

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ambulatorium M4
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	270
Besvarelser fra afsnittets patienter:	156
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

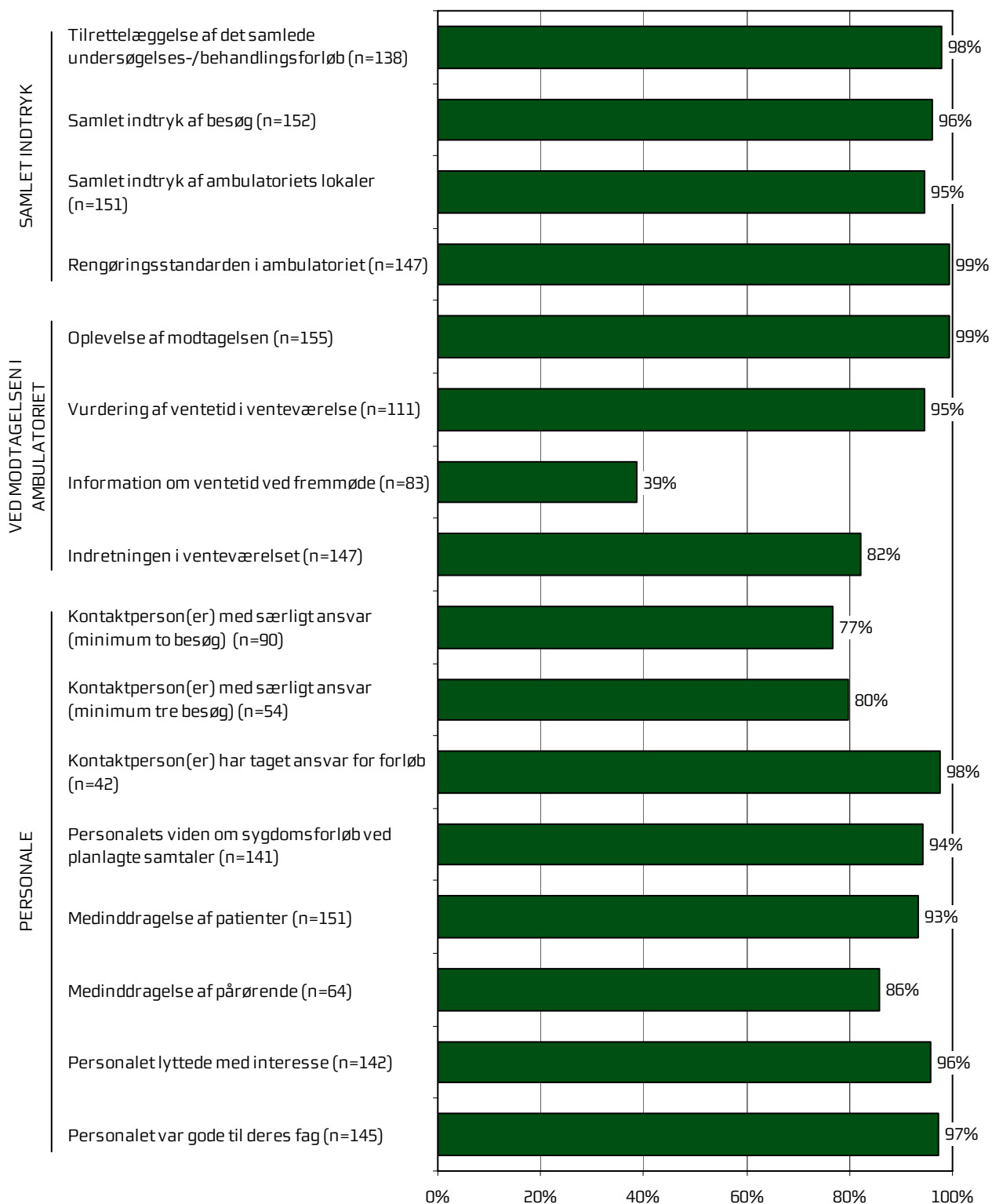
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

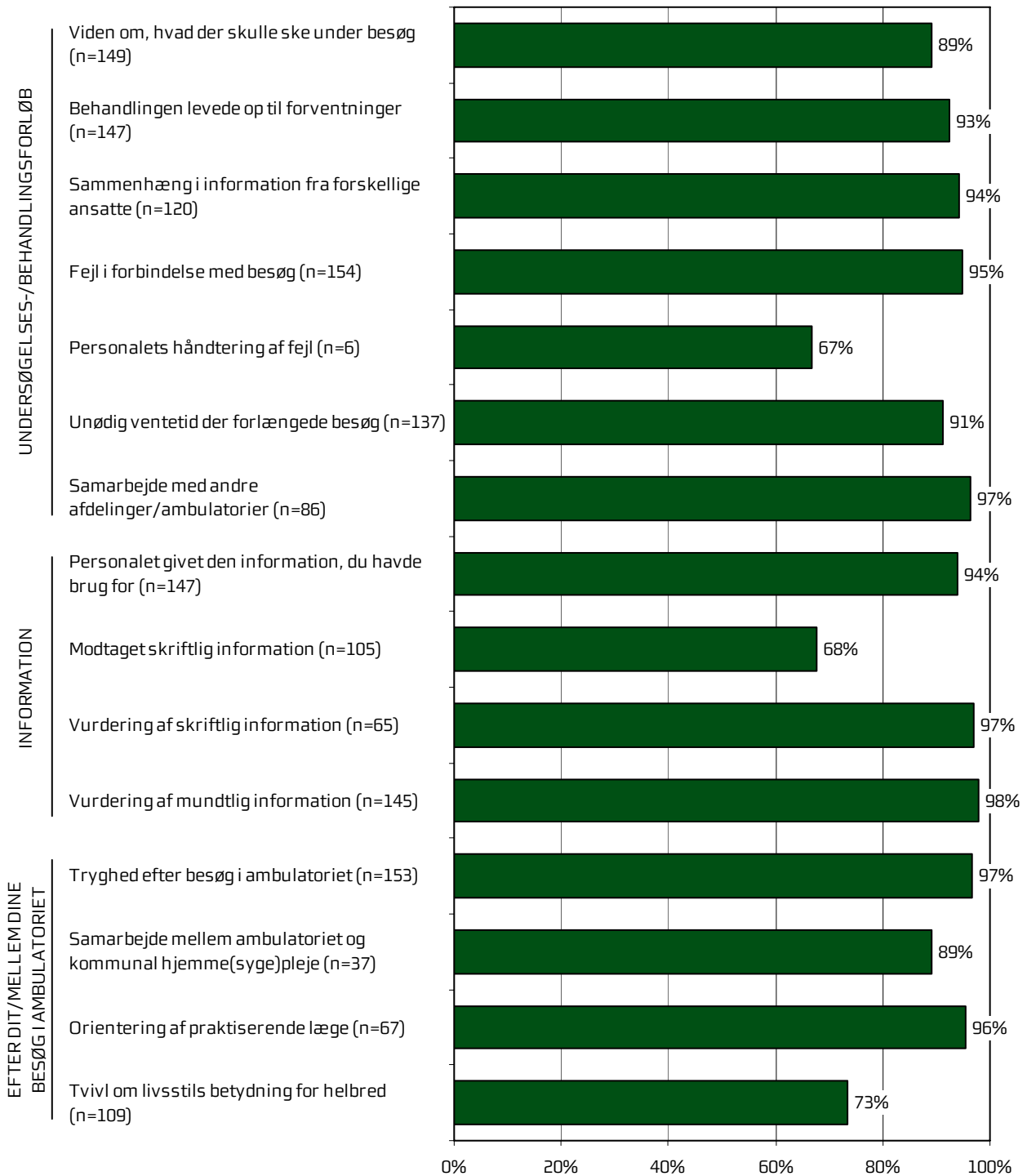
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

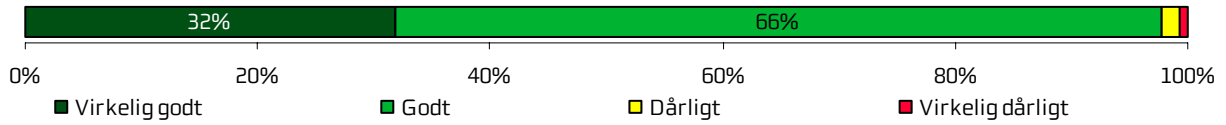
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

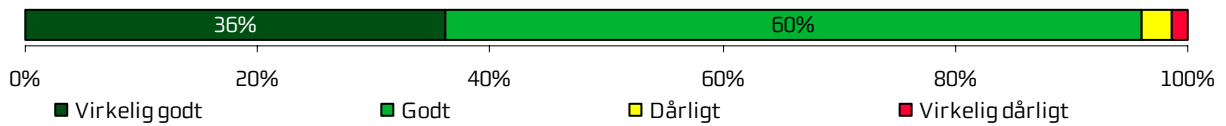
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

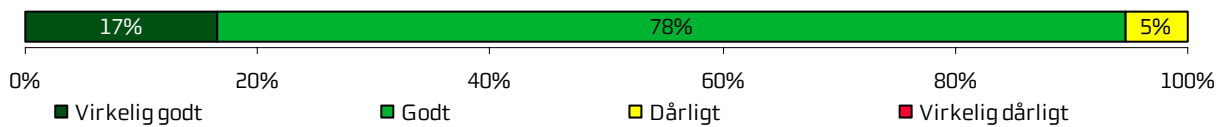
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=138)



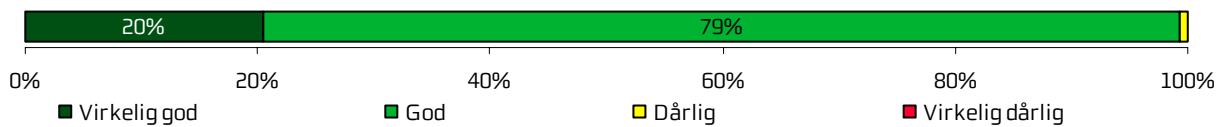
Samlet indtryk af besøg (n=152)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=151)



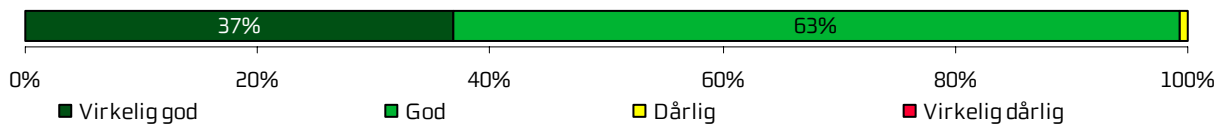
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=147)



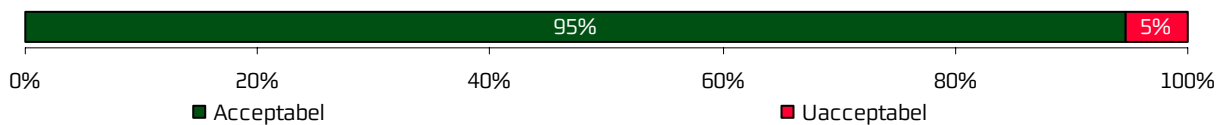
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	-	99 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	96 %	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

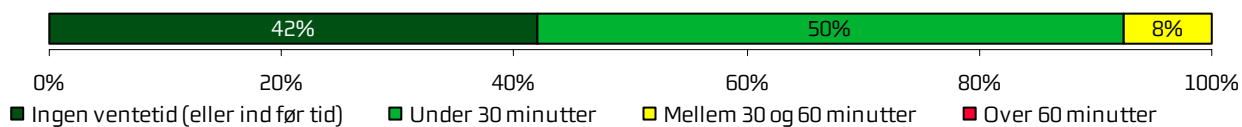
Oplevelse af modtagelsen (n=155)



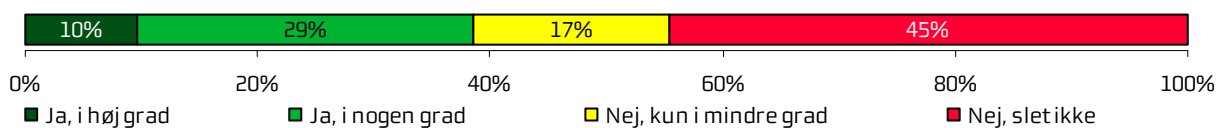
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=111)



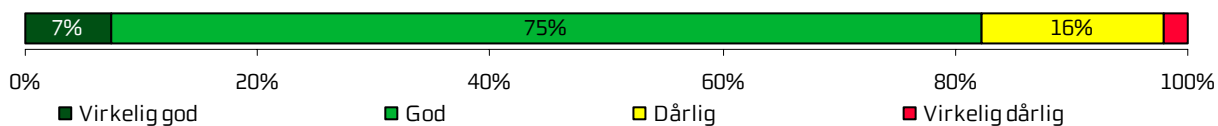
Længde af ventetid i venteværelse (n=145)



Information om ventetid ved fremmøde (n=83)



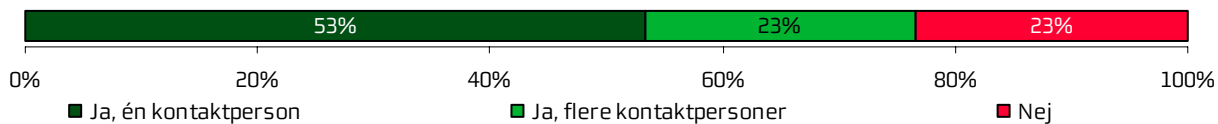
Indretningen i venteværelset (n=147)



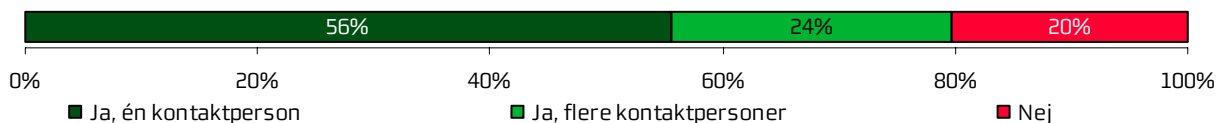
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	42 %	-	62 % *	39 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	76 %	-	88 %	77 %	82 %

Personale

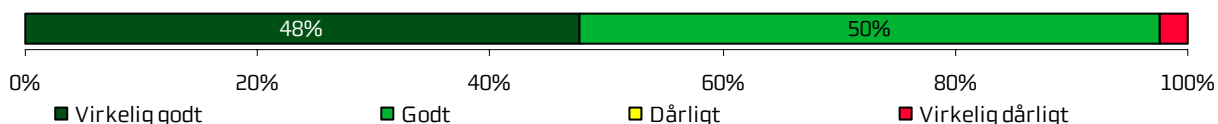
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



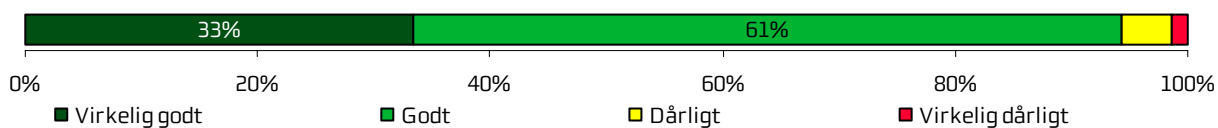
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



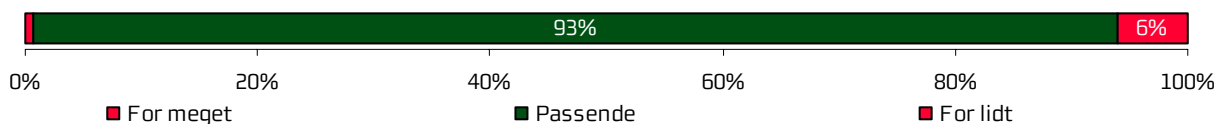
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=42)



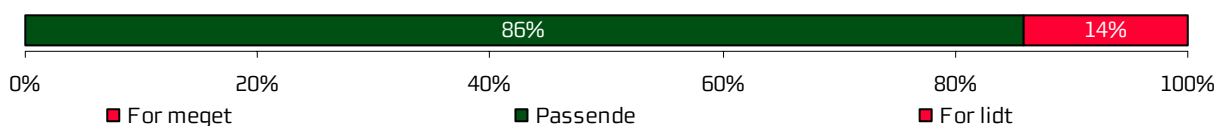
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=141)



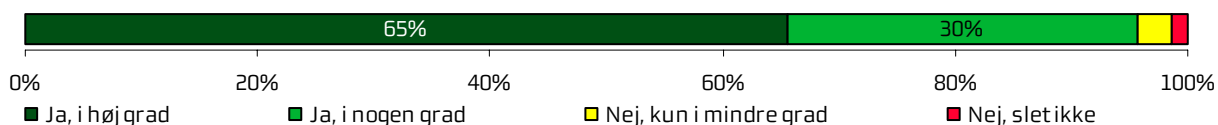
Medinddragelse af patienter (n=151)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



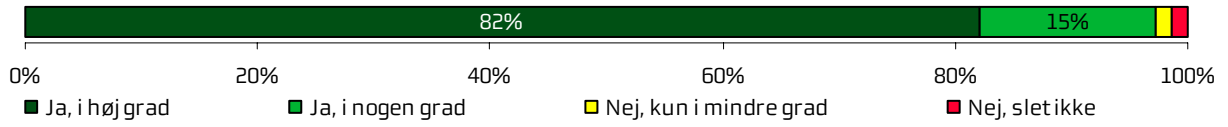
Personalet lyttede med interesse (n=142)



	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)	77 %	88 % *	-	86 %	63 %	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	89 %	-	89 %	66 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	99 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	-	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	-	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	82 %	-	98 % *	87 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	93 %	-	100 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=145)



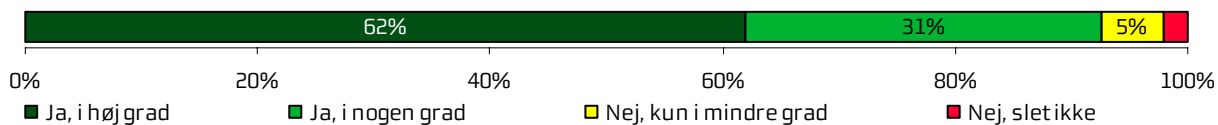
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	-	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

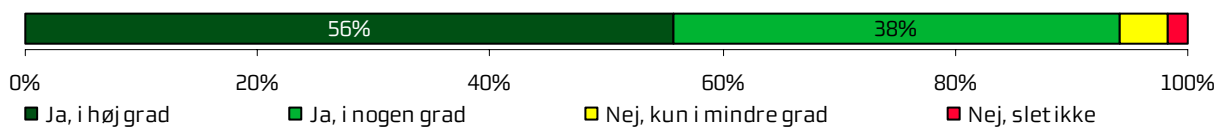
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=149)



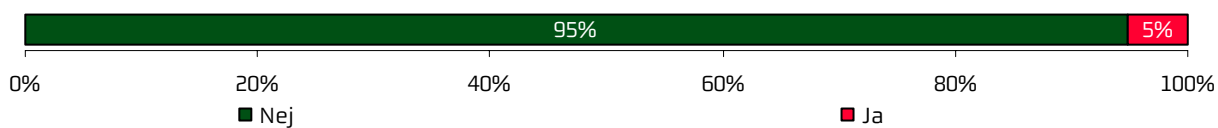
Behandlingen levede op til forventninger (n=147)



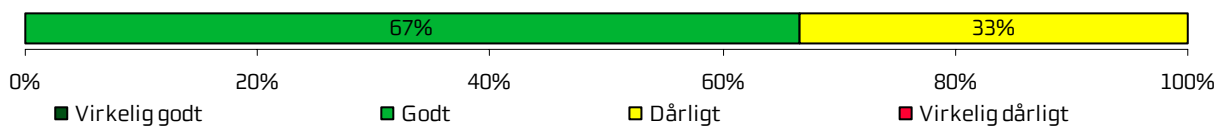
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=120)



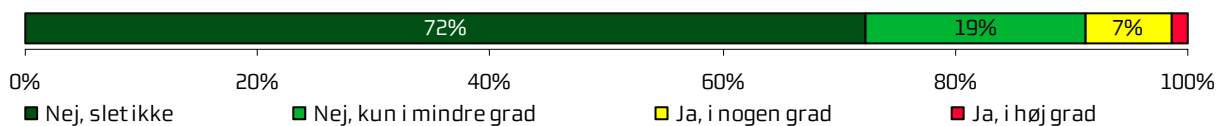
Fejl i forbindelse med besøg (n=154)



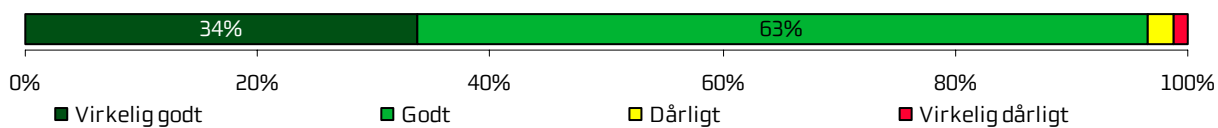
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=137)



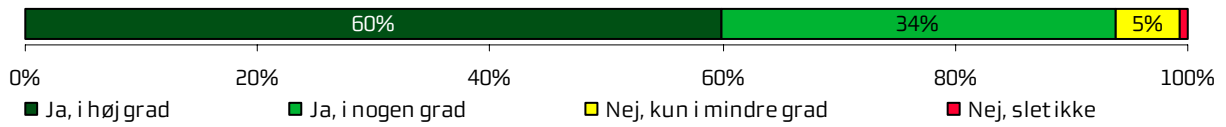
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=86)



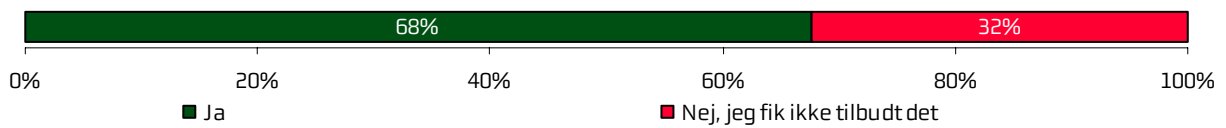
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	88 %	-	100 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	-	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	-	97 %	90 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	-	94 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	93 %	-	98 %	89 % *	92 % *

Information

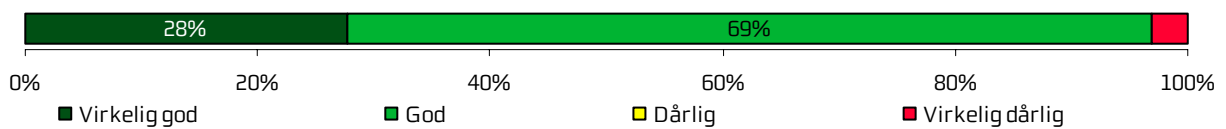
Personalet givet den information, du havde brug for (n=147)



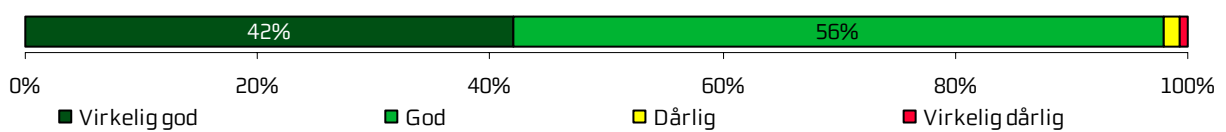
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



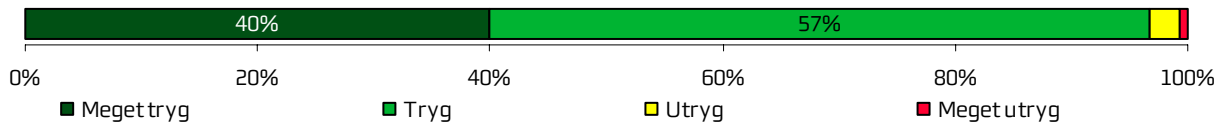
Vurdering af mundtlig information (n=145)



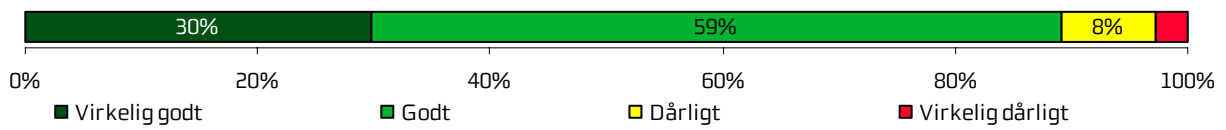
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	62 %	-	94 % *	63 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	99 %	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

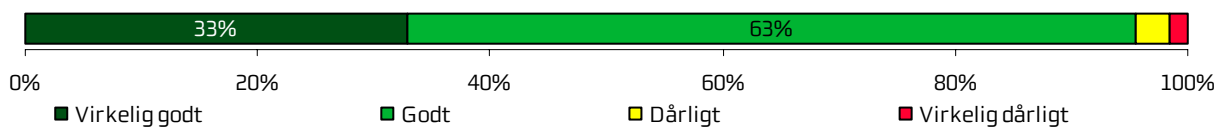
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=153)



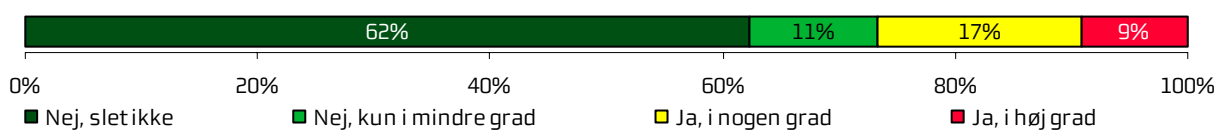
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	99 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	94 %	-	100 % *	90 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	86 % *	-	97 %	85 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	68 %	-	83 %	68 %	72 %

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.

Ambulatorium M4**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Modtagelsen
2	Selve modtagelsen var god og professionel, men [flere] døgnsoophold i Ambulatoriet inden overflytning til Medicinsk Afdeling er lige i overkanten.	God
4	Personalet var alle søde.	God
10	Kom akut ind.	God
11	Jeg har ikke noget at klage over, jeg synes dem jeg har mødt var utrolig venlige og smilende.	God
17	Jeg har fået god vejledning.	God
20	Venlig!	Virkelig god
24	Ærgerligt at man ikke kan få en tid efter kl. 15. Jeg har nemlig oplevet at have en tid og var færdig kl. 15.05 og kunne ikke få en ny.	God
26	Mødes altid med venlighed og forståelse.	Virkelig god
30	Lidt lang ventetid, men fint udvalg i drikke og magasiner. Venligt personale.	God
33	Altid smilende og venligt personale.	God
34	Jeg har kun været i ambulatoriet en enkelt gang på nuværende tidspunkt. Men man blev virkelig mødt af søde og hjælpsomme mennesker.	God
35	LANG VENTETID.	God
38	Første besøg af læge og sygeplejerske var i hjemmet. Andet besøg på hospitalet. Fået to konsultationer.	God
41	Imødekommende.	God
44	Det var meget professionelt.	Virkelig god
45	Er altid blevet taget godt imod af såvel sygeplejersker som lægen. Positivt for mig, og det er rart.	Virkelig god

Ambulatorium M4

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Fejlhåndtering
12	Små fejl mht. medicinskema.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Jeg skulle have ultralydsscannet min mave. Sygeplejersken sagde, jeg havde betændelse [], men da jeg snakkede med lægen nogle uger efter, viste det sig, at det var [en anden maverelateret sygdom].	Godt
17	Der stod min gamle adresse og min nye adresse i jeres computere. Derfor kunne jeg ikke få min recept. Det skete for [et par] år siden.	Godt
18	At man bliver sat tilbage i forløbet.	Godt
22	Det var ikke muligt at få svar, når jeg ringede til den person, der var kontaktperson, ved al henvendelse til ambulatoriet pr. telefon.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	At jeg ikke kom til den sygeplejerske, jeg skulle til. Den tid, jeg havde fået, var ikke ved hende! Træls.	Dårligt
41	Medicin først til stede på apotek efter to "rykkeropringninger".	Dårligt

Ambulatorium M4

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
2	Nej, er tilfreds undersøgelses-/behandlingsforløb.	Godt
7	God fleksibilitet, da jeg kan få taget blodprøver på Skejby Sygehus [].	Godt
9	Synes det er spild af mine og sygehusets ressourcer, at jeg skal møde ind bare for at få svar på hver anden blodprøve og få nye tider til regulering af mit stofskifte under og efter min graviditet. Dette kunne sagtens løses med et brev, da jeg ikke bliver undersøgt yderligere.	Godt
12	Respektløst i forhold til den tidligere sygehistorie, og i forhold til tidligere behandlere/sygeplejepersonale.	Virkelig dårligt
17	Før fik jeg undersøgelse to gange om året. Nu får jeg kun én undersøgelse om året. Jeg tager stadigvæk [medicin]. Jeg skal selv finde ud af maden, som jeg skal undgå. Jeg ønsker, at jeg kan høre flere gode råd fra lægen om min sygdom. F.eks. hvad jeg skal gøre for at hjælpe min [].	Godt
19	En læge, synes jeg, har svigtet mig angående en nyreundersøgelse i [efteråret], hvor jeg ikke har fået besked endnu. Det er jeg meget frustreret over. Jeg har spurgt en sygeplejerske og fik så en opringning, men ikke en forstående, da der ikke er sket mere. Det virker uroligt på mig. Ellers er jeg tilfreds med ALLE.	Godt
20	Særdeles tilfreds!	Virkelig godt
21	Efter hjemkomsten har jeg tænkt, om det er [et bestemt produkt], der kan give de symptomer, som jeg blev undersøgt for, da jeg bruger det []. Så jeg har manglet en kontaktperson, jeg kunne ringe til.	Virkelig godt
24	Tror ikke, at man tager hensyn til, at jeg vil være gravid.	Dårligt
25	Jeg har været godt tilfreds - nogle gange går det dog lidt stærkt.	Godt
29	Vi har desværre oplevet, at det tog lang tid mellem diverse røntgenundersøgelser. Derfor et langt forløb. Startede [for mange måneder siden], og først i [efteråret] var der en diagnose. Startede i kirurgisk regi og derefter i medicinsk regi. Dette er ikke en klage, men en frustration over ventetider.	Godt
36	Tiden er lang, før beskeden er der. Over en måned.	Godt
40	[] Jeg er blevet behandlet godt.	Virkelig godt

Ambulatorium M4

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
5	Mange tak, fordi I passede på mig.	Godt
8	Lægerne har IKKE nok tid!	Godt
11	Jeg har overhovedet hverken før, under eller efter nogen grund til at klage eller være utilfreds med noget af, hvad jeg er blevet undersøgt for.	Virkelig godt
12	Elendig information.	Virkelig dårligt
16	Det afsluttende brev, forstod jeg slet ikke, da jeg konsulterede egen læge, for at få det forklaret, forstod egen læge heller ikke det skrevne! Det er lidt uheldigt.	Godt
17	Jeg fik en bog af lægen. Bogen handler om min sygdom, og jeg har læst den. Men jeg ønsker, at lægen kunne fortælle mere om min sygdom, eller at han kunne give flere gode råd, f.eks. om, hvilken mad jeg skal undgå for at hjælpe til min sygdom etc.	Godt
20	Meget velinformeret.	Virkelig godt
22	Den første læge, jeg var inde hos, var virkelig god og fortalte alt om forløbet, og hvad der skulle ske. Den anden læge, jeg var inde hos til afslutning af behandlingen, vidste ikke, hvad der var sket. JEG skulle fortælle alt, hvad der var sket. Lægen kunne ikke fortælle, hvad der var årsag til de problemer, jeg havde.	Dårligt
27	Jeg kommer meget sjældent i dette ambulatorium, men er godt tilfreds med besøg i de andre ambulatorier.	Godt
30	Der var ikke rigtigt nogen, der fandt ud af, hvad jeg fejlede, før jeg kom i [scanner]. Så mit forløb har nok været meget atypisk.	Godt
31	Jeg er blevet godt behandlet på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
32	Jeg følte, at det gik hurtigt, lidt for hurtigt. Specielt ved de efterfølgende kontroller efter operationen.	Godt
37	Det var en knoglescanning []. Jeg har ikke fået endeligt svar.	Virkelig godt
39	Det er lidt ærgerligt, at jeg først fik indkaldelse til en samtale med diætist, HVOREFTER jeg fik et brev om, hvad jeg fejlede. De få dage mellem de to breve var stressende, fordi jeg ikke vidste, hvad problemet var.	Virkelig godt
41	Lidt uklare oplysninger i indkaldelsesbrev.	Godt

Ambulatorium M4**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
1	Medicinen virker ikke efter hensigten. Jeg har prøvet forskellige præparater, men efter ca. en måned [får jeg bivirkninger]. Jeg har flere gange haft brug for penicillin for at komme ovenpå igen.	Godt
3	Jeg blev godt informeret om parkeringsforhold i brevet inden. Der var blot den detalje, at der ikke var en eneste parkeringsplads. Så parkering tog ca. en halv time. Jeg holdt på [et stykke væk], hvilket ikke var et problem for mig, da jeg er godt gående. Det er min første behandling i Horsens, og jeg kender generelt ikke byen, så parkering kunne godt havde været et stort problem, hvis jeg ikke var kommet i meget god tid. Når politikerne vælger at lukke de lokale centralsygehuse, er det vigtigt at parkering og skiltningen opprioriteres, så hospitalet er gearet til at modtage ambulante patienter som ankommer i bil. Den dag, jeg og min mand ankom, var forholdene fuldstændig uacceptable for borgere fra oplandskommunerne som ikke normalt færdes i byen og har lokal kendskab til parkeringsforholdene.	Virkelig godt
17	Jeg er tryk og utryk efter mit [besøg] i ambulatoriet. Men jeg er forvirret over at få ny læge hver gang.	Godt
19	Jeg holdt for [mange] år siden med rygning. Har aldrig drukket. Kun én øl efter donorbesøg.	Godt
23	Jeg motionerer regelmæssigt for selv at forbedre min [tilstand]. Jeg spiser fornuftigt, ryger ikke og drikker sjældent alkohol.	Godt
24	Det er ikke det, jeg skal have hjælp med.	Dårligt
28	Jeg fik information om rygning. Det er lykkedes at holde op.	Godt
42	Kun til blodprøver.	Godt

Ambulatorium M4

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium M4	Samlet indtryk
4	Jeg var godt tilfreds stort set med hele forløbet.	Godt
6	[]. Jeg fik en fin behandling både af læge, sygeplejerske og det øvrige personale.	Virkelig godt
8	Venteværelse mangler udluftning. Alle er meget imødekommende.	Godt
11	Jeg kan ikke se, hvad ambulatoriet kan gøre anderledes. Alle blev behandlet efter den rækkefølge, de var kommet, så alt i alt har jeg da ikke noget at klage over. Jeg ville ønske, at man fik samme gode behandling alle steder.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne, man er hos efter besøg hos lægen, er rigtigt gode til at repetere, hvad lægen har sagt, for at være sikre på, man har forstået og husket det.	Virkelig godt
15	Jeg ville ønske, jeg var blevet tilbudt bedøvelse.	Godt
16	Det afsluttende brev skulle ikke henvise til egen læge, men til den, der har skrevet det...	Godt
17	Jeg ønsker at I (lægen og personalet) behandler alle ens. Selvom jeg har haft min sygdom siden 2006 (I behandler), arbejder jeg stadigvæk "fuldtid". Jeg får ikke bistandshjælp. TAK!	Godt
22	En bedre kontakt ved telefonisk henvendelse, samt ved afslutningen af behandlingen, give patienten en fyldestgørende forklaring af patientens sygdom, samt årsag til de problemer, der var under sygdomsforløbet. Ikke en tro er nok, ved ikke besked.	Dårligt
23	Jeg synes ikke, at min egen læge har det samme saglige kendskab og faglige viden til min sygdom, som de helt klart har i Lungeambulatoriet (både læger og sygeplejersker) [].	Godt
31	De er så hjælpsomme alle sammen.	Virkelig godt
36	JEG har ingen grund til at klage. Synes, I er søde og venlige alle sammen. Og kommer der noget vigtigere i vejen, så er vi pensionister gode til ventetiden. Tak.	Godt
40	Dejligt personale, de var rare.	Virkelig godt
41	Ankom før tid. Kom hurtigt til. Godt.	Godt
43	Alt fungerer perfekt.	Virkelig godt
45	Jeg mener/synes, at personalet fortjener bedre lokaler. Undersøgelsesstue, kontorer, toiletter og venteværelser. Det har de fortjent.	Virkelig godt
46	Jeg syntes, det er for svært at komme i kontakt med ambulatoriet. De har sat en time af, hvor man kan ringe ind, og selvom jeg ringer inden for den tid, er det meget sjældent jeg faktisk kommer igennem. Og så har jeg også oplevet flere gange, hvor jeg er kommet igennem, og de lige skal henvende sig ved en læge og lover at ringe tilbage, men så aldrig gør det.	Godt
47	Tilfreds.	Godt