

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA
Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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:	194
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	67%

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).

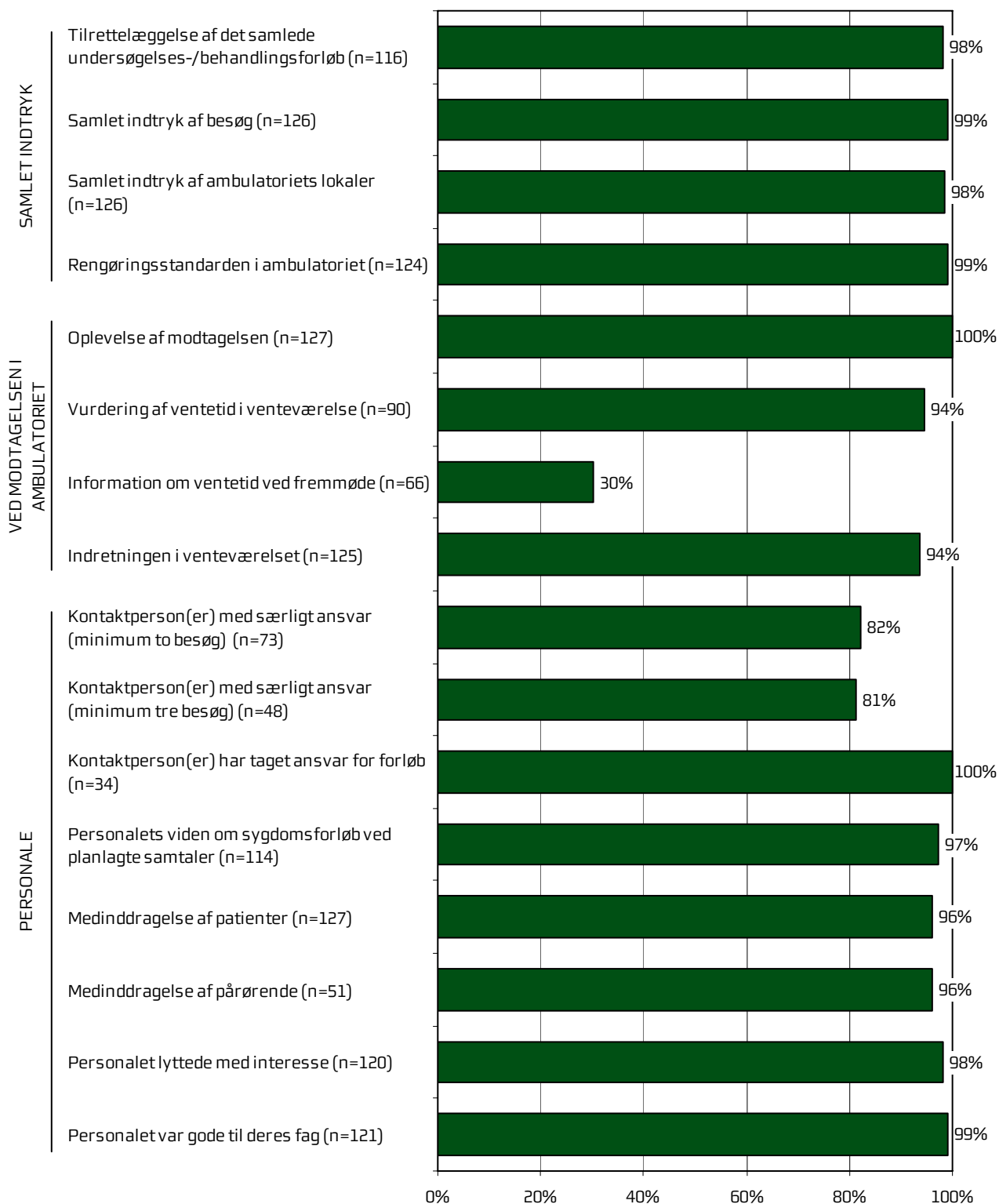
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

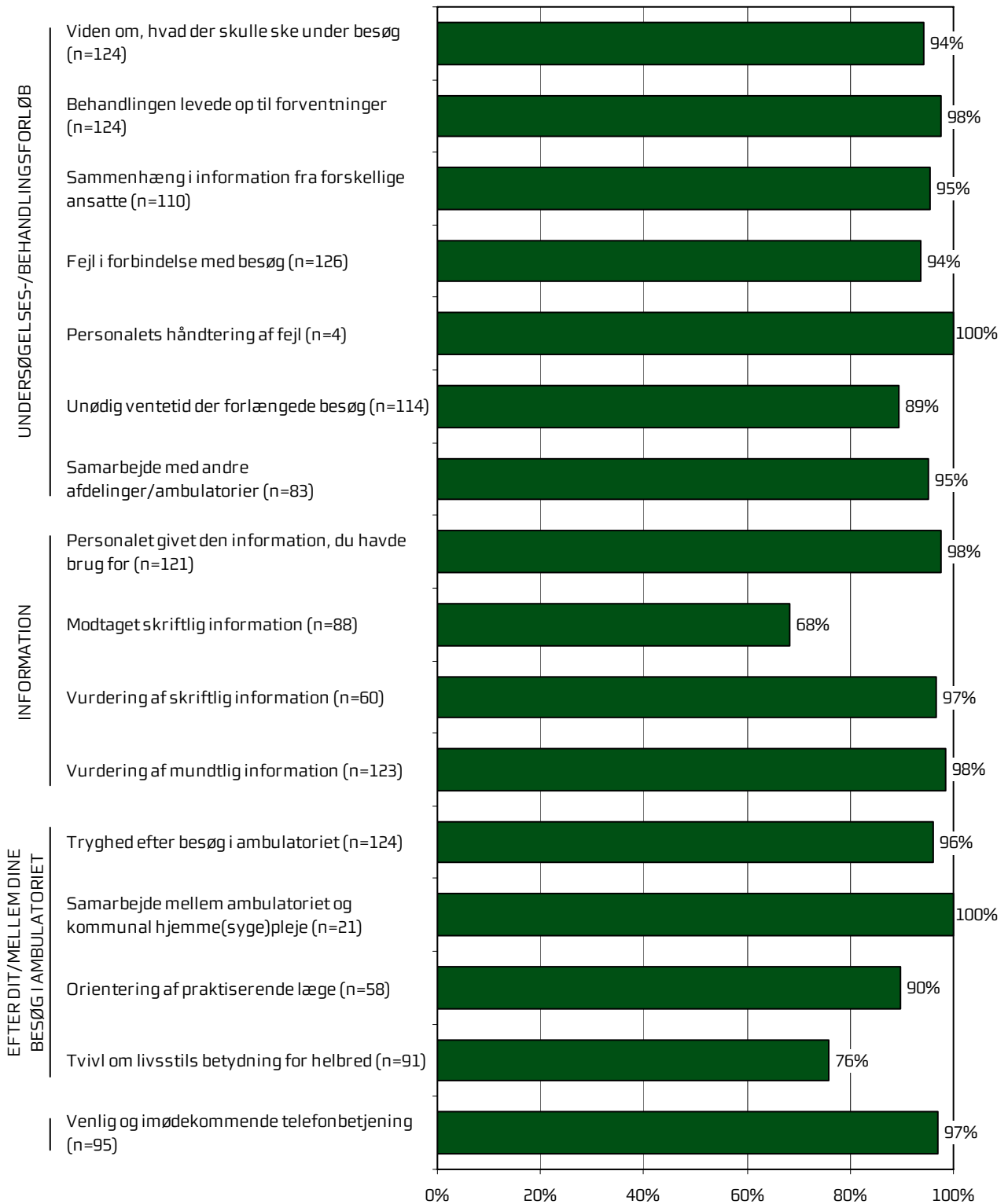
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium M

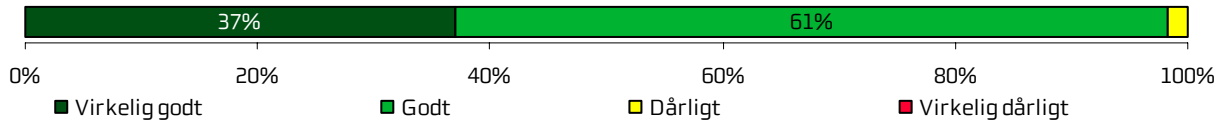
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

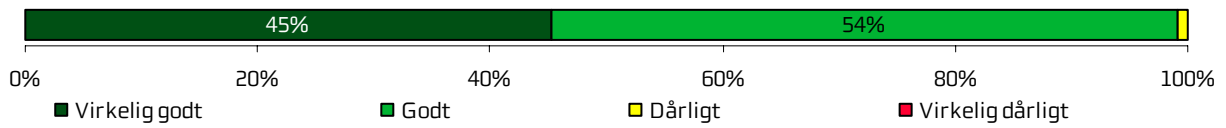
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

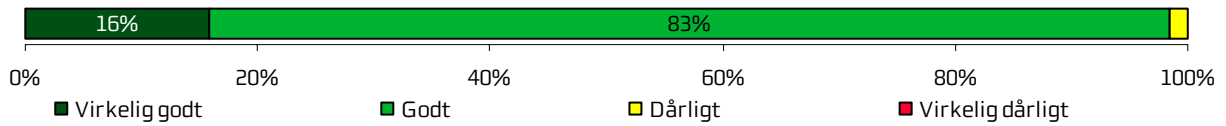
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=116)



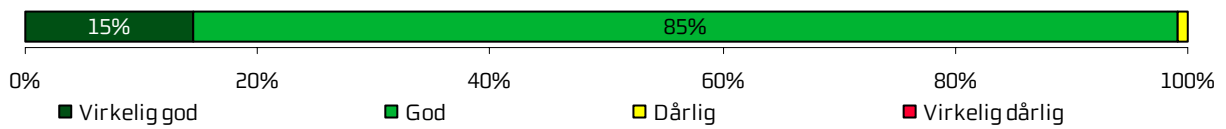
Samlet indtryk af besøg (n=126)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=126)



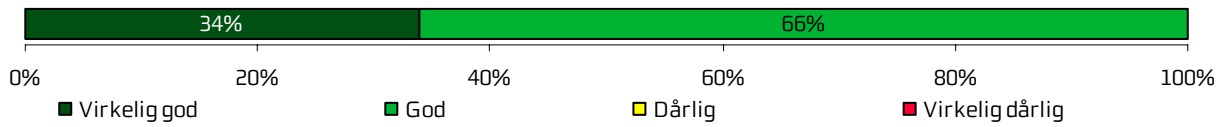
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=124)



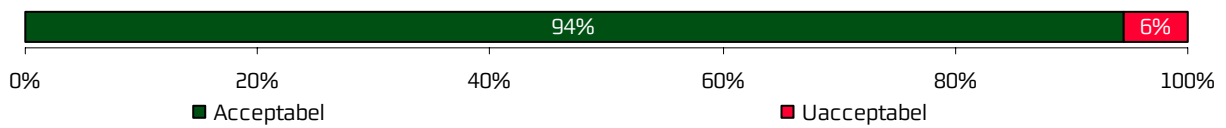
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	97 %	100 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=127)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=90)



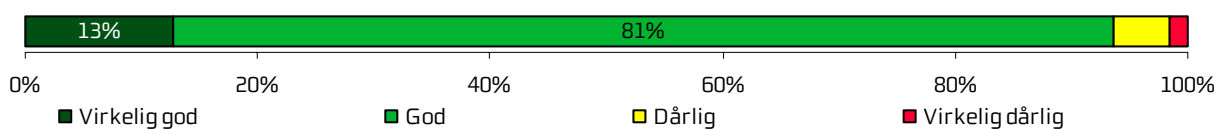
Længde af ventetid i venteværelse (n=123)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



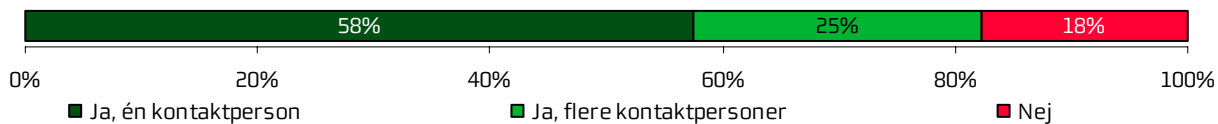
Indretningen i venteværelset (n=125)



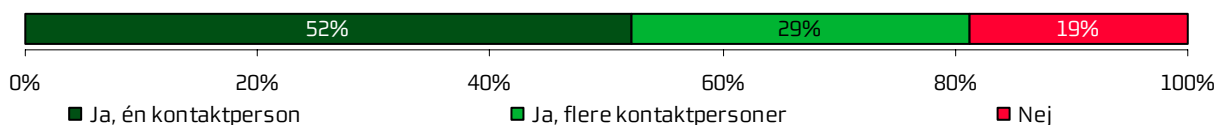
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	33 %	27 %	75 % *	24 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	92 %	90 %	99 % *	82 % *	89 % *

Personale

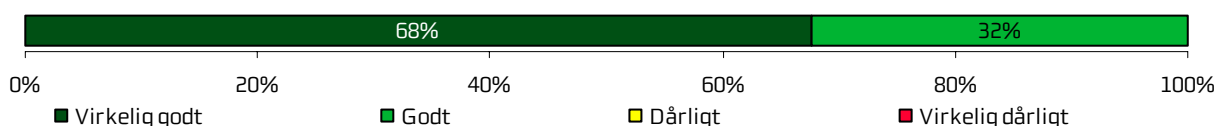
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



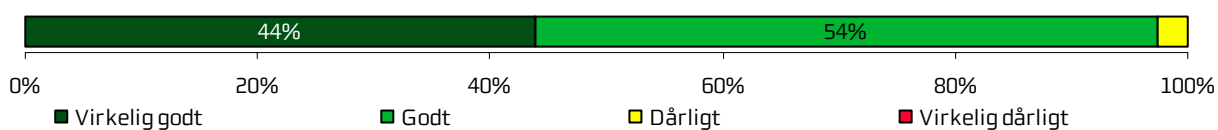
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=48)



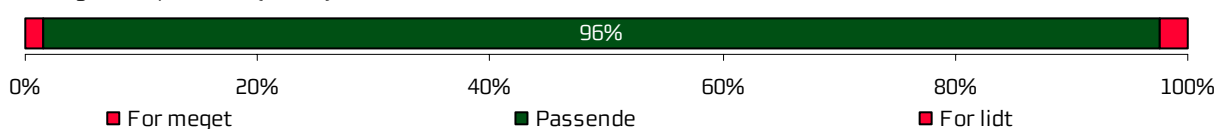
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=34)



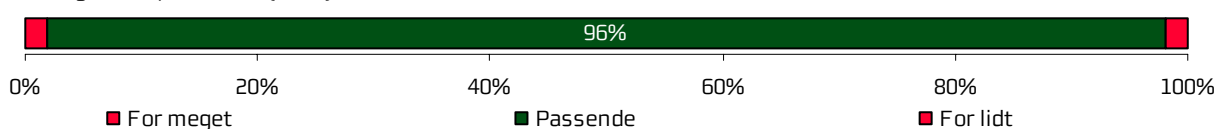
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=114)



Medinddragelse af patienter (n=127)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



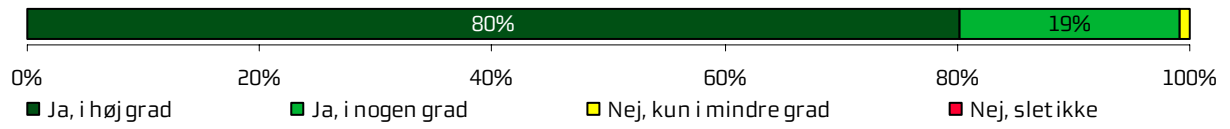
Personalet lyttede med interesse (n=120)



	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)	82 %	82 %	77 %	100 % *	69 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	87 %	-	100 % *	73 %	83 %
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 %	93 %	95 %	100 %	89 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	91 % *	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	79 % *	100 %	83 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	96 % *	100 %	94 % *	97 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=121)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=124)



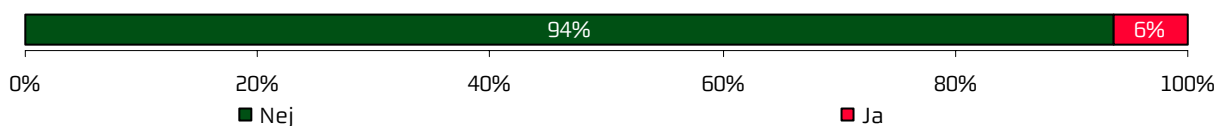
Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



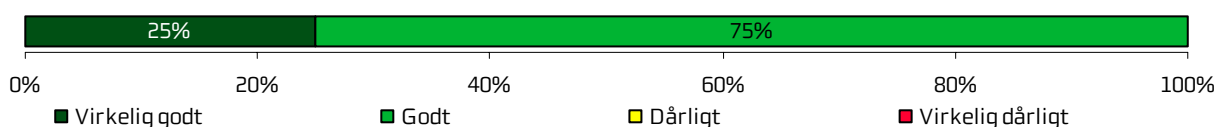
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=110)



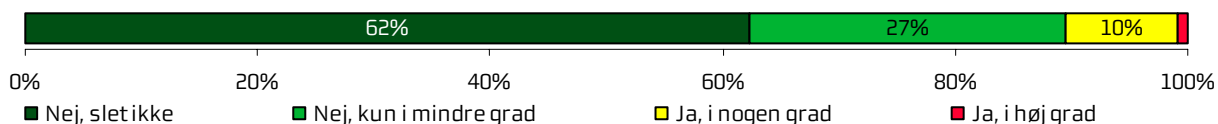
Fejl i forbindelse med besøg (n=126)



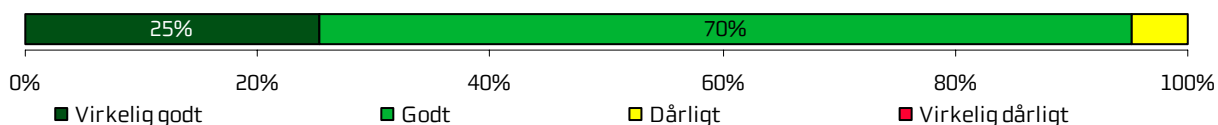
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=114)



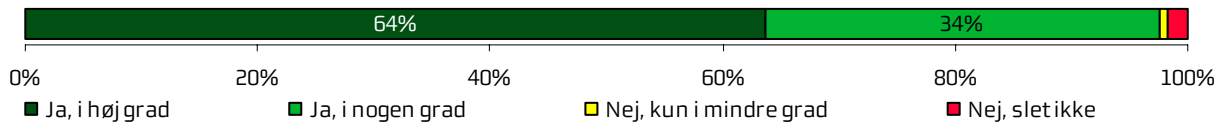
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



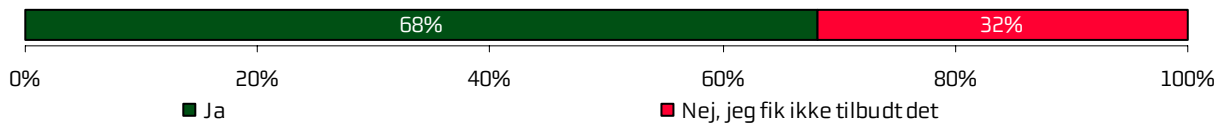
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	87 % *	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	97 %	91 % *	100 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	100 % *	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	100 % *	89 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	86 %	-	78 %	64 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	91 %	88 %	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	96 %	100 % *	86 %	94 % *

Information

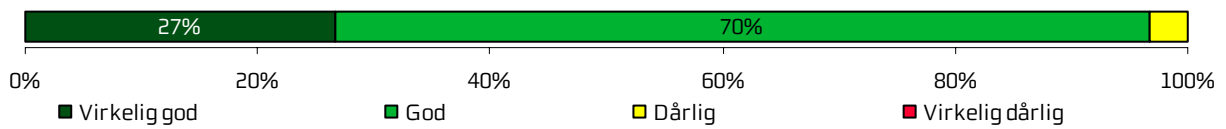
Personalet givet den information, du havde brug for (n=121)



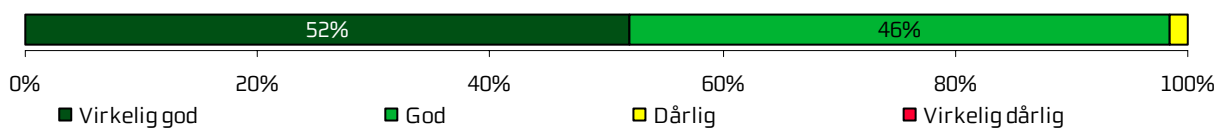
Modtaget skriftlig information (n=88)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



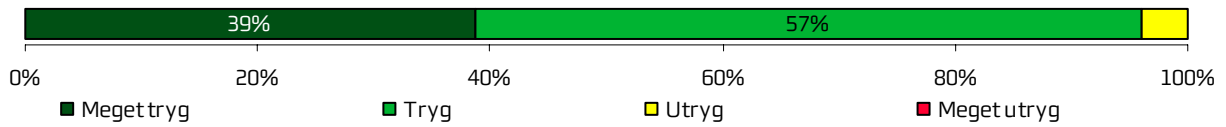
Vurdering af mundtlig information (n=123)



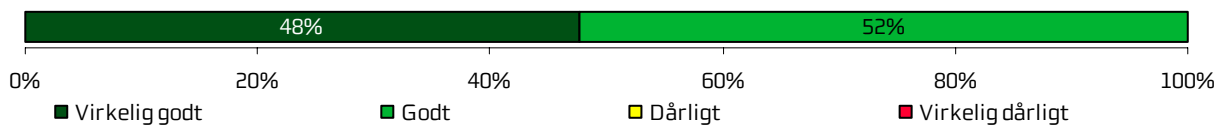
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	100 %	91 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	68 %	-	95 % *	53 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	86 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 %	94 %	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

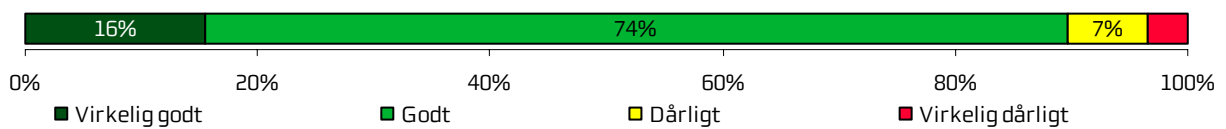
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=124)



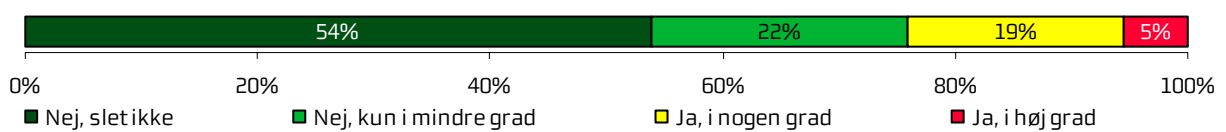
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



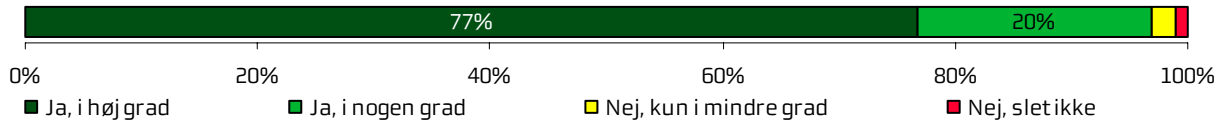
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=91)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	88 % *	100 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	84 %	100 % *	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	67 %	70 %	87 %	59 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	97 %	97 %	96 %	100 %	93 %	99 % *










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.

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
 2	Ved min modtagelse i ambulatoriet blev jeg mødt af venlige sygeplejersker og en læge. Fik en meget fin forklaring på, hvad der skulle ske i mit tilfælde.	Virkelig god
 3	Bliver altid godt modtaget og får den hjælp jeg har brug for.	Virkelig god
 7	Meget forvirrende. Men sødt og venligt personale.	God
 10	Kvik, hjælpsom og med et smil på læben.	Virkelig god
 17	Venlig modtagelse og besvarer gerne, hvis man har tvivlsomme spørgsmål.	God
 20	Jeg synes, at ventetiden var alt for lang. Fik indkaldelse [om sommeren], skulle møde [tre måneder senere]. Blev skrevet på venteliste, men hørte intet :-{	God
 22	Smilende, venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
 24	De er altid søde og rare og har styr på, hvor lang ventetid der er den enkelte dag, så der er mulighed for at tage prøver i ventetiden.	Virkelig god
 25	Der var ingen, da jeg kom, men der kom hurtigt én.	God

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
5	For eksempel forkerte papirer i min journal?	Godt
6	Dårligt samarbejde fra sekretæren.	Intet svar
8	Fik at vide, at de havde akuttider til rådighed, men da det var aktuelt at bruge en sådan tid, var der halvanden uges ventetid, og så var det inflammatoriske udbrud ovre igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Måtte køre 100 km forgæves, da der ikke var nogen der vidste, at vi skulle komme. FORKERT DATO OPGIVET.	Intet svar
12	Små bivirkninger.	Intet svar
19	Mine blodprøver blev ikke tjekket før flere måneder efter mit besøg.	Godt
23	Ved den første tid jeg havde, var den læge, som jeg skulle tale med syg, og der var ikke gjort en indsats for at finde mit mobiltelefonnummer. så jeg ikke kørte forgæves. Ved den næste tid var min tid kun noteret på den seddel jeg fik med og ikke booket i systemet. Jeg kom dog til alligevel efter lidt ventetid.	Godt
25	Jeg har gået til kontrol i ambulatoriet i [flere] år og synes, der gennem tiden er sket mange forbedringer, og at personalet yder en god service.	Intet svar
27	Forrige gang var der ikke blevet skrevet journal pga. tekniske problemer, og det var derfor blevet glemt, at jeg skulle have en [behandling]. Jeg ringede selv, da der ingen indkaldelse kom, og fik fejlen rettet.	Virkelig godt

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
✎ 2	Medicinsk Ambulatorium arbejder meget fint sammen med andre afdelinger, som jeg har været sendt fra. Jeg har modtaget en meget fin behandling og information.	Virkelig godt
✎ 4	Det har bare været i orden.	Godt
✎ 6	Nej, gennemgående tilfreds.	Virkelig godt
✎ 7	Kan håbe på lidt mere tid til samtale.	Godt
✎ 9	Efter samtale/konsultation skulle der tages blodprøver med minimum en halv times ventetid. Jeg udskød det og vendte tilbage næste morgen meget tidligt.	Godt
✎ 15	Dårlig/manglende kommunikation mellem de forskellige afdelinger og praktiserende læge.	Godt
✎ 16	Grundet leddegigt får jeg sommetider blokader. Skal aldrig vente længe på det, kan komme til hurtigt. Er meget tilfreds med det, da man har meget ondt.	Intet svar
✎ 20	Jeg havde vel håbet på yderligere undersøgelse, så man kunne finde ud af, hvad jeg fejler. Følte mig ligegyldig, da jeg fortalte, jeg havde fået tildelt pension. Så kunne jeg jo hvile mig, når jeg har behov for det. "Sagen" lukkes.	Intet svar
✎ 23	Synes det var rart, at jeg fik et opkald fra lægen for at orientere om blodprøvesvar, og for at jeg selv kunne være med til at bestemme, hvor min supplerende undersøgelse og blodprøver skulle foretages.	Godt
✎ 24	Der er tale om et fagligt dygtigt personale og et hold af varme kontaktpersoner, der har stor menneskekendskab og humor, og jeg føler mig velkommen. Selv når man kommer på gangen uden en aftale, er der smil, en hilsen og altid tid til en snak, når jeg bliver bekymret om min sygdom. De er gode til at få mig til at tænke mig om i en travl hverdag, flot arbejde.	Virkelig godt

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	På Medicinsk Ambulatorium har jeg altid fået en god information om den medicin, jeg skal tage, og kommer man i tvivl, kan man altid ringe til sygeplejersken :-)	Virkelig godt
3	Lægen er utrolig god til at lytte og har jeg andre problemer, sender han mig videre til andre undersøgelser.	Virkelig godt
13	Meget behagelig læge, der virkelig havde læst min journal, inden jeg blev kaldt ind. Meget rolig og gav sig god tid.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke haft behov for skriftlig information.	Virkelig godt
21	Læge NN og sekretærerne er kanon gode.	Virkelig godt
22	Fejl i vejledning til [særlig test] påpeget overfor kontaktperson. Der blev henvist til forkert indgang på sygehuset i Randers. Kontaktperson ville bringe information videre.	Virkelig godt
24	Jeg er utrolig glad for og tryk ved mit ambulatorium, da de holder øje med mine prøver og kontakter mig ved behov, og er altid klar til en snak såfremt jeg har behov for dette.	Virkelig godt

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Det er dejligt, at det er den samme læge, jeg er til samtale hos efter blodprøvetagning den ene gang om året, jeg går til kontrol.	Virkelig godt
14	Jeg føler mig lidt fjern i forhold til ambulatoriet - lidt upersonligt. Jeg er glad for at have samme læge hver gang.	Godt

AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBM Medicinsk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg synes særligt, at telefonbetjeningen kunne være mere flink og imødekommende. (Meget spids og stram). Jeg talte med én, som måske hellere skulle arbejde et andet sted. Hun lød virkelig som om, hun bare skulle være der, og at patienterne bare var til besvær.	Godt
5	Et stort problem, der påvirker et ellers udmærket besøg på afdelingen er parkeringspladser. Det er meget svært at finde en plads! Sidst tog det 25 minutter.	Godt
6	Måske flere smil hos bioanalytikerne.	Virkelig godt
8	[I efteråret] havde jeg en tid, der blev oplyst samme dag ca. halvanden time, før jeg skulle møde op. Derefter fik jeg tilsendt en ny tid [tre dage efter modtagelse af brevet]. Jeg forsøgte at ringe afbud, da jeg ikke kunne [den dag], men det var umuligt at komme igennem. Efterfølgende fik jeg en ny tid [vinter 2012] med ordene, at jeg var udeblevet.	Dårligt
13	Det er ikke nemt at komme i kontakt telefonisk med afdelingen. Telefonen blev simpelthen ikke taget.	Virkelig godt
20	Havde nok forventet nogle yderligere resultater, men selvfølgelig kan man ikke altid finde en diagnose. Står tilbage med en følelse af frustration. Meget venligt personale.	Intet svar
21	Ja, men de er generelt gode og imødekommende. Jeg er også en glad og positiv person. Slut.	Virkelig godt
22	Nemt at træffe kontaktperson. Men svært at få fat på lægen per telefon. Prøvesvar kunne måske sendes på e-mail, hvis de ikke var "vigtige". Lægen ringer og lægger en besked til mig om at ringe op, men jeg kan ikke ringe til afdelingen, og han var der næsten aldrig.	Virkelig godt
26	Det var godt for mig, at fysioterapeuten deltog i sidste møde hos lægen, så de straks kunne udveksle meninger og anbefale mig behandling i fællesskab.	Virkelig godt