

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MEA, AMBULATORIUM, NBG

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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: | 374 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 210 |
| Afsnittets svarprocent: | 56% |

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).

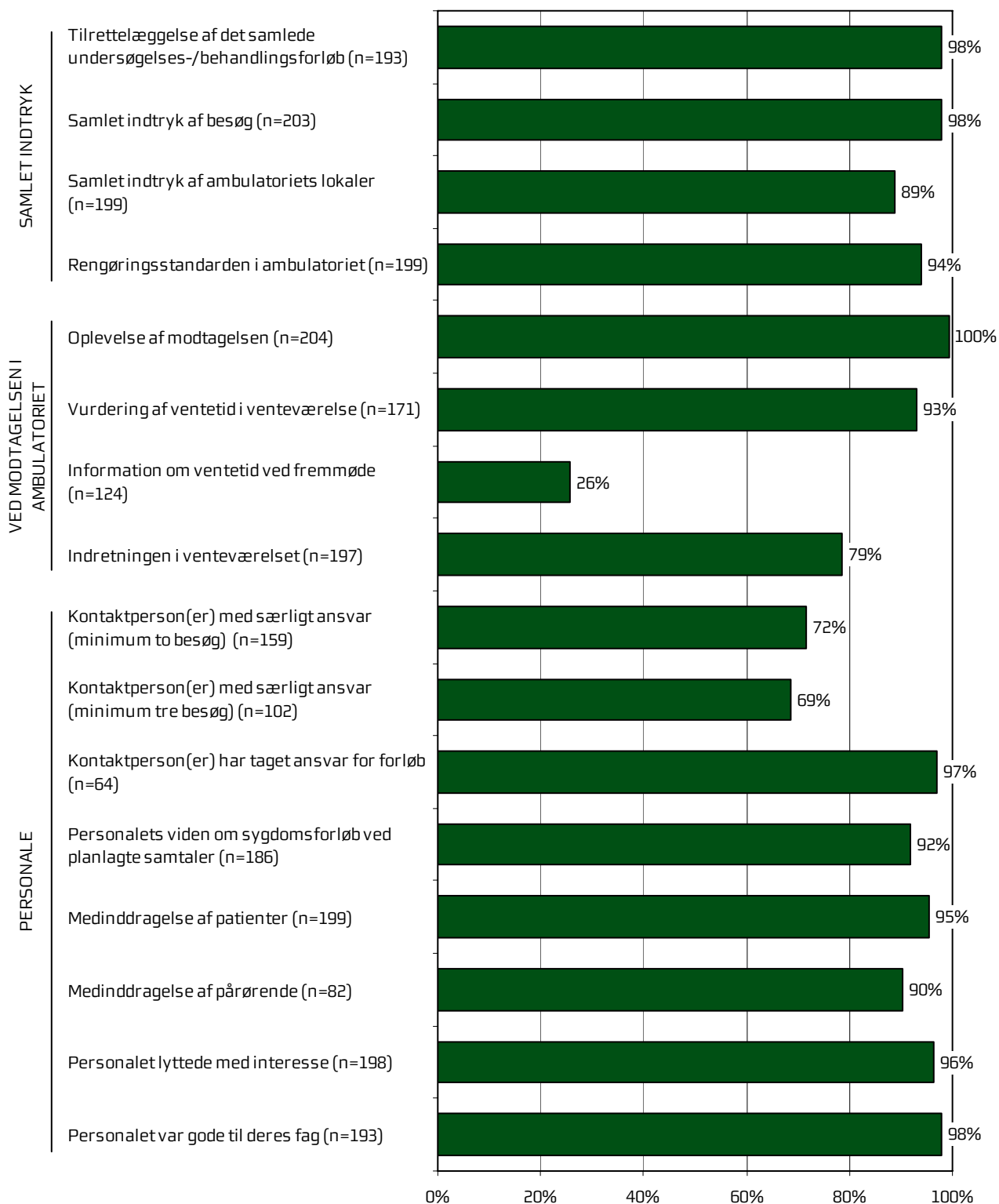
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

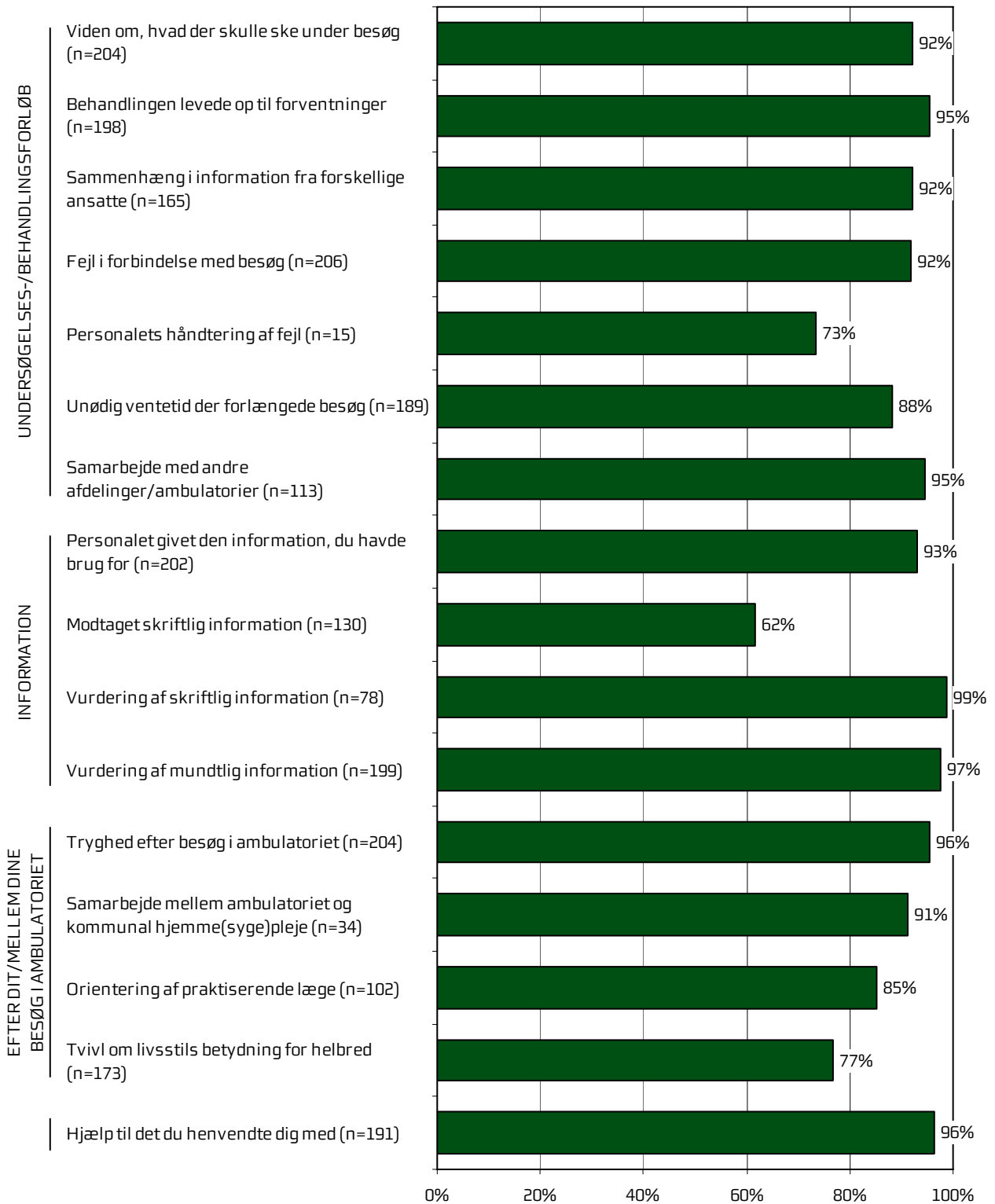
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium M

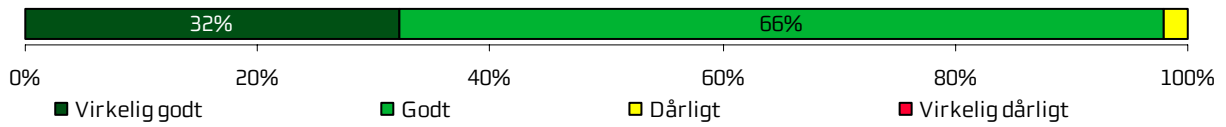
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

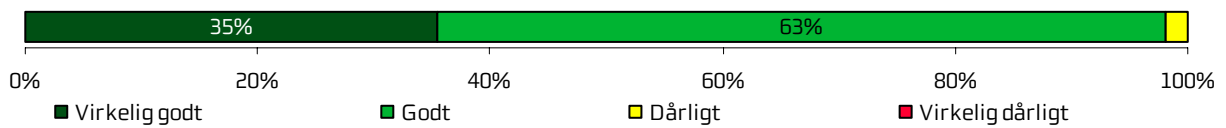
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

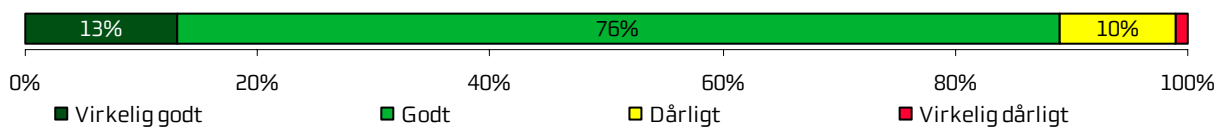
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=193)



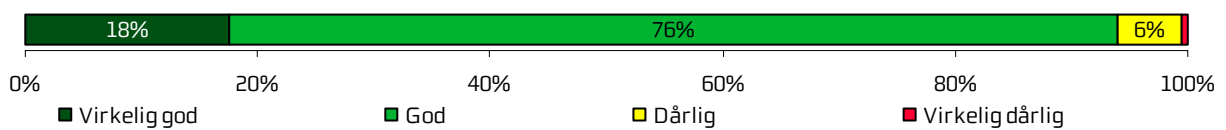
Samlet indtryk af besøg (n=203)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



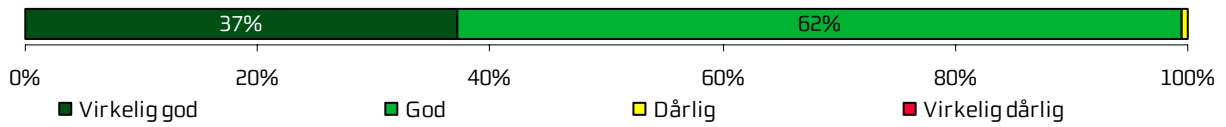
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=199)



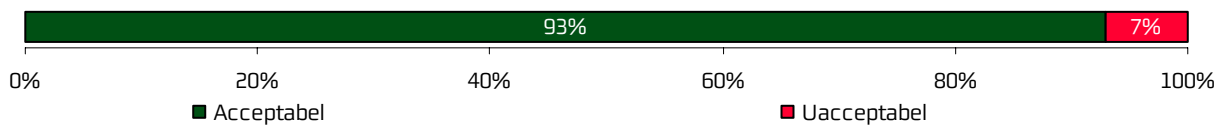
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 97 % | 97 % | 100 % * | 76 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 97 % | 100 % * | 90 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 89 % | - | - | 100 % * | 74 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 100 % * | 91 % | 98 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=204)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=171)



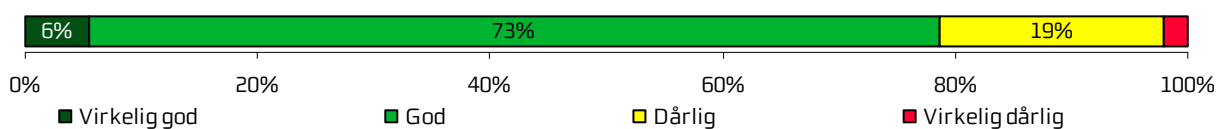
Længde af ventetid i venteværelse (n=198)



Information om ventetid ved fremmøde (n=124)



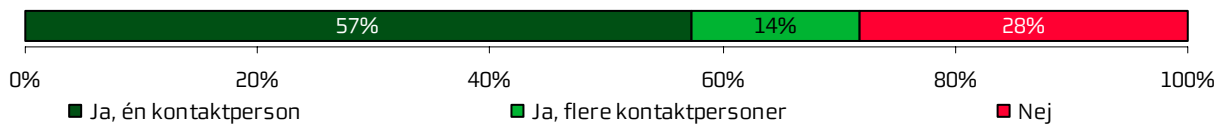
Indretningen i venteværelset (n=197)



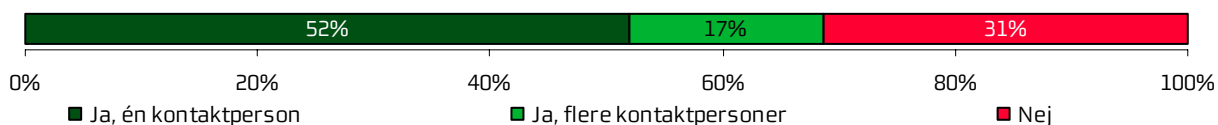
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100 % | 99 % | 98 % * | 100 % | 92 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 93 % | 93 % | - | 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 % | 38 % * | 29 % | 79 % * | 13 % * | 39 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 79 % | 82 % | 79 % | 97 % * | 57 % * | 81 % * |

Personale

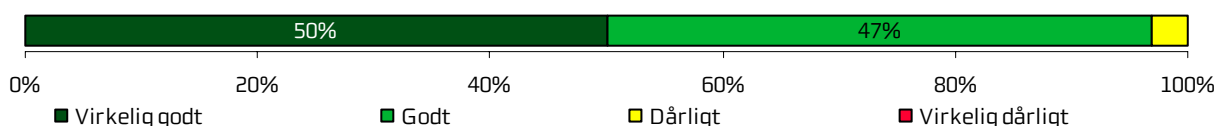
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=159)



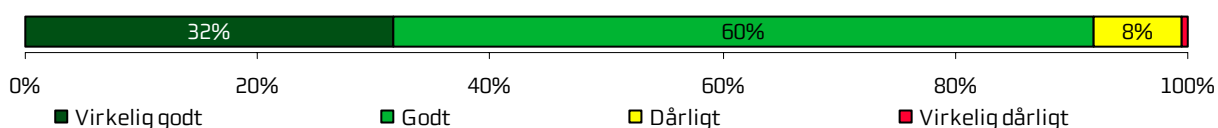
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=102)



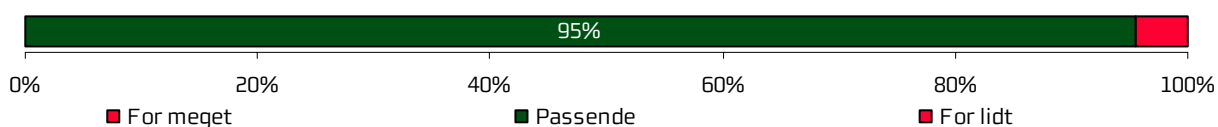
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



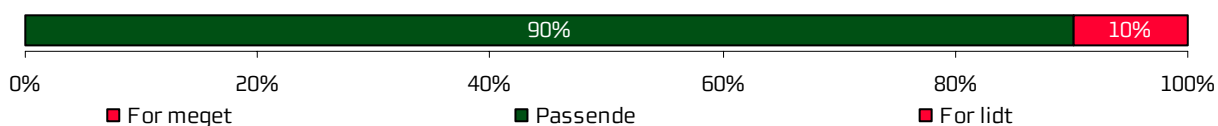
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=186)



Medinddragelse af patienter (n=199)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



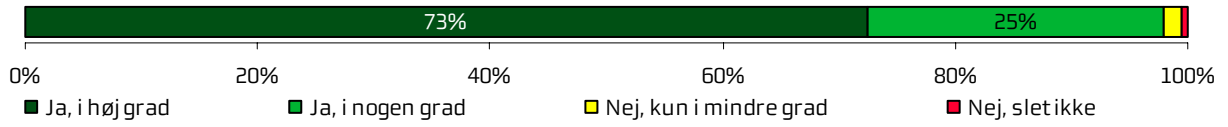
Personalet lyttede med interesse (n=198)



| | 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) | 72 % | 65 % | 75 % | 100 % * | 55 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 69 % | 66 % | - | 100 % * | 57 % | 79 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 97 % | - | - | 100 % | 88 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 92 % | 86 % | 92 % | 100 % * | 80 % * | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 93 % | 93 % | 100 % * | 82 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 90 % | 85 % | 90 % | 100 % * | 74 % * | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96 % | 93 % | 95 % | 100 % * | 89 % * | 96 % * |

Personale (fortsat)

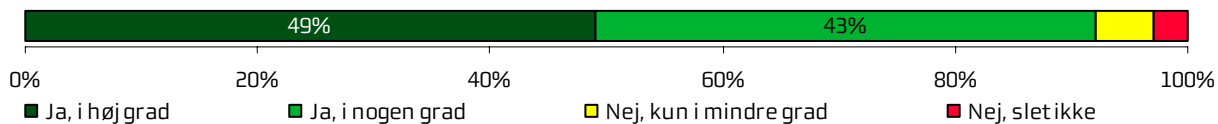
Personalet var gode til deres fag (n=193)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

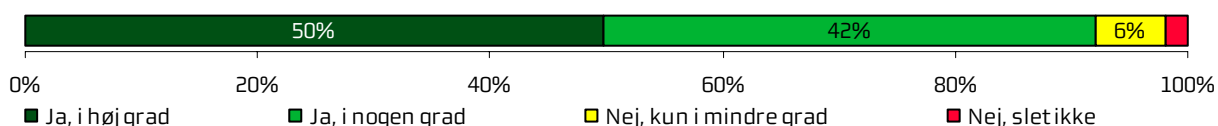
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=204)



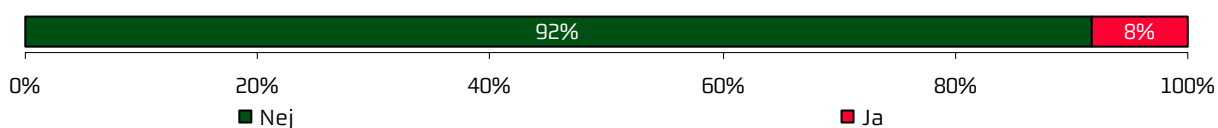
Behandlingen levede op til forventninger (n=198)



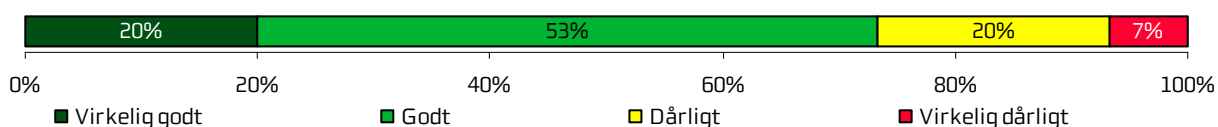
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



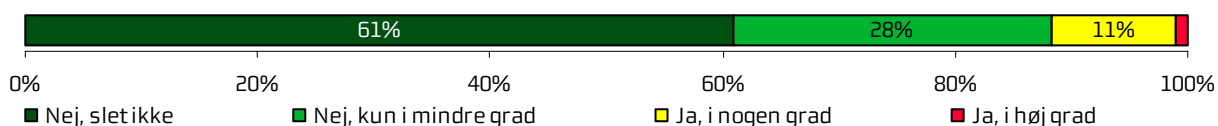
Fejl i forbindelse med besøg (n=206)



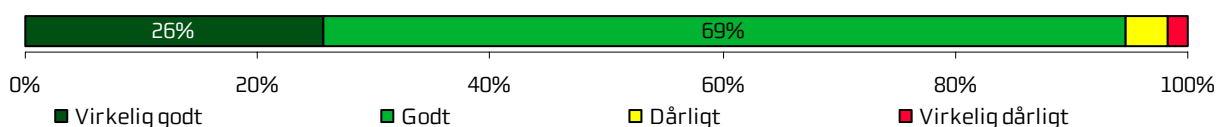
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



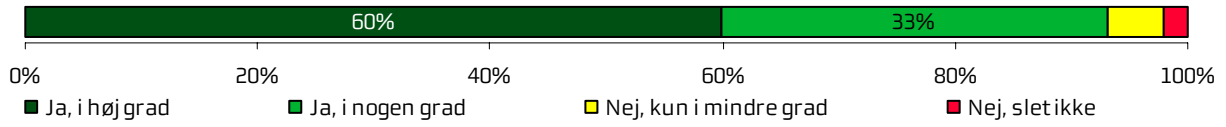
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=113)



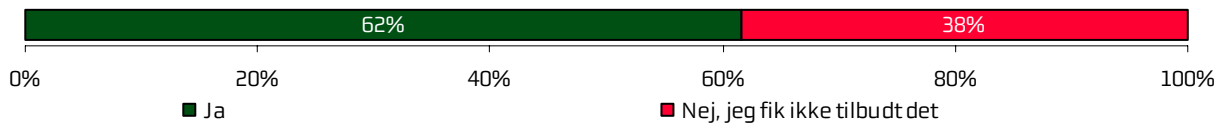
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 95 % | 94 % | 99 % * | 73 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 95 % | 93 % | 93 % | 100 % * | 81 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 92 % | 93 % | 92 % | 100 % * | 85 % | 94 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 87 % | - | 100 % * | 79 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 73 % | 82 % | - | 81 % | 52 % | 69 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 88 % | 87 % | 89 % | 100 % * | 67 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 96 % | 93 % | 100 % * | 81 % * | 92 % * |

Information

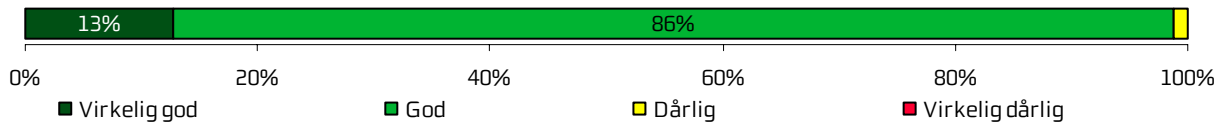
Personalet givet den information, du havde brug for (n=202)



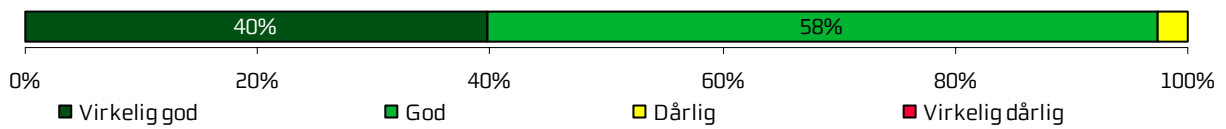
Modtaget skriftlig information (n=130)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



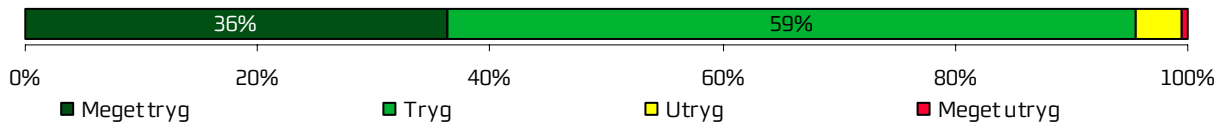
Vurdering af mundtlig information (n=199)



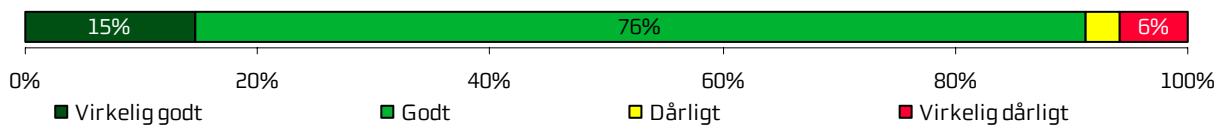
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 93 % | - | - | 100 % * | 80 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 62 % | 51 % | - | 100 % * | 53 % | 68 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 99 % | 98 % | 94 % * | 100 % | 91 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 95 % | 96 % | 100 % * | 89 % * | 96 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

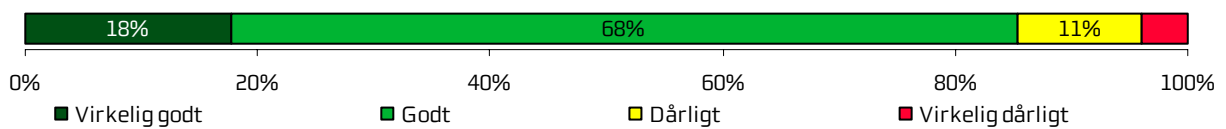
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=204)



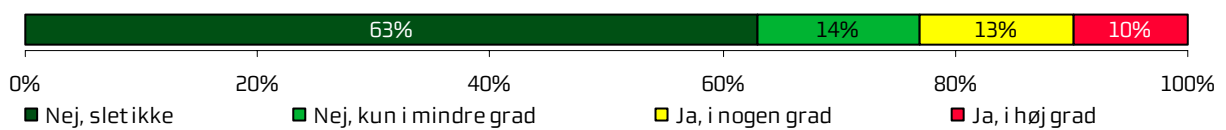
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=102)



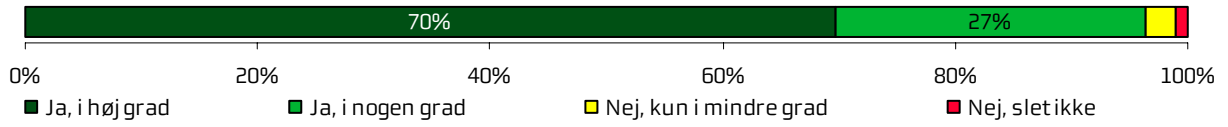
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=173)



| | 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 % | 97 % | 100 % * | 89 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 91 % | 88 % | 92 % | 100 % | 77 % | 91 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 85 % | 90 % | 78 % * | 96 % * | 60 % * | 84 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 77 % | 78 % | 79 % | 91 % * | 54 % * | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=191)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 96 % | - | - | 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.

MEA, AMBULATORIUM, NBG**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**


| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Modtagelsen |
|-----------|--|--------------------|
| 2 | Sygeplejerskens modtagelse var virkelig god. Det var lægens ikke. Alt for usikker, og jeg fik intet, jeg ikke vidste i forvejen. Det var jeg meget ked af, da jeg var temmelig hudløs, fordi jeg lige havde fået det konstateret. Lige netop på dette tidspunkt (første gang) havde jeg brug for én, der vidste noget og kunne svare på spørgsmål. | God |
| 5 | Venligt personale, smilende og imødekommende. | Virkelig god |
| 7 | Ønsker eventuelt nummersystem, så patienten ved lidt om ventetiden er kort eller lang, og kan være klar, så lægen ikke venter unødigt. | God |
| 8 | Jeg skulle have prøvesvar efter biopsi af knude i brystet. Det første, jeg fik, var et spørgeskema med en masse oplysninger, jeg ved, man bruger i forbindelse med narkose. Klart at jeg troede, at mine prøvesvar ville være, at nu var jeg syg. | Intet svar |
| 14 | Positiv og imødekommende. | Virkelig god |
| 17 | Altid søde og venlige. | Virkelig god |
| 19 | Personalet tager altid godt imod mig med et smil på læben, når jeg kommer, og man er ikke i tvivl om deres kunnen. Det er dejligt at vide, at man er i trygge hænder. | God |
| 22 | Ved skranken eller kontoret, var en alvorlig og seriøs dame uden at læse de papirer, jeg viste frem. Hun vil gerne sende mig til anden afdeling. Og jeg sagde, at hun først skulle læse det brev, jeg viste frem. Og så sagde hun, at det er her. | Dårlig |
| 27 | Fin, men ventetiden er ofte lang. | God |
| 28 | Personalet er søde og venlige. | Virkelig god |
| 31 | I var virkelig høflige og smilende. | Virkelig god |
| 32 | Ventetiden var [næsten en time] første gang, jeg var der, så kom der en sygeplejerske og fortalte, at hun var min kontaktperson, og at jeg snart ville komme ind, ventede yderligere et kvarter. | God |
| 34 | Altid søde og venlige. Hjælpende hvis man har spørgsmål eller problemer. Smilende og friske! | Virkelig god |
| 37 | Modtagelsen er ganske god, som den er pt. | Virkelig god |
| 46 | Jeg har haft min gang i ambulatoriet gennem [mange] år og kender arbejdsgangen. Venteværrelset mindes jeg ikke har skiftet udseende, udover at der er kommet et par borde og saftevand. | God |
| 47 | Afslappet stemning og søde folk. | God |
| 48 | Jeg er vant til andet sygehus, hvor man er et cpr-nummer. Her skulle de have mit navn. Det var rigtig rart. De gad slet ikke se mit sygesikringsbevis. RART. | Virkelig god |
| 52 | Bliver altid modtaget med venlig genkendelse af personalet. | Virkelig god |
| 53 | Ved første besøg var ventetiden uacceptabel, men anden gang var det acceptabelt. | God |
| 54 | Den er perfekt i alle årene. | Virkelig god |
| 58 | De "dalrer" rundt en gang imellem. | God |
| 60 | Dejlige kvinder. | Virkelig god |
| 62 | Det vil formentlig være svært at gøre på en anden måde. Men lidt frisk kaffe ville være en | God |

| | | |
|------|--|--------------|
| | behagelig (ekstra) service. | |
| ✎ 64 | Fint! | Virkelig god |
| ✎ 66 | Der er tit ventetid pga. telefonopkald. | God |
| ✎ 68 | Der bliver man altid mødt med venlighed. | Virkelig god |
| ✎ 74 | Man kan mærke, at der er styr på tingene, og man føler, at de er der for at hjælpe. | Virkelig god |
| ✎ 75 | Jeg vil gerne have en fast læge til undersøgelse. Ikke hver gang en ny læge. Men hvem jeg skal tale med om det, ved jeg ikke. | God |
| ✎ 76 | Synes, det var rart, at man fik "sin egen" sygeplejerske/kontaktperson. | God |
| ✎ 77 | Alle er søde og imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ 78 | Altid smil og imødekommenhed. | Virkelig god |
| ✎ 79 | Nej, de er super søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 82 | []. (Sygeplejerske, læge, diætist). Gode til at rose, at tage den unge alvorligt, gode til at lytte. Alt i alt en god oplevelse. | Virkelig god |

MEA, AMBULATORIUM, NBG**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 4 | Det stemte ikke altid overens med det, som de forskellige ansatte sagde. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 15 | Fordi det var min første alvorlige sygdom, anede jeg ikke, hvad sygdommen betød for mig, og hvad der skulle ske. | Intet svar |
| 16 | Forkert tidspunkt i brev. | Godt |
| 21 | Blodprøver er ikke lagt ind på computeren. | Godt |
| 29 | Efter mange års behandling [] med hydrocortison burde jeg tidligt være sat i behandling med D-vitamin og kalk. Nu har jeg osteoporose med [MANGE] sammenfald! | Virkelig godt |
| 32 | Første gang jeg skulle til kontrol, blev jeg kaldt ind af lægen, og vi snakkede om de forskellige ting vedr. min diabetes. Kom ud derfra og skulle have en ny tid om tre måneder. Forlod så ambulatoriet og kom ud i bilen og ville lige kigge min journal igennem, som jeg havde fået en kopi af og opdagede så, at det slet ikke var min journal, som lægen havde talt ud fra. Det var en anden patients papirer, jeg sad med i hånden. Jeg gik tilbage til ambulatoriet og bad om at komme til at snakke med lægen som så kom, og vi fik snakket, og han gav mig en undskyldning og ringede til mig næste dag med de rigtige oplysninger. Det var første gang, jeg var derude, at dette skete. Jeg var til kontrol [i efteråret], og der var ingenting at klage over. Vi vendte lige, hvad der var sket, så nu her sidste gang var alt ok. | Virkelig godt |
| 40 | Flere. Bl.a. rod i tidsbestillingen. | Virkelig dårligt |
| 45 | Afdelingen har valgt, at behandlingen fortrinsvist skal foregå via telefon eller mail til/fra kontaktsygeplejersken. Jeg skal på et tidspunkt have svar på blodprøver og ny dosis medicin og ringer som aftalt til afdelingen. Da journalen/medicinlisten ikke er skrevet/opdateret fra sidste kontakt, hvorunder en regulering af medicinen blev foretaget, er lægen godt i gang med at fejlordinere, da han ikke kan se, hvad der blev ændret sidst. Hvis jeg ikke selv havde haft styr på det, havde jeg fået forkert dosis. Jeg har skullet have taget blodprøver på et af afdelingen givet tidspunkt, og de var ikke bestilt, eller kun halvdelen var bestilt. På samme vis har der været problemer med, at der ikke har været lavet recept, når jeg skulle hente medicinen på apoteket. | Dårligt |
| 48 | Lægen glemte at skrive i journalen, at jeg skiftede medicin. Men det har jeg heldigvis selv styr på. | Godt |
| 55 | At jeg ikke får den samme læge, men næsten altid en anden, der først skal til at læse, hvad en anden læge har sat i gang, og det er ikke særlig behageligt. | Dårligt |
| 57 | Forskellige læger, der er meget stressede. Og føler, at alle i afdelingen har været der for længe. Ingen personlig behandling. | Dårligt |
| 60 | Jeg er blevet godt behandlet. | Intet svar |
| 61 | Jeg havde bestilt en tid ved skranken til svar på blodprøve, og så fik jeg derudover et brev med en anden tid, så jeg pludselig havde to tider. Tidligere ([sommere 2011]) henviste de til [en undersøgelse], hvor jeg fik at vide, at jeg ville få et brev med posten med en tid, og så skulle jeg ringe ind og give besked om tiden. Men da jeg ikke fik noget brev, henvendte jeg mig ved skranken, hvor jeg fik at vide, at de havde ringet og fået en tid til mig, og jeg skulle have været mødt op for en uge siden. Det fremgik klart, at det sikkert var min skyld, men jeg kan jo ikke møde op, når de ikke giver besked om tiden. Og selv om mit kontaktkort støttede min forklaring, så var det jo nok mig, der havde misforstået noget. | Godt |
| 67 | Fik at vide, at jeg skulle møde fire dage inden besøg for at få taget blodprøve, men havde ikke fået besked om morgenurinprøve, hvilket resulterede i en ekstra tur til afdelingen næste dag! Personalet havde ikke fået resultater af []undersøgelsen, og vidste heller ikke, at en sådan var sat i gang. Dette skulle [afdelingen] selv opfordre til at få en orientering omkring. Svarene fra | Godt |

[anden afdeling] kommer tilsyneladende ikke automatisk til diabetesafdelingen.

 69 For dårlig blodtapning.

Godt




MEA, AMBULATORIUM, NBG**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 6 | Pga. for højt blodtryk har jeg løbende kontakt til min læge, NN, i ambulatoriet. Vi kommunikerer via mail, hvilket fungerer virkelig godt. Det motiverer mig til god egenomsorg, jeg føler mig anerkendt og, endnu en vigtig faktor, det kan passes ind i min hverdag. | Godt |
| 9 | Min kontaktperson er altid meget fleksibel mht. samtaler og undersøgelse, samt åben, informativ og tillidsvækkende. | Godt |
| 12 | Kunne ikke være bedre, både på den ene og den anden afdeling samt ambulatoriet. Og er meget taknemmelig. | Virkelig godt |
| 13 | Ventetid for at få en ny konsultationstid er for lang efter mødekort er udleveret. Det virker lidt mærkeligt at vente på ny tid, når man er FÆRDIG hos lægen og færdig i "hovedet". Vente på noget, som er så enkelt som at få en ny tid. Ellers er I alle sammen helt fantastiske, professionelle og supersøde. | Godt |
| 14 | Blev sendt videre til en anden afdeling. Der herskede der ikke tvivl om, hvordan mit forløb havde været, godt inde i min sag. | Virkelig godt |
| 17 | Har altid haft den samme læge og føler mig tryk ved at komme. Har altid kunnet ringe, hvis jeg syntes, mine symptomer blev værre, og er blevet ringet op af lægen. Godt. | Virkelig godt |
| 25 | For kort tid til hver enkelt patient, derfor bliver det ofte for overfladisk, og man glemmer nogle ting. Ti minutter (maksimalt) [med måneders mellemrum] er for lidt. Synes også, at information fra lægens/sygeplejerskens side tit mangler, f.eks. om nye tiltag mv. | Godt |
| 32 | Har gået til kontrol førhen på et andet sygehus, men jeg syntes ikke rigtig, de havde mere som kunne gavne mig. Søgte derfor til Aarhus for at måske andre øjne kunne se eller gøre noget, og det er jeg fuldt ud tilfreds med. Lægen kunne se nogle nye muligheder, som jeg nu er ved at prøve af og som giver resultater. Så jeg bliver i Aarhus til kontrol, også fremover. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg har haft et mangeårigt behandlingsforløb her i Aarhus og i København. Oplevede ingen problem med journaloverførsel fra Aarhus til København og tilbage igen, men underligt nok var der problemer med overførslen af tidligere journal fra hospitalet med et sygehus til et andet sygehus. Ville ønske kommunikationen var bedre imellem de to. Jeg har givet dårlig vurdering af fagpersonalets behandling, fordi vedkommende, jeg har haft som fast kontaktperson, har været meget usikker på, hvordan min videre behandling skulle forløbe. Og har udtrykt over for mig, at vedkommendes kollegaer var meget mere interesserede i den type sygdom, jeg har. Vedkommende spurgte dog disse kollegaer til råds, og jeg fik den videre behandling, som jeg forventede at skulle få. | Dårligt |
| 34 | Er så glad for at gå til kontrol i ambulatoriet. Alle er fagligt dygtige, søde, rare og imødekomme. | Virkelig godt |
| 40 | Patienten er til besvær. Sygeplejerske lytter ikke og ignorerer mine meninger. | Dårligt |
| 42 | Det er utrolig vanskeligt at få en tid til øjenundersøgelse. Meget dårlig telefontid plus meget lang ventetid. Halve år! | Godt |
| 45 | Det undrer mig, at kontaktpersonen er sygeplejerske og ikke læge. Jeg har mest brug for mulighed for direkte adgang til faglig ekspertise, og ikke et mellemlid. | Godt |
| 46 | Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb. | Virkelig godt |
| 50 | Der var et meget hurtigt forløb mellem forskellige afdelinger/personer ved behov, der opstod undervejs. Det vil sige [flere afdelingers] personale. | Virkelig godt |
| 52 | Alt i alt godt tilfreds. Meget smilende og venlig kontakt. | Virkelig godt |
| 53 | Dejligt at føle, at der endelig bliver taget hånd om én. Man føler sig godt behandlet og tryk. | Godt |

- ✎ 54 De kan jo ikke gøre for, at jeg på det groveste ikke kan lade være med at spise slik. Det har kostet mig mit [ben]. Virkelig godt
- ✎ 57 Har aldrig været i ambulatoriet uden ventetid. Ingen personlig behandling. Føler altid, at alt skal gå stærkt. Dårligt
- ✎ 58 Er kun inde ved lægen. Godt
- ✎ 59 Der var ventetid på grund af, at der var lidt frustration over, hvad der skulle til og hvem, der skulle godkende med hensyn til opsamling af døgnurin. Godt
- ✎ 61 Generelt, så har jeg også på andre afdelinger oplevet problemer med tider. Bl.a. at en tid var udsat, men jeg ikke havde modtaget brevet. Det er lidt bekymrende, at man skal til at betale, når man ikke møder op, når der åbenbart begås en delfejl med information om tider, specielt hvis tvivlen ikke kommer patienten til gode. Derudover er jeg meget svækket på grund af sygdom, så det er meget hårdt at kæmpe sig op og af sted blot for at få at vide, at ens tid er rykket. Godt
- ✎ 62 Mit nuværende kontrolforløb, som har strukket sig over [mange] år, og som (formentlig) skal fortsætte resten af mit liv, forløber fint, med en god kommunikation mellem personalet og mig selv. Men en tidligere fejl i form af en manglende indkaldelse til en kontrolundersøgelse [for mange år siden] kom reelt til at bevirke, at mit studie måtte forlænges i flere år pga. en gradvist ødelagt hypofyse. En forventelig bivirkning af tidligere strålebehandlinger. Medicinsk afdeling glemte bare at indkalde mig til de, i følge min journal, planlagte kontrolundersøgelser. Undersøgelser, som på et langt tidligere tidspunkt ville have kunnet konstatere den tiltagende nedbrydelse af hypofysen. Godt
- ✎ 63 Som patient kan det være svært at vurdere, om det er en super god behandling, da der ikke er noget at måle op af, af tidligere erfaring. For mit vedkommende er det et fem minutters besøg hvert halve år og så farvel og vi ses igen. En ren opfølgning på om alt er ok. Og så er det jo i orden, at det kun tager fem minutter. :-)
- ✎ 65 Ventetid udelukkende i forbindelse med hjemtransport. Ventetiden var godt en halv time. Virkelig godt
- ✎ 67 Ved mit sidste besøg, var eneste reelle oplysning, at øjenafdelingen ingen bemærkninger havde i forbindelse med min øjenundersøgelse. Dette kunne måske have været oplyst på brev og dermed sparet en masse tid for lægen og undertegnede. Godt
- ✎ 71 Det havde været ønskeligt at have kontakt med samme læge og ikke tre til fire forskellige, der læser journal samtidig med, at jeg var til samtale. Godt
- ✎ 73 Jeg arbejder på at få lov til at gennemgå en [operation]. Jeg burde måske gå til kontrol for de hormonpiller, jeg tager, hos en gynækolog. Men min egen læge mener, at det er bedst for mig at gå til kontrol på Endokrinologisk Afdeling. Jeg håber, at jeg inden for [kort] tid kommer til samtale om mine ønsker for min fremtid []. Men det tror jeg ikke lige umiddelbart er noget, MEA kan hjælpe mig med. Men ellers er jeg for tiden godt tilfreds med forløbet. Godt
- ✎ 78 Diabetespatient. Skemaet besvaret på baggrund af jævnlige ambulatoriebesøg [gennem over tyve år]. Der er en verden til forskel på før og nu! Virkelig godt
- ✎ 80 Har flere gange være brugt som "prøvepatient" for lægestuderende. Jeg brugte mange timer på dette. Synes da, det kunne være rimeligt med kørselsgodtgørelse plus lidt mad! Virkelig godt
- ✎ 81 Synes, det er træls, når man har en tid hos lægen, og det så går en halv time over tiden. Godt

MEA, AMBULATORIUM, NBG**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 2 | Både læge og sygeplejerske udviste sikkerhed og havde god forståelse for min situation. Gik derfra med gode, brugbare informationer. Godt. Denne følelse og oplevelse havde jeg haft stor brug for første gang. | Godt |
| 3 | Der er altid tolk med ved hver undersøgelse. | Godt |
| 11 | SPARSOM! | Intet svar |
| 13 | □ Skriftlig information/patientvejledning vil være godt at have. | Godt |
| 14 | Lægerne har været rigtig gode til at fortælle om mit forløb og har hele tiden fulgt op på ud-sving med andre undersøgelser samt orienteret om hvad og hvorfor. Det eneste, der kunne være ønskeligt, var at man kunne blive knyttet til en fast læge uden lang ventetid imellem besøgene. | Virkelig godt |
| 18 | Personaler har en god erfaring med at forklare tingene, og de har en god modtagelse. | Virkelig godt |
| 19 | De forskellige hæfter om mad, kulhydrat-tælling m.m. er altid en god hjælp. | Virkelig godt |
| 20 | Jeg kunne godt bruge mere information, for jeg føler mig endnu ikke rustet til at tage ordentligt hånd om min sygdom. | Godt |
| 26 | Jeg har ikke brug for information, da jeg er kommet der [i mange år]. | Virkelig godt |
| 39 | Jeg har i mit sygdomsforløb mistet evnen til at læse. | Godt |
| 45 | Den skriftlige information er ok, men afdelingen overholder ikke det, de skriver i den. Jeg skulle ifølge informationen have en tid til svar i afdelingen på en ekstern undersøgelse, men det fik jeg aldrig. | Godt |
| 46 | Al information har været mundtlig, og for mig har det været tilstrækkeligt. Jeg har selv læst en del om min sygdom, og har jeg været i tvivl om noget, har jeg forespurgt desangående ved konsultationerne. | Virkelig godt |
| 48 | Der var i første omgang sat to timer af til mig. Det undrede jeg mig over, da jeg ikke er ny med sygdommen, kun ny til MÆA. Men det samme sagde sygeplejersken, og de timer blev ikke brugt. Men jeg blev lidt nervøs. | Virkelig godt |
| 49 | Der er stort set ingen information, da jeg går til regelmæssige kontroller og har gjort det i [mange] år. | Godt |
| 51 | Jeg har snakket med relevant fagpersonale, der har givet mig fornøden information. Jeg har deltaget i selvvalgte kurser, som der var opslået oplysninger om i ambulatoriets ventosal. Der er der blevet givet mere uddybende informationer, et godt supplement. Jeg kunne dog godt ønske mig, at jeg selv kunne se mine prøveresultater f.eks. ved at få dem tilsendt eller via en hjemmeside. | Godt |
| 54 | De prøver alt, hvad de kan, men det går lige igennem hovedet. Jeg siger godt nok ja og amen, men glemte det igen. | Virkelig godt |
| 55 | Når man fik noget, var det ok, men det får man ikke ret tit. | Godt |
| 57 | Har aldrig modtaget noget skriftligt materiale. Personalet ved skranken er altid venlige. Det er ved sygeplejersken og lægen, at man føler stress. | Dårligt |
| 58 | Det er godt under samtalen med lægen. | Godt |
| 60 | Jeg fik god information. | Virkelig godt |

- | | | |
|--|--|---------------|
|  62 | I det store hele har den "planlagte" information været okay, og personalet har generelt været meget villige til at svare på diverse spørgsmål. Dog fornemmer man som spørgende patient ofte det tidspres, som personalet er underlagt. Næste patient venter i venteværelset. | Godt |
|  65 | Meget kompetent og imødekommende sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  76 | Synes, det var rart, at man fik at vide, at man altid kunne ringe, og at der var nogen, der kunne svare, når man så ringede med spørgsmål. | Dårligt |

MEA, AMBULATORIUM, NBG**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**




















| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Samlet indtryk |
|-----------|---|-----------------------|
| 1 | Jeg går til regelmæssig kontrol pga. diabetes og har en "hyggelig" samtale med lægen hver tredje måned []. | Intet svar |
| 4 | Jeg synes, at det var irriterende, når man skulle spise, at der gik tre til fem sygeplejersker og stressede rundt og havde et koldt ansigtsudtryk. For det gjorde, at man næsten ikke havde appetit tilbage. | Godt |
| 9 | Det ville være rart med et bedre "informationsflow" i forbindelse med behandling i andre ambulatorier/hos andre læger/sundhedsprofessionelle. | Godt |
| 10 | Har ikke kontakt med egen læge, da lægen i MEA opfylder mit behov for kontrol af mine sygdomme! Han har den viden, jeg selv mangler for at håndtere disse! | Godt |
| 22 | Jeg kaster op hver dag. | Godt |
| 27 | Det kan jeg ikke vurdere. | Godt |
| 32 | Er blevet anbefalet mere fysisk træning, som jeg nu går til fire dage om ugen. Det giver resultater og det fortsætter jeg med. | Virkelig godt |
| 38 | Under hvert besøg i ambulatoriet mødte jeg en ny læge, og det var forvirrende. | Godt |
| 43 | Går til kontrol hver tredje måned. Specielt glad for at komme til samme læge hver gang, så han kender mine sygdomme og ikke behøver at bruge de 10 af 15 minutter under konsultationen på det. Alt i alt GODT TILFREDS. | Godt |
| 45 | Der har været en del svipsere, hvilket påvirker tilliden til både afdelingen og behandlingen i det hele taget. | Godt |
| 48 | Har haft telefonisk kontakt med MEA pga. overdosering af medicin. (Et af mine problemer: Over-/underdosering på skift). De tog sig godt af mig og rettede medicin ind i samarbejde med mig. Godt. | Virkelig godt |
| 49 | Jeg styrer selv min sygdom og har ikke behov for yderligere end diverse prøver og kvalificeret sparring. | Godt |

MEA, AMBULATORIUM, NBG

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

| ID | Kommentarer - MEA, AMBULATORIUM, NBG | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Hvis jeg havde fået en samtale med en anden læge første gang, ville det have været virkelig godt. | Godt |
| 10 | Positivt: Fast læge ved hvert besøg. Medbestemmelse over egen situation og planer. Virkelig godt pumpeteam! | Godt |
| 11 | Jeg mødte få personale i selve ambulatoriet. Dog mødte jeg en person med en meget god udstråling, og han vil blive mit hovedindtryk af ambulatoriet. Det var NN. Tillykke med ham! | Intet svar |
| 13 | Meget gamle blade, dog gratis aviser til en trøst. Sygeplejersker har meget personlige samtaler med patienter i venteværelset. Synes ikke det er ok at være tilskuer til det. De burde have et rum til sygeplejeinformationer, vejledninger osv. | Godt |
| 14 | Som tidligere skrevet, er jeg blevet mødt positivt og professionelt, og jeg har følt mig 100 procent tryk hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| 15 | Med så mange mennesker igennem ambulatoriet hver dag kan der ikke undgås lidt støj her og der. Mig generer det ikke. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg husker ikke så meget om Endokrinologisk Afdeling. Jeg ventede over et år for at blive behandlet for [mine lidelser]. NN spiller stor mand (gud), og [man fik] sandheden i sidste brev, jeg fik fra ham [i foråret]. Han har så meget magt, og han vælger, hvem der bliver behandlet. | Godt |
| 23 | Jeg synes, at det er utroligt, at personalet kan blive ved med at være så effektive, søde og venlige på trods af regeringens hårde besparelser. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg har gennem flere år haft NN som "livlæge", og det forløb har været SÆRDELES betryggende (og hyggeligt) for mig. Både min [pårørende] og jeg er fuldstændig trygge ved, at ÉN læge undersøger mig og giver direktiver om fremtiden. | Virkelig godt |
| 30 | Hende, der tog sig af mig på opvågningen, følte jeg, ville sende mig hjem hurtigt. Det ville være rart, at man følte sig velkommen på opvågningen frem for til besvær. MIN vurdering. | Godt |
| 32 | Kunne godt ønske mig tilbud af kaffe, te og mulighed for at kunne få rugbrød, knækbrød, ost og noget grønt, frugt, evt. sukkerfri saftvand, da man godt kan blive sulten, hvis ventetiden trækker ud. Jeg medbringer altid noget spiseligt, når jeg er til kontrol. | Virkelig godt |
| 33 | Meget tilfreds med den korte ventetid på blodprøver. | Dårligt |
| 34 | Igen søde, rare, imødekommende folk. Meget dygtige. Føler mig fuldkommen tryk der. | Virkelig godt |
| 35 | I det store hele er jeg meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 36 | Angående indretning: venteværelset er i perioder meget overfyldt. Personalet må også i perioder lede efter ledige undersøgelses-/samtalerum. | Virkelig godt |
| 38 | Jeg kunne ønske mig at have en fast læge, som jeg en gang i mellem kunne tale i telefon med i stedet for at køre [fra anden by] til Aarhus. Ellers er jeg godt tilfreds med personalet. | Godt |
| 39 | Kortere ventetid. Jeg skulle have taget en del blodprøver, som jeg, grundet min afstand til sygehuset, fik lov at få taget hos min læge (egen læge) 14 dage i forvejen. Alligevel blev alle blodprøverne igen lavet, da jeg ankom til undersøgelse. Det forstår jeg ikke, var de andre blevet væk? | Godt |
| 41 | Jeg kunne ønske mere oplysning om alternativ behandling, som, sideløbende med den konventionelle, kunne have en gavnlig effekt. | Virkelig godt |
| 42 | Jeg er glad for at have den samme læge over lang tid. Både NN og anden NN har været i top! | Godt |

Bilag 1

| | | |
|--|--|---------------|
|  44 | At de eventuelt havde lidt mere styr på folk osv. | Virkelig godt |
|  46 | Jeg har måske tre gange mødt personale ved skranken, som opførte sig ubehageligt (efter mine normer) igennem [mange år]. | Virkelig godt |
|  47 | Venteværelset var en kende koldt. Der må gerne skrues lidt op for varmen! Hurtig betjening og søde folk :-) | Virkelig godt |
|  48 | Det er jo en gammel bygning, og venteværelset og wc'et er slidt. Men de gør det fint med det, de har. | Virkelig godt |
|  52 | Det kunne være bedre, hvis der var en kande kaffe og te som i de gode gamle dage. Tag venligst dette til efterretning. | Virkelig godt |
|  53 | Meget imødekommende personale! | Godt |
|  56 | Personalet er o.k., man får svar, når man spørger. Venteværelset er kedeligt. | Godt |
|  57 | Bestræbe sig på at overholde de tider, man skal møde. Og når man har en fast tid, forsøge så vidt muligt at få personen ind. Har aldrig været der uden at vente ca. en halv time. Intet kortere. | Dårligt |
|  60 | Jeg er blevet behandlet godt. | Virkelig godt |
|  61 | Lægen, jeg talte med første gang (forår 2011), sørgede for yderligere relevant udredning på anden afdeling. | Godt |
|  63 | Venteværelset er i brug af både laboratorium, vagtlæger og MEA. Det kunne måske forbedres, da det bruges af mange mennesker dagligt. Jeg synes, at det godt kunne være mere hyggeligt/personligt. Mere varme og tryghed i værelsets udtryk. Så der kommer en fornemmelse af velvære og tryghed, og her er rart at være. | Godt |
|  66 | Jeg kunne godt ønske mig en spritpumpe i gangen til brug, når man forlader ambulatoriet, eller når man ankommer. | Godt |
|  67 | Laboranterne havde ikke fået besked om, hvilke prøver de skulle tage []. De fandt dog ud af det. | Godt |
|  69 | God information. | Godt |
|  70 | Kontakten til ambulatoriet er vanskelig. Telefontiden er alt for kort, som medfører, at det er meget svært at komme igennem. F.eks. har jeg to gange udeblevet fra en tid, hvor det ikke var muligt at komme igennem telefonisk for aflysning. Sms-påmindelse er en fin ordning. Mailadgang til ambulatoriet ville kunne reducere den telefoniske kontakt. | Godt |
|  72 | Det ville være godt med noget at læse i, mens man venter. Vær tydeligere i, hvem man skal kontakte i perioden mellem kontrol, hvis man har spørgsmål eller er utryg. | Virkelig godt |
|  76 | Oplevede MEGET lange ventetider inden samtaler og svar på blodprøver og manglende vilje til telefonkonsultationer. Når der er så meget pres på i ambulatoriet, kunne det være en hjælp for personalet og patienten, hvis konsultationen kunne foregå telefonisk. | Dårligt |
|  78 | Udvid telefontiden, anvend mails. | Virkelig godt |
|  80 | Flere blade at læse i! Informationsbrochurer/patientforening til diverse sygdomme, som vedrører patienterne i ambulatoriet. Flere "hyggekrege" at sidde i, i stedet for ét stort rum. Flere planter. | Virkelig godt |