

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium C
Nyremedicinsk Afdeling C
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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 |
| | Patientinvolvering (fortsat) | 20 |
| | Information | 22 |
| | Fejl..... | 24 |
| | Servicestandard | 26 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 29 |

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| | |
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 181 |
| Besvarelser fra patienter: | 135 |
| afsnittets svarprocent: | 75% |

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: C-Amb.

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

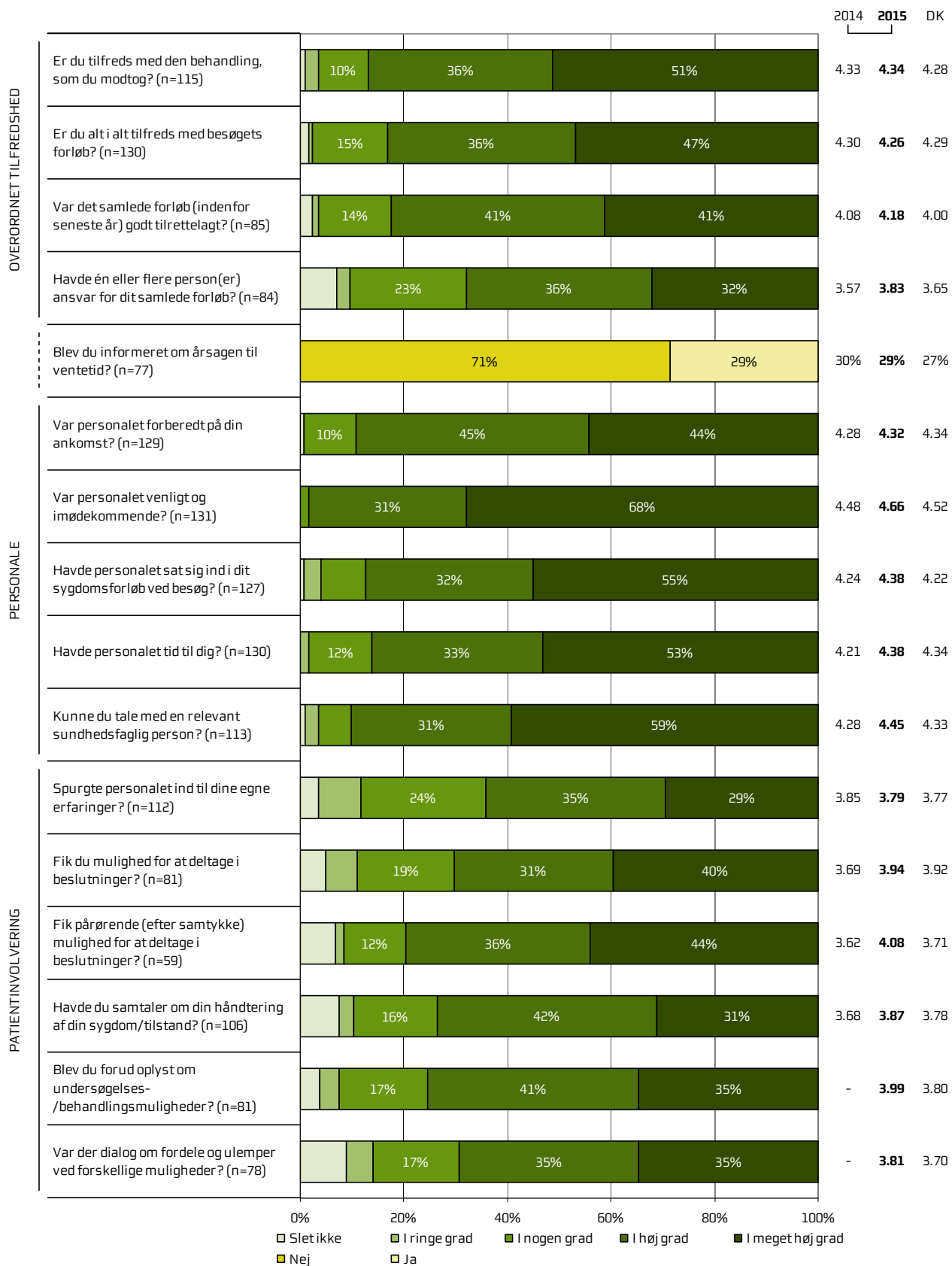
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

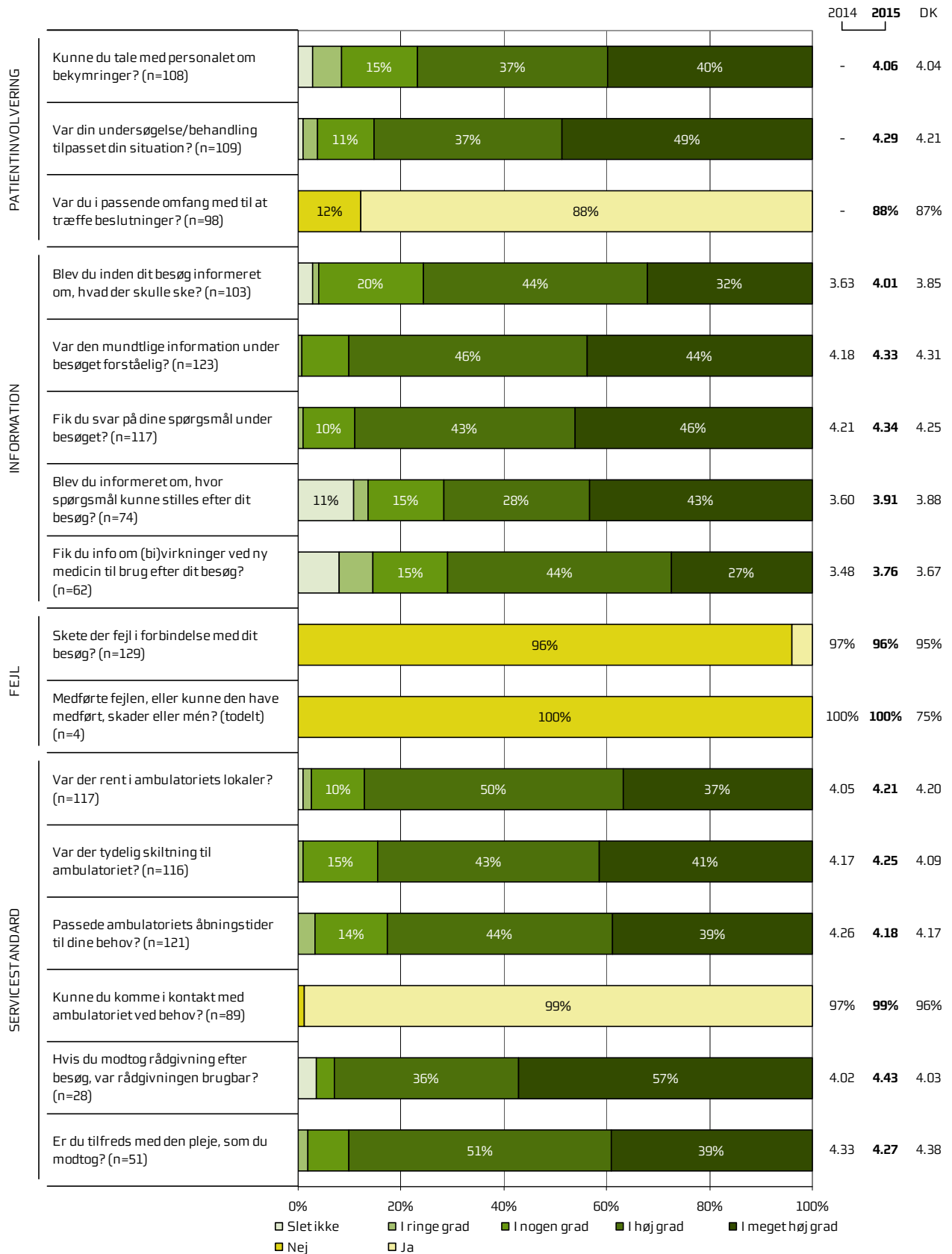
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

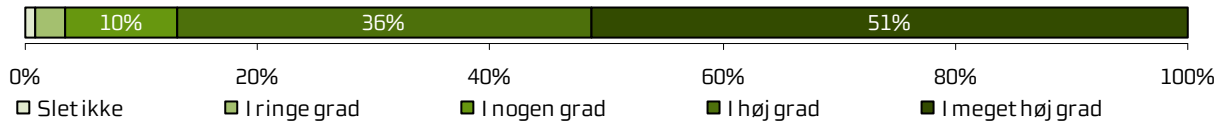
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

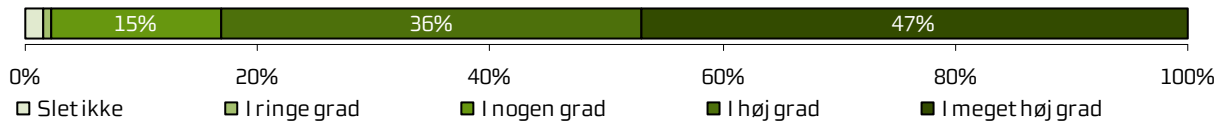
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

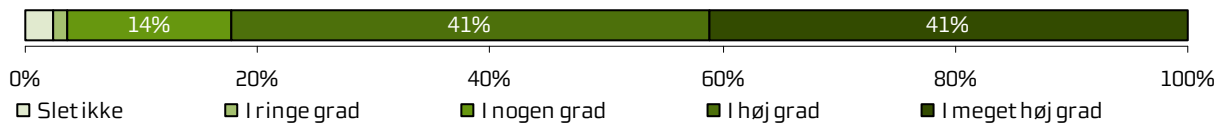
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=115)



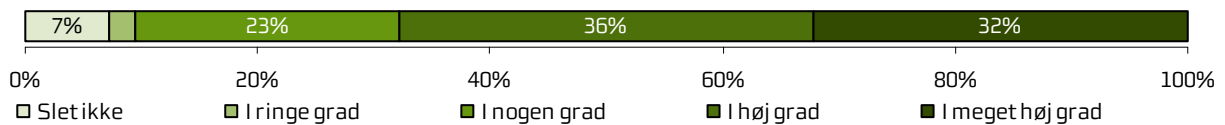
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=130)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=85)



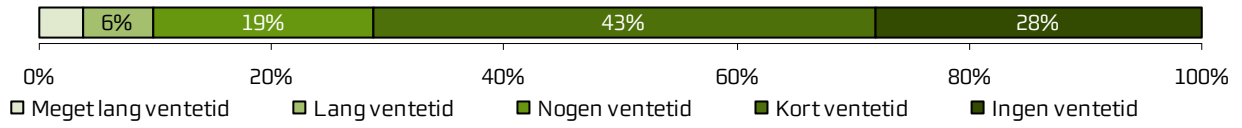
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=84)



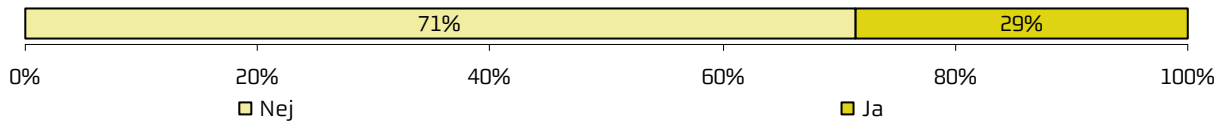
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,34 | | 4,28 |  |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? | 4,26 | | 4,29 |  |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 4,18 | | 4 |  |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,83 | | 3,65 |  |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=132)



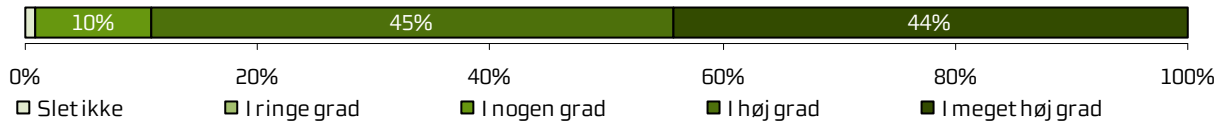
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=77)



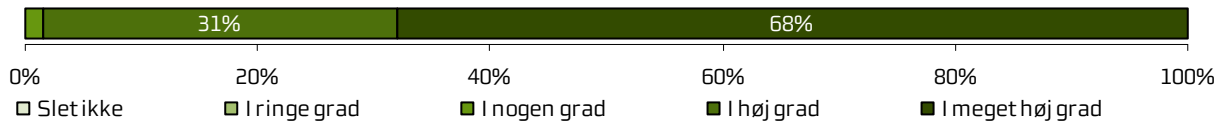
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 3,86 | | 3,98 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 29 % | 27 % | |

Personale

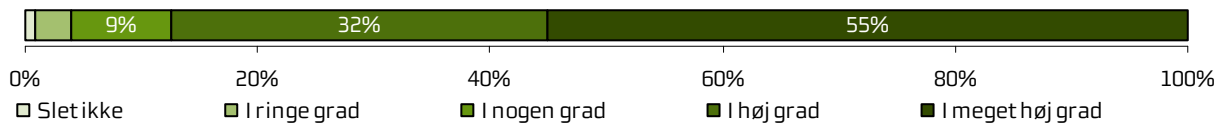
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=129)



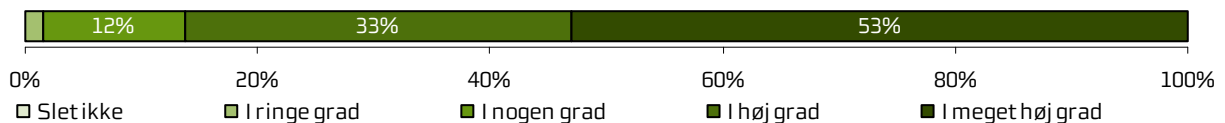
Var personalet venligt og imødekommende? (n=131)



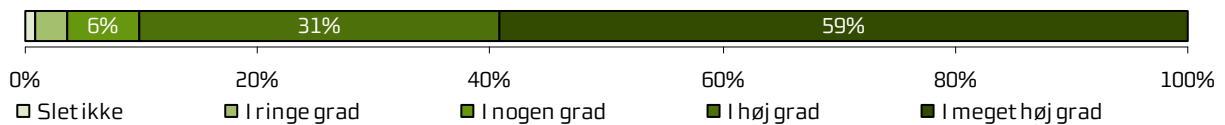
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=127)








Havde personalet tid til dig? (n=130)



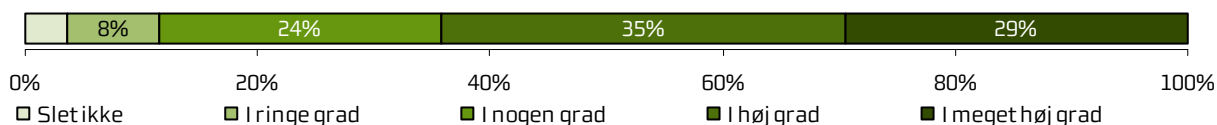
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=113)



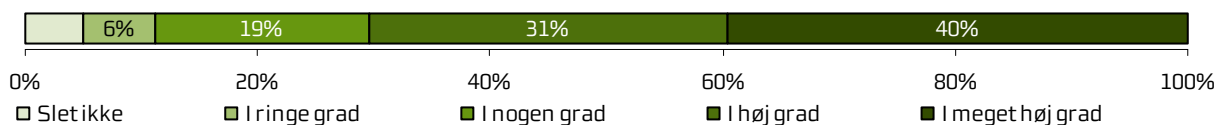
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? | 4,32 | | 4,34 |  |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende? | 4,66 | | 4,52 |  |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg? | 4,38 | | 4,22 |  |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig? | 4,38 | | 4,34 |  |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,45 | | 4,33 |  |

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=112)



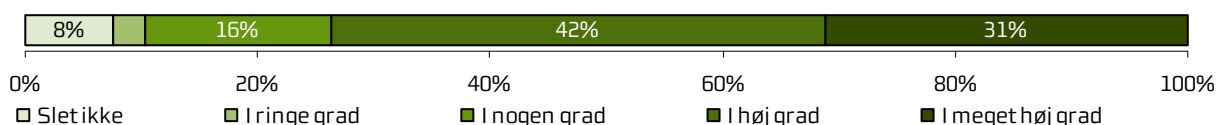
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=81)



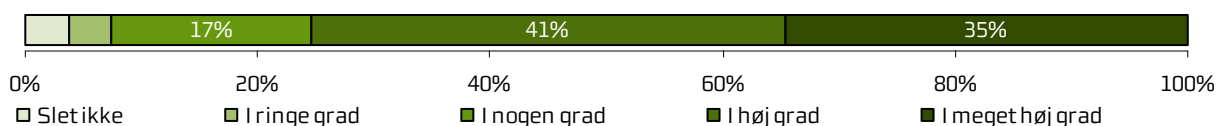
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=59)



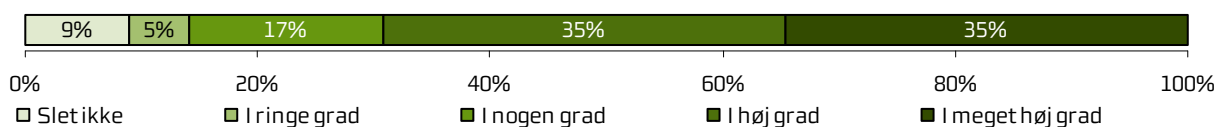
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=106)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=81)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=78)



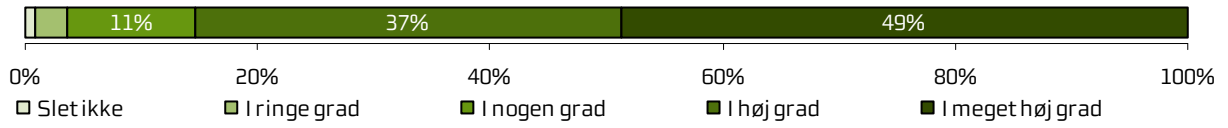
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=108)



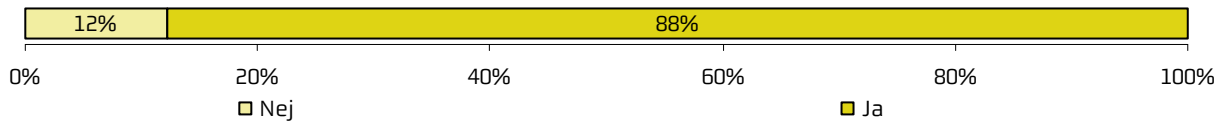
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,79 | | 3,77 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,94 | | 3,92 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 4,08 | | 3,71 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 3,87 | | 3,78 | |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling? | 3,99 | | 3,8 | |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var? | 3,81 | | 3,7 | |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 4,06 | | 4,04 | |

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=109)



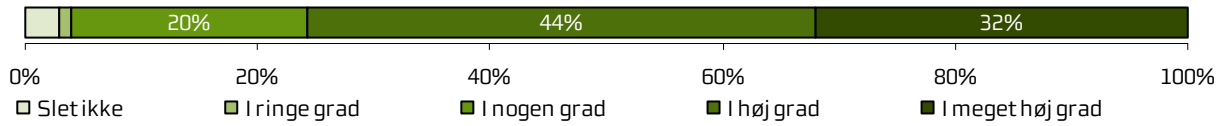
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=98)



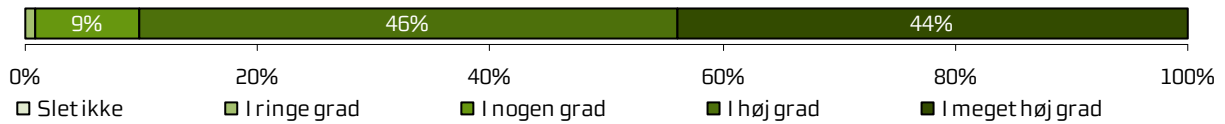
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|-------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? | 4,29 | | 4,21 | |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? | | 88 % | 87 % | |

Information

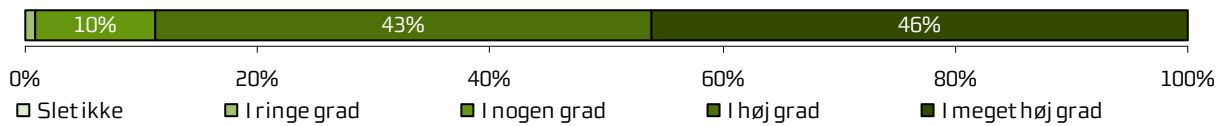
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=103)



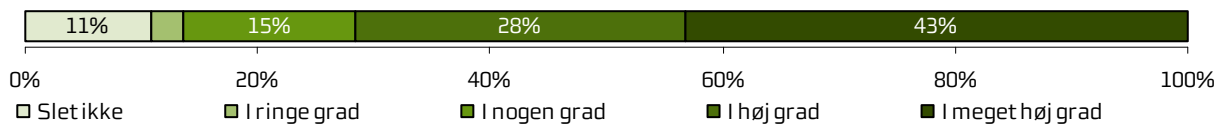
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=123)



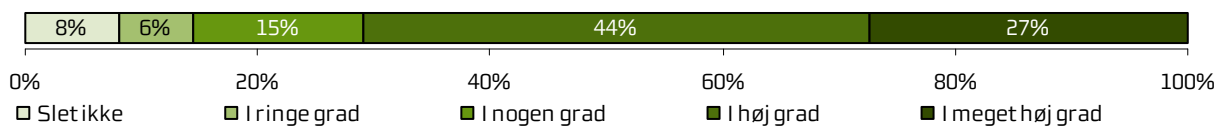
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=117)

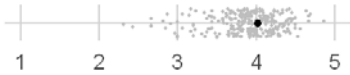


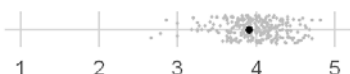



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=74)



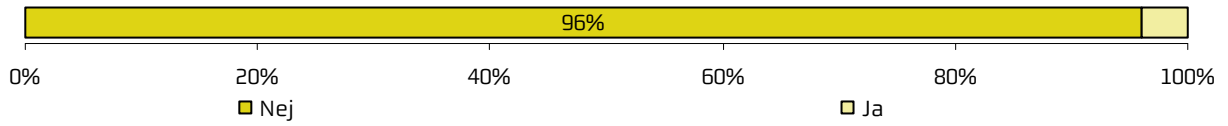
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=62)



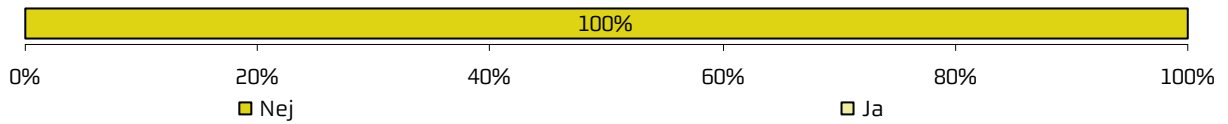
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget? | 4,01 | | 3,85 |  |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig? | 4,33 | | 4,31 |  |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg? | 4,34 | | 4,25 |  |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 3,91 | | 3,88 |  |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? | 3,76 | | 3,67 |  |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=129)



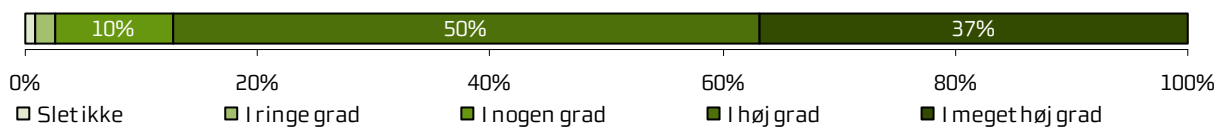
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



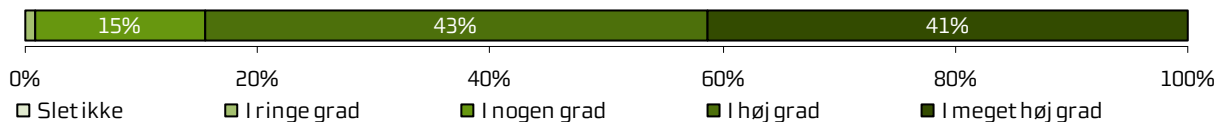
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? | | 96 % | 95 % | |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) | | 100 % | 75 % | |

Servicestandard

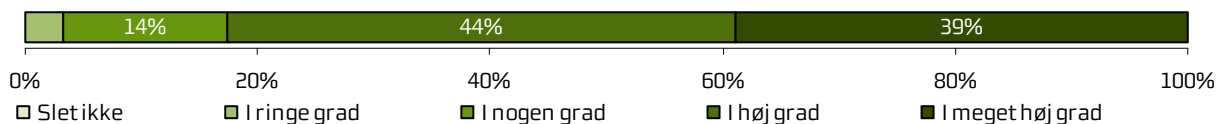
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=117)



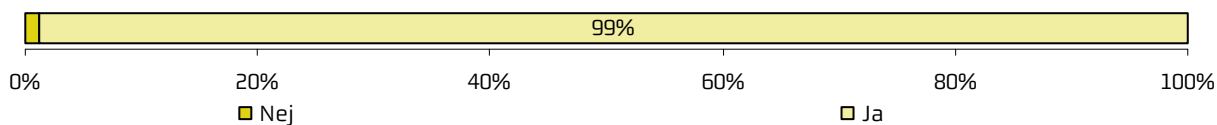
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=116)



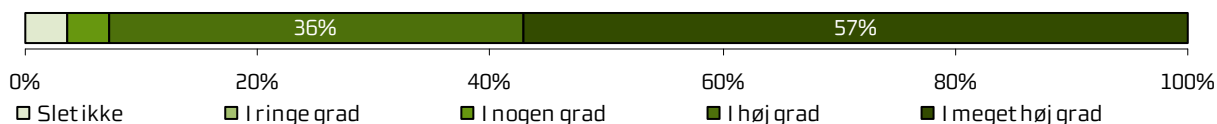
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=121)



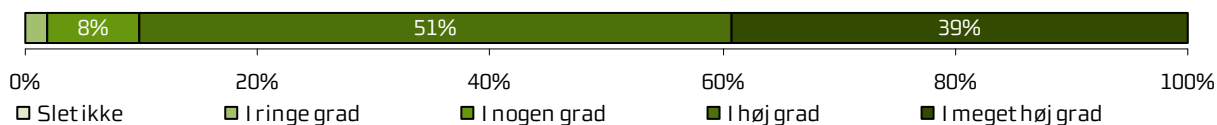
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=89)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=28)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=51)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler? | 4,21 | | 4,2 | |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)? | 4,25 | | 4,09 | |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? | 4,18 | | 4,17 | |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? | | 99 % | 96 % | |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4,43 | | 4,03 | |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog? | 4,27 | | 4,38 | |

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

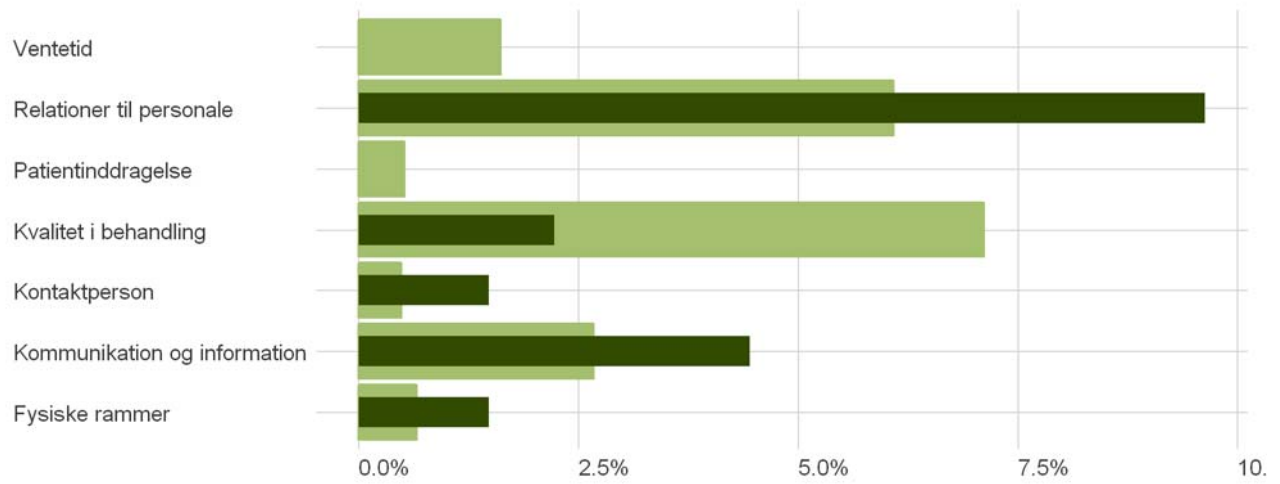
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Ambulatorium C











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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium C | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 21 | Man kunne godt have fortalt mig, hvor farlig nyresygdomme er. Så ville jeg have fået en transplantation i udlandet mod betaling. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 27 | Altid meget venlige. | I høj grad |
| 36 | Jeg er meget glad for og godt tilfreds med mine mange besøg på Nyremedicinsk Afdeling C. Specielt pga. man er tilknyttet den samme sygeplejerske og den samme gruppe læger. Det giver en god form for tryghed, og der en rar tone, da personalet kender en. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 38 | Jeg er særdeles tilfreds med hele forløbet. | I høj grad |
| 44 | Jeg har været godt tilfreds med mine ambulante besøg på Skejby sygehus, der startede [i vinter] og afsluttedes [i sommer]. [Flere] ambulante besøg. Behandlingen startede med en indlæggelse på [andet sygehus]. Her havde man meget travlt, og de talrige undersøgelser strakte sig over to dage. Da der ingen ledige sengepladser var, sov jeg i mit hjem i [by]. Oplevelsen af dette behandlingsforløb (udredning) virkede forvirrende på mig, men jeg traf mange dygtige ansatte. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 5 | Man føler sig i de bedste hænder hver gang. | I meget høj grad |
| 14 | Fantastisk behandling af alle. | I meget høj grad |
| 16 | De overholder de aftalte tider, og det er det primære. | I meget høj grad |
| 22 | Rigtig dygtige og professionelle. Stor ros fra mig. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 24 | Udviste megen venlighed og interesse. Tak. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 26 | Jeg er meget godt tilfreds med de to, som jeg taler med derude. | I meget høj grad |
| 40 | For mit vedkommende kunne der ikke gøres noget mere klart. Jeg fik en god og tydelig forklaring på de undersøgelser, der var blevet foretaget. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 42 | Arbejdet på dette ambulatorium er i forhold til andre, jeg har besøgt meget godt tilrettelagt. God information og venligt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 8 | Det ville være rart at have den samme læge ved hvert besøg på ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 37 | Generelt tror jeg, de mangler tid, så de har mulighed for at give information til den enkelte patient, der hvor den enkelte patient er i forløbet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |

| | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 45 | Der er meget travlt på [afdeling]. Man står som forælder selv for pleje og observation. Det giver stor usikkerhed og anledning til frustrationer, når man har været igennem et årelangt forløb. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 46 | I bliver nødt til at arbejde med den skriftlige information. Noget af den rejser flere spørgsmål end den besvarer. [Kommunikation og information] | I nogen grad |
| ✎ 10 | Det vil være en stor hjælp, hvis blodprøverne bliver bestilt. Både af respekt for jeres kollegaer og for mig. | I ringe grad |
| ✎ 9 | Det kan være svært at få en "fast" læge, og mange gange har de lidt travlt. Jeg var meget tilfreds ved mit seneste besøg på ambulatoriet []. Det var en læge, som på forhånd havde sat sig godt ind i min journal, og som gav sig god tid til at snakke med mig om min videre behandling og lyttede til mine erfaringer omkring min sygdom. [Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| ✎ 19 | Efter dette ambulante besøg har jeg haft to møder i [efteråret og vinteren] (afsluttende). Disse to har jeg været fuldt tilfredse med. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 23 | Personalet er altid venligt, men noget fortravlet. [Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| ✎ 31 | Man føler sig som et nummer i rækken på en lægefabrik! [Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 1 | Sødt og venligt personale der er dygtige til at forklare mig om mit sygdomsforløb. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 13 | Der kunne være mulighed for en let forplejning til de patienter, som har transporttid på mere end en time. Jeg står op kl. 5.15 for at nå forløbet. En form for underholdning. TV. Bedre hvilestole og et roligt sted. Man føler, at man sidder midt på Fredericia Banegård i myldretiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 29 | Vi synes, vi får en god behandling, og personalet er søde og rare. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 32 | I ambulatoriet er det en ny læge, man kommer ind til hver gang, så man har ikke en fast kontaktperson. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 34 | Mere tid til konsultation. Synes det går meget stærkt. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 47 | Alt OK. | Uoplyst |

Ambulatorium C

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - Ambulatorium C | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|---|--|
|  2 | Nej, det fungerer, som det er. | I høj grad |
|  11 | Det nye system er ikke særlig hensigtsmæssigt, da man ikke kan se skærmen i hele venteværelset eller, hvis man er dårligt seende. Man opdager heller ikke, når det bliver ens tur, hvis man ikke sidder og kigger på skærmen hele tiden. | I høj grad |
|  15 | Venlig modtagelse. | I høj grad |
|  28 | Scanner til sygesikringskort var meget, meget langsom. Tre minutter efter scanning af kort, kom billetten. | I høj grad |
|  32 | Kom først ind godt en time senere end min reserverede tid. | I høj grad |
|  35 | OK. | I høj grad |
|  38 | Det er faktisk ok. "Man" indtaster og venter, til "man" bliver kaldt ind. | I høj grad |
|  39 | Betydelig kortere ventetid end sædvanligt! | I høj grad |
|  41 | Den var OK. | I høj grad |
|  43 | Kunne jo se der var lidt travlt, så ventetiden op til et kvarter synes jeg ikke er slemt. Ellers alt fint. | I høj grad |
|  46 | Det mødetidspunkt der dukkede op på skærmen, da jeg tjekkede ind, var et kvarter tidligere, end jeg havde fået oplyst, da aftalen blev booket. Heldigt jeg kom i god tid. | I høj grad |
|  47 | Alt OK. | I høj grad |
|  5 | Der er intet at sætte en finger på. | I meget høj grad |
|  12 | Telefonisk henvendelse, hvis der ikke er nogen ændringer i ens medicin, og alt er, som det skal være. Dette kunne måske tage presset lidt af på afdelingen, og mange patienter kan spare en masse km og timer (skal ikke have fri fra arbejde). | I meget høj grad |
|  16 | Det var helt igennem en fin konsultation. | I meget høj grad |
|  17 | Lægen blev bedt om at lukke døren, da os som sad i venterum kunne høre, hvad der blev snakket om. | I meget høj grad |
|  18 | Modtagelsen var meget præcis. | I meget høj grad |
|  25 | Det nu implementerede nummersystem bør suppleres med en "klokke", der ringer, når en patient bliver kaldt ind. Jeg har oplevet, at mange ikke ser, når det er deres tur. | I meget høj grad |
|  33 | Altid venlige, selvom de har travlt. | I meget høj grad |
|  36 | Nummersystemet virker forvirrende, fordi personalet også kommer ud i ventearealet og spørger efter navn. Mit forslag er, at man kun bruger en af måderne, specielt for de ældre patienter, hvor syn og hørelse ikke er særlig godt fungerende. | I meget høj grad |
|  40 | Fin og forståelig modtagelse. | I meget høj grad |




| | | | |
|---|----|---|-----------------------|
| ✎ | 4 | Sygesikringskort indcheckningsstander var afsindig langsom. Indcheckning tog tre-fire minutter per patient, hvilket skabte en del forvirring og ventetid. Efterfølgende var der ca. 35 minutters ventetid på konsultationen, på trods af en tid fra morgenstunden. | I nogen grad |
| ✎ | 10 | Finder det ikke i orden at blive informeret omkring altid at skulle regne med omkring en times ventetid. Da jeg spurgte om grunden til dette, fik jeg oplyst, at der var kommet nogen ind, som er mere syge end mig! Det får mig nok mere til at føle, at fordi jeg har sagt nej tak til den eneste behandling, som jeg er blevet tilbudt, så får jeg lov til at vente. Det er temmelig dårlig behandling, måske fordi [hospitalet] ved, at der ikke er mange alternativer. | I nogen grad |
| ✎ | 13 | Man har ingen mødetid, når man kommer fra hastebloodprøver. Systemet er uigennemskueligt. | I nogen grad |
| ✎ | 30 | Det vigtigste for mig er "lægesamtaler". Gerne med samme læge. Jeg kommer fra [anden region], så der er en del ventetid mht. transport. Det må jeg bare acceptere. | I nogen grad |
| ✎ | 31 | Det ville være rigtig godt, hvis den læge, der er disponibel, havde læst journalen inden samtalen, således at der ikke diskuteres behandlingsformer uden relevans. Jeg fik stillet diagnosen diabetes uden at have den! | I nogen grad |
| ✎ | 44 | Der var rigtig mange, der ventede. Jeg har indtryk af, at personalet havde travlt. | I nogen grad |
| ✎ | 48 | Venlig modtagelse som det plejer! | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 23 | Giv lægerne mere luft mellem patienterne. Giv mere tid til samtale og kontakt. Bedre forberedelse inden modtagelsen af patienten. Jeg kan lige så godt bare få skriftlig besked på mine resultater af blodprøver, når jeg mødes af en uforberedt læge. | Slet ikke |
| ✎ | 3 | I den [mange]årige periode jeg er kommet på afdelingen, er det altid en professionel behandling, og personalet er altid glade og kommer og hilser på, når jeg er der. | Uoplyst |

Ambulatorium C

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

| ID | Kommentarer - Ambulatorium C | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|--|---|
| 8 | Manglende beskrivelse af de forskellige analyseresultater og hvilken betydning, de har for ens helbred. | I høj grad |
| 10 | Jeg finder det meget underligt, at hvis man takker nej tak til predison, som vil indebære, at jeg skal sygemelde mig [] fra mit job, så er der ikke andet alternativ. Ydermere, så bliver jeg fremadrettet sat på telefonkonsultation om [nogle måneder], som er uforståeligt for mig, hvis jeg er SÅ syg, som jeg får at vide. Det føles som om, at hvis jeg ikke gør det, som lægen anbefaler, dog taget i betragtning, at jeg mister mit arbejde, så findes der ikke andet. | I høj grad |
| 13 | Ved efterfølgende behandlinger var det svært at få besked om tidspunkt. Man forsøger at leve et så normalt liv ved siden af ens sygdomsforløb. Logistik er ikke en spidskompetence set fra patienten synsvinkel. | I høj grad |
| 20 | Normalt får man at vide, man skal gå til egen læge, som intet ved om ens sygdom. | I høj grad |
| 37 | Jeg har været i behandling [i en længere periode]. Det ville være relevant at undersøge, hvordan det er at starte i et sygdomsforløb. Når man starter er der meget ringe information og man skal selv finde frem til de spørgsmål, der skal stilles, for at få de rette svar. | I høj grad |
| 36 | Jeg har ikke manglet information ved mit besøg denne gang, hvilket skyldes det super gode spørgeskema på nyremidt.dk. | I meget høj grad |
| 38 | Ingen mangler. | I meget høj grad |
| 40 | Fik fin information om, hvad jeg skulle gøre fremover. | I meget høj grad |
| 43 | Mange af spørgsmålene er svære at svare på med et kryds. Transplanteret i mange år og derfor godt vidende om sygdomsforløbet. | I meget høj grad |
| 47 | Alt OK. | I meget høj grad |
| 7 | Som kronikker er det frustrerende altid at møde en ny læge. Det betyder, at lægen ikke kender mit forløb, og det er altid tydeligt, at de højst har skimtet min journal. Min sygdom er under kontrol, og jeg føler derfor, at jeg ikke er interessant. Dette har jeg direkte fået fortalt af en af lægerne. Men hvad med fremtiden? Dette spørgsmål er umuligt at få besvaret. Jeg er fuldt ud indforstået med, at sådanne prognoser er forbundet med meget stor usikkerhed, men alternativet er værre. Mine egne spekulationer. Jeg ønsker at blive inddraget og oplyst vedrørende min sygdom. Jeg føler mig dårligt informeret om, hvad jeg skal gøre, hvis jeg får vedvarende nyrestensmerter. Jeg ved, at en fastsiddende sten potentielt kan ødelægge min nyre. Men hvad er vedvarende? Hvem skal jeg henvende mig til? Egentlig er jeg taknemmelig for min behandling alt i alt, men omvendt har jeg forventninger om ovenstående. Det vil gøre mig tryk og ikke blot taknemmelig. | I nogen grad |
| 31 | Jeg har nu været i kontakt med fire læger, som hver især havde en mening, men desværre ikke den samme, hvilket ville gøre det meget lettere for mig. Til trods for ændringer i forløbet blev der ikke spurgt ind til, hvad årsagen evt. kunne være, altså manglende logik! | I ringe grad |
| 39 | Det var et almindeligt kontrolbesøg. | Ikke relevant for mig |

Ambulatorium C**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

| ID | Kommentarer - Ambulatorium C | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|--|--|
|  6 | Måtte have taget to gange blodprøver, da de første, der blev taget, ikke var lavet ordentligt. | Ja |
|  13 | Sengeafdelingen havde glemt at booke tid. | Ja |
|  19 | [Fejl i forbindelse med] blodtryksmålingen, som blev foretaget først. Forløbet var helt fejlagtigt. [Resultatet var lavt!] Ved måling et par dage i forvejen på genoptræningscenteret var det [helt anderledes, vistnok]. Men læge godtog [den lave måling] og tog den blodtryksænkende medicin fra mig, hvilket efterfølgende resulterede i for højt blodtryk []. Senere blev det imidlertid [] med ny medicin, og ligger nu igen på et normalt niveau. | Ja |

