

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

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:	194
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	65%

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 præsentationsmæssige 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).

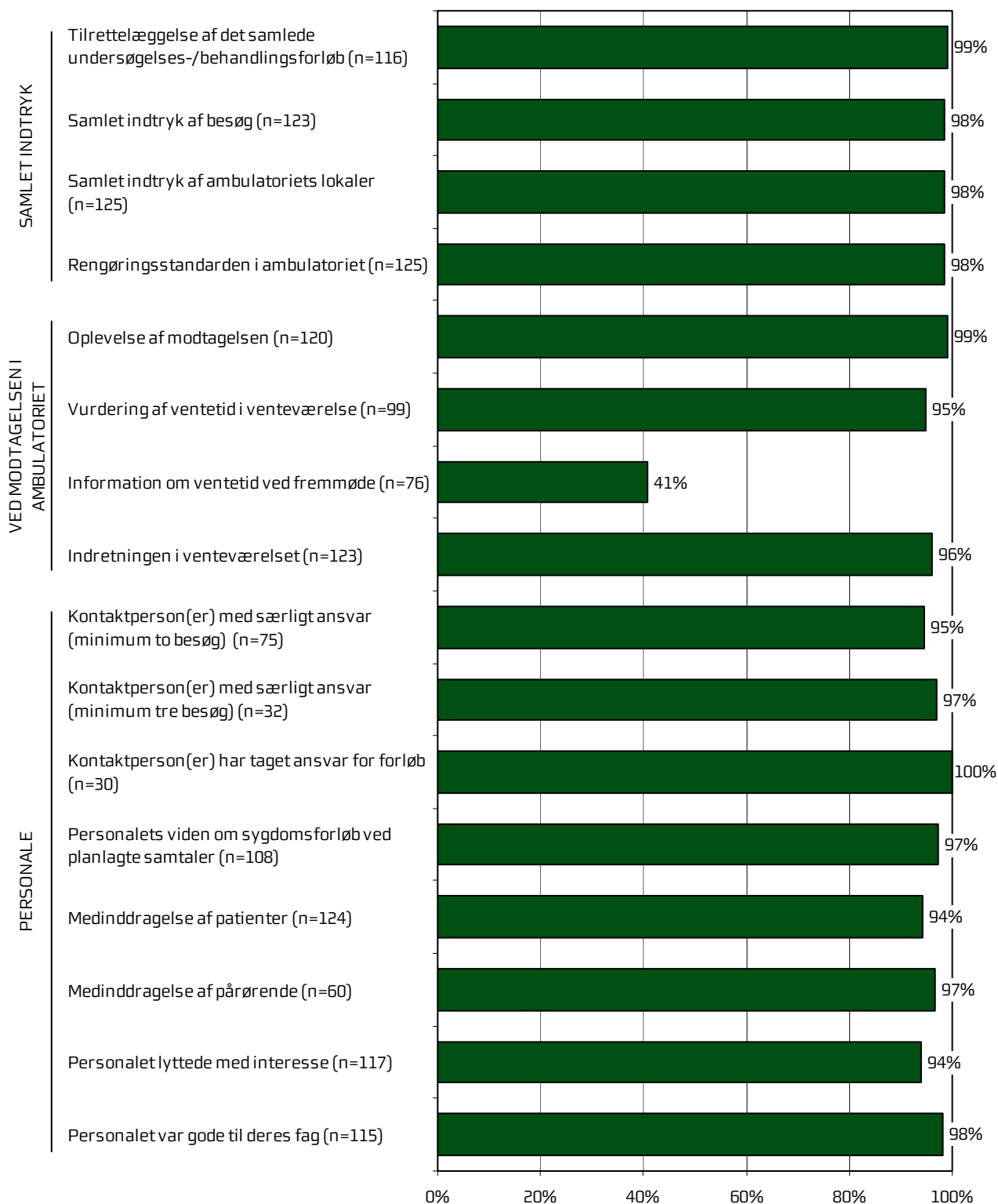
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

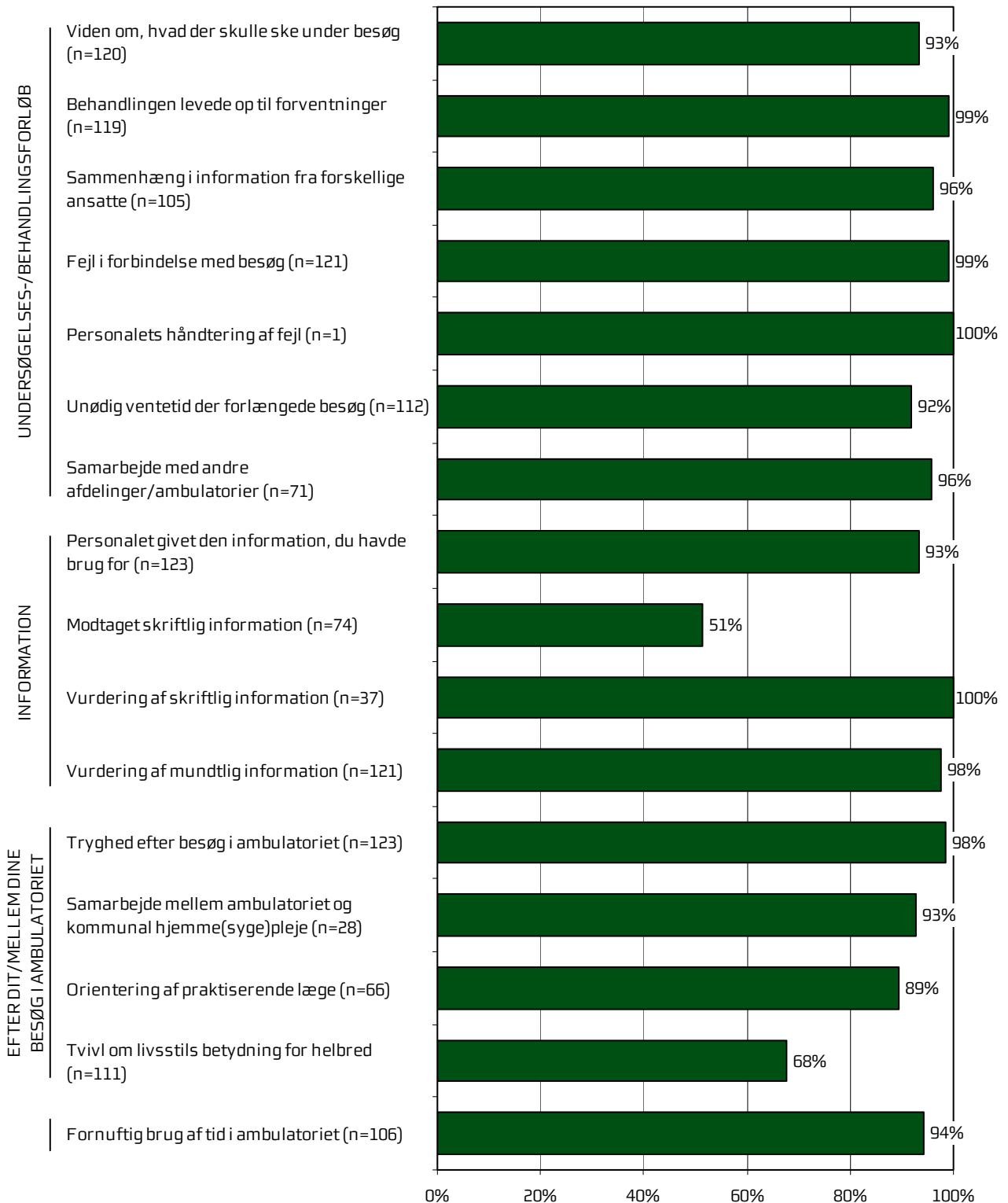
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

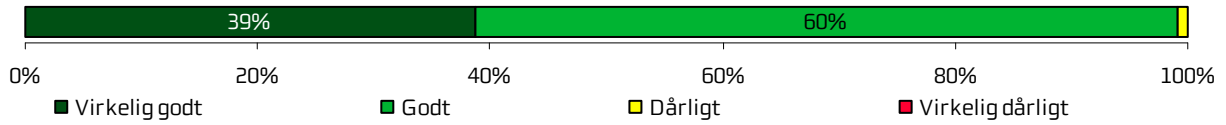
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

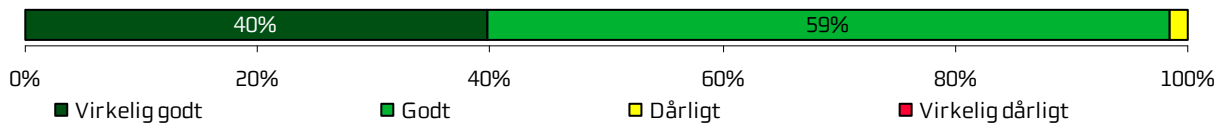
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=116)



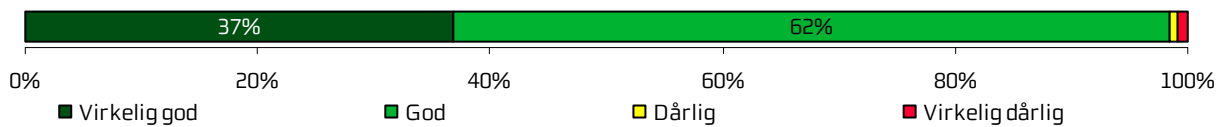
Samlet indtryk af besøg (n=123)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=125)



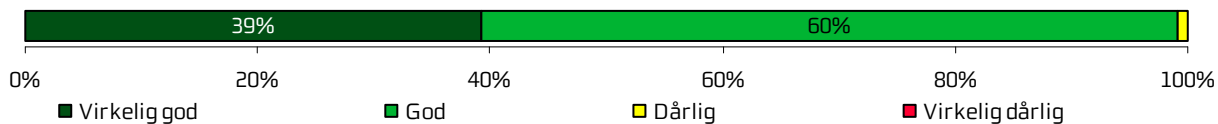
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=125)



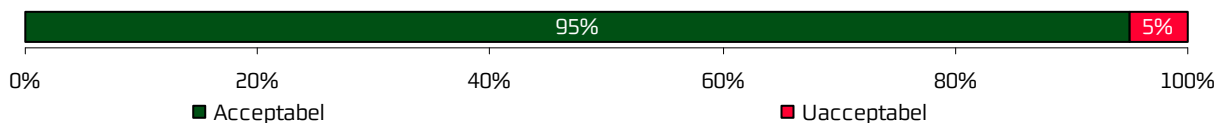
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

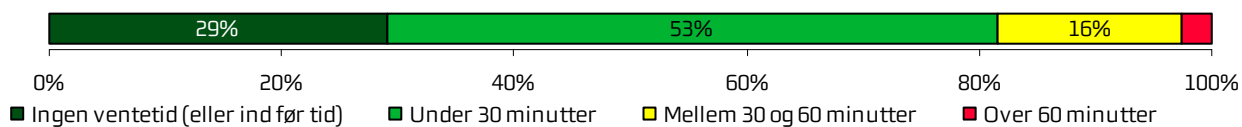
Oplevelse af modtagelsen (n=120)



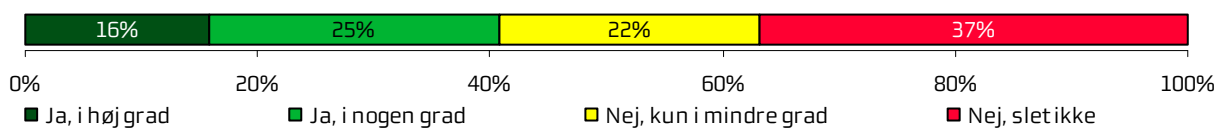
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=99)



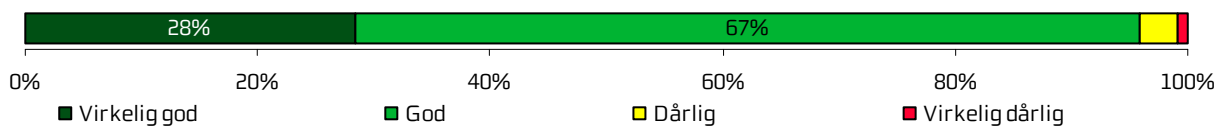
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=76)



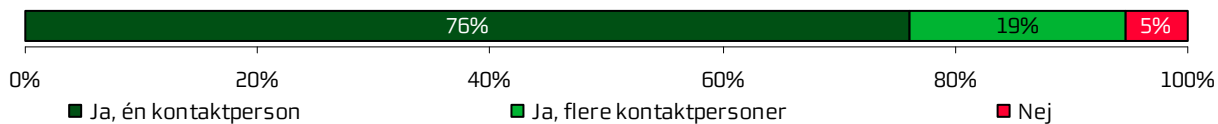
Indretningen i venteværelset (n=123)



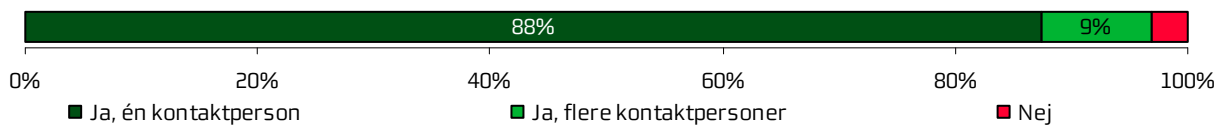
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	-	-	99 %	67 % *	87 % *

Personale

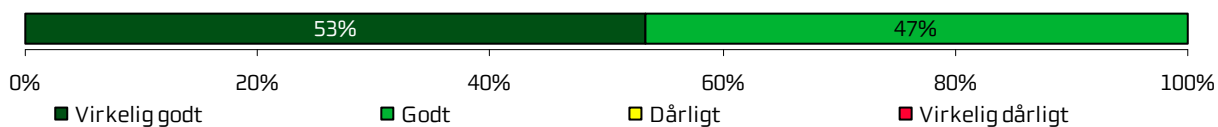
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=75)



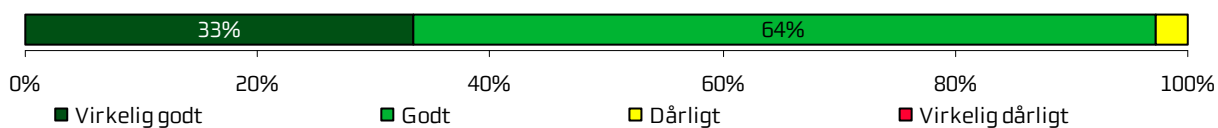
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



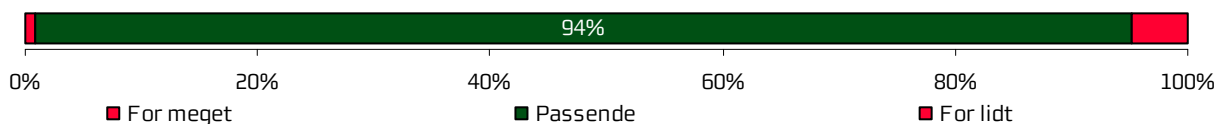
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



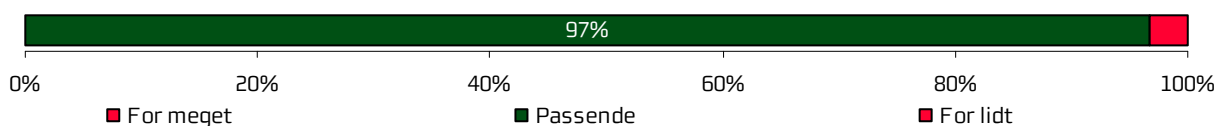
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=108)



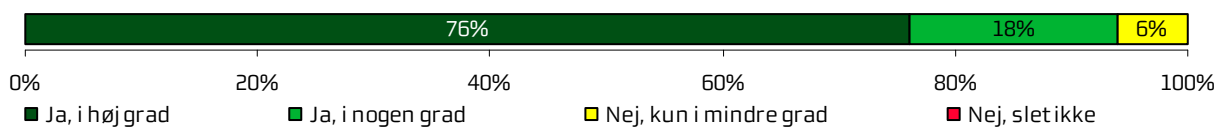
Medinddragelse af patienter (n=124)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



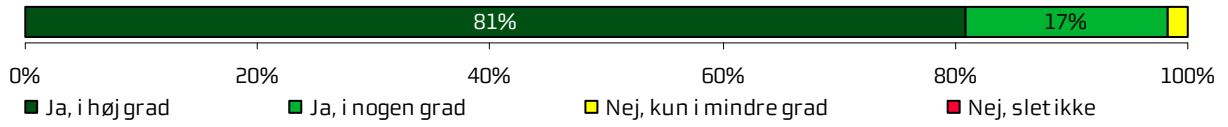
Personalet lyttede med interesse (n=117)



	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)	95 %	-	-	94 %	68 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	-	-	97 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	99 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	99 %	82 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

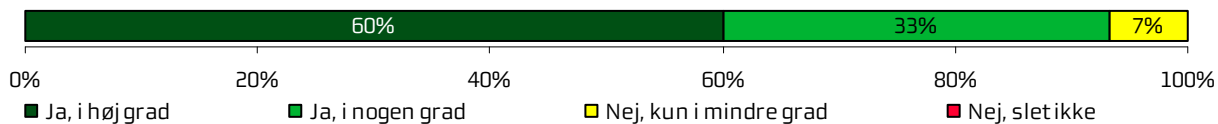
Personalet var gode til deres fag (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

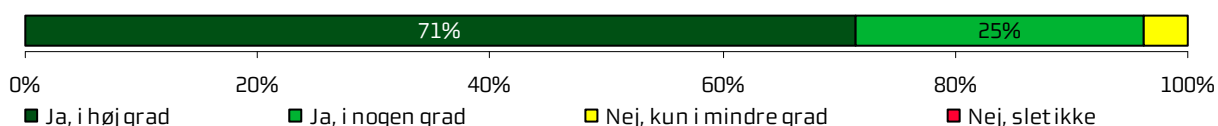
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=120)



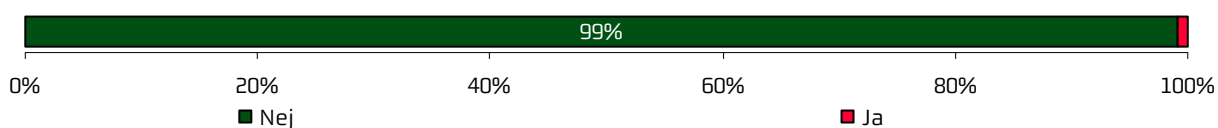
Behandlingen levede op til forventninger (n=119)



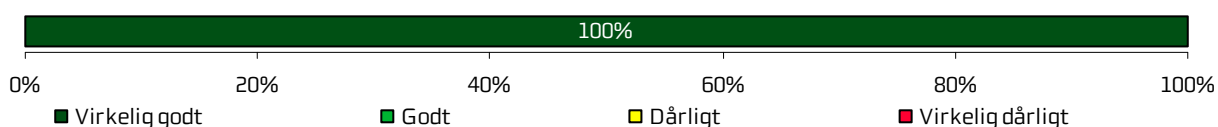
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



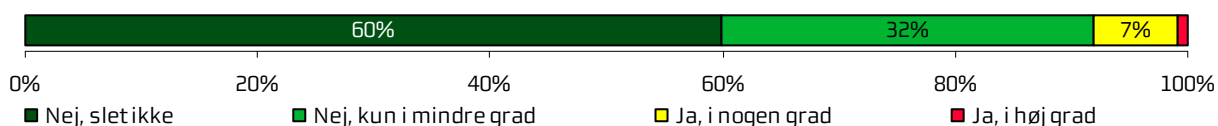
Fejl i forbindelse med besøg (n=121)



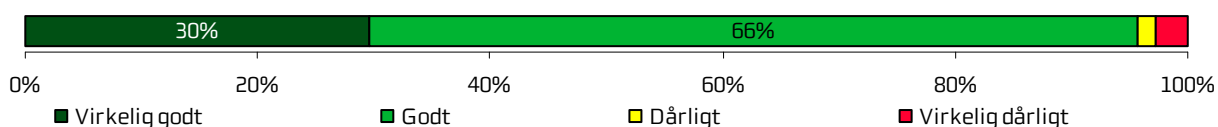
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=112)



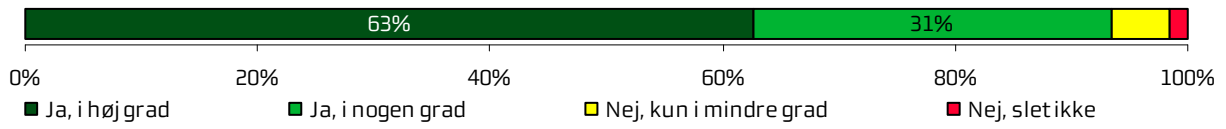
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=71)



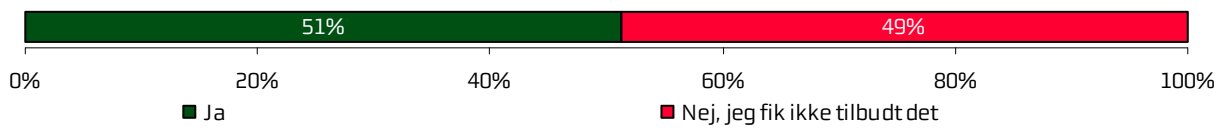
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	93 %	66 % *	77 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *

Information

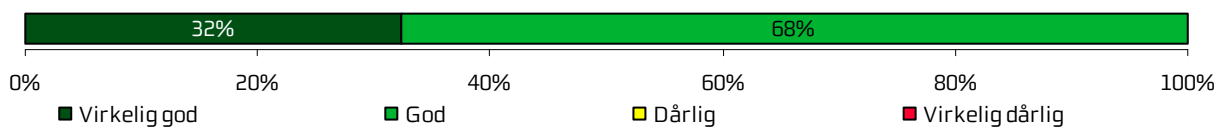
Personalet givet den information, du havde brug for (n=123)



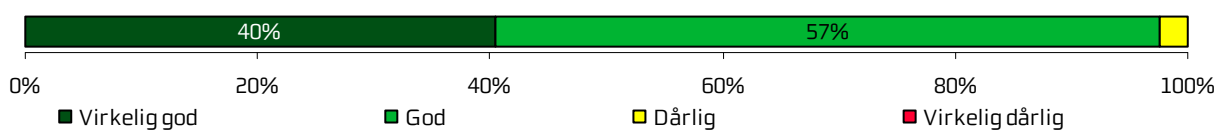
Modtaget skriftlig information (n=74)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



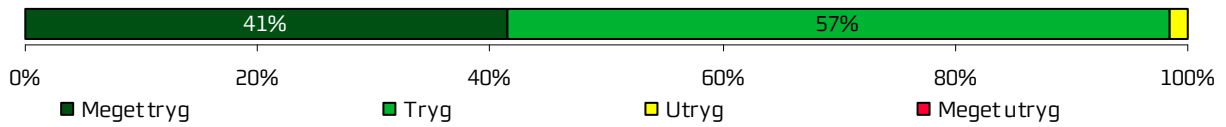
Vurdering af mundtlig information (n=121)



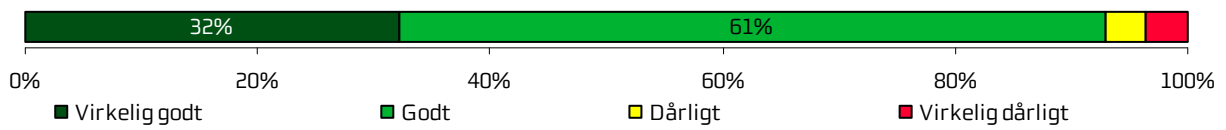
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	51 %	-	-	97 % *	60 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

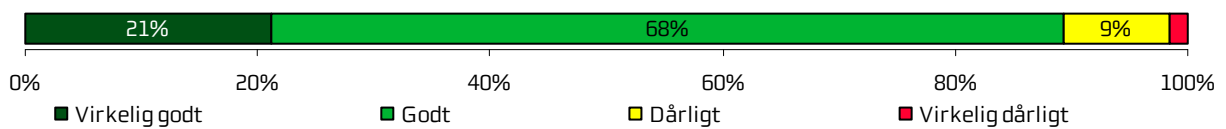
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=123)



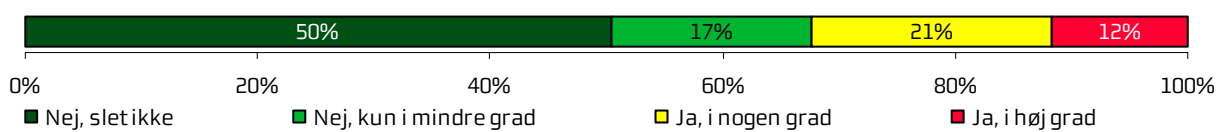
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



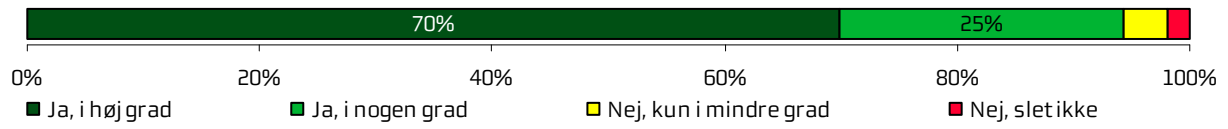
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	-	-	84 % *	62 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=106)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 %	92 %	96 %

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.

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Venlig og personlig.	God
3	Meget kold og professionel.	God
3	Skiltning er tvetydig. Nyremedicinsk Ambulatorium deler skranke med Diabetes. Dermed henvender man sig ofte til den "forkerte".	God
7	Der er tale om professionel personale, der ved, hvad de skal, og forklarer kort og tydeligt, hvad der ske med patienten.	Virkelig god
8	Utroligt gode modtagelser og hurtigt opfølgning med blodtryksmåling.	Virkelig god
9	Venlig modtagelse.	God
12	Det er lidt forvirrende, da der er to "afdelinger". Det skal måske gøres lidt mere synligt, hvem man skal henvende sig til!	God
13	Sekretærerne er flinke og imødekommende.	God
14	Imødekommende personale.	God
18	Sygeplejerskerne er meget søde og hjælpsomme og gode til at svare på de spørgsmål, som jeg havde.	Virkelig god
24	Bliver behandlet upersonligt ved skranken. Man føler, at man kommer bare for at forstyrre sekretæren.	Dårlig
29	Lille smule forvirrende efter der er kommet to modtagelser i et. Både diabetes og nyre med.	God
30	Ok. Det kunne have været bedre, end at de sidder og snakker med hinanden i stedet for at tage sig af besøgende. Der var ikke for meget at lave den dag, jeg var der. [Jeg ventede en times tid].	Intet svar

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
10	<p>Det er svært at vurdere []. Mit indtryk er, at den læge, der pt. er tilstede, LØBER min journal igennem. Jeg får hver gang at vide, at "det er jo fint". Spørger jeg: "Hvad er fint?", er svaret: "Det varierer jo lidt". Ergo, jeg bliver aldrig klogere på min sygdom, men da jeg har det rimeligt godt, er jeg jo ikke utryg. En bedre information var ønskelig. P.S. Sygeplejerskerne gør en fin indsats, altid venlige.</p>	Intet svar
14	<p>For første gang i [flere] år kom JEG for sent til aftalen. Personalet var imødekommende og arbejdede for, at kontrollen kunne gennemføres. Og det lykkedes.</p>	Intet svar
16	<p>Ikke fejl som sådan, men tilstødende problemer blev ikke undersøgt eller fulgt op. Kunne have ønsket mig bedre samarbejde, når der er stødt flere ting til, der forværrer min helbredsmæssige tilstand.</p>	Intet svar
25	<p>Manglende information til hjemmesygeplejen.</p>	Intet svar

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Som kronisk patient er det vigtigt, at man bliver "genkendt". Når man har kontrol [mange gange årligt], bør lægen kunne huske "sagen".	Godt
5	Der er for lang tid mellem blodprøvetagningen, til lægen har resultaterne, ofte over en time. Ofte forlader jeg sygehuset, uden at have fået tallene at vide.	Godt
6	Fik det indtryk da vi skulle ind til samtalen med lægen, at han ikke kendte til journal og sygdomsforløb. Han sad med [tallene] fra den dag. Da vi spurgte om infektionstallene (det var pga. blodforgiftning, at [det indre organ] stod af) vidste han ingenting og kunne heller ikke finde dem på skærmen. Det er svært at forstå med det IT system, som vi skulle have i dag.	Godt
17	Flink personale.	Virkelig godt
21	Det var en anden læge, der var der. Dette var måske skyld i ventetiden. Jeg har gennem hele forløbet haft den samme læge.	Godt
31	Tak til NN's herlige gemyt og hjælpsomhed.	Virkelig godt




Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Fantastisk engageret læge. Havde sat sig ind i sagen, inden jeg kom. Udviste engagement, handlekraft, fagligt dygtig. Kan huske og følge op på besøg fra gang til gang.	Virkelig godt
3	Vil gerne have adgang til alle prøvesvar.	Godt
11	Havde jeg spørgsmål, fik jeg uddybende svar, og jeg fik en fin information.	Virkelig godt
13	Vi har stor tillid til NN, der virker meget kompetent til sit fag. Men måske skulle hun have nogen mentortimer hos sin forgænger, der var en "gammel rotte" i faget og kunne læse patienten. Det mener den medfølgende pårørende!	Virkelig godt
14	Grundigt personale, da jeg skulle lære at være i [dialyse].	Godt
16	Fik ikke information eller svar på spørgsmål. Måske fordi min sygdom er relativt sjælden. Men så meget desto mere har jeg brug for info/svar.	Dårligt
20	Har ikke fået skriftlig information.	Godt
23	Alt foregik i en god atmosfære, og man følte sig tryk i omgivelserne og med personalet! En god oplevelse!	Virkelig godt
25	Grundet forståelsesproblemer, bør hjemmeplejen informeres bedre.	Dårligt

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
 8	Har været medvirkende til, at jeg dyrker meget mere motion. Cykler [mange] km hver dag.	Virkelig godt
 15	Ventetiden er utryg.	Intet svar
 28	Blev henvist til en kostvejleder.	Godt

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Har man spørgsmål, får man altid venligt svar.	Godt
2	Efter i en alder af [fyrrerne] at have været [mange år] som patient i sygehusvæsenet med mange indlæggelser, operationer og fast ambulatoriekontrol på forskellige afdelinger [], har dette været en af de positive helhedsoplevelser pga. engageret, kompetent læge.	Virkelig godt
3	I venteværelset trækker det fra det store vinduesparti. Savner mere adskillelse fra "receptionen". Generelt savnes information, når tiden skrider. Flere smil og velvillighed savnes.	Godt
4	Der mangler koordination hospital og praktiserende læge imellem. Medicinlister er ikke analoge.	Godt
11	Der er et venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
13	Det er virkelig godt, at ambulatoriet har en "elektronisk recept" på apoteket, og at det er dem, der styrer medicineringen. Før var det virkelig svært at holde styr på, hvem der havde udskrevet hvad og hvorfor.	Virkelig godt
16	Sygeplejerske: meget imødekommende, venlig og forstående. Læge: Venlig m.m., virkede dog ikke til at have sat sig ind i min sygdom, før jeg kom (læste journal, mens jeg var der m.m.). Havde/skaffede sig ikke viden om min sygdom og svarede ikke på mine spørgsmål.	Dårligt
19	Lyst og venligt.	Virkelig godt
20	Man kan i nogen grad høre, hvad der bliver talt om bag lukkede døre, når man sidder på gangen og venter.	Godt
22	De havde tid til at snakke. Man fornemmede ikke, at de havde travlt. Meget høflige sygeplejersker og læger. Er virkelig tryk ved at komme i afdelingen.	Virkelig godt
26	Jeg har kun været til [få] undersøgelser på Ambulatoriet, så min vurdering er begrænset, men personalet er helt fint.	Godt
27	Jeg er, som patient, meget glad for, at ambulatoriet tager hensyn til mine mødetider efter offentlig transport, så jeg ingen ventetid får under mine besøg på sygehuset.	Virkelig godt
30	Undersøgelsesrum kunne være varmere med planter eller blomster eller farver. Det er for koldt til de syge. Wc'et kunne gøres bedre, når det er sygehuset, vi snakker om.	Intet svar