

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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 | 108 |
| Besvarelser fra patienter: | 82 |
| afsnittets svarprocent: | 76% |

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: Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro

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

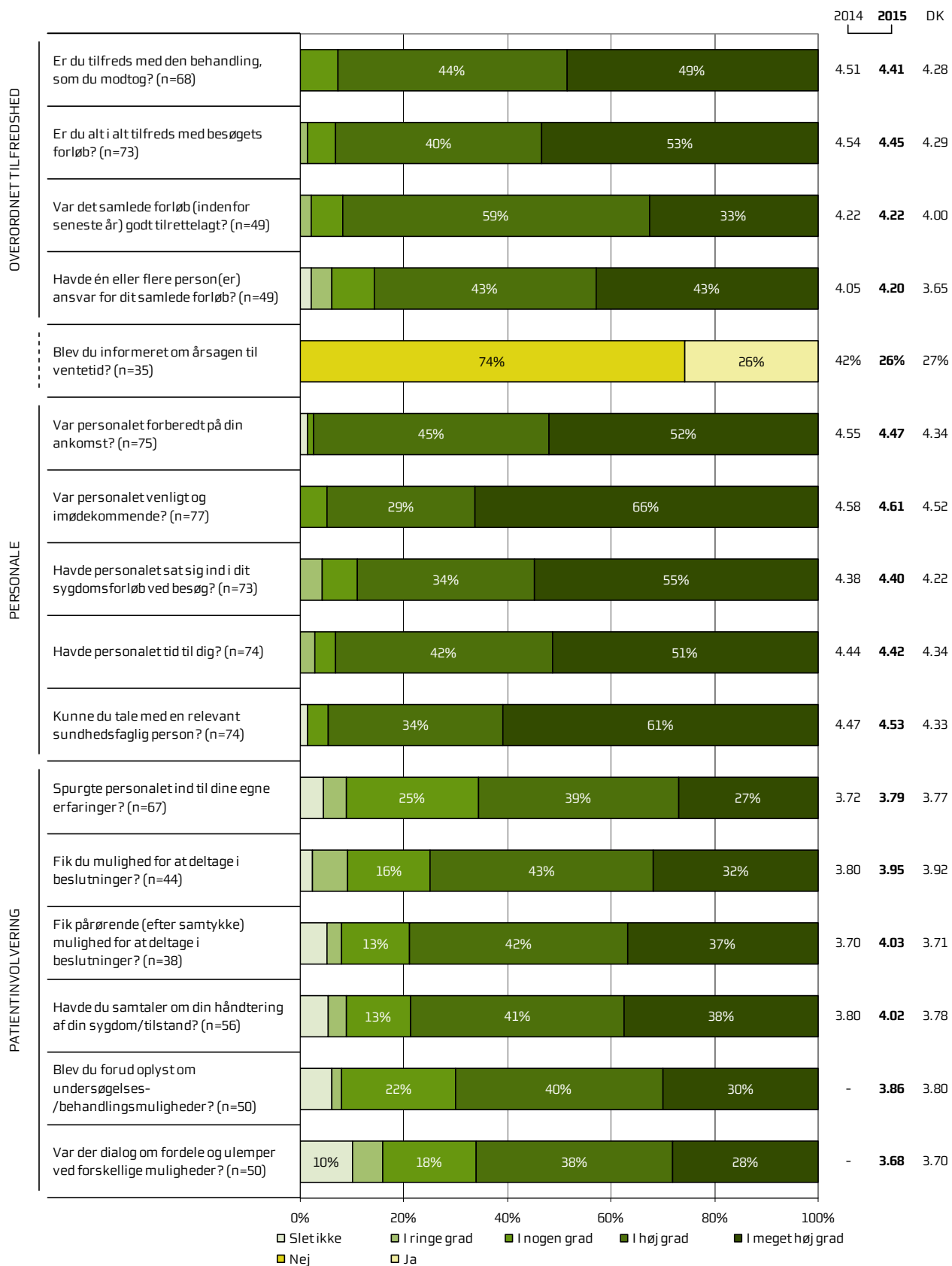
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

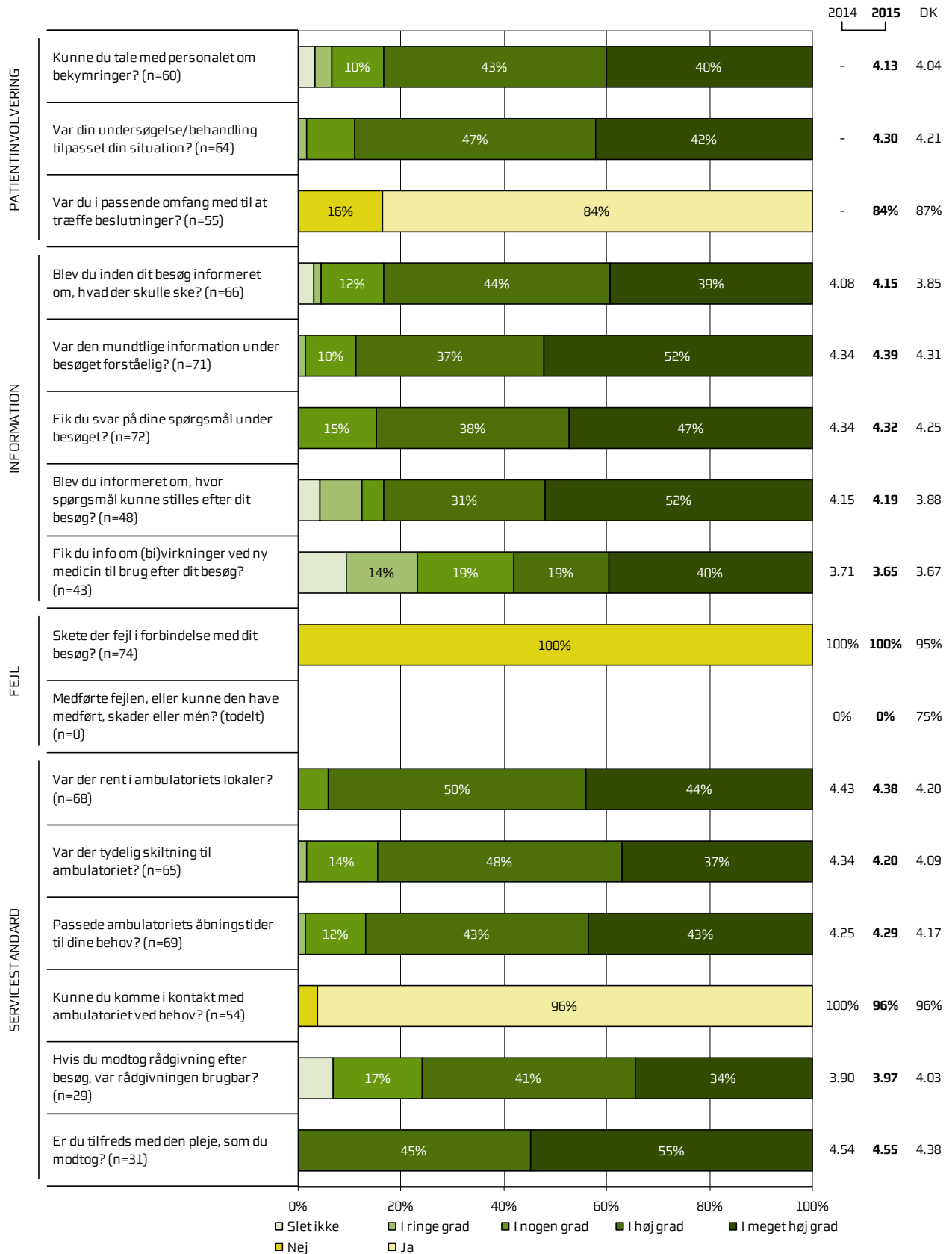
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

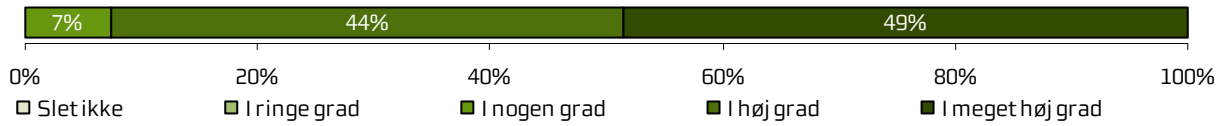
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

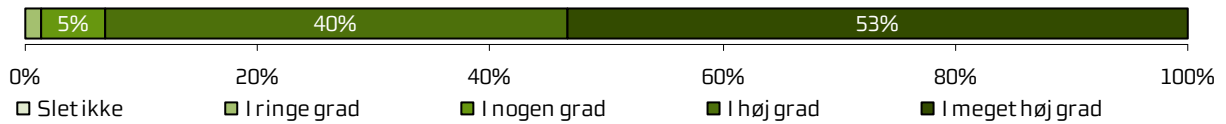
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

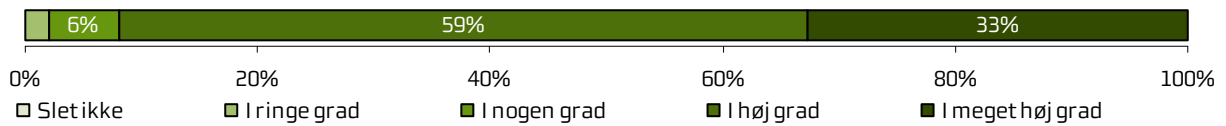
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=68)



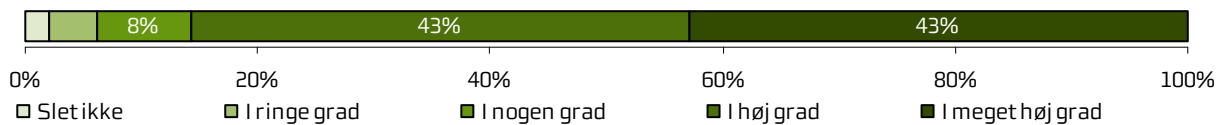
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=73)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=49)



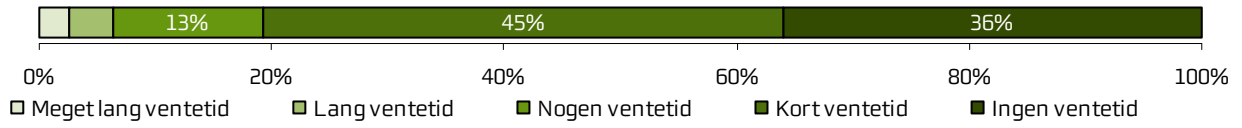
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=49)



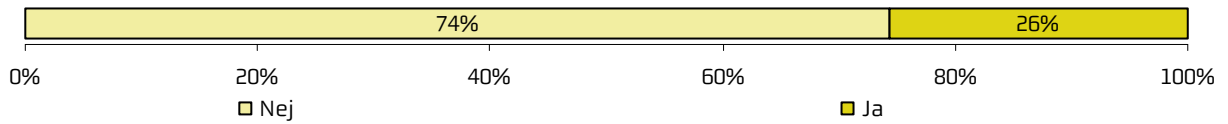
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,41 | | 4,28 |  |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? | 4,45 | | 4,29 |  |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 4,22 | | 4 |  |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 4,2 | | 3,65 |  |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=78)



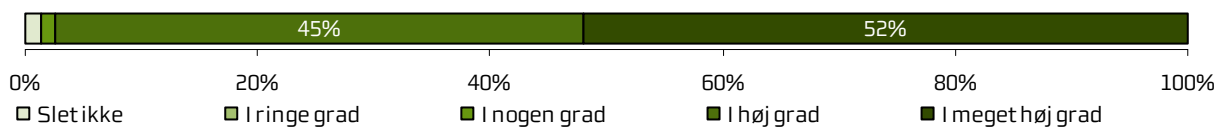
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)



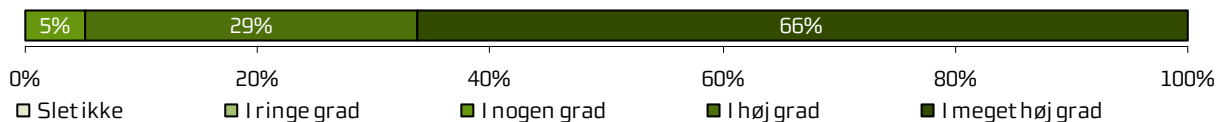
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,08 | | 3,98 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 26 % | 27 % | |

Personale

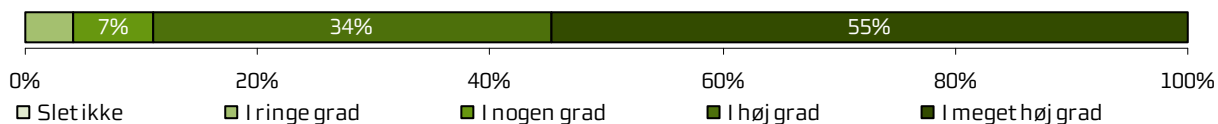
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=75)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=77)



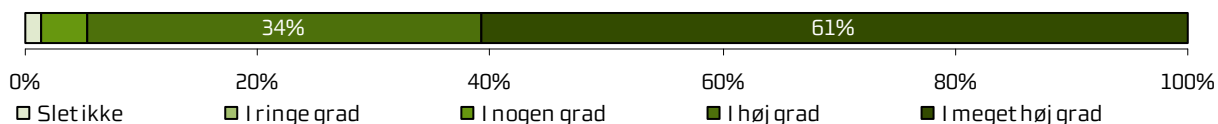
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=73)



Havde personalet tid til dig? (n=74)



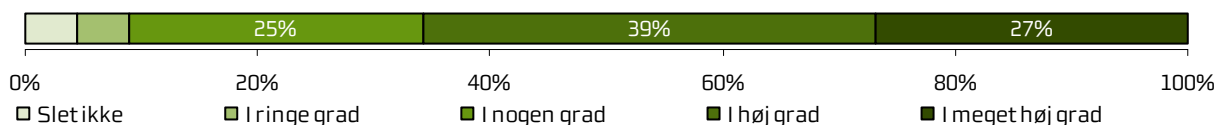
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=74)



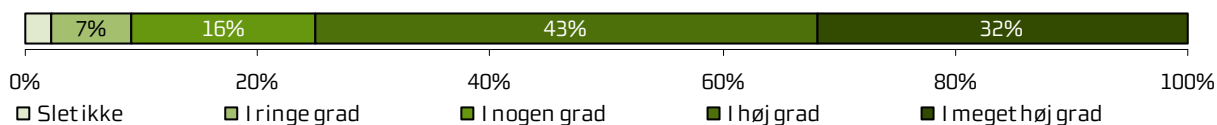
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? | 4,47 | | 4,34 | |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende? | 4,61 | | 4,52 | |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg? | 4,4 | | 4,22 | |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig? | 4,42 | | 4,34 | |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,53 | | 4,33 | |

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=67)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



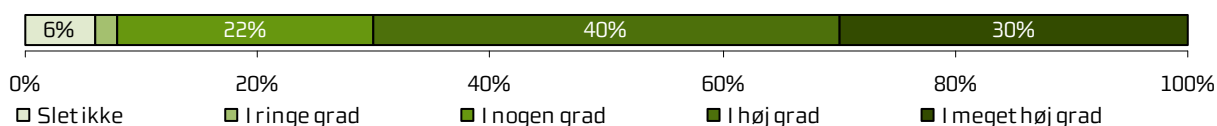
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



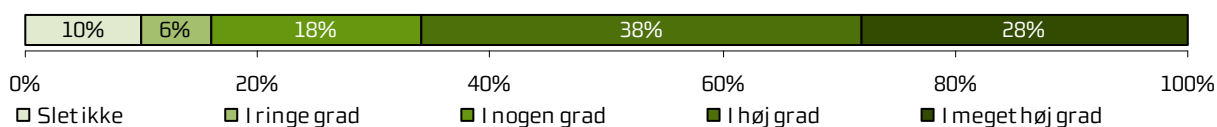
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=56)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=50)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=50)



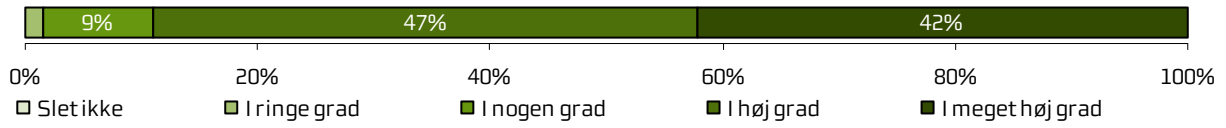
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=60)



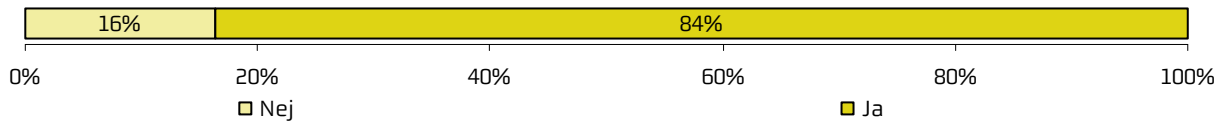
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,79 | | 3,77 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,95 | | 3,92 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 4,03 | | 3,71 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 4,02 | | 3,78 | |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling? | 3,86 | | 3,8 | |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var? | 3,68 | | 3,7 | |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 4,13 | | 4,04 | |

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=64)



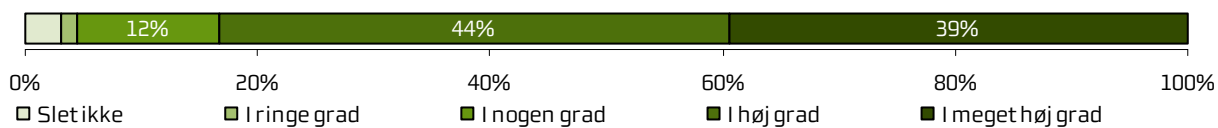
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=55)



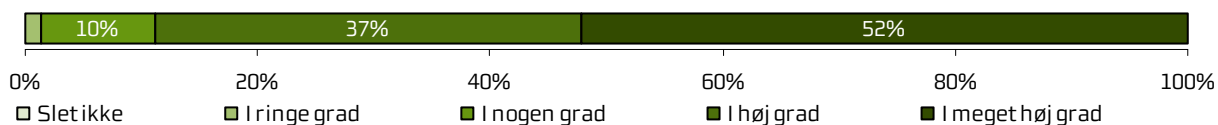
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? | 4,3 | | 4,21 | |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? | | 84 % | 87 % | |

Information

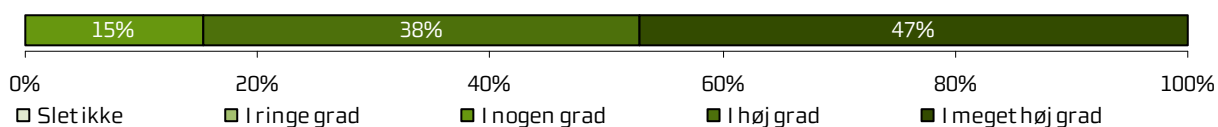
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=66)



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



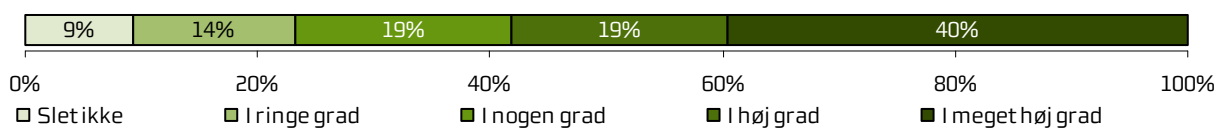
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=72)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=48)



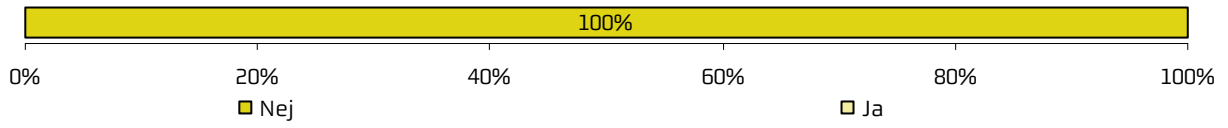
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=43)



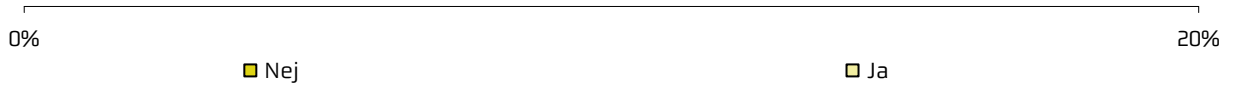
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget? | 4,15 | | 3,85 | |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig? | 4,39 | | 4,31 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg? | 4,32 | | 4,25 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 4,19 | | 3,88 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? | 3,65 | | 3,67 | |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=74)



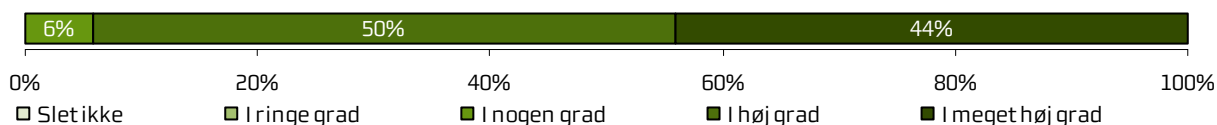
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



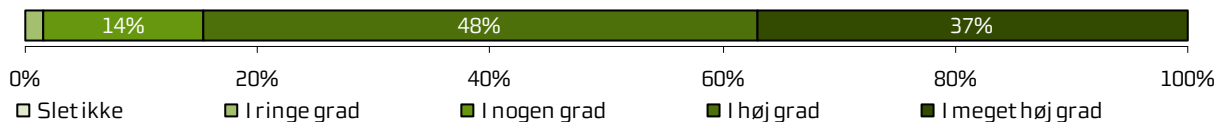
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? | | 100 % | 95 % | <p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots are clustered between 75% and 100%, with a single black dot (representing the 'eget resultat') positioned exactly at the 100% mark.</p> |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) | | - | 75 % | <p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. Grey dots are scattered across the range, with a concentration between 50% and 75%. A black dot (representing the 'eget resultat') is positioned at the 75% mark.</p> |

Servicestandard

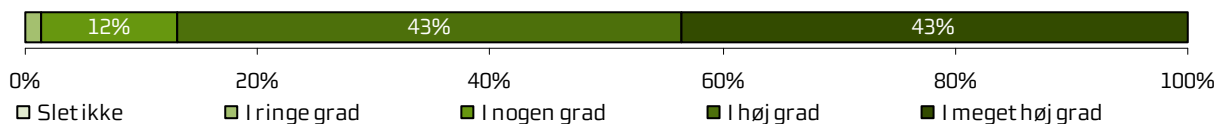
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=68)



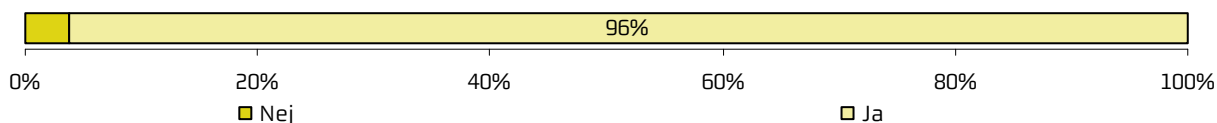
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=65)



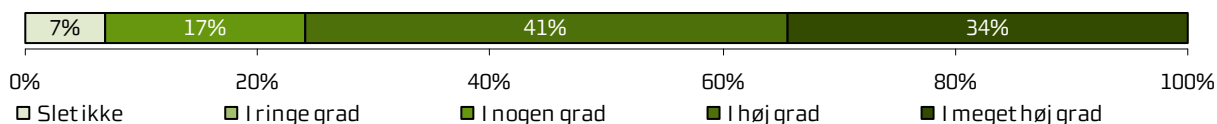
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=69)



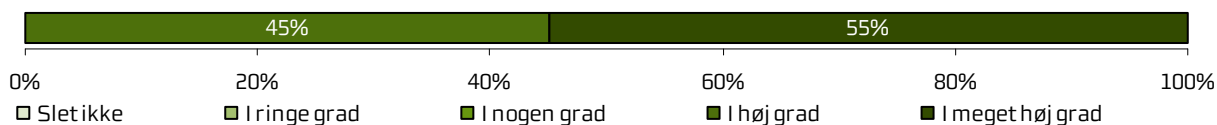
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=54)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=29)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler? | 4,38 | | 4,2 | |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)? | 4,2 | | 4,09 | |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? | 4,29 | | 4,17 | |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? | | 96 % | 96 % | |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 3,97 | | 4,03 | |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog? | 4,55 | | 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 [].

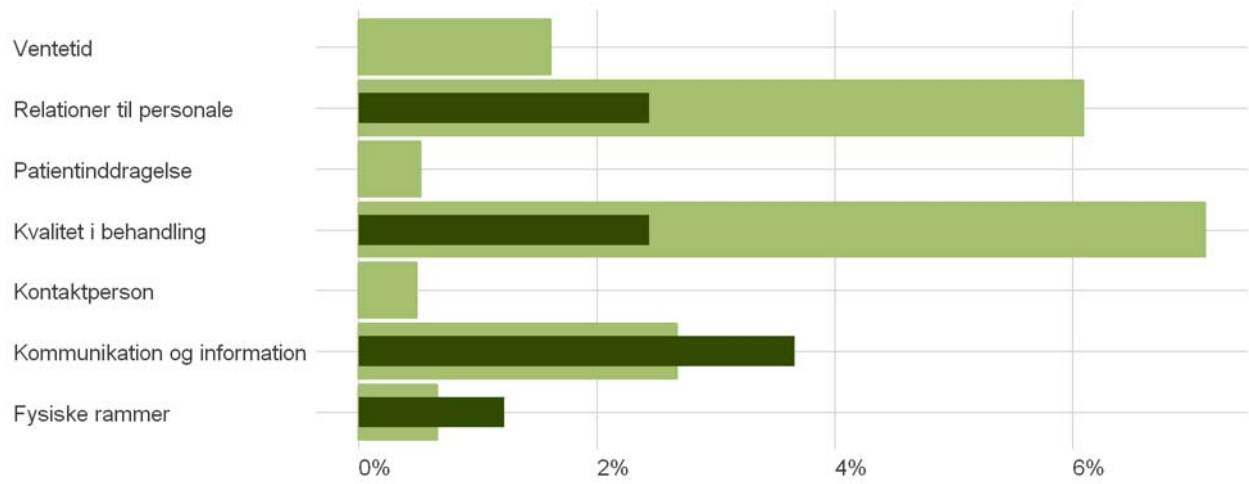
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

















Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 3 | Lægerne kan måske blive bedre til at forklare om sygdom, årsager, symptomer og medicin, så man kan forstå det (Langsomt og i dagligdagsprog). [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 4 | Er lidt træt af, at jeg ikke kan få den samme læge hver gang. Jeg har de sidste tre besøg haft tre forskellige læger. Før havde jeg den samme og det gør mig mere tryk, at det er én læge, der kender mit forløb. Det er også svært for skiftende læger at skulle læse det hele op hver gang. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 11 | Forløbet er ikke afsluttet. | I meget høj grad |
| 14 | Alt var fint. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg er i den grad tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 16 | Bestilling af ny tid burde jeg ikke vente på. Der kan blot sendes en mail. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 17 | Jeg synes, at Nyreambulatoriet er et dejligt sted at komme. Jeg går regelmæssigt til kontrol, og jeg er meget glad for at komme der. | I meget høj grad |
| 6 | Der skal gives besked til anden afdeling, når jeg får besked på at henvende mig der (andet sted). Ingen vidste, at jeg kom. Ingen vidste heller, at jeg på dagen i ambulatoriet skulle komme til en test, og personalet var ikke informeret om, hvorfor jeg kom. Derfor havde man nok [ikke] informeret sig om tidligere hændelsesforløb for samme sygdom/symptomer. Dette er første gang jeg oplever, at kontakten mellem flere afdelinger mm. ikke har været i orden. Derfor kan denne ene episode ikke danne grundlag for min tilfredshed med afdelingerne. [Kommunikation og information] | I ringe grad |
| 1 | Det er mere end et år siden. Jeg blev godt behandlet og har intet at klage over. | Ikke relevant for mig |
| 9 | Jeg havde ved aflevering af døgnblodstrykspapirerne afleveret eget skema over mit blodtryk taget hjemme over en længere periode. Lægen havde så ikke mit skema. Havde måske været relevant, da jeg havde skrevet bemærkninger til de enkelte målinger. Desuden [var der] også en pæn forskel i det samlede gennemsnit og så gennemsnittet for døgnblodtryksmålingen. [Kvalitet i behandling] | Ikke relevant for mig |
| 8 | Jeg har været fast patient på ambulatoriet i [flere] år og er godt tilfreds. Altid flinke og rare. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 10 | Alt er OK. "Mangel på parkerings pladser". [Fysiske rammer] | Uoplyst |

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|---|--|
|  3 | Meget venlig og professionel :-). | I høj grad |
|  8 | Det virkede åbenlyst på hele personalet, at det var en hektisk dag. | I høj grad |
|  10 | Grunden til den lange ventetid var, at der ikke var aftalt en tid. Grunden var, at jeg pr. telefon udtalte bekymring om evt. smerte i nyrerne. Det var i forbindelse med influenza, at ømheden kom. Lægen var meget hjælpsom. Der var ingen surhed på grund af falsk alarm. | I høj grad |
|  11 | Meget kort ventetid. Derfor ingen behov for information. | I høj grad |
|  13 | Personalet og lægen på Nyremedicinsk er nogle søde og rare mennesker, så man føler sig velkommen. | I høj grad |
|  1 | Super. | I meget høj grad |
|  2 | Jeg føler mig altid godt tilpas. | I meget høj grad |
|  7 | Dejlig modtagelse. | I meget høj grad |
|  12 | Virker meget godt. | I meget høj grad |
|  14 | Meget hurtig service. Høfligt og venligt personale. Alt i alt en dejlig velkomst med et smil. | I meget høj grad |
|  15 | Bliver altid godt modtaget. | I meget høj grad |
|  17 | Jeg går til kontrol [flere steder], og jeg møder stor hjælpsomhed med at lægge besøgene samme dag, hvis det er muligt. Det betyder en del for mig, da jeg ikke selv kører bil, og altid skal have en til at køre for mig. Desuden har de ordnet det sådan, at jeg kan få taget mine blodprøver samme dag. | I meget høj grad |
|  18 | Der var kommet en op fra [anden afdeling]. | I meget høj grad |
|  6 | Bedre kommunikation mellem afdelingerne. Journalnotater bør være uddybende og med forklaring om det videre forløb. | Slet ikke |

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|--|---|
| 10 | Information OK. | I høj grad |
| 18 | Var til kontrol. | I høj grad |
| 5 | Det var en opfølgning af tidligere undersøgelse. | I meget høj grad |
| 14 | Efter at have talt med specialisten bad hun mig om at give mit mobilnummer til hende, så hun kunne ringe tilbage til mig den næste dag vedrørende min medicin. Jeg fik en meddelelse i min e-boks om, at det var det forkerte nummer, så efter fire dage ringede jeg til hospitalet og bad sygeplejersken give mig det korrekte nummer til lægen. Dette sagde hun, at hun ville, men efter at have ventet to uger var der stadig ingen, der havde kontaktet mig. Dette bekymrede mig, da jeg var ved at løbe tør for den medicin, jeg tog, og jeg ikke ønskede at købe mere medicin, fordi lægen ville give mig noget nyt. Det ville derfor være spild af penge for mig, da jeg ikke kan arbejde i øjeblikket, fordi jeg føler mig syg og utilpas. Min næste aftale med hospitalet var i [efteråret], hvor jeg skulle have en blodtryksmåler på i 24 timer, og jeg spurgte sygeplejersken, om de havde modtaget mit mobilnummer sidste måned, da jeg ringede tilbage til dem. Hun sagde, at det havde de, men specialisten havde stadig ikke ringet tilbage til mig. Nu er der gået en måned, og jeg skal se specialisten [i denne uge]. Jeg vil få mit svar om medicinering, så alt i alt kunne det have sparet mig en masse penge, hvis de havde ringet tilbage som lovet. Nu er det for sent. Dog var det stadig en meget rar behandling. | I meget høj grad |
| 17 | Jeg har ikke manglet information, og jeg vil give læge NN højeste karakter. Hun ser på det hele menneske og tager hånd om mine skavanker ved at henvise til andre undersøgelser, som jeg har haft megen glæde af, fordi man på reumatologisk ambulatorium har fundet årsagen til mine skavanker. | I meget høj grad |
| 9 | Relevant information omkring bivirkninger. Fik besked om IKKE at læse indlægssedlerne, da de kun er for "jurister". Spurgte indtil betablokker-medicinen, da jeg løber. Fik besked om, at det ingen betydning vil have. Det er så ikke korrekt, for nu oplever jeg lav puls ved løb, [har] svært ved at få pulsen op ved hårdt arbejde. Overvejer at stoppe med betablokkerne. | I ringe grad |
| 1 | Fuldt forstået. | Uoplyst |

