

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk ambulatorium  
Medicinsk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens  
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](mailto: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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 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:	305
Besvarelser fra afsnittets patienter:	169
Afsnittets svarprocent:	55%

### **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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentationsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> 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.



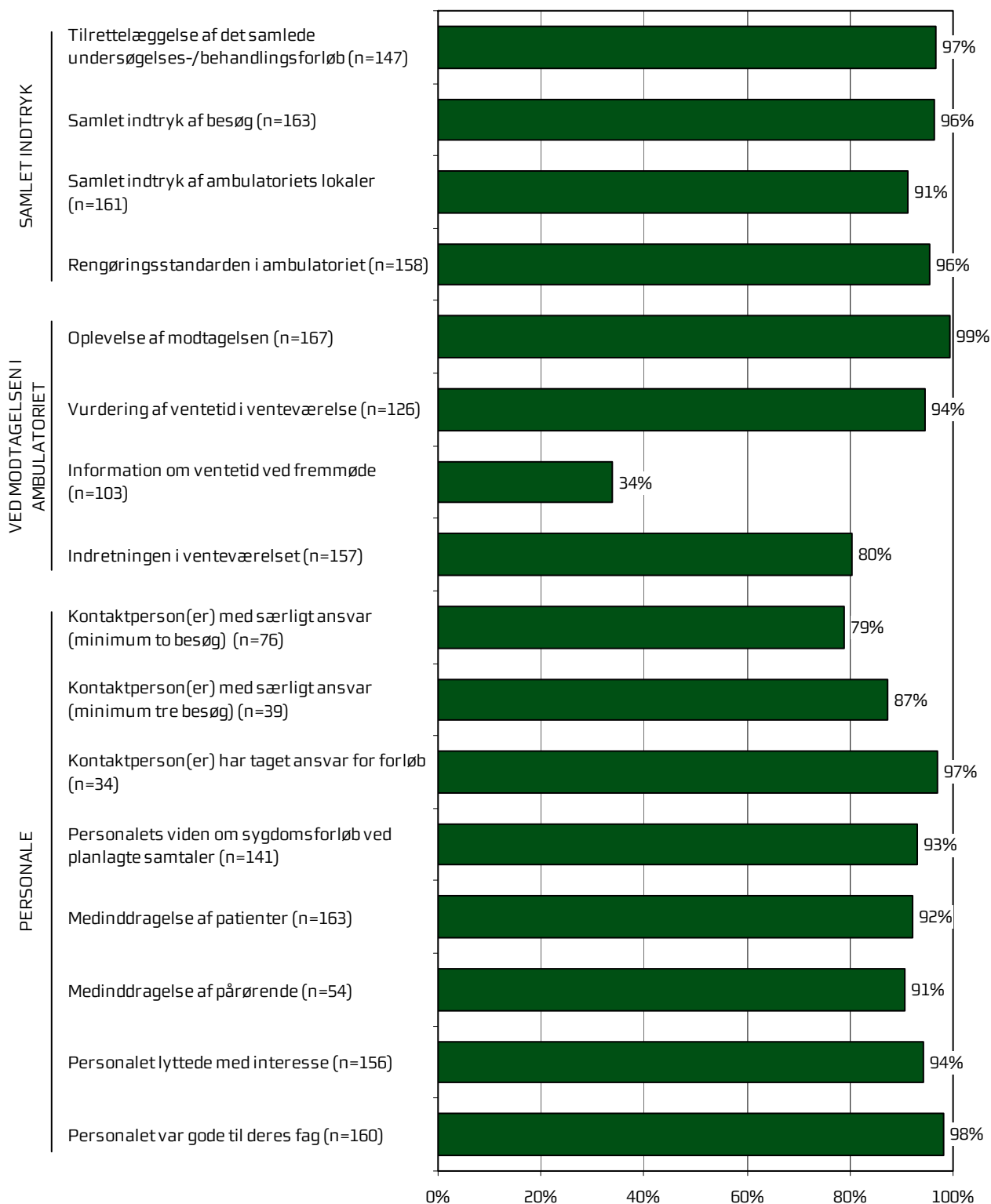


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

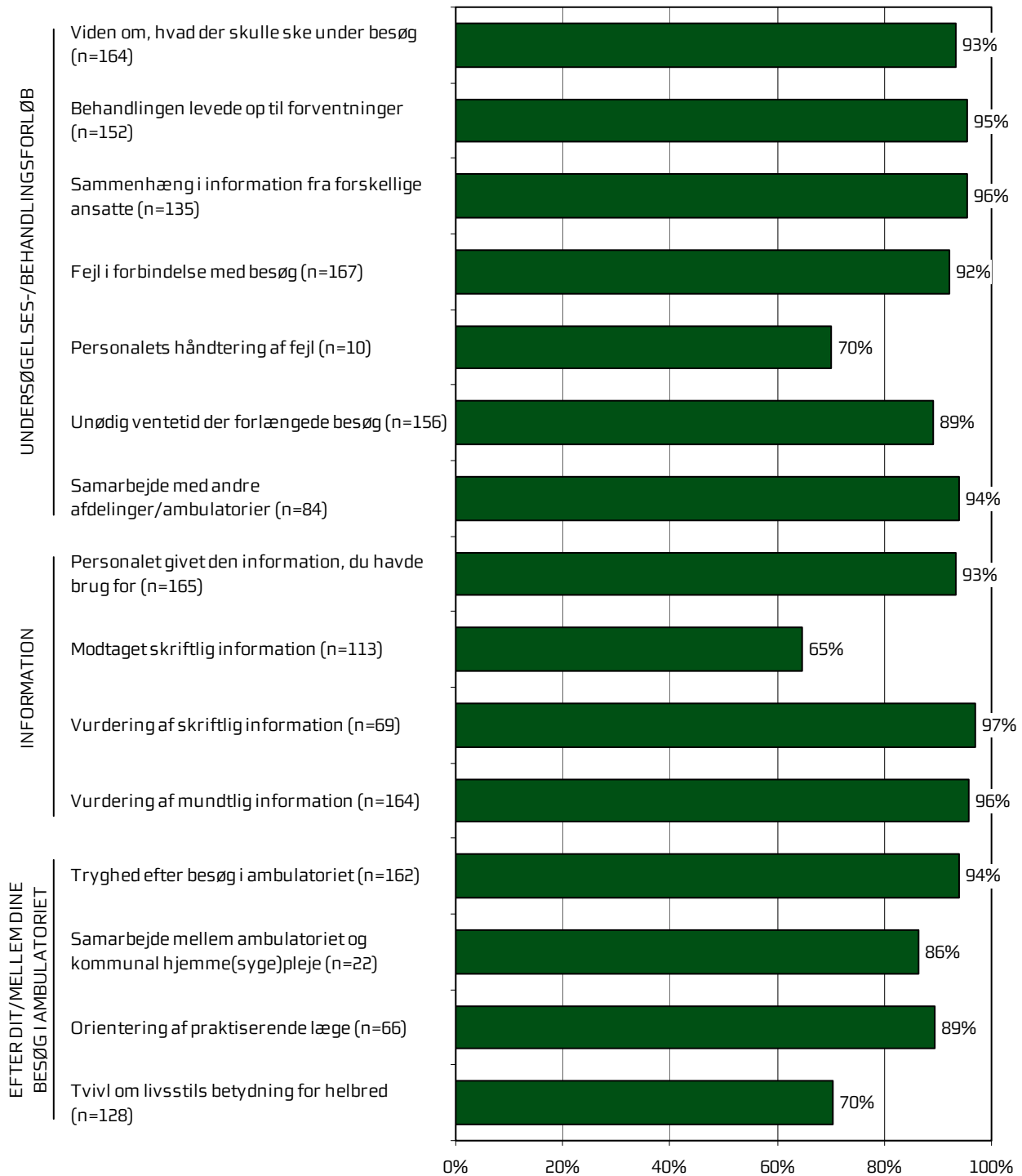
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: Ambulatorium M4

2010-tallet er for: Endokrinologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Gastroenterologisk Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk ambulatorium, Horsens, Medicinsk reumatologisk ambulatorium, Horsens

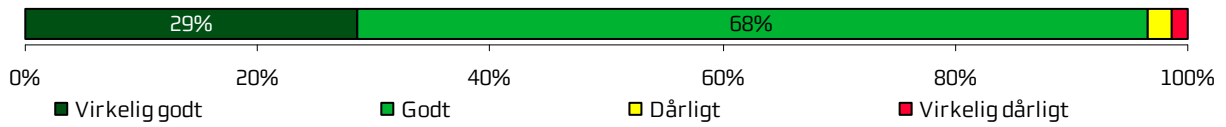
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

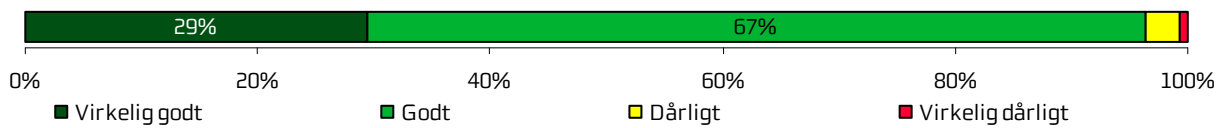
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikant testet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

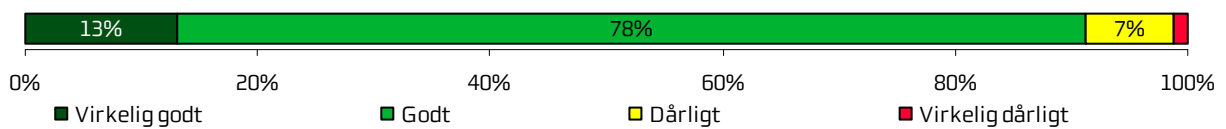
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=147)



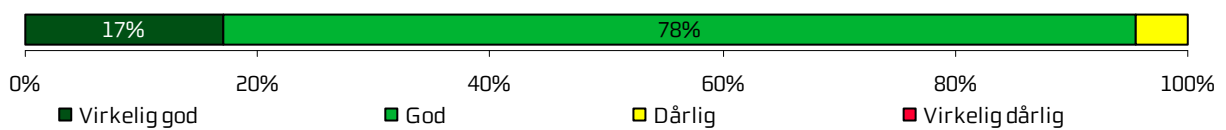
Samlet indtryk af besøg (n=163)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=161)



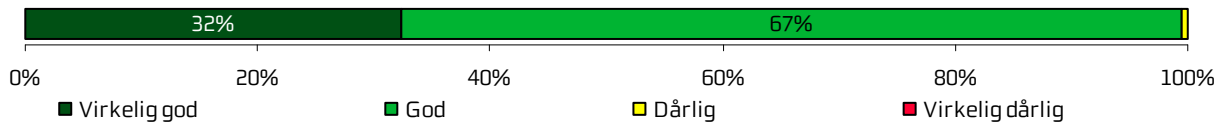
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=158)



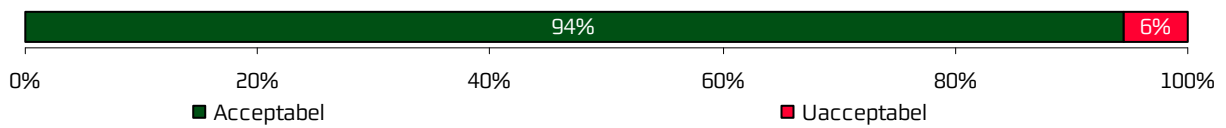
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	96 %	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	97 %	100 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	95 %	-	95 %	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	99 % *	-	100 % *	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

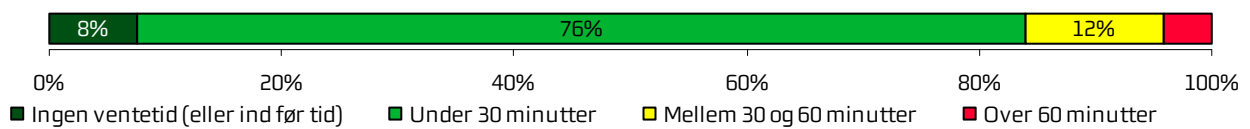
Oplevelse af modtagelsen (n=167)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



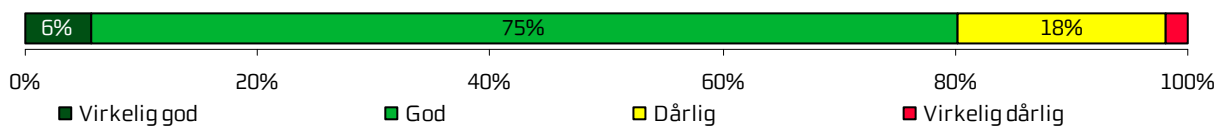
Længde af ventetid i venteværelse (n=119)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



Indretningen i venteværelset (n=157)

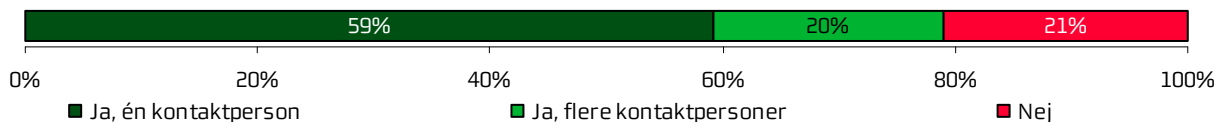




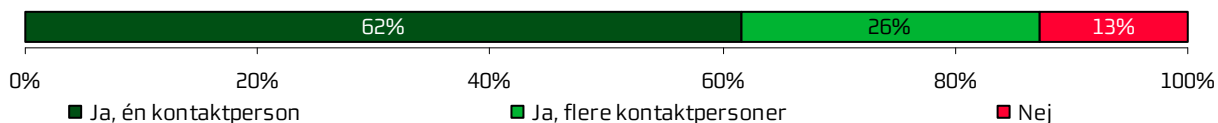
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	94 %	96 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	34 %	39 %	41 %	55 % *	37 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	82 %	77 %	93 % *	80 %	84 %

## Personale

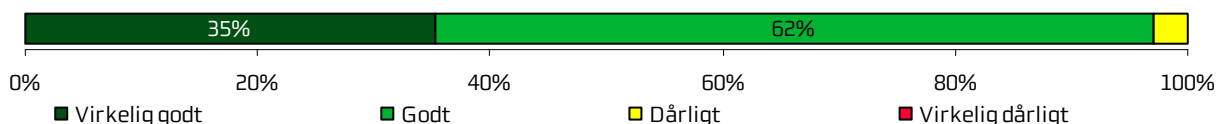
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



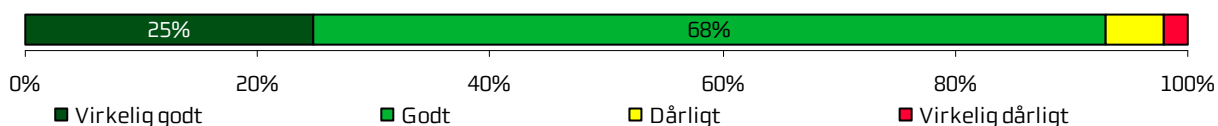
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



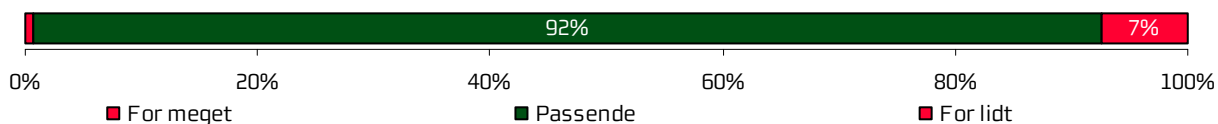
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=34)



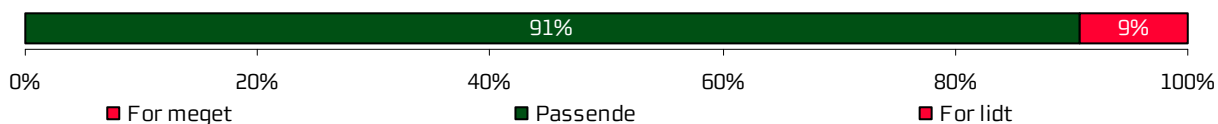
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=141)



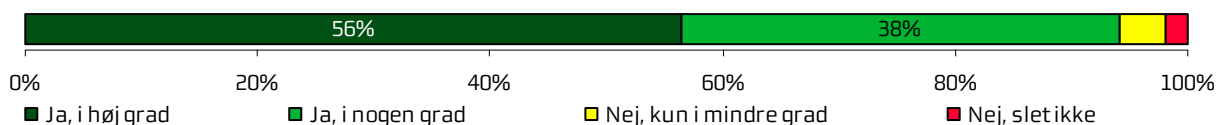
Medinddragelse af patienter (n=163)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



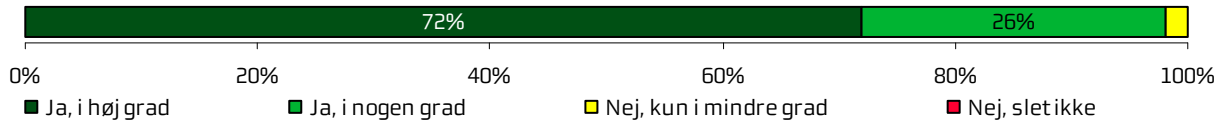
Personalet lyttede med interesse (n=156)



	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)	79 %	77 %	87 %	81 %	66 %	73 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	80 %	88 %	85 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	-	100 %	98 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	92 %	97 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	89 %	95 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	86 %	82 %	96 %	83 %	87 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	93 %	98 %	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

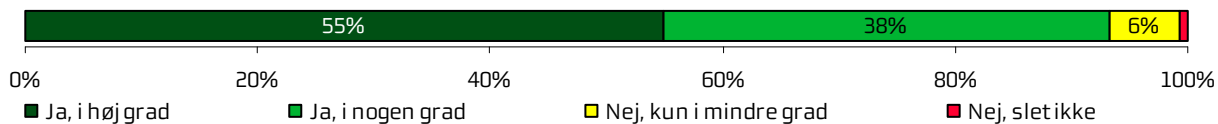
Personalet var gode til deres fag (n=160)



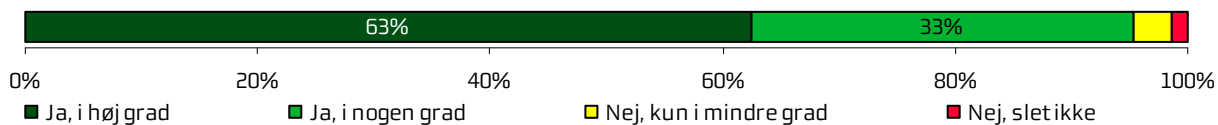
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	97 %	100 %	95 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=164)



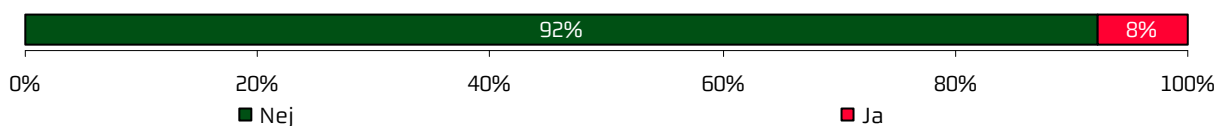
Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



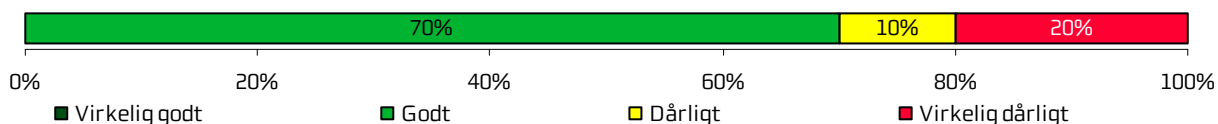
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=135)



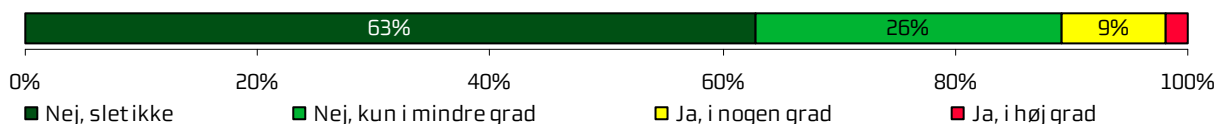
Fejl i forbindelse med besøg (n=167)



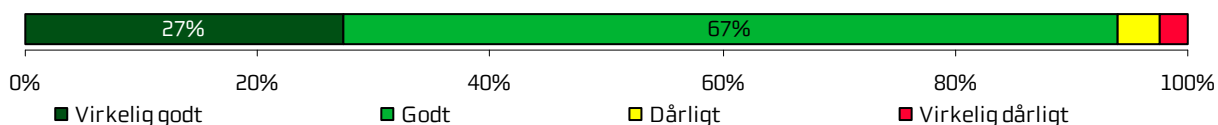
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=156)



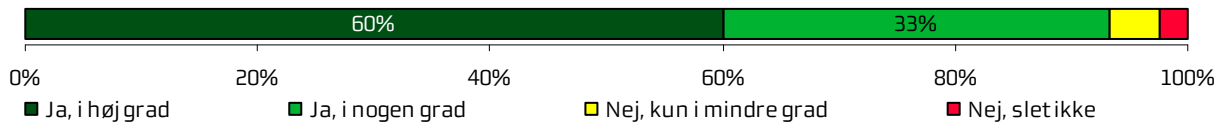
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=84)



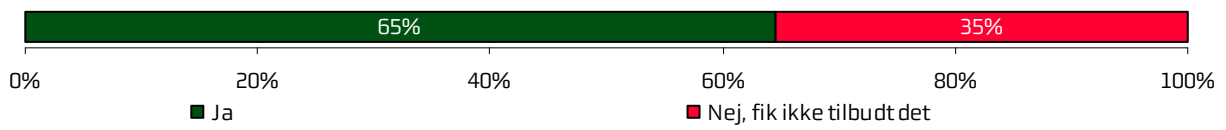
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	88 %	96 %	86 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	93 %	96 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	94 %	96 %	99 %	91 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	94 %	95 %	83 % *	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	67 %	76 %	94 %	30 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	91 %	89 %	91 %	82 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	97 %	93 %	97 %	86 %	92 % *

## Information

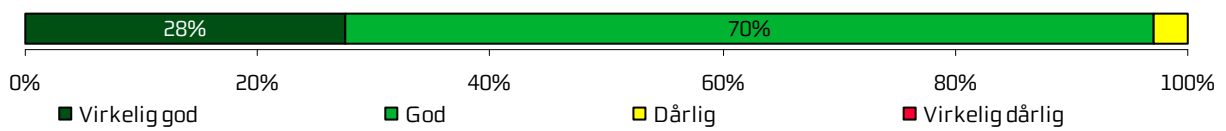
Personalet givet den information, du havde brug for (n=165)



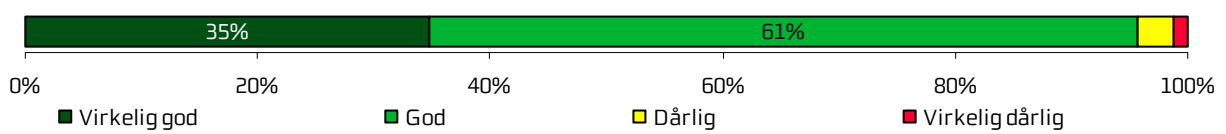
Modtaget skriftlig information (n=113)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



Vurdering af mundtlig information (n=164)

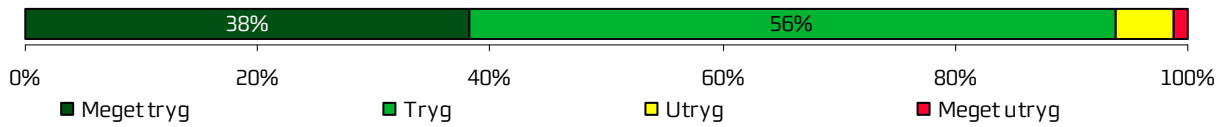




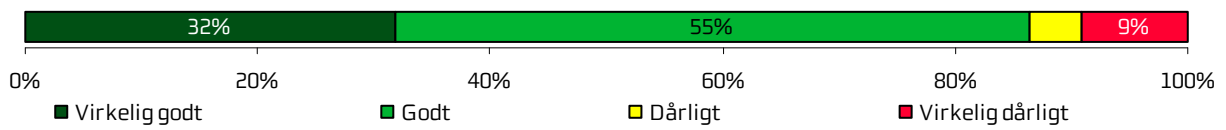
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	94 %	-	96 %	89 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	68 %	61 %	93 % *	63 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	99 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	97 %	99 % *	93 %	97 %

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

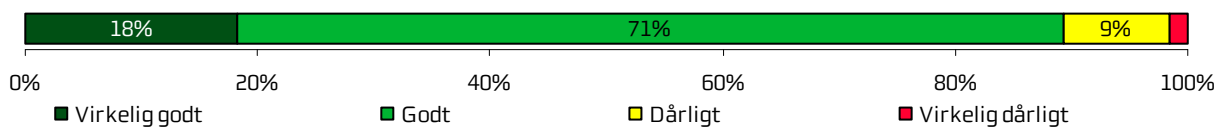
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=162)



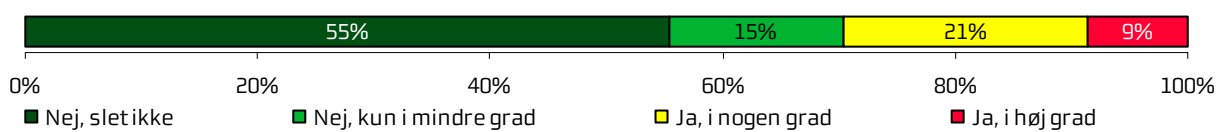
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=128)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	98 % *	89 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	89 %	94 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	96 %	86 %	92 %	80 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	73 %	69 %	82 % *	64 %	75 %



## 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		9
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		3
Pleje		2
Relationer til personale		6
Ventetid		0

## Medicinsk ambulatorium

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Modtagelsen
1	Jeg blev indlagt med det samme.	Virkelig god
2	Jeg har følt mig overmåde godt behandlet på Horsens Sygehus.	Uoplyst
4	Bare resten af afdelingerne havde fungeret sådan.	God
6	Stod og ventede, mens sekretær talte i telefon. Automatisk digital registrering af ankomst ville være fint og en mulighed for forbedring.	God
7	Min læge havde ringet til akut [om formiddagen], og de sagde jeg skulle vente til [over middag]. Jeg kom først til en læge [sent om aftenen] altså mere end 12 timer [efter opringningen], og det selvom man troede, det var en blodprop.	Virkelig god
9	Altid venlige sekretærer i ambulatoriet. Jeg blev dagen før operation indkaldt ekstraordinært [] på grund af en blodprøve, der skulle være klar inden bedøvelse og operation []. Der skete intet til trods for, at jeg gjorde opmærksom på blodprøven. Sygeplejersken kendte ikke noget til det, men undersøgte heller ikke, hvorfor laboranten ikke kom. Blodprøven blev derfor først taget til den oprindelige tid, og resultatet lod også vente på sig. Jeg er diabetiker og var mødt fastende og uden morgeninsulin. Dårlig kommunikation eller hvad?	God
13	Der var ombygning i gang, som betød, at omgivelserne ikke var så gode.	God
16	Den virkede meget personlig.	God
19	Man skal planlægge med mere end et kvarters ekstra tid, helst en halv time, for at være sikker på at komme til den aftalte tid på grund af parkeringsforholdene, som ubetinget er de dårligste, jeg har oplevet i forbindelse med hospitalsbesøg.	Virkelig god
20	Jeg synes, at jeg bliver modtaget på en tilfredsstillende måde. Derudover kan man tage en kop kaffe eller lignende og læse et ugeblad, hvilket er med til, at der er hyggelige rammer i ventelokalet.	God
22	GOD.	Virkelig god
29	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
30	Trods egen angst/panik var det dejligt med en rolig modtagelse.	Virkelig god
33	Rare omgivelser, roligt, rent, god temperatur og ikke mindst venligt personale!	Virkelig god
34	Sødt og venligt personale :)	Virkelig god
42	De er altid venlige og meget hjælpsomme.	Virkelig god
43	Jeg synes altid, folk tager godt imod en, når man kommer.	Virkelig god
44	Venlig og imødekommende. Tid til at lytte til mine problemer og god forklaring af flere undersøgelser.	Virkelig god
48	Jeg synes, at det er træls, at det ligger i kælderen.	God
49	Et meget sødt personale.	Virkelig god

## Medicinsk ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Fejlhåndtering
4	Generelt havde sygeplejerskerne styr på mit forløb, og de var yderst kompetente, mens lægerne var uforberedte, og de havde ikke styr på forløbet af min behandling. På den lægeligt side manglede der kompetence og et virkeligt forløb i behandlingen. Der manglede i høj grad en tovholder.	Godt
7	Eksempelvis skulle jeg have [] drop med antibiotika. To poser [nogle] gange dagligt (i [nogle] måneder). De store poser tog åbenbart for lang tid, og så hældte man det i en stor sprøjte og pressede det ind i årene med det resultat at årene, de sprang. Efter en uge kom jeg på [anden afdeling] om dagen, hvor alt fungerede perfekt, og man ikke skulle jagte rundt for at kapre en sygeplejerske til at lægge et drop. Efter 14 dage sluttede jeg (heldigvis [ikke] på [denne afdeling]). Jeg ved godt, at de har meget om ørerne, og de fleste var søde, men der var overhovedet ingen kontakt til læge, det fik jeg først på en anden afdeling).	Dårligt
9	Blodprøverne var åbenbart ikke bestilt til det ændrede tidspunkt. På opvågningen var der et uengageret personale, der ikke undersøgte, om sukkerdrop måtte fjernes. Det havde været en lille hjælp, da blodsukkerværdien var [meget høj] på daværende tidspunkt. Insulin og mad burde være givet på dette tidspunkt. Alarmsnoren var ikke anbragt, så jeg kunne tilkalde hjælp, og personalet opholdt sig i god afstand på et kontor. [Lidt senere] fik jeg besked på, at jeg kunne komme på afdelingen, stadig med sukkerdrop. [Omkring middag] blev jeg kørt op på afdelingen.	Virkelig dårligt
17	Forventede en helhedsundersøgelsen, men fik en delvis undersøgelse og intet om det videre forløb (medicin m.m).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	NB! Jeg har tidligere fået en sms, men (sms) det system skal genetableres fra gang til gang. Det kan betyde, at man eventuelt/let kan glemme sin tid, når man har en travl hverdag med familie og børn osv. Når man ikke får en sms.	Uoplyst
24	Forkert medicin, dosis sat ned. Snakket forbi hinanden.	Godt
25	Manglede oplysning om, hvilken afdeling jeg skulle møde på (sidste gang). Er kun sket én gang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	At den læge, som skulle indskrive, talte NED til mig, og det virkede meget ubehageligt.	Uoplyst
46	Der var ingen fejl. Jeg var tilfreds i al den tid, jeg gik til undersøgelser og kontrol.	Uoplyst
50	I forbindelse med datoen for det første besøg i ambulatoriet efter udskrivningen fra hospitalet var der tilsyneladende sket en misforståelse mellem den medicinske afdeling og ambulatoriet. Dette bevirkede, at der skulle findes en anden dato, da jeg mødte frem på det tidspunkt, som jeg havde fået oplyst fra Medicinsk Afdeling.	Godt

## Medicinsk ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Min indlæggelse på M2 kunne, efter min bedste overbevisning, have været kortere, hvis lægerne havde været forberedte, og der havde været en synlig overlevering fra den ene læge til den anden. For mange kokke!!!	Dårligt
5	NN er alle tiders både fagligt og bestemt også menneskeligt.	Virkelig godt
7	I et forløb af så lang varighed og med så mange behandlinger dagligt (jeg havde lov til at tage hjem mellem behandlingerne), hvor man stort set hver gang skulle have fat i en fra [anden afdeling] for at lægge drop i mine [] årer, er akut nok ikke det rette sted for behandling af min type.	Uoplyst
9	Ingen reaktion, da jeg gjorde opmærksom på fejlene. Selvom der er travlt hos portørerne, bør der vel ikke gå halvanden time inden flytning, hvilket også bevirkede, at jeg stadig ikke fik insulin, mad og fjernet drop. Det er særdeles uhensigtsmæssigt at være fastende fra midnat og til næste dags eftermiddag, ikke mindst i betragtning af, at operationen kun varede tre kvarter, og jeg var vågen og frisk, da jeg kom på opvågningen. På afdelingen måtte jeg råbe på personalet, da jeg heller ikke her fik kaldesnoren. Portøren afleverede mig blot og regnede så med, at der kom en sygeplejerske. Jeg fik kaldt på en og fik så min taske. Ved hjælp af én hånd og tænderne fik jeg taget insulin, medens hun stod og så på. Endelig efter at sygeplejersken havde forhørt sig, fik jeg sukkerdroppet af, hvorefter hun med et suk spurgte, om der ellers var noget. Ja, mad. Det vidste hun altså ikke, om der var noget [af]. Hun gik ud og undersøgte. Jo der var lidt af det, en diabetiker ikke skal spise. [Tre slags ikke-diabetes]. Klokken var nu [over middag]. Jeg valgte frikadelle med en bar rugbrød. Der var ikke mulighed for bare lidt grøntsager. Blodsukkeret 22,2, og nu fik jeg så besked på, at jeg godt kunne tage hjem. På indkaldelsen stod en til to dages indlæggelse. Jeg har [en del] kilometer hjem, med en sportstaske, én brugbar arm og håndtaske, og yderligere [nogle] kilometer fra busholdeplads. Min mand arbejder, fra [efter middag til sen aften], [flere] kilometer fra sygehuset, bøvl. Havde jeg på forhånd vidst, at jeg skulle hjem samme dag, kunne jeg have arrangeret kørsel. Var jeg kommet på sengeafdelingen [om formiddagen], kunne min mand have hentet mig, før han skulle på arbejde. Nu måtte jeg kontakte ham på arbejdspladsen, og han skulle så finde en, der kunne afløse. Eneste plus var, at jeg nåede at få kaffe.	Godt
10	Søde, venlige mennesker på alle planer. Super kompetente. Alt til UG med kryds og slange.	Virkelig godt
11	Laboratoriet havde ikke fremsendt resultat til ambulatoriet.	Virkelig godt
12	Ja. Følte at lægen, da jeg protesterede imod at prøve et nyt præparat, tabte interessen for mig. Problemet er, at jeg har en sygdom, jeg ikke har ubehag ved, men fik det med det nye (og gamle) præparat.	Dårligt
13	Da jeg "kun" skulle have tjekket en sprunget sene i min arm, er spørgsmålene ikke så relevante. Der skulle undersøges, om der evt. skulle en operation til. Det var der en idrætslæge, som kiggede på, og vi var enige om, at der ikke skulle gøres yderligere.	Godt
15	Mit sidste besøg var en DEXA scanning.	Godt
17	Lægen havde ikke læst min journal forud. Havde kun set resultatet fra en undersøgelse på andet sygehus. Han vidste IKKE [hvor min bopæl er].	Virkelig dårligt
20	Jeg føler mig meget tryk ved at komme i ambulatoriet. Dels fordi de har den rette lægefaglige viden omkring mit astma, og sygeplejersken har også den rette sygeplejefaglige viden og kompetence herom.	Godt
23	Det ville være rart, at den læge, der har planlagt min behandling, selv gav besked, når der laves om på behandlingen, og gav en ordentlig forklaring. Jeg er kronisk syg og skal være i behandling resten af mit liv. Jeg har nu fået en ny læge, en herlig gut, der hører på, hvad jeg har at sige omkring behandlingsforløb fremover.	Godt
31	Lidt for lang ventetid mellem anden afdeling og medicinsk ambulatorium.	Virkelig godt



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 32 Meget skematisk undersøgelse/behandling. Savner til tider en uddybende samtale.  | Godt          |
| ✎ | 34 Jeg er især tryk ved det gode samarbejde med andre læger/sygehuse, som har behandlet mig :)  | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Jeg skulle blandt andre undersøgelser til en scanning. Der var udeblevet en anden patient og lynhurtigt fandt sygeplejerske NN ud af, at så kunne jeg komme der og således undgå at skulle komme igen en anden dag.                          | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Da jeg mødte frem (forgæves) første gang på grund af misforståelsen omkring datoen, blev fremmødet i stedet for brugt konstruktivt til at få taget en blodprøve, som alligevel skulle tages. Denne blodprøve blev taget i en anden afdeling. | Godt          |

## Medicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Det forrige spørgsmål var vanskeligt at besvare, da scoringen skulle være høj, når det drejede sig om sygeplejersker og fysser, men meget lav, når det drejede sig om læger (dog en læge NN undtaget. Han skulle have en super scoring).	Dårligt
6	Der er uhensigtsmæssigt at modtage flere breve med forskellige tider. Det kan forvirre. Der bør planlægges et koordineret forløb fra start til slut, der udmunder i et enkelt brev med alle relevante oplysninger. Det er vigtigt at kunne sammenkøre systemerne.	Virkelig godt
9	En yderst kompetent læge undersøgte og vurderede skaderne i min skulder og kunne efter fem minutter forklare i et normalt sprog, hvilken behandling der kunne tilbydes og hvilke risiko, der var forbundet med operationen. Samme læge opererede, særdeles vellykket.	Godt
13	Besøget tog vel maksimum ti minutter og mere var der heller ikke brug for.	Godt
14	Jeg kan jo ikke fortælle, hvad jeg ikke har fået at vide!	Godt
15	Resultatet fik jeg fra egen læge.	Godt
17	Lægen gav ingen information om fremtiden. Gik efterfølgende til sekretær NN og anmodede om, at hjerteklinikken snarest fulgte op på medicineringen og ny tid for opfølgning på mig. De lovede at kontakte mig.	Virkelig dårligt
20	Jeg har en enkelt gang oplevet, at sygehuset havde aflyst min ambulatorietid uden at informere mig herom. Hvor jeg mødte op, og jeg fik besked om, at min tid var aflyst på grund af sygdom.	Godt
28	Kommentarer hjælper ikke nogen, når jeg har smerter hele tiden.	Godt
29	Opfølgningen på besøget var super.	Virkelig godt
30	Jeg blev spurgt, om jeg havde fået tjekket mit stofskifte. Det svarede jeg nej til. Undrer mig over, at det så ikke blev gjort. Måtte til lægen efterfølgende for at få det tjekket.	Godt
34	Jeg er meget tilfreds. :)	Virkelig godt
39	Det brev jeg fik med hjem kunne tolkes på to måder:  - At jeg ville få besked, uanset hvad resultatet var.  - At jeg kun ville få besked, hvis noget var galt.  Det var lidt utrygt, også fordi jeg var ret bedøvet, og husker ikke alt, hvad der blev sagt.	Godt
41	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Der blev altid sagt, at hvis jeg om i tvivl om noget vedrørende behandling eller medicin, så skulle jeg blot ringe på telefon. Men det blev aldrig aktuelt for mig.	Virkelig godt
45	Virkelig god: Læge NN.  Dårlig (utryg): Øvrige læger, og især læger, der er svære at forstå. De er søde og venlige, men deres svar kan være vanskelige at forstå. [Der opstår let forviklinger].	Godt
47	Manglede kontakt med oplysninger om diverse undersøgelser.	Uoplyst
50	Den skriftlige information, som jeg har modtaget, var dels et hæfte om astma, dels en pjece fra Astma- og Allergiforbundet om de forskellige former for allergi.	Godt
52	Har efterfølgende fået en [undersøgelse], som først kan vurderes to til tre uger efter endt	Uoplyst

afslutning. Betyder [omkring to måneders] venten på svar og behandling efter konstateret betændelse [].

## Medicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Er altid blevet modtaget af søde og venlige personer.	Virkelig godt
9	Jeg tager ansvar for mit liv. Lever grønt, fedtfattigt og proteinrigt, motionerer /styrketræner tre gange ugentlig. Jeg lever med min sygdom, ikke for den. I øjeblikket går jeg til genoptræning/fysioterapi. Det går super godt. Dygtig terapeut. Sidste besøg i Medicinsk Ambulatorium var ikke så heldigt. Lidt for hurtig beslutning om at sætte blodtryksmedicinen op til dobbelt dosis, med hårdnakket lavt blodsukker til følge efter en tablet. Blodtrykket er normalt ikke for højt, så det blev straks næste dag ændret af egen læge.	Godt
17	Håber på bedre tilrettelagt/klarlagt undersøgelse med endt [] læge. UNDSKYLD SKRIFTEN (adrenalin er endnu ikke faldet til ro).	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, det er positivt, at kontaktpersonen har læst min sag og er forberedt, samt der er sat god tid af, så jeg kan få svar på mine spørgsmål. Det er med til at give tryghed.	Virkelig godt
20	Jeg er [inde for sundhedsområdet], så det gør jo, at jeg er meget opmærksom på, hvad jeg selv kan gøre for at ændre min livsstil, såsom at dyrke motion osv. for derved at øge min livskvalitet.	Godt
21	Får aldrig gode råd om, at eventuel mere motion, sundere mad, måske økologisk, ville have en positiv indflydelse på mit liv med SLE. Undersøgelserne går på, hvad blodprøverne viser i tal, og sådan oplever jeg det, intet andet.	Godt
32	Savner uddybende samtale omkring sygdomsforløb.	Godt
37	Nej.	Godt
39	Der gik [flere] uger, før jeg fik besked om resultatet. Det, synes jeg, er MEGET lang tid. Ringede flere gange, og det var først den sidste gang, at jeg blev fortalt, at prøverne ikke var sendt ind som noget akut. Det gjorde en lidt urolig, at informationen ikke var helt klar.	Godt
42	Den kontrol og undersøgelse, jeg modtager/får i ambulatoriet, har jeg ikke indtryk af, tilgår min egen læge.	Godt
43	Jeg har diabetes, så jeg ved, hvad der er godt for mit helbred. Men det er selvfølgelig altid rart at få at vide, at man klarer det godt! :-)	Virkelig godt
52	Strækker sig over FOR LANG EN PERIODE, hvor jeg ikke kan komme i gang med en egentlig behandling af [min sygdom].	Uoplyst
53	Mine besøg i ambulatoriet var positive undtagen en enkelt gang, fordi jeg kom ind til en anden læge, end jeg var vant til, hvilket skabte utryghed.	Virkelig godt

## Medicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
5	Undersøgelserum er ok. Venteværelse nærmest ikke eksisterende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Venteområdet er en stol på gangen med et bord med DAMEBLADE (Femina, Hendes Verden og Se og Hør). Helt ærligt, så gerne noget sundhedsrelevant læsestof eller i det mindste læsemateriale til begge køn (Euroman eller Videnskabens Verden taler mere til mænd). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Det var helt fint, at man havde lov til at sidde i køkkenet og måtte tage vand etc. fra køleskabet og se TV, mens man blev "tanket" op.	Uoplyst
8	Utroligt søde og empatiske sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
9	Venteværelset i Medicinsk Ambulatorium er ikke-eksisterende. Man sidder på gangen og kan følge med i, hvad de øvrige patienter vejer. Toiletterne er meget slidte og har en "egen lugt", selv om de lige er rengjorte. Medicinsk sengeafdeling er ikke i høj kurs hos mig. Personalet virkede den dag uengageret, ikke særligt handlekraftigt, initiativrigt eller hjælpsomt. Jeg håber, at den grønne, sunde kost også vinder indpas på sygehuset. Er man indlagt, er der jo ikke behov for så mange kalorier, men at maden er indbydende. Jeg er ligeglad med, om grøntsagerne er kogte eller rå. Alle har godt af at spise grønt flere gange om dagen. []. Mit helhedsindtryk er, at alt for mange læger ved for lidt om diabetes til at kunne rådgive godt nok, og alt for mange patienter sætter sig for lidt ind i, hvad de bør gøre, og alt for mange venner og pårørende gider ikke lave ordentlig mad, som alle kan spise. De synes faktisk, det er besværligt at have sådan nogle på besøg, fordi de stadig væk tror, at vi absolut skal have noget med sødemiddel i. []. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Efter mit første besøg/behandling på Horsens Hospital, er det blevet lidt sjovere at betale skat.	Virkelig godt
18	Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelset var et lukket rum. Der er meget støj og larm, når døren går op og i. Mange, der skal igennem denne vej af personale og udstyr. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Jeg mener, at det er vigtigt at bibeholde dette tilbud til astmapatienter, eftersom min egen læge aldeles ikke har udvist forståelse og viden herom. Tværtimod var egen læges viden herom fuldstændig uacceptabel og uholdbar. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Der er for få p-pladser. Det er træls at skulle beregne ekstra tid til at finde en p-plads. [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg blev sendt direkte fra modtagelsen til undersøgelsen uden problemer i forløbet :-)	Virkelig godt
30	Alle var søde. Men det var mange nye ansigter på knapt et døgn. Det var en meget "upersonlig" oplevelse. Og jeg er ung og savner ikke nærvær på nogen måde, men alligevel. Ellers OK behandling. [Pleje]	Godt
32	Venteværelset skal IKKE være i gangareal, så det virker som udstillingsvindue! [Fysiske rammer]	Godt
33	Alt super.	Virkelig godt
34	De er gode til at forklare, hvad de gør, og hvad der skal ske. De er meget venlige :) [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Et sted at hænge sit overtøj. Meget venligt personale, der får en til at slappe af.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Relationer til personale]	
✎ 36	Pga. stort tidspres kunne jeg foreslå, at hver femte eller sjette tid blokeres, så det tabte tid i ekstra samtale med patienterne blev indhentet.	Godt
✎ 38	Dejligt at få lidt tid til at slappe af efter undersøgelsen. Ikke travlt med at få mig "ud". Det hele gik lidt stærkt, da jeg fik opringning om at kunne møde tidligere, og personalet ventede på mig, da jeg kom. Men super at få tilbuddet. Ærgerligt at blive sendt af sted med en "seddel" uden yderligere forklaring. Lidt omtåget fik jeg ikke spurgt ind!	Godt
✎ 40	Jeg vil gerne sige tak til NN for den måde, NN har behandlet mig på, og den snak, vi har. Jeg er nærmest rask, når jeg kører hjem. TAK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 41	Synes, at der gik lang tid fra undersøgelsen i sensommeren til lægen fik besked, cirka [to måneder senere], om resultatet.	Virkelig godt
✎ 44	Sygeplejerske NN tilbød altid at følge mig til udgangen. Det blev nødvendigt én gang, men ikke mere. Hun viste mig også, hvordan jeg kunne betjene kaffeautomaten. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 46	Jeg har været meget tilfreds med de [] dage, hvor jeg var indlagt på Region Midtjylland, og efterfølgende behandling på anden afdeling.	Virkelig godt
✎ 47	Venteværelset er trist, dårlig luft. Mangler vinduer! Alt i alt deprimerende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 51	Meget venligt personale. Dårlig indretning af venteværelse. Virker nogle steder mørkt og koldt. Megen gennemgang af personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 52	Venteperiode med fortsat ukontrolleret periodevis diarree, som afholder mig fra at deltage i socialt samvær.	Uoplyst



