

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**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:	114
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	75%

### **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.



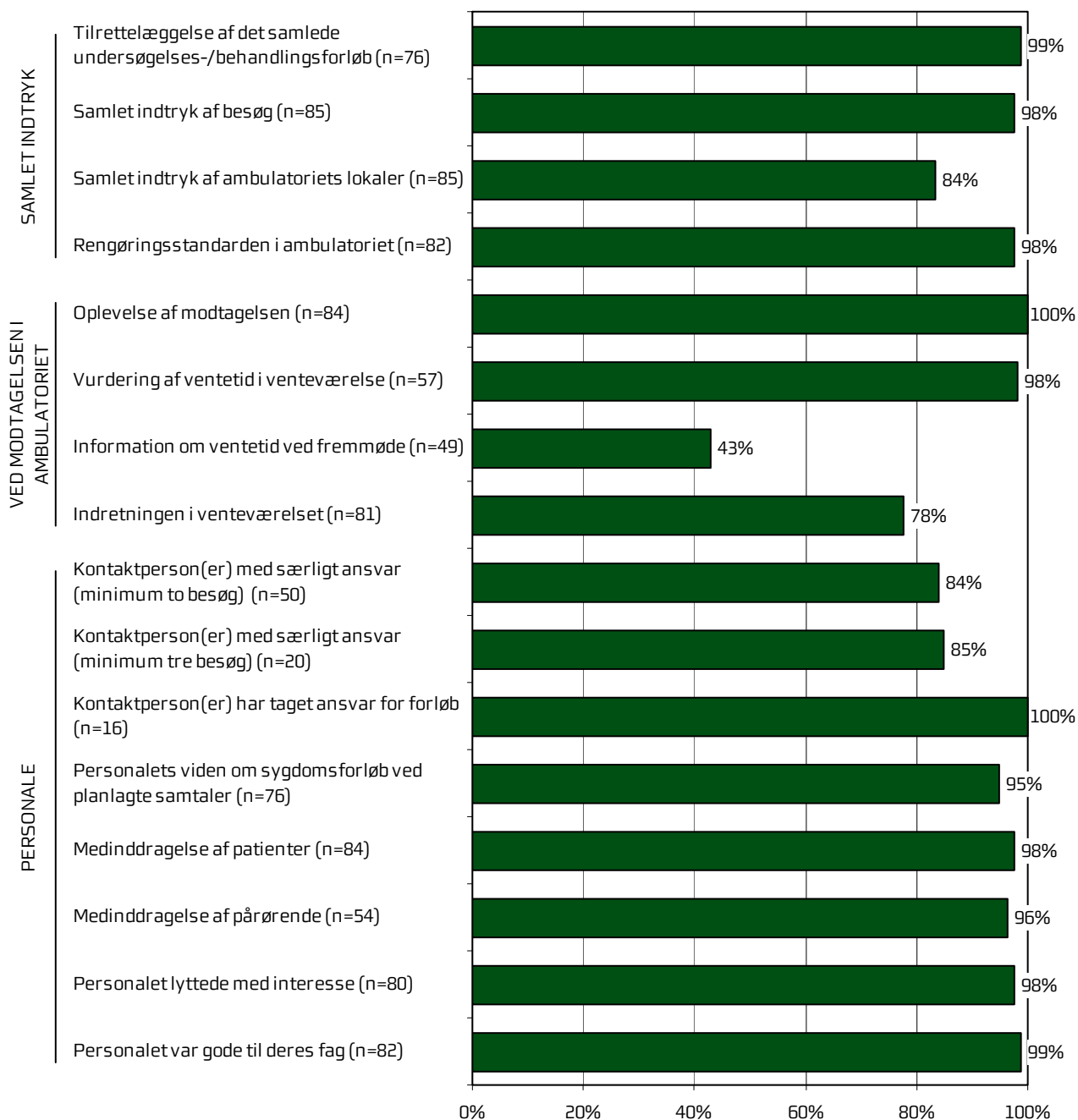


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

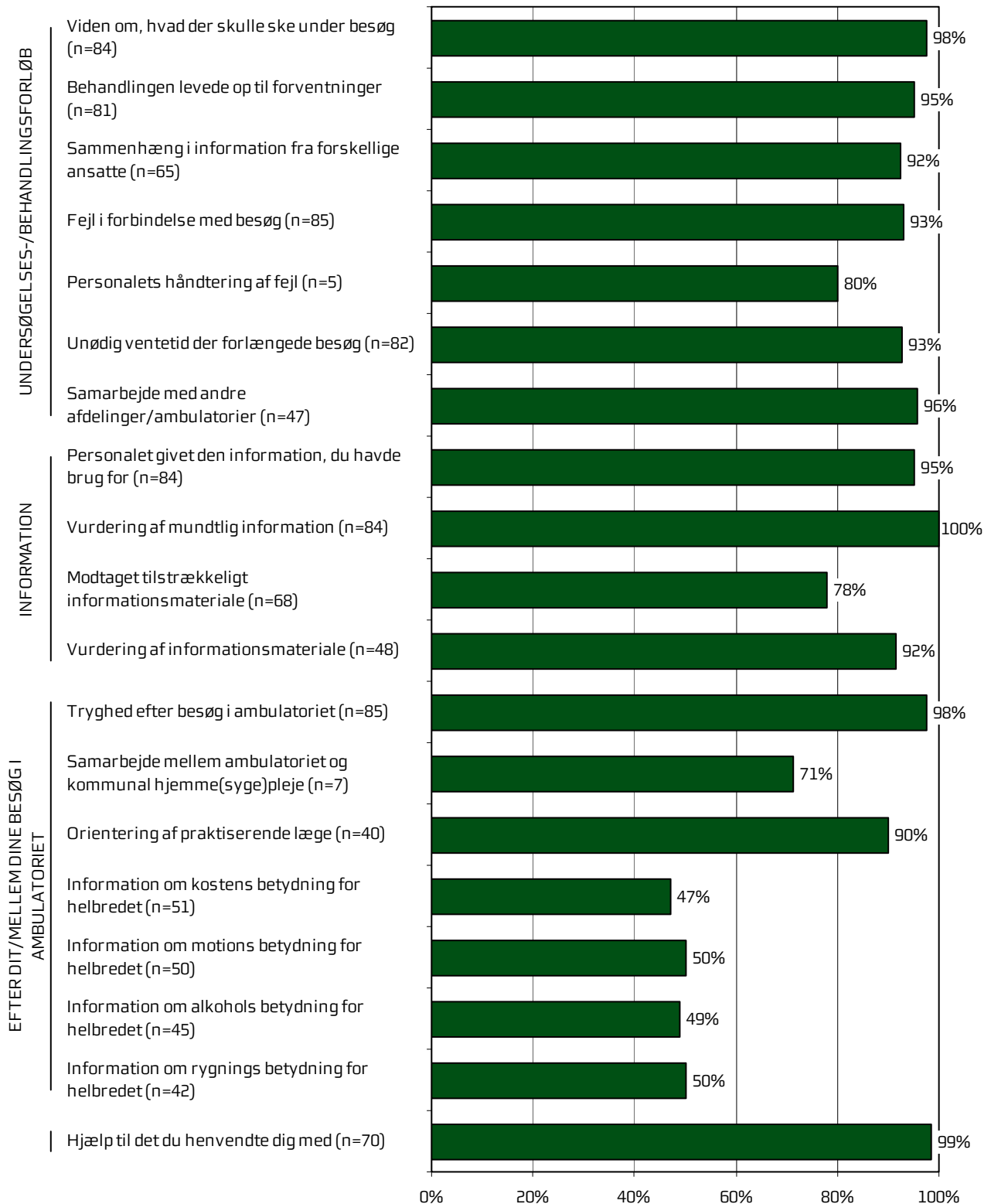
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

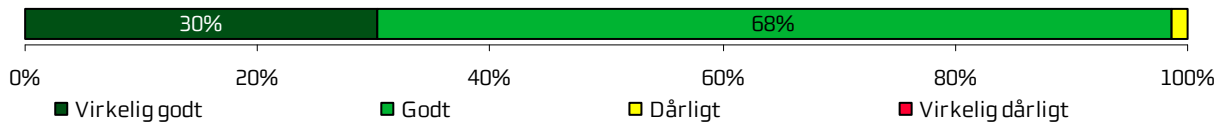
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

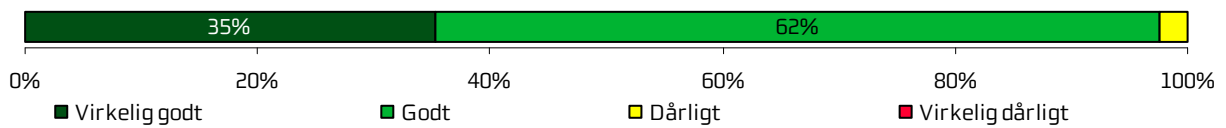
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

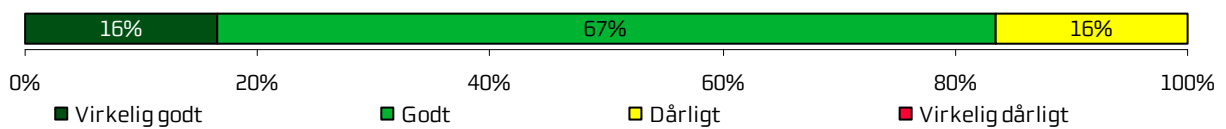
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=76)



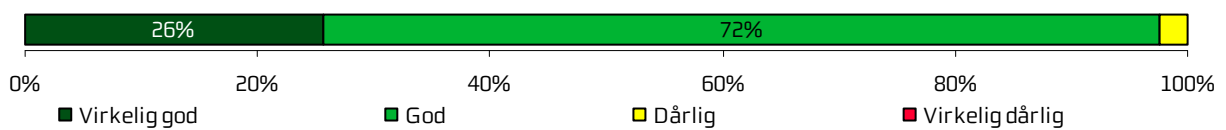
Samlet indtryk af besøg (n=85)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=85)



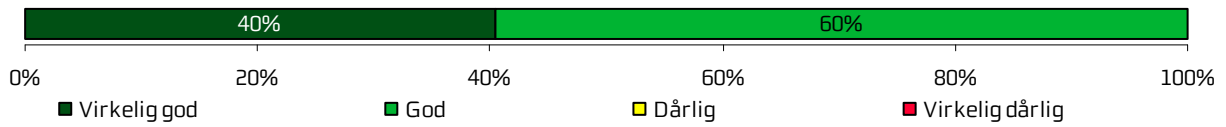
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=82)



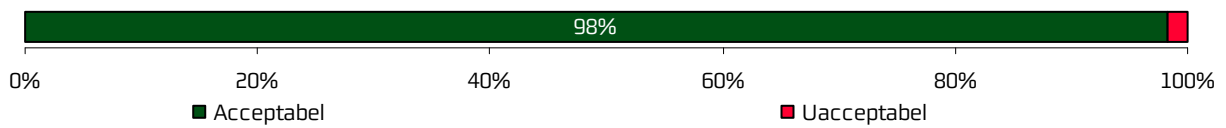
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	100 % *	77 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=84)



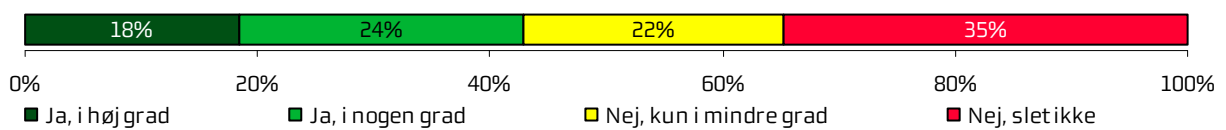
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=57)



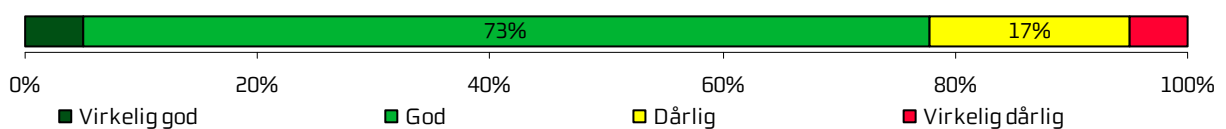
Længde af ventetid i venteværelse (n=55)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



Indretningen i venteværelset (n=81)

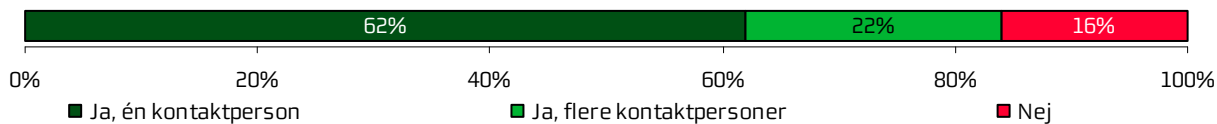




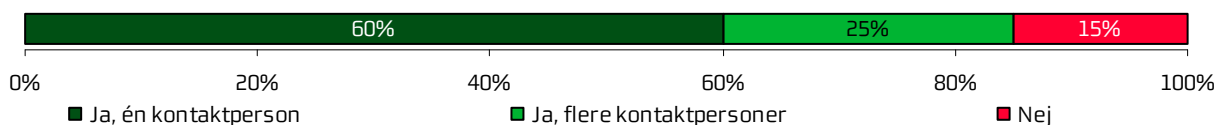
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	-	-	100 % *	68 %	87 % *

## Personale

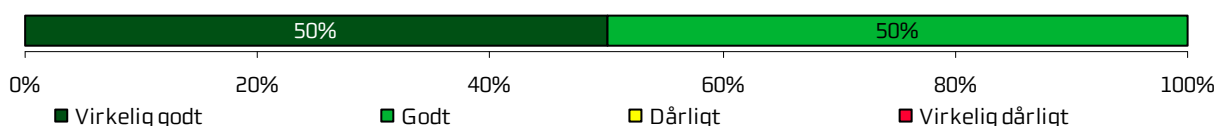
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



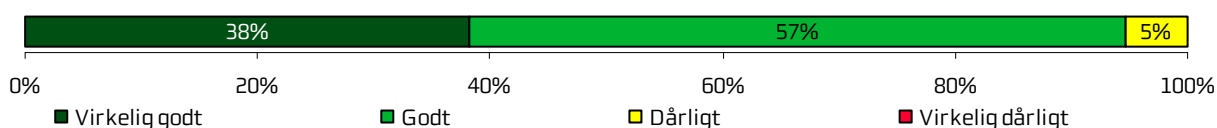
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



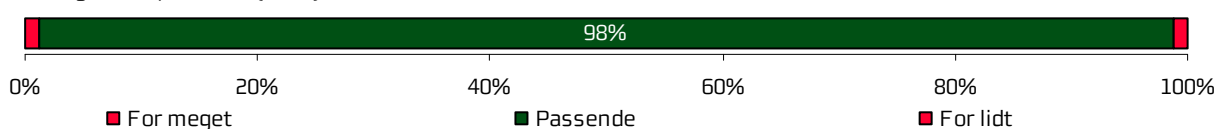
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



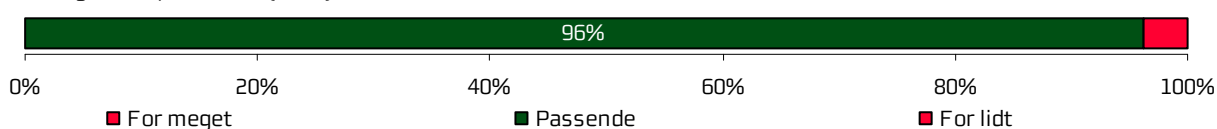
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=76)



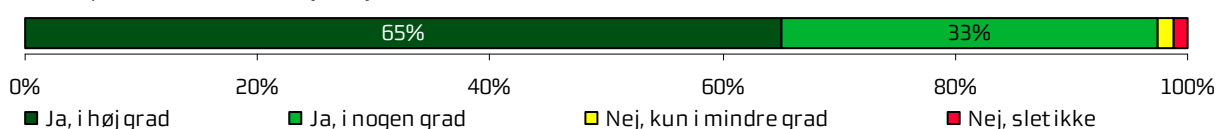
Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



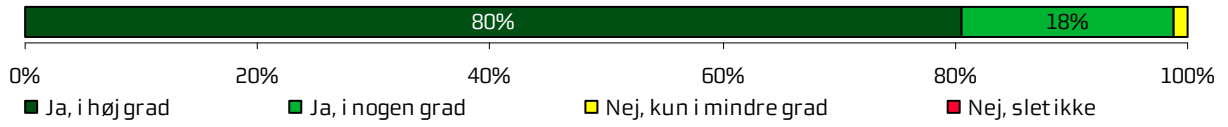
Personalet lyttede med interesse (n=80)



	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 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	100 %	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

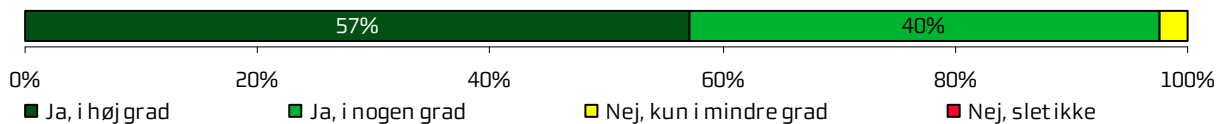
Personalet var gode til deres fag (n=82)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

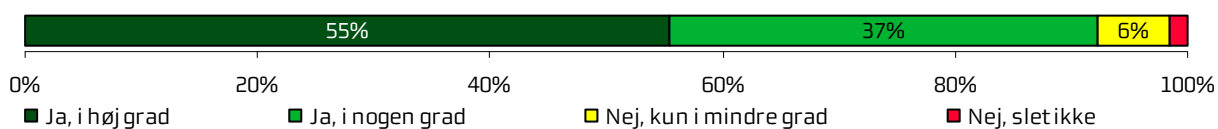
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=84)



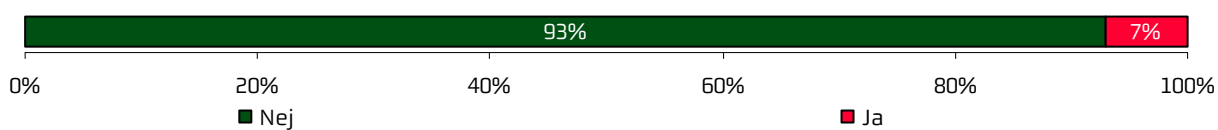
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



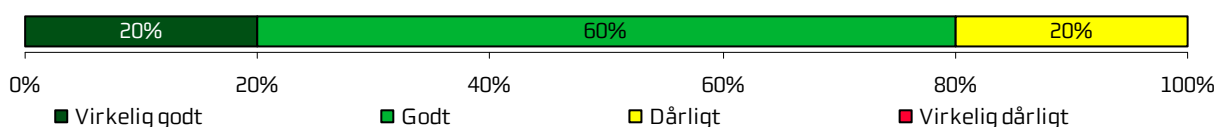
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=65)



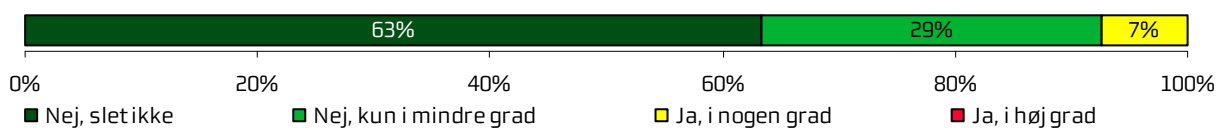
Fejl i forbindelse med besøg (n=85)



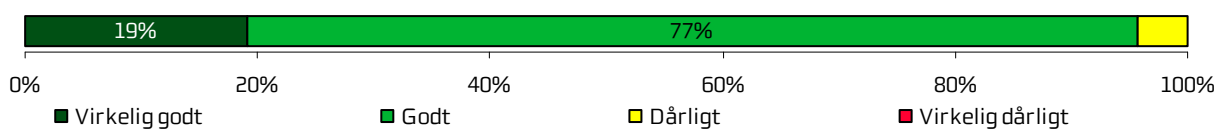
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=82)



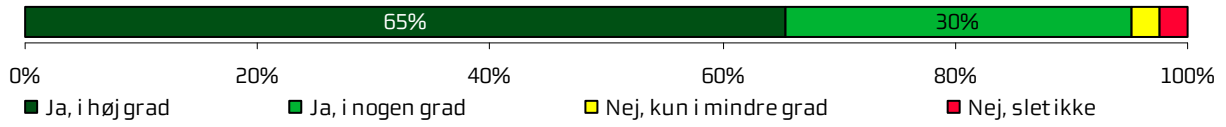
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=47)



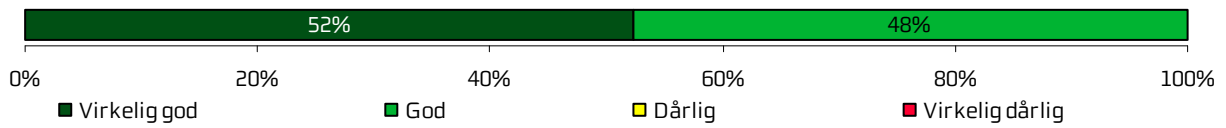
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	81 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	73 % *	92 % *

## Information

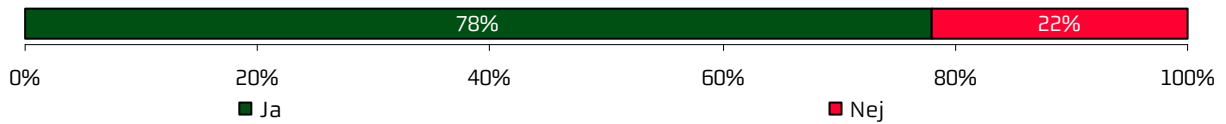
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



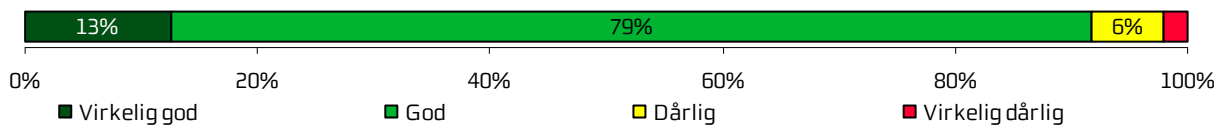
Vurdering af mundtlig information (n=84)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=68)



Vurdering af informationsmateriale (n=48)

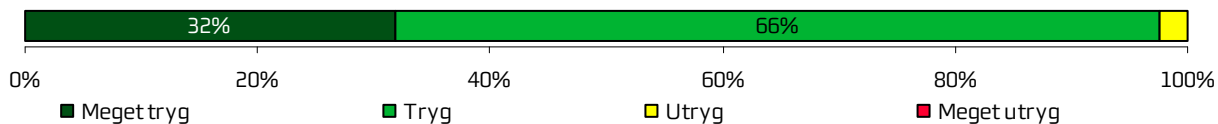




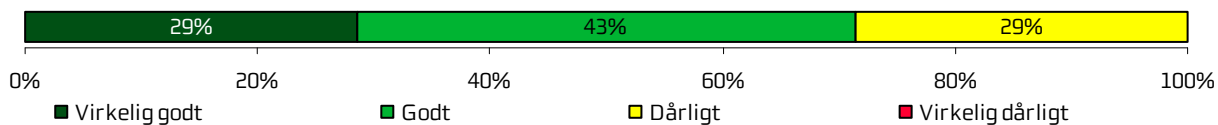
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	99 % *	66 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

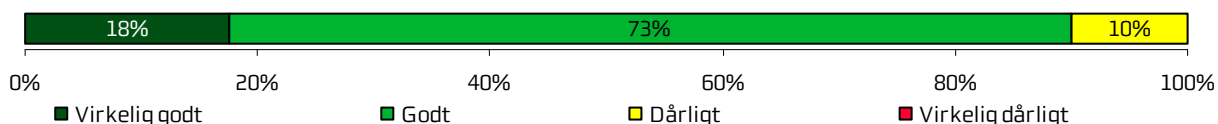
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=85)



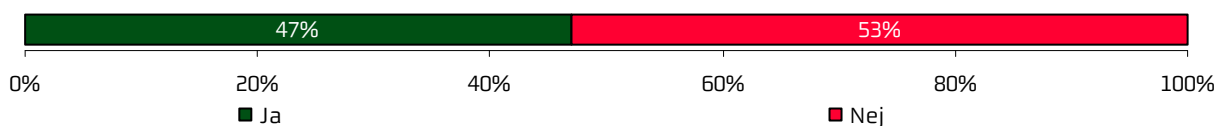
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



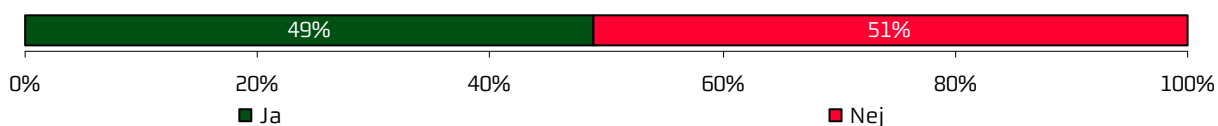
Information om kostens betydning for helbredet (n=51)



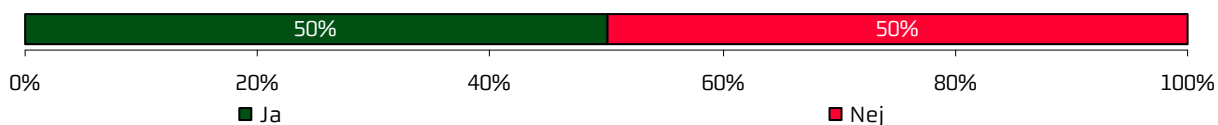
Information om motions betydning for helbredet (n=50)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=45)



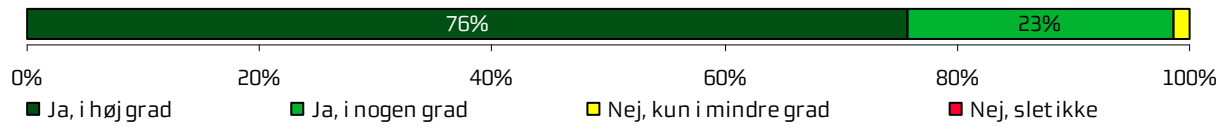
Information om rygningens betydning for helbredet (n=42)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	47 %	-	-	95 % *	31 %	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	50 %	-	-	98 % *	34 %	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	97 % *	30 %	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	50 %	-	-	98 % *	35 %	69 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	100 %	80 % *	94 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].









Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	4
Pleje	2
Relationer til personale	3
Ventetid	1

**Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
 6	Venligt, imødekomme personale. Tillidsvækkende læge.	Virkelig god
 8	Nu spørger I jo kun om oplevelser i en tre måneders periode, og jeg er kommet der gennem tre år! Det er jo en hel anden afdeling nu! Skåret meget ned over hele linjen. Det kan kun fornemmes anderledes!	God
 12	Venligt, oplysende og smilende personale.	God
 14	Venlige mennesker, men lokalet mørkt og kedeligt.	God
 15	Nej, er tilfreds.	God
 16	Virkelig god og omsorgsfuld.	Virkelig god
 23	Man henvender sig til sekretæren, som beder mig tage plads. Helt ok!	God
 30	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [mange] år, så jeg har ikke noget at klage over. [] Der er tit ventetid, så tager jeg en kop kaffe.	God



## Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	Fejlhåndtering
3	Mødte i ambulatoriet, selv om der manglede prøvesvar. Måtte gå hjem med uforrettet sag.	Godt
5	Glemte at skrive [flere] gange om blodprøvetagning. Der blev snakket om, at jeg skulle vejes og have målt blodtryk, og jeg blev vejet en gang. Der blev talt om temperaturmålinger en gang, men det blev ikke nævnt siden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Man "glemte" at ordinere folinsyre, som skulle have ledsaget mit behandlingsforløb, og det var et tilfældigt spørgsmål fra en sygeplejerske, der viste mig dette. Ved mine efterfølgende spørgsmål blev det meget nedtonet på trods af ordination efter forløbets afslutning.	Dårligt
18	Blev tappet i forbindelse med forhøjede tal (blodprocent). Fik infektion i stikkestedet.	Virkelig godt
26	Først efter NN holdt (hun var dygtig). Der var en ny læge [] hver gang, jeg kom ind. Der var ikke tilfredsstillende. En læge sagde med [sygdom] kunne jeg sagtens have brystmerter, en anden læge sagde det modsatte. Jeg flytter til Aarhus i fremtiden, så får jeg den samme læge.	Uoplyst

**Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Jeg følte, at jeg var som en plade. Skulle gentage mig selv gang på gang. Men sådan er forholdene jo, når det er en ny læge hver gang.	Godt
6	Dejligt med hurtig "udredning".	Virkelig godt
7	Nej OK.	Godt
8	Jeg synes, der den sidste tid, jeg kom der, var for mange forskellige læger ind over. Det giver en lidt utryk fornemmelse for patienten!	Godt
9	Jeg har fået en meget fin behandling. Men jeg kan ikke mærke, at jeg har fået det bedre, hverken med hensyn til smerten, træthed og energi.	Virkelig godt
11	Under mine kontrolbesøg har der været forskellige læger tilstede. Kun to gange samme læge.	Virkelig godt
13	Har kun mødt én læge, der vidste lidt om min sygdom.	Dårligt
16	Meget fine forklaringer under undersøgelserne, også til min ledsager.	Virkelig godt
17	Jeg synes, at det er frustrerende, at der ikke er én læge, der følger en, men en ny person hver gang. Da jeg var i behandling fra [efteråret til foråret] var det en rigtig god oplevelse. En meget velfungerende afdeling med kompetente læger. Man følte sig meget tryk i hænderne på et par enkelte, fastansatte læger på afdelingen.	Godt
20	Nej.	Godt
26	Jeg er altid blevet behandlet godt. Dygtige sygeplejersker.	Godt
28	Har været godt tilfreds.	Godt





## Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	Samlet indtryk
5	Jeg fik en mail fra en NN, som sendte mig materiale om den sygdom, de troede, jeg havde, men som lægen ved mit sidste besøg nævnte, at jeg nok slet ikke havde haft. Alle lægerne omtalte den som en betændelsestilstand, indtil NN sagde, hvad det var.	Godt
6	Jeg har kun fået mundtlig information. Kunne evt. godt have tænkt mig noget skriftligt, så jeg ikke skulle læse om sygdommen i avisen.	Virkelig godt
10	Jeg har selv over Internettet fundet tilstrækkeligt materiale om min sygdom.	Virkelig godt
17	Stor fejl først at nedlægge afdelingen for efterfølgende at [] med skiftende læger fra Aarhus og andet sygehus.	Godt
21	Efter der er kommet nyt personale, må jeg selv rykke for svar på mine prøver.	Godt

## Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg

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



	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Dygtig og kompetent læge NN.	Virkelig godt
	6	Bliver hurtigt informeret om evt. ændringer af mødetidspunktet. Altid skriftlige informationer om tid, data vedr. sygdom m.v.	Virkelig godt
	9	Ser og taler sjældent med en læge og aldrig med den samme læge, det giver usikkerhed!!	Virkelig godt
	28	Nej, jeg har været godt tilfreds med mine besøg.	Godt

## Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Blodsygdomme Viborg	Samlet indtryk
1	Når der er forsinkelser, vil det være rart, at personalet gik ud og gjorde opmærksom på dette. [Ventetid]	Godt
4	Det er ikke så hyggeligt deroppe. Det kunne gøres bedre. [Fysiske rammer]	Godt
6	Det er virkelig godt med gennemgående personale, man kender fra gang til gang. Man føler sig personligt betjent og opfattet som et menneske og ikke et cpr-nummer. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Undersøgelse og behandling forløb optimalt for mig, nemlig af en og samme læge NN. Opfølgning og kontrol er ikke forløbet optimalt for mig, grundet ikke færre en otte forskellige læger, som jeg har mødt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Det er altid dejligt, når man møder det samme personale fra et besøg til det næste. Nu er alt personale fra tidligere blevet skiftet/forflyttet, men jeg er også klar over, at der over tid sker ændringer og tilpasninger. [Kontaktperson]	Virkelig godt
16	Fantastisk modtagelse. Smil og velkommen. Min eneste kritik må være stolene i venteværelset, men min ledsager hentede en kørestol. Jeg har slem osteoporose, men kørestolen var udmærket. Jeg er så heldig, at jeg har en veninde, der altid kører mig, så vi tager en kørestol i modtagelsen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Bemærk: Jeg blev opereret for [ ] kræft for [nogle] år siden, og er derfor til kontrol [regelmæssigt]. Der har således kun været ét ambulans besøg i den periode, som [undersøgelsen strækker sig over]. I øvrigt er jeg godt tilfreds med hele mit sygdomsforløb.	Godt
21	Jeg har altid følt mig tryk ved at komme på ambulatoriet, da jeg havde en fast læge. Nu kommer lægen [fra et andet sygehus], og de gange jeg har været til undersøgelse, har jeg IKKE haft samme læge to gange. Jeg er ikke i tvivl om disse lægers kompetence, men jeg føler ikke samme engagement i mig og min sygdom. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
22	Jeg er altid blevet modtaget med stor venlighed og føler, at personalet tager problemerne, som de kommer. Jeg er meget tryk omkring min sygdom. Jeg synes, at det er et meget venligt personale, og håber meget, at jeg kan blive ved med at være tilknyttet Viborg sygehus!!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Finder spørgeskemaet utroligt dårligt med vægten på uvæsentlige ting. Det væsentlige er: Lægens eller sygeplejerskens VIDEN, ERFARING og MENNSKELIGHED!	Godt
24	Jeg vil takke ambulatoriet for at tage hensyn til mit ønske om at [ændre tiden i forhold til mit arbejde].	Virkelig godt
25	På et tidspunkt var en [ ] læge ansat, som gav sprog- og forståelsesproblemer. Et stort ønske er, én fast læge/læge NN ansat. [Kommunikation og information]	Godt
26	Sygeplejerskerne er meget søde. Kunne godt ønske, at kontaktpersonen var med til lægesamtalerne. Så var det nemmere at snakke med dem om sygdommen. Flytter kun til andet sygehus for at få den samme læge hver gang. Har altid været tilfreds med Viborg. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
27	I forhold til den lidelse jeg har [ ], som vel knapt nok kan kaldes en lidelse, får jeg fuldt ud den behandling og de informationer, som jeg har brug for. Brug endelig jeres ressourcer på dem, der er virkelig syge!	Godt

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 28 | I det store hele, var det fint det hele.  | Godt |
|  | 29 | Måske skal der lidt mere hygge til. Som da afdelingen lå i den gamle afdeling M22, der følte man sig godt tilpas.<br>[Fysiske rammer] | Godt |



