

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**MEA AMBULATORIUM, THG
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:	250
Besvarelser fra afsnittets patienter:	154
Afsnittets svarprocent:	62%

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).

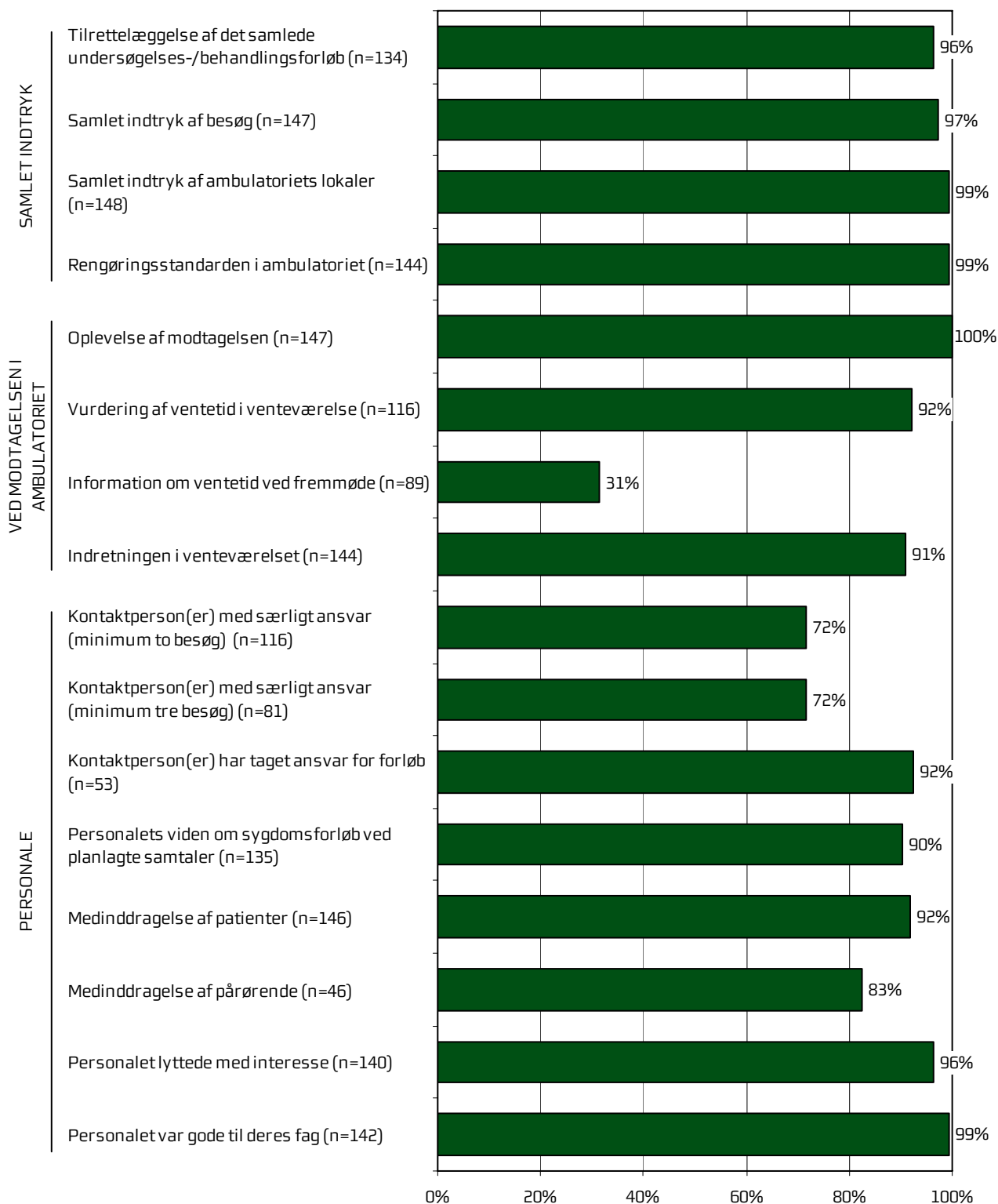
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

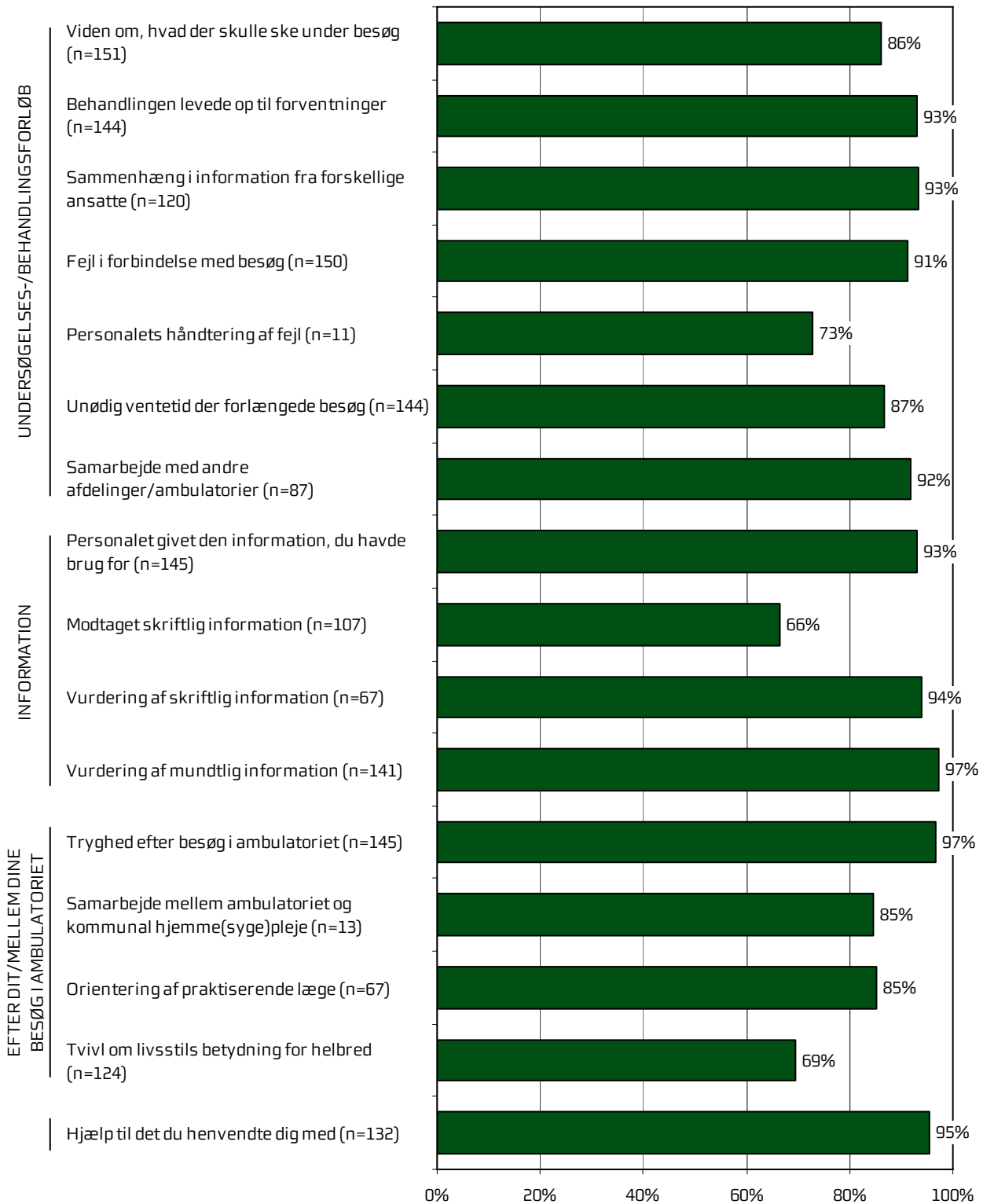
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: C900 Osteoropose og Medicinsk Ambulatorium C

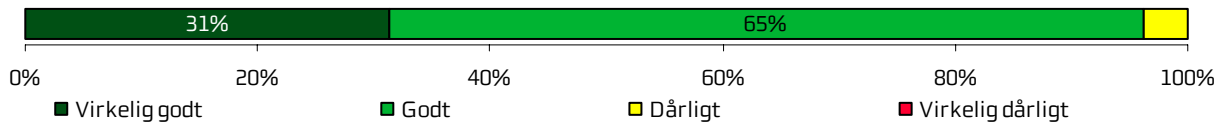
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

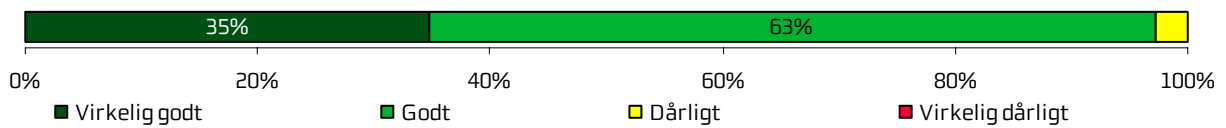
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

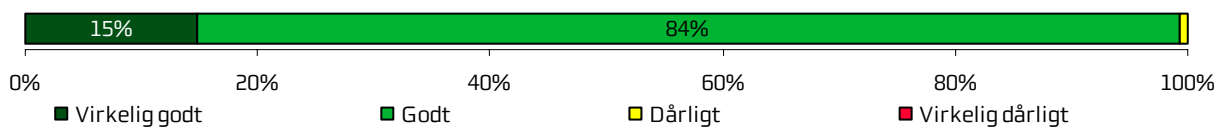
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=134)



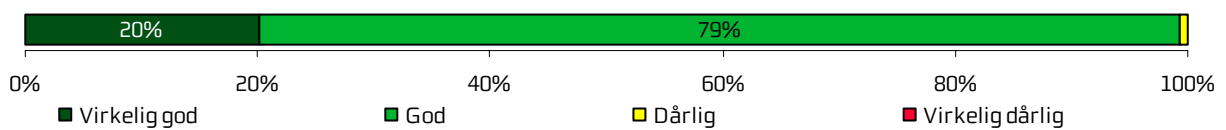
Samlet indtryk af besøg (n=147)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=148)



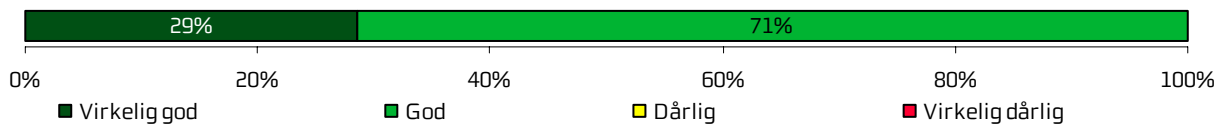
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=144)



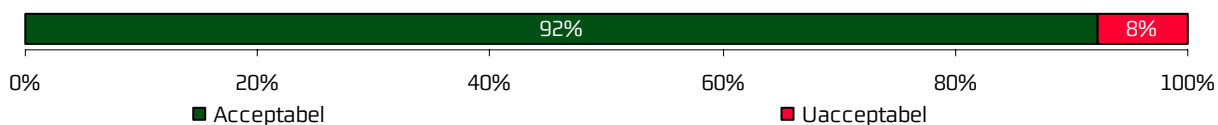
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	98 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

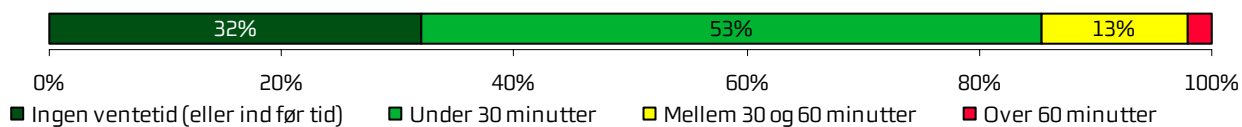
Oplevelse af modtagelsen (n=147)



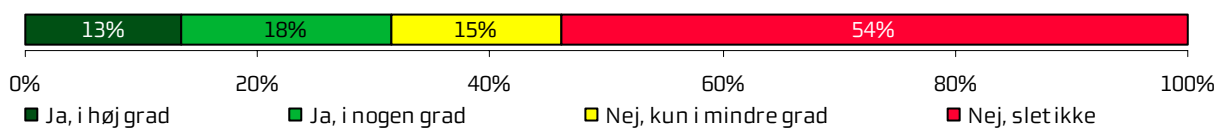
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=116)



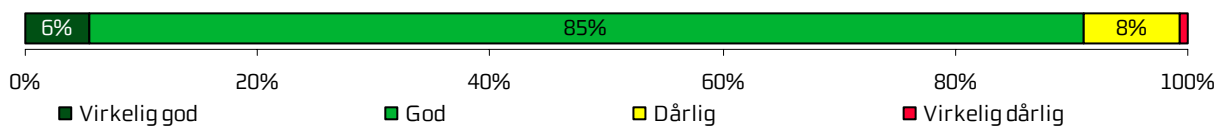
Længde af ventetid i venteværelse (n=144)



Information om ventetid ved fremmøde (n=89)



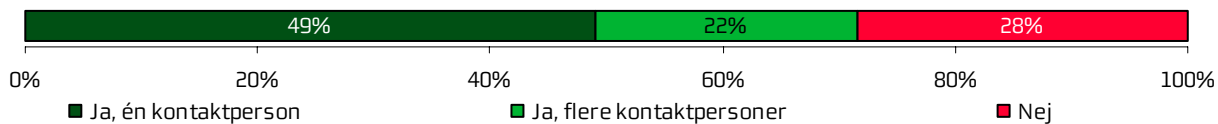
Indretningen i venteværelset (n=144)



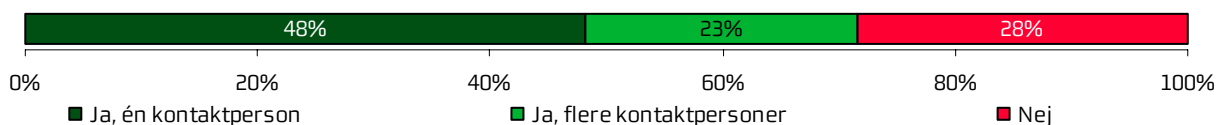
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	94 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	46 % *	27 %	79 % *	13 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	92 %	82 % *	97 % *	57 % *	80 % *

Personale

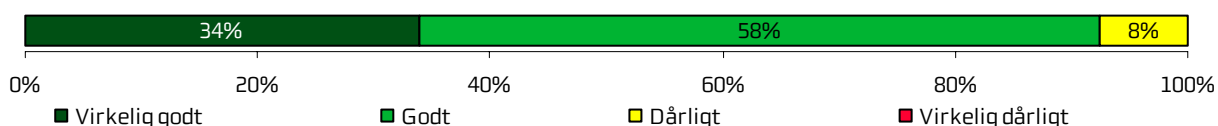
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



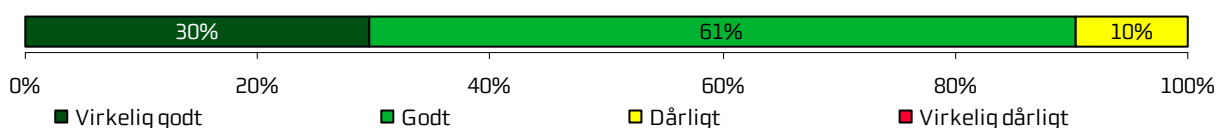
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=81)



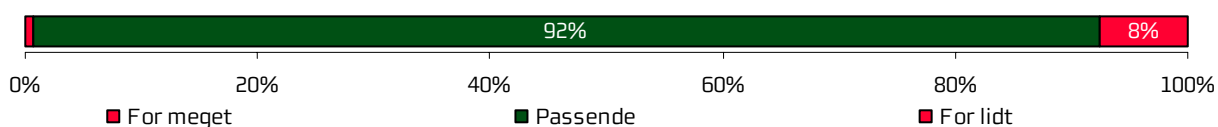
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=53)



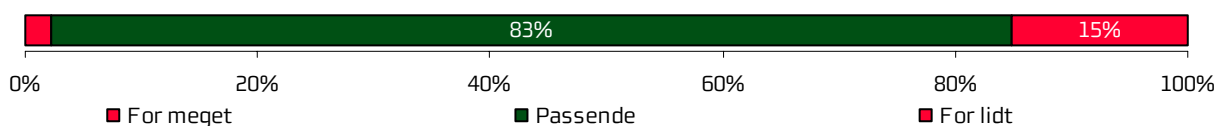
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=135)



Medinddragelse af patienter (n=146)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



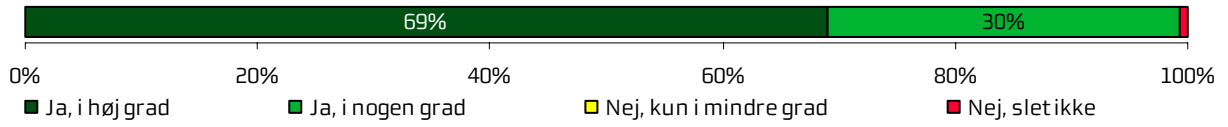
Personalet lyttede med interesse (n=140)



	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 %	79 %	78 %	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	80 %	-	100 % *	57 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 % *	88 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	97 % *	93 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	96 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	86 %	84 %	100 % *	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	98 %	100 % *	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=142)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

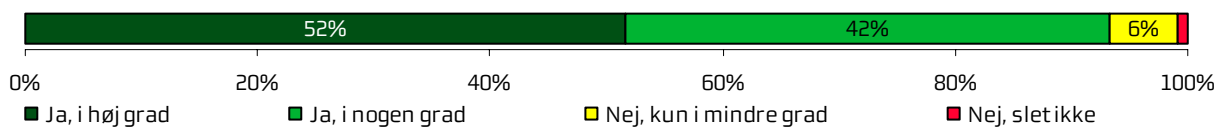
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=151)



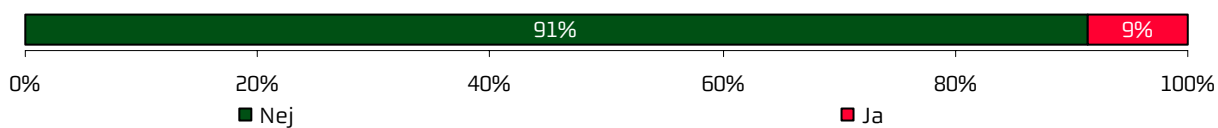
Behandlingen levede op til forventninger (n=144)



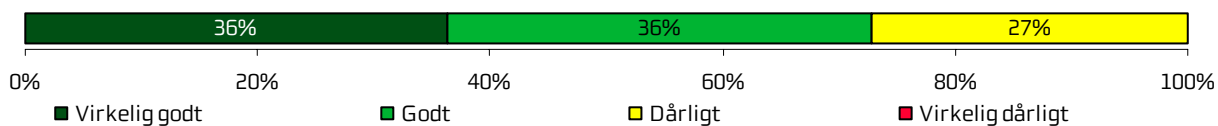
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=120)



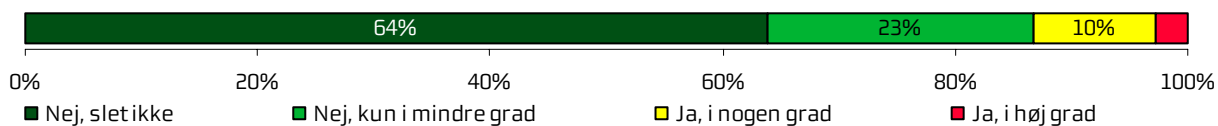
Fejl i forbindelse med besøg (n=150)



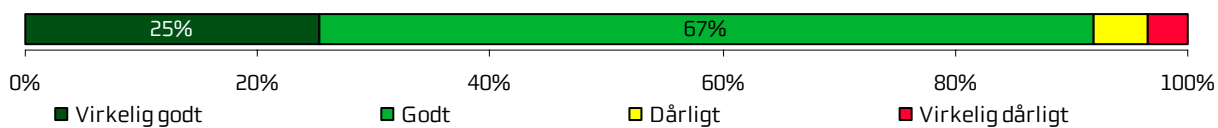
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=144)



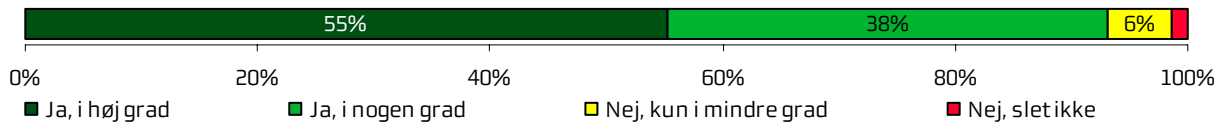
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



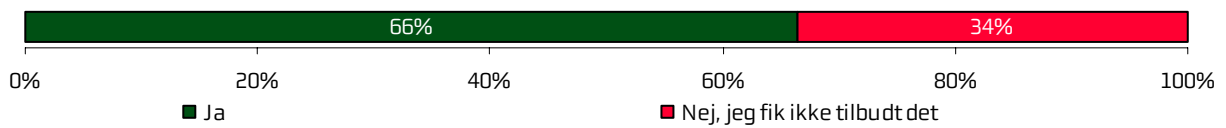
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	91 %	93 % *	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	96 %	97 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	96 %	92 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	80 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	91 %	87 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	92 %	100 % *	81 % *	92 % *

Information

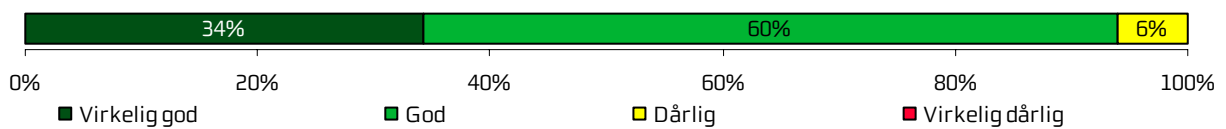
Personalet givet den information, du havde brug for (n=145)



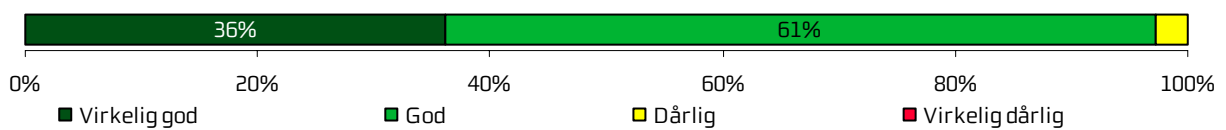
Modtaget skriftlig information (n=107)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



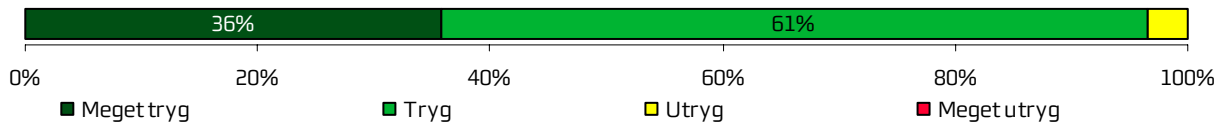
Vurdering af mundtlig information (n=141)



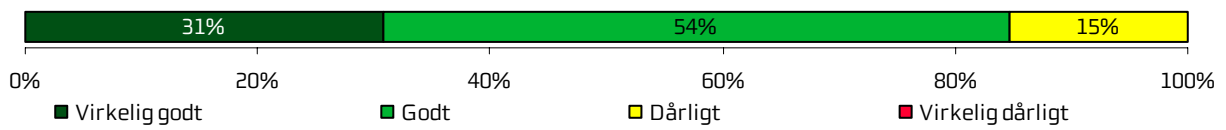
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	66 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	98 %	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

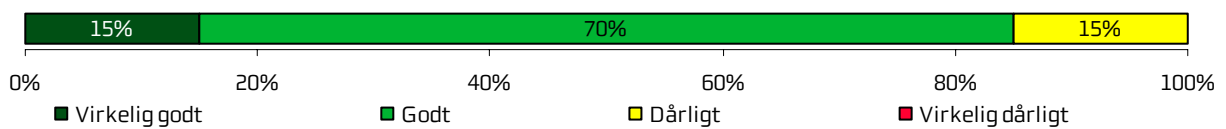
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=145)



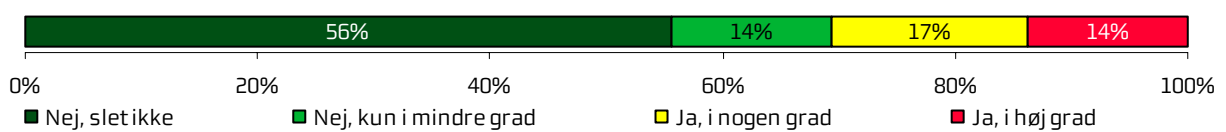
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



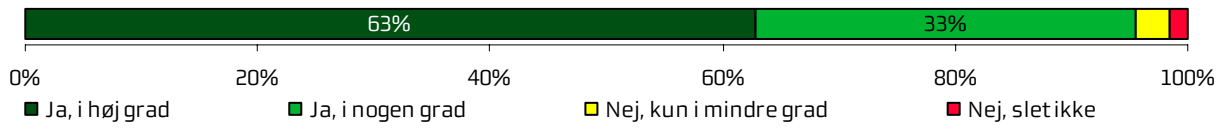
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	100 %	92 %	100 %	77 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	87 %	88 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	72 %	75 %	91 % *	54 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	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, THG**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Modtagelsen
2	Jeg skulle blot have foretaget en MR-skanning [på privathospital i efteråret] og er udmærket tilfreds med forløbet, men har ikke megen indsigt i afdelingen ellers.	God
4	Jeg har været tilknyttet ambulatoriet i mere end 30 år og har altid følt mig godt behandlet. Der er en god balance mellem en uformel, personlig modtagelse og en professionel håndtering af os som patienter.	Virkelig god
8	Altid god tid, smilede.	Virkelig god
9	Altid meget venlige sekretærer, der tager imod. Også ved telefonisk henvendelse.	Virkelig god
10	Meget engageret med virkelig god interesse for ens problemer, som har øget min indsats for at forbedre og ændre min livsstil.	Virkelig god
12	Jeg fulgte osteoporoseskolen. Forløbet var virkelig godt.	Intet svar
13	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
14	Meget venlige.	Virkelig god
15	Jeg fik gode informationer pr. brev om beliggenhed, parkering, bus og kort over hospital, inden jeg skulle møde første gang. Det var dejligt.	God
16	Ok.	God
19	Jeg har været i ambulatoriet to gange. Den første gang var der næsten ingen ventetid. Anden gang spurgte jeg sekretæren, om der ville være ventetid, men det var hun åbenbart ikke indstillet på at besvare. Hun sagde min tid var [det aftalte tidspunkt], og det vil det være. Men det passede slet ikke.	God
22	For det meste hurtig betjening. Altid venlig!	God
24	Alt personale er rigtig søde og venlige.	Virkelig god
26	Jeg fik en rigtig god og varm modtagelse.	Virkelig god
29	Er altid blevet modtaget med smil og venlighed.	Virkelig god
32	Det var okay. Første gang var der dog ret lang ventetid.	God
40	Der er altid ventetid!	God
45	Venligt personale.	God
49	Sekretæren er afmålt "venlig". Nærmest lidt sur, og virker ikke særlig arbejdsvillig. Siger kun det allermost nødvendige og smiler slet ikke.	Intet svar
50	Personalet virker venlige, hjælpsomme og kompetente.	God
51	Kun én samtale. [].	God
54	Det var den varmeste, venligste og tryggeste modtagelse, jeg kunne forestille mig på et sygehus. Virkelig smilende, varm og venlig. Og jeg kunne se en hel enorm udstråling fra sekretæren, der gavtede alle.	Virkelig god
57	I har en sekretær [], som altid er det sødeste, smilende og hjælpsomme væsen.	Virkelig god
59	Personalet orienterede ikke [om ventetid], og det synes jeg heller ikke er nødvendigt, når der kun er lidt ventetid.	God

MEA AMBULATORIUM, THG

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Fejlhåndtering
9	Forkerte formuleringer i brevveksling vedrørende behandling. Skrev f.eks. at stofskiftet var for højt, når det var for lavt. Men medicinjusteringen passede dog. Fandt selv fejlen og undrede mig.	Virkelig godt
11	I forbindelse med sommerferie, hvor jeg skulle have telefonsvar på blodprøver af anden læge end kontaktlægen, er fast aftale med kontaktlæge gået i vasken. Det er sket to år i træk. Aftalen var, at jeg skulle have telefonsvar, men efterfølgende er jeg overgået til brevsvarende læger. Det er særlig uhensigtsmæssigt i forbindelse med graviditet og andre forhold, der komplicerer den medicinske behandling.	Dårligt
20	Man glemte at tage en blodprøve. Det resulterer i, at jeg ikke fik besked på behandlingsstart. Den skuffelse blev der lavet grundigt om på af læge NN næste dag. Jeg har i den grad været overvåget af både læge NN og NN.	Virkelig godt
21	Jeg talte med en læge, som jeg ikke oplevede som helt kompetent inden for feltet i starten af forløbet. Anden læge NN kom ind og overtog. Derefter bad jeg om anden læge NN, når jeg var til kontrol, hvilket jeg fik, bortset fra [én] gang [i efteråret]. Jeg er mest tryk ved anden læge NN, og vil fortsat holde fast ved at møde hende. Min mand har den samme oplevelse.	Godt
32	Jeg oplevede at få et brev, hvor der stod, at jeg ikke var mødt op, da jeg skulle. Men havde IKKE fået et brev om en tid, jeg skulle møde, selvom personalet påstod det. Derfor gik der lang tid, til jeg fik den næste tid.	Dårligt
39	Flere gange var blodprøver ikke bestilt som aftalt.	Godt
41	NB: Personalet forholder sig kun til [et tal fra målinger], og ikke til problemer med meget lavt blodsukker - chok.	Intet svar
45	En anden patients historie var skrevet ind i min journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Kun en mindre fejl. En sekretær havde glemt at anmelde min røntgenundersøgelse, men jeg fik lov til at blive røntgenfotograferet alligevel.	Virkelig godt
49	Det blev ikke af sekretæren præciseret, at jeg skulle vente i et bestemt venteværelse, og den læge, jeg kom ind til, havde ikke fået besked om, at jeg var kommet. Først da jeg selv henvendte mig igen efter en længere ventetid, kom der skub i sagen.	Dårligt
50	Jeg havde ikke forstået, at jeg skulle have haft taget blodprøver før ankomsten. Skønt jeg blev sendt af sted med det samme til laboratoriet og var hurtigt tilbage og meldte til en ny sekretær, at nu var jeg der igen, blev jeg anvist et forkert venterum. Ventede halvanden time, og dermed blev [] scanning ikke mulig den dag men først seks uger senere. En forståelig misforståelse, som jeg selv var årsag til. Den interne pc-kommunikation mellem afdelingerne virker rigtig godt, og jeg kom til med det samme på laboratoriet.	Virkelig godt
55	Var glemt i venteværelset i to timer og tre kvarter. Det var træls.	Godt
58	Havde i forvejen bestilt tid ved læge NN. Sikrede mig hos sekretæren, at hun var tilstede, og at jeg var skrevet op til konsultation hos hende. Alligevel kom jeg til en anden læge, hvilket jeg var utrolig skuffet over, da jeg har stor tillid til læge NN.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
1	Det er rart, at det er den samme læge hver gang. Det betyder utrolig meget, at de ved, hvad det drejer sig om.	Virkelig godt
4	Jeg har undervejs skiftet behandlingsform, flere gange, og har oplevet en god og fokuseret vejledning til at håndtere de nye behandlinger. Bruger i dag insulinpumpe, og dette er, for mig, klart den bedste behandlingsform, jeg har været del af.	Virkelig godt
8	Rigtig god. Fyldestgørende.	Virkelig godt
9	Jeg er godt tilfreds med, at en del af konsultationerne foregår via brev eller telefon. Det letter min hverdag.	Godt
11	Når man [både har en sygdom] og er gravid, og dermed følges i to ambulatorier, skal man selv stå for kommunikationen mellem afdelingerne.	Dårligt
15	Det var rart, at man samarbejdede tæt med andre specialafdelinger. Især, da man konstaterede et nyt behandlingsbehov, jeg ikke vidste af, før jeg kom på afdelingen.	Godt
16	Jeg har været i ambulatoriet to gange med skiftende læger. Derudover får jeg brevsvare, som jeg har måtte rykke for tre gange.	Godt
18	Som type 1-diabetiker [gennem mange år] synes jeg, man er lidt svigtet. For [flere år siden] blev der taget mere hånd om type 1. Nu må man selv finde ud af det. Det drejer sig mest om type 2 nu om dage.	Godt
26	Idet jeg får forskellig medicin mod hjerteproblemer og er dårlig og syg (gigt), vil jeg gerne have ønsket mere forklaring omkring bivirkninger af forskellig medicin. Jeg har oplevet at blive mere syg, når jeg for eksempel skiftede medicin.	Virkelig godt
28	Det er rart at komme til samme læge hver gang. Så slipper man for at forklare igen og igen.	Virkelig godt
30	Jeg har inden for [det sidste stykke tid] været til to undersøgelser på afdelingen. Forløbene har været meget forskellige. Den første gang mødte jeg en læge, der virkelig lyttede og forholdt sig til tingene. Den anden gang var meget kort, uden engagement, og jeg var meget hurtigt ude ad døren!	Intet svar
31	Jeg har været [patient i mange år] med skiftende lægers kommentarer til undersøgelsesresultater, og jeg har altid kunnet være tilfreds. Selve scanningen har altid været en positiv oplevelse, ikke mindst takket være NN.	Godt
32	En gang fik jeg taget blodprøver, hvor de blev "væk" under rejsen fra at få dem taget og ned til en anden afdeling.	Dårligt
33	Der er meget lidt fokus på den psykiske del af at have en kronisk sygdom, hvilket jeg finder utilstrækkeligt.	Dårligt
34	Det vil være en stor fordel, hvis det var den samme person hver gang og ikke tre til fire forskellige.	Godt
35	Synes, det er uacceptabelt først at blive kaldt ind 25 minutter senere, end man har tid til, uden at der gives nogen forklaring eller meddelelse om det ved indtjekningen.	Godt
36	Jeg lider af en stofskiftesygdom og søgte hjælp til at stabilisere TSH samt forklaring på diffuse symptomer, som mange stofskiftepatienter oplever. Det kan man ikke forklare, og der udvises slet ikke forståelse eller lyst til at hjælpe. Bare TSH-tallet er, som "reglerne" siger, så mener man, at man har hjulpet patienten.	Dårligt
41	Der er ingen koordinering eller samarbejde mellem afdelingerne og [flere] kroniske sygdomme.	Intet svar

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 42 Det var faktisk umuligt at komme i telefonisk kontakt med de personer via de numre, jeg havde fået udleveret. Der var konstant optaget på numrene. | Godt |
| ✎ | 44 Jeg er ikke blevet inddraget i nogle beslutninger. Men jeg har fået en fin orientering. | Godt |
| ✎ | 45 Jeg har næsten en ny læge hver gang, og fordi jeg har det bedre, tager jeg det som en oplevelse. Men i starten af mit forløb, hvor jeg ikke havde det så godt, var det lidt belastende. | Godt |
| ✎ | 50 Min kontaktperson var meget behjælpelig og betænksom med at få alle dele af undersøgelserne til at ske samme besøgsdag, samt at arrangere samtale med samme læge ved næste besøg. Både læge NN og en yngre læge var gode til at formidle og skabe tryghed og ro i samtale og information. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Lige præcis denne gang var der ingen ventetid (max fem minutter). Ellers har jeg før oplevet op til næsten 45 minutter. | Godt |
| ✎ | 54 Jeg er meget tryk ved lægen og glad for, at det er den samme læge, der ser til mig hver gang. | Godt |

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
4	Der har være passende information, og jeg har flere gange fået vejledning i selv at opsøge uddybende materiale.	Virkelig godt
5	Jeg beder altid om udskrifter af epikrisen, så jeg kan følge med i forløbet. Det fungerer godt!	Virkelig godt
6	Nej.	Virkelig godt
7	Måske kunne jeg have tænkt mig en mere dybdegående forklaring på min sygdom. Det hele var jo nyt for mig, hvor jeg lidt havde en følelse af, at lægen troede, at jeg vidste alt om det.	Godt
9	Har senest haft konsultation med en venlig, men uerfaren læge omkring behandlingsændring. Det var ikke betryggende nok at træffe store beslutninger på baggrund af.	Godt
15	Jeg bad om aktindsigt og måtte rykke for kopi af journalen efter et par af besøgene. Det er en god støtte selv at kunne læse, hvad læge og andre har skrevet.	Godt
16	Det ville være rart med en tilknyttet læge.	Godt
20	Har indtryk af, at afdelingen er veldrevet. Det er en fornøjelse at komme der i det område, jeg har set.	Virkelig godt
22	Med undtagelse af én gang med dårlig information (forkerte kommentarer i min journal) er jeg tilfreds!	Virkelig godt
27	Er egentlig tilfreds med både den mundtlige og skriftlige information om stofskiftesygdomme, men savner skriftlig information om graviditet i forbindelse med stofskiftesygdomme.	Godt
32	Første gang jeg var der, forklarede lægen min sygdom for mig, men jeg kunne ikke få nogen information med hjem!	Dårligt
33	Når jeg fik udlevet noget på skrift, blev det ikke gennemgået, og udbyttet af informationen blev derfor begrænset.	Dårligt
45	Det er til tider noget overfladisk. Men jeg er hele tiden blevet opfordret til at google min sygdom og selv udforske den. Men det kniber med feedback, når samtalen går ud over mine "tal" og blodprøver.	Godt
49	Kvalificeret lægelig behandling.	Godt
52	Selve undersøgelsens varighed af ca. fem til ti minutter, er ikke særligt betryggende, og informationsmængden bliver tilsvarende heller ikke særlig stor.	Godt
56	Fik ikke skriftlig information.	Godt

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
16	Kost- og levevisinformation ville være rart.	Godt
18	Vi er for mange patienter, efterhånden går der mellem fire og seks minutter, før man kan få en ny tid.	Godt
22	Som [diabetespatient] er det vel meget naturligt at være i tvivl om kost, motion mv., især som relativt nykonstateret. Jeg har dog fået god information fra MEA.	Virkelig godt
24	Jeg følte mig stadig usikker.	Godt
25	Fantastisk, at man bare kan ringe og få gode råd mellem besøgene, hvis der opstår et tvivls-spørgsmål! SUPER!	Virkelig godt
27	Har været i ambulatoriet én enkelt gang for [flere måneder] siden (ved opstart af behandling). Er blevet indkaldt til samtale om [nogle uger], hvor jeg forventer at få svar på spørgsmål som, hvordan mit [stofskeifte udvikler sig], hvor lang tid, jeg skal fortsætte med pillerne, hvordan jeg skal forholde mig, når jeg skal være gravid... Jeg får løbende taget blodprøver og efterfølgende brev om, at jeg skal fortsætte med behandlingen/pillerne.	Godt
38	<input type="checkbox"/> Patienten blev godt behandlet. Det er vi altid blevet på sygehuset.	Intet svar
42	Umuligt at komme i telefonisk kontakt med andre end receptionen, der kunne stille videre, men uden respons. Jeg måtte køre op til MEA til sidst for at komme i dialog med behandler.	Godt
44	Jeg synes ikke der har været fortalt noget om alkohol og motion.	Godt
45	Jeg fik at vide, at sygdommen kunne forværres ved rygning, så det holdt jeg op med. Men at jeg har taget så meget på, hvad det skyldes (tabletter?) og de slemme humørsvingninger får jeg ingen respons på, kun om "tallet" er rødt eller sort.	Godt
52	Jeg er kommet i ambulatoriet de sidste [mange] år. De sidste par år med to års mellemrum for at få resultatet af mine blodprøver, taget en uge før. Faktisk næsten hver gang (undtagen denne gang) har jeg ventet lang tid på at komme ind. Og lægen har ofte afbrudt forløbet på grund af et telefonopkald. Så min reelle tid har været maksimum ti minutter.	Godt
56	Jeg møder en ny læge, hver gang jeg kommer. Det er bedre, hvis man har den samme læge.	Godt
59	Jeg skal have taget blodprøver [regelmæssigt] og får det taget hos egen læge, og der er fra ambulatoriet udsagt, hvilke der skal tages - fint. Men med hensyn til, hvilken behandling/medicin jeg får, er det MIG SELV, der har orienteret egen læge.	Virkelig godt

MEA AMBULATORIUM, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMBULATORIUM, THG	Samlet indtryk
1	Det er utroligt, at man kommer derned, før man skal møde, og så bliver man tiltalt med fornavn. Det er sket et par gange. Jeg synes det er flot, at de, der er ansat på afdelingen, kan huske hver patient. MEGET FLOT.	Virkelig godt
3	De bør have læst journalen igennem inden indkaldelse, grundigt.	Godt
4	Jeg ville personligt foretrække en større grad af teknologisk understøttelse. F.eks. mulighed for at aflevere []data forud for ambulatoriebesøg, dette ville give en endnu bedre mulighed for at tolke laboratorieresultater fra blodprøverne, og for at give endnu bedre vejledning til mig.	Virkelig godt
5	Det ville være godt, hvis man blev orienteret i forvejen, hvis den læge, man skal møde, er fraværende. Det kan selvfølgelig ikke lade sig gøre ved akut opstået sygdom, men jeg har prøvet, at en anden læge overhovedet ikke kendte til mit sygdomsforløb, så jeg ville hellere have ventet og aftalt en ny tid!	Virkelig godt
9	Det er vigtigt, at lægens ekspertise afspejler de problemer, der skal diskuteres. Har to gange i træk været ude for, at det ikke var tilfældet.	Godt
11	Bedre kobling mellem kontaktlæge og patient, så det automatisk er vedkommende læge, der står for tilbagemeldinger/besøg.	Dårligt
15	Jeg har følt mig rigtig godt informeret af personalet. Det skriftlige materiale til støtte har også været vigtigt for mig. Det har hele tiden været tydeligt, at samarbejdet mellem personalegrupperne er rigtig godt. Jeg har et par gange haft brug for telefonkontakt. Det har været lidt svært at komme igennem.	Godt
16	Når jeg skriver god i de forrige spørgsmål, kunne jeg godt have brugt et ok.	Godt
17	Man kunne se, at undersøgelsesrummet har mange år på bagen. Håber at undersøgelsen trods det er "up-to-date" og så god som muligt.	Godt
20	Tak for hjælpen.	Virkelig godt
21	Skifte bladene ud. Lange ventetider. Kaffe/te på kanden, rarere belysning, information om lang ventetid.	Godt
23	Telefontid. Jeg fik et kort med navn på kontaktsygeplejerske. På kortet var der nævnt en telefontid, som slet ikke passede. Da jeg fik "hul" igennem, blev alt godt igen.	Godt
24	Bør gøre opmærksom på længere ventetid. Det er et pænt sted at komme ind.	Godt
25	Jeg kan ikke rose jer nok. Jeg er dybt taknemmelig over den flotte behandling, man får! Hvis det var muligt, skulle sygeplejerske NN have en guldmedalje! Hun er fantastisk!	Virkelig godt
30	Det ville være rart at være tilknyttet den samme læge gennem forløbet, så der blev en såkaldt "rød tråd" i forløbet!	Intet svar
32	Lægerne har været søde og lyttende/forklarende, men informationerne om mit forløb og sygdom har været for ringe og ikke nok.	Dårligt
35	Nedbringe ventetid eller i det mindste orientere om, at der er ventetid i dag på ca. så mange minutter.	Godt
37	Jeg føler mig velkommen. Jeg bliver godt behandlet, og er meget tryk ved det hele. Jeg ville bare ønske, at besked om ændring i min medicin automatisk blev givet til egen læge.	Virkelig godt
42	Det vil være rart med én behandler og en "livline", man kunne ringe til mellem aftaler for spørgsmål og støtte.	Godt

- ✎ 43 Efter [undersøgelse] på Aarhus Sygehus [] kom den [] læge, der skulle informere om resultat af [undersøgelsen] ind på scanningsstuen, sagde goddag og sagde, at undersøgelsen var god, og at der var ikke tegn på cancer. Her blev jeg MEGET overrasket, da det på intet tidspunkt havde været på tale, at det kunne være cancer. Herefter gik han igen uden yderligere kommentarer. Det var meget dårligt, at en læge virker ignorant og uinteresseret. IKKE BETRYGGENDE! ENESTE dårlige oplevelse i forløbet. Men en af de grovere, især hvis man selv er bange i forvejen! HAN burde lære lidt psykologi om patienthåndtering. Virkelig godt
- ✎ 45 Alle personaler virker venlige og imødekommende. Dog kan der mærkes en underliggende stress/kaos eller "hovsa" indimellem. Vurderet efter [mange måneders] gang på stedet. Godt
- ✎ 46 Jeg vil gerne fremhæve NN. Han har fulgt mig hele vejen, og det har givet mig tryghed. Det samme vil jeg sige om NN, som har opereret mig alle tre gange. Det har også givet mig tryghed. Virkelig godt
- ✎ 47 Parkeringspladser! Godt
- ✎ 48 Ros, ros og atter ros til alle i personalet, jeg var i kontakt med omkring mistanke om diabetes. Virkelig godt
- ✎ 50 Bygningen bærer præg af at være en midlertidig barak, og jeg tror, der er gjort det bedste, man kan gøre. Jeg syntes dog, at vægdekorationen af samme maler i et af venteværelserne, virker utrolig trist og melankolsk, uden dog at sige, udsmykning skal være lalleglad. Men i stedet for syv-ti billeder af samme maler, kunne man måske lysne rummet med kunst i nuancer, der matcher og som bevægede sig mod lyset. Inventarstolene i samme rum, var så smalle mellem armlænene, at jeg tvivler på, at en kraftig person kunne sidde i stolene. Det er naturligvis småting for et kortvarigt besøg. Personalet derimod lyste af venlighed, imødekommenhed og dygtighed. Virkelig godt
- ✎ 53 En stor TAK til jer alle. Godt