

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MEA Osteoprose, THG

MEA

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:	74
Besvarelser fra afsnittets patienter:	61
Afsnittets svarprocent:	82%

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).

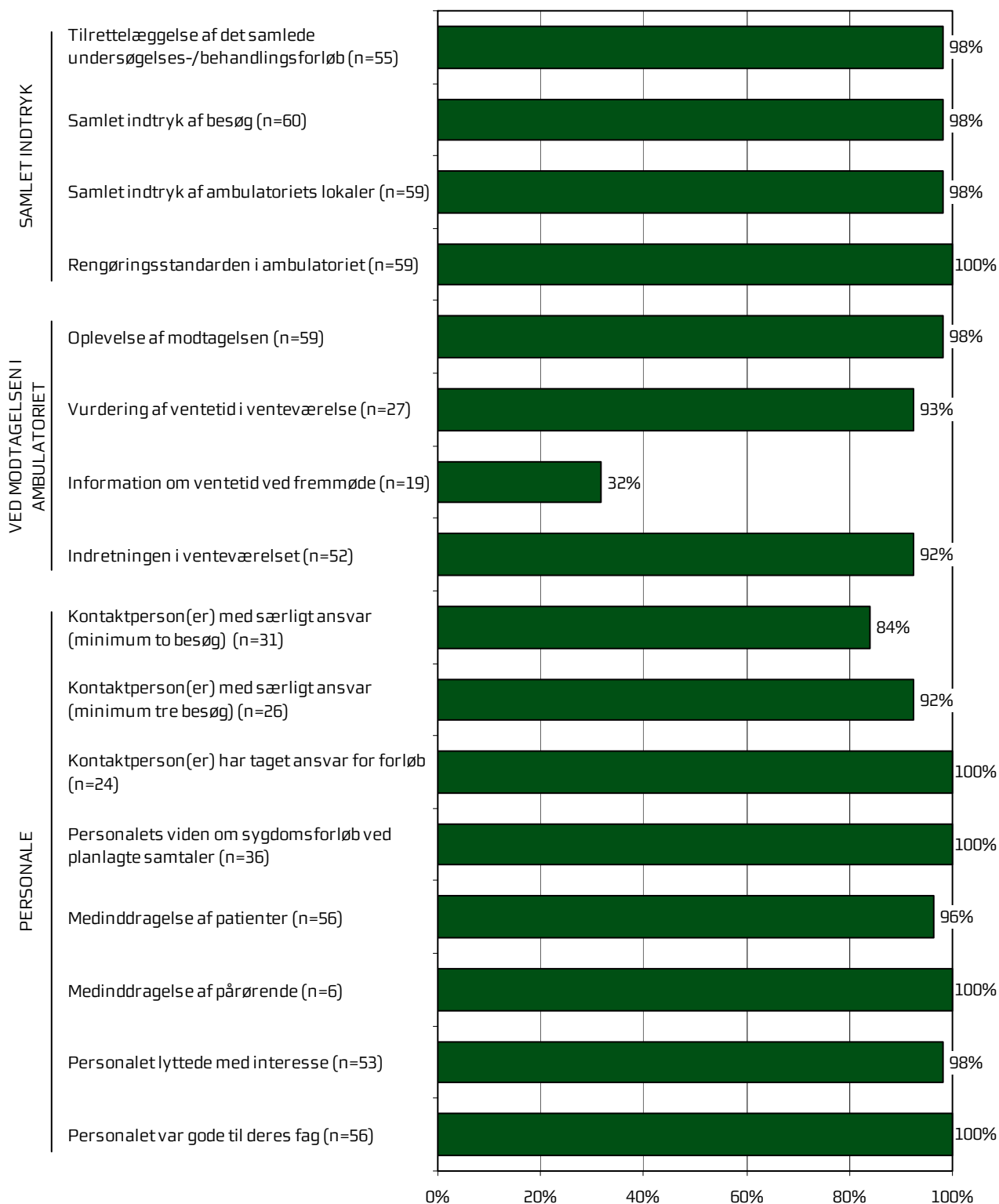
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

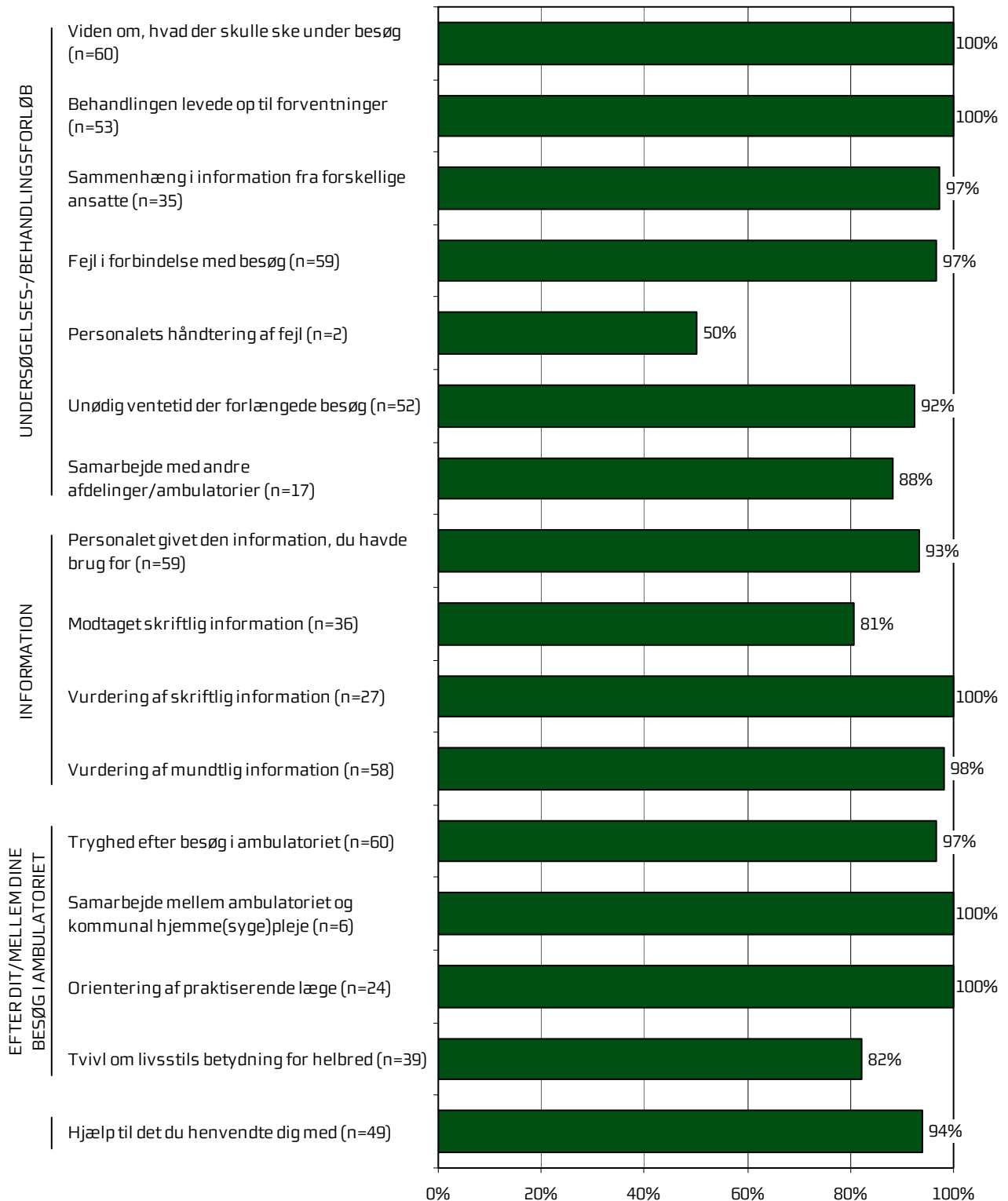
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

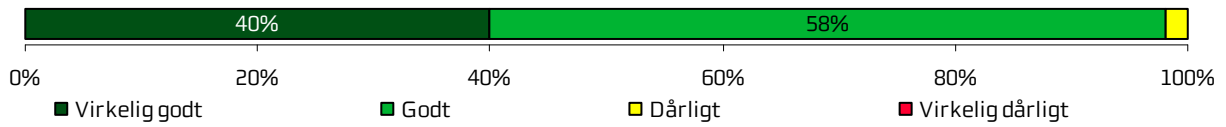
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

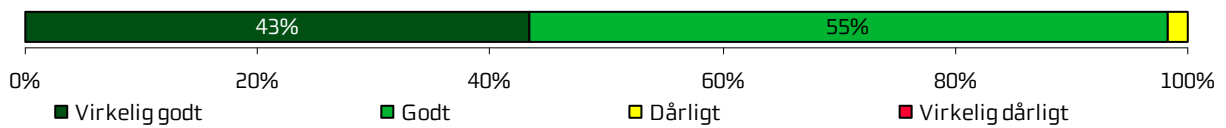
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

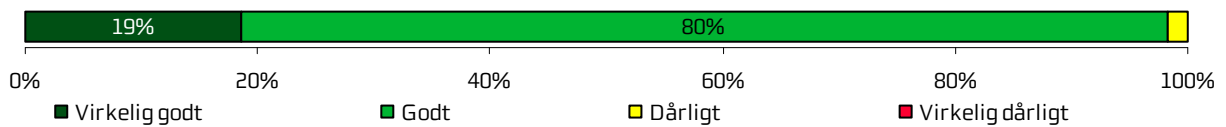
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=55)



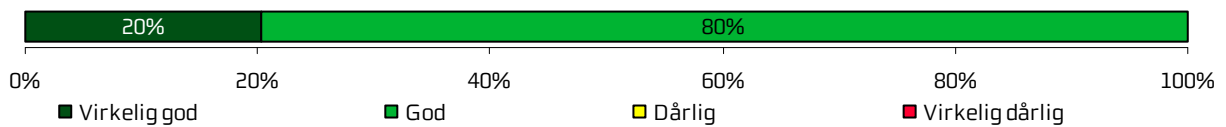
Samlet indtryk af besøg (n=60)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=59)



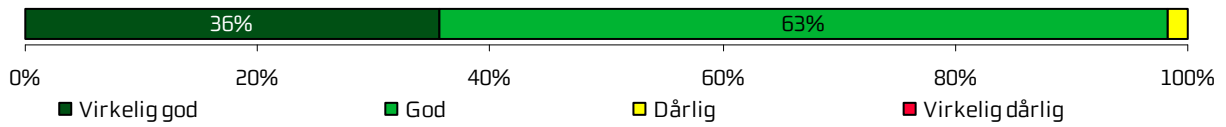
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=59)



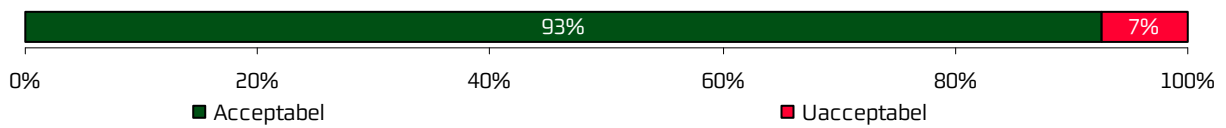
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

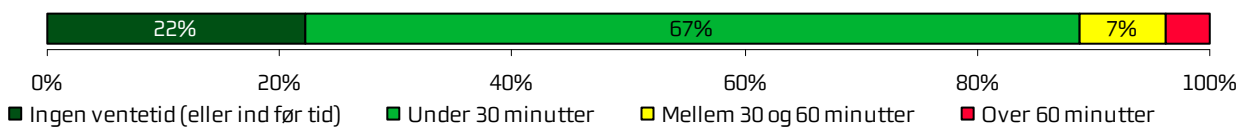
Oplevelse af modtagelsen (n=59)



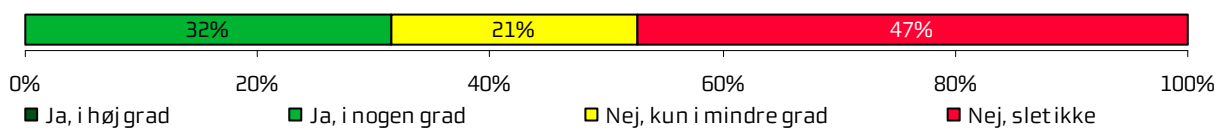
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=27)



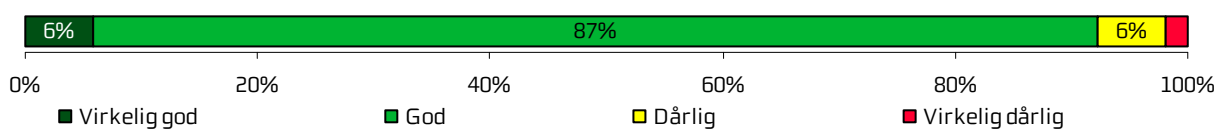
Længde af ventetid i venteværelse (n=27)



Information om ventetid ved fremmøde (n=19)



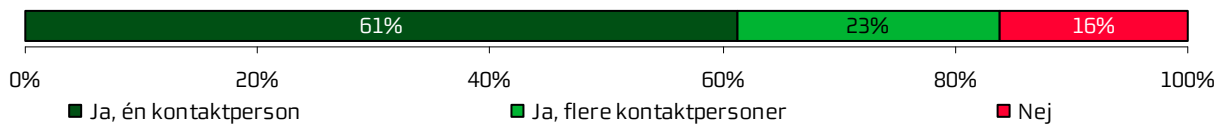
Indretningen i venteværelset (n=52)



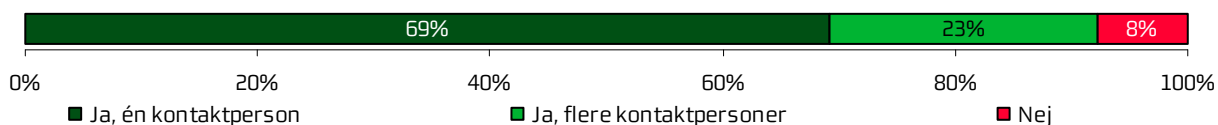
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	-	-	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32 %	-	-	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	96 %	58 % *	82 % *

Personale

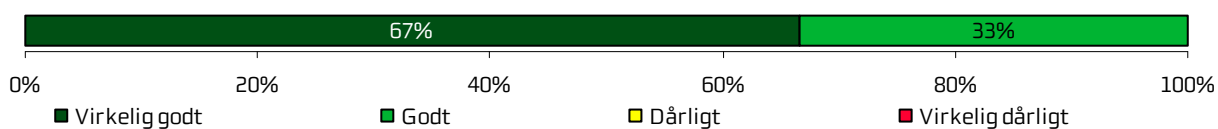
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=31)



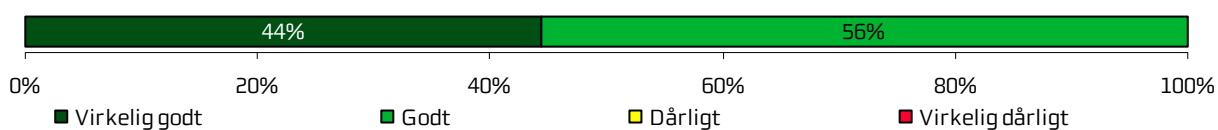
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



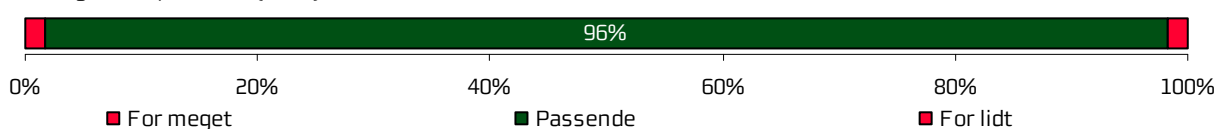
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



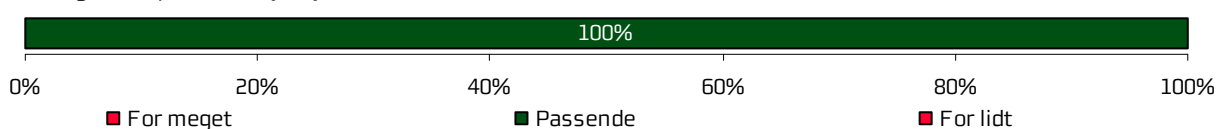
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=36)



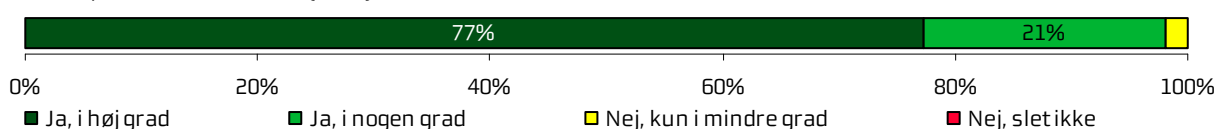
Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=6)



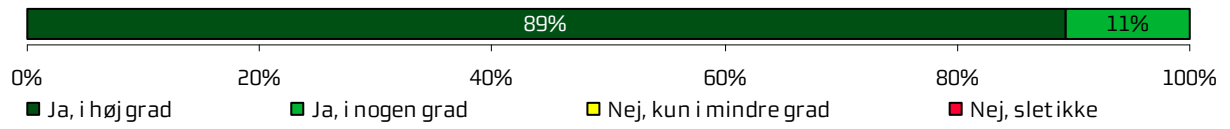
Personalet lyttede med interesse (n=53)



	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)	84 %	-	-	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	-	-	100 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	-	-	100 %	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

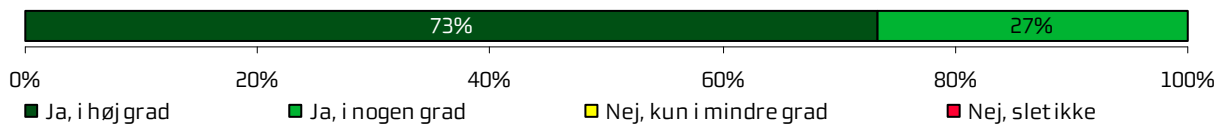
Personalet var gode til deres fag (n=56)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=60)



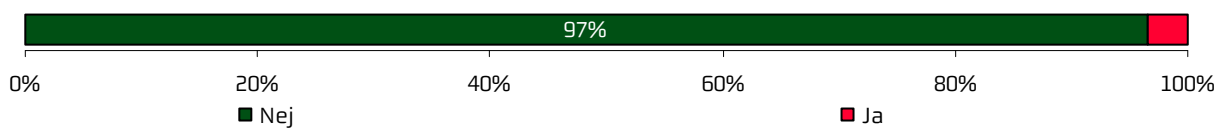
Behandlingen levede op til forventninger (n=53)



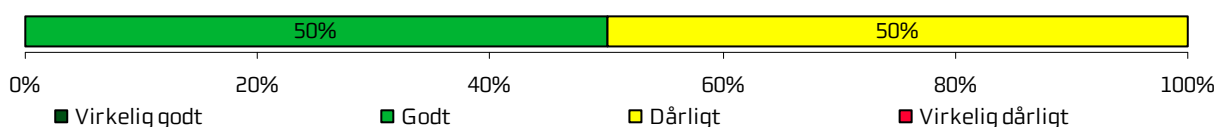
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=35)



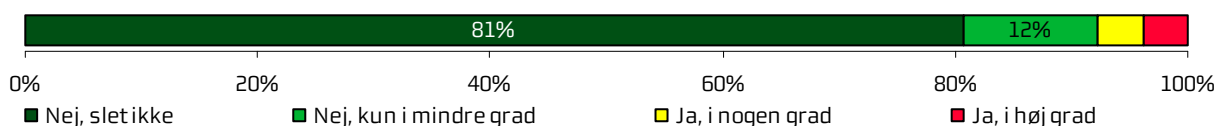
Fejl i forbindelse med besøg (n=59)



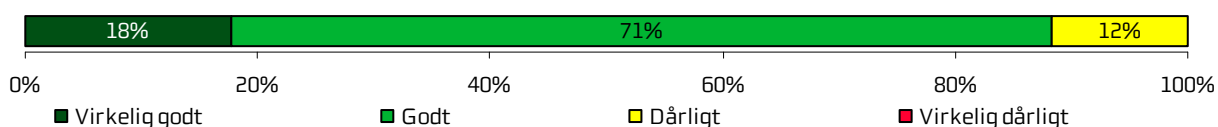
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=52)



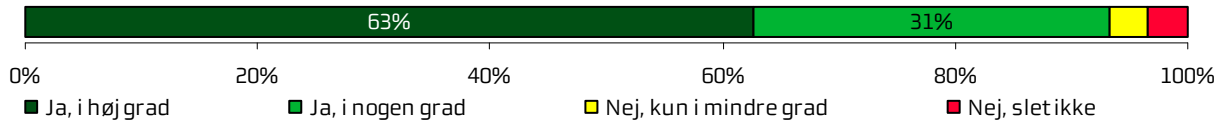
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=17)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	-	-	100 %	79 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	99 %	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	100 %	73 %	91 %

Information

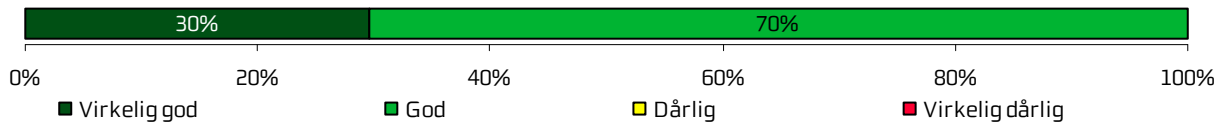
Personalet givet den information, du havde brug for (n=59)



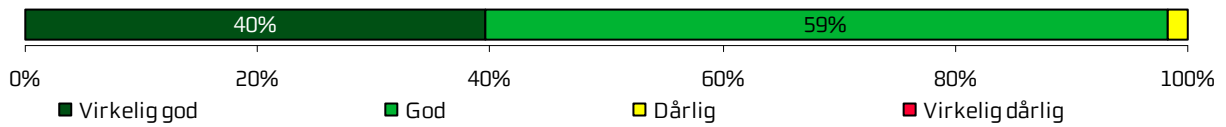
Modtaget skriftlig information (n=36)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



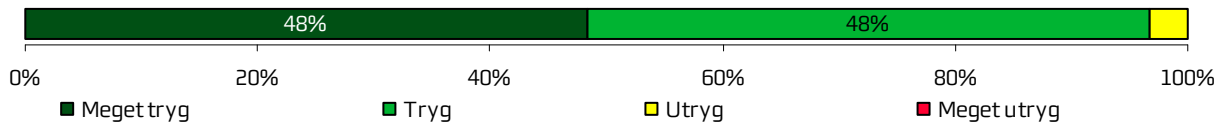
Vurdering af mundtlig information (n=58)



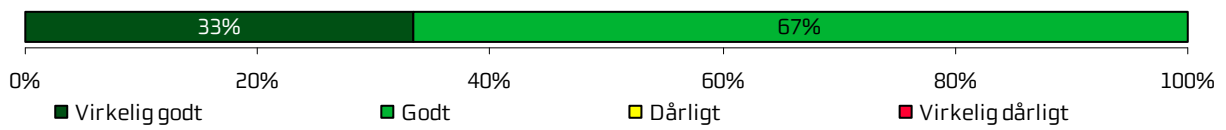
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

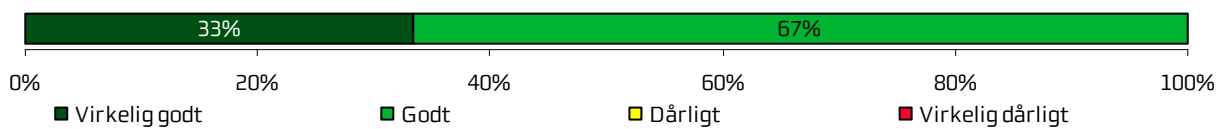
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=60)



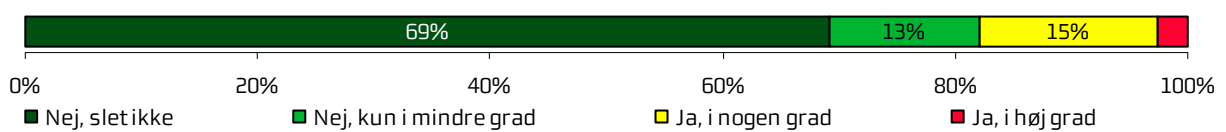
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



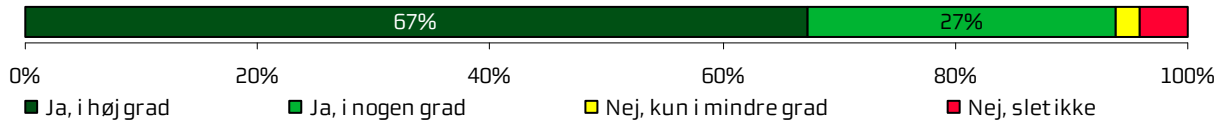
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=39)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	-	-	93 %	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	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	3
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	2

MEA Osteprose, THG**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - MEA Osteprose, THG	Modtagelsen
 1	Jeg blev scannet i [to tidligere år] og nu i 2012. Jeg betragter det som noget, der er hurtigt overstået, og det er gået gnidningsløst. Resultatet kan jeg få hos min læge.	God
 2	Jeg fik en fin behandling næsten uden ventetid.	Virkelig god
 3	Intet personale i modtagelsen, men den, der foretog scanning, kom og hentede mig ind til tiden. Ok, da jeg har været til undersøgelse tidligere.	God
 5	Hurtig ekspedition.	God
 7	Altid venlige.	God
 8	Jeg følte mig måske lidt rådvild, da jeg ankom. Men spurgte "kontordamen", der sad ved sit skrivebord med siden til.	God
 9	Jeg havde svært ved at finde ambulatoriet. Bedre skiltning var at ønske.	Virkelig god
 10	Alt ok.	Virkelig god
 17	Høflig og venlig.	God
 18	P-forhold ikke så gode og dyrt.	God
 21	Ja, de glemte mig. Kom slet ikke til samtale den dag. Men da de skrev til min læge, at jeg udeblev fra samtalen, blev jeg vred og gik derop igen, og så kom jeg til en samtale. Jeg [er ikke syge mere] og får ingen medicin mere, kun kalkpiller. Det var en kontrol.	God

MEA Osteprose, THG**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - MEA Osteprose, THG	Fejlhåndtering
	1	Jeg fik intet at vide. Jeg talte ikke med nogen, og det var i orden for mig.	Uoplyst
	3	Talte kun med den, der scannede mig.	Uoplyst
	18	Unødig smerte, dog ikke slem.	Godt
	21	De havde glemt mig, kom slet ikke ind til samtale, sad der i [næsten en time]. Da jeg spurgte, hvornår jeg kom ind. Du kommer slet ikke ind, lægen er gået.	Dårligt

MEA Osteoprose, THG

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA Osteoprose, THG	Samlet indtryk
1	Jeg tager min ugetablet onsdag morgen og kalk morgen og aften undtagen onsdag morgen! Jeg har aldrig haft et knoglebrud, og så vidt jeg ved, mærker jeg ikke noget til skørheden.	Godt
2	Jeg var med i et forsøg, [og] der var kun ventetid, når jeg skulle røntgenfotoграфeres, da forsøgspersoner først kunne komme til efter kl. 16.	Virkelig godt
3	Hele mit behandlingsforløb, siden jeg først kom og blev grundigt undersøgt, informeret om sygdom, operation [] og efterfølgende scanning, har været det bedste jeg har mødt i sundhedsvæsenet.	Virkelig godt
9	Et virkeligt godt forløb.	Virkelig godt
12	Det har jeg ikke.	Godt
14	Jeg skulle bare scannes to gange i forbindelse med et forsøg. Er ikke "syg."	Virkelig godt
15	Jeg fortalte, at jeg fik en knude [et sted på kroppen] (flere gange), men fik hver gang at vide, at det ikke kunne være pillerne. Men efter at jeg ikke får piller mere, er det kun gået en vej (til det bedre), og nu er det næsten væk.	Godt
16	Et [] rutinetjek for osteoporose (arveligt betinget) giver ikke megen kontakt til klinikkens personale. Derfor dette "lidt" begrænsede svar.	Godt
17	Altid sobert og godt.	Virkelig godt
18	Det er (for) langt et forløb.	Godt
21	Da jeg [for et par år siden] var til undersøgelse, fortalte lægen, at jeg ikke skulle have medicin mere. Det var så flot, men [tilskud] skulle jeg tage og komme om [et par år] igen. Jeg ville få et kort, hvad jeg aldrig fik. De grinede nærmest af mig, da jeg rykkede for at få en tid. Min egen læge fik en tid til mig, hvor de så glemte mig, men har fået en samtale senere.	Godt
22	Har ikke fået svar på undersøgelsen fra den afdeling, som henviste mig. Undersøgelsen blev foretaget [i efteråret] 2012 og har stadig ikke hørt noget i dag [tre måneder senere].	Virkelig godt





MEA Osteprose, THG

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

ID	Kommentarer - MEA Osteprose, THG	Samlet indtryk
1	Efter undersøgelsen får jeg intet at vide om resultatet, kun at jeg kan spørge min læge om to til tre uger. Jeg har aldrig fået at vide, heller ikke hos min læge, hvor dårlige mine knogler er.	Godt
3	Denne scanning ventede jeg seks måneder på. Tidligere kom jeg straks derefter til samtale om resultatet, med en læge i ambulatoriet. Nu egen læge [flere] måneder efter (tre til fire uger fra ambulatoriet).	Virkelig godt
6	Jeg fik tilsendt orienterende materiale før undersøgelsen. Der var tale om en undersøgelse, da flere i familien har [samme sygdom]. Jeg havde ikke dette, viste resultatet. Jeg har kun været der en gang.	Godt
13	Super service: Velinformeret, engageret og venlig.	Virkelig godt
17	Ikke andet end at jeg altid har fået et svar og seriøs snak om tingene.	Virkelig godt

MEA Osteprose, THG

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

ID	Kommentarer - MEA Osteprose, THG	Samlet indtryk
 3	Set i bakspejlet. Ingen grund til at føle mig utryk, da jeg fik at vide, at jeg ikke var i akutgruppen. Da ok med ventetid. De der har mest brug for [det] skal naturligvis først.	Virkelig godt
 18	Ingen.	Godt
 19	Jeg er med i []undersøgelse.	Virkelig godt
 21	Da jeg for [mange år] siden fik konstateret, at jeg havde [min sygdom], var jeg med i et forsøg, der varede et år. Har fået forskellig medicin i årene frem og det har virket optimalt. Alt var under kontrol. Men de senere år har jeg følt, at jeg var tabt på gulvet. Det synes jeg er forkert, selvom man selv gør meget i sin hverdag for at holde det nede.	Godt

MEA Osteprose, THG

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

ID	Kommentarer - MEA Osteprose, THG	Samlet indtryk
2	Alle var meget venlige og tog hånd om en, og der var en god tone mellem personalet. Var der brug for en læge til at vurdere noget, kom der med det samme en forstående læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg er sikker på, at Ambulatoriet gør deres bedste, ud fra de ressourcer som de har. De har skabt en rolig og venlig stemning i Ambulatoriet og TAK FOR DET! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Undersøgelsesrummet var fint, men venteværelset var da noget af det mest triste, jeg længe har set. Ikke meget hygge der :(Gamle, uinteressante blade, der havde set deres bedste dage. [Fysiske rammer]	Godt
5	Venteværelset er alt for lille! Man sidder i perioder nærmest på skødet af hinanden :([Fysiske rammer]	Godt
6	Atmosfæren under selve undersøgelsen var god, afslappet og samtidig professionelt. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Bedre skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg mødte i god tid og kom ind inden den fastsatte tid. Den undersøgende sygeplejerske var hurtig og virkede meget kompetent. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
12	Gav morgenmad den ene gang jeg var fastende, er diabetiker. [Pleje]	Godt
15	Lytte mere, når man fortæller, at man har ondt. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Jeg kan kun sige, at jeg føler mig utrolig godt behandlet i Ambulatoriet. Personalet har alle været utrolig søde at tale med og meget hjælpsomme. Jeg er ganske godt tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	For lang ventetid. Da jeg prøvede at ændre tiden, fik jeg at vide, at de havde en ny tid om ca. et halvt år. [Ventetid]	Godt
22	Hende, der foretog min undersøgelse, var virkelig behagelig. Hun var sød, lyttende, informerede mig godt om undersøgelsen og var personlig på en god og faglig måde. Hun fik mig til at føle mig set som et menneske og ikke "bare" endnu en patient (som jeg jo ellers godt ved, at jeg er :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

