

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

S2 - DAG

Dermato-venerolog. S

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:	89
Besvarelser fra afsnittets patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	61%

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).

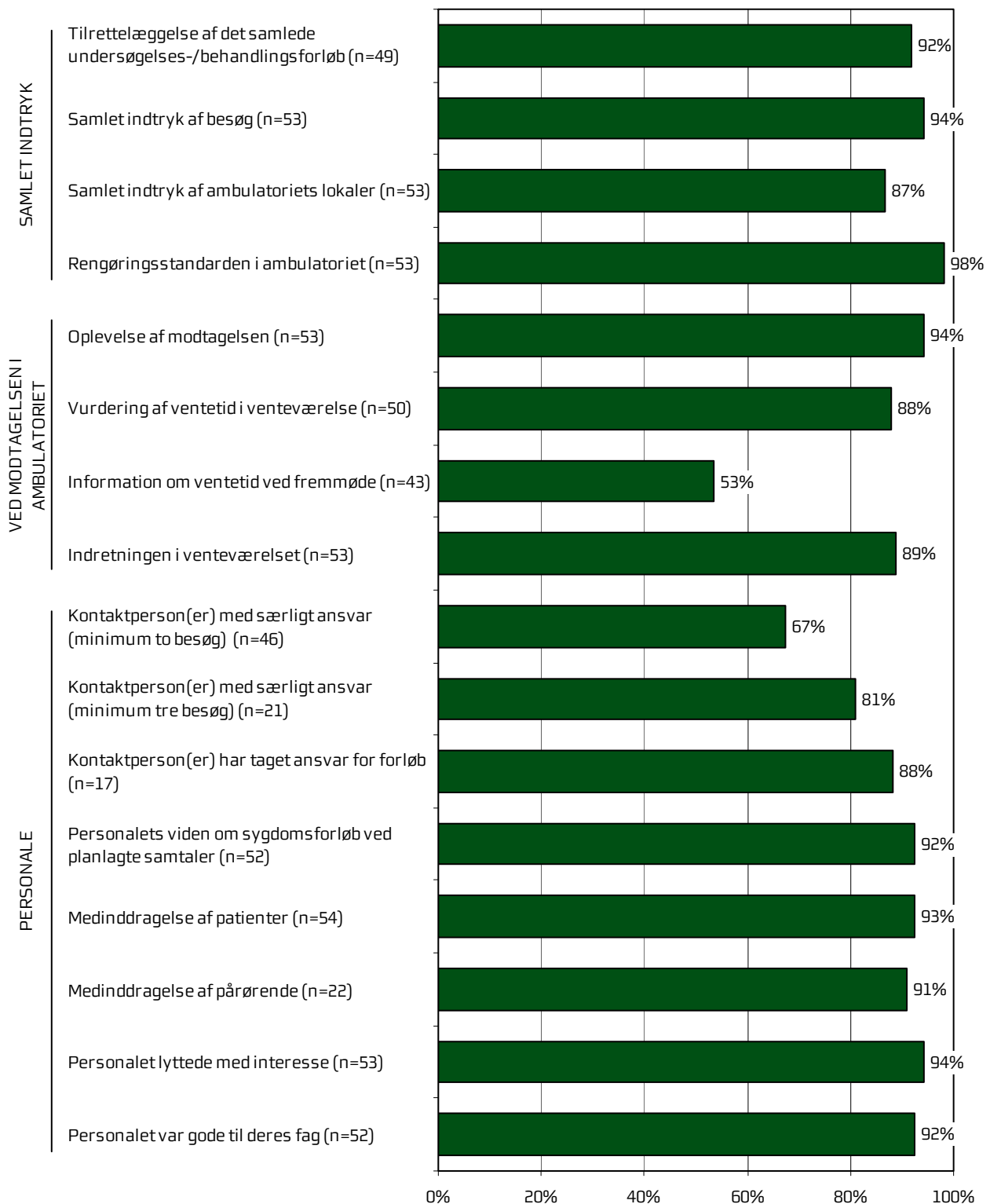
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

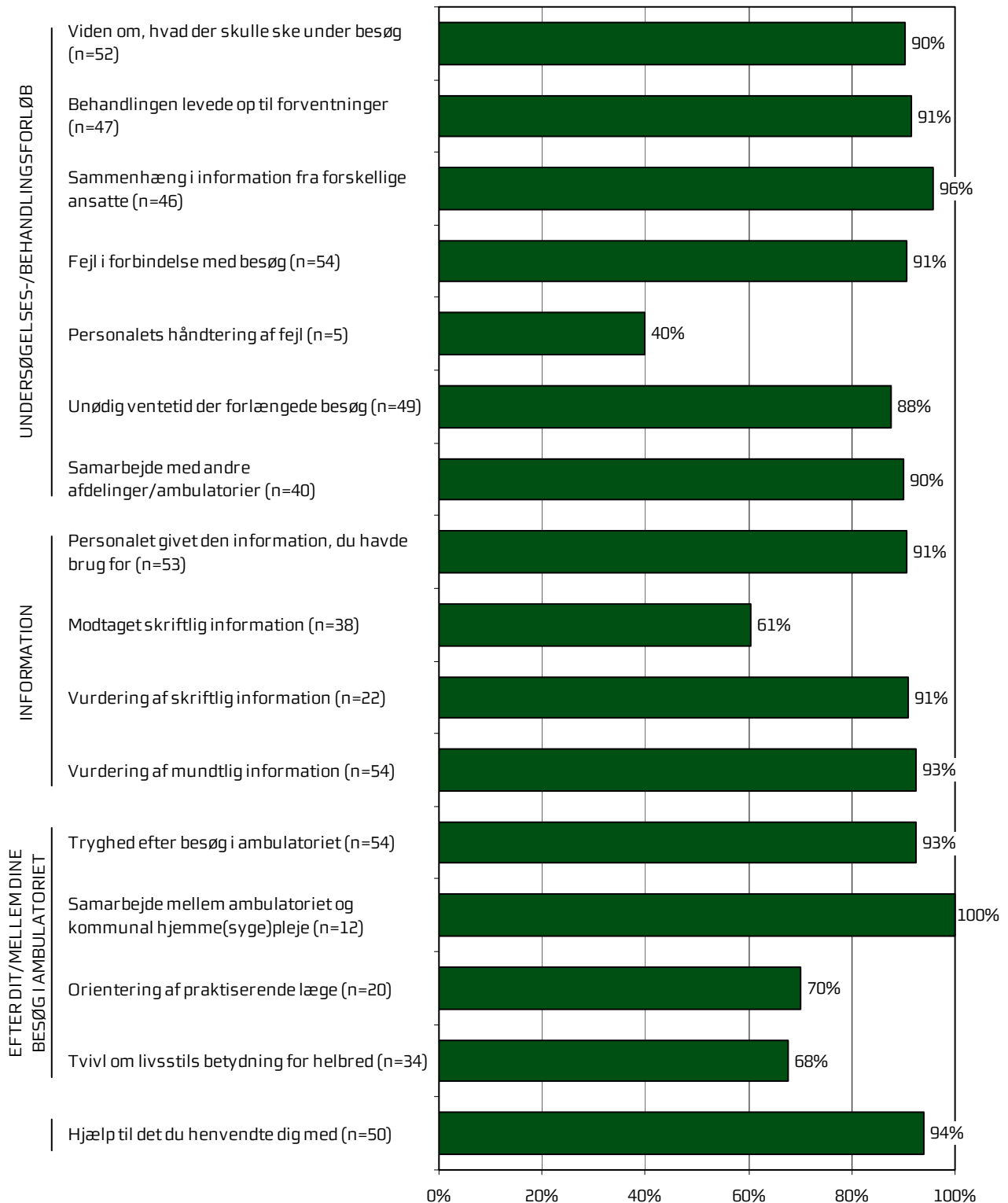
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: S2 - DAG

2010-tallet er for: Dermatologisk Dagafsnit S2

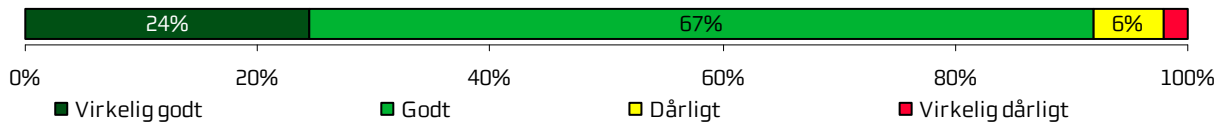
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

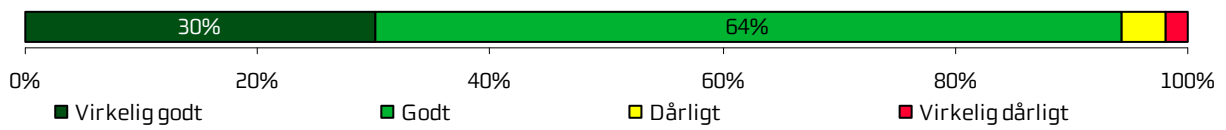
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

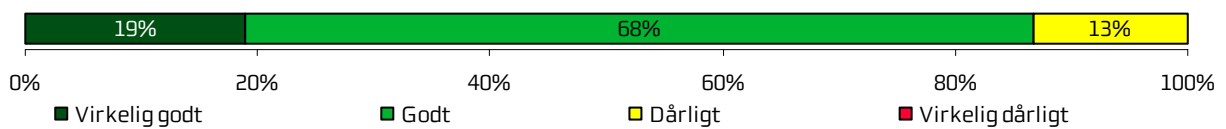
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=49)



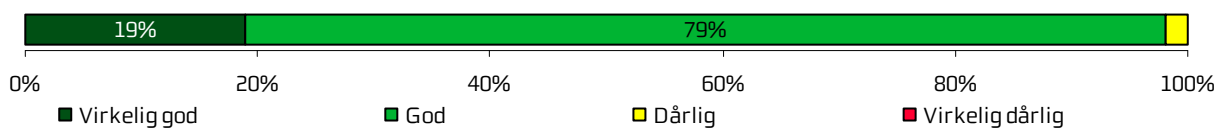
Samlet indtryk af besøg (n=53)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=53)



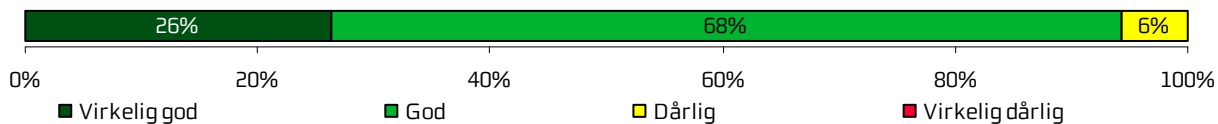
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=53)



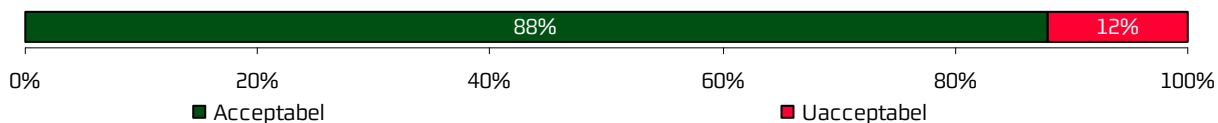
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	95 %	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	100 %	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	98 % *	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

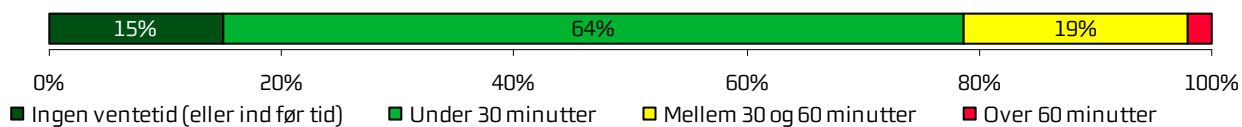
Oplevelse af modtagelsen (n=53)



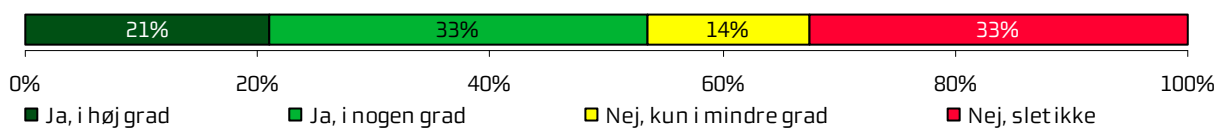
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=50)



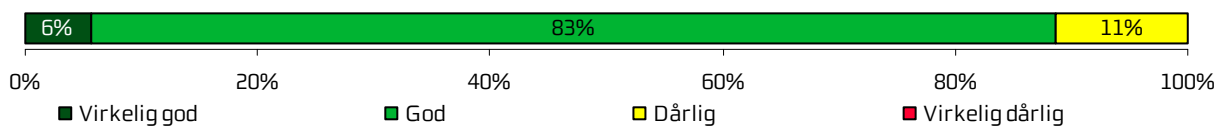
Længde af ventetid i venteværelse (n=47)



Information om ventetid ved fremmøde (n=43)



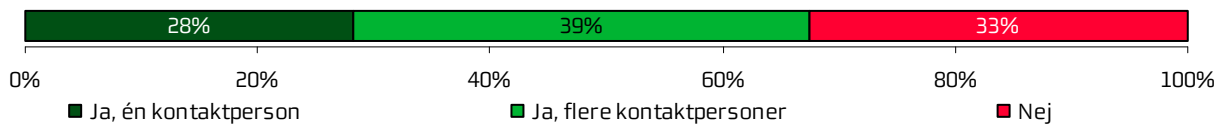
Indretningen i venteværelset (n=53)



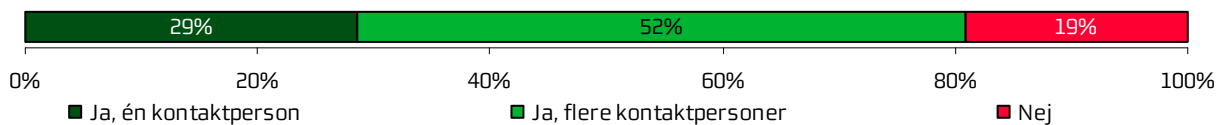
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	98 %	98 %	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	97 %	94 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	23 % *	52 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	94 %	91 %	96 %	58 % *	82 % *

Personale

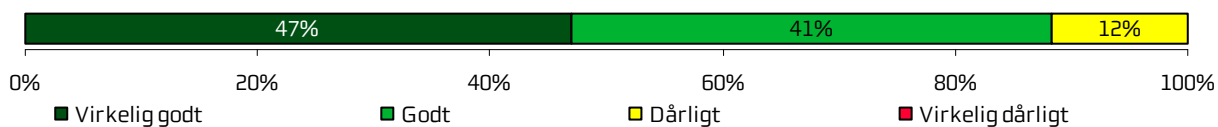
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=46)



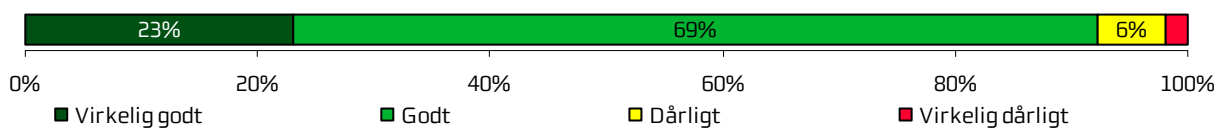
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



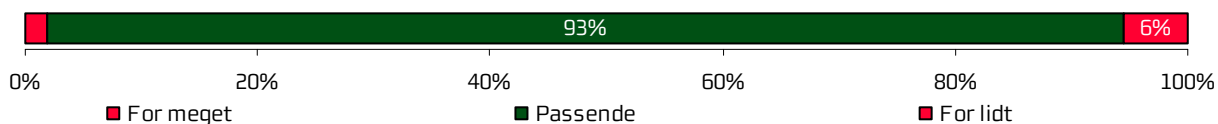
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



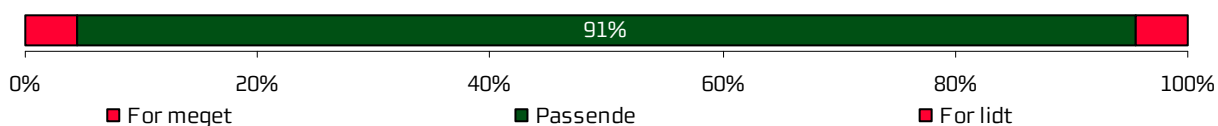
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



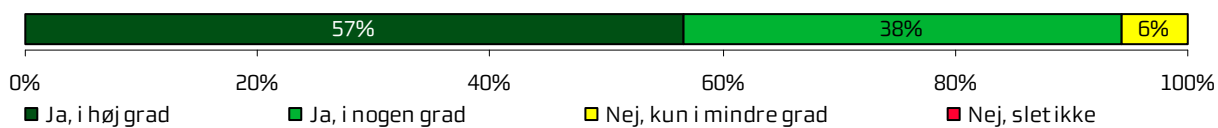
Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=22)



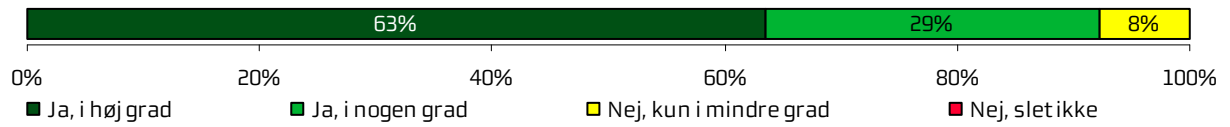
Personalet lyttede med interesse (n=53)



	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)	67 %	76 %	78 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	86 %	81 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	88 %	92 %	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	89 %	88 %	100 % *	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	95 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	82 %	100 %	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	92 %	100 %	89 %	96 %

Personale (fortsat)

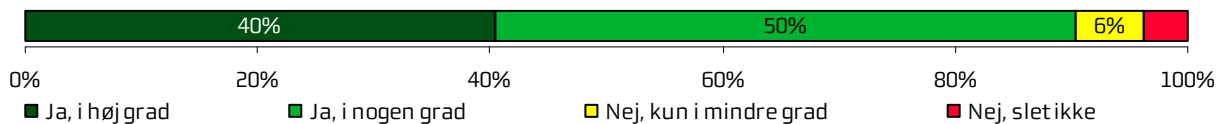
Personalet var gode til deres fag (n=52)



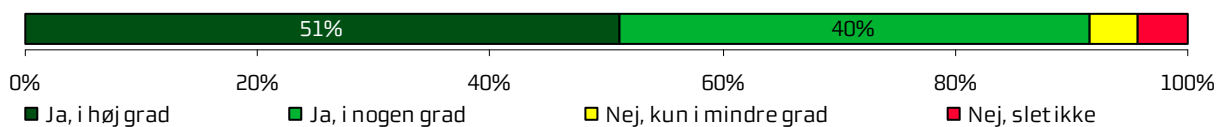
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	93 %	98 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=52)



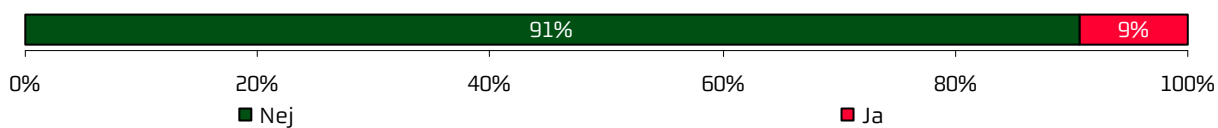
Behandlingen levede op til forventninger (n=47)



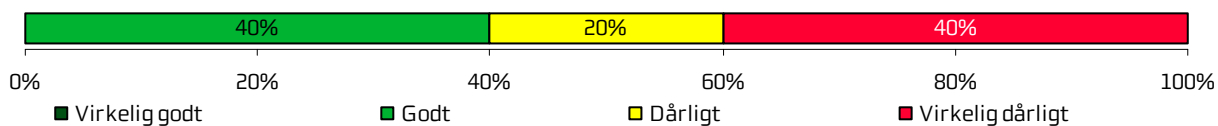
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=46)



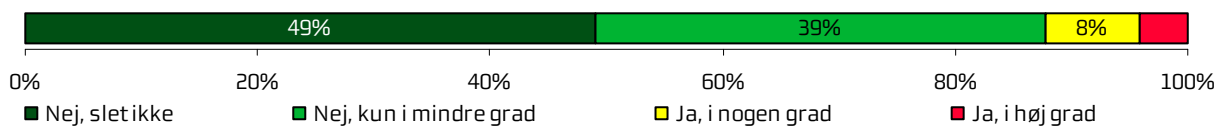
Fejl i forbindelse med besøg (n=54)



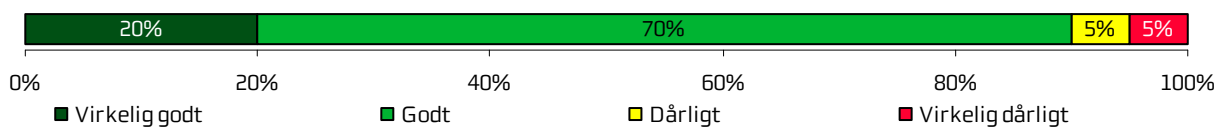
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=49)



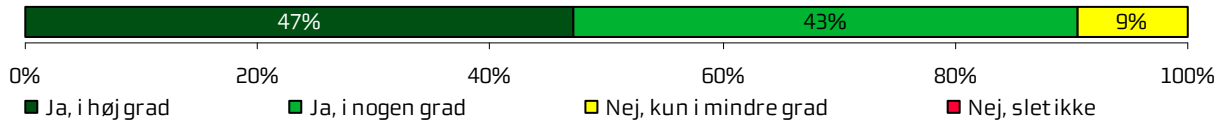
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=40)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	87 %	86 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	85 %	95 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	90 %	90 %	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	86 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	67 %	40 %	91 % *	35 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	85 %	88 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	97 %	88 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

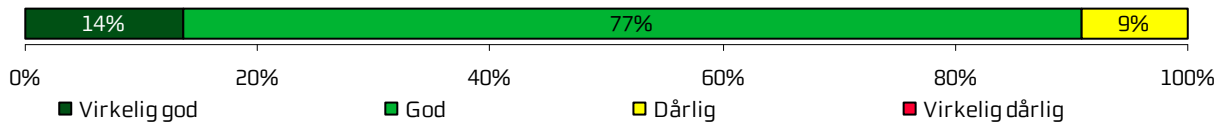
Personalet givet den information, du havde brug for (n=53)



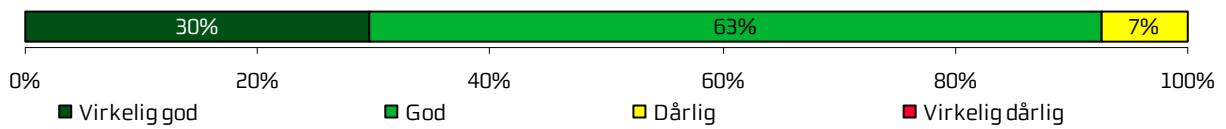
Modtaget skriftlig information (n=38)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



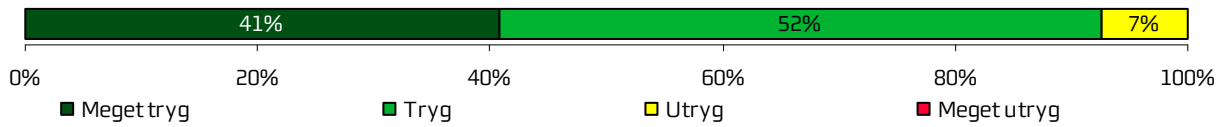
Vurdering af mundtlig information (n=54)



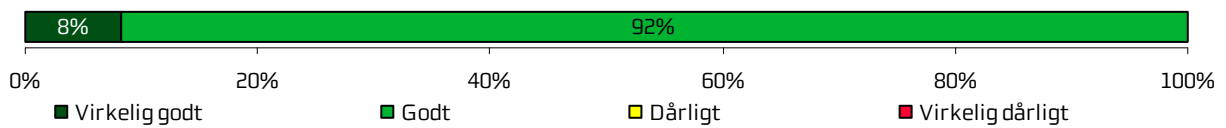
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	96 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	67 %	78 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	100 %	100 %	100 %	80 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	93 %	98 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

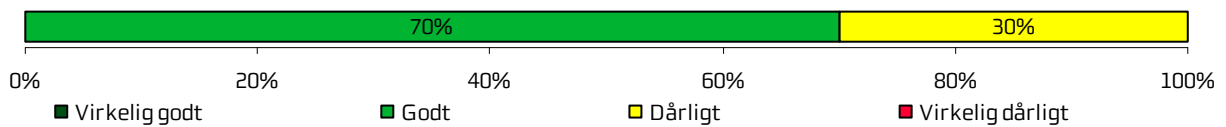
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=54)



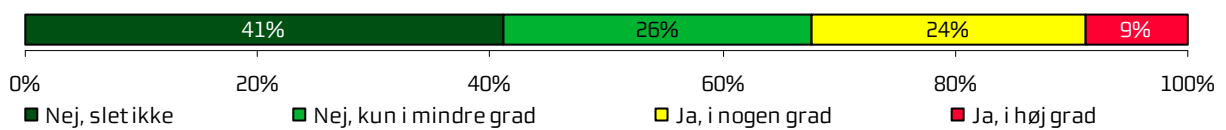
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



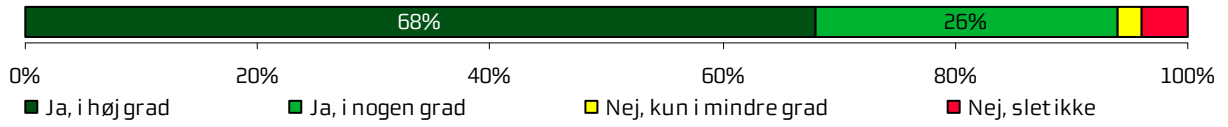
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=34)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	95 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70 %	62 %	83 %	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	78 %	78 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=50)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	100 %	-	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		2
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		3
Pleje		1
Relationer til personale		0
Ventetid		1

S2 - DAG









Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - S2 - DAG	Modtagelsen
 1	Det kan IKKE være rigtigt at der skal være 30 minutters ventetid klokken 9.25.	Dårlig
 2	Der går lang tid inden personalet kommer.	Dårlig
 7	Der kom ikke noget personale, andet end der hvor jeg meddelte, at nu var jeg kommet.	God
 8	Den er god nok.	God
 12	Venlig og imødekommende. Der er til tider tegn på, at personalet er presset tidsmæssigt. Men de er altid venlige.	God
 15	Nej, de var flinke og smilende.	God





S2 - DAG**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - S2 - DAG	Fejlhåndtering
	2	De modtager ikke resultater fra andre undersøgelser samt blodprøver fra egen læge.	Virkelig dårligt
	9	En fysioterapeut spørger, hvad jeg har på hjertet. Jeg mener, at hun skulle have haft kontakt til den læge eller de læger, der er mine kontaktpersoner.	Dårligt
	10	Manglende svar på forskellige undersøgelser på trods af, at det var lovet. En skriftlig henvendelse medførte heller ikke svar. Ved den følgende konsultation klagede jeg over forløbet og modtog en undskyldning.	Godt
	11	Jeg sidder og venter gentagne gange på at få taget blodprøver. Men afdelingen har glemt at give besked, så ingen ved, at jeg er der.	Virkelig dårligt

S2 - DAG**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
 3	Jeg er godt tilfreds :-)	Virkelig godt
 4	Føler det nogen gange er spildt, at sætte tre til fire timer af til en samtale på fem minutter.	Godt
 5	Jeg har haft behandlingsforløb på andre ambulatorier. Det gik ikke altid lige fredeligt.	Godt
 6	Det har været lidt frustrerende at høre noget på det andet sygehus og tro, at jeg har en sygdom resten af livet. Og så dernæst komme ned til jer for at høre, at det ikke er livsfarligt.	Virkelig godt
 9	Jeg mener, det er for dårligt, at man skal have flere kontaktpersoner. De vurderer efter journaler.	Dårligt
 11	Manglende kommunikation, så lang ventetid.	Dårligt
 12	Forløbet har overordnet været godt, og jeg bliver informeret og inddraget passende. Jeg har også oplevet, at der er plads til spørgsmål, og oplever, at jeg bliver taget alvorlig, og føler, at jeg får kompetente svar. Der kan af og til opstå ventetid, og i den sammenhæng er det lidt besværligt, at der ikke er siddepladser nok i venterummet.	Godt
 15	Jeg fik diagnose for sygdommen [da jeg var] indlagt på sygehus til behandling, hvorefter [jeg kom] til eftersyn og opmærksomhed.	Godt

S2 - DAG**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

	ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
	8	Jeg vil gerne have at vide, hvor længe det tager, på forhånd (p-pladsen).	Godt
	9	Jeg mener stadig, at man kun skal have én kontaktperson.	Dårligt
	12	Der opstår nogle gange rod i indkaldelserne, og jeg kan af og til være i tvivl, om det er et kontrolbesøg eller et behandlingsbesøg, da indkaldelserne er ens. Dette er dog ikke det generelle billede. Overordnet fungerer det godt.	Godt
	13	Har aldrig fået skriftlig information om det, jeg fejler, og hvor lang tid behandlingen skal vare. Det, synes jeg, er lidt dårligt. Der er nogle, der er gode til at forklare, og andre er virkelig dårlige.	Godt

S2 - DAG

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

ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
 2	De har aldrig fortalt om konsekvensen af min diagnose.	Virkelig dårligt
 11	Det er for dårligt, at jeg ikke kan få en ny tid til næste gang, inden jeg tager hjem. De tider I så giver mig efter ca. fire uger, passer som regel dårligt i min kalender.	Dårligt
 12	Jeg oplever, at jeg nogle gange må fungere som mellemlid mellem egen læge og ambulatoriet. F.eks. i forbindelse med blodprøvesvar og udskrevet medicin. Dette kan godt være svært, da der af og til har været meget i gang på samme tid, og det har været svært at holde overblikket. Og til tider besværliggjort eksempelvis genbestilling af medicin	Godt
 14	Lang ventetid fra indkaldelse til fremmøde.	Godt

S2 - DAG

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

ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
2	Overholde tidsplanen samt informere fra første besøg om betydningen af diagnosen. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
4	Man kunne godt informere min egen læge bedre, sådan så der ikke næsten hver gang, jeg skal have taget blodprøve, er tvivl om, hvad de skal gøre med prøverne. [Kommunikation og information]	Godt
8	Tilbud om te, kaffe og frugt kan blive bedre. [Pleje]	Godt
9	Jeg synes, de skulle have mere samarbejde læger og fysioterapeuter imellem og med ens egen læge. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
10	Jeg finder det utilfredsstillende gang på gang at få tidlige mødetider i betragtning af, at jeg bor [langt væk]. Sidste gang skulle jeg have gået hjemmefra [meget tidligt om morgenen], hvis det ikke var lykkedes mig at få tiden lavet om.	Godt
11	Give mig en ny tid til næste besøg, da I ved, at jeg kommer igen om tre måneder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	DET KUNNE LETTE, HVIS DER VAR BEDRE INFORMATION MELLEM AMBULATORIET OG EGEN LÆGE, SÅDAN AT JEG FØLTE MIG SIKKER PÅ, AT DER VAR EN RØD TRÅD I MIN BEHANDLING. JEG HAR DET OK MED, AT DER ER FORSKELLIGE DELE, DER TAGER SIG AF HVERT SIT SPECIALE, MEN ER AF DEN OPFATTELSE, AT DET ER GODT, AT BEHANDLINGERNE KOORDINERES. DET MÅ JO HØRE SAMMEN, DET FOREGÅR JO I DEN SAMME KROP. OG DET ER TRYGT AT VÆRE BEVIDST OM, AT VENSTRE HÅND VED, HVAD HØJRE FORETAGER SIG. EN FAST GENNEMGÅENDE PERSON (DEN SAMME), DER HAR OVERBLIKKET OG KAN INFORMERE OM MERE END BARE DERES SPECIALEOMRÅDE, MEN SOM OGSÅ KAN FORKLARE BEHOVET, SAMMENHÆNGEN OG VIRKNINGEN AF ALLE DE FORSKELLIGE, NØDVENDIGE BEHANDLINGER, DER FØLGER VED EN KOMPLICERET DIAGNOSE MED ØGEDT RISIKO FOR FØLGEDIAGNOSER. DENNE FASTE KONTAKTPERSON KUNNE MAN F.EKS. MØDE TO GANGE ÅRLIGT, ELLER NÅR BEHOVET OPSTÅR, SOM VED F.EKS. NYE ELLER ÆNDREDE BEHANDLINGER. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
13	Venteværelset kunne godt bruge lidt flere stole og læsestof. Lidt kedeligt. Undersøgelsesrummene er fine! [Fysiske rammer]	Godt
15	Ok.	Godt
16	Virkelig god behandling.	Virkelig godt
17	Nedsætte ventetiden. [Ventetid]	Godt
18	Venteværelset er trist og støjende med et fjernsyn, der kører konstant. [Fysiske rammer]	Godt
19	Man kunne godt blive i tvivl om, hvilken luge man skulle gå hen til.	Virkelig godt

