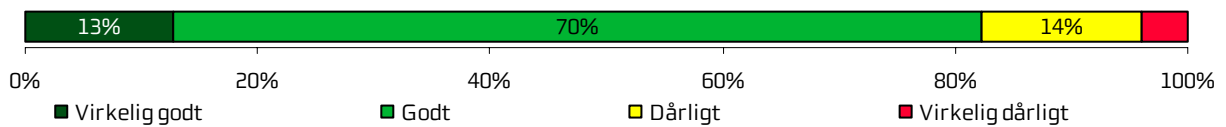
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=189)



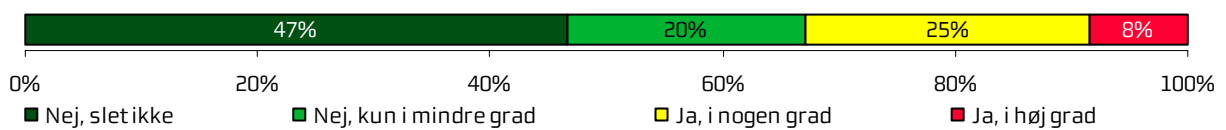
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



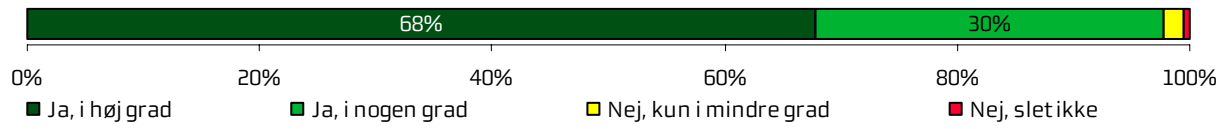
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=167)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	83 % *	97 %	76 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	72 %	92 % *	71 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	72 %	91 % *	58 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=177)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	97 %	100 %	83 % *	96 %














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.















Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
 1	Huske at ringe når de lover det! Mere indbydende venteværelse, når man kan komme til at sidde i TO TIMER i venteværelset!	Godt
 2	Jeg mener ikke, jeg kan svare på spørgsmålene, da jeg kun var til kontrol i [efteråret] og jo har været patient på afdelingen [i mange måneder]. De første gange jeg kom på afdelingen, var det det samme personale, jeg talte med. Det, følte jeg var meget betryggende. Men siden har de lavet om på proceduren, og man møder nye personer hver gang. Det føles meget frustrerende og utrygt at skulle forholde sig til nye personer hver gang. De kan vel af gode grunde heller ikke nå at sætte sig særligt godt ind i journalen.	Intet svar
 4	Jeg synes, at ventetiden er for lang.	Virkelig godt
 5	Grunden til, der ikke er topkarakter, er forskellige læger og sygeplejersker hver gang. Ellers er jeg tilfreds og glad for stedet.	Godt
 7	Jeg synes, de følger godt op på ens henvendelser.	Godt
 8	Har ikke noget at klage over.	Godt
 9	Jeg er glad for at have ÉN kontaktlæge (i visse tilfælde en anden, dog efter eget valg).	Godt
 10	Informere patienterne om ventetiden. For mange forskellige læger (det var ikke altid, de var forberedte). Ellers fin behandling.	Godt
 11	I må gerne smile lidt mere til jeres patienter. Jeg arbejder selv i et ambulatorium og får ofte ros af patienterne, fordi jeg smiler og siger "velkommen" til dem. Det er en lille gestus, men betyder meget.	Godt
 12	Til almindeligt tjek er der meget lang ventetid. Den nye praksis, hvor patienter selv tager blodtryk, vejer sig osv. har forkortet denne ventetid betydeligt.	Virkelig godt
 15	Jeg er godt tilfreds med mine besøg. Møder altid venlige og hjælpsomme mennesker på ambulatoriet.	Godt
 16	Jeg synes, at er et godt initiativ, at man selv scanner sig ind når man møder, og at man selv kan måle blodtryk og vægt. Endvidere at man danner et team, således at det er de samme kontaktpersoner, man har med at gøre! Det påvirker mig således, at jeg føler mig mindre sygeliggjort og mere selvstændig. Tak for det!	Virkelig godt
 17	Trods travlhed er alle altid meget venlige. Men efter at være kommet på ambulatoriet i en årrække, og her har mødt ti til tolv forskellige læger, som lige har haft fem minutter til at skimme en journal, giver det ikke den store lyst til at komme, men er naturligvis nødt til det på grund af omstændighederne. Her burde der rettes op på noget.	Godt

-  18 Der sidder mange ældre tunghøre. Der bliver ikke kaldt, så de kan høre deres navn. Godt
-  20 Venligt og hjælpsomt personale på ambulatorierne og på patienthotellet. En stor tak til jer alle. Godt
-  21 Alt negativ snak om det danske hospitalsvæsen og ambulatoriet bliver gjort til skamme på nyreafdeling C og ambulatoriet på Skejby. Jeg har kun positivt at sige :-)
-  22 Nogle læger var virkelig gode til at forklare sammenhæng mellem værdier i blodprøver og evt. forklaring på nogle symptomer. Andre læger virkede lidt for travle til at gøre så meget ud af at informere, når jeg var inde hos lægen. Det kan jeg ikke vurdere
-  23 Ved mit sidste besøg ventede jeg en forklaring på, hvad de kunne hjælpe mig med, og selvfølgelig den første læges svar på det hele. Der blev sendt en helt ukendt læge. De kunne IKKE hjælpe mig. Jeg måtte SELV foreslå forskellige hjælpemidler SOM JEG FIK. Eget forslag til []hjælp fik jeg da også, efter at have forslået det. En helt utilgivelig afslutning! Intet svar
-  25 Give os fem minutter til at stille spørgsmål til læge, hvis man har noget man går og spekulerer på, som en del af det at være inde ved lægen. Virkelig godt
-  26 På grund af travlhed kom jeg til at tale med en anden sygeplejerske end min kontaktperson. Men denne havde sat sig godt ind i min journal og var god til at lytte og opfange min bekymring. Hun gjorde alt for, at jeg kom til at tale med den kirurg, der havde opereret mig. Han tog sig også god tid til at tale med mig. Og jeg følte mig tryk, da jeg forlod ambulatoriet. Godt
-  27 Nej, jeg kan ikke komme i tanke om noget i øjeblikket, men jeg er rigtig glad for at komme der. De er så søde og hjælpsomme alle, så man føler sig tryk. Når man ringer, er der altid tid til én. Godt
-  28 Jeg er særdeles tilfreds, da jeg er blevet ringet op af læger fra ambulatoriet, hvis der har været noget afvigende i mit sygdomsforløb! Jeg kan dog ikke få noget at vide om, hvad der ikke er relevant for min sygdom Bl.a. dårligt blodomløb i mit ben. Virkelig godt
-  29 Måske kan jeg af og til være i tvivl om, hvor jeg skal henvende mig med et specifikt problem, om det er min egen læge eller ambulatoriet, der skal tage affære. Men mit sygdomsforløb har også været meget specielt og langvarigt. Virkelig godt
-  30 Jeg har ikke noget at klage over. Er blevet super godt behandlet af alle på Skejby, afdeling C. En særlig tak til NN. Virkelig godt
-  32 Jeg bliver modtaget af en meget sød og venlig sygeplejerske ved hver konsultation, og det er samme person hver gang jeg kommer. Det er jeg MEGET tilfreds med. Ventetiden i ambulatoriet ER ALT FOR LANG, hver gang jeg kommer. Godt
-  33 Det giver mig en større tryk at snakke med den samme læge ved hvert besøg. Dette kan kun lade sig gøre i nogen grad nu. Men jeg får i hvert fald altid lov til at snakke med en specialist på mit område, og det er jeg glad for. Godt
-  34 Sørge for, at der ikke er så lang ventetid. Har nogen gange ventet i over en time. Det er lang tid, når man skal tilbage på arbejde. Dårligt
-  37 Det eneste minus er, at det tog to timer at vente på at få blodprøven taget. Virkelig godt

Bilag 1

-  38 En super god behandling af et super team. Havde det været et hotel, fik det fire stjerner af mig. Hej. Godt
-  41 Plus: En god atmosfære overalt. Minus: Følte mig lidt "til grin" over at møde forgæves til undersøgelse [i efteråret] 2010. Ved ikke, hvem er skyld i fejlen. Plus: Undersøgelser og vejledning har bevirket, at jeg nu er så "stabil" i mit sygdomsforløb, at jeg kan afsluttes i behandlingen foreløbig. Jeg er [oppe i årene]. Virkelig godt
-  43 Indretningen af ambulatorium kunne være bedre. Bl.a. stod der en strid frostkold luft ind fra indgangsdøren hver gang den gik op. Godt
-  46 Mere information i starten omkring hvad der skal foregå. Det kan være forvirrende i forhold til blodprøver osv., hvis man ikke kommer så tit. Godt
-  47 Jeg har mødt en masse venligt og sødt personale. Alle har været rigtig hjælpsomme. Intet svar
-  52 Alle i personalet har været professionelle, rare, behagelige og ikke uden humor. Det er altid trygt og behageligt at komme der. Virkelig godt
-  53 I gør jo altid noget godt ved at have styr på det hele trods stor travlhed. Godt
-  54 Alt i alt har jeg været tilfreds med behandlingen med videre. Godt
-  55 Mere sammenhæng i ens behandling. Bedre orientering om livsstil og bivirkninger. Godt
-  56 Normalt er ventetiden OK og tidsforløbet passer fint. De gange jeg har været der, har jeg været tilfreds. Men den oplevelse at sidde og glo i to og en halv time og være glemmt, ønsker jeg ikke at opleve igen, så siden den oplevelse sikrer jeg mig, at sagsmappen bliver videresendt. Godt
-  57 Venteværelset er meget trangt og koldt. Dørene går op og i hele tiden. På de dage hvor der er lang ventetid, er man ofte meget kold omkring benene og skuldrene. Oplever, at personer i kørestole bliver placeret, hvor det trækker meget. Venteværelset trænger til en reovering. Har også bemærket, at toiletterne bliver meget brugt, men endnu ikke set, at der gøres hyppigt rent. Som patient skal vi passe på med infektioner. Alle, der kommer i ambulatoriet er altså meget sarte på forskellige måder. Forbyd rygning ved indgangs- og udgangsparti. Godt
-  58 Mange STORE roser til hele personalestaben. De er altid venlige, smilende og klar til at lytte, når man har spørgsmål. Virkelig godt
-  60 Meget ubehageligt med syge mennesker på gangene! Dårligt
-  61 Venteværelse: Man sidder som sild i en tønne, da der er to venterum i ét, det kan sagtens blive bedre. Virkelig godt





Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
1	Kom fra nyretransplantation.	Godt
7	Jeg var indlagt og blev godt informeret om, hvad der skulle ske ved første besøg i ambulatoriet.	Godt
10	Regnede med, at når jeg fik en tid, blev den nogenlunde overholdt.	Godt
13	Blev ikke indlagt via ambulatoriet, men overført fra andet sygehus efter [næsten to ugers] indlæggelse [].	Intet svar
18	Det er over 18 år siden!	Godt
19	Jeg fik ingen besked om ventetiden.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg blev akut indlagt [] og blev derfra henvist til ambulatoriet.	Virkelig godt
22	Jeg synes, at jeg var fint informeret om, hvad der skulle ske ved den ambulante undersøgelse (så godt som jeg husker det!)	Det kan jeg ikke vurdere
24	Det ville være dejligt, hvis man blev gjort opmærksom på, at der er ventetid, hvis de er bagud med tiden.	Godt
30	Jeg var indlagt på Randers Central Sygehus, hvor der blev taget en del undersøgelser, som, jeg syntes, var overflødige, da det var mine nyretal, der var høje. Da kom der en læge ind til mig og sagde, at de kludderhoveder her, det kan de ikke finde ud af, så han ville ringe ud på andet sygehus, om jeg kunne komme der ud. Han kom tilbage og sagde, at jeg skulle møde [nogle dage senere]. Det var jeg meget glad for.	Virkelig godt
32	Blev ikke informeret om den LANGE ventetid.	Godt
33	På grund af strejke blandt sygeplejersker blev besøget udsat i mange måneder.	Godt
36	Jeg var blot indkaldt til ét-års-kontrol efter nyredonation, hvorfor de følgende spørgsmål ikke alle passer på min situation.	Virkelig godt
41	Følte mig tryk og velkommen af hele personalet.	Virkelig godt
44	Det er efterhånden seks år siden, men jeg husker det, som at jeg blev hjulpet gennem det, stille og roligt. Det huskes i hvert fald ikke som en dårlig oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Jeg har altid fået en god behandling af alle på afdelingen.	Godt
46	Både godt og dårlig. Var lige flyttet, da jeg modtog første indkaldelse. Af anden årsag modtog jeg	Godt

Bilag 1

ikke min post. Jeg kontaktede afdelingen og fik besked om, at jeg måtte blive henvist på ny og måtte ENDNU en gang vente flere måneder på en indkaldelse (trods min forklaring angående udeblivelse, da jeg af anden årsag IKKE havde modtaget indkaldelserne).

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 48 | Nej. Det er 13 år siden. | Virkelig godt |
|  | 53 | Mit forløb var lidt hektisk [i foråret], hvor jeg [blev opereret]. Har herefter besøgt jer i en fast turnus. Har det godt. I passer jo på mig. | Godt |
|  | 55 | Jeg blev ikke informeret om ventetiden. | Godt |
|  | 59 | Kan IKKE huske mit første besøg nøjagtigt, da det skete for [mange år siden]. | Godt |

Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
6	Lidt instruktion i blodtrykstagnning manglede.	Godt
7	Jeg blev godt modtaget af såvel sekretær, sygeplejerske og læge.	Godt
9	Når det ikke går igennem maskinen til sygesikringskortet er det meget upersonligt, i forhold til, hvor meget et besøg hos jer berører en personligt og alvorligt. Derfor er der brug for at føle sig i gode hænder fra starten af.	Godt
11	Flinkt personale.	Godt
12	God information om den undersøgelse jeg skulle have foretaget. Venlig behandling af medarbejdere.	Virkelig godt
14	For lang ventetid fra hjemmet til modtagelsen.	Virkelig godt
17	Meget upersonligt!	Godt
22	Nogle få gange kunne det føles som om, man blev lidt glemt og der gik meget tid med at vente.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Hvorfor kom du ikke før? Fordi jeg ikke regnede med, at I kunne hjælpe mig, hvilket viste sig at være tilfældet.	Intet svar
24	Det er godt med kort scanning, når man kommer. Men informationen på skærmen kunne måske være bedre, såsom evt. ventetid.	Godt
29	Jeg synes, at hele forløbet på ambulatorium C er blevet betydelig bedre og meget hurtigere end tidligere, så jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
36	Personen ved skranken var optaget af andre ting på computeren, hvorfor jeg måtte stå og føle mig nedprioriteret en tid, men derefter var kontakten ok.	Virkelig godt
51	Jeg møder med patientbefordring kan ventetiden derfor variere fra gang til gang, hvilket jeg selvfølgelig accepterer.	Godt
53	Den er fin. Sygeplejerske NN er jo en trofast hjælp, der svarer på alt eller kan henvise en til rette person.	Godt
56	Modtagelsen er fin nok, men ikke når min sagsmappe ikke bliver sendt videre i systemet, og ventetiden derfor bliver unødigt lang.	Godt
58	Altid smilende og venligt personale.	Virkelig godt

Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Håndtering af fejl
1	Tre gange blev der IKKE ringet om ændring i medicin på grund af forhøjede medicinverdier i blodet. Dette på trods af, at det blev lovet.	Dårligt
12	Første nyrebiopsi var ikke god nok til, at der kunne laves en korrekt diagnose af sygdommen.	Godt
20	Jeg blev sendt hjem med besked om, at der intet var galt. Otte dage senere fik jeg et brev, der fortalte, at der alligevel var noget, og at jeg skulle komme igen til en ny undersøgelse.	Godt
21	Jeg har én gang haft kontakt til en anden læge end min faste læge. Hun havde slet ikke sat sig ind i min journal, da jeg kom ind til hende, så hun brugte de første fem minutter til at læse den igennem. Efter den oplevelse har jeg været inde ved den samme læge hver gang, og jeg har kun positivt at sige.	Godt
34	Fik at vide, jeg skulle have en slags medicin. Var dog noget andet, der blev udskrevet.	Godt
35	Tit får jeg forskellig medicin, hver gang ny medicin. På grund af ny medicin får jeg bivirkninger i lang tid. Derfor synes jeg, I er i gang med at prøve medicin af på mig.	Intet svar
36	Pga. enkelte tvivlsspørgsmål ønskede sygeplejersken, der stod for kontrol-spørgsmålene, at jeg skulle tilses af en læge, men lægen var ikke informeret herom, hvorfor der opstod forvirring og en lidt ubehagelig situation, idet det jo var sygeplejersken og ikke jeg, der havde bedt om lægens vurdering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Et døgn urinprøve, som måtte tages om.	Godt
40	Personalet glemte, at der skulle tages blodprøver, hvilket gav uventet lang ventetid.	Godt
41	Havde ikke fået besked på, at min behandling var afsluttet, dvs. at jeg kom langvejs fra (indkaldt på mit kort) uden undersøgelse.	Intet svar
46	Der var en enkelt gang, jeg manglede at få taget nogle blodprøver, så der var nogle svar, jeg ikke kunne få før næste besøg. Jeg blev screenet for nogle sjældne allergier/sygdomme, som jeg ikke anede, hvad egentlig var og var på flere besøg, før jeg fik svar. Måtte selv spørge efter svarene til sidst.	Intet svar
56	Skulle møde klokken 9.00, hvilket jeg gjorde og blev skrevet ind. Klokken 11.30 henvendte jeg mig igen ved skranken, og spurgte, om jeg var blevet glemt. Her sagde man, at jeg ikke havde meldt mig, men opdagede, at min sagsmappe ikke var blevet sendt videre. Så kom der gang i sagerne, men mit blodtryk var helt oppe i det røde felt og kunne ikke bruges, så jeg blev sendt hjem igen med en ny tid. Surt at bruge en hel formiddag på ingenting.	Intet svar
57	Har på sengeafsnit C fået udleveret blodsukkerapparat/måler, lancet og strips. Har også fået at vide, at jeg selv skal skaffe lancetter og strips. Ved henvendelse på apotek får jeg at vide, at det har	Intet svar

man ikke der, men at man skal henvende sig til egen læge, der så ansøger kommunen om bevilling til at købe. Da jeg ikke kan vente så længe på den bevilling, må jeg selv købe. Skal fire gange daglig (50 styk koster 450 kr.). Er man ked af at sige det, kan der laves en skriftlig information som udleveres med måler.


 60 Kendte ikke min sag.

Dårligt

Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
3	Jeg skal på en udlandsrejse, og er i den forbindelse sendt videre til en anden afdeling med henblik på vaccinations-information. Det virker godt og trygt, at der blev taget hånd om det, ved min forespørgsel vedrørende hvordan jeg skal forholde mig med min vaccination kontra min sygdom/medicin.	Virkelig godt
5	Ny læge hver gang og det er meget frustrerende. Fik tildelt kontaktsygeplejerske, men har oplevet flere forskellige sygeplejersker sidenhen - frustrerende.	Godt
7	Jeg har indtrykket af, at der bliver fulgt godt op på min situation, både ved personlige besøg og ved telefonisk henvendelse.	Godt
9	Jeg er desværre en gammel rotte inden for deres behandling og derfor styrer jeg selv meget, hvad der skal ske og hvem jeg taler med.	Godt
17	En enkelt gang ventede jeg [i længere tid] på at komme ind til lægen. Da jeg henvendte mig og sagde, at nu tog jeg hjem, så gik der [kort tid], så kom der en læge fra en afdeling, og vedkommende vidste naturligvis intet om mig.	Godt
18	Fint, at jeg selv får lov til at måle mit blodtryk.	Godt
19	Jeg skulle komme to dage i træk. Første dag for at få "monteret" en døgnblodtryksmåler. Anden dag for at få den af. Jeg ventede næsten en time på andendagen, hvorefter jeg gik til receptionen for selv at afmontere og aflevere apparatet. Der var ingen grund til at vente så længe på så lidt.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Ved at det er den læge, der har fulgt og behandlet mig igennem min indlæggelse og sygdomsforløb og dermed kender mig bedst og min sygdom, giver det klart en tryghed, og det er godt og rart, at man ikke skal til at starte forfra. Så det kan anbefales.	Virkelig godt
29	Jeg er fuldt ud tilfreds, og føler mig meget tryk ved at være tilknyttet afdeling C.	Virkelig godt
41	Blev godt og venligt behandlet af alle.	Virkelig godt
42	Kunne ønske, at der kun var én læge plus sygeplejerske til at følge hver enkelt person.	Godt
44	Kunne godt tænke mig, at alle svar på blodprøver var sendt til lægen, når jeg er til lægesamtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Jeg har altid kunnet ringe til afdelingen, hvis der var noget, jeg har været i tvivl om mellem de forskellige undersøgelser.	Godt
49	Stor forvirring angående blodprøver.	Dårligt
50	Flinke folk!	Godt

-  53 Jeg er opereret flere gange på Skejby og har altid haft besøg af lægerne fra [anden afdeling], hvor der bliver taget prøver af min nyre, så alt var ok. Det virker for mig betryggende. Godt

Nyremedicinsk Ambulatorium C, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
	7	Kan altid henvende mig telefonisk til ambulatoriet.	Godt
	18	Jeg fik ikke en ny tid!	Godt
	25	Det kan godt være svært en fredag eller lørdag at modtage brev fra jer, om at man skal sættes op i tabletter, efter man har været til kontrol hos jer men ikke har muligheden for at få forbindelse til jer før mandag, så man kan få en forklaring yderligere på det, hvorfor og så videre.	Virkelig godt
	29	Jeg har i en periode været meget dårlig og føler mig derfor mindre tryk, men jeg ved også, at jeg altid kan ringe/kontakte afdelingen, hvis jeg har behov for det.	Virkelig godt
	31	Min læge får ikke altid resultaterne fra undersøgelserne.	Godt
	41	Ros til alle.	Virkelig godt
	46	Har ikke fået præcis besked om, hvad det egentlig er, jeg fejler. Dette er dog også selvforskyldt. Han skulle lave en [prøve]. Da disse tal ikke er stigende men konstant lidt for høje, fik jeg besked om, at dette ikke ville have nogen behandlingskonsekvens lige nu, og jeg så derfor ingen grund til at tage prøven lige nu. Går til kontrol hos egen læge, der skal henvise mig, hvis tallene begynder at være stigende.	Godt
	53	Jeg har altid følt mig tryk, da I nok skal ringe/skrive, hvis der er problemer med mine tal.	Godt
	55	Synes der er al for lidt information om livsstil. Dog skal afdelingen have al den ros for at svare på spørgsmål, hvis man er i tvivl om noget.	Godt