

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

C-Amb.

Nyremedicinsk Afdeling C

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	325
Besvarelser fra afsnittets patienter:	225
Afsnittets svarprocent:	69%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

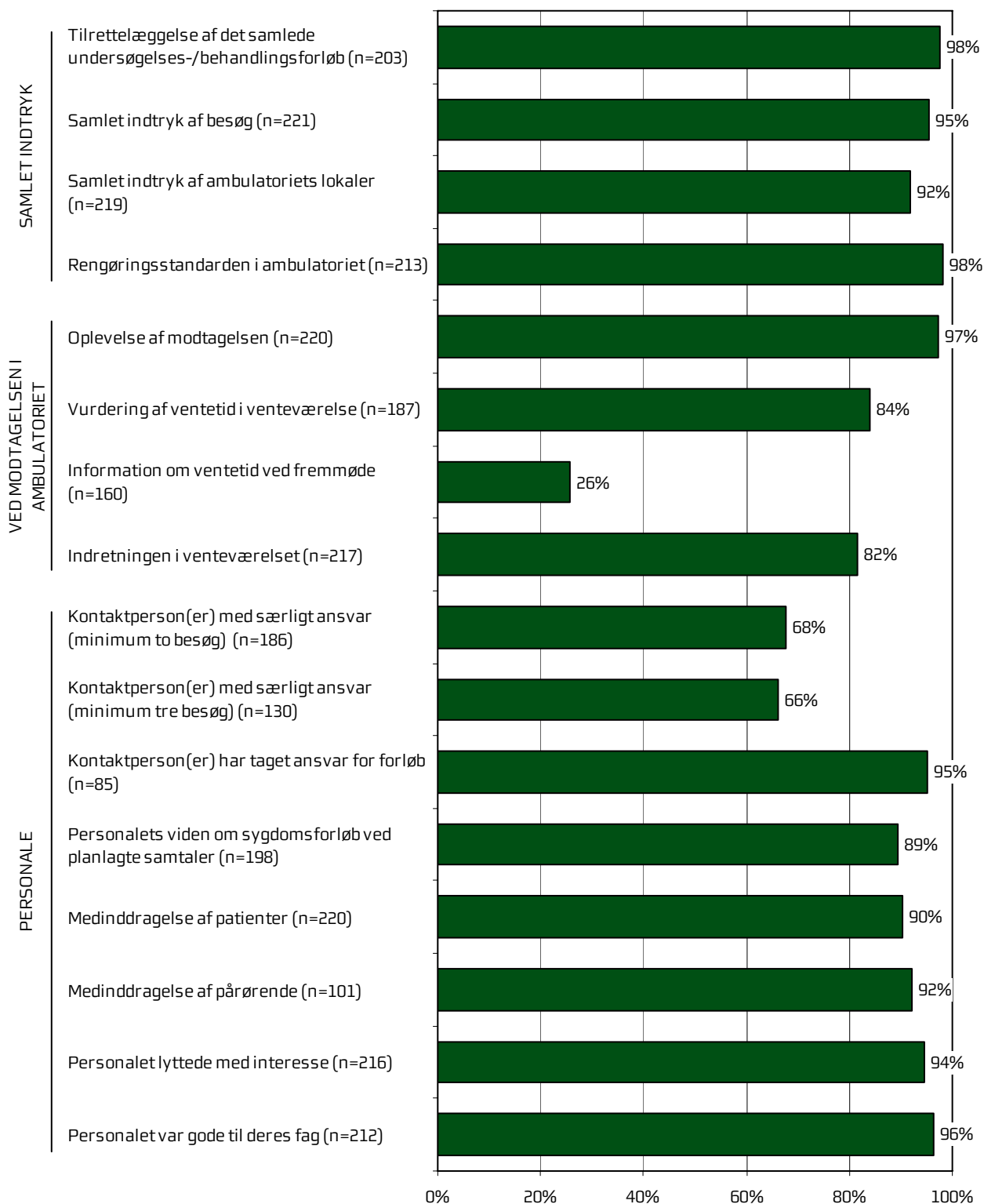
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

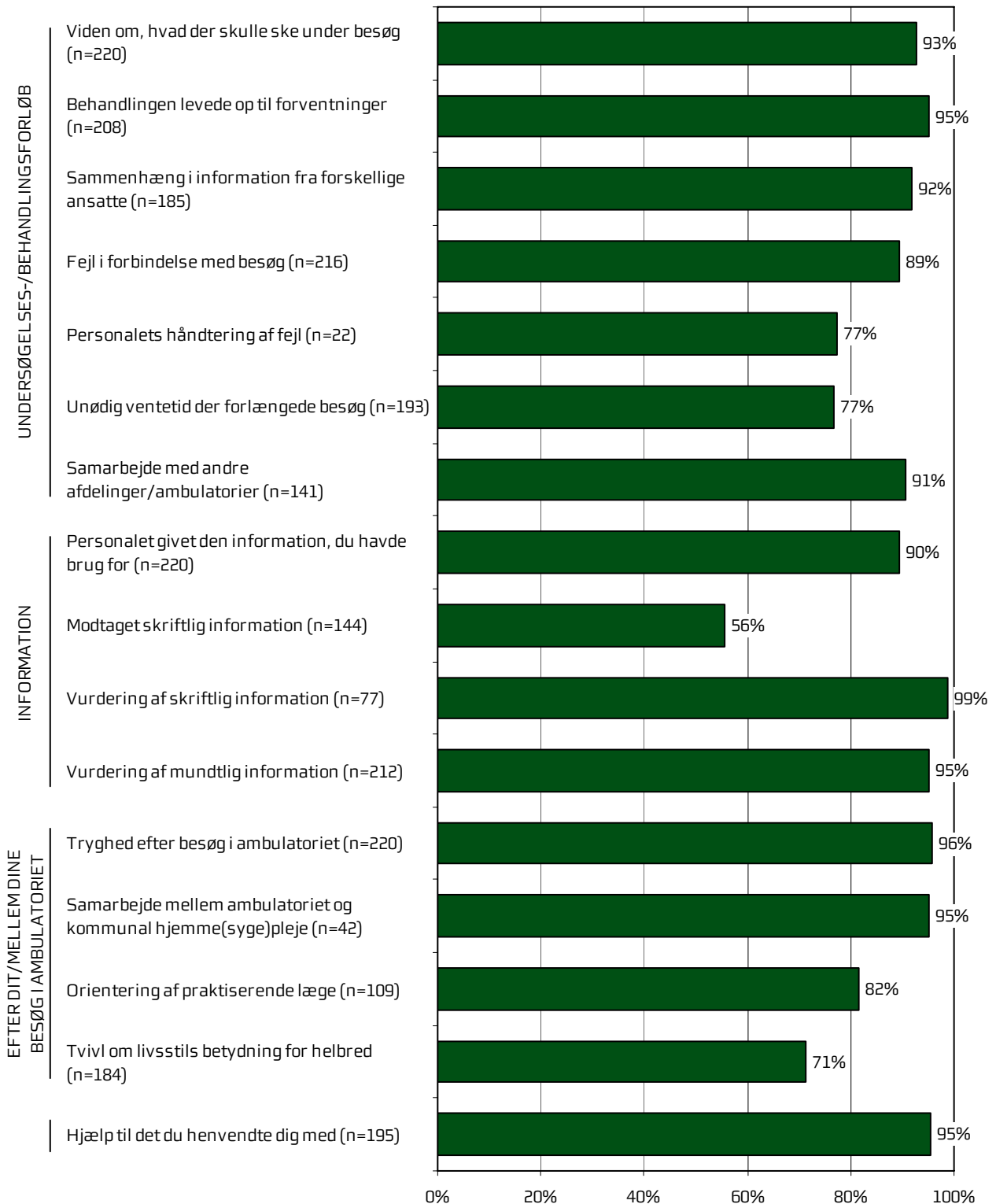
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Nyremedicinsk Ambulatorium C

2009-tallet er for: Nyremedicinsk Ambulatorium C

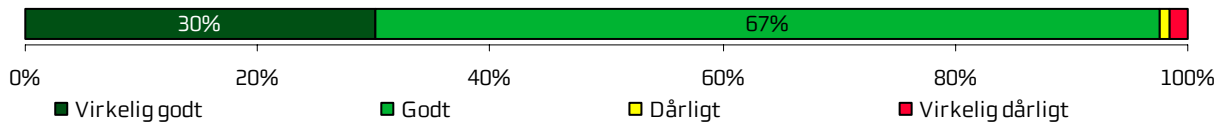
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

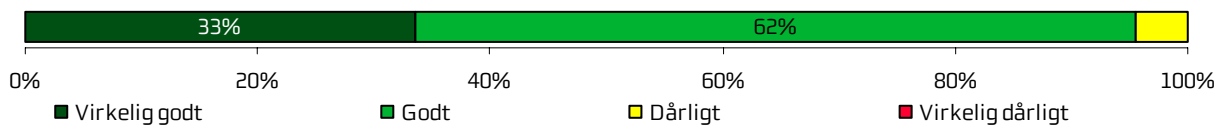
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

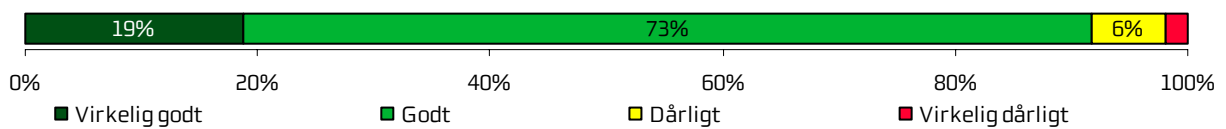
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=203)



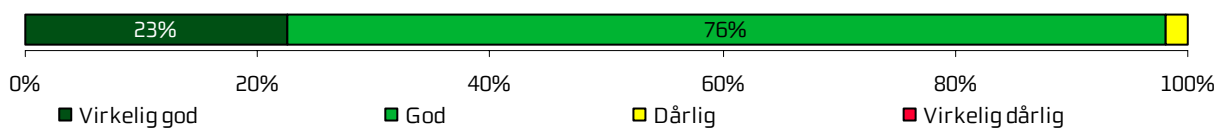
Samlet indtryk af besøg (n=221)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=219)



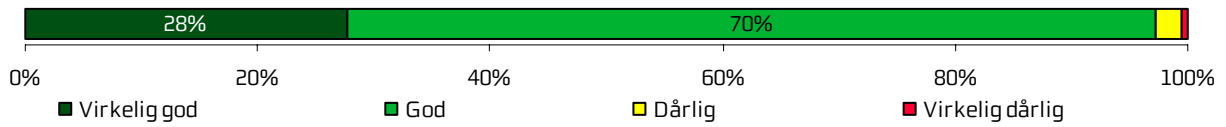
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=213)



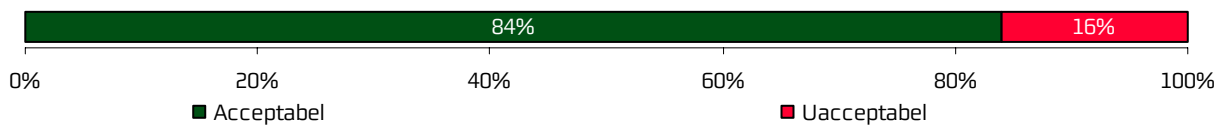
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	100 % *	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=220)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=187)



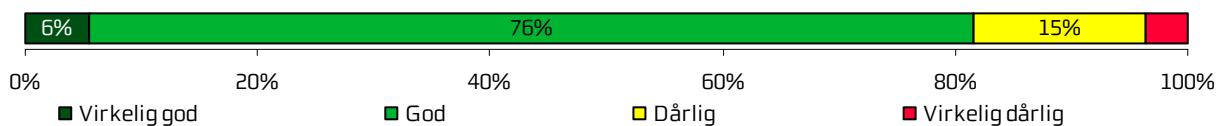
Længde af ventetid i venteværelse (n=207)



Information om ventetid ved fremmøde (n=160)



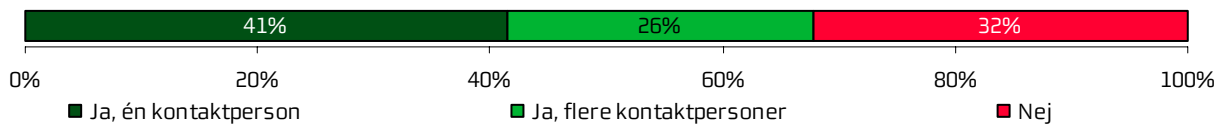
Indretningen i venteværelset (n=217)



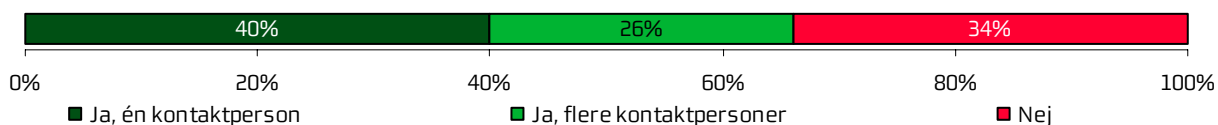
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	87 %	-	100 % *	79 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	26 %	34 %	25 %	79 % *	13 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	86 %	86 %	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

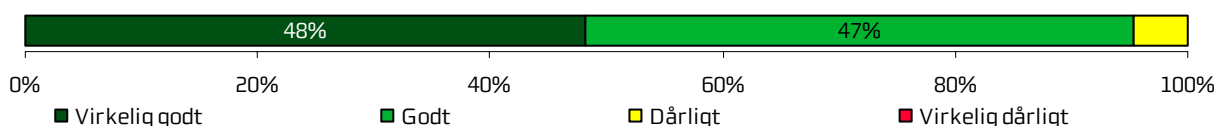
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=186)



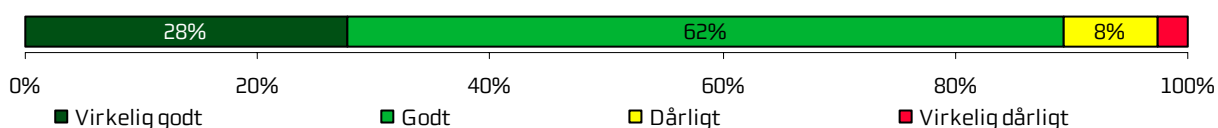
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=130)



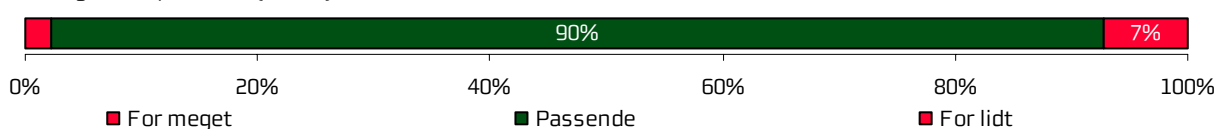
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=85)



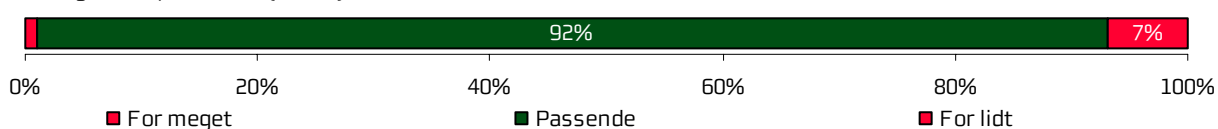
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=220)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



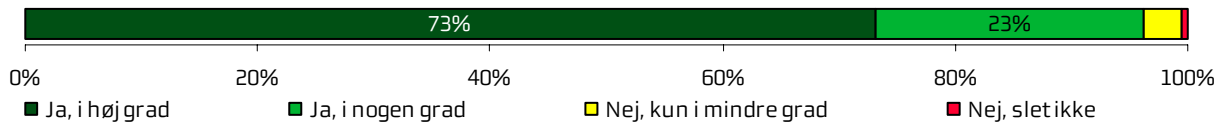
Personalet lyttede med interesse (n=216)



	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 %	76 %	77 % *	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	79 % *	-	100 % *	57 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 % *	88 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	90 %	90 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	96 % *	93 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	86 % *	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

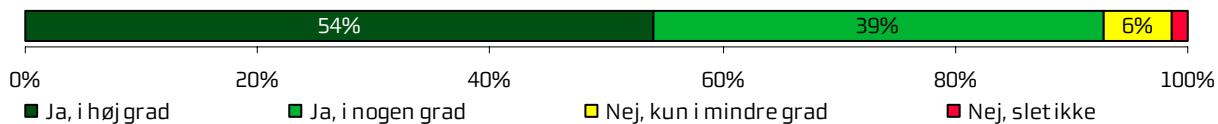
Personalet var gode til deres fag (n=212)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	97 %	100 % *	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=220)



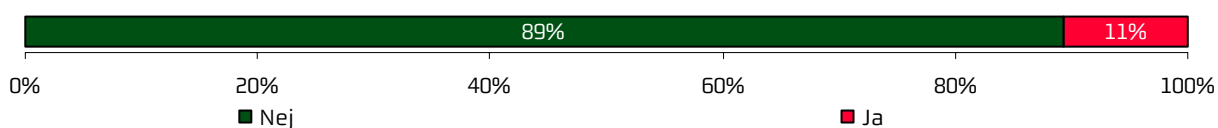
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



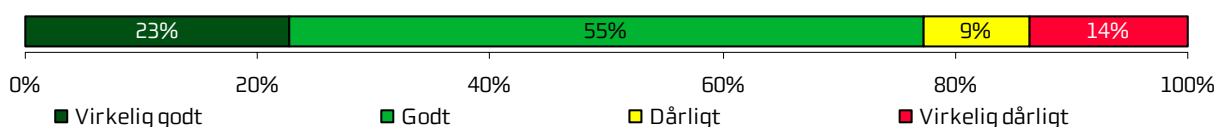
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=185)



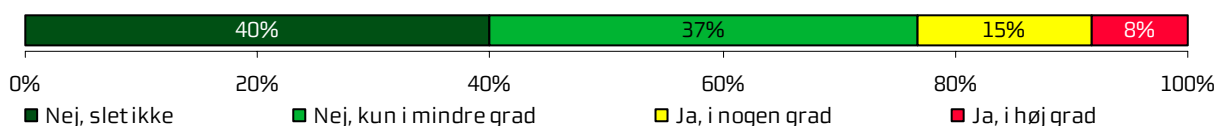
Fejl i forbindelse med besøg (n=216)



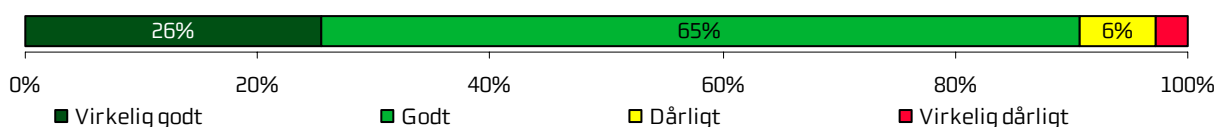
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=193)



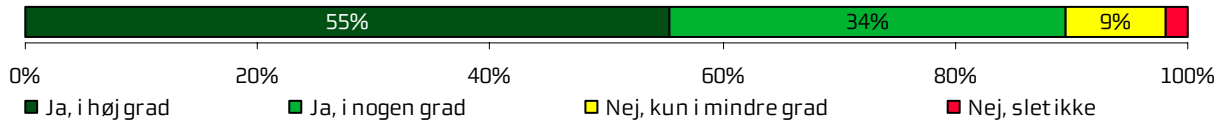
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=141)



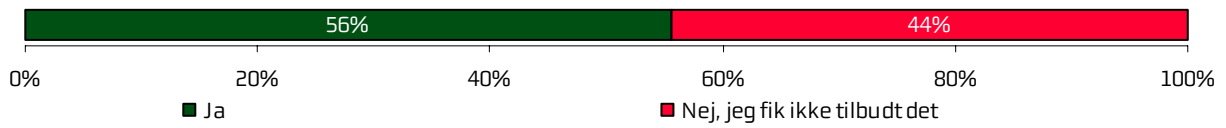
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	90 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	94 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	93 %	89 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	85 %	-	81 %	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	73 %	71 % *	100 % *	67 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	97 % *	87 %	100 % *	81 % *	92 % *

Information

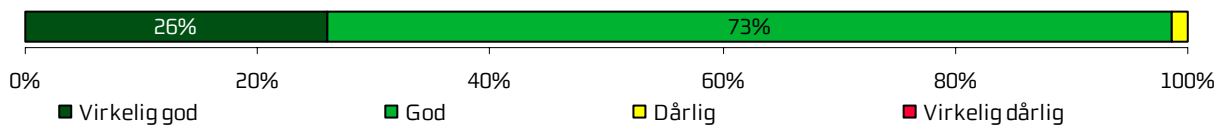
Personalet givet den information, du havde brug for (n=220)



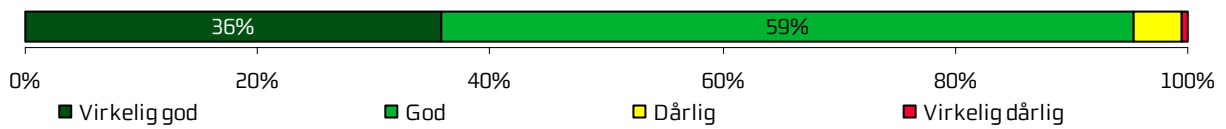
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=77)



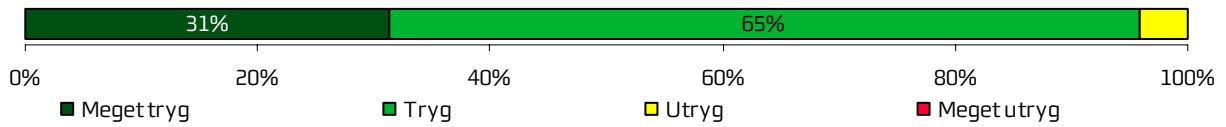
Vurdering af mundtlig information (n=212)



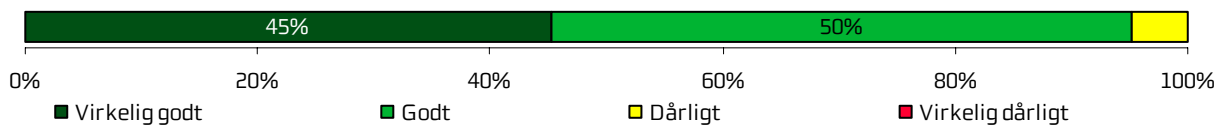
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	56 %	58 %	-	100 % *	53 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

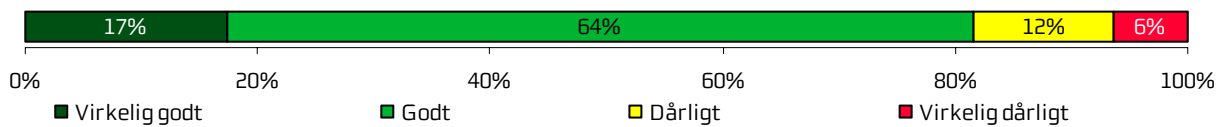
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=220)



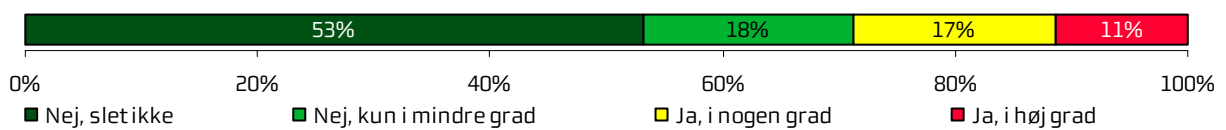
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=109)



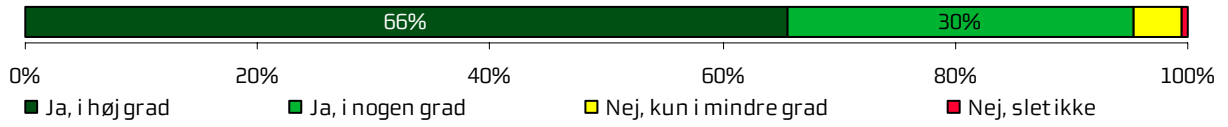
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 %	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	98 %	83 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	82 %	72 % *	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	67 %	72 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=195)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	98 %	97 %	100 % *	86 % *	95 % *

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.

C-Amb.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Modtagelsen
5	Er i en patientgruppe, der selv varetager vejning og blodtryksmåling, og har derfor ikke behov for nogen speciel modtagelse af sygeplejersker.	God
7	Alle er meget søde og hjælpsomme.	Virkelig god
8	Skiltningen ude ved vejen og ved indgangsdøren burde fortælle at her er nyreambulatorium med STORE bogstaver!	God
9	Sekretær NN i modtagelsen er meget kompetent og virker meget imødekommende og dygtig.	God
10	En eller anden havde glemt at lægge min journal det rigtige sted. Derfor ventede jeg halvdelen time, til jeg selv spurgte, om de havde glemt mig.	God
11	Jeg synes, der er uforholdsmæssig stor forskel i serviceniveauet i forhold til, om det er den faste person i receptionen, eller om det er en uden så meget erfaring. Dem uden erfaring bør have en mere smilende og venlig tilgang til patienterne.	God
14	Kender efterhånden de fleste. Søde og flinke mennesker.	Virkelig god
17	Altid hjælpsom og sød sekretær NN. Ellers god afdeling.	Virkelig god
20	Altid søde og venlige!	Virkelig god
27	Folk i modtagelsen er rigtig flinke, men man kommer hurtigt til at vente selvom der kun er to-tre andre før i køen, da sekretæren også skal tage telefonen osv.	God
28	Dejligt at blive mødt af en person, som jeg kender.	Virkelig god
30	Pc-problemer.	God
31	Det er et irritationsmoment, når man har en tidlig aftale, at der ikke er nogen i reception, og man samtidig kan høre personalet sidde og drikke kaffe og snakke privat. Det burde ikke være nødvendigt, når de lige er mødt ind.	Dårlig
37	Kun godt.	Virkelig god
38	"Vindueslugen" bør afskaffes. Lav en almindelig reception som i andre afdelinger.	God
39	Alle er venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
41	Kun positive ting at sige.	Virkelig god
47	normalt fint, hvi de husker at melde man er kommet.	God
48	Der blev lagt ud med, at jeg kunne forvente, at det var de samme personer, jeg mødte (læge/sygeplejersker). I hvert fald oftest de samme, men det har på ingen måde holdt stik, desværre. Det gjorde det ret forvirrende, og da jeg også har [andre] problemer, oplevede jeg det som svært at skulle forklare mig selv hver gang, men også som spild af tid.	God
50	Venlig, imødekommende, hjælpsom.	God
53	Upersonlig.	God
57	Godt med forskellige spor.	God
58	Altid smilende.	Virkelig god
59	En fordel altid at have kontakt til den samme sygeplejerske.	God

✎	61	Man bliver altid modtaget af en frisk og smilende sekretær. Det har enormt stor betydning for forløbet!	God
✎	64	En af medarbejderne ved skranken er den mest uhøflige "serviceperson", jeg længe har oplevet.	Virkelig dårlig
✎	66	Det er irriterende med køen ved ankomst.	God
✎	68	Afstand fra sekretær og medpatienter. Alt for kort afstand, alle kan høre, hvad man siger.	Virkelig god
✎	71	Altid en sød og smilende sekretær, som kender mig.	Virkelig god
✎	72	Ventetid på [lidt over en time].	God
✎	74	Nogle gange er ventetiden lang.	God
✎	75	Modtagelsen var god fra personalet. Rammerne er for kedelige og uinspirerede, specielt set i lyset af den lange ventetid.	God
✎	76	Ærgerligt, at der ikke kommer gang i selvregistreringsmaskinen igen. Det tog meget af køen.	God
✎	77	Personale SUPER. Modtagelseslokale kunne friskes op. Ingen ventetid af betydning.	God
✎	79	Personalet er altid imødekomende trods nedskæring af personale.	God
✎	81	Tak for alt.	God
✎	82	Som vanlig, altid smilende og høflig.	God
✎	83	Parkeringsmulighederne er elendige.	God

C-Amb.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Fejlhåndtering
1	At der ikke var styr på mine papirer.	Godt
6	Ventetid over to timer.	Intet svar
10	Fejl i placering af journalen - som betød, at jeg ventede unødvendig lang tid.	Virkelig godt
11	Jeg har på et tidspunkt fået udleveret forkert medicin, hvilket jeg synes, var en kæmpe fejl som kunne have haft betydning for mit helbred, da jeg først selv opdagede det for sent. Det synes jeg ikke er blevet taget alvorligt af personalet.	Virkelig dårligt
14	Forglemmelse af tid hos røntgen.	Virkelig godt
16	Jeg har fået samme nyremedicin i [mange år], hvilket giver ubehagelige bivirkninger, på trods af mine beskrivelser af bivirkningerne, skal jeg gennem [flere] ambulante kontroller ([over næsten et år]), før en læge tager affære og får sat undersøgelser om medicin ændringer i gang.	Dårligt
22	Urinprøver. Personalet ved aldrig, om jeg skal tage dem eller ej.	Virkelig dårligt
24	En enkelt gang. Jeg var ikke blevet registreret som ankommet, skønt jeg havde meldt ankomst. Måtte derfor vente i halvanden time fastende.	Godt
29	Jeg skulle have haft et brev efter en scanning om, hvornår I ville se mig igen. Jeg fik det ikke. I ringede på dagen og spurgte, hvorfor jeg var udeblevet. Jeg havde jo ikke fået brevet. Men I havde en tid [nogle] dage senere på grund af et afbud. Den fik jeg.	Godt
30	Glemte oplysninger om blodprøver. Og da jeg endelig skulle have dem på mit sundhedscenter, var "prøvetyperne", altså hvilke prøver der skulle tages, ikke på nettet. Trods henvendelse til Skejby, der benægtede, at de skulle tages, men det skulle de altså.	Godt
33	Ventetiden på eventuel læge er ofte forlænget, fordi de venter på blodprøvetagning.	Intet svar
36	Ved det første besøg efter min []biopsi, var det læge NN, der stod for samtalen. Han troede, at jeg skulle have information om undersøgelser, men jeg skulle have svar på biopsi efter telefonsamtale med læge NN en uge forinden. Denne læge NN var dog optaget på det tidspunkt, jeg havde en samtale, og [den anden] læge NN arrangerede derfor en ny samtale [nogle] timer senere.	Godt
40	Jeg har fået voldsomme strækmærker på inderlårerne.	Godt
47	Glemte at melde, jeg var ankommet.	Intet svar
48	Jeg har ved de mange lægeskift ofte oplevet, at informationer ikke er givet videre. Jeg skal selv holde styr på, hvad planen er. Rettere sagt: Hos nogle af lægerne skal jeg selv have styr på det, andre har rigtig godt tjek på, hvad planen er. Eller enten er der nogen, der ikke læser journalen, eller også er der information, der ikke bliver givet videre?	Intet svar
49	Journal blev borte.	Godt
56	Jeg blev fortalt, at jeg havde minimal chance [terminal sygdom], da jeg virkelig havde [en anden sygdom]. Dette blev ikke rettet, før jeg selv gjorde opmærksom på, at mit symptombillede ikke passede. Da blev svaret fra biopsien tjekket igen og rettet.	Godt
60	Jeg kunne godt tænke mig, at det for så vidt muligt, kunne være den samme læge hver gang.	Intet svar
61	At min journal "blev glemt" i stakken, så jeg kom til at vente i over to timer. Da jeg begyndte selv at tage blodtryk, var ventetiden kort. Nu er den stort set den samme som før. Et eller andet må være galt.	Godt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 62 Fejllagde min journal, så jeg måtte vente i [flere] timer, og jeg kom ikke foran i køen, men måtte vente på et hul. Jeg venter altid MINDST 30 minutter over min tid. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 65 Under ventetid i venteværelset har jeg flere gange oplevet, at patienterne, der kom senere end mig, er blevet kaldt ind (efter over en times ventetid). Når jeg har nævnt det i receptionen, har de sagt, at min journal lå forkert, men at jeg er den næste, der bliver kaldt ind. | Intet svar |
| ✎ | 66 Forkert tid, da jeg har været ude for ventetid på over to timer. Kom først ind, da jeg gik til sekretæren og sagde, at jeg tog hjem igen, og at I kunne indkalde mig igen, når der var en tid. | Intet svar |
| ✎ | 80 Ingen information angående måling af blodtryk ved ankomst. | Godt |

C-Amb.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
1	Lægerne er ikke sat ordentligt ind i sagerne, synes jeg. De holder ikke deres aftaler med at ringe tilbage og med at tjekke blodprøver.	Dårligt
3	Mine blodprøvesvar var ikke altid registrerede.	Godt
4	Den ene afdeling giver ikke besked til andre afdelinger, skønt man er indlagt på samme hospital. Derfor fik de ikke afbud ej heller til speciallæge ude i byen.	Godt
8	Det er min oplevelse, at jeg hver gang kommer ind til en ny læge. Der er tilsyneladende kun i nogen grad overensstemmelse med forslag til behandling! En læge foreslår f. eks. en medicin og fortæller ikke noget om den nuværende medicins bivirkning! En anden seponerer den samme medicin, fordi den formodes at være årsag til vand i benene!	Dårligt
11	Jeg synes ikke, det fungerer specielt godt, at man som patient selv skal gå rundt i hele ambulatoriet for at finde den sygeplejerske, som skal udlevere medicin. Det giver for stor ventetid efter den egentlige undersøgelse. Måske ikke for sundhedspersonalet, men ud fra et samfundsøkonomisk synspunkt. Patienterne står jo også ofte og skal på arbejde efter undersøgelsen. Desuden giver det ikke mening, at man som patient skal tage blodtryk og veje sig, inden man giver receptionen besked om, at man er kommet. Derefter kommer man nemlig til at sidde og vente længere på en læge, end det tager at måle blodtryk og veje sig. Kort sagt bør ambulatoriet i tilrettelæggelsen af sine arbejdsgange have mindst ligeså meget fokus på et effektivt flow for patienterne som for sundhedspersonalet.	Godt
13	At hente oplysninger om en indlæggelse på et andet hospital i Region Midt [] virkede fint på edb'en.	Virkelig godt
14	Ok.	Godt
15	Kun stor ros til alle!	Godt
16	Generelt synes jeg, at mange af de læger, jeg kaldes ind til ved de [] årlige kontroller, jeg er til, er alt for uerfarne til at håndtere min sag som [transplanteret gennem mange år]. Jeg skal tit vente, fordi de skal konsultere en mere erfaren læge. Ofte finder de ikke en, og problemet bliver tabt, fordi lægen ikke følger op på det efter samtalen, som det ellers bliver lovet.	Dårligt
18	Jeg er imponeret over og meget glad for det hurtige samarbejde, jeg har oplevet mellem forskellige afdelinger på det ene og det andet sygehus.	Virkelig godt
28	Der var tale om KONTROLBESØG I AMBULATORIET efter [operation]. Svar på blodprøver m.m., vurdering af medicinering. Blodprøve, samtale med læge i ambulatoriet, udlevering af medicin.	Virkelig godt
33	Da jeg er med i et forsøg, har jeg svært ved at vurdere, hvad der er rutinekontrol, og hvad der er forsøg [].	Godt
42	Det var en anden patient, som kom [] for sent. Han kom, lige som jeg skulle ind til sygeplejersken. Hun var også frustreret, da det ødelagde arbejdsgangen.	Godt
43	Rutinemæssig kontrolbesøg hos lægen. Ingen behandling udført.	Godt
46	Fra ankomst til blodtryk lige på. Derefter ventetid.	Godt
56	Adskillige gange i mit besøg er prøver blevet fejlbestilt/slet ikke bestilt/manglende urinprøver, som jeg så er blevet spurgt om, hvorfor ikke var taget.	Intet svar
57	Den kvindelige speciallæge, jeg talte med, var meget kompetent. Hun tog mig/os meget alvorligt, og jeg fik bedre indsigt og forklaringer end ved noget tidligere besøg.	Godt
64	Jeg er i behandling for forhøjet blodtryk på en afdeling samt [anden behandling] på anden afdeling. De to typer medicin, jeg bliver behandlet med, synes at "modvirke" hinanden. Dette	Dårligt

skal jeg selv gøre opmærksom på!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 65 | Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år, og det største problem er, at man taler med forskellige læger HVER gang, som ikke kender ens journal, når man sidder over for hinanden. | Godt |
| ✎ | 68 | Det er 100 procent dejligt, at sygeplejersker NN og NN altid er der, og at det er samme læge. | Godt |
| ✎ | 69 | Var en enkelt gang inde hos en meget ung læge, der ikke virkede, som om der var styr på, hvad hun sagde i forhold til mine tidligere besøg. Havde ikke læst journalen. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | Ved min sidste kontrol havde jeg en uacceptabel lang ventetid, hvilket skyldtes, at den læge, jeg var tilknyttet, akut var kaldt til anden opgave. Det kan naturligvis ske, men i sådanne tilfælde bør jeg som patient informeres. Først da jeg selv kontaktede en sygeplejerske blev jeg overført til en anden læge, og kom for ret hurtigt derefter. | Godt |
| ✎ | 75 | Det er altid en fornøjelse at opleve personalet og deres engagement. MEN ventetiderne er som regel for lange. Nogle gange uacceptabelt lange. Og indretningen i venteværelset er uinspirerende og ustimulerende. Kunne udnyttes meget bedre til fx information og oplevelse i stedet for gamle ugeblade. | Godt |

C-Amb.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Der blev begået [en fejl]. Et hændeligt uheld med et komma, der efter al sandsynlighed (såvel min som lægens vurdering) stod forkert i et måleresultat, således at besøget egentlig blev intetsigende eller overflødigt.	Godt
8	Jeg synes, jeg, bortset fra sidste gang, har skullet trække begrundelser og forklaringer ud af de forskellige læger.	Dårligt
14	Ok.	Godt
39	Spørger man pænt, får man altid et pænt svar tilbage.	Intet svar
45	Underretning til egen læge.	Godt
48	Det varierer meget, hvilken information man får, eller om der bliver svaret på det, man spørger til, selvom man også tager højde for, at folk er forskellige. Derfor havde det været godt/bedre, hvis der havde været en skriftlig udgave af, hvad planen var, eller at det var tydeligere, hvad de ville have, man skulle reagere på.	Godt
50	Alt personale er parat til at svare på ALT.	Virkelig godt
56	Pga. fejl i anamnese meget rodet. Endvidere føler jeg ikke, at jeg blev hørt i mine spørgsmål om mine subjektive spørgsmål før ved mit seneste besøg (NN), der tog sig tid til at svare.	Intet svar
61	Alle skal lære! Men det virker ikke særlig godt, at en læge, der måske ikke kender meget til min sygdom, skal "belære" en gammel rotte som mig. Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år [jævnligt]. Så kører man ikke hjem med et trykt indtryk.	Godt
62	Altid forskellige læger, som ikke kunne se, hvad den anden læge havde begyndt. ET STORT PROBLEM. Altid forskellige læger.	Dårligt
63	Jeg ønskede at tale med den læge, som havde henvist mig til supplerende undersøgelser for at få konklusionen af ham. Der blev arbejdet meget argumentationsmæssigt fra sygeplejerske NN's side på, at det ikke var nødvendigt. Jeg insisterede og fik en tid som ønsket af mig, men blev efterfølgende beluset til at tage mødet med en anden.	Godt
64	Har ALDRIG talt med den samme læge! Det er en ny hver gang.	Dårligt
70	Jeg er "gammel" patient i ambulatoriet ([gennem mange år]) og har normalt en god dialog med lægen om status.	Godt
75	Jeg har altid følt mig godt informeret.	Godt
76	Læge NN giver sig altid utrolig god tid til at uddybe alt, der bliver talt om. Både i forhold til sygdommen og eventuel behandling	Godt
80	Sludder for en sladder, fandt ikke årsag.	Dårligt

C-Amb.

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
8	Ikke andet end det jeg har beskrevet.	Dårligt
14	Ok.	Godt
17	Jeg får en god oplevelse, når jeg kommer, af NN. Mangler det gamle møde med personale. Møder dem kun til medicinudlevering (sygeplejersken)!	Godt
33	Er glad for at deltage i forsøget, som jeg vurderer som en gratis helbredsundersøgelse.	Godt
50	Altid følt TRYGHED bagefter.	Virkelig godt
54	Efter jeg blev transplanteret, har jeg haft kontakt med [adskillige] forskellige læger i ambulatoriet. Det, synes jeg, er for mange, og det er på [få] måneder.	Godt
61	Det er rigtig rart, at der er plads til humoren. Bliv ved med det!	Godt
64	Jeg har en fornemmelse af, at der bliver famlet i blinde i forhold til min medicinering. Jeg forstår ikke, at første og anden afdeling ikke taler sammen. Det bekymrer mig meget.	Dårligt
68	Altid god information af sekretær. Både personlig information og telefonhenvendelse.	Godt












C-Amb.

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Blodprøveambulatoriet har, efter at have været et særdeles godt og effektivt sted, forvandlet sig til en "samlestald" med lang ventetid og ikke siddepladser nok til syge mennesker.	Godt
5	Venligt og imødekommende personale, men ventetiden på at snakke med en læge er for lang. Det ville være rart, hvis jeg kunne blive orienteret pr. tlf./mobil om forlænget ventetider i de tilfælde, hvor personalet kan forudse dette. Eksempelvis i de situationer, hvor der er færre læger end planlagt, og hvor det ikke er helt akutte situationer.	Godt
7	Rigtig godt personale.	Virkelig godt
11	Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet, og jeg er tilfreds med min egen selvbestemmelse og indflydelse på mit eget behandlingsforløb. I den forbindelse kunne ambulatoriet med fordel udvikle en patientuddannelse med fokus på at få patienterne til at tage et medansvar for sin egen behandling, eventuelt efter inspiration fra Recovery-orienteringen på en del af det sociale område (se evt. recoveryDK.dk). Det begrundes med, at nyrepatienter ofte er kronisk syge og dermed, via erfaringen med sygdommen, har potentiale til at blive "eksperter" på sin egen krops reaktioner. Dermed har sundhedspersonalet mulighed for at få værdifuld viden om patienten som supplement til den sundhedsvidenskabelige tilgang. Det vil kunne frigøre ressourcer for ambulatoriet, og det vil kunne give patienten en højere livskvalitet.	Godt
12	Jeg fik den orientering, jeg bad om, og den oplysning, jeg havde brug for.	Godt
13	C Ambulatoriet har for mig altid fungeret perfekt, så de fortjener ros.	Virkelig godt
14	Kan altid få hjælp.	Godt
15	Det blæser meget ind af indgangsdøren. Når vinden er på, så er det koldt. Ellers har jeg kun rosende ord om Skejby Sygehus.	Godt
16	Jeg har mistet al tiltro til ambulatoriet og lægerne, og kan ikke overskue, hvad der kan gøres.	Dårligt
18	Jeg ønsker et venteværelse med vinduer og flere stole.	Virkelig godt
19	Kunne ønske, at der var den samme læge ved hver undersøgelse. Det ville være en fordel.	Godt
21	Da jeg fik brug for telefonisk kontakt, var det helt håbløst. INGEN TELEFON, INGEN PERSONER og dårlig hjælp, da det endelig lykkedes at få kontakt.	Godt
23	Alle rolige og kompetente. Jeg har mødt forskellige læger og sygeplejersker, men ved sidste besøg var sygeplejersken usikker, og lægen ikke specielt venlig!	Godt
24	En, eller evt. flere kontaktpersoner, så det ikke er en ny læge/sygeplejerske, man møder hver gang.	Godt
25	[Jeg har i flere år] været i behandling hos jer. Jeres behandling [] har bevirket, at jeg dags dato føler mig fuldstændig rask som før [min indlæggelse], og i dag er jeg uden piller, hvilket giver mig anledning til at udtrykke følgende: Jeg har siden indlæggelsen [] på Nyremedicinsk Afdeling C og siden i det senere behandlingsforløb fået en så fin og god behandling, det være sig fra både læger som sygeplejersker, at jeg har været helt overvældet. Og for denne usædvanlige behandling vil jeg gerne takke Afdeling C.	Virkelig godt
26	Jeg har det rigtig godt med at komme i ambulatoriet til tjek, da jeg så vidt muligt har den samme læge hver gang, og det gør mig meget tryk.	Godt
27	Planlægge bedre, gøre meget mere for at formindske spild- og ventetid.	Dårligt
28	Der er som regel mange patienter ift. venteværelsets størrelse. Når der ikke er ventetid i ret høj grad, er det ikke et problem. Men man sidder tit tæt.	Virkelig godt

- 29 Angående kørselsgodtgørelse havde jeg efter tre besøg spurgt, om de ville sende ansøgningen af sted. Efter to-tre måneder, da jeg havde ringet til sekretærer flere gange, fik jeg et brev fra Holstebro om, at ansøgningen var ugyldig; der var ingen stempel på. Men efter [flere uger] kom der så penge. Senere har jeg været der to gange, men kun fået vederlag for én. Godt
- 30 Jeg ønsker MEGET en medicinliste udskrevet efter aktive stoffer og ikke handelsnavne. Det vil gøre det nemmere for alle, også for jer. Jeg føler, at mit sidste besøg var spild af jeres og min tid pga. netop dette. [For en som mig], der selv doserer medicin, vil det gøre det nemmere at vide, om jeg får det rigtige. Hvis I ønsker hjemmemålinger af f.eks. blodtryk (diabetes), bør I meddele dette. I forbindelse med evt. blodprøver bør patient orienteres om disse! Fastende, urinprøve osv. Der bør laves en "køreplan" derom. Godt
- 32 Personalet i ambulatoriet er utroligt imødekomende. Såvel læger som sygeplejersker gør en dyd ud af at lytte til patienten og virker aldrig hverken stressede eller overfladiske, selv når de har allermost travlt. Virkelig godt
- 34 Ventetiden er for lang. Jeg har haft en del forskellige læger. Det kunne godt være 1-2 forskellige, man kom ind til. Godt
- 35 Alt var i orden. Intet kunne gøres bedre. Virkelig godt
- 37 Jeg synes, de gør, hvad de kan. Jeg håber blot, jeg får en ny nyre. Intet svar
- 44 Lidt mere plads. Godt
- 46 Venteværelset er ved at være for lille. Nogle gange må man/jeg stå. Jeg er kommet der i så mange år, at jeg ikke taler med andre end lægen den dag. Jeg har ingen egentlig kontaktperson udover NN i informationen/disken. Godt
- 47 Måske lidt bedre læsestof. Godt
- 48 Det ville være godt, hvis man kunne registrere sig via sygesikringskortet igen. Maskinen har været ude af drift i meget lang tid. Godt
- 51 Jeg synes, det er ok. Godt
- 52 Kaffeautomat. Eller termokander med kaffe. Nye (nyere) blade. Bedre opfyldning af vand/saftvand. Godt
- 55 Jeg har stadig svært ved at vænne mig til, at man kun præsenterer sig med fornavn. Men det skyldes jo nok min høje alder, at jeg ikke følger med tiden. Virkelig godt
- 56 Jeg er blevet fulgt [ofte] siden 2007 og kun to gange af de mange besøg, har jeg ventet mindre end 30 minutter. To gange endda over to timer. Det kan ikke passe, at det er hver gang, man skal vente. Jeg er selv ansat i sundhedssystemet, og det må kunne ændres. Jeg har bedt om en kontaktlæge tre gange, uden jeg er blevet hørt/anerkendt. Primært fordi jeg selv [arbejder inden for systemet] og mine spørgsmål ofte bedre kan besvares med erfaring. Jeg har forståelse for, at det ikke altid kan lade sig gøre, men så vil jeg gerne vide det. Jeg synes, det nye selvbetjeningsystem er rigtig fint. Intet svar
- 57 Kunne overveje at indrette venteværelse, så det bedre imødekommer dels de forskellige spor, dels de forskellige stadier af besøget. Godt
- 60 Har altid fået en god behandling på Skejby. Godt
- 61 Hvis det kan lade sig gøre, ville det være rart at have et nummersystem som det, der bruges ved blodprøvetagningen. Godt
- 62 Tage folks tider seriøst. Vi går fra vores arbejdsplads og bruger timer på en konsultation, som tager fem til ti minutter. Vi venter og venter. Vi skal forklare vores arbejdsgiver problemet, og det er ikke sjovt. Dårligt
- 64 Læs/skim patientens journal inden I kalder dem ind til konsultation. Det giver illusionen af, at lægen er forberedt. Kommunikér på tværs af afdelingerne. Dårligt
- 66 Hvis I fik orden i ventetiderne, ville jeg være meget tilfreds med afdelingen. Det med ventetiden ødelægger det hele. Jeg er nu kommet der i et år og har kun oplevet en gang ud af [man-

Bilag 1

	ge], at der var under 45 minutters ventetid. Det er for dårlig planlægning. Fyr venligst vedkommende, der koordinerer det.	
	67 Det ville være dejligt, at man kom ind til den tid, man har fået, hvis det var muligt.	Godt
	68 Ambulatoriet er for småt, indeklemt, ikke patientvenligt. ALT for indeklemt. Vægten SKAL IKKE STÅ i venteværelset. Drikkevogn skal være MERE SYNLIG. BEDRE STOLE til alle ældre. Uringlas skal ikke stå ved sekretæren.	Godt
	71 Der spares lidt tid ved selvmåling af blodtryk i en anden gang, end der hvor man sidder og venter.	Virkelig godt
	73 Mine [indre organer] er ret dårlige. Jeg kan lide at vide, om en operation og nyt [organ] kan være på tale for mig. Det kunne jeg godt tænke mig at vide.	Godt
	74 Det er blevet bedre med selvkontrol af blodtrykket.	Godt
	75 Jeg oplever et meget engageret personale, som til tider arbejder under lidt for snævre rammer. Gør gerne noget ved venterummet!	Godt
	76 Jeg synes, som eneste minus, at der er for meget træk i venteværelset. Der er ofte temmelig fyldt, så man ikke altid har muligheden for at undgå at sidde lige foran indgangspartiet.	Godt
	77 Pladsforhold og indretning ikke optimalt.	Virkelig godt
	78 Der er altid orden i blodprøveskemaer (får taget blodprøver på andet sygehus forud). Gode til at følge op på ting. Der er tvivl om f.eks. medicin, som de så undersøger. Selvom mange er involverede, husker de at vende tilbage med svar. Stor faglighed/god kultur. Venlige mennesker/personale, selvom de har susende travlt :-)	Virkelig godt
	80 For lidt viden omkring min sygdom samt bedre indsigt i min journal. Dårligt at man først skal give en masse oplysninger til en sygeplejerske og efterfølgende til en læge. Mange uvedkommende personer under samtale og undersøgelse på stuen. Jeg er vant til at komme mange steder i sygehussystemet, og min [vurdering] er lavet herudfra. For lidt stole i venteværelse.	Dårligt
	84 Er meget glad for at have én (dygtig) sygeplejerske som fast kontaktperson.	Godt