

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Q-AMB.**

**INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q**

**Aarhus Universitetshospital**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	47%

### **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 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).

---

<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.



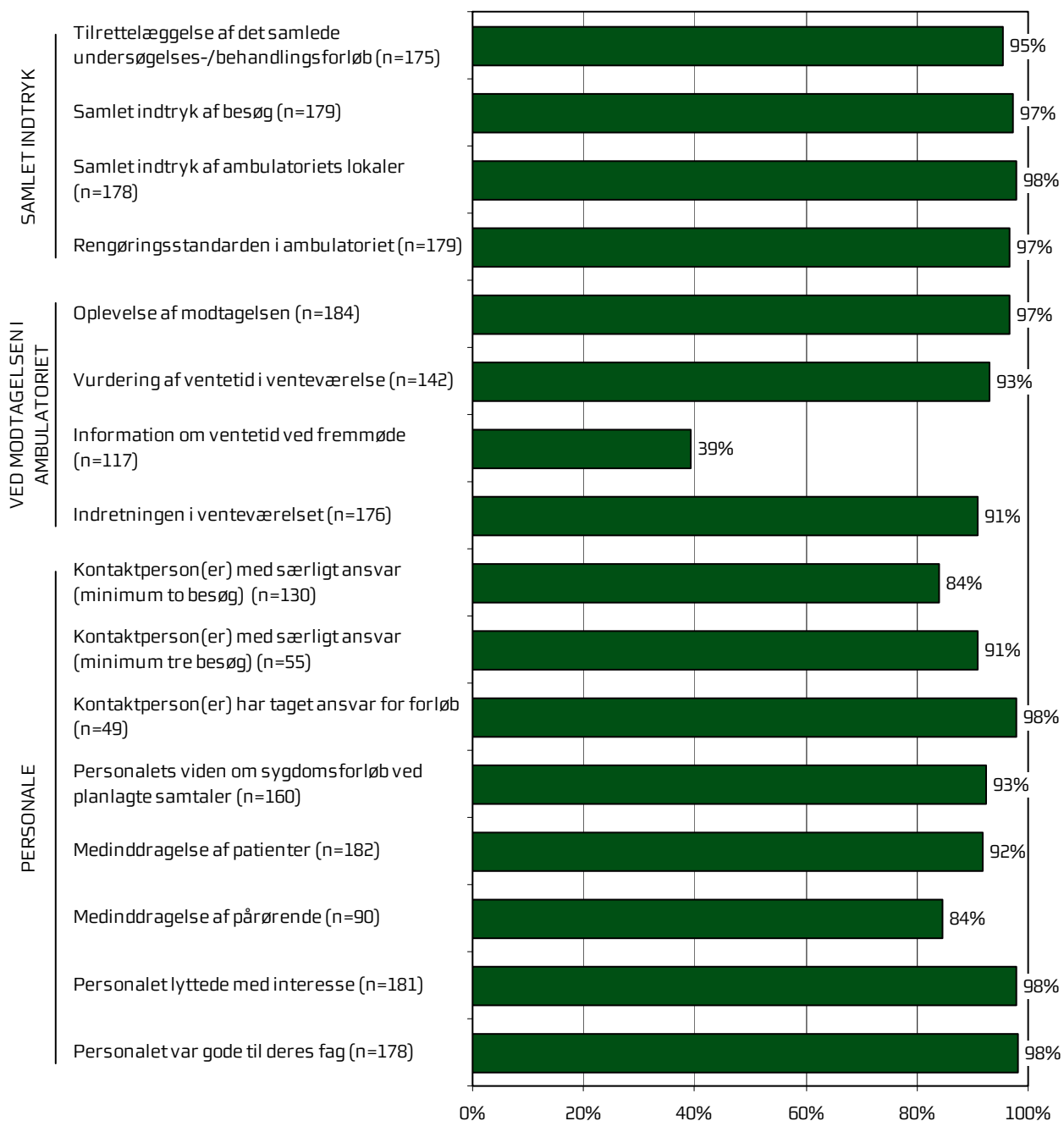


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

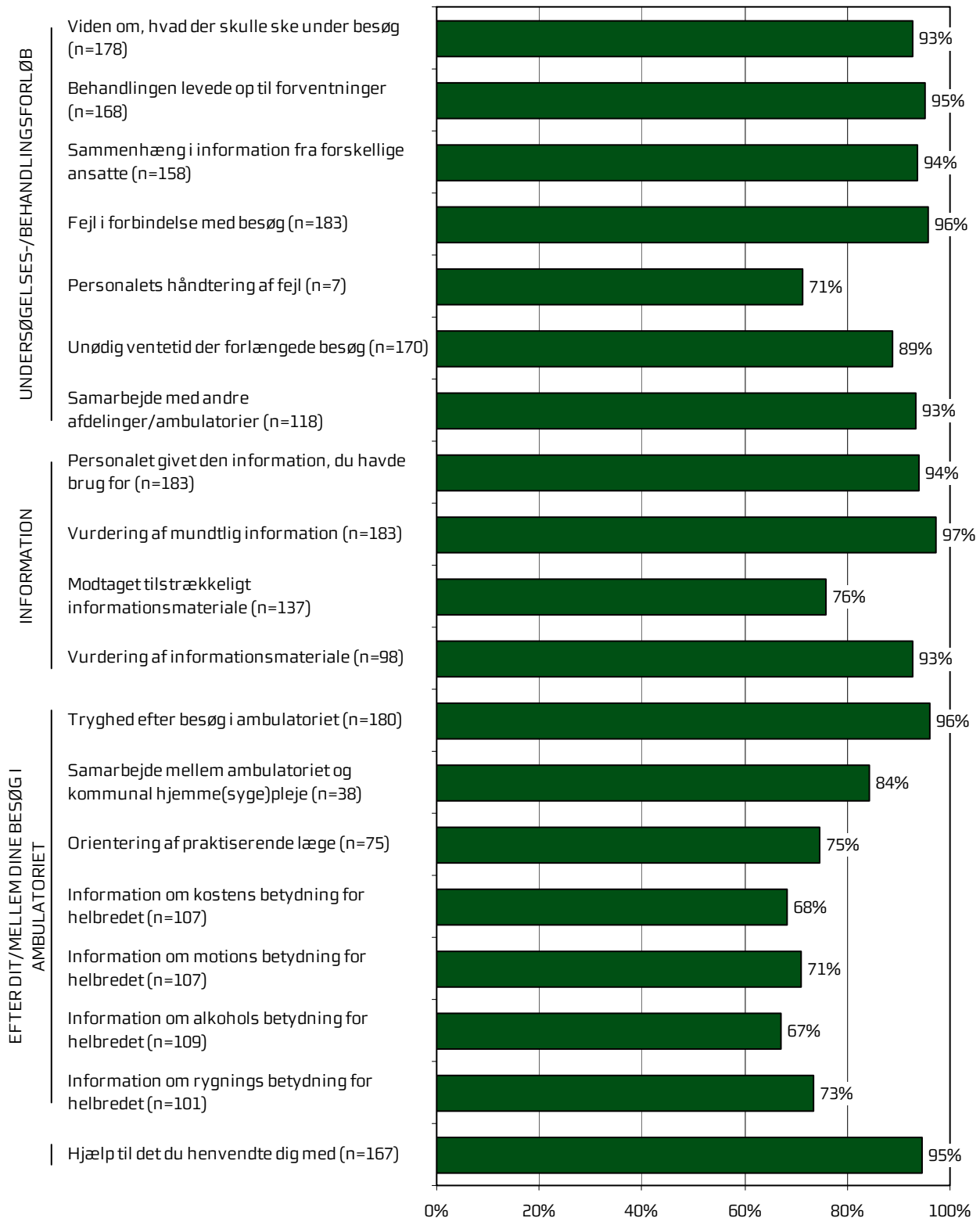
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Q-Amb.

2011-tallet er for: Q-AMB.

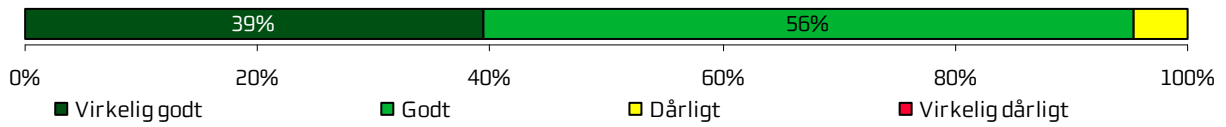
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

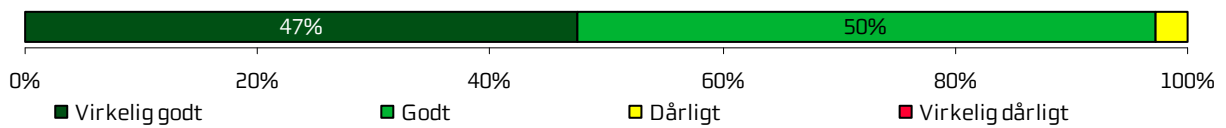
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

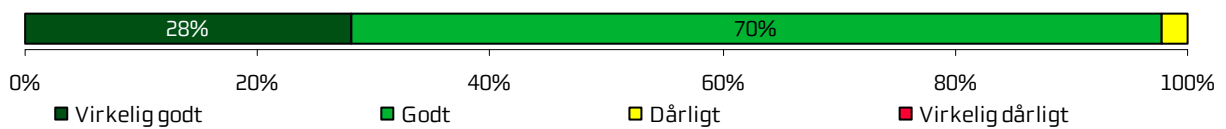
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=175)



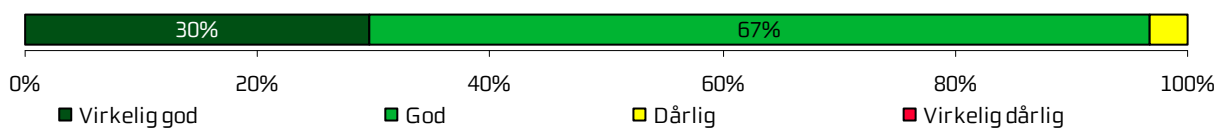
Samlet indtryk af besøg (n=179)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=178)



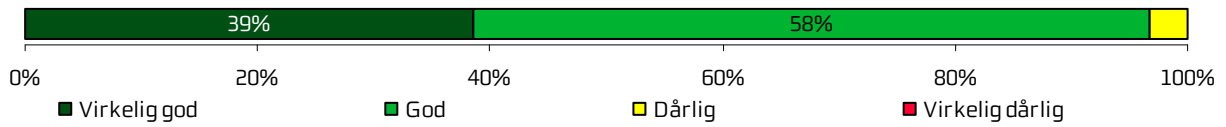
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=179)



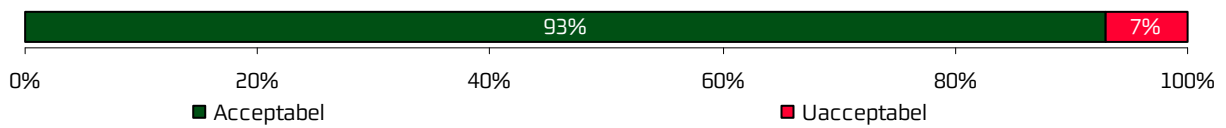
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	98 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	98 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 % *	85 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

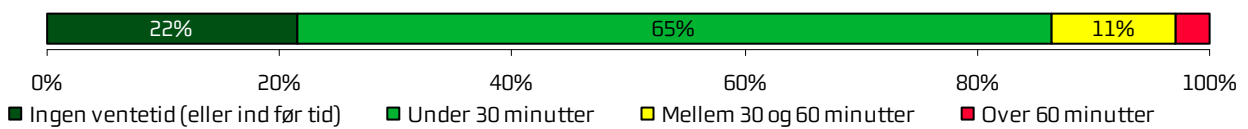
Oplevelse af modtagelsen (n=184)



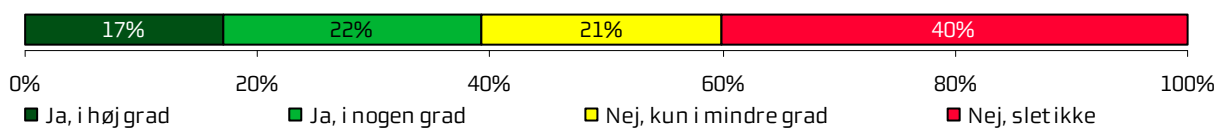
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=142)



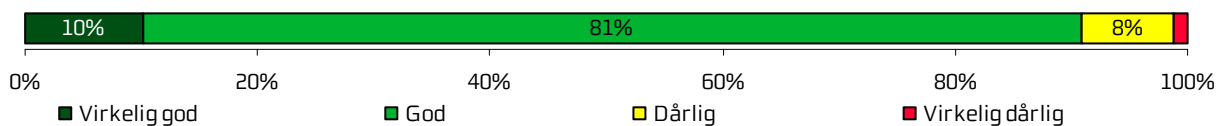
Længde af ventetid i venteværelse (n=139)



Information om ventetid ved fremmøde (n=117)



Indretningen i venteværelset (n=176)

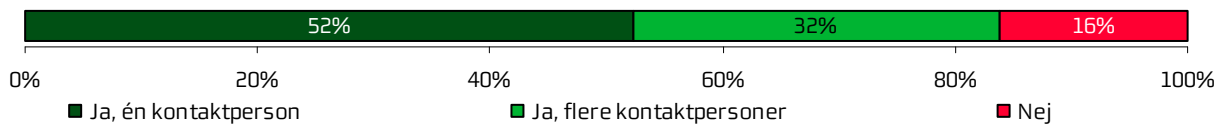




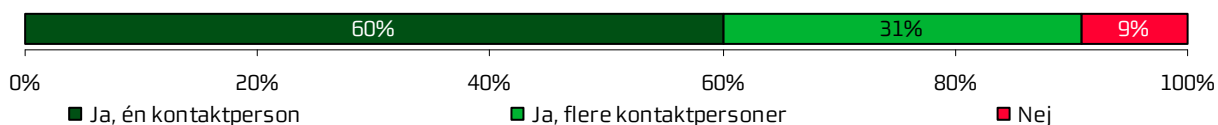
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	100 % *	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	99 % *	91 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	44 %	45 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	93 %	92 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

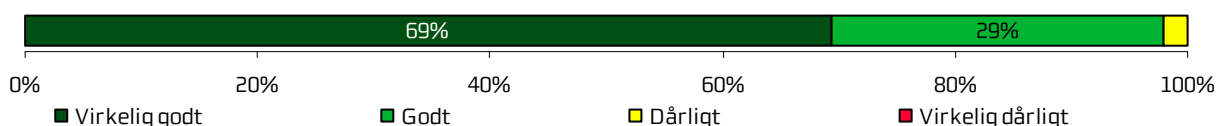
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



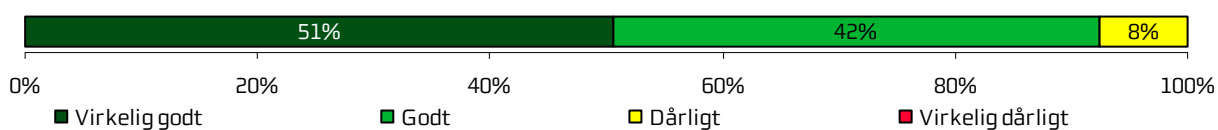
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=55)



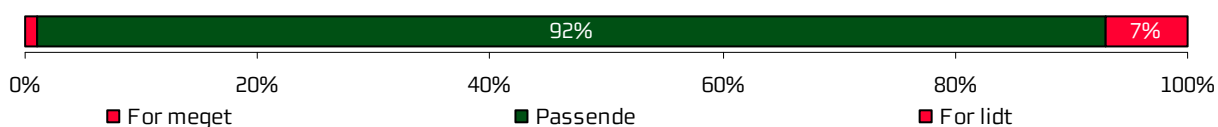
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=49)



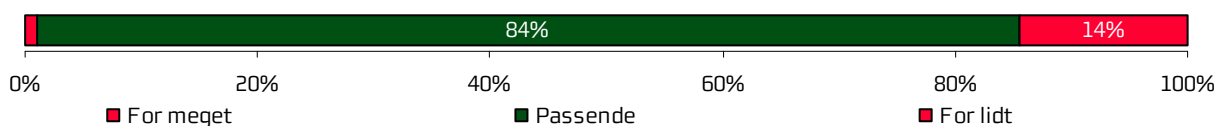
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



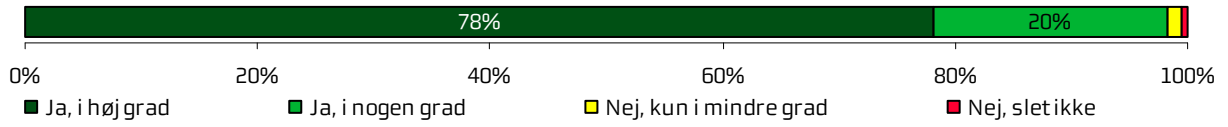
Personalet lyttede med interesse (n=181)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	84 %	81 %	84 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	83 %	84 %	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	94 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	88 %	93 %	100 % *	67 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	97 %	100 % *	86 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

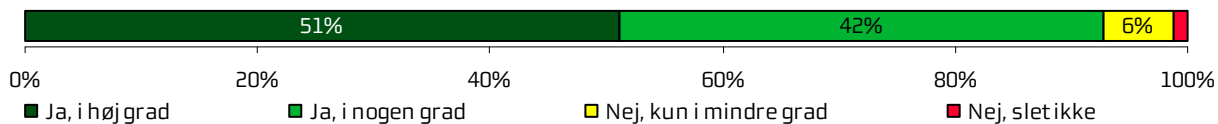
Personalet var gode til deres fag (n=178)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

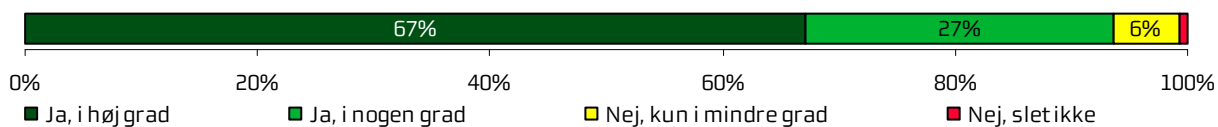
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=178)



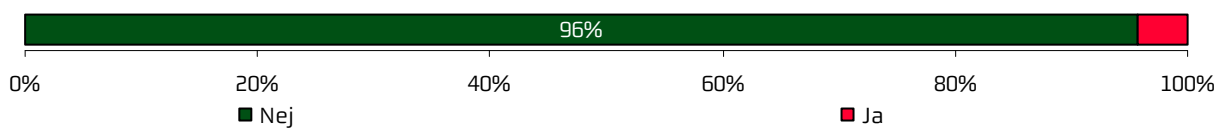
Behandlingen levede op til forventninger (n=168)



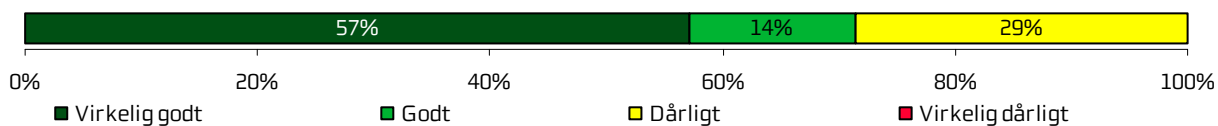
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



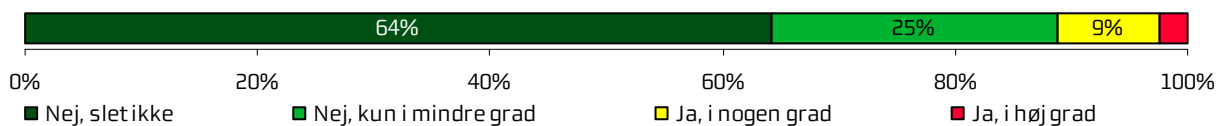
Fejl i forbindelse med besøg (n=183)



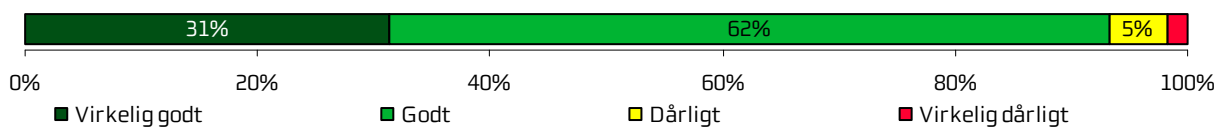
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=170)



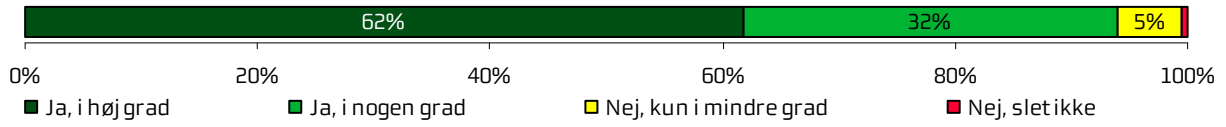
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



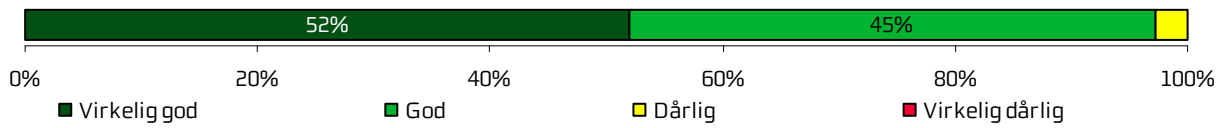
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	86 % *	94 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	98 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	95 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 %	94 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	73 %	83 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	88 %	91 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	93 %	100 % *	77 %	93 % *

## Information

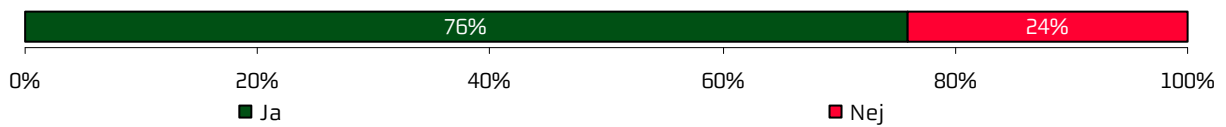
Personalet givet den information, du havde brug for (n=183)



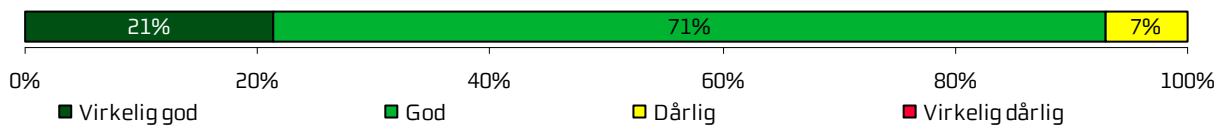
Vurdering af mundtlig information (n=183)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=137)



Vurdering af informationsmateriale (n=98)

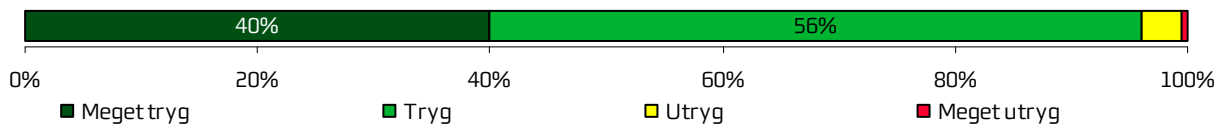




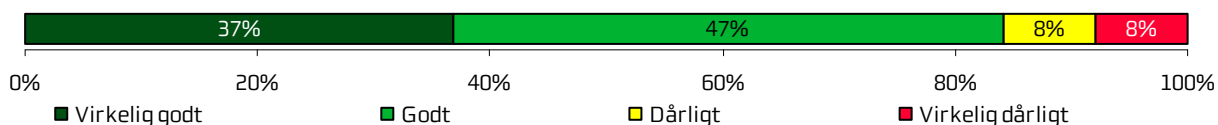
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

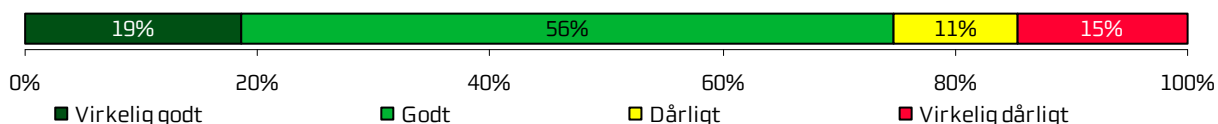
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=180)



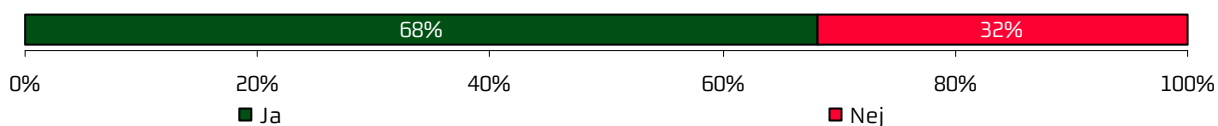
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



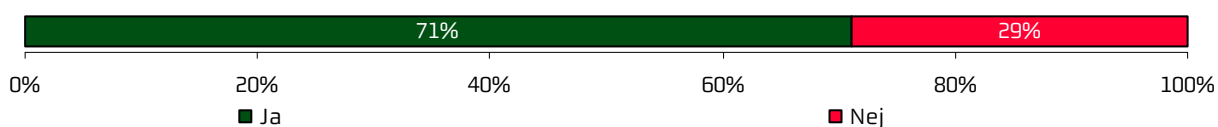
Orientering af praktiserende læge (n=75)



Information om kostens betydning for helbredet (n=107)



Information om motions betydning for helbredet (n=107)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=109)



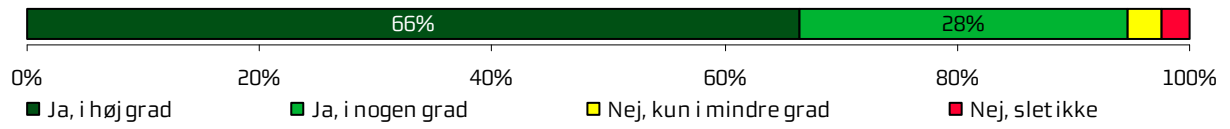
Information om rygningens betydning for helbredet (n=101)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	100 % *	98 % *	100 % *	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	80 %	81 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	68 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=167)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	98 %	97 %	100 % *	75 % *	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	10
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	5
Kvalitet i behandling	11
Pleje	3
Relationer til personale	9
Ventetid	3

**Q-AMB.****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q-AMB.</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg fik tilknyttet sygeplejerske NN. Hun er et af de bedste mennesker, jeg har mødt.	God
4	Der har ikke været personale ved receptionen.	Dårlig
9	Meget venligt personale og hjælpsomt.	Virkelig god
10	Da jeg ankom, var der ikke styr på, hvor eller hvorfor jeg skulle være (der). Efter maksimalt fem minutter var der en, der sagde: "Kør ham ind på den stue, så finder vi ud af op og ned". Hvad mere kan man forlange!	Virkelig god
13	Oplever det rimeligt "hjemmevant". Kommer regelmæssigt og kender mange fra personalet gennem flere år.	God
16	Blev taget godt imod den første gang.	God
17	Den var god.	Virkelig god
22	Nej.	Virkelig god
25	Der var søde og forstående ansatte, der var gode til at tage hånd om min situation.	Virkelig god
26	Anonymiteten sikres bedst. Lægerne bruger ikke efternavne, når de henter os i venteværelset, og [folk] med offentligt kendte navne bliver sjældent nævnt i andres påhør af sekretærene.	God
27	Nålestikuheld. Kom bare forbi, da det passede mig.	Virkelig god
29	Informativ og kort ventetid.	Virkelig god
30	Godt førstehåndsindtryk. Sødt personale.	God
31	Helt fint.	God
33	De er altid søde, venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
34	Der gik for længe, inden jeg fik smertestillende.	God
37	Venterummene er for fyldt.	God
38	Der sad personale bag vinduet, men der var ikke nogen i modtagelsen. Der gik en rum tid, før der kom en.	Dårlig
39	Receptionisten/sekretæren der sidder ved skranken ved indgangen til ambulatoriet virker ikke særlig venlig eller hjælpsom, nærmest lidt sur, og bestemt ikke imødekommende. Det synes jeg er temmelig uheldig, når man kommer under nogle omstændigheder, som er kritiske. []	God
40	Altid smilende og et glad "hej" eller "godmorgen" :-)	God
41	Jeg er meget glad for det folie, der (endelig) er blevet sat på ruderne i 'akvariet' (som det bliver kaldt af os, som kommer der tit).	Virkelig god
44	Rigtig godt besøg og lovende for fremtidige besøg.	Virkelig god
45	Jeg kan kun være tilfreds med den modtagelse, jeg fik på Afdeling Q. Derimod var det meget utilfredsstillende i fasen op til min indlæggelse. Både lægevagten og skadestuen på Aarhus Kommunehospital ignorerede min forklaring om [] hovedpine. Dette trods flere besøg.	Virkelig god
48	Parkeringsforholdene er ikke så gode. Indendørs, ingen problemer.	God
49	Venlighed.	God



 53	Jeg var meget dårlig!	God
 56	Hjælpssom og imødekommende.	Virkelig god
 57	Bliv ved med den gode stil.	God
 58	Imødekommende personale.	Virkelig god
 61	Altid venlige og imødekommende:-)	Virkelig god
 62	Jeg synes, lægerne arbejder rigtigt godt, og de er søde mennesker.	Virkelig god
 63	Bliver altid modtaget med et smil.	Virkelig god
 65	Jeg vil ikke kommentere til min modtagelse i ambulatoriet, fordi det er en lang historie.	Dårlig
 67	Der var lang ventetid. :-{.	Virkelig god
 70	De skal overveje mennesker og forebygge racisme, og holde hemmeligheden om sundhed for alle.	Dårlig






**Q-AMB.****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Fejlhåndtering
2	Ingen.	Uoplyst
5	Der skulle have været taget en rygmarsprøve, og det blev ikke gjort, hvilket nu betyder, at jeg ikke kan få udbetalt forsikringssum for kritisk sygdom.	Dårligt
8	Der var bestilt forkerte blodprøver.	Virkelig godt
23	En meget kluntet sygeplejerske, der foretog fibroscanning.	Virkelig godt
51	Der blev byttet rundt på nogle papirer, så jeg havde de forkerte med op og bestille ny tid. Det blev dog udbedret med det samme, fejlen blev opdaget.	Virkelig godt
59	Læge NN forestod den ANDEN []scanning på så kort tid sammenlignet med den første, som blev foretaget af en rutineret læge, at det, sammenholdt med, hvad jeg selv vidste om mulige fejlkilder ved scanningen, fik mig til at tvivle på resultatet. Jeg bad ved mit næste møde i ambulatoriet om en ny scanning. Denne gav ganske rigtigt også et helt andet resultat.	Virkelig godt
65	De giver os ikke en mulighed [for], at vi bliver raske, fordi I sparer penge på os.	Dårligt
67	Jeg blev hentet fra en læge, og da vi gik [ind på] stuen, begynder lægen at læse fra journalen om [en anden] sygdom, som slet ikke var min! Jeg må ikke afbryde lægen, fordi han vil have, at jeg skal vente, til han bliver færdig! Men det var ikke min journal, og jeg undrer mig over, hvorfor lægen ikke spørger om CPR-nummer før snak med patienten. Lægen har ansvar for tavshedspligt!!	Godt
69	At blodprøverne ikke var kommet fra andet sygehus, så vi ikke kunne få nogen besked.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Q-AMB.

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
1	Det var virkelig betryggende, at have NN som min kontaktsygeplejerske.	Godt
4	Har kun roser til NN for hans måde at tilgå patienterne og hans høje faglighed. Følte mig på alle måder i kompetente hænder. Havde desværre en dårlig oplevelse med en meget ubehøvet sygeplejerske. En dag jeg blev vist hen til en sådan af receptionen, hun bad mig om at gå tilbage til venteværelse eller komme en anden dag. Imens hun talte videre med en kollega om en forestående rejse og boarding pass.	Godt
10	For det første, er der en ro på Skejby, jeg ikke har oplevet andre steder. For det andet, så virker det som om, at alle har den nødvendige "plads", respekt og tid til, at gøre deres arbejde ordentligt. Ydermere tror jeg også, at folk faktisk er der, fordi de gerne vil hjælpe.	Virkelig godt
11	Finder det super godt at komme på afdelingen, da den er velfungerende, og personalet har en god indsigt i de problemer, sygdommen giver, og derfor også kan svare hurtigt på de spørgsmål, jeg har haft.	Virkelig godt
13	Forløbet er stort set det samme hver gang, så jeg ved godt, hvad der sker, og hvad jeg skal.	Virkelig godt
15	Den aktuelle læge, der havde nattevagten, var ikke specialist i den aktuelle behandling, men havde fin telefonisk kontakt til andre læger med et større kendskab til behandlingen.	Godt
16	Er ikke afsluttet.	Virkelig godt
17	Dem jeg var i kontakt med var der ikke problemer med.	Virkelig godt
24	Altid godt tilfreds.	Virkelig godt
25	Jeg var virkelig glad for NNs måde at håndtere min situation og hendes ærlige og positive person gjorde, at jeg stolede 100 procent på hende.	Virkelig godt
31	Lang ventetid, da jeg skulle tappes for blod, også selvom jeg var den eneste person. Personalet havde ikke travlt, idet jeg kunne høre meget ikke-arbejdsrelaterede ting.	Godt
32	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet.	Godt
38	[ ] Hele forløbet blev afbrudt et års tid pga. en afslutning fra ambulatoriet forrige sommer, som var en fejl fra den pågældende læges side (jeg havde aftalt noget andet med min oprindelige læge, og denne [anden] læge afsluttede mig, selvom jeg protesterede). Da jeg selv fik taget mig sammen til at kontakte ambulatoriet og den læge, jeg oprindeligt havde snakket med, kom der hurtigt skred i tingene igen.	Virkelig godt
39	Det har været meget positivt at møde til undersøgelse, og føler mig meget tryk i det forløb, der har været og bliver fremover.	Godt
42	Fint nok, men den læge jeg skulle have haft, var på tur [ ], så jeg fik en ny læge.	Godt
45	Dog var det, som tidligere beskrevet, ganske forfærdeligt op til ankomsten.	Godt
48	Jeg besøgte ambulatoriet i august, og da kunne man ikke lave ny tid til februar, pga. vinterferie. Det, synes jeg måske, burde have været planlagt bedre.	Godt
52	Godt.	Godt
54	Min behandling har altid været god.	Virkelig godt
55	Følte der gik noget tid, før min sygdom blev taget alvorlig, men derefter har jeg følt, der blev gjort meget for mig, og jeg har været tryk ved forløbet.	Virkelig godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 56 | Der var for lang ventetid, fra jeg kom første gang, og til jeg skulle ind og have svar anden gang.   | Virkelig godt |
|  | 57 | Det er for dårligt at reservelægerne ikke ved nok om de forskellige sygdomme, det skaber utryghed.   | Godt          |
|  | 60 | Læge super god. Personalet i receptionen var venlige og imødekommende, men der blev ikke givet oplysning om ventetid m.m. Virkede fortravlede.   | Godt          |
|  | 61 | Nej, egentlig ikke. Personalet er så professionelt, at der ikke er noget at brokke sig over, andet end at give ros :-)   | Virkelig godt |
|  | 66 | Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. | Godt          |

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q-AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Min sygdom er ikke aktiv nu, men jeg får altid svaret på mine spørgsmål om min sygdom.	Virkelig godt
10	Jeg var lidt forvirret, da jeg blev udskrevet, da jeg ikke fik nogen information om, hvordan jeg skulle forholde mig til min sygdom, og hvad der eventuelt kunne aflaste.	Virkelig godt
12	En del kan jeg ikke svare på, da man aldrig fandt ud af, hvad jeg fejlede. Men jeg blev rask efter nogen tid, uden behandling, men fik udelukket mange diagnoser!	Virkelig godt
18	Noget information skal være på engelsk, så andre kan læse det. PS. Nogle patienter er ikke danskere.	Godt
19	Min læge og sygeplejerske var til konference [].	Godt
20	Nej.	Virkelig godt
25	Det var rigtig godt, da det gav mine pårørende en mulighed for at sætte sig ind i min situation.	Virkelig godt
26	Godt med tilbud fra Aidsfondet, informationsmøder og lignende.	Virkelig godt
31	Ønsker, at jeg kunne få mine resultater med mig på papir.	Godt
38	Oplever det meget positivt, at man kan få direkte kontakt til en aktuel læge via telefon/mail. Det er meget tidsbesparende for alle parter.	Virkelig godt
42	Bruger det ikke mere, da jeg er kommet der i mange år.	Godt
43	Har selv måttet søge på nettet en del (mere generelt).	Godt
45	Dårligt forløb op til ankomst.	Godt
	Informationen under og efter indlæggelsen var ikke tilfredsstillende. Eksempelvis fik jeg først en forklaring om, hvordan jeg skulle forholde mig efter behandlingen 30 dage efter udskrivelse.	
51	Jeg læste ikke det skriftlige, da jeg synes den mundtlige information var tilstrækkelig.	Godt
61	Nej.	Virkelig godt
70	HEMMELIGHEDEN om andres helbred.	Dårligt
71	Kunne godt have brugt en folder/pjece omkring min sygdom, men brugte Internettet derhjemme og spurgte personalet, når jeg havde spørgsmål.	Virkelig godt

**Q-AMB.****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q-AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Bestilling af medicin og remedier fungerer upåklageligt.	Virkelig godt
3	Jeg mangler svar omkring min sygdom.	Godt
6	Jeg blev overrasket over, hvor søde og forstående ambulatoriets personale er.	Virkelig godt
14	Altid venlig og servicemindedede medarbejdere, hvis man ringer mellem besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
16	Det har været godt at komme i afdelingen.	Virkelig godt
19	Jeg har selv fundet ud af vigtigheden af kosten m.m.	Godt
21	Mellem første og andet besøg gik tre måneder. Forklaringen var at samme læge skulle følge mig. Anden gang var det en anden læge. I mit tilfælde havde jeg gerne fået besked på undersøgelsen noget før, uanset lægevalg. Synes, tiden var for lang for at få resultatet.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
36	Jeg er klar over, at hospitalet ikke er færdigt, men når det bruges, skal man jo også kunne finde vej i byggefasen. I øvrigt dejligt, at man lige kunne få lidt at drikke i venteværelset. Man kommer jo ofte langvejs fra.	Godt
39	Svar på blodprøver er ændret, idet svaret først var ved næste undersøgelse et par måneder efter blodprøvetagningen. Ventetid på blodprøvesvar kan føles lang og derfor er det positivt, at der ikke går mere end ca. en uge, før man kan få svar ved enten telefonisk henvendelse eller ved, at undersøgelsen ligger kortere tid efter blodprøven er taget. Det betyder bestemt meget for patienten eller i hvert fald for mig.	Godt
43	Når man ikke er afsluttet fra hospitalet, får egen læge ikke automatisk orientering om behandlingsforløb. Jeg må selv med mellemrum bede hospital sende oplysninger til egen læge.	Godt
44	En kommentar efter besøget? Jeg vil med glæde komme igen om seks måneder.	Uoplyst
45	I nogen grad ville jeg ønske, jeg havde modtaget mere information om, hvordan jeg skulle agere efter udskrivelse. Arbejde, smerte og træthed.	Godt
54	Efter besøg i ambulatoriet fik jeg et godt indtryk af sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
62	Jeg er glad for det hele. Jeg synes, det var godt, rigtig godt.	Godt
64	Jeg synes, I er det bedste hospital i Danmark.	Virkelig godt
71	Kunne godt have brug for, at man også fik tilbudt at få et varmt måltid mad under behandlingsforløbet, der varer nogle timer hver gang.	Virkelig godt

**Q-AMB.**

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg synes, der godt kunne være mere rent. Jeg så tit støv. [Fysiske rammer]	Godt
2	Det er virkelig dejligt med den samme læge og sygeplejerske hver gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
7	Godt at der gøres noget ved diskretionen.	Virkelig godt
9	Jeg tror, at de fleste handicappede gerne ser, at toilettet bliver skiftet ud med et, der er højere. Med en meget dårlig ryg er det næsten umuligt at komme på eller af toilettet. Det er alt for LAVT. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Jeg blev ikke i hele forløbet vækket for at tage min medicin. Det kan måske virke som en bagatel, men det var jo hvile, jeg havde mest brug for, plus det må være billigere at sende en sygeplejerske rundt til alle på én gang, så det må være et bevidst valg, ledelsen har taget, at det vigtigste er patientens ve og vel. Det tager jeg hermed hatten af for. Dertil skal det siges, at når jeg så vågnede, stod der både smertestillende og vand til mig. Så der havde været nogen, og jeg skulle hverken vente eller forstyrre nogen for at dulme mine smerter. [Pleje]	Virkelig godt
12	Jeg har indtryk af, at man gjorde, hvad man kunne for at hjælpe mig, men heldigvis kunne min krop klare det selv, og mine infektionstal blev normale. [Pleje]	Virkelig godt
13	Har altid oplevelsen af professionalitet, kompetence, venlig imødekommenhed, at jeg bliver hørt og set, og ved at jeg kan henvende mig når som helst om min situation, hvis jeg måtte have behov. Fem stjerner :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Altid været imødekommende. Vender altid tilbage hvis der er spørgsmål på mail.	Virkelig godt
18	I skal have informationsmateriale på engelsk. Nogle patienter er ikke danskere, eller de kan forstå dansk, men ikke så meget. [Kommunikation og information]	Godt
23	Skifte "kunst" ud på væggene og bedre læsestof. [Fysiske rammer]	Godt
26	[På] selve Marselisborg har vi ikke kunnet være anonyme. Der henvises til computersystemet, men det burde der, i betragtning af de stadig grasserende fordomme om AIDS og andre sygdomme, gøres noget ved. Jeg er overmåde TILFREDS med behandlingstilbuddet, har fået sendt den gratis medicin ved akut mangel. TAKNEMMELIG FOR SÅ VIDT anonymiteten er blevet respekteret. UG. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Som kronisk [] patient [i mange år] har der ALDRIG været grund til utilfredshed.	Virkelig godt
29	Fik en [] skade [sidste år] og fik en yderst professionel behandling [et år frem]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Bedre læsematerialer i venteværelset, såsom Illustreret Videnskab. Et bedre kort over hospitalet til næste personer. [Fysiske rammer]	Godt
32	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen er ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. [Kvalitet i behandling]	Godt

- 34 Når man lige kaster rengøringsvandet ud på gulvet og så derefter kører moppen henover, er det for mig som at smøre skidtet ud i et mere jævnt lag, da man ikke tørrer efter med en ren våd moppe.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 35 Jeg synes, at det er utrolig dejligt, at personalet er så imødekommende. Jeg kan intet negativt sige om personale, afdelingen, kontaktpersoner eller behandlingen :-).  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 36 LOKALER! Blodprøvetagning, der er intet venteværelse, man får ikke et nummer, lokalerne mærkeligt proppede, virkede ret interimistisk. Men personalet fint og kompetent. Information angående at finde ambulatoriet: meget dårlig. Jeg havde aldrig været på Skejby før, og havde meget svært ved at finde det og finde ud af parkering. Dårlig skilte over hospitalet, i hvert fald når man ikke havde været der før. Jeg var helt ødelagt, da jeg endelig nåede frem.  
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Godt
- 37 Da jeg sidst var til samtale, blev jeg sendt ned for at få taget en blodprøve som det første. Men da jeg kom ind til lægen efter blodprøverne, sagde hun ligeud, at hun hellere ville have, at jeg havde fået taget blodprøverne efter, at jeg havde været til samtale, hvis hun gerne ville have nogle supplerende prøver. Så det var lidt forvirrende. Virkelig godt
- 39 Læge, sygeplejerske og terapeut NN var bestemt de mest professionelle, venlige og forstående. Det har virkelig givet mig tryghed, at tale med den del af personalet, og kan kun give dem alle tre den bedste positive kritik. Det negative som jeg synes, at der skulle gøres noget ved er [] sekretæren i receptionen. Ja, hende er jeg bestemt ikke vild med.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 43 Hurtigere journalskrivning, så jeg kan følge med på sundhed.dk. Mit sidste notat er ca. halvandet år gammel, selvom jeg er på ambulatoriet ca. hver tredje måned.  
[Kommunikation og information] Godt
- 44 [] Jeg var meget glad for min læge og sygeplejerske NN. Kvinden i receptionen var meget hjælpsom og havde et dejligt væsen. Lægen var rigtig god til at lytte, en kvalitet man ikke finder i USA, og jeg var meget tryk og blev ikke stresset. Selv den laborant, som tog blodprøver, var rigtig sød og var meget åben i forhold til at besvare mine spørgsmål.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Uoplyst
- 45 1. Færre kontaktpersoner (ny læge ved hvert besøg).  
2. Mere information om [min sygdom] og relaterede følger efter udskrivelse.  
[Kommunikation og information, Kontaktperson] Godt
- 46 Enkelte sygeplejersker kunne måske tænke lidt mere over at vise diskretion på gangene. Hvis ens normale læge er fraværende, ville det være rart at blive orienteret om dette før ens besøg, så man havde muligheden for at aflyse konsultationen. Det er pisse irriterende, hver gang endnu en læge skal inddrages i ens sygdomsforløb.  
[Kontaktperson, Pleje] Godt
- 47 Flere tegneserier i venteværelset.  
[Fysiske rammer] Godt
- 48 Jeg er HIV-patient, hvilket pt. er uhelbredeligt. Jeg kunne savne at høre om konkrete forskningsresultater, hvis der findes nogen. I pressen bliver der af og til nævnt noget, men kan man stole på det?  
[Kommunikation og information] Godt
- 50 :-). Godt
- 55 Den ene af mine kontaktlæger har været enorm sød til at ringe til mig, så snart der var nogle svar, det har jeg været meget taknemmelig for. Og så har hun været så sød altid først at spørge: "Hvordan har du det?". Virkelig rart at føle den omsorg, når man er så syg, som jeg har været! Stor ros til ambulatoriet og lægerne!  
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 57 Lægen virkede usikker, hvilket øger utrygheden. Men tog god tid til at tale med en, selvom man ikke blev meget klogere af det. Godt



	[Kvalitet i behandling]	
✎ 60	Læge super god. Reception kunne blive bedre til at orientere om evt. ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 61	Ved godt, at det er et luksus problem, men frisk kaffe på kanden og evt. lidt frugt og sandwich til os, der er med i et forskningsprojekt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 62	Jeg synes, at de skal skiftes lidt om den periode, de giver mig en samtale i. Seks måneder er så lang tid. [Ventetid]	Godt
✎ 66	Ringe kommunikation mellem egen læge og sygehuset. Ansvar for behandlingen er ikke klart defineret mellem læge og sygehus. Ingen tager det rigtigt. Lægen var ikke forberedt/havde ikke læst journal ved fremmødet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 67	Personale, læge og læge NN må tage mere ansvar for patienten, da patienter kontakter afdelingen angående information/behandling/undersøgelsesforløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 68	Generelt et venligt og imødekomende personale! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 71	At der fra starten var en fast kontaktperson, var virkeligt godt, og at man igennem hele forløbet har den samme kontaktperson, er bare endnu bedre, så kun ros til alt personalet der. De gør, at man føler sig lyttet til, og er altid klar til at hjælpe en. Mange tak for det. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 72	Der kunne godt være mere rent på toilettet. Jeg synes, at der var en del støv, også på de lange gange. Håber, at jeg har været behjælpelig. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 73	Yderst venligt personale! Bedre læsestof! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 74	Jeg føler, at der var en lang (unødvendig?) ventetid fra min første samtale til andet besøg, hvor jeg talte med lægen, fik en indsprøjtning og frem til mit næste planlagte besøg i ambulatoriet. Det er ventetiden imellem de enkelte besøg, som jeg er kritisk overfor, og ikke behandlingen/modtagelsen, når jeg er på ambulatoriet. [Ventetid]	Virkelig godt





