

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium, Tage-Hansens Gade
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
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 Brugerinvolvering, 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	110
Besvarelser fra patienter:	73
afsnittets svarprocent:	66%

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: MEA AMB, THG

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

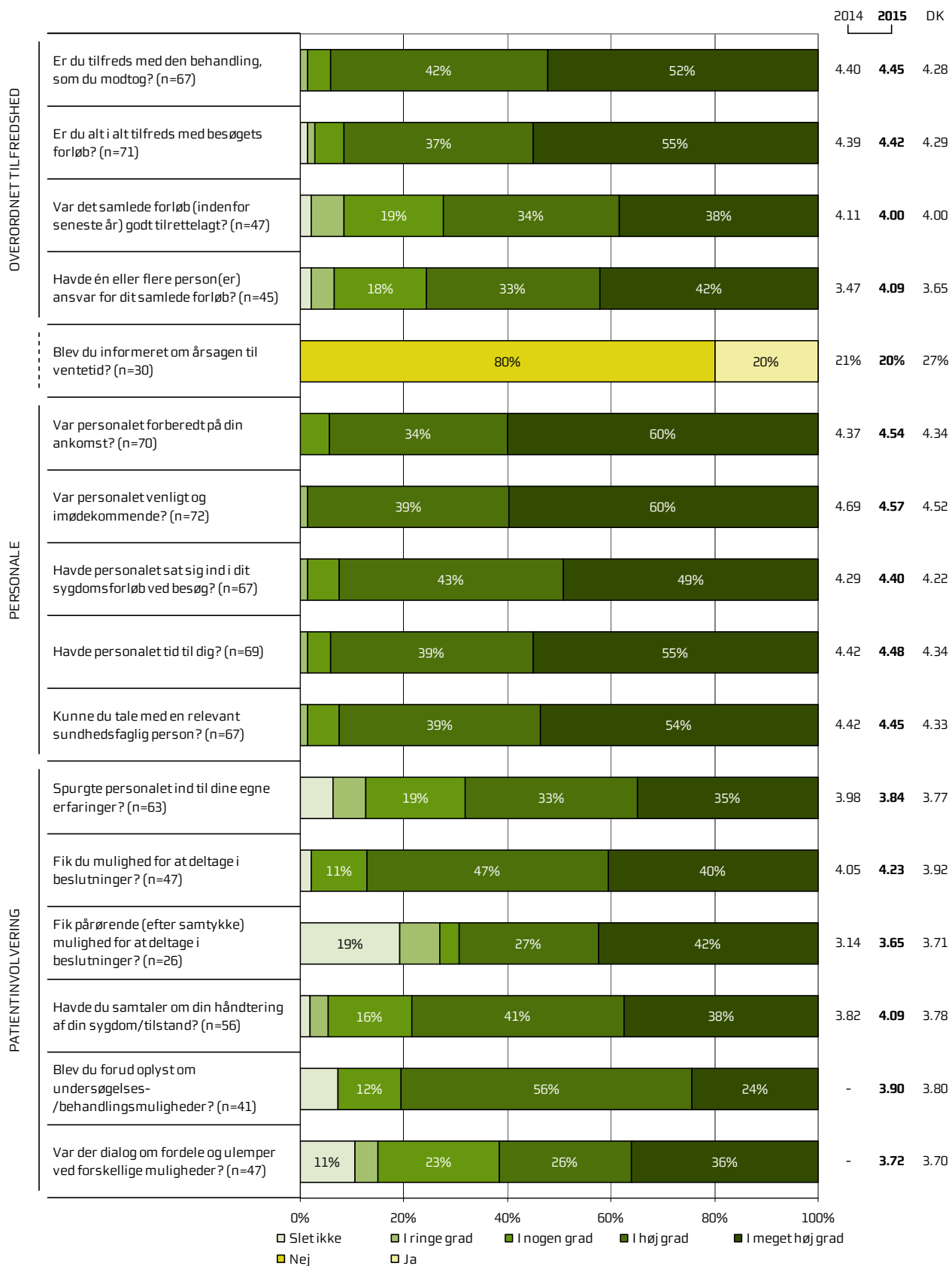
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

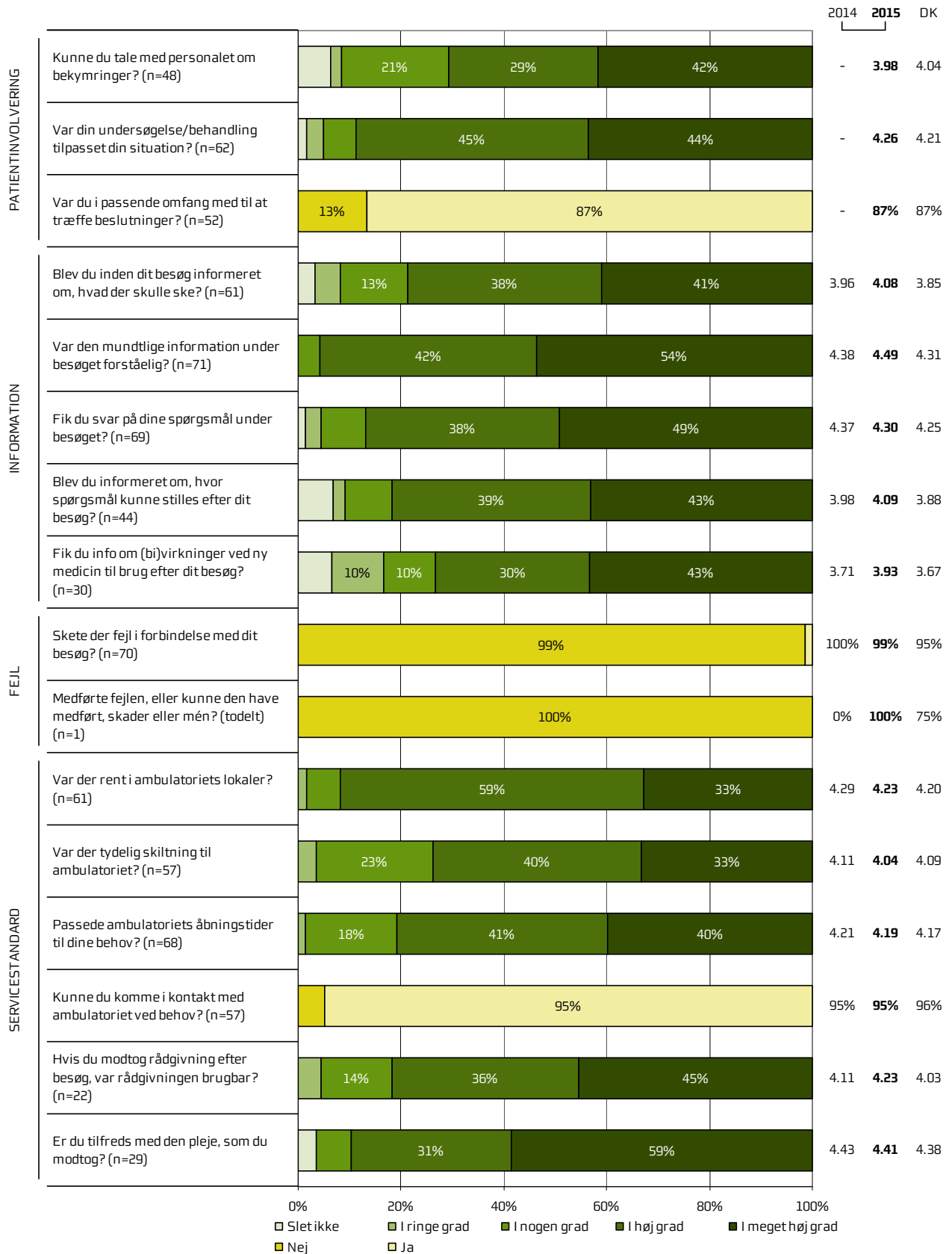
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

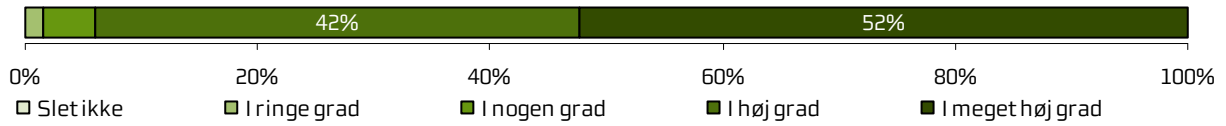
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

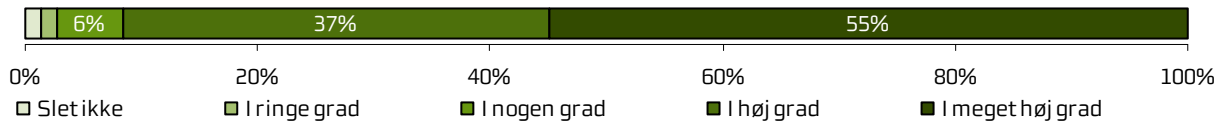
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

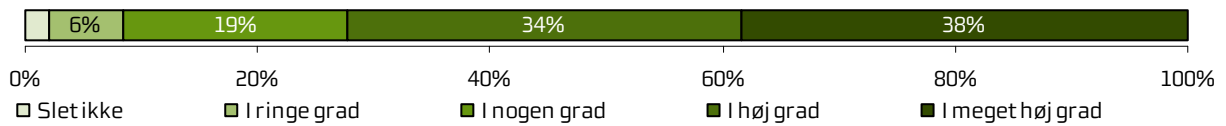
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=67)



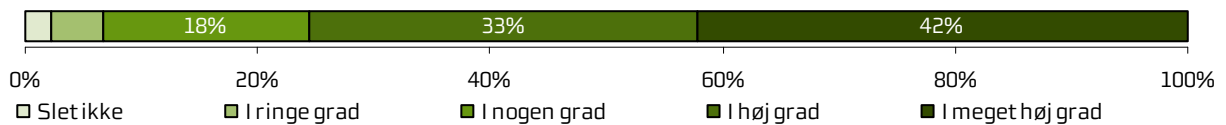
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=71)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=47)



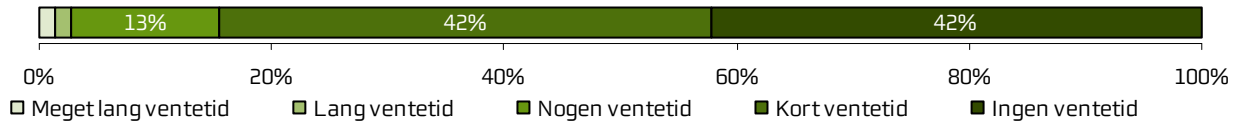
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=45)



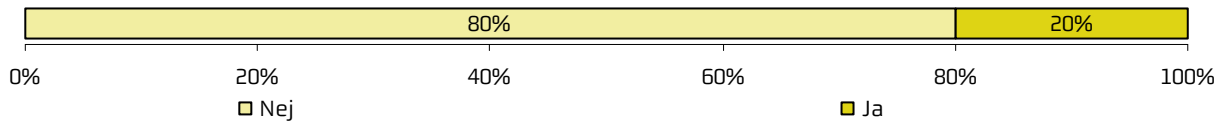
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,45		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,09		3,65	



Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=71)



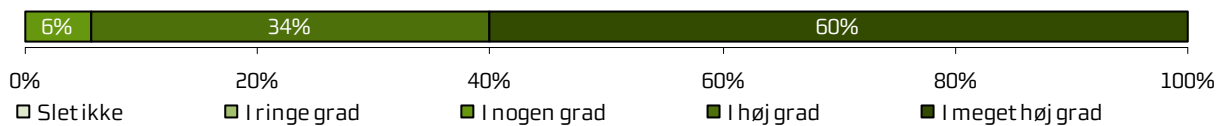
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=30)



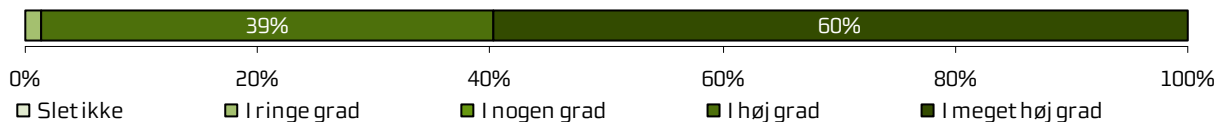
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,23		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		20 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=70)



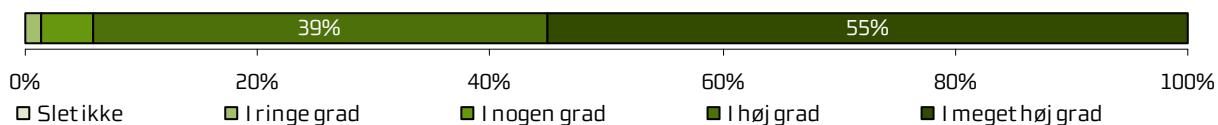
Var personalet venligt og imødekommende? (n=72)



Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=67)



Havde personalet tid til dig? (n=69)



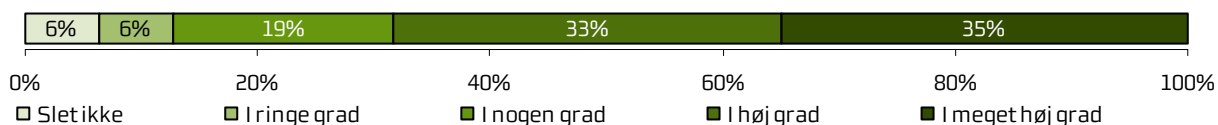
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=67)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,54		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,57		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,4		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,45		4,33	

Patientinvolvering

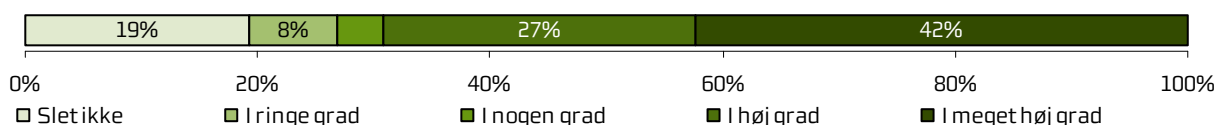
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=63)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=47)



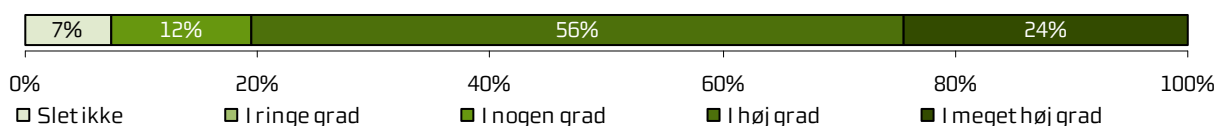
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



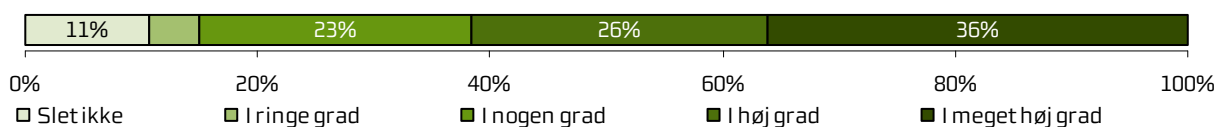
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=56)



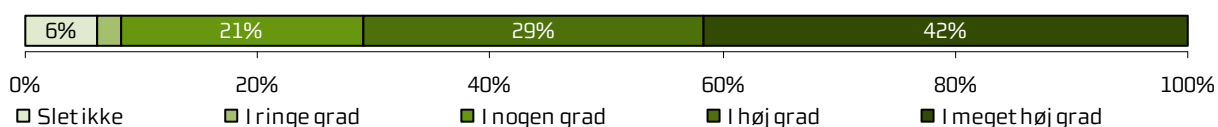
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=41)




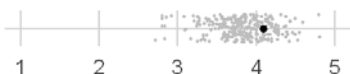
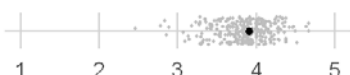
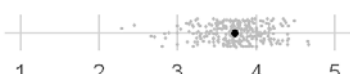



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=47)



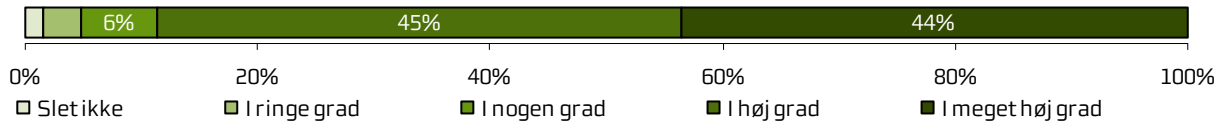
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=48)



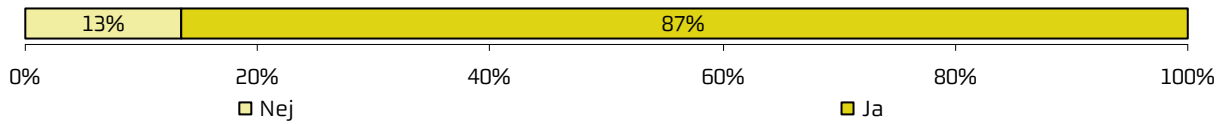
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,84		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,23		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,65		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,09		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,9		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=62)



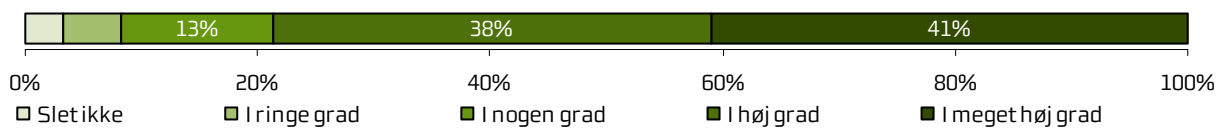
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=52)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,26		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=61)



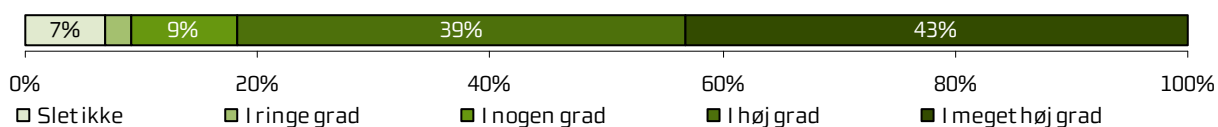
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=71)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=69)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=44)



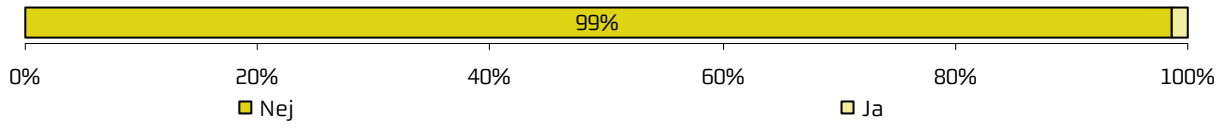
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=30)



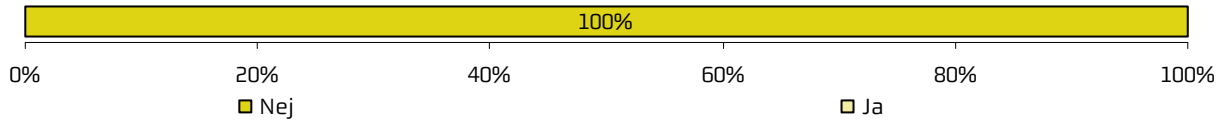
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,08		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,49		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,3		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,09		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,93		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=70)



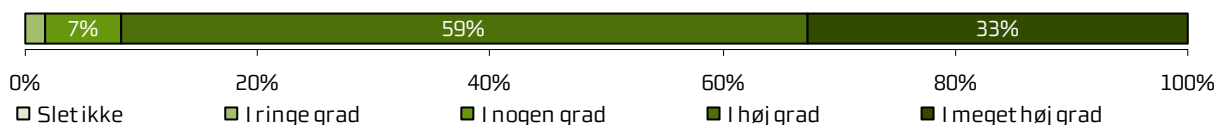
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



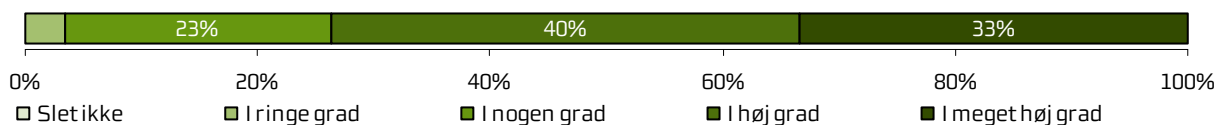
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

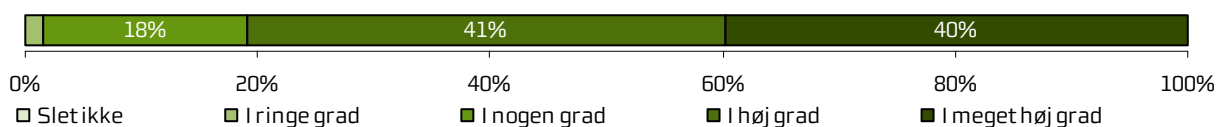
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=61)



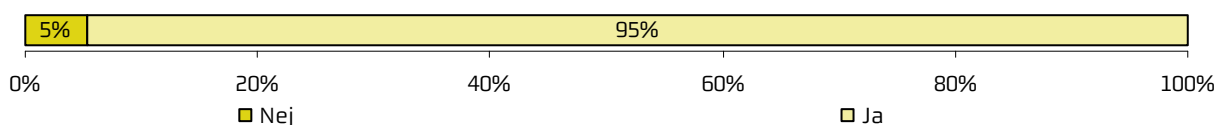
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=57)



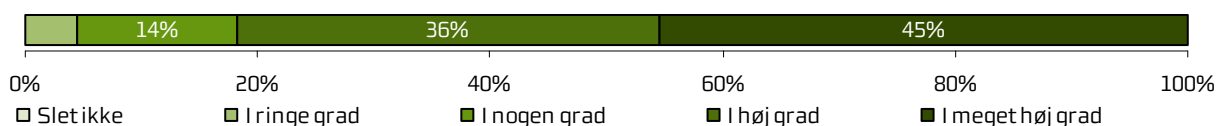
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=68)



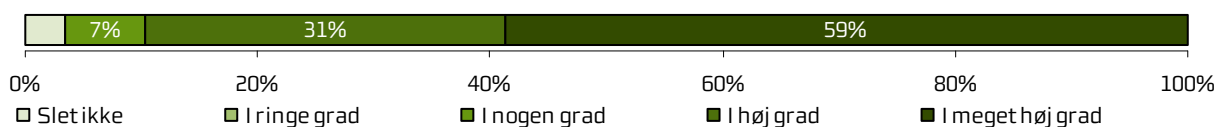
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=57)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=22)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=29)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,23		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,04		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,19		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,23		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,41		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 [].

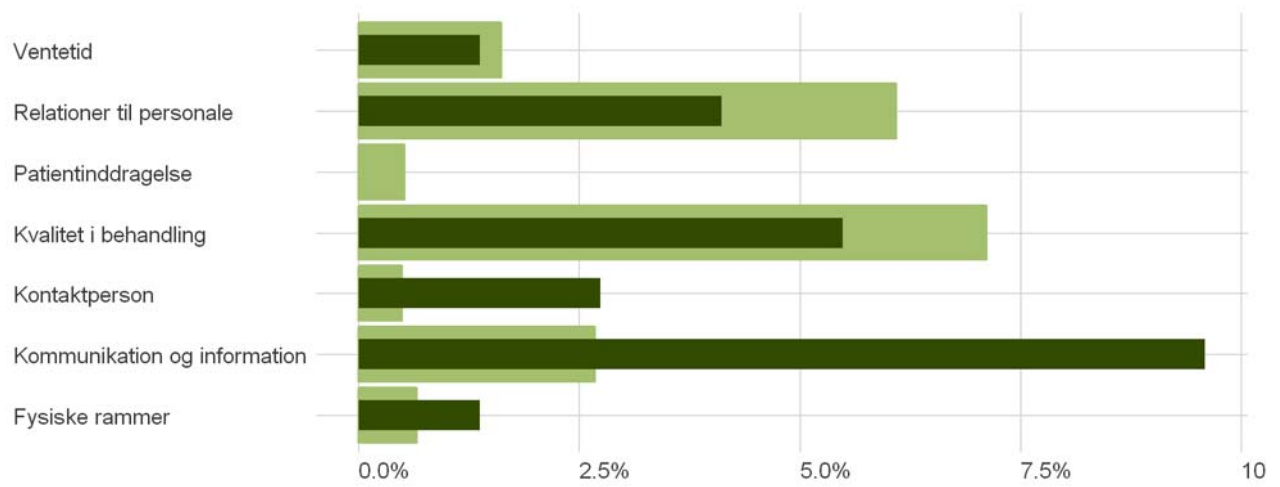
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg har tidligere ved kontrolbesøg fået tildelt mange forskellige læger, men har nu efter samtale herom en fast sygeplejerske og en fast læge NN, hvilket er meget tilfredsstillende. Det håber jeg naturligvis at fortsætte med. [Kontaktperson]	I høj grad
7	Kan altid komme i kontakt med min sygeplejerske, som svarer inden for kort tid. Der er tid til ekstra samtaler efter behov. [Kommunikation og information]	I høj grad
8	Det er dejligt, at der er koblet henholdsvis kun én læge og kun én sygeplejerske på min "sag". Det sikrer meget høj kvalitet i diverse samtaler, idet der på forhånd er kendskab til mig og mit :). [Kontaktperson]	I høj grad
11	Ambulatoriet var meget omhyggelige.	I høj grad
21	Jeg er foreløbig fuld tilfreds med personalet og informationer om min sygdom. Men jeg har en utryghed omkring ventetiden på operationen og utryghed ved, hvilket personale, der skal operere. Har desværre en bekendt, der fik ødelagt stemmebånd, skjoldbrugs-kirtel (og derfor skal tage medicin resten af livet) samt fik en infektion i forbindelse med denne operation. Første gang jeg gennemgik operationen var det en meget kompetent og rutineret læge, som var fuldt fortrolig med dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
22	Personalet [er] flinke og venlige. Alt i alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det er til stor tilfredsstillelse, at jeg har den samme læge hver gang. Jeg får en stor faglig og empatisk behandling af læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Alt er ok. Kommer [flere gange] om året.	I høj grad
32	Rart at komme, man føler sig velkommen.	I meget høj grad
33	Man bliver informeret om, at man kan henvende sig, hvis der opstår problemer med insulinpumpen. Sygeplejerske NN har en fast ugentlig tid, man kan henvende sig. Ved akut behov, ringer man til en sekretær, der så giver sygeplejerske NN besked om, at man har ringet, og hun ringer op, når hun er i stand til at ringe tilbage. Meget fin behandling! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Fik indkaldelsen to år i forvejen, det er for lang tid. Jeg tror, det kan være medvirkende til, at der kan være nogen, der ikke møder op. Det ville være rart, om der ved indkaldelsen blev tænkt over, hvor lang vej patienten har til sygehuset, når tidspunktet fastsættes, og at undersøgelse og lægesamtale er på samme dag. Jeg måtte henvende mig, for at få det rettet. Ikke alle er måske så insisterende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Servicering og information var venlig, men vejledning opleves overfladisk og uinteresseret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Jeg fik, ved modtagelsen, en seng på gangen. Her blev jeg spurgt om cpr nummer og andre private ting, sygdomsforløb m.v. Der gik [mange] timer fra røntgen til scanning, hvor jeg bare	I ringe grad
















skulle vente og faste.

[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]








- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 24 | God oplevelse hele besøget igennem! | I ringe grad |
|  | 14 | Ambulatoriet gjorde noget særligt godt for mig. | Uoplyst |
|  | 15 | Bedre information omkring, hvad der skal foregå, når man vågner op efter operationen. Hvad skal der ske: Blodprøver, fysioterapeut osv. Hvor man kan hente mad og drikke eksempelvis.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 25 | Ambulatoriet klarede det alt i alt godt. | Uoplyst |

Ambulatorium, Tage-Hansens Gade

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



ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Til rette vedkommende. Jeg er meget tilfredse med mine forløb på hospitalet. I må gerne skrive til mig, hvis jeg skal kommentere igen.	I høj grad
 19	Tilfredsstillende modtagelse, venligt og hjælpsomt personale.	I høj grad
 21	Jeg oplevede kun en god modtagelse og har selvfølgelig forståelse for, at der er en lille ventetid. Det er ikke et problem.	I høj grad
 24	Der var ingen stress, alt var roligt og imødekommende.	I høj grad
 1	Personalet er altid meget flinke. Selv dem jeg ikke skal snakke med kommer og spørger, hvordan det går. Meget, meget behageligt.	I meget høj grad
 4	Fint nok.	I meget høj grad
 5	Jeg fik en meget venlig modtagelse, idet jeg havde bedt om en tidligere tid, end det var planlagt. I første omgang kunne det ikke klares, da "min" sygeplejerske var optaget, men sekretæren omtalte problemet for sygeplejersken, som indvilligede i at give mig en tid. Så jeg var yderst tilfreds med servicen.	I meget høj grad
 6	Alt fungerede fuldt tilfredsstillende.	I meget høj grad
 9	Super godt tilbud med diabetesskole.	I meget høj grad
 10	Super fin service og venligt personale, som er meget hjælpsomme.	I meget høj grad
 12	De havde glemt at stille kaffen i venteværelset :-). Det plejer der altid at være! Prisen på to kr. er OK.	I meget høj grad
 17	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
 20	Meget venlig behandling.	I meget høj grad
 23	Altid behagelig modtagelse.	I meget høj grad
 29	Jeg er meget tilfreds med den service.	I meget høj grad
 32	Super god modtagelse men det er det altid.	I meget høj grad
 33	Alt går altid fint og planmæssigt.	I meget høj grad
 3	Ventetiden er væsentlig forbedret. Jeg har tidligere ventet over en time.	Ikke relevant for mig

Ambulatorium, Tage-Hansens Gade**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Jeg går til regelmæssig kontrol, så det ville være rart, hvis det var den samme læge hver gang eller måske bare veksle mellem to læger.	I høj grad
 21	Det eneste, jeg manglede information om, var, hvorfor ventetiden på svar på undersøgelser og operation var fordoblet i forhold til sidste gang, jeg havde samme sygdom. Forstod tildels, at det var noget med nogle omlægninger, og at øreafdelingen foretager operationen nu.[]	I høj grad
 26	To forskellige indkaldelser, forvirrende, derfor to opringninger til afdelingen.	I høj grad
 27	Havde sendt en SMS til sygeplejerske om et spørgsmål/problem. Hun skrev tilbage, at en overlæge ville kontakte mig samme dag. Her [mange] dage efter, har jeg stadig ikke fået et opkald fra nogen læge.	I høj grad
 30	Prøveresultater [er] endnu ikke kommet.	I høj grad
 14	Jeg fik alle informationer.	I meget høj grad
 18	Jeg kom slet ikke til undersøgelsen, da jeg havde glemt tiden. Det ville have været rart med en erindring i e-boks eller en sms, som man får fra tandlægen.	Uoplyst

Ambulatorium, Tage-Hansens Gade

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium, Tage-Hansens Gade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 30	De prøveresultater, jeg kom for at få svar på, var endnu ikke kommet. Var kørt en time for ingenting.	Ja
 16	Talte med læge, fordi tidligere besøg i ambulatoriet, hvor jeg fik aclastabehandling, ikke var koordineret med en læge. Dvs., at nuværende besøg i ambulatoriet var en lægeopfølgning af aclastabehandlingen.	Uoplyst

