

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

C-Amb.

Nyremedicinsk Afd. C

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 326 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 216 |
| Afsnittets svarprocent: | 66% |

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 tests 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).

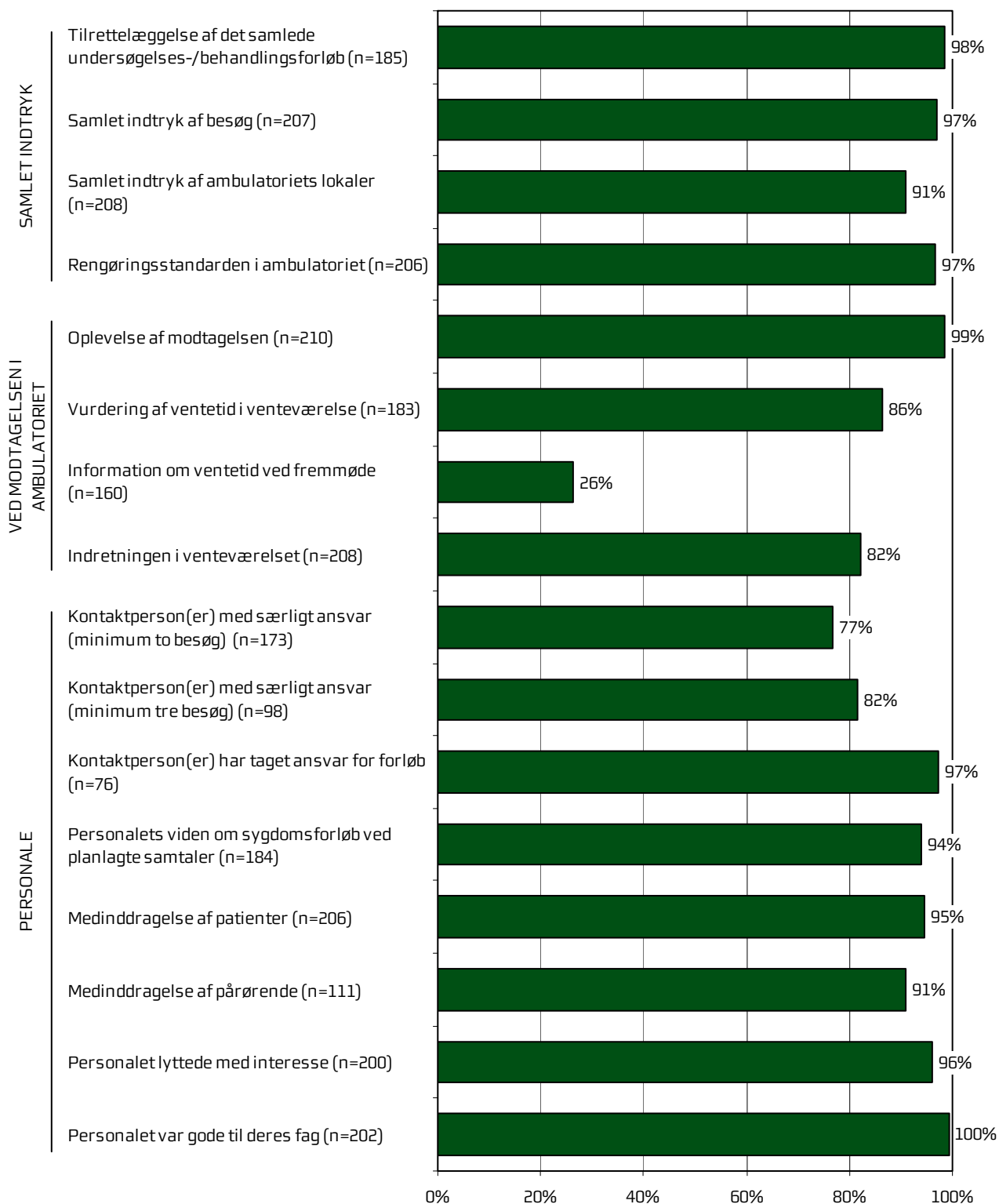
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

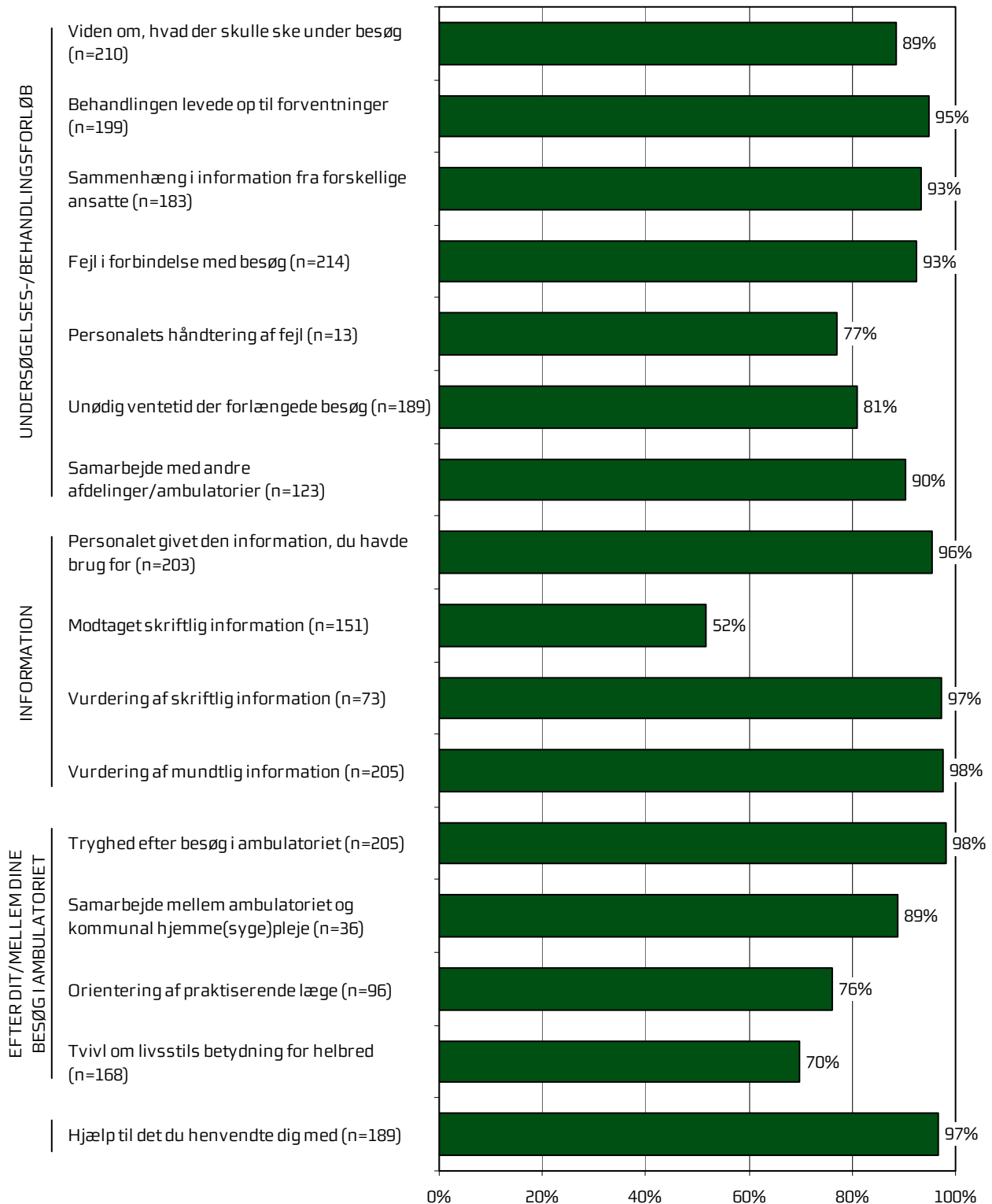
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: C-Amb.

2010-tallet er for: Nyremedicinsk Ambulatorium C

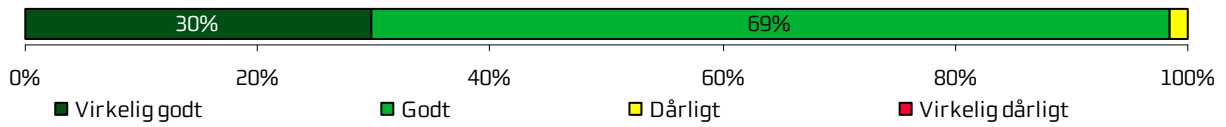
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

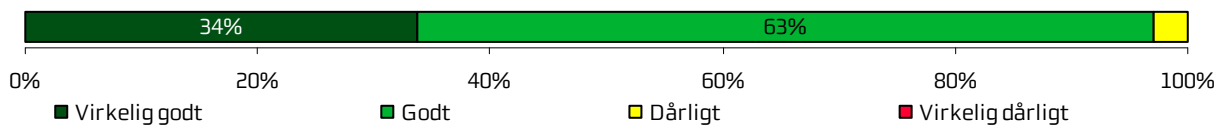
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

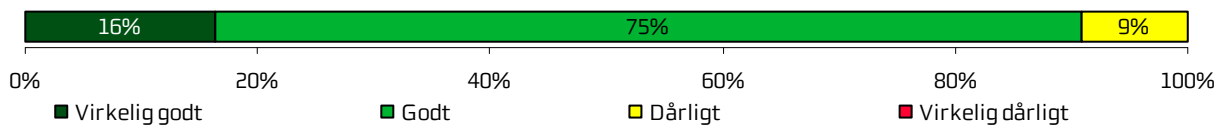
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=185)



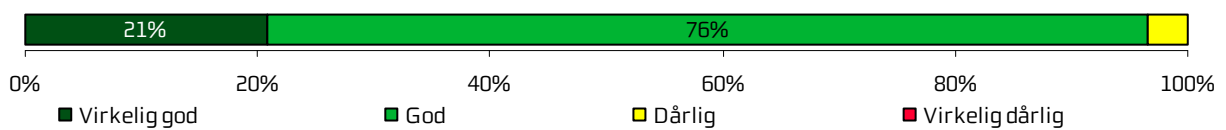
Samlet indtryk af besøg (n=207)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=208)



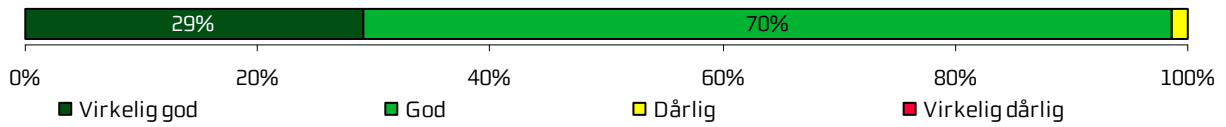
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=206)



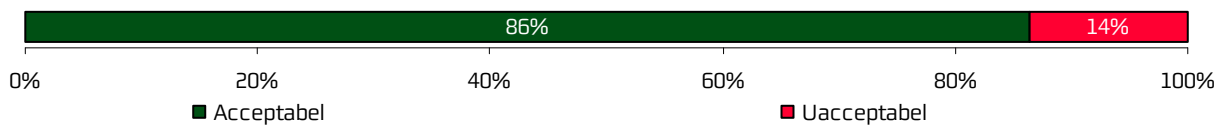
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 98 % | 97 % | 100 % | 84 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 95 % | 97 % | 100 % * | 89 % * | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 91 % | 92 % | - | 100 % * | 71 % * | 91 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 97 % | 98 % | - | 100 % * | 87 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=210)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=183)



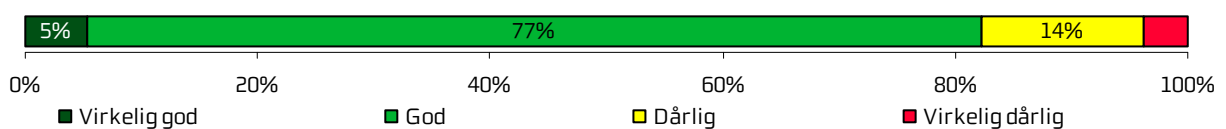
Længde af ventetid i venteværelse (n=178)



Information om ventetid ved fremmøde (n=160)



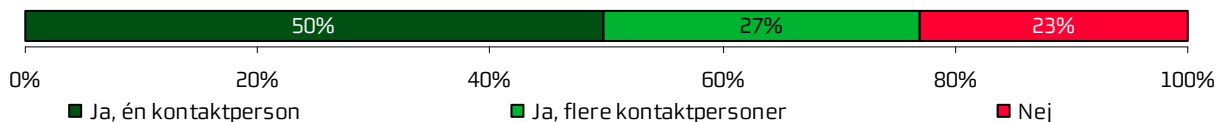
Indretningen i venteværelset (n=208)



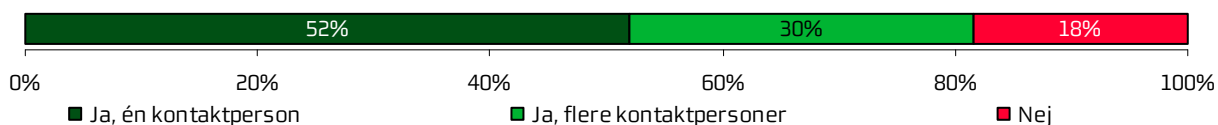
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | 97 % | 99 % | 100 % | 90 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 86 % | 84 % | 87 % | 100 % * | 67 % * | 91 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 26 % | 26 % | 34 % | 86 % * | 24 % | 42 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 82 % | 82 % | 86 % | 96 % * | 58 % * | 82 % * |

Personale

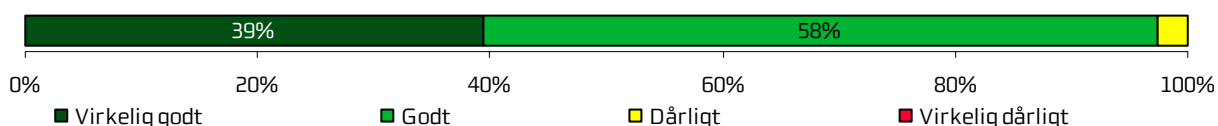
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=173)



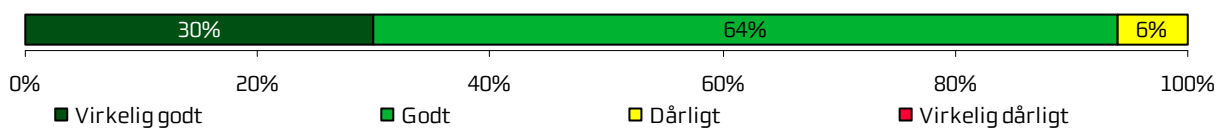
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=98)



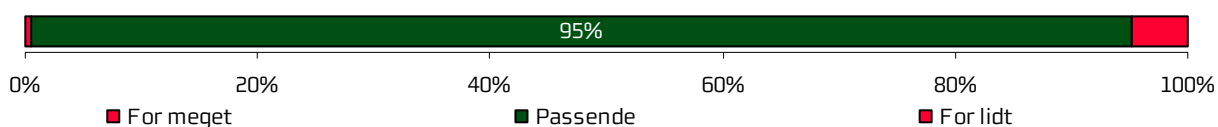
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=76)



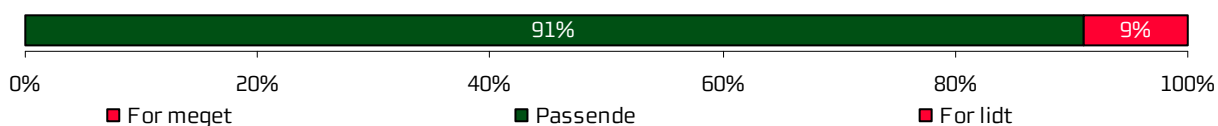
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=184)



Medinddragelse af patienter (n=206)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



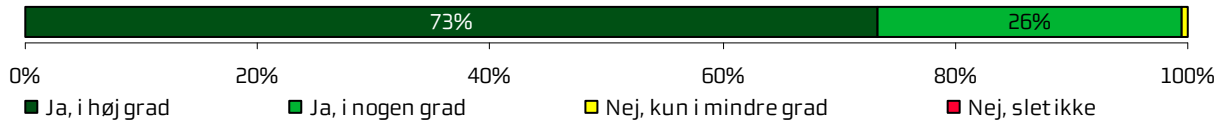
Personalet lyttede med interesse (n=200)



| | 2012 | 2011 | 2010 | 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 % | 68 % | 76 % | 100 % * | 47 % * | 77 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 82 % | 66 % * | 79 % | 100 % * | 51 % * | 80 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 97 % | 95 % | - | 100 % | 89 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 94 % | 89 % | 90 % | 100 % * | 82 % * | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 90 % | 96 % | 100 % * | 87 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 91 % | 92 % | 90 % | 100 % * | 81 % | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96 % | 94 % | 97 % | 100 % * | 89 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=202)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 96 % * | 99 % | 100 % | 92 % * | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

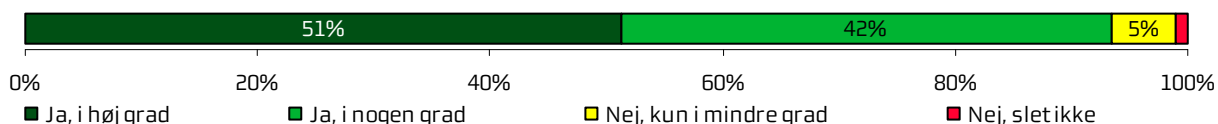
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=210)



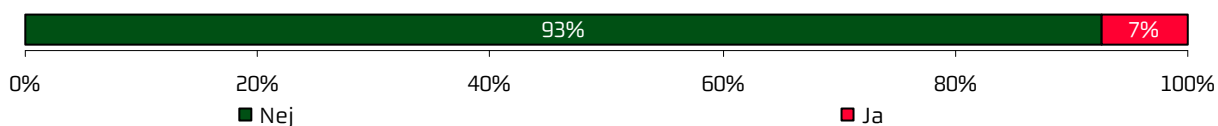
Behandlingen levede op til forventninger (n=199)



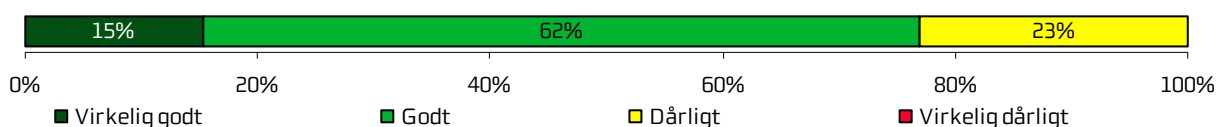
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=183)



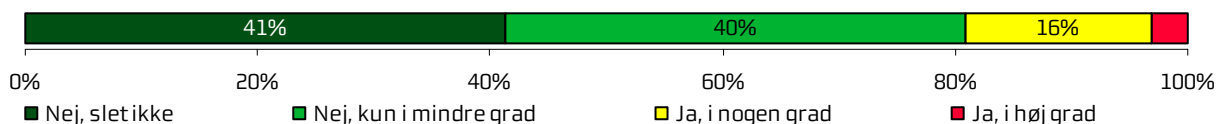
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



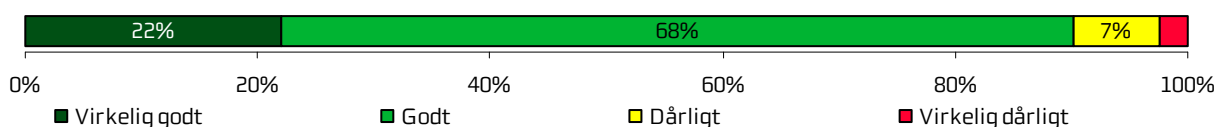
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



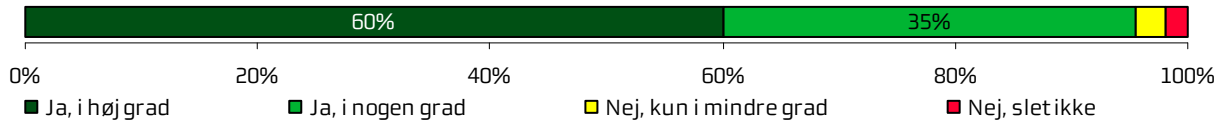
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=123)



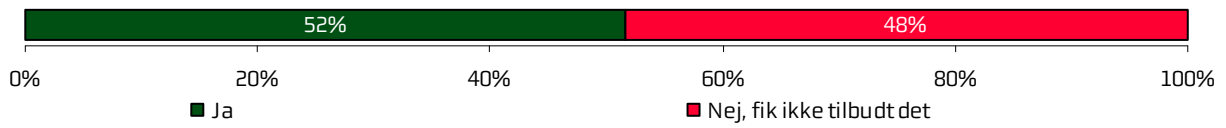
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 89 % | 93 % | 95 % * | 100 % * | 74 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 95 % | 95 % | 94 % | 100 % * | 79 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 93 % | 92 % | 93 % | 100 % * | 85 % | 94 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 89 % | 91 % | 100 % * | 80 % * | 91 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 77 % | 77 % | 85 % | 91 % | 32 % * | 70 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 81 % | 77 % | 73 % | 99 % * | 63 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 90 % | 91 % | 97 % * | 100 % * | 73 % * | 91 % * |

Information

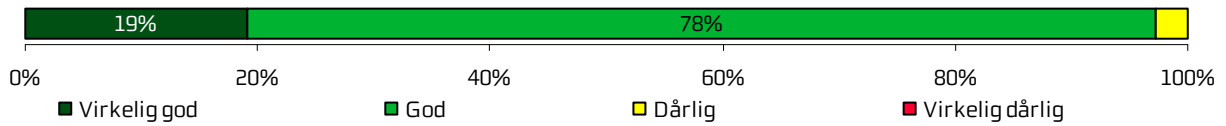
Personalet givet den information, du havde brug for (n=203)



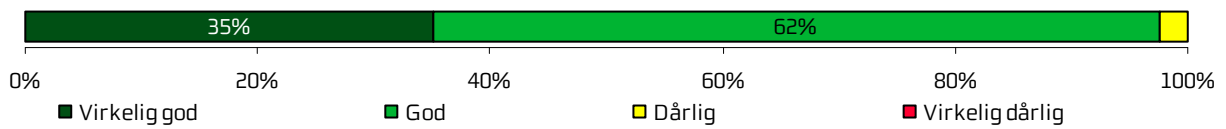
Modtaget skriftlig information (n=151)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



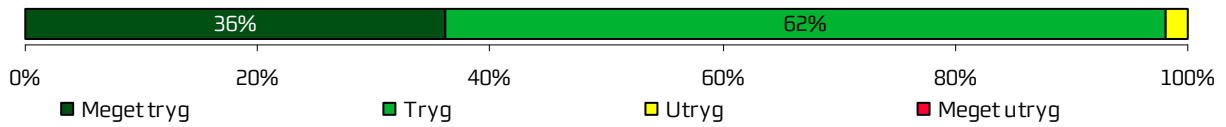
Vurdering af mundtlig information (n=205)



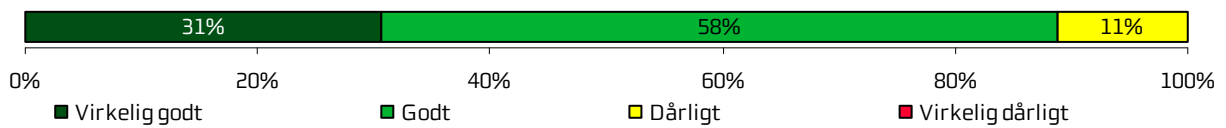
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 96 % | 90 % * | - | 100 % * | 78 % * | 92 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 52 % | 56 % | 58 % | 100 % * | 37 % | 68 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 99 % | 99 % | 100 % | 80 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 98 % | 95 % | 98 % | 100 % * | 89 % * | 96 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

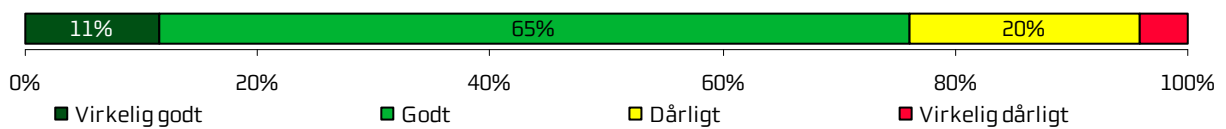
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=205)



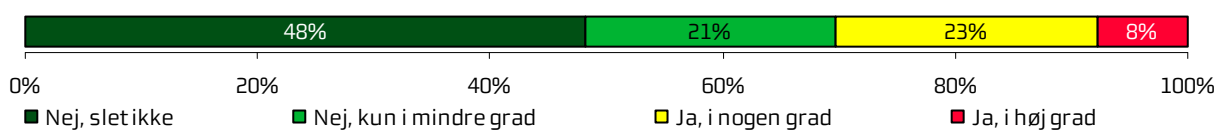
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=96)



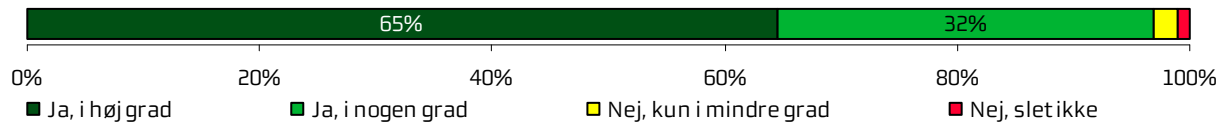
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | 96 % | 96 % | 100 % * | 80 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89 % | 95 % | 98 % | 100 % * | 62 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 76 % | 82 % | 82 % | 100 % * | 60 % | 84 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 70 % | 71 % | 67 % | 93 % * | 50 % | 73 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=189)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 97 % | 95 % | 98 % | 100 % * | 84 % * | 95 % * |

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| Antal kommentarer | |
|------------------------------|----|
| | n |
| Fysiske rammer | 12 |
| Kommunikation og information | 3 |
| Kontaktperson | 5 |
| Kvalitet i behandling | 10 |
| Pleje | 6 |
| Relationer til personale | 9 |
| Ventetid | 3 |

C-Amb.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - C-Amb. | Modtagelsen |
|-----------|---|--------------------|
| 3 | Fører blot sygesikringskortet igennem og går til BT-rummet. | God |
| 4 | Virkelig god. Kort ventetid. God vejledning. | Virkelig god |
| 6 | Alle er smilende og venlige, og meget opmærksomme. | Virkelig god |
| 7 | Venlig betjening og anvisning. | God |
| 14 | Mangelfuld information om brug af sygesikringskort. | God |
| 16 | Alt gik godt. | Virkelig god |
| 18 | Ros for at man altid bliver mødt med et smil, selv om man kan ane stress i luften. | Virkelig god |
| 23 | Mangler den menneskelige kontakt, såsom tilmelding til sekretær osv. | God |
| 25 | Ventetiden er meget varierende. Derfor [i retning af] uacceptabelt. Der kunne ønskes bedre aviser i venteværelserne. | God |
| 28 | Ja. | God |
| 29 | Det ville være rart, hvis den elektroniske sygesikringskortlæser også snart virkede... Godt, man selv kender "arbejdsgangen"! | God |
| 33 | Er godt, at man anmelder sin ankomst ved at aflæse sit sundhedskort, men der mangler, at man samtidig kan få besked om eventuelle forsinkelser. | God |
| 34 | Yderst venlig og informativ behandling, både af plejning og læger. Tak for det. | Virkelig god |
| 36 | Ventetiden alt for lang. Altid mindst 30 minutter og nogle gange over 60 minutter. | God |
| 39 | Man henvender sig via sit sygesikringskort, der er kørt igennem en kortlæser. Forinden har jeg vejet mig og taget blodtryk tre gange. Det bevirker, at der ikke stilles spørgsmål ved de opgivne tal, når man er i konsultation. Forslag for yderligere rationalisering kan man overveje at randomisere tallene, eller indføre en robot til at foretage målingerne. Så kan man skære yderligere ned på kontakten med afdelingens personale. | Dårlig |
| 40 | Venlig og imødekommende receptionist. | Virkelig god |
| 42 | Personalet er altid imødekommende og venligt. | Virkelig god |
| 44 | Der er ofte lange ventetider. | God |
| 46 | Ok. | Virkelig god |
| 48 | Da jeg af grunde, jeg ikke har fået at vide, har haft skiftende læger siden sommer, ville det da være rart, at få at vide hvilken læge jeg skal ind til. | Virkelig god |
| 49 | Man følte sig velkommen. | Virkelig god |
| 51 | De var meget flinke og hjælpsomme. | God |
| 54 | De kunne godt være lidt mere smilende, når man har spørgsmål til noget. | God |
| 56 | Nærmere "neutral" modtagelse. | God |
| 58 | Nej. Alle er VENLIGE. | Virkelig god |
| 64 | Tak for fin behandling []. | Uoplyst |

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 65 Har været der tre gange []. Første gang syntes jeg ikke, lægen havde styr på det, det have sygeplejersken til gengæld. | Uoplyst |
| ✎ | 66 Jeg er meget TILFREDS med modtagelse og andre tiltag, men ønsker ikke at sætte mennesker i "krydsskema". | Uoplyst |
| ✎ | 68 Der vil jo altid være lidt ventetid med så mange. | God |
| ✎ | 69 Jeg har indimellem oplevet, at der er lidt lang ventetid, når man har en tid. Men de undskylder altid for ventetiden, så de er søde og flinke generelt. | God |








C-Amb.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - C-Amb. | Fejlhåndtering |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 5 | Det er ikke den samme læge hver gang. | Uoplyst |
| 6 | Jeg har endnu ikke oplevet fejl. | Uoplyst |
| 7 | Lægen, jeg talte med, var godt forhåndsorienteret og virkede meget beroligende. | Uoplyst |
| 10 | Vær så venlig ved indkaldelse at "opråbet" er højt og tydeligt og med for- og efternavn. | Uoplyst |
| 11 | Misforståelse om tabletter, man fik udleveret gratis. | Virkelig godt |
| 17 | Glemte at udlevere medicin, der blev eftersendt. | Godt |
| 22 | Urinprøver. Svært at finde ud af, om man skal aflevere urinprøve eller ej. | Godt |
| 30 | Mangler orientering om medicinering. | Godt |
| 33 | At sekretærer eventuelt glemmer at bestille [prøver], til når jeg før næstkommende ambulatoriebesøg skal på laboratoriet og afgive prøver. | Godt |
| 39 | Ja, der blev ikke serveret varme drikke (the/kaffe). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 53 | Ved forrige besøg i ambulatoriet fik jeg taget blodprøver inden undersøgelsen hos sygeplejerske og samtale hos læge. Blodprøverne mislykkedes (blev taget af, da blodet var koaguleret og kunne ikke bruges). Blodprøverne måtte tages igen. Tilbage på et andet ambulatorium meldte jeg mig "klar igen" hos sekretæren i modtagelsen. Hun fik det åbenbart ikke noteret, da jeg fik en ventetid på [et par] timer. Sygeplejersken kunne ikke "se" at jeg var kommet. | Dårligt |
| 56 | At det efter [flere] år endnu ikke er lykkedes at få mit blodtryk under kontrol: Las os lige se tiden an. Eller forskellige opfattelser af, hvilken behandling der skal gennemføres, alt efter hvilken læge der er på vagt. | Dårligt |
| 65 | Tre gange blev henvisning til anden afdeling/andet sygehus ikke sendt. Måtte rykke for dem!! Et scanningssvar var ikke læst/brugt! Næste læge opdagede noget, som jeg nu VENTER (henvisning ikke sendt) på at få undersøgt andet sted. | Godt |
| 67 | Lægen glemte at bestille videre behandling i en anden afdeling, og glemte at bestille medicin til mig på et andet apotek. | Godt |
| 70 | Svar var lovet senest tre dage efter (mandag), men fredag måtte vi ringe derop og rykke for svaret. Så måtte vi igen køre [mange kilometer] til en ny konsultation, hvor [specifik medicin] blev forøget med tre stk., og [anden specifik medicin] blev sat op til hver ottende dag i stedet for hver fjortende dag. | Uoplyst |
| 72 | Undersøgt af NN og sygeplejerske NN. Lægen foretog en meget grundig undersøgelse. Meget behagelig samtale. Traf læge NN: Meget kort samtale. Udbytterige samtaler med NN. Fik folder udleveret. Fik lejlighed til at stille spørgsmål. Meget fint. | Uoplyst |

C-Amb.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - C-Amb. | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 1 | Er aldrig blevet modtaget af den samme person. Gælder læge og sygeplejersker. | Godt |
| 6 | Ud over det, jeg har udfyldt, har jeg følt mig tryk under hele mit sygdomsforløb og, da jeg ikke er færdigbehandlet, regner jeg med, at det fortsætter. | Virkelig godt |
| 9 | Mine svar dækker kun et besøg. Tidligere har jeg oplevet længere ventetid. Jeg har [] med mine besøg på Nyremedicinsk Ambulatorium også [] en anden afdeling på samme adresse, og i denne forbindelse oplevet en meget lang (og uoplyst) ventetid. | Godt |
| 14 | Mit kontrolbesøg (hver tredje måned), hvor jeg dagen i forvejen har fået taget blodprøve, kunne udmærket være foregået ved en telefonisk kontakt, og megen tid ville være sparet. | Godt |
| 18 | Det er meget tidskrævende, at ens kontaktperson, som man er til kontrol hos, er nødt til at besvare opkald. Det er meget forstyrrende og tidskrævende. F.eks. sidst jeg var til kontrol måtte min kontaktperson ringe fire forskellige steder, hvilket tog næsten 35 minutter af min tid, samtidigt med at vi kom helt fra, hvad vi snakkede om. | Virkelig godt |
| 19 | Der er kort ventetid, når der "bestilles" tid i andre afdelinger. | Godt |
| 20 | Sørgede for, at jeg kom til et godt kursus om min sygdom samt til diætist. | Virkelig godt |
| 21 | Kontakt til læger (praktiserende) med hensyn til blodprøven kunne være bedre. | Godt |
| 23 | For lang tid ved blodprøvetagning. | Godt |
| 24 | Det virker ikke effektivt, at det er forskellige læger, jeg møder HVER gang. Har endnu ikke mødt den samme læge ved ambulant kontrol (ca. seks kontrolbesøg), hvilket betyder, at den nye læge igen sætter sig ind i sagen, hvilket bevirker, at det ikke virker som et forløb, men som enkeltstående kontrol ud fra en her og nu situation. | Godt |
| 27 | For mange forskellige læger med forskellige synspunkter. Man kan komme ind til en anden læge, end normalt, fordi en anden end den sædvanlige sygeplejerske tager imod. | Godt |
| 29 | Det er åbenbart (svært) at fejle flere graverende ting på samme tid! Hver afdeling har sit speciale, og patienten skal selv holde alle tovne. DET DUER IKKE. Gid der kunne samarbejdes også med patienten! | Uoplyst |
| 38 | Jeg oplever en tydelige forbedring efter omstruktureringen, der betyder, at jeg, som patient, har en primærlæge- og sygeplejerske. Tidligere blev jeg tilset af en ny læge ved hvert besøg. Hvilket betød, at der gik for lang tid, før behandlingen blev målrettet. | Godt |
| 39 | Da jeg har været patient på netop denne afdeling i [flere årtier], kender jeg rumlen ud og ind. De mange rationaliseringer og "effektiviseringer" har blot skabt en stor kløft mellem patienter og personale, fordi kontakten er blevet skåret ned til det mindst mulige. Det har heller ikke medført et bedre "flow" eller afkortet ventetiden. Derimod øget fremmedgørelsen. Elektronisk patient journal, som forventedes indført i starten af 1990'erne mangler at bevise, at det er tryggere at blive syg under regionen. Der mangler i den grad en overordnet struktur på hele området. Det er trods alt den enkelte patient, der har ejerskab til dataene. | Dårligt |
| 41 | Har ingen kontaktperson. Ser kun min læge, og beder en sygeplejerske om medicin (er selv fagperson). | Godt |
| 47 | Jeg har store frustrationer over, at det hele umiddelbart kun er symptombehandling og ikke helbredende. | Godt |
| 48 | I mit tilfælde kunne jeg godt tænke mig, at der blev lavet en udeståendeliste, således at blodprøver, der er aftalt eksempelvis et år ud i tiden, er blevet nedskrevet på en liste som en slags kvittering sammen med aftaler om emner, der skal tages op næste gang. Når man skifter læger, er der en større chance for, at emner glemmes (det kan nu også ske med den samme | Godt |


læge). Jeg fatter faktisk ikke, at det ikke er en del af journalsystemet, hvis jeg skal være helt ærlig.

- | | | |
|--|--|---------------|
|  50 | Undersøgelserne har strakt sig over [mere end to år] med ti til tolv besøg. Snart [på det ene sygehus], snart [på det andet sygehus]. Det finder jeg naturligvis utilfredsstillende. | Godt |
|  58 | Nej. Men er glad for at alle, når de kommer forbi, siger hej [til mig ved fornavn og ikke ved efternavn]. Skyldes, at jeg er kommet der i flere år. | Virkelig godt |
|  60 | Jeg har altid følt mig i trygge hænder. | Godt |
|  63 | Da jeg havde brug for en henvisning til en anden afdeling, fik jeg det. | Godt |
|  65 | En læge mente, at nyresvigt i nærmeste familie var værd at undersøge. Men det blev det ikke. Hørte i hvert fald ikke om det. | Godt |
|  73 | De er suveræne!! | Virkelig godt |
|  75 | Det er uheldigt, at man selv skal måle blodtryk lige efter ankomst til modtagelsen. Længere gåtur fra parkeringsplads. | Godt |

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

| ID | Kommentarer - C-Amb. | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Nej, ej talt med egen læge, som er stoppet. | Godt |
| 3 | Jeg har korte besøg. Måler blodtryk. Taler med læge, helst min kontaktlæge. Får udleveret unødvendig medicin. Savner af og til samtaler med en sygeplejerske, men ved godt, at andre har større behov. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg ser med forventning hen til planlagte møde [i efteråret]. | Godt |
| 15 | Jeg får svar på de spørgsmål, jeg stiller. | Virkelig godt |
| 20 | Har altid fået let forståelige svar på mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| 23 | Den kunne være bedre. | Godt |
| 26 | Jeg ville gerne have haft journaler på SKRIFT. | Uoplyst |
| 29 | Når man er kommet i ambulatoriet over flere år, glemmer personalet nogle gange almindelig information og på den måde også ofte ny information eller ændrede procedurer eller principper. Træls. | Uoplyst |
| 39 | Gennem de [mange] år har jeg måttet være tovholder på mit eget forløb og sygdomme, og har fra første færd opsøgt og læst den videnskabelige litteratur, der over tid er blevet offentliggjort. Så jeg spørger/undersøger fortsat og finder ofte svar uden for ambulatoriet. Man overvejer, i lighed med USA, at indføre ERFA-databaser, der fastholder erfarne lægers viden og udbygger med erfaring, der bl.a. opnås gennem fejlbehandling. I dag forsøger man at gemme fejlene væk i et enormt og for patienten uoverskueligt embedsværk. | Dårligt |
| 40 | Lægen var meget vævende og usikker. Det gjorde mig usikker og følte, at jeg måtte forklare, hvorfor jeg var der (ekstra kontrolbesøg). | Godt |
| 43 | Fint samarbejde med pårørende (datter). På grund af mange forskellige sygdomme er man lidt forvirret, og derfor er det mig, som tager mig af det. | Godt |
| 47 | Det ville være optimalt for mig at få flere informationer på skrift, da hukommelsen er svækket. | Godt |
| 48 | I mit tilfælde kunne jeg godt tænke mig, at der blev lavet en udeståendeliste, således at blodprøver, der er aftalt eksempelvis et år ud i tiden, er blevet nedskrevet på en liste som en slags kvittering sammen med aftaler om emner, der skal tages op næste gang. Når man skifter læge, er der en større chance for, at emner glemmes (det kan nu også ske med den samme læge). Jeg fatter faktisk ikke, at det ikke er en del af journalsystemet, hvis jeg skal være helt ærlig. Der bliver printet en medicinliste ud, MEN af denne liste kan man ikke se hvor mange recepter, der er tilbage på medicinen. Dette kan betyde, at man løber tør for medicin og skal ringe til afdelingen. Ikke smart i alle tilfælde, ikke når medicinen varieres i en periode. | Godt |
| 49 | Jeg blev ikke klogere, fra jeg begyndte, til jeg sluttede. Hvad gør sygdommen på længere sigt osv. | Virkelig godt |
| 56 | OK information. | Uoplyst |
| 57 | Da man ikke ved meget om min sygdoms forløb, har mængden af information været derefter. Altså! Jeg har til tider ønsket mere information, som jeg kun har fået ved selv at spørge. Dog har jeg forståelse for, at lægerne ikke altid har et endeligt svar. | Godt |
| 58 | Nej. Dejlig de ringer næste morgen og spørger til ens helbred. | Virkelig godt |
| 61 | Jeg mener ikke at have modtaget skriftlig information. | Godt |
| 69 | Da jeg havde skiftende læger fra gang til gang i starten, var det meget frustrerende. Men nu har jeg fået en fast kontaktlæge, og det er jeg meget glad for, for det er trygt (så længe det | Godt |

varer), for jeg gruer for at blive sat til en anden læge.

-  70 Vi har været glade for at komme der, for da var det samme læge og sygeplejerske. Nu er det forskellige. Godt

C-Amb.

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









| ID | Kommentarer - C-Amb. | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Ingen skriftlig. Udleverede en dato. | Godt |
| 8 | Der sidder jo mange mennesker i venteværelset, og jeg synes, det var svært at finde ud af, hvornår det var ens tur. Sidste gang ventede jeg over en time. Alle andre kom ind før mig, også dem, der kom senere. Så sagde min kone, at det kom an på, hvad man fejlede?? Det er nok muligt. | Virkelig godt |
| 19 | Det er meget positivt at blive modtaget med et smil af sekretærerne. Bliv ved med det. Det betyder mere, end i tror! | Godt |
| 23 | Informationer til egen læge kunne forbedres betydeligt. Det kan ikke passe, at patienten selv skal informere læge om ændringer i behandlingsforløb. | Godt |
| 29 | Jeg har snart prøvet så meget forskelligt med sygdom, så jeg prøver mange ting for selv at blive mere rolig/tryk igen. Men det er altid en kamp! | Uoplyst |
| 37 | Praksis er, at hvis jeg intet hører, er blodprøverne i orden. Jeg vil gerne selv følge med i blodprøveresultaterne og praksis er, at man ikke må ringe for at få tallene. Jeg opfordres til at få taget blodprøverne nogle dage i forvejen, og det er så det, jeg må til at gøre. | Godt |
| 40 | Normalt er jeg meget tilfreds med mine besøg, men her sidste gang var oplevelsen lidt underlig, da lægen virkede usikker. | Godt |
| 48 | Ikke ud over de kommentarer jeg har skrevet. | Godt |
| 75 | Jeg synes, at ambulatoriet burde sende resultaterne af blodprøver til min læge. | Godt |

C-Amb.

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

| ID | Kommentarer - C-Amb. | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 5 | Jeg synes godt, at man kan komme ind til den samme læge hver gang, da han er inde i sagens forløb. Ellers får man en ubeklagelig behandling, der ligger i toppen, både af læger og sygeplejersker. Alt personale. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 6 | Altid klar med svar, når man spørger om noget, og man fornemmer deres interesse og kompetencer. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 8 | Jeg synes, at hvis der går lang tid, inden man kommer til, kunne man godt få det at vide, og at man som ny patient bliver informeret om, hvordan det foregår. Ellers var det et meget fint sted at være. Og god behandling. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 9 | Det ville i forbindelse med indkaldelse være rart at blive bekendt med, om der skal tages blodprøver m.v. [Kommunikation og information] | Godt |
| 10 | [Medarbejdere] bør meddele i receptionen, når patienten ikke er at finde i lokalet. Evt. skulle en forgæves afhentning skrives på en tavle. Man skal måske på toilettet. Jeg ventede fra [middag] til [om eftermiddagen]. | Virkelig godt |
| 12 | Måske bedre information om, hvad man kan gøre for at forbedre livskvaliteten. [Kommunikation og information] | Godt |
| 13 | Venteværelset kunne godt være større. Der er for mange. Det føles trangt. [Fysiske rammer] | Godt |
| 15 | Jeg kan ønske mig opfyldning af drikkevarer lidt oftere. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 19 | I skal for alt i verden gøre alt for at bevare den ånd, der hersker i afdelingen. Den efterlader et indtryk af professionalisme. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 20 | Det er dejligt med den samme og venlige kontaktperson. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 21 | Det er rart, at det er de samme kontaktpersoner.) [Kontaktperson] | Godt |
| 23 | Venteværelset er for lille. Det skal dække to ambulatorier. To toiletter til to ambulatorier er for lidt (min. 4 stk.). Somme tider burde rengøringspersonalet lægge sig ned på knæ, især når det gælder toiletter. [Fysiske rammer] | Godt |
| 24 | At de læger, som har med min sag at gøre, var de samme. To til fire, som blev præsenteret via en folder, så man vidste hvem de var, og hvad man kunne forvente. At venteværelset blev indrettet bedre. Virker trangt, især for gangbesværede. Rum virker slidte, hvilket betyder at rengøringsniveauet virker lavt. [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 29 | Gennemgribende og grundig rengøring er så absolut ønskværdigt! Snart! Gid de fik penge for at vaske gulvene ordentligt! Og oftere! [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 31 | Alt ok. | Virkelig godt |
| 32 | For mig betyder det meget tryghed, hvis jeg (bliver spurgt, hvilken læge) kommer ind til en | Godt |

| | | |
|----|--|---------------|
| | læge, som jeg kender og har tillid til. Hvis det kan lade sig gøre. | |
| 34 | Opfølgning på bestående tilbud af drikkevarer manglede. Der er for meget sus fra indgangsdøren til venterum. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 35 | Ventetiden er for lang, når man har en tid. [Ventetid] | Godt |
| 36 | Det kunne være rart, at ens blodprøvesvar blev lagt ind på sundhed.dk. Oftest er de ikke opdateret derinde. Så kunne man se, hvad ens creatinin lå på. | Godt |
| 37 | Godt at jeg har den samme læge hver gang i ambulatoriet. [Pleje] | Godt |
| 39 | Der har gennem nogle år været byggeri lige op til fortrappen til afdelingen. Det har medført, at vi patienter og andre med ærinde på afdelingen har slæbt unødigt meget snavs og sand med ind. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 40 | Venteværelset er mørkt og kedeligt, desværre. Receptionen er utrolig sød og hjælpsom :) [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 41 | Stille kaffe og te til rådighed for patienterne ligesom på anden afdeling. [Fysiske rammer] | Godt |
| 42 | Det har fungeret virkelig godt, efter jeg har fået tildelt en fast læge og sygeplejerske. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 44 | Mangler tv. [Fysiske rammer] | Godt |
| 45 | Mere plads og flere stole. [Fysiske rammer] | Godt |
| 46 | Ventetiderne er det mest irriterende, hvis man skal nå noget andet. Det er gerne lægen, der ventes på. Sygeplejersker ok. [Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| 48 | Alle er søde og hjælpsomme. Det er det vigtigste. [Relationer til personale] | Godt |
| 50 | Overalt et meget venligt personale, som ikke talte ned til én. Og man fik altid svar, når man spurgte om noget. [Relationer til personale] | Godt |
| 51 | Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingen og den samme sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| 52 | Jeg var yderst tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 55 | God og venlig behandling fra personale. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 56 | Hver for sig er personalemedlemmerne søde og hjælpsomme. Men orienteringen om ventetiden er elendig/ikke-eksisterende. Jeg møder nye læger konstant. Ingen kontinuitet. Behandlingen af mit blodtryk er usammenhængende/svingende/uden kontinuitet/uden bedring. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid] | Uoplyst |
| 59 | Selvom personalet altid har meget travlt, og mange patienter venter, bevarer de overblikket, arbejder professionelt og tiltaler patienterne venligt og imødekommende. SUPER GODT GÅET. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 62 | Køsystem med hensyn til blodprøver, og hvornår personale starter og er klar i forhold til, hvornår patienterne er der, er ikke ens. Evt. skulle man prøve at se et forløb om morgenen. Her kan der gøres store forbedringer til glæde for alle, både patienter og ansatte. Som når man er | Godt |

- nede at handle: gør det let, flere kasser, køsystem.
[Kvalitet i behandling]
-  63 Om vinteren er det forfærdeligt at sidde i området foran indgangsdøren, da der er utroligt meget træk.
[Fysiske rammer] Godt
-  68 Det er et offentligt sted. Der kommer mange mennesker, og det bærer det jo præg af. Godt
-  69 Jeg er meget glad for, at jeg har fået en diætist, som jeg konsulterer [regelmæssigt]. Det er en god ting. Jeg føler mig også tryk, når de ringer hjem til mig, hvis mine tal er risikabelt høje.
[Kvalitet i behandling] Godt
-  71 Professionelt personale. Fagligheden i top, oprigtig venlighed og interesse. De gør det, de kan, under de forudsætninger de nok har.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
-  72 Samtale med læge (og sygeplejerske) er det vigtigste. Der er skiftende læger []. Ventetid: Om det er et kvarter eller tre kvarter er ligegyldigt. Man er optaget af egen sygdom."
[Kontaktperson] Godt
-  74 Jeg er meget glad for mine besøg i ambulatoriet gennem flere år. Alle de læger og sygeplejersker, jeg har mødt, har gjort, hvad de kunne for at hjælpe én på bedste måde.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  75 Jeg taler altid med forskellige læger under mine besøg. Kan dette ændres?
[Pleje] Godt
-  76 MEGET utilfreds med, at det er forskellige læger, man kommer ind til samtale hos, idet man får uens besked eller slet ingen besked.
[Pleje] Godt

