

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Sengeafsnit M2

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

© 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:	110
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	64%

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).

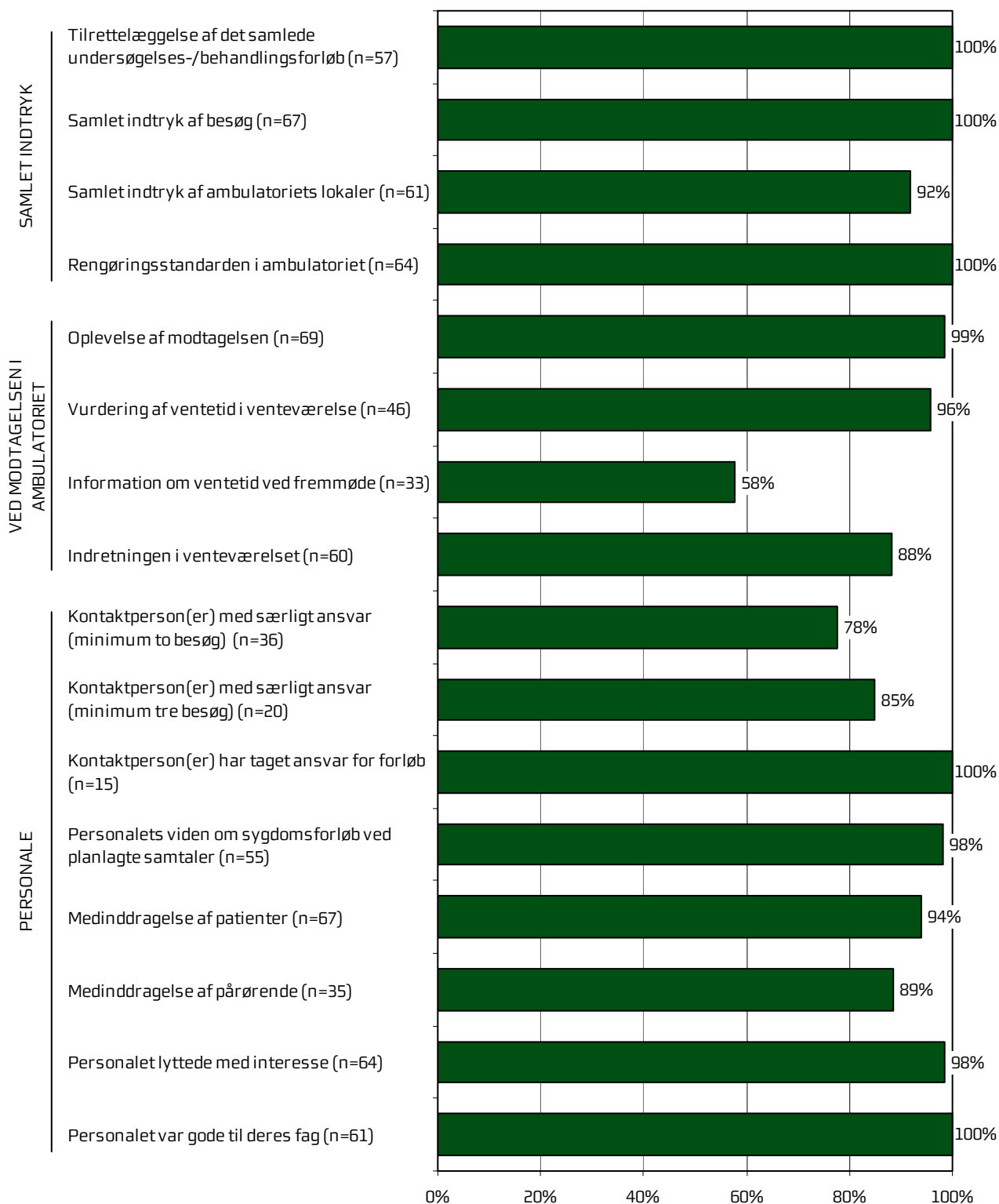
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

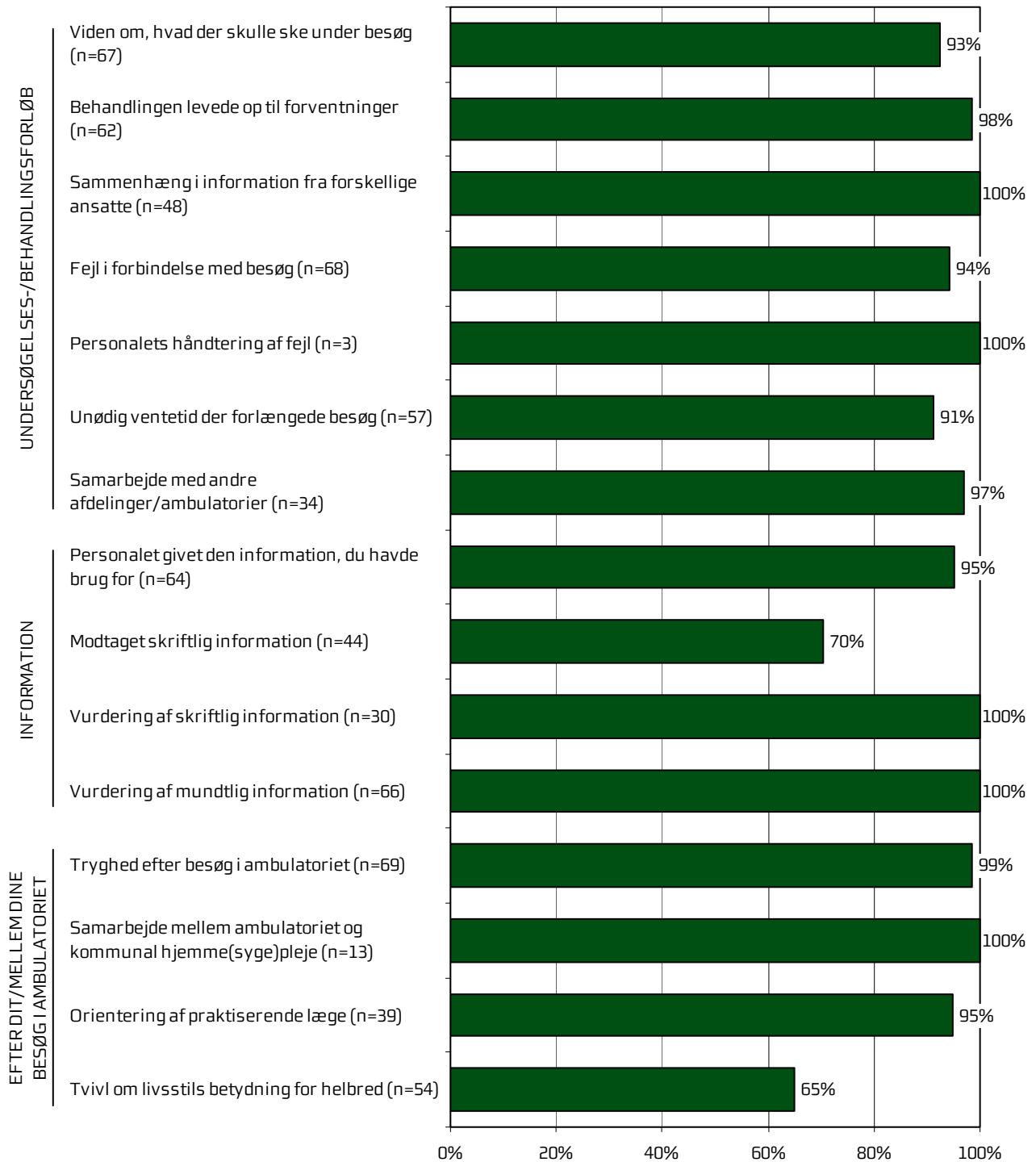
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: Sengeafsnit M2

2010-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium, Horsens

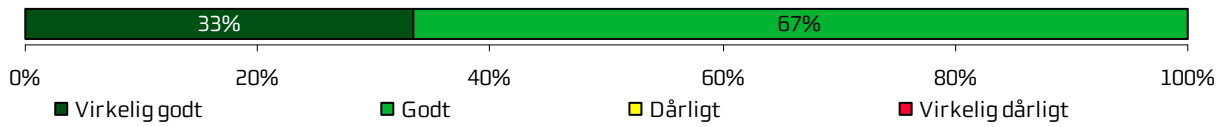
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

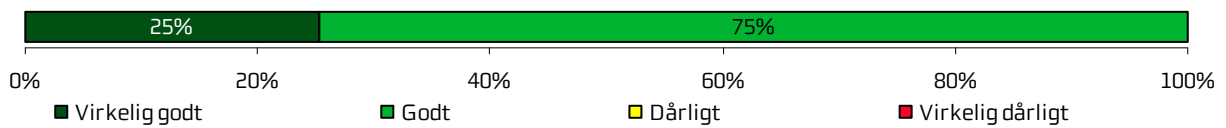
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

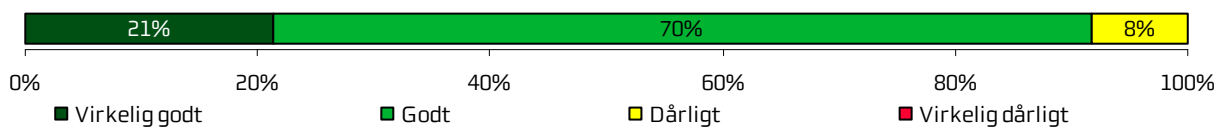
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=57)



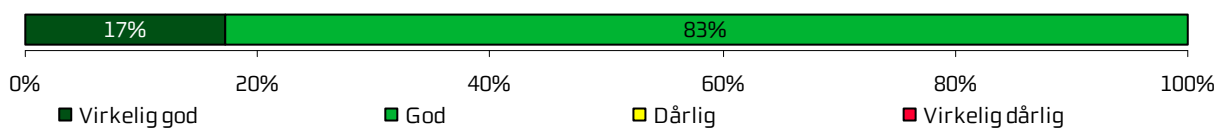
Samlet indtryk af besøg (n=67)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=61)



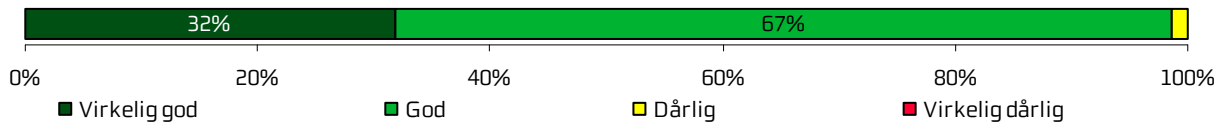
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=64)



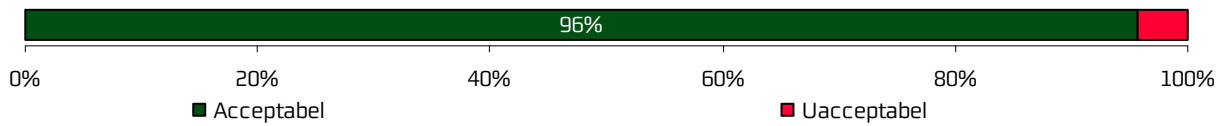
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	96 % *	95 % *	97 % *	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	98 %	97 % *	97 % *	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	-	95 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	95 % *	-	100 %	96 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=69)



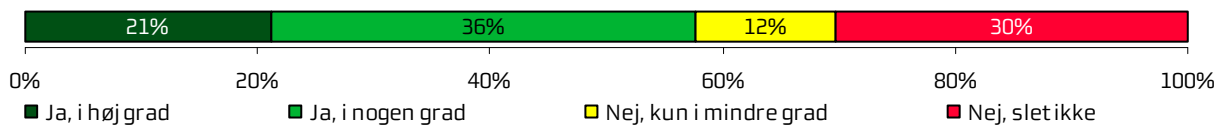
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=46)



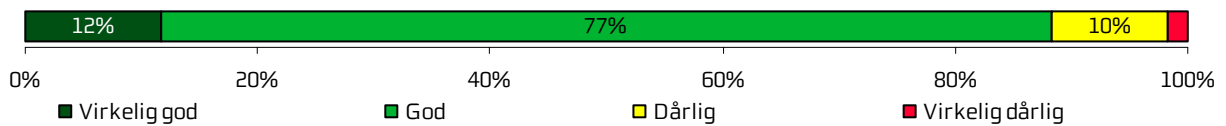
Længde af ventetid i venteværelse (n=43)



Information om ventetid ved fremmøde (n=33)



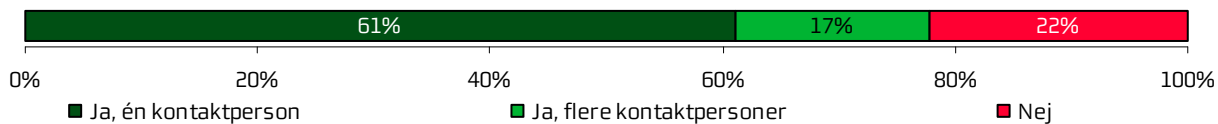
Indretningen i venteværelset (n=60)



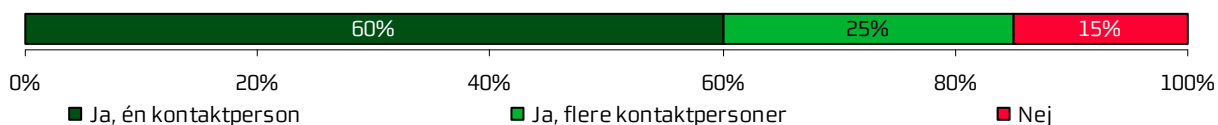
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	97 %	99 %	99 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	96 %	96 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	39 %	41 %	53 %	32 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	84 %	81 %	93 %	80 %	83 %

Personale

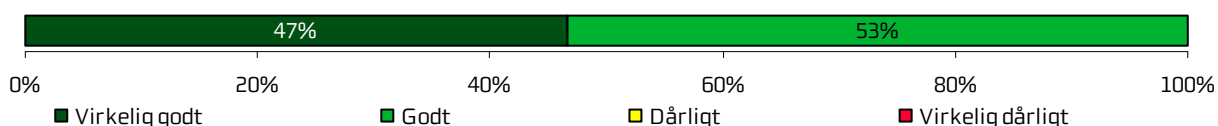
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=36)



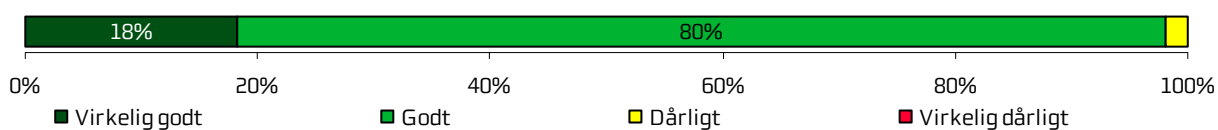
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



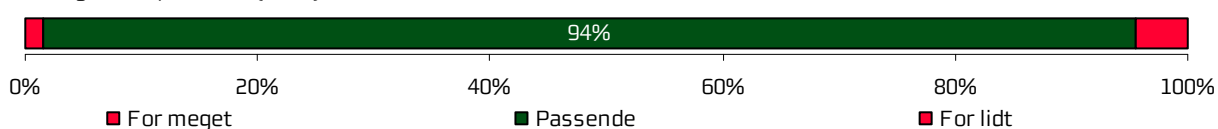
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



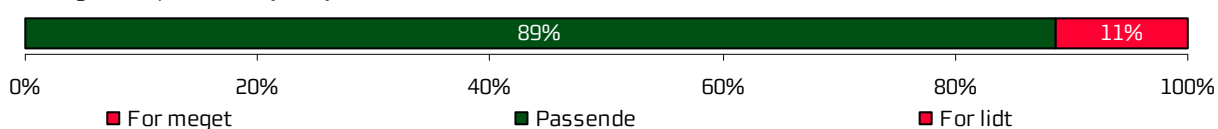
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



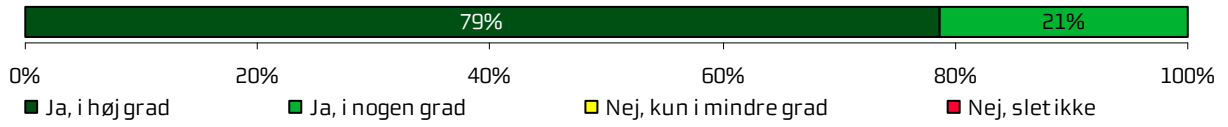
Personalet lyttede med interesse (n=64)



	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)	78 %	64 %	87 %	81 %	66 %	74 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	66 %	88 %	87 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	95 %	92 % *	94 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	89 %	95 %	89 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	88 %	82 %	96 %	83 %	88 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	92 % *	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

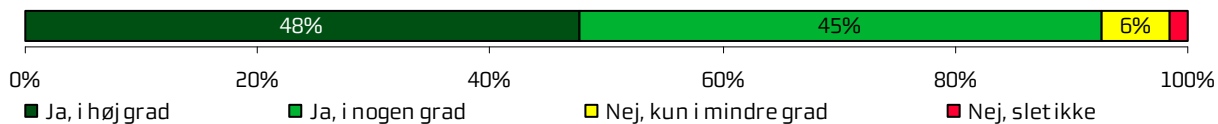
Personalet var gode til deres fag (n=61)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	97 % *	99 % *	95 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=67)



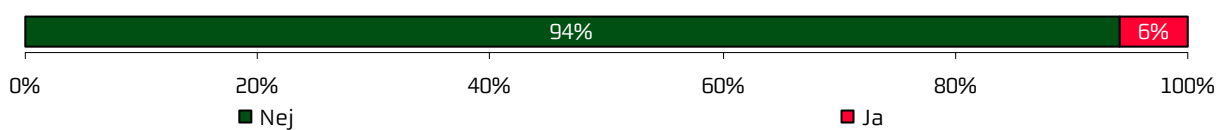
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



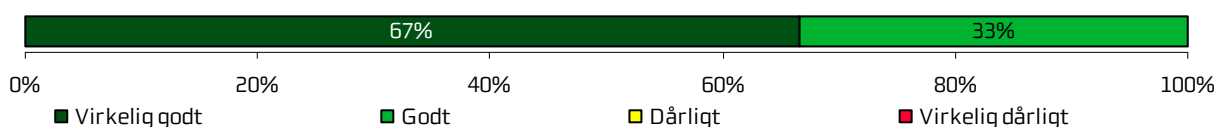
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=48)



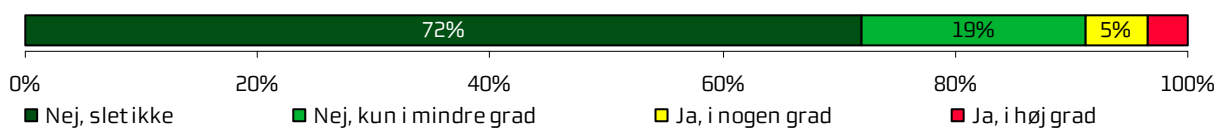
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



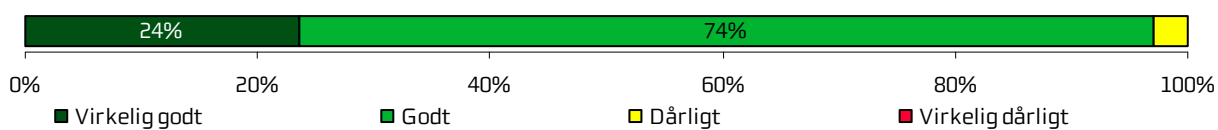
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=57)



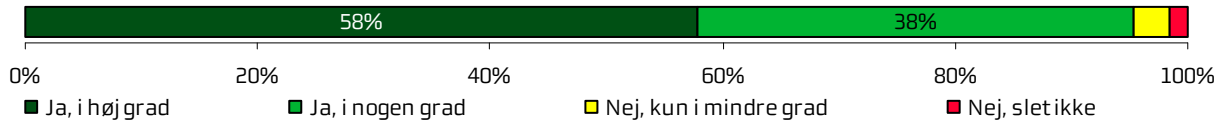
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=34)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	88 %	87 %	96 %	86 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	95 %	92 % *	95 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	97 %	95 % *	96 % *	91 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	94 %	94 %	83 % *	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	83 %	84 % *	42 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	89 %	89 %	90 %	82 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	90 %	94 %	96 %	86 % *	92 % *

Information

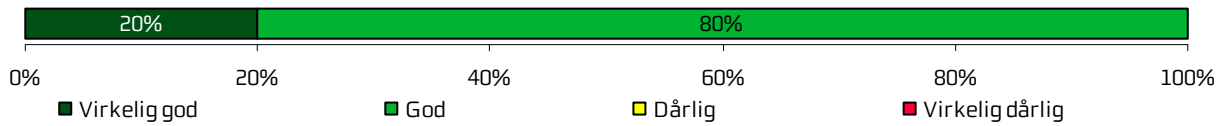
Personalet givet den information, du havde brug for (n=64)



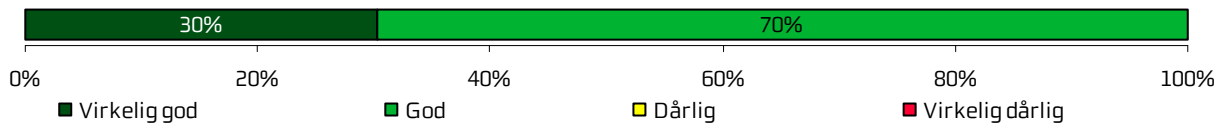
Modtaget skriftlig information (n=44)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



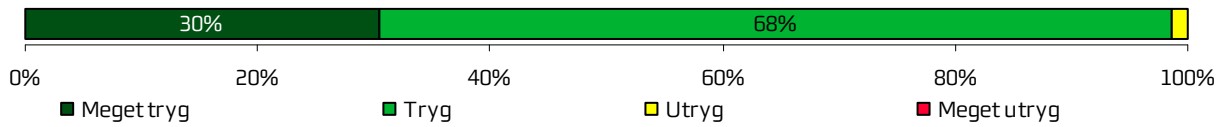
Vurdering af mundtlig information (n=66)



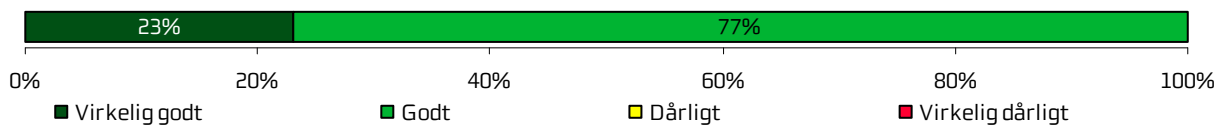
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	90 %	-	96 %	89 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	64 %	59 %	93 % *	63 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	97 % *	97 % *	93 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

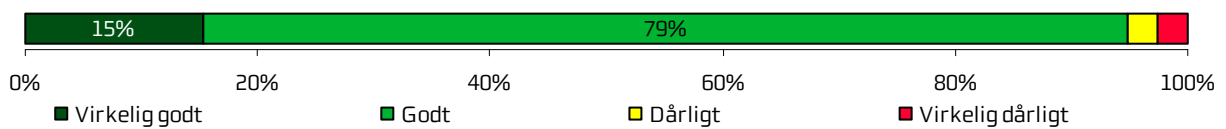
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=69)



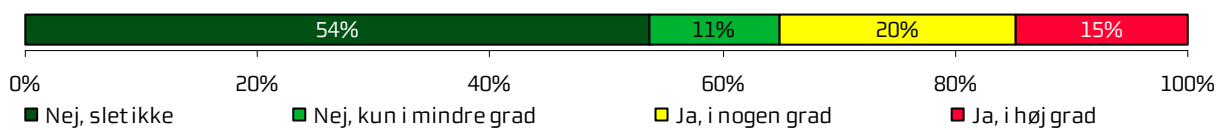
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=54)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	96 %	95 % *	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	93 %	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	85 %	85 % *	89 %	80 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	73 %	71 %	82 % *	69 %	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	1
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	1

Sengeafsnit M2**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
 7	Blev modtaget af lægen, der var eneste medarbejder på centret. Da jeg blev modtaget af lægen, giver det ingen mening af udfylde spørgsmål, der omfatter øvrigt personale.	God
 8	En gang ventede vi en time ellers var det OK.	God
 11	Man føler sig tryk fra man ankommer, til man går igen efter en behandling.	Virkelig god
 15	Nej. Jeg er SÅ tilfreds og glad, når jeg er der og går derfra. De tager ALTID så venligt imod en.	Virkelig god
 16	Der var ikke nogen.	Dårlig
 20	Lige da jeg kom anden gang, var der ikke nogen at spørge, men der kom snart en.	God
 22	Over forventning.	God
 23	Altid venlig betjening.	God
 24	Altid god.	Virkelig god








Sengeafsnit M2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
	3	Blev henvist til andet sygehus. Ventede på indkaldelse dertil. Måtte selv rykke for indkaldelse til andet sygehus. Var ikke afsendt fra Horsens dertil.	Godt
	21	Scanner defekt. Hvilket personalet ikke havde indflydelse på.	Virkelig godt





Sengeafsnit M2

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
 7	Jeg synes, det er fint, at man indkalder til undersøgelse [i en weekend]. Specielt når der er tale om en årlig kontrol.	Uoplyst
 9	Skal have [indsat apparat]. Fik svar om, at jeg ikke var mødt op, men har ikke modtaget indkaldelse. Fik at vide, at den var sendt. Høfligt og venligt.	Virkelig godt
 10	Ja, at jeg var tabt af systemet et år.	Godt
 11	God behandling.	Virkelig godt
 12	Der blev i høj grad taget hensyn til, at jeg stod for at skulle på ferie [et par uger] efter. Så de gjorde meget for at flette mig ind, TAK.	Godt
 18	Nej.	Godt
 22	Mere information til patienten om opstået ventetid, så man ikke tror, at man er blevet "glemt".	Godt




Sengeafsnit M2

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

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
	2	Nej.	Virkelig godt
	6	I forbindelse med orientering til min læge, er et af mine svar blevet opfattet forkert (sprogvan- skelighed?).	Uoplyst
	11	God information/orientering om forløbet vedrørende ens sygdom.	Virkelig godt
	12	Min kone var med, og der blev taget hensyn til, at hun skulle forstå og se, hvad der var gang i.	Godt

Sengeafsnit M2

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

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
	11	God orientering om sygdomsforløb.	Virkelig godt
	17	Jeg ryger ikke og heller ikke alkohol. Jeg dyrker motion.	Uoplyst
	22	Dygtige og behagelige medarbejdere, der var nemme at tale med.	Godt

Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Jeg har en aftale med sygehuset, så jeg ringer om morgenen og bestiller en stor rullestol, og så står den ved informationen, når jeg kommer []. Det var jeg meget tilfreds med. Ingen ventetid. [Pleje]	Godt
4	Efter min vurdering var alt tilfredsstillende.	Godt
5	Synes, det var ok.	Godt
12	Plads i rummet. Afstand til "skranken". Persondata flyver gennem lokalet pga. størrelsen.	Godt
13	Jeg får taget blodprøver ved egen læge, og nogle gange er blodprøveskemaerne ikke lagt ud på nettet som lovet. Så har egen læge måttet ringe for at få besked om, hvilke blodprøver der er brug for.	Godt
14	Til en årlig kontrol efter en []operation [for en del år siden]. Talte kun med lægen. Sygeplejerske tilstede. Tryk ved kontrol årligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Jeg synes, ambulatoriet gør det rigtig, rigtig godt. De er søde, rare og meget venlige. Jeg føler mig altid meget velkommen. Jeg er rigtig glad for, at de er der for mig. Det er jeg (også) god til at fortælle dem. De gør et flot arbejde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Vi havde en god samtale.	Godt
20	God empati fra lægerne. I skærende kontrast til hvad jeg oplevede, da jeg skulle have undersøgt spiserøret.	Godt
22	God behandling. Tip top.	Godt
23	Det var et udmærket venteværelse, men dog kedeligt. Lidt farver og flere billeder kunne hjælpe. Man sidder dog aldrig så længe, før man bliver kaldt ind, så det er absolut til at leve med. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
25	Alting gik som smurt. Jeg kan ikke sætte en finger på noget som helst. Fortsæt bare på samme vis.	Virkelig godt

