

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest



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:	174
Besvarelser fra afsnittets patienter:	116
Afsnittets svarprocent:	67%

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).

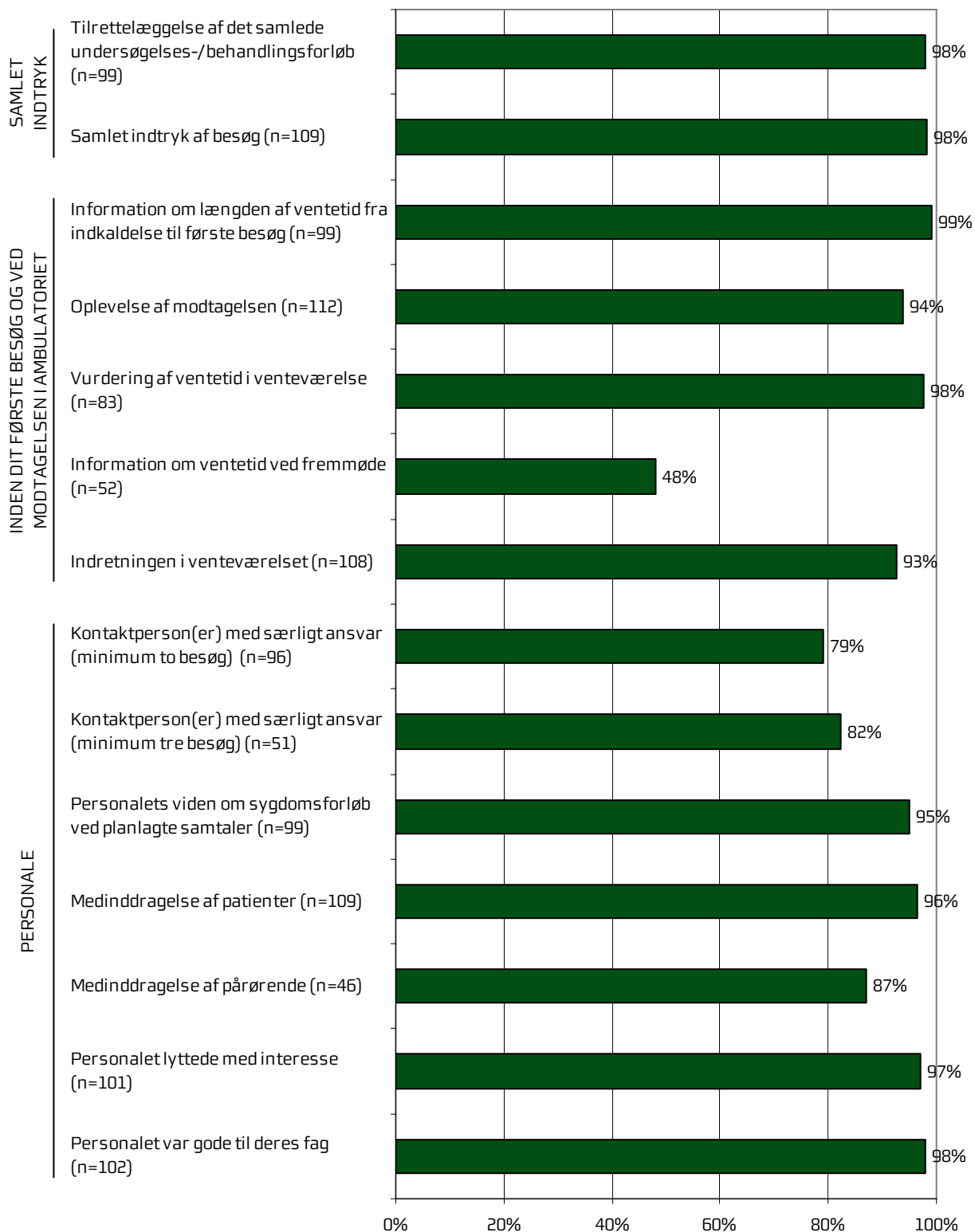
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

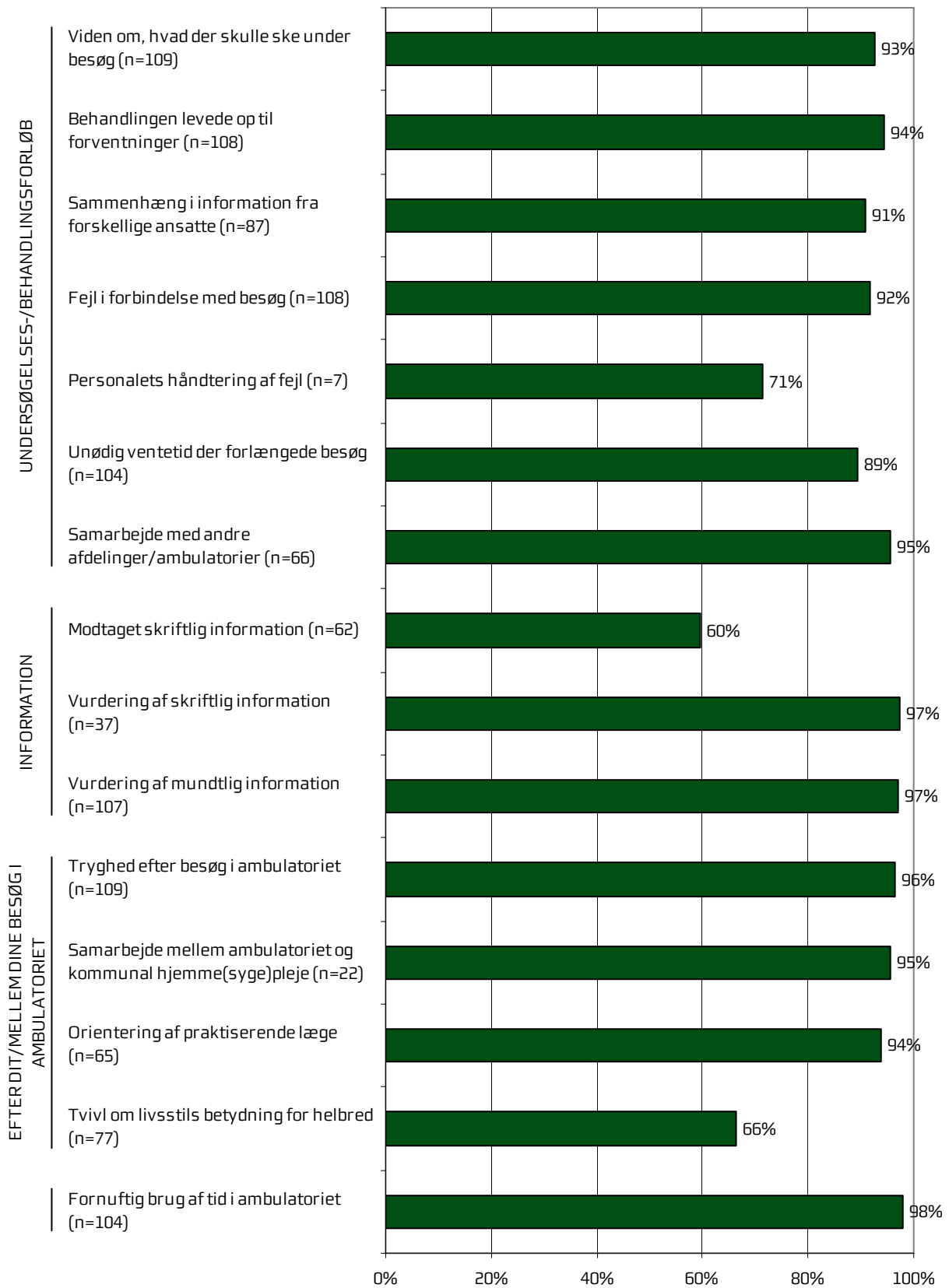
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

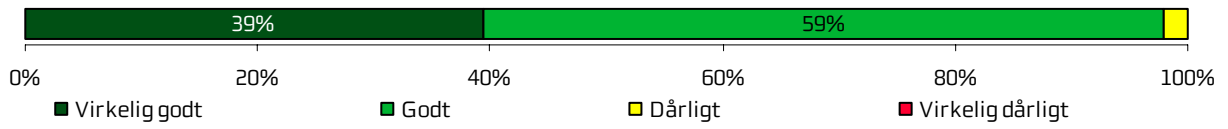
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

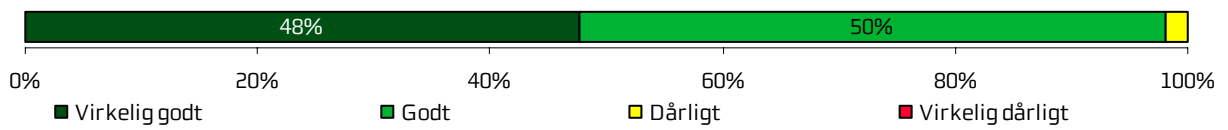
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=99)



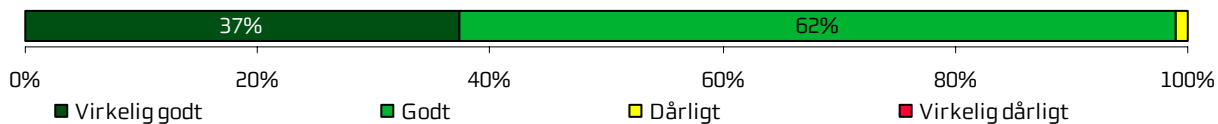
Samlet indtryk af besøg (n=109)



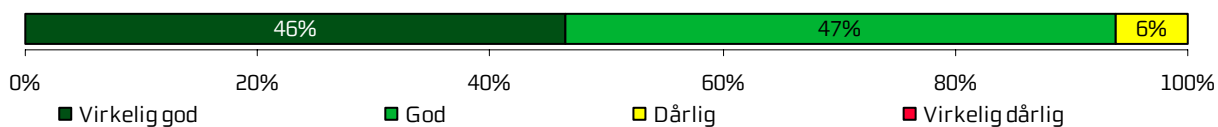
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	95 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	92 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

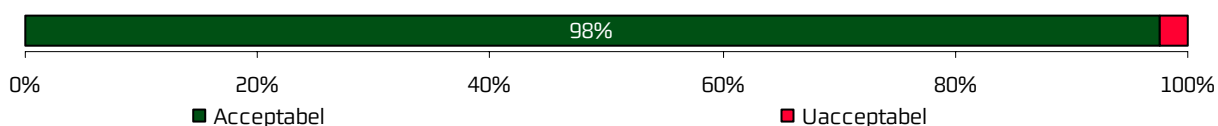
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=99)



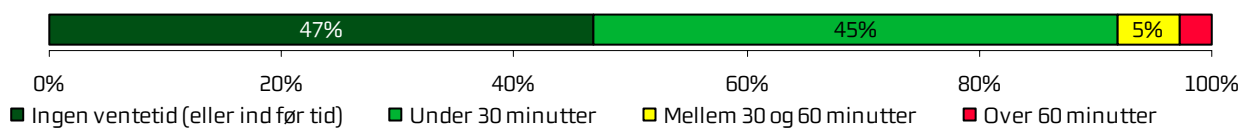
Oplevelse af modtagelsen (n=112)



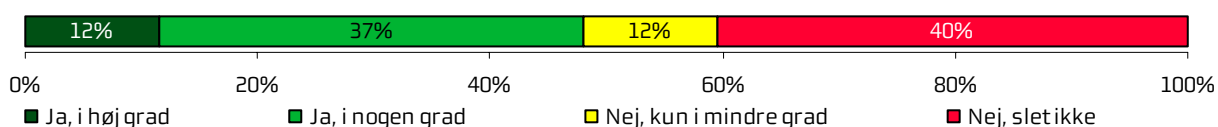
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=83)



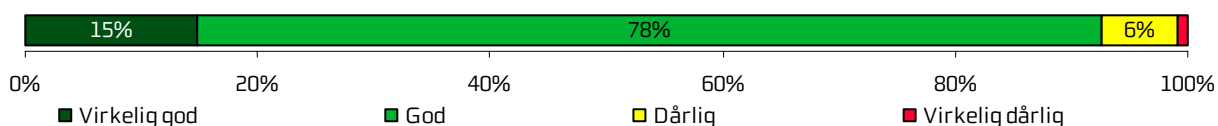
Længde af ventetid i venteværelse (n=111)



Information om ventetid ved fremmøde (n=52)



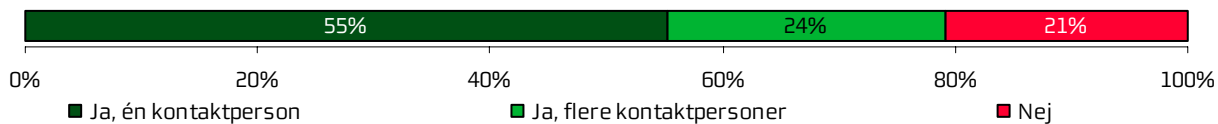
Indretningen i venteværelset (n=108)



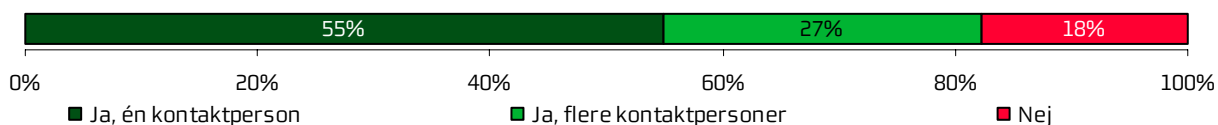
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		94 %	100 % *	100 % *	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	100 %	75 % *	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?		48 %	33 %	78 % *	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	87 %	100 % *	71 % *	89 %

Personale

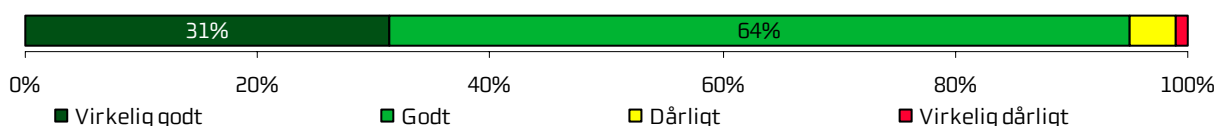
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=96)



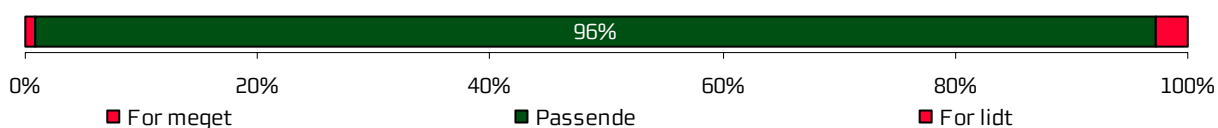
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=51)



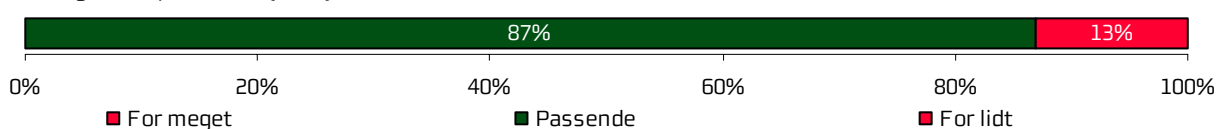
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



Medinddragelse af patienter (n=109)



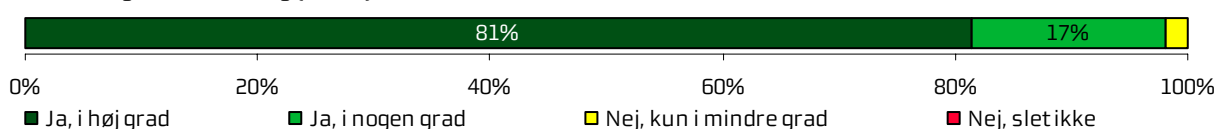
Medinddragelse af pårørende (n=46)



Personalet lyttede med interesse (n=101)



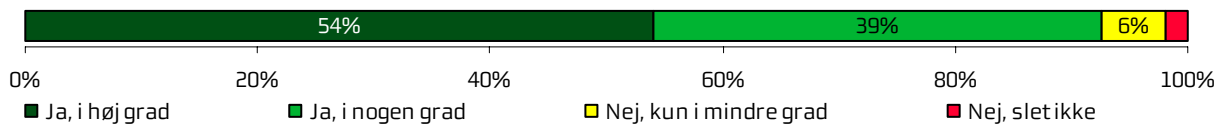
Personalet var gode til deres fag (n=102)



	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)		79 %	77 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		82 %	-	100 % *	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	90 %	100 % *	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	94 %	100 % *	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		87 %	92 %	100 % *	75 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	97 %	100 % *	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=109)



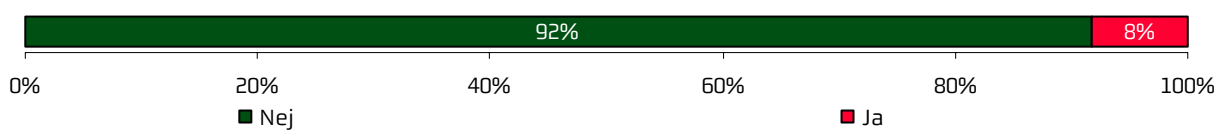
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



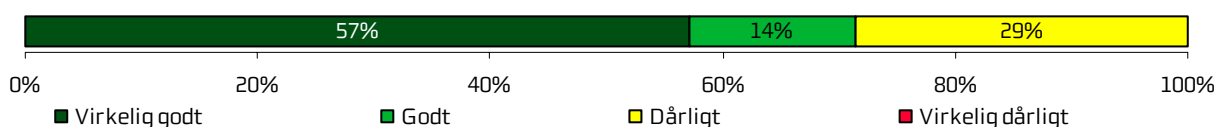
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=87)



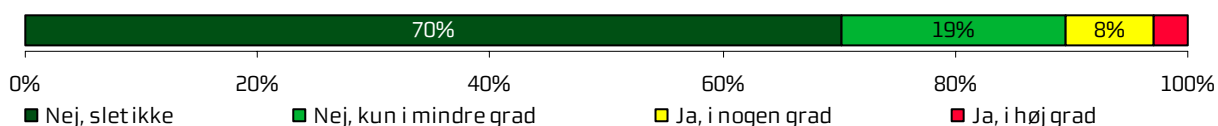
Fejl i forbindelse med besøg (n=108)



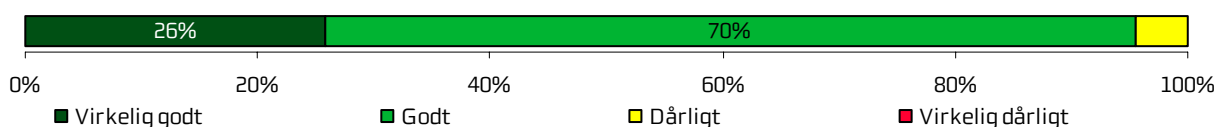
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=104)



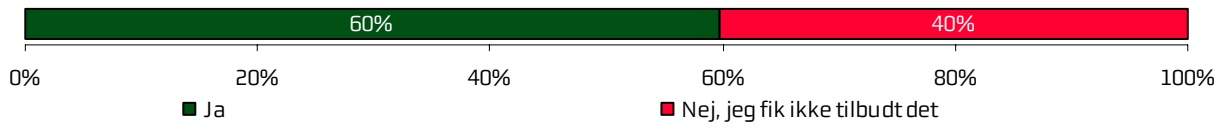
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



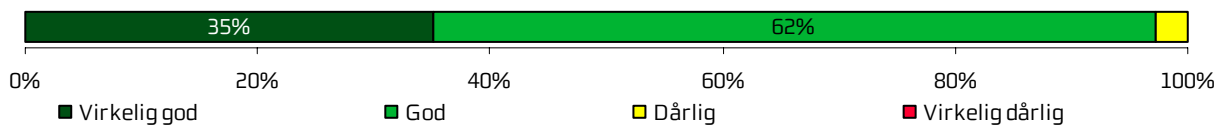
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	99 %	100 % *	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	94 %	100 % *	81 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		71 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	90 %	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	100 %	84 % *	95 %

Information

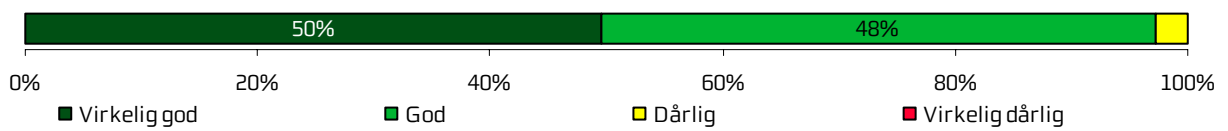
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



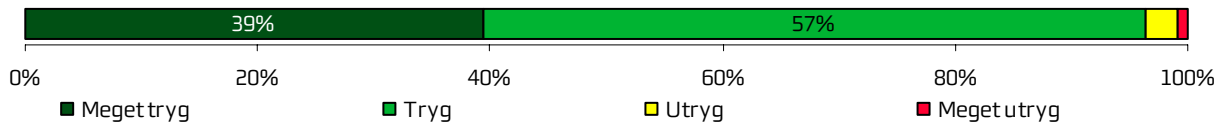
Vurdering af mundtlig information (n=107)



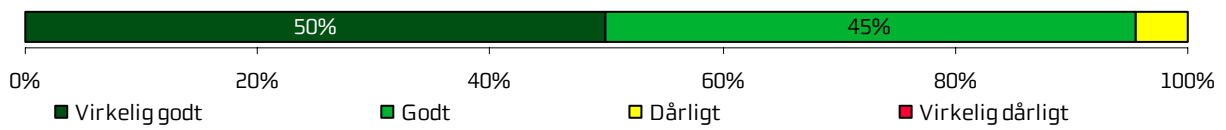
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		60 %	-	99 % *	58 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	93 %	100 % *	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

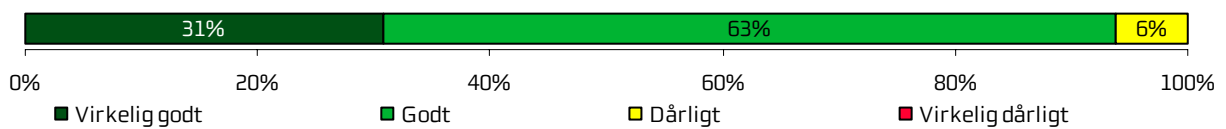
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=109)



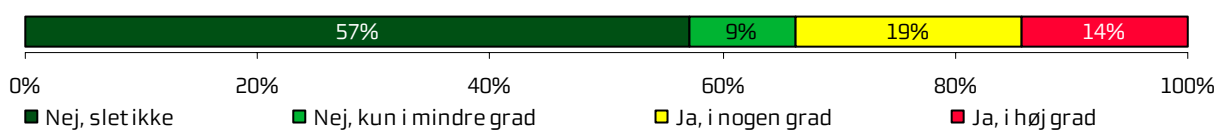
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



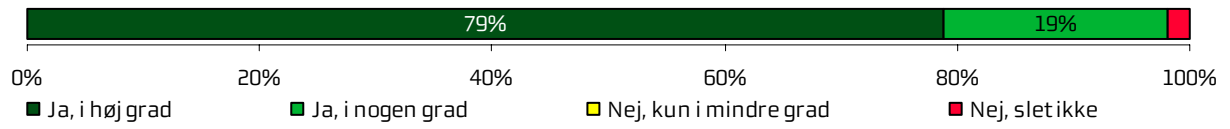
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	90 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	91 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	84 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	80 %	95 % *	49 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=104)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	90 % *	97 %

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, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest






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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
1	Håber, I sørger for, at Ringkøbing sygehus bliver der. Jeg har fast læge derude, NN. Hun er nummer et. Hun fandt ud af meget.	Intet svar
4	Det eneste besøg, jeg har aflagt på ambulatoriet, var en døgnblodtryksmåling, hvor jeg fik måleapparatet påsat den ene dag og fjernet den næste dag, så det er lidt irrelevant med de mange spørgsmål.	Godt
5	Snakke om tingene, fagfolk snakke mere sammen, bedre skiltning.	Dårligt
6	Er indkaldt hvert halve år til kontrol.	Godt
7	Jeg er rigtig godt tilfreds - håber jeg kan blive ved at komme der, og at vi beholder ambulatoriet.	Virkelig godt
8	Professionelt.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det ville være rart, hvis der er personale, der er synligt, så man ikke skal lede. Jeg kender proceduren, når jeg er til behandling hos NN. Og da jeg er mobil, er problemerne ikke store for mig.	Godt
13	Man føler sig som forsøgskanin med skiftende læger. Hver gang man møder, skal man møde en ny læge, og derfor er der også forskellige meninger om behandlingen. Halvdelen af tiden går derfor med, at lægen skal studere journalen for at sætte sig ind i sagen. Det virker som om, at der er manglende samarbejde mellem lægerne, og man føler sig meget overladt til sig selv. Ønske: Samme læge HVER gang!	Dårligt
14	Bedre til at tage imod nye patienter. Det var en anden patient, der fortalte mig, at jeg var det rigtige sted.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Ringkøbing sygehus er ok - lad det leve. Men LUK Herning sygehus i stedet for.	Virkelig godt
17	Det er godt, at man kan nøjes med at skal køre til Ringkøbing. Har kun godt at sige om Ringkøbing Sygehus.	Godt
19	Meget imødekommende og flinke.	Godt
20	Jeg har fået en rigtig god behandling. MANGE TAK.	Godt
21	Ingen ventetider, meget søde personale, lyttende, opmærksomme. Personalet var deres fag meget bevidst.	Godt
23	Ambulatoriet burde være hurtigere til at videresende henvisninger til andre hospitalsafdelinger.	Godt
25	Mit samlede indtryk er, at alt tale om speciallægefunktion (hjerter) ikke var til stede. Jeg står i dag med den besked: "Tal med din egen læge".	Intet svar

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 26 | Man bliver altid mødt med et smil, og alle er meget venlige. | Godt |
|  | 27 | Ikke noget negativt at sige om forløbet. | Godt |
|  | 29 | Helt klart en STOR fordel, at man altid træffer den samme person. Det sparer både patient og læge for mange unødige informationer/spørgsmål, da læge altid er opdateret på journal. | Virkelig godt |
|  | 30 | Lægen insisterede på, at jeg skulle forstå mest muligt af tilfældets udredning - en forbilledlig bestræbelse, som jeg ikke har mødt andre steder i sundhedsvæsenet! | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg har kun godt at sige om den behandling, jeg har fået i Ringkøbing. | Virkelig godt |











Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
	5	Mere information, bedre skiltning.	Dårligt
	9	Jeg modtog et brev med information om tidspunkt for behandling. Og det var det. Ventetiden er altid lang.	Godt
	22	Jeg fik tilbudt en tid inden for 14 dage.	Virkelig godt
	24	Herning er tættere på, ingen mailmulighed til ambulatoriet.	Godt
	27	Kontaktede selv ambulatoriet for at høre om, hvornår jeg kunne forvente at blive indkaldt til undersøgelse og fik straks en tid med begrænset ventetid.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
	2	Imødekommende og positiv modtagelse. Dog lidt ventetid.	Godt
	5	Virker forvirrende.	Dårligt
	7	Jeg bliver modtaget godt. Får god oplysning vedrørende rejser, med brochurer vedrørende ophold i udlandet.	Virkelig godt
	9	Der er ikke nogen modtagelse. Jeg ankommer til ambulatoriet og sætter mig på en stol og venter på NN.	Godt
	12	Modtagelsen af lægen var god, da jeg blev kaldt ind. Men der var ingen til at tage imod, da man kom til "afdelingen", og vise til rette i venteværelset. Ligeledes var der en ansat, der engang fejlinformerede, så jeg ventede forgæves i en time, før jeg spurgte en anden og fandt ud af, at jeg var på forkert sted.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Der er dårligt skiltet mht. venteplads, er det her lægen er? Der er intet personale at spørge om hjælp.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Der var en kop kaffe. Det var dejligt.	Godt
	23	Intet personale på kontoret pga. kaffedrikning.	Godt
	31	Jeg følte ikke, det var et sygehus, jeg besøgte.	Godt
	33	Som diabetespatient kom jeg jo kun på en afdeling - og skal jo ikke viderebehandles på sygehuset (angående indlæggelse).	Intet svar
	36	Jeg følte, at jeg blev set på med seriøsitet, og at der blev hørt, hvad jeg havde at sige.	Godt











Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Håndtering af fejl
9	Jeg ankommer til ambulatoriet, venter, kommer ind til NN, der altid er imødekommende. Jeg føler mig altid godt behandlet.	Intet svar
11	Journalen har været væk!	Virkelig godt
13	Man bliver kun tilbudt det absolut nødvendige i sin behandling, hvis man skal/vil have noget undersøgt yderligere, skal man selv bede om det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Jeg er meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Ville måske gerne, at man kom ind til den samme læge, når man er til tjek med diabetes, i det omfang at det kan lade sig gøre!	Intet svar
18	papir og scanningsbilleder, der blev væk.	Virkelig godt
21	Oplevede at jeg måtte til et andet sygehus for at få et BT manchete, som kunne passe til mig. Trods at de mente på et tredje sygehus, at de havde et, der kunne passe.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Jeg gik med en [fraktur] i et halvt år, før jeg endelig blev scannet. Der gik alt for lang tid, inden jeg blev sendt til udredning på andet sygehus (ti år).	Dårligt
32	Efter en ultralydsskanning af hjertet fik jeg at vide, at jeg skulle have en cykeltest. Der kom aldrig besked, hvorefter jeg henvendte mig til ambulatoriet (ca. tre-fire uger), hvor jeg fik en tid.	Virkelig godt
37	Ambulatoriet manglede oplysning fra anden afdeling.	Godt




Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
	3	Nej. Dog vil jeg gerne sige tak for god behandling.	Godt
	5	Bedre kontakt.	Dårligt
	10	Vedrørende indretning af venterum: Det ville være rart med et børnebord eller bare et par børnebøger eller legesager.	Godt
	14	Jeg talte kun med én under hele forløbet, og det var lægen. Ingen information om, hvor han var, hvad der skulle ske m.m.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Der var en lang ventetid pga. [ferie], inden jeg kom ind første gang.	Godt
	20	Jeg blev kaldt til blodprøve, hvor der ikke var papir eller noget om det, og skulle igen til blodprøve, tre dage før jeg skulle til behandling på Herning sygehus. Men pyt.	Godt
	22	Fantastisk godt behandlingsforløb: Lægen ringede efter første besøg i ambulatoriet og efterfølgende blodprøve til mig privat. [Der var en komplikation], og jeg skulle i behandling med det samme. Lægen fik en aftale i stand i dagkirurgisk enhed til en biopsi samme dag. Efter dette indgreb var jeg igen i medicinsk ambulatorium, hvor der blev lavet en plan, og dagen efter var jeg i behandling.	Virkelig godt
	23	Mit besøg vedrørte resultatet af en undersøgelse foretaget på et andet hospital samt drøftelse af yderligere undersøgelse.	Godt
	25	Generelt oplevede jeg et sygehus (Ringkøbing) under afvikling - lægerne var "mindre" til stede - det var ikke for godt.	Intet svar
	36	Jeg føler, at jeg under mine behandlinger blev taget seriøs, og at der er kommet noget positivt ud af forløbet, bl.a. ved at jeg nu har fået en forklaring på mine smerter.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
	5	Ja, bedre kontakt.	Dårligt
	28	Jeg har det bedste indtryk af personalet. De er venlige, forstående og ved, hvad de har med at gøre. Jeg er nok ikke nem at behandle korrekt, da jeg har flere sygdomme, som glider lidt ind i hinanden.	Godt
	34	Har gennemført hjemmehabilitering, hvilket har været en god oplevelse.	Intet svar