

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
C-Amb.
NYREMEDICINSK AFD. C
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	264
Besvarelser fra patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

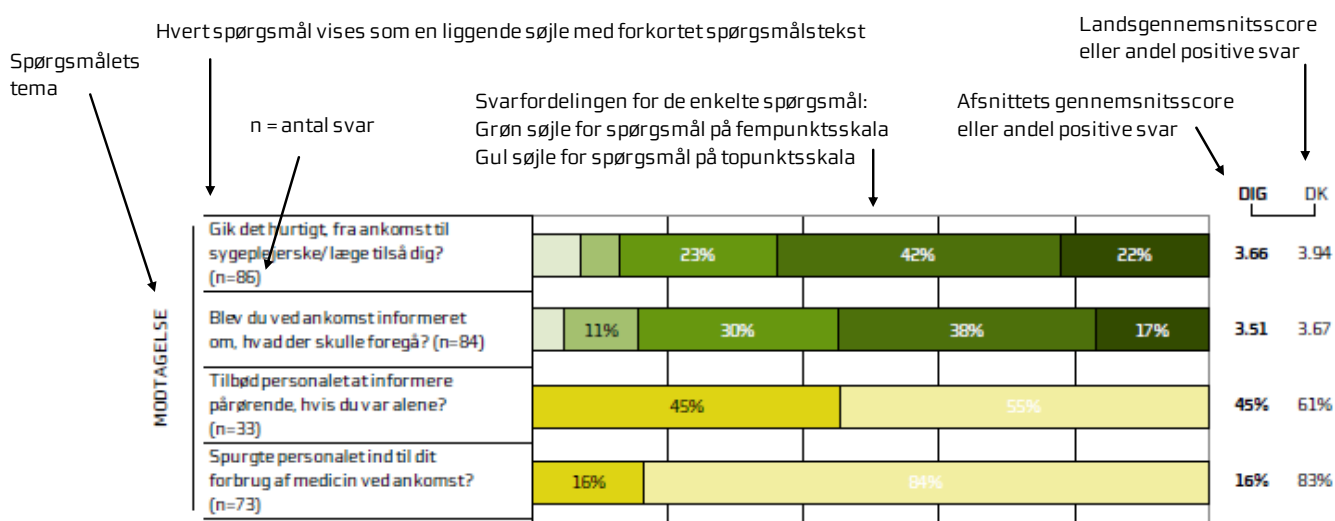
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



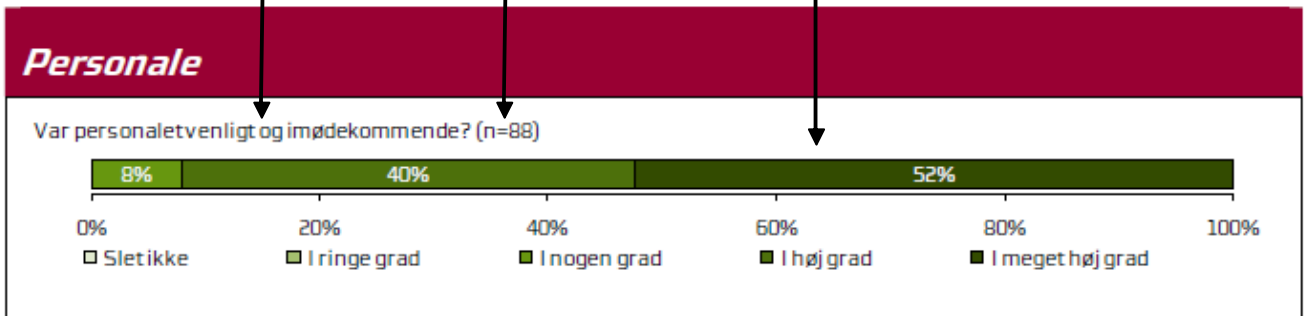
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

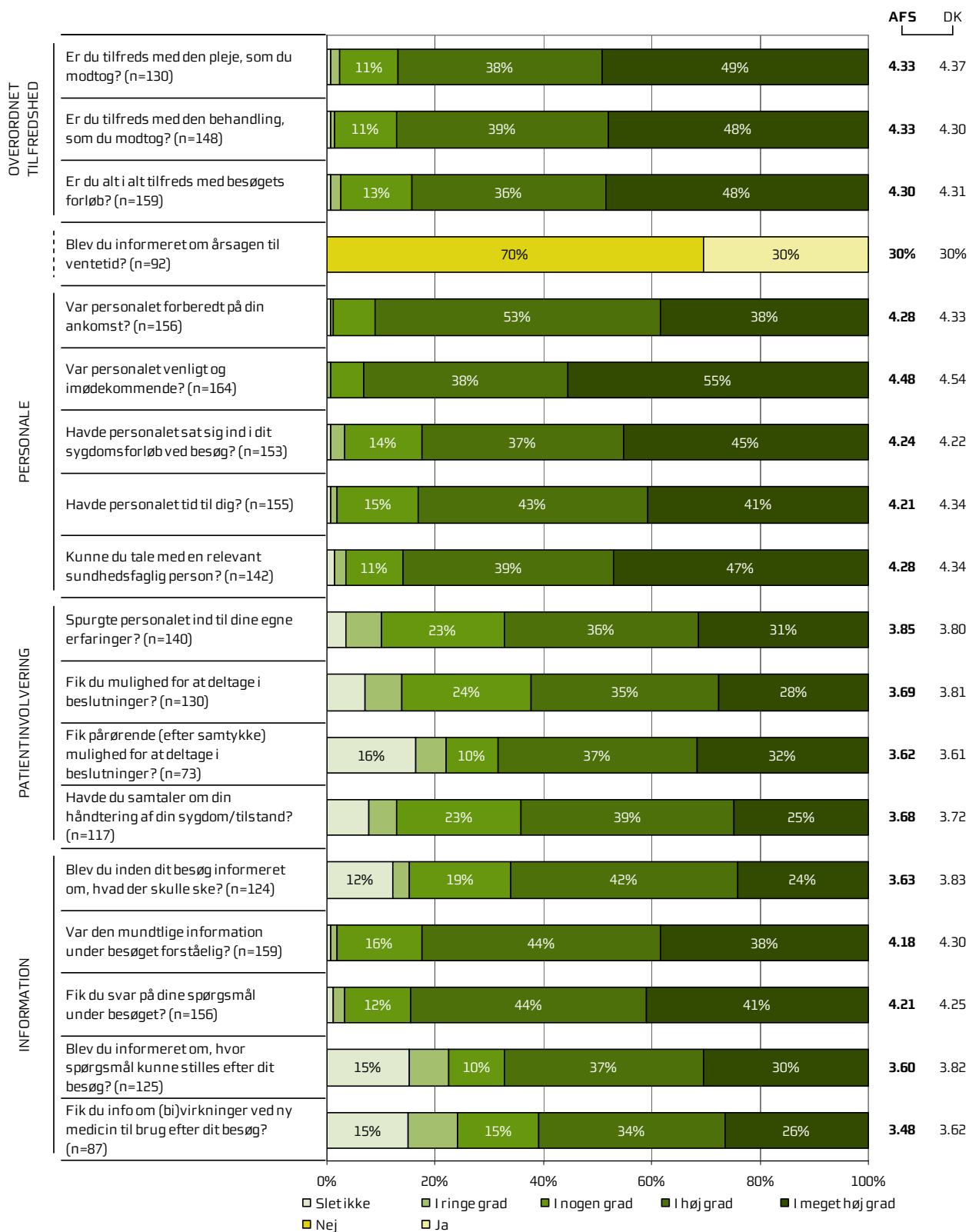
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

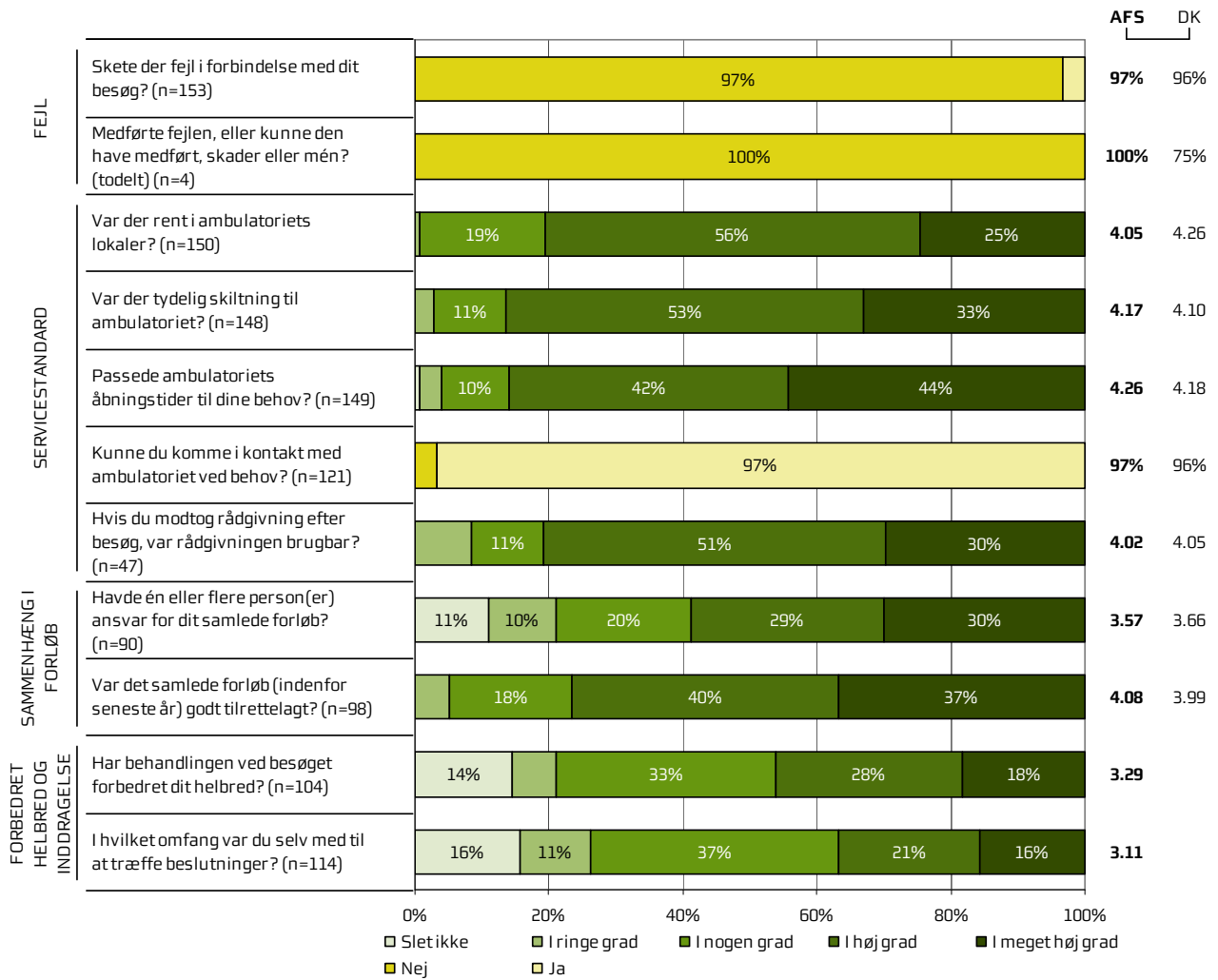
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

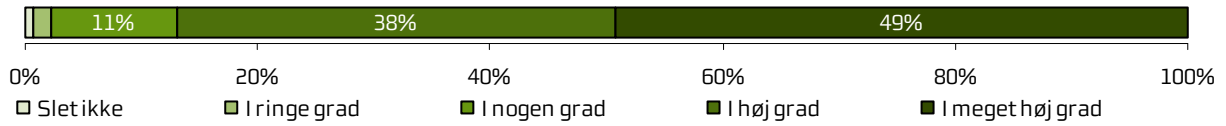
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

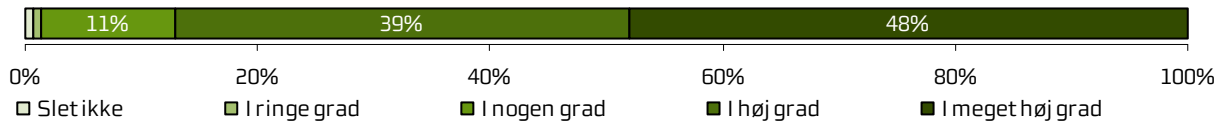
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

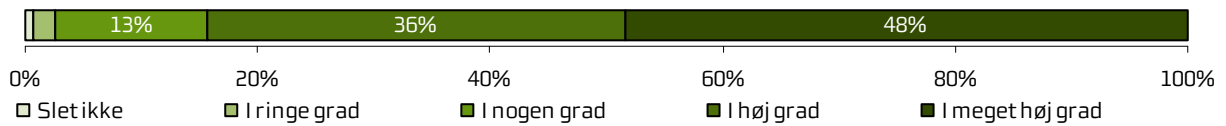
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=130)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=148)



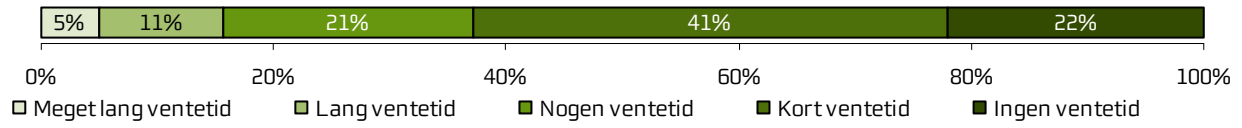
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=159)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,33		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,3		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=159)



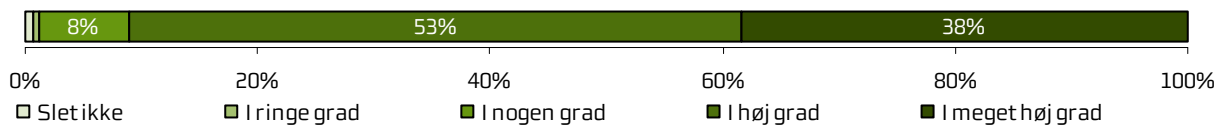
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=92)



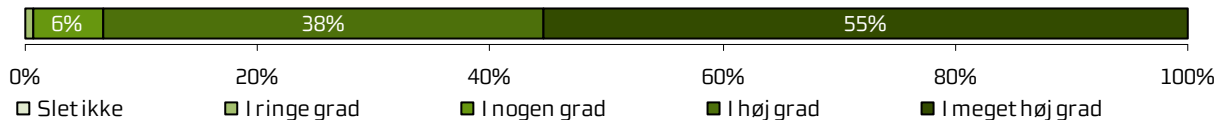
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,64		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		30 %	30 %	

Personale

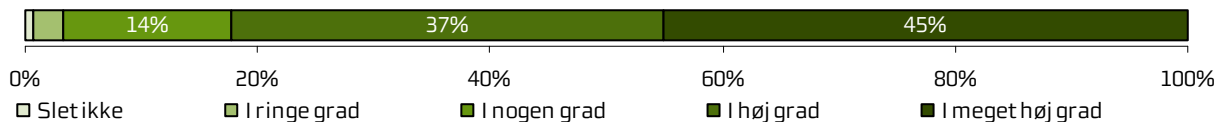
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=156)



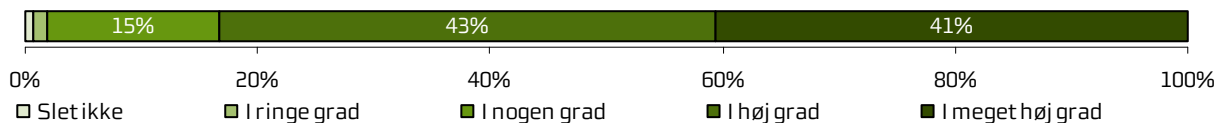
Var personalet venligt og imødekommende? (n=164)



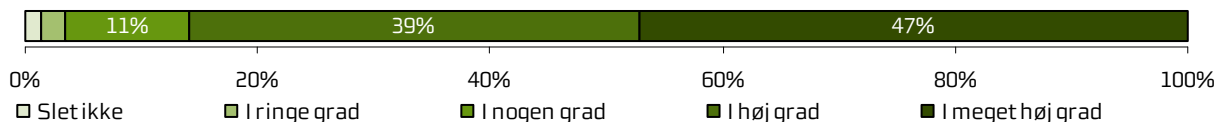
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=153)



Havde personalet tid til dig? (n=155)



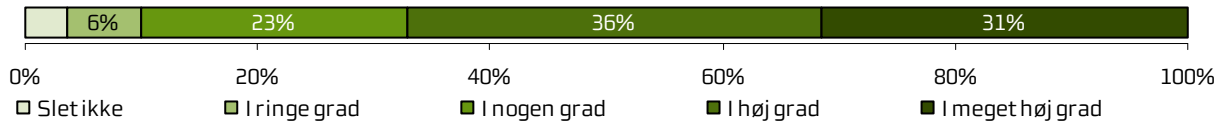
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=142)



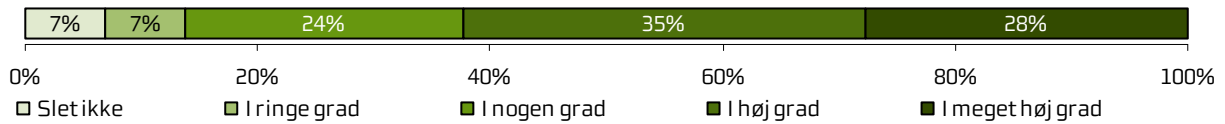
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,28		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,48		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,24		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,21		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,34	

Patientinvolvering

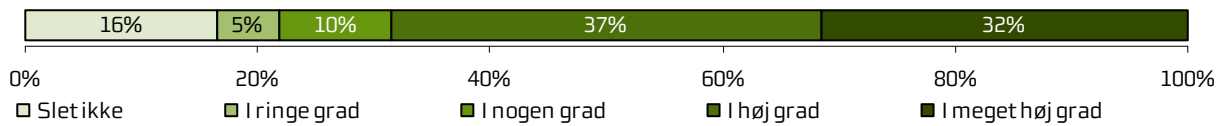
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=140)



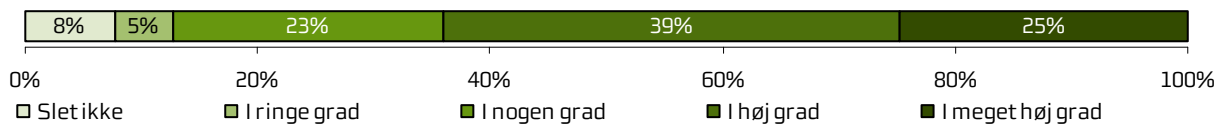
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=130)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=73)



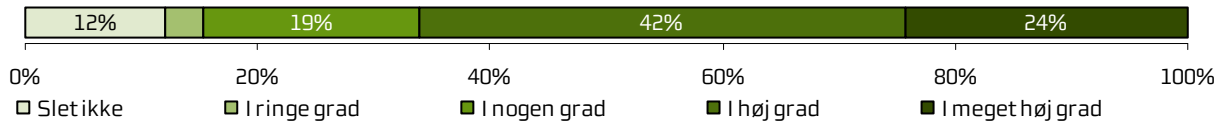
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=117)



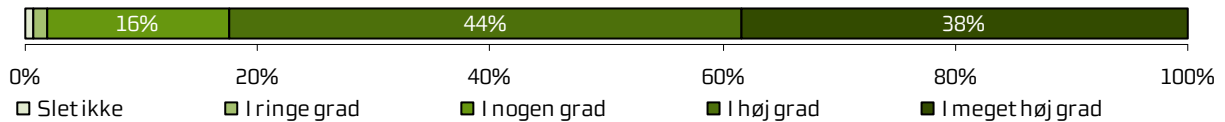
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,68		3,72	

Information

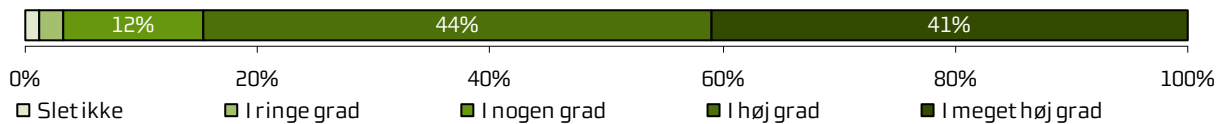
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=124)



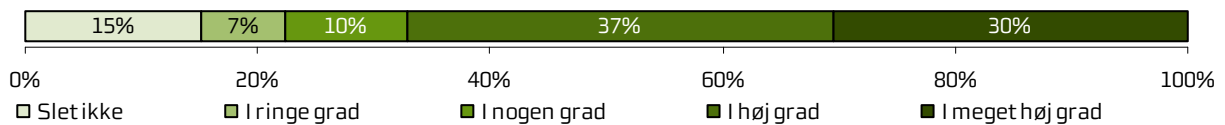
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=159)



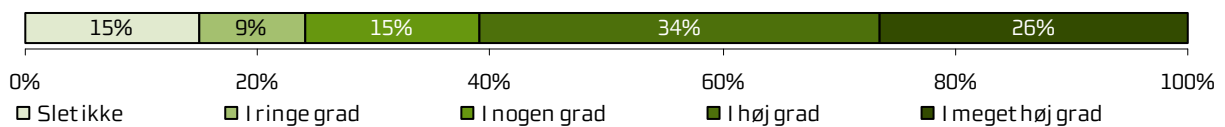
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=156)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=125)



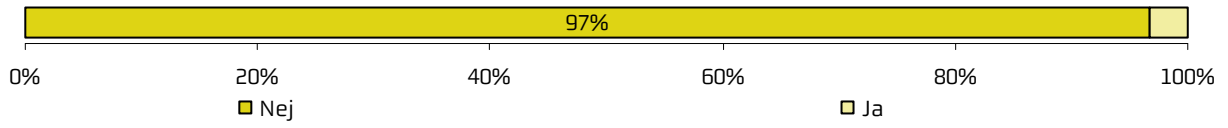
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=87)



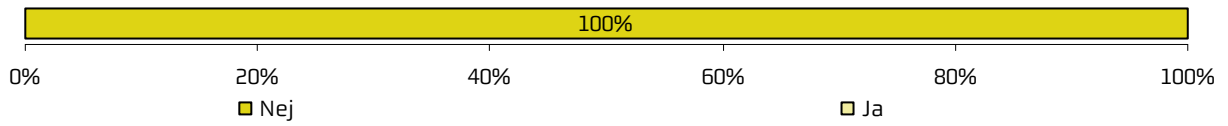
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,63		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,18		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,21		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,6		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,48		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=153)



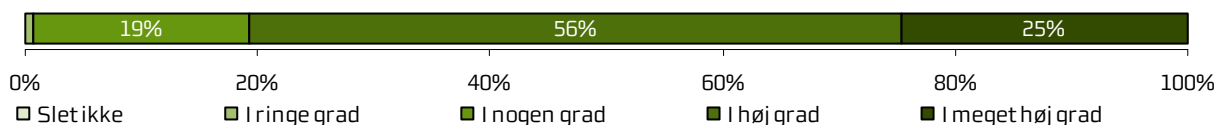
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



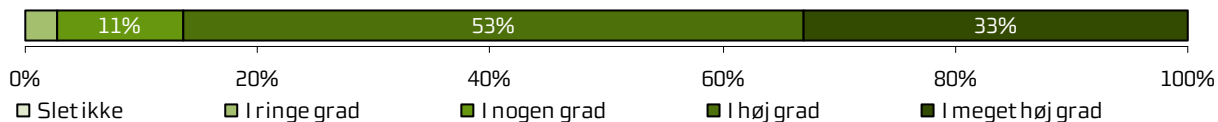
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

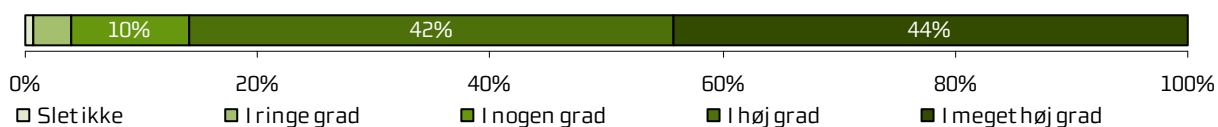
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=150)



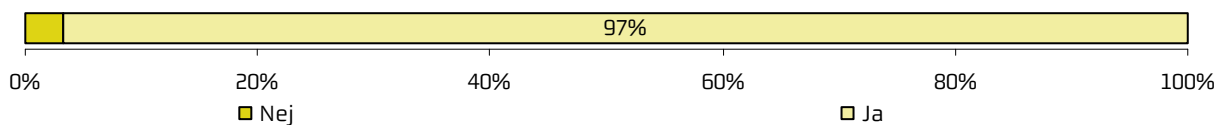
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=148)



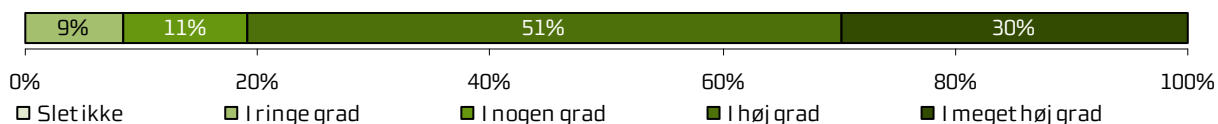
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=149)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=121)



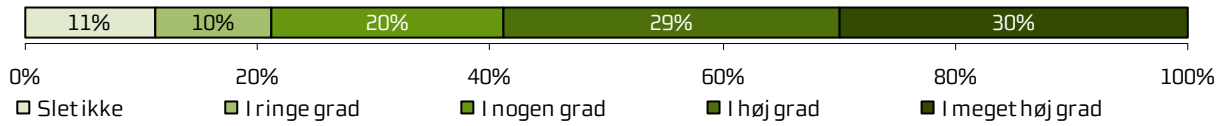
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=47)



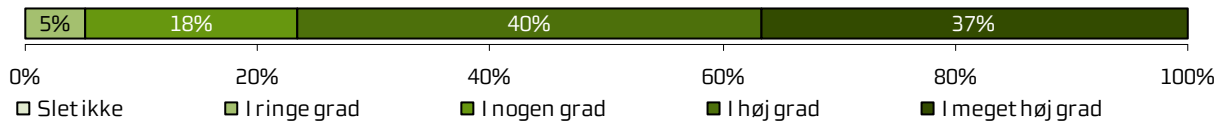
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,05		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,17		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,02		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=90)



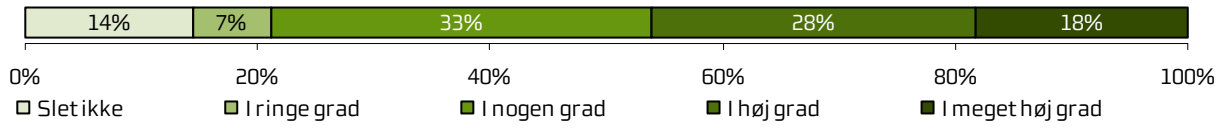
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=98)



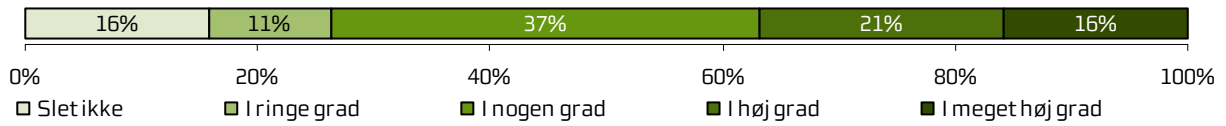
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,57		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,08		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=104)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=114)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,29			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,11			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

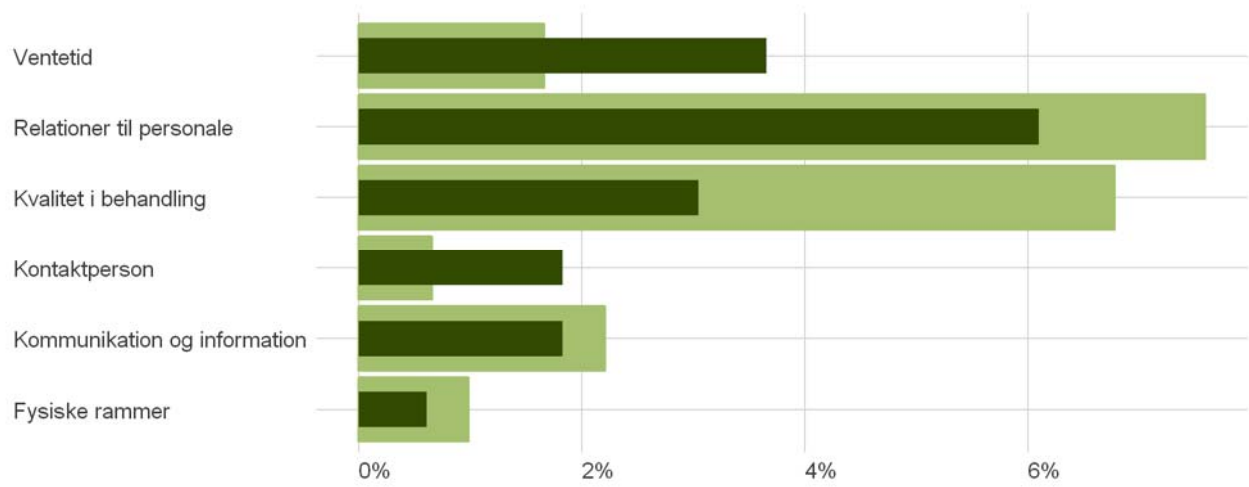
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.





















Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.





Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



C-Amb.**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Det var kun kort, meget kort ventetid.	I høj grad
 10	Jeg synes altid, når man kommer, at man faktisk skal sætte en hel dag af til kontrol, selvom man måske har en tid kl. 9.00, og når man har en times kørsel, så synes jeg, at det er for dårligt, at man aldrig kan have andre planer i løbet af dagen.	I høj grad
 19	Der er især altid ventetid på at tale med en læge hver gang.	I høj grad
 21	Denne gang var der næsten ikke ventetid. Men det er til gengæld en af de eneste gange i fem år, at jeg er kommet ind til min undersøgelse til den aftalte tid.	I høj grad
 26	Synes personalet, som tager imod, skal være ærlige om, hvor lang ventetid der er. Jeg ventede i en time og tre kvarter, og hun blev ved med at sige, at det var min tur næste gang.	I høj grad
 27	EDB-problemer.	I høj grad
 30	Jeg er meget tilfreds med det hele.	I høj grad
 34	Det undrer mig, når man har en tid [om morgenen], at man så er så forsinket, at jeg skal vente over en time!	I høj grad
 40	Det er mere normalen, at der er ventetid mellem en halv og en hel time. Føler ikke, at man forsøger at holde tiden eller også placeres tiderne for tæt på hinanden.	I høj grad
 45	Der er tit meget ventetid og forholdene i venterummet er kummerlige. Både for patienter og pårørende og for personalet.	I høj grad
 46	Der var lidt ventetid pga. computersvigt.	I høj grad
 11	Mødt med megen venlighed og forståelse.	I meget høj grad
 14	Må byggerodet snart være slut.	I meget høj grad
 22	Jeg ved godt, at der kan være ventetid, og alle gør, hvad de kan. Det er værre at skulle vente en time på hjemtransport, når kontrolbesøget er færdigt :-).	I meget høj grad
 28	Første besøg ingen ventetid. Andet besøg lang ventetid, idet computeren brød ned. Er ikke ambulatoriets ansvar.	I meget høj grad
 32	Det er blevet rigtig godt. Har før ventet i minimum en time.	I meget høj grad
 37	Tidligere besøg har udvist ventetid på op til to timer.	I meget høj grad
 38	Ventetid på over 15 minutter hver gang man kommer til ambulatoriet er for meget og for tit. Årsagen er sikkert, at lægerne tager sig god tid i selve konsultationen. Og det er super! Måske kan løsningen på ventetid være, at der blev afsat fem minutter længere konsultationstid.	I meget høj grad
 39	Ventetiden oplevedes naturlig og acceptabel.	I meget høj grad
 12	Forrige gang skyldtes det, at der skulle en [læge NN] på, og hun skulle lige tale med sine kollegaer først. Gange forinden den, som så kun ligger tilbage til den 19. september, var jeg nødt til at køre, da jeg har et job at passe. Da jeg sagde det til sygeplejersken, udbrød hun: "Åh, lægerne	I nogen grad







er kommet sent i gang i dag, så vi tager de patienter, som vi ved har travlt". Det kan jo undre mig efter at have siddet og ventet 55 minutter efter min tid. Sekretæren var totalt uforstående: "Man skal altså altid kunne kalkulere med en times ventetid, det er jo et sygehus". Samme dag kørte jeg så på [mit arbejde], og kom tilbage to timer senere, meldte min ankomst, og ventede kun 20 minutter på at komme ind til lægen.

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 17 | Computersystemet gik ned, hvilket jeg hørte "på vandrørene" og først fik at vide efter langt ids venten. Kunne have været godt med en fælles besked i venteværelset. Har dog ved andre besøg også oplevet ventetid, dog knapt så lang. | I nogen grad |
|  | 35 | Bedre planlægning kunne gøre ventetiden kortere. | I nogen grad |
|  | 9 | I stedet for først at skulle tale med en sygeplejerske, kunne man så ikke slå det sammen med lægesamtalen? Så undgår patienten at skulle vente LÆNGE to gange. | Ikke relevant for mig |
|  | 24 | Jeg ved, at ventetid ikke kan undgås, da der stort set hver gang er overbooket med tider. Det har jeg for længst accepteret, da mennesker ikke er ens, og nogle har brug for mere tid end andre. Mine egne kontroller er også af forskellig varighed. | Ikke relevant for mig |

C-Amb.**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Tiden er knap. Man fornemmer, at man hurtigt skal ud igen.	I nogen grad
✎ 12	Kommunikation er bestemt ikke en af de bedst udviklede kompetencer, der er på Skejby Sygehus. Sygeplejerskerne gør alt, hvad de kan for at opveje de manglende bestilte blodprøver, lægernes manglende kompetencer og ventetid, men da jeg ikke under normale forhold er i kontakt med sygeplejerskerne (grundet jeg selv tager blodtryk og vægt), bliver patienterne snildt et "nummer" i rækken. [For noget tid siden] blev jeg [] sendt til ultralydsscanning for en blodprop [], og da jeg var færdig, var lægen gået. Heldigvis mødte jeg en sygeplejerske på vej ud af døren, som fik ham tilkaldt. Ganske fint, da jeg havde en blodprop []. [I efteråret] ringede jeg til læge NN omkring nogle bivirkninger ved mit medicin, som jeg gerne ville have hjælp med at finde noget andet, da jeg var på vej på ferie. Efter at have læst min journal igennem ringer han retur og fortæller, at jeg slet ikke er syg nok til at komme i ambulatoriet, og at jeg skal henvende mig hos min egen læge. Ambulatoriet er for dem som er syge, og [jeg er] slet ikke syg nok. Efter at jeg henvender mig hos min egen læge, som ikke ved hverken hoved eller halen på denne []sygdom, finder hun et andet præparat som ikke har de bivirkninger. Da jeg kommer til kontrol på Skejby [i efteråret], får jeg at vide, at mine []tal slet ikke er gode, faktisk skal jeg i [] behandling, da jeg tilsyneladende er blevet undermedicineret i 14 dage. Det er SÅ DÅRLIGT.	I nogen grad
✎ 17	Manglede bl.a. information i forbindelse med blodtryksmåling. Blev placeret i en stol, men fik ikke information om, hvornår målingen var færdig, og hvad jeg så skulle gøre.	I nogen grad
✎ 20	Jeg mangler generel information om min sygdom for eksempel hvad den hedder, kortsigtede og langsigtede problemer sygdommen medfører og om hvordan livsstil og motion har indflydelse på sygdommen og hvad jeg ellers selv kan gøre for at få det bedre.	I nogen grad
✎ 22	Jeg synes, det er træls at skulle differentiere mine svar og ikke bare kunne svare ja/nej.	I nogen grad
✎ 29	Jeg har alle de år, jeg har været patient, fået taget blodprøver EFTER mit besøg på Nyremedicinsk Ambulatorium C. Denne gang spurgte hun efter nye blodprøver, hvilket jeg jo ikke havde fået taget, eftersom jeg først ville gå derover efterfølgende. Så fra nu af skal jeg åbenbart have taget blodprøver inden mit besøg. Det forvirrer mig. Hvorfor lave det om? Hvem har ret?	I nogen grad

C-Amb.**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Læge har glemt noget. Blodprøve-type.	Ja
 7	Blodprøver var ikke bestilt korrekt ved besøg hos egen læge og Ambulatorium C.	Ja
 12	Ja, da jeg kommer til kontrol [i efteråret] har man valgt at sætte en ganske ung læge ind i min konsultation. Nu var hun som person nok ganske flink men hun var total intetvidende omkring nyresygdomme. Det eneste hun kunne var, at fortælle det de andre læger havde sagt og læse, hvad det fraværende læge havde skrevet i min journal. Mine spørgsmål kunne hun ikke besvare, og med min historik blev min opfattelse af ambulatoriet ikke bedre.	Ja
 13	Blev ikke hentet af diætist.	Ja
 25	Lægen læste forkert på prøvesvarene.	Ja
 31	Nej.	Uoplyst

C-Amb.

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - C-Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det udmærket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Tak for god behandling! Kompetente og imødekommende sygeplejersker! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Personalet på Ambulatorium C skal roses for den "særlige" ånd, der hersker der. Samtidig skal de roses for en ualmindelig god humor. Jeg ved godt, at ikke alle, der kommer der, har overskud til at tackle humoren, men den er med til at fjerne "begravelsesstemningen". Fordi man er ramt af en kronisk sygdom, behøver man da ikke at være sur! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Jeg kunne rigtig godt tænke mig, hvis man ikke skulle skifte læge hele tiden. Jeg vil gerne ind til den samme, så lægen kender mig og mit forløb, i stedet for at en anden læge skal sætte sig ind i mit forløb og spørger om de samme spørgsmål. Det giver ikke nogen mening! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	For lange ventetider i ambulatoriet. Dejligt, at man straks får en ny ambulatorietid! [Ventetid]	I høj grad
35	Jeg kunne godt tænke mig, at konsultationen kunne klares pr. telefon hver anden gang. [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Set i relation til de afkrydsede evalueringsfelter: Ingen bemærkninger eller negativ kritik.	I meget høj grad
22	Jeg er især super glad for én bestemt sygeplejerske, som er yderst kompetent, empatisk og dygtig. Jeg føler mig hørt og får relevante bud på, hvad jeg kan gøre for at få det bedre. Hun har sat sig grundigt ind i min journal og kan huske mig fra gang til gang. Jeg føler, at jeg ikke bare er et cpr-nummer i rækken. Også selvom hun har rygende travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Toiletterne er ikke særligt rene. Der er næsten altid noget på gulvet eller i toilettet. Jeg benytter helst ikke toiletterne i Ambulatorium C. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
45	Bliver fulgt af samme personale ved alle besøg. Det fungerer godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem [lang tid], og ventetiderne er væsentligt reduceret. Det er godt. [Ventetid]	I nogen grad
12	Det er ikke altid, der er bestilt blodprøver forud for besøget. Det er ikke i orden, at man skal sidde at vente, nemt 35 til 50 minutter, inden man kommer ind til lægen. Det er slet ikke i orden, når man har et job at passe ved siden af. Dette er mangel på respekt for patienterne, og især da jeg bliver konfronteret med, at man har valgt at tage dem først, som har travlt. Kommunikation, så lægen kommer i "øjnehøjde" med patienterne, i stedet for at fortælle konklusionen, [eller] hvilken medicin man skal have, på grundlag af nogle tal, som den forrige læge ikke fokuserede på. Dejligt, at læge NN er med på stuen. Dog ønsker jeg ikke læge NN til at konsultere mig, efter at have fortalt anden læge NN, omkring min meget dårlige oplevelse af en speciallæge.[.]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad

✎	16 Kan ønske, at man har den samme læge og sygeplejerske, måske kan det minimere fejl. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	20 De ansatte er utroligt søde og flinke, især de tilknyttede sygeplejersker som er dem, der efter min mening, gør besøget personligt, da de sætter sig bedst ind i, hvem de forskellige patienter er. For mig virker det som om, de får de hele til at hænge sammen på Nyremedicinsk [Ambulatorium]. Jeg oplever generelt, at lægerne er kompetente, men har for mange patienter til, at de kan sætte sig ordentlig ind i patienternes tilstand. Endvidere virker det som om, den læge man taler med én dag forventer, at den læge man talte med sidst, har givet alt den information man har brug for, hvilket resulterer i, at man som patient mangler information. Endelig er den generelle ventetid alt, alt for lang, og er med til at ødelægge den samlede oplevelse af besøget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎	17 Bedre løbende information og mindre ventetid. Særligt godt var læge NNs tilgang og ideer. [Kommunikation og information]	I ringe grad
✎	19 Jeg kunne godt tænke mig at tale med de samme personer hver gang, i stedet for at jeg skal fortælle de samme ting for en ny person, specielt læge, hver gang. [Kontaktperson]	I ringe grad
✎	32 Jeg har nu efter [regelmæssige besøg i flere år] fået en fast læge. Det er jeg meget glad for. De andre gange har jeg ventet i timevis for så at møde en ny læge, som ikke kendte min journal. [Kontaktperson, Ventetid]	Uoplyst
✎	36 Der kunne godt arbejdes på at nedsætte ventetiden lidt. Ellers er det dejligt altid at blive mødt med positivitet, smil og professionalismisme :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎	41 Jeg synes, at de gjorde alt for mig.	Uoplyst
✎	42 Jeg har gået til kontrol i [mange år]. Personalet er blevet meget presset i den tid. For meget efter min mening, så jeg er imponeret over deres imødekommenhed og venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	44 Super god service.	Uoplyst

C-Amb.

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - C-Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 8	God orientering og behandling.	I høj grad
✎ 18	Jeg så gerne, at besøget på ambulatoriet indbefattede færre kontaktpersoner!	I høj grad
✎ 43	Jeg blev nyre-transplanteret i [foråret 2011] i Skejby. Derfor kontrol jævnligt. Bl.a. denne gynækologiske kontrol i [efteråret 2014].	I høj grad
✎ 4	Er kommet på afdelingen [flere gange om året i mange år].	I meget høj grad
✎ 11	Ret vanskeligt at svare optimalt på grundet ens egen ekspertise - måske også på grund af personalets positive "kunnen".	I meget høj grad
✎ 28	Behandling er ikke afsluttet. Skal komme til kontrol.	I meget høj grad
✎ 31	Besøget består af [flere] måneders kontrol af nyrefunktionen efter en operation med efterfølgende nyresvigt. Spørgsmål om velbefindende drøftes med lægen på ambulatoriet, men mere med min egen læge.	I meget høj grad
✎ 17	Har en kronisk lidelse, men medicin blev bedre.	I ringe grad
✎ 6	Har været [ude at rejse], men udfyldte dette skema ved hjemkomsten og postede det [et par dage efter]. Så disse skemaer må have krydset hinanden, så jeg udfylder ikke dette, da I må have mit første eksemplar.	Uoplyst
✎ 33	Har kun gået til kontrol, ikke modtaget behandling.	Uoplyst
✎ 41	De fortalte min læge, at jeg, min alder taget i betragtning, var ok.	Uoplyst

