

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V  
Medicinsk Afdeling V  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	127
Besvarelser fra afsnittets patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	57%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

---

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

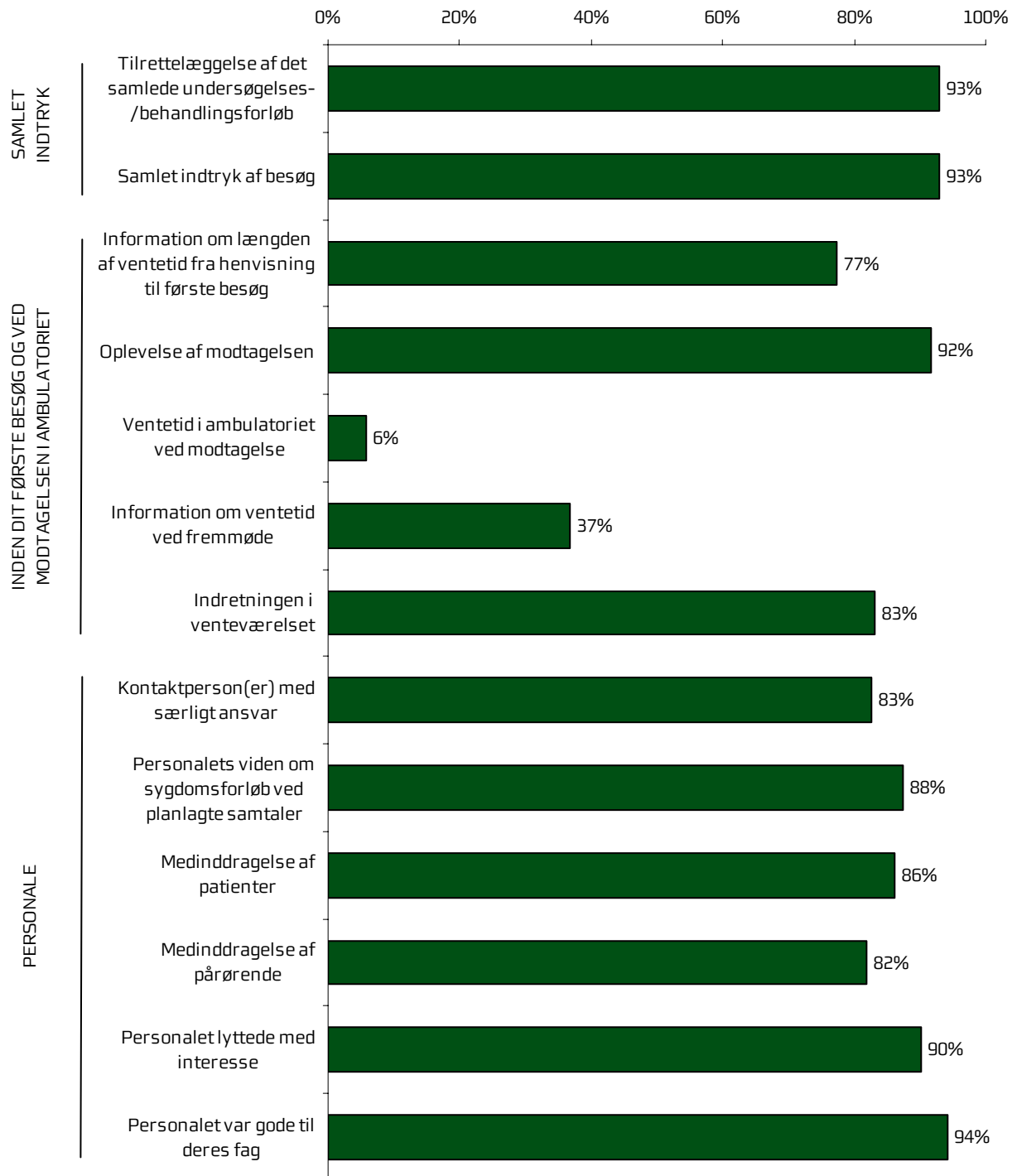


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

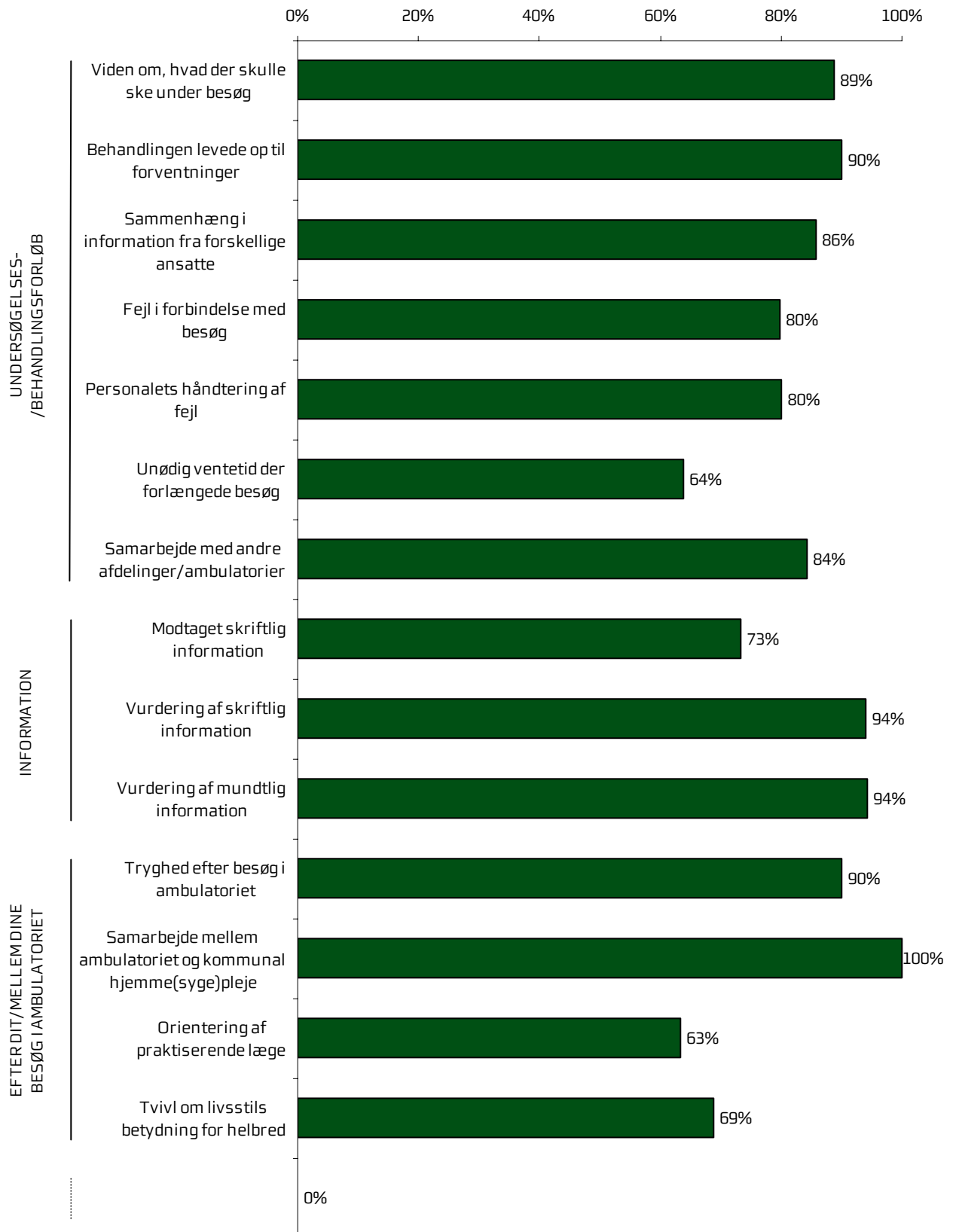
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

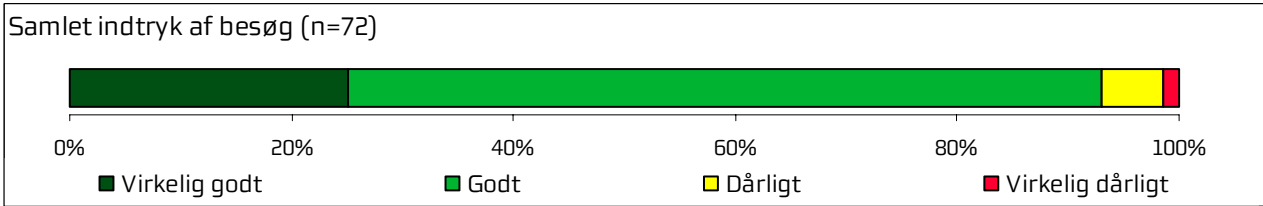
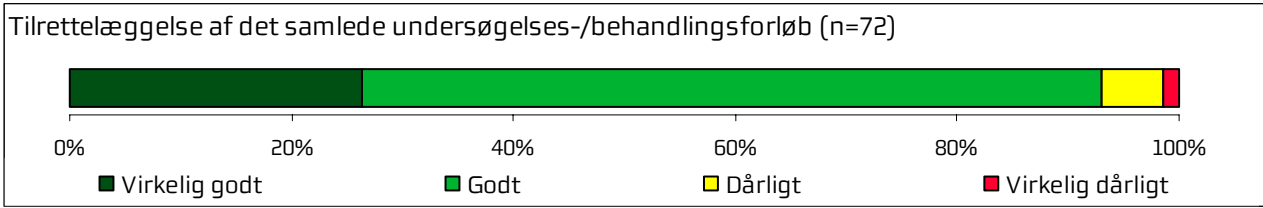
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

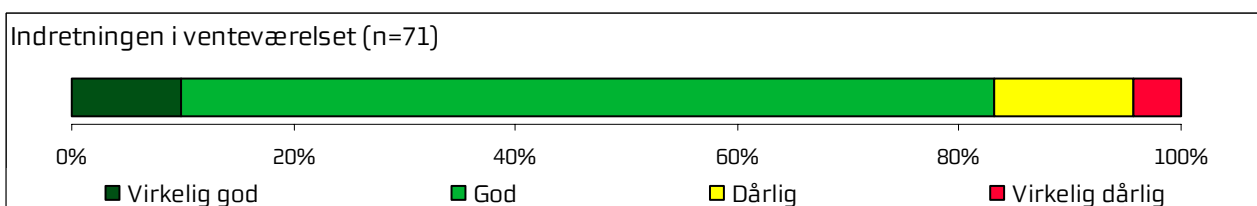
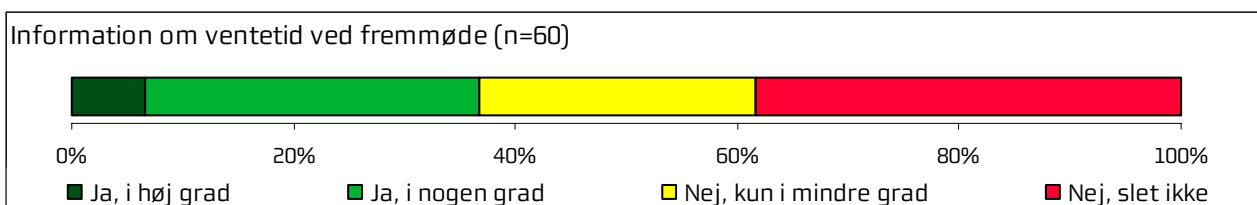
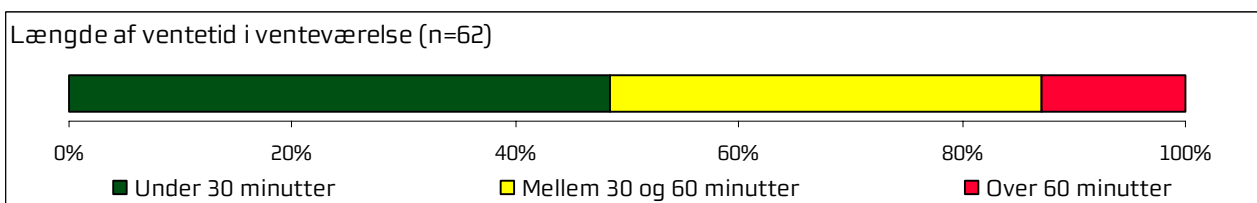
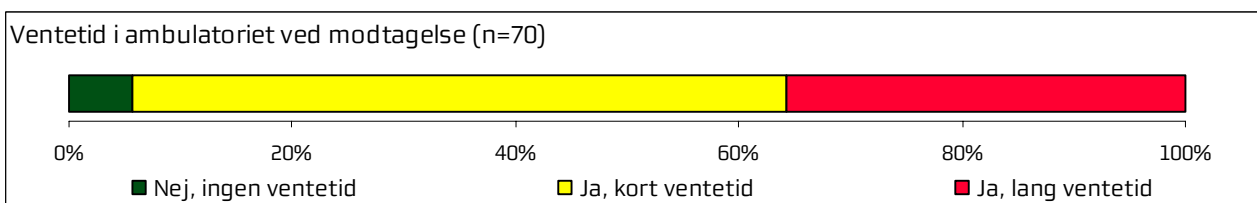
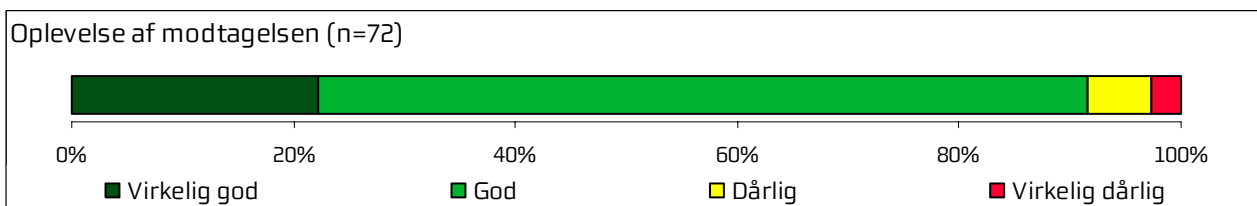
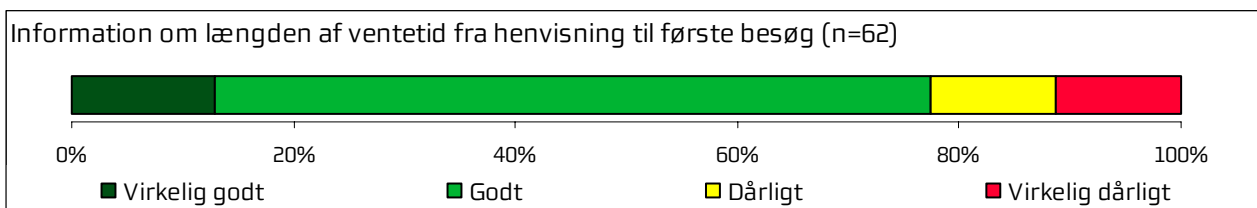




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	88%	95%

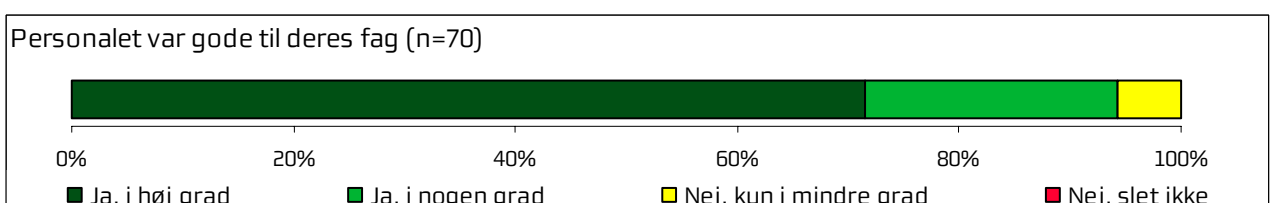
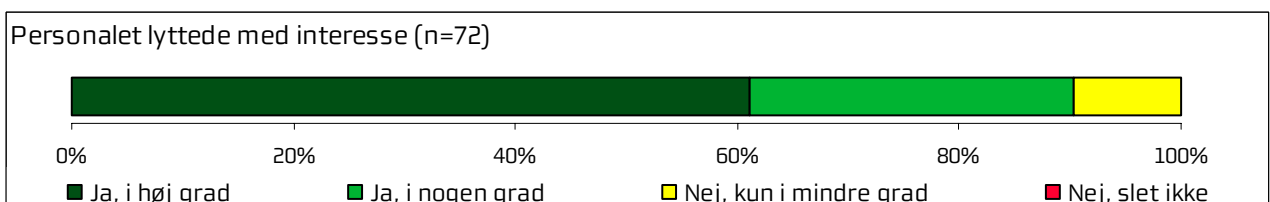
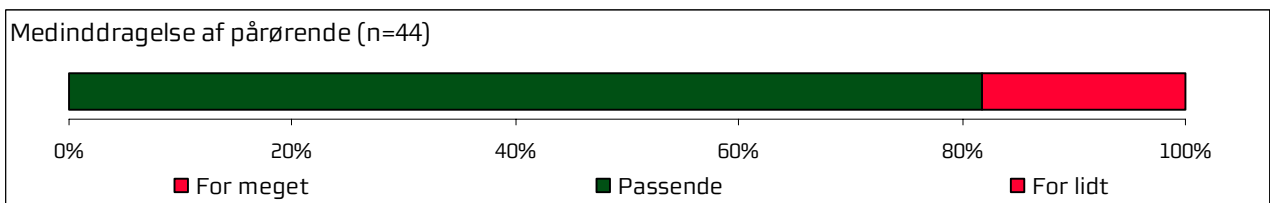
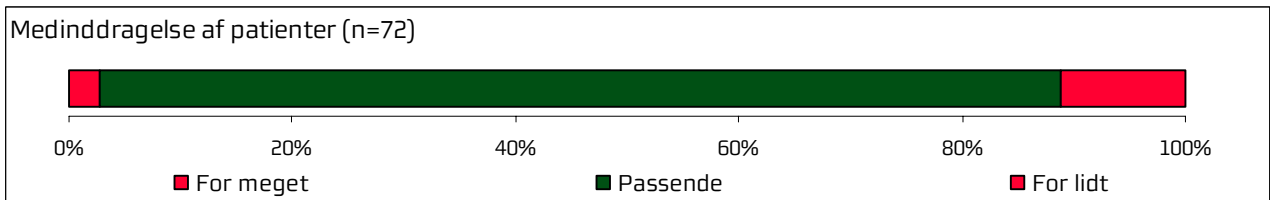
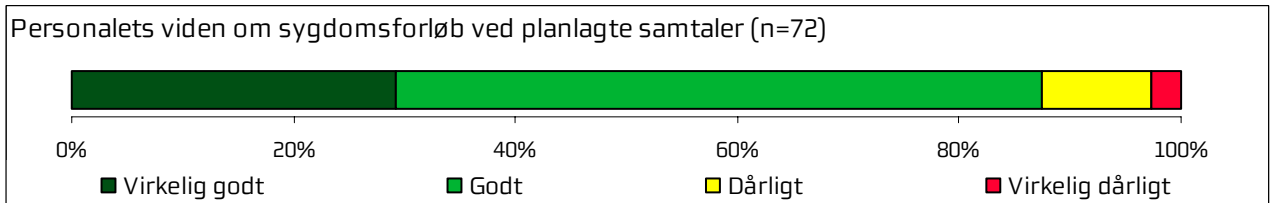
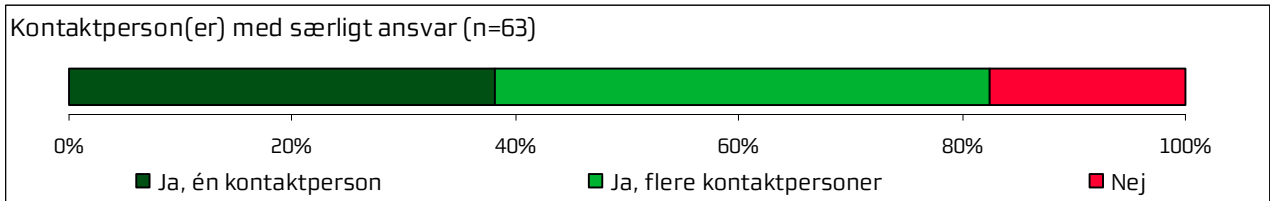
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

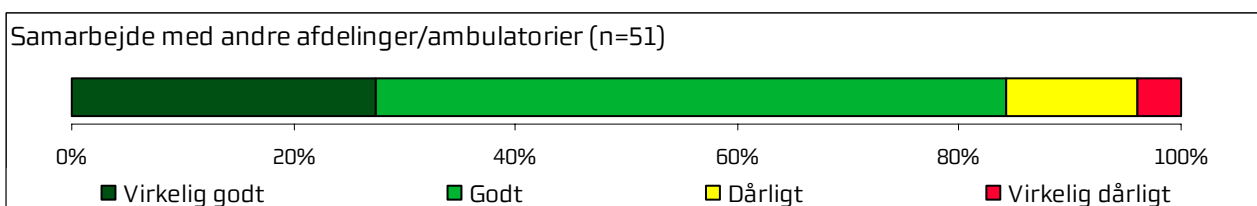
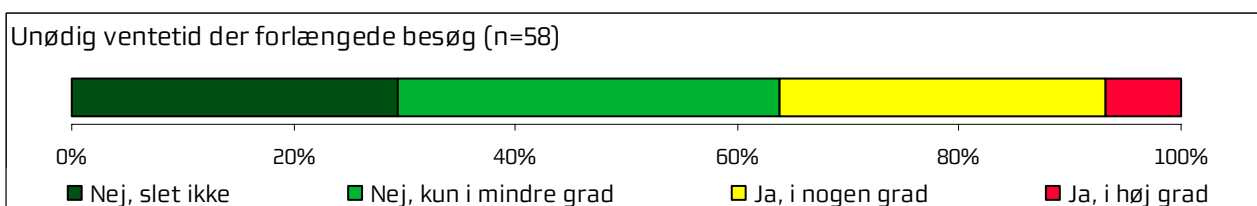
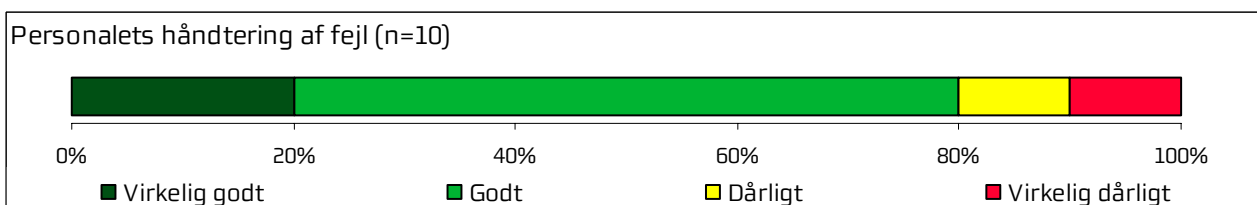
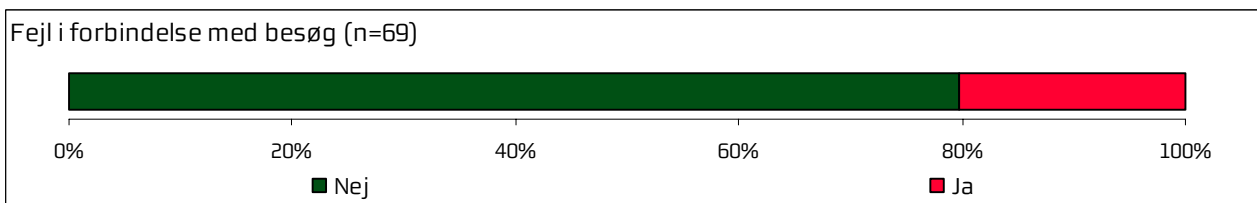
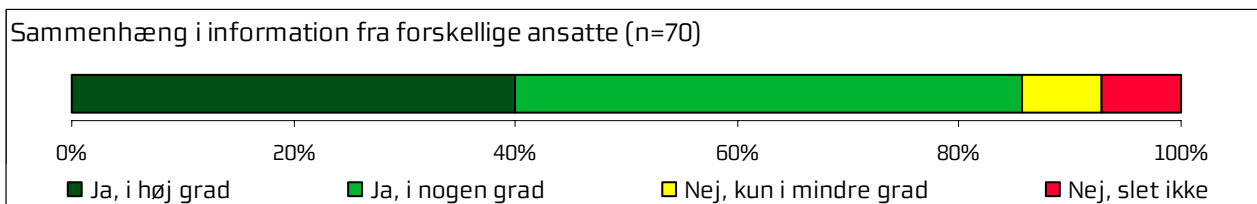
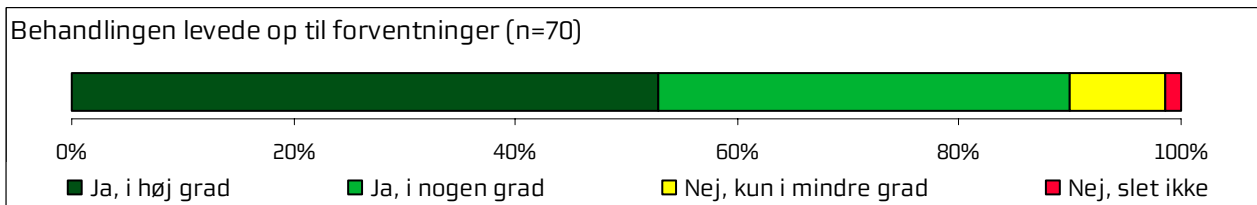
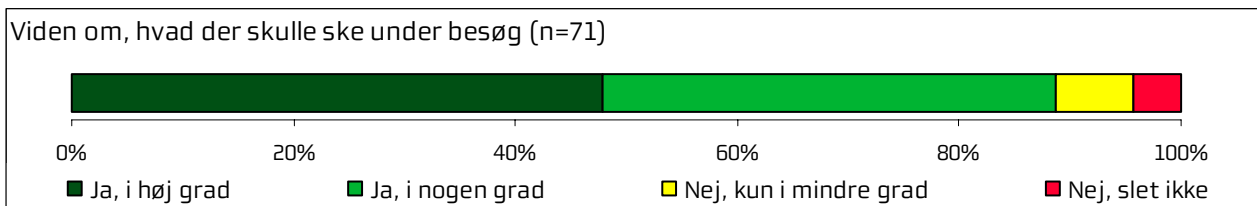
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	77%	-	-	96%*	76%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	6%	-	-	50%*	13%	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	89%	48%*	71%*

### 4.3 Personale



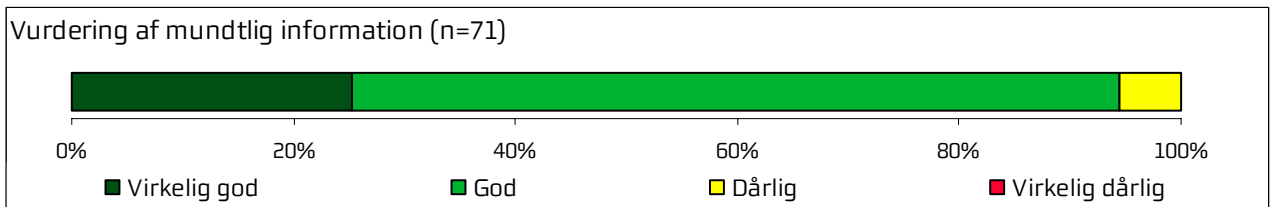
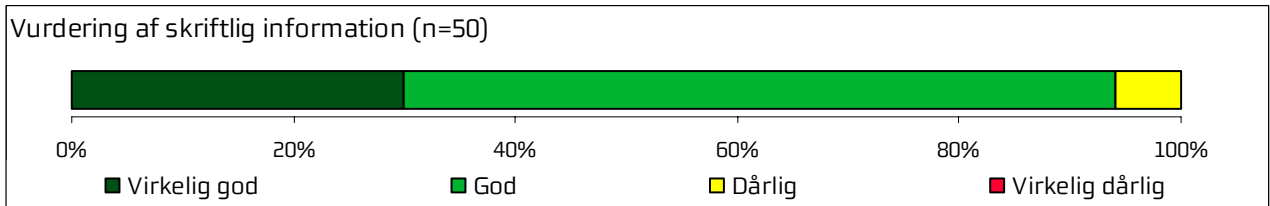
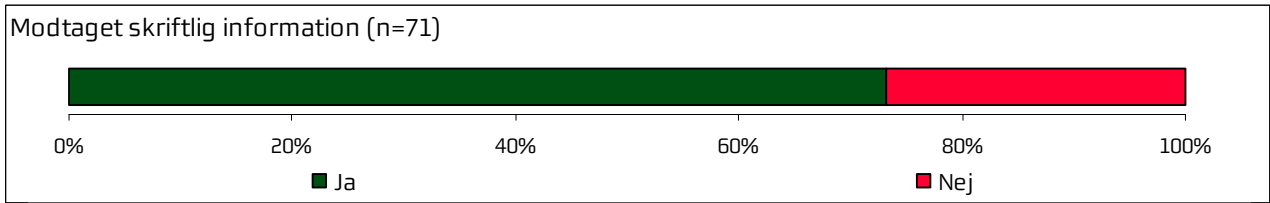
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	96%*	54%*	74%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	100%*	78%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82%	-	-	100%*	69%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	100%*	85%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	91%	97%

### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80%	-	-	100%	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	64%	-	-	96%*	68%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	100%*	77%	88%

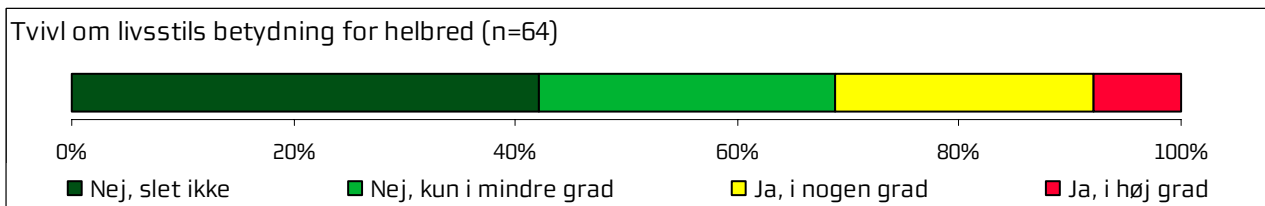
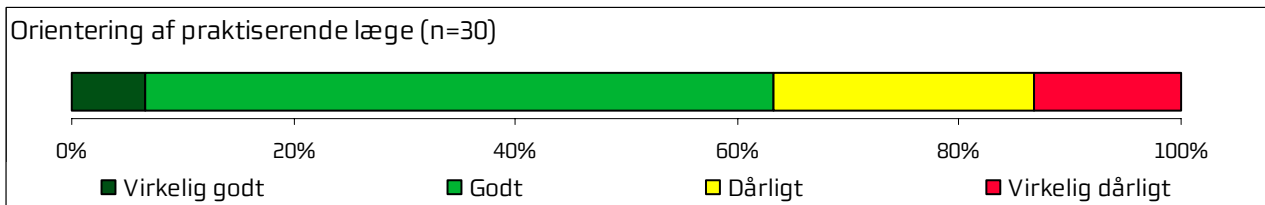
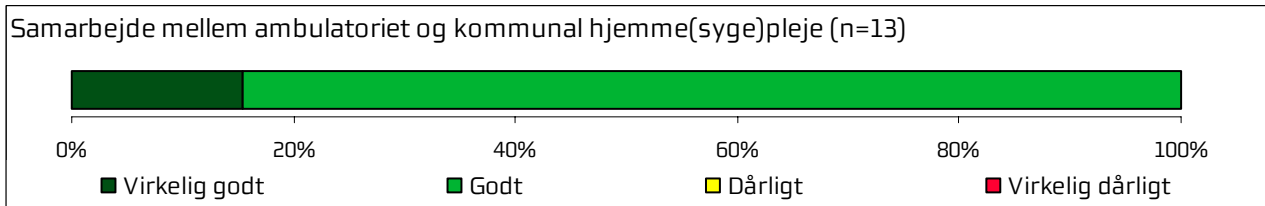
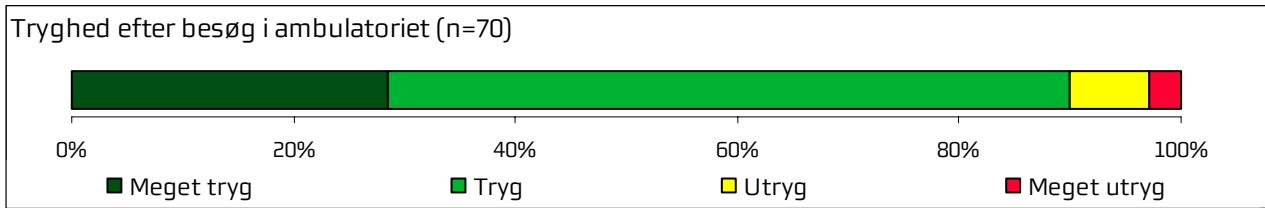
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	73%	-	-	80%	37%*	52%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	87%	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

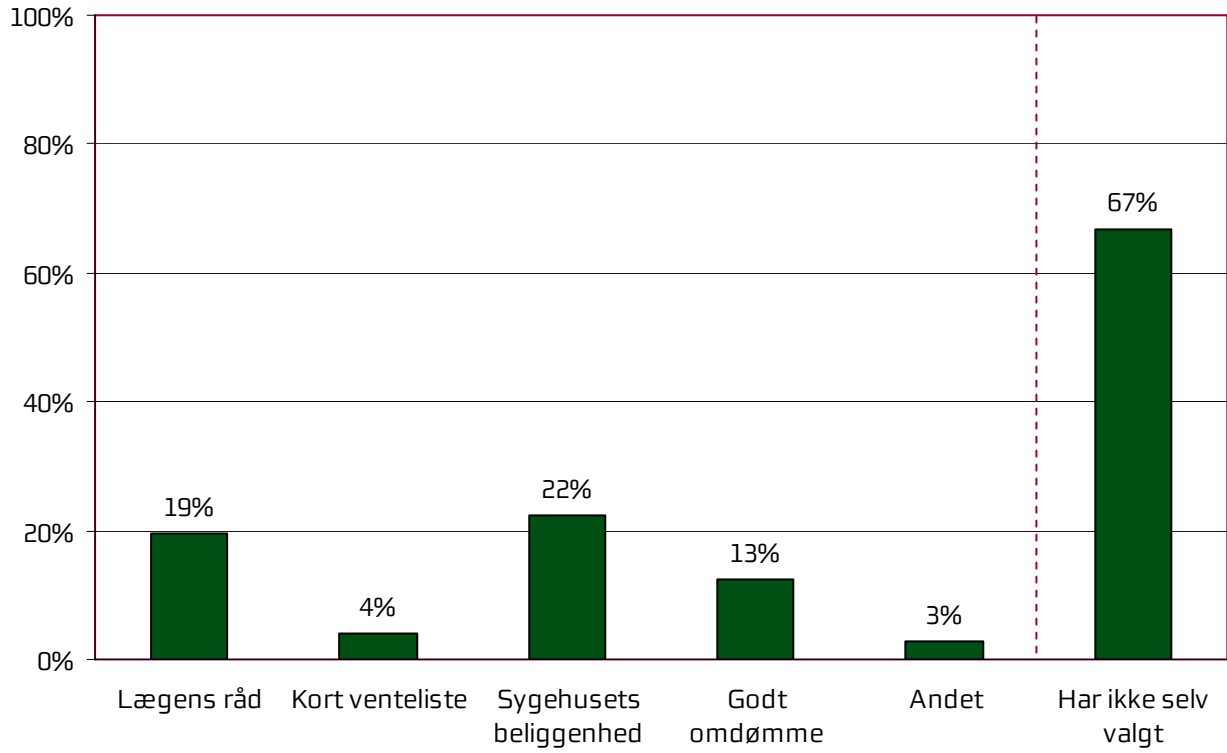


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	70%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	63%	-	-	100%*	57%	82%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	91%*	61%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

## Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Generelt er jeg MEGET tilfreds, bortset fra den lange ventetid, fastende. Tror, det er et særtilfælde. Og bortset fra den langvarige undersøgelse med efterfølgende smerter. Personalet er dygtige til at informere og meget venlige.	Godt
3	Få mere styr på ventetiden. Der er alt for lang ventetid og ingen styr på, hvornår det er ens tur, når man spørger personalet.	Godt
4	Informere om ventetid i venteværelset.	Godt
5	Kan nogle gange være svært at komme i kontakt med afdelingen pr. telefon.	Virkelig godt
6	Når en patient bliver henvist til ambulatoriet/ankommer til første konsultation, er det ikke hensigtsmæssigt at få den yngste læge, da man har brug for en, som virker til at have styr på det (erfaring). Derudover er det svært som patient at komme op til en ny læge hver gang, hvilket betyder, at hele ens sygebesøg skal fortælles hver gang. Det ville være en fordel at have samme læge hver gang, hvilket skaber tryghed og nemmere konsultationer for begge parter.	Godt
9	Jeg har kun ros til den læge og sygeplejerske, jeg har nu. De er dygtige til at give information om sygdommen og overholde aftaler. Det man kunne gøre bedre: tiden er lang, indtil man får en diagnose. Og det er den, fordi der bliver taget en prøve af gangen plus ventetid plus svar, og først herefter kan du komme i gang med næste undersøgelse. Måske skulle man tage alle tvivlspunkter på en gang, det kunne have sparet mig for et års smerter og dårlig livskvalitet. Nej! Jeg tror ikke, det bliver dyrere. Lægerne bør i højere grad tage en individuel vurdering. Det virker i starten som om: nu skal du først prøve dette og så dette. En dygtig læge burde efter min mening kunne gå direkte til den rigtige behandling med det samme og derved undgå alle de bivirkninger, patienten får i "opskrift for afdelingsforløbet".	Godt
11	Telefontiden skal være længere og mulighed at komme igennem.	Godt
12	Oplevet professionel behandling af læger og sygeplejersker.	Godt
13	Personalet er altid rare og imødekommende.	Dårligt
17	Jeg synes, de ansatte alle har meget travlt hele tiden - men trods det virker de meget imødekommende. Mit indtryk er, at alle gør deres allerbedste under de givne forhold!	Virkelig godt
18	Det er meget svært at komme i kontakt med personalet i telefontiden. Jeg fornemmer ofte personalet som meget presset og uden overskud til patienterne. Dette gælder dog kun modtagelsen. Lægen viser stor empati og tid til mig.	Godt
19	Mere uddybende svar på prøver i stedet for godt/middel/dårlig!	Dårligt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 20 Være bedre til at overholde tider - specielt fra morgenen, hvor man også kan opleve ventetid kl. 9. Være mere fleksibel ved telefonkontakt.   | Godt          |
| ✎ | 21 Deres informationer er for grundige. Jeg fik taget mange blodprøver.  | Godt          |
| ✎ | 25 Har faktisk kun positivt at sige om den afdeling. Men nu er jeg også kommet der fast de sidste mange år, så det ved jeg ikke, om det også har noget at sige. Men er meget glad for de læger og sygeplejersker, som jeg er tilknyttet.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Måske skulle man ansætte en "guide" (sundhedsassistent), der kan hjælpe en med at forstå sammenhængen på afdelingen, så plejepersonalet og lægen ikke skal bruge tid på dette. Mit indtryk er samtidig, at de tilknyttede sygeplejersker er mere orienteret mod patienterne. Deres helhedsorientering er god, og man føler sig som menneske i deres selskab og ikke som bare en sygdom/symptom. | Dårligt       |
| ✎ | 27 Venteværelset virker trægt og med dårlig udluftning. Om sommeren er der frygtelig varmt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Det er meget VIGTIGT, at det er den samme læge, hver gang man er i ambulatoriet.  | Virkelig godt |

## Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V






### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Man bør ringe til patienter, der først skal komme om eftermiddagen, når forsinkelserne allerede opstår om formiddagen.	Virkelig dårligt
9	Dette skema passer ikke særligt godt til mig, da min første tid på afdeling V var ganske forfærdelig til nu at være meget tilfredsstillende. Mit første besøg for et par år siden var virkeligt dårligt. Jeg gik hjem med megen tvivl om, at der overhovedet var nogen interesse i at hjælpe mig. De første gange jeg kom i ambulatoriet, sad jeg ca. fire timer og ventede med stærke smerter. Jeg spurgte efter smertestillende, men fik aldrig svar. Der var generelt rod i aftaler og manglende overblik. Koordinering med de øvrige afdelinger var også noget rod.	Godt
10	Jeg synes, alle var søde og rare, og jeg tror aldrig, at jeg har ventet mere end højst fem minutter. Og jeg synes, at jeg er blevet godt informeret omkring min sygdom, som sandsynligvis er tarmkræft.	Virkelig godt
11	Det er svært at komme igennem telefonen. Jeg har oplevet, at telefonsvareren ikke er fjernet.	Godt
14	Der er altid lang ventetid fra planlagt tid til man reelt kommer ind - mellem 20-60 minutter.	Godt
15	Der var over tre timers ventetid.	Dårligt
16	Ville være rart om jeg kunne regne med at blive kaldt ind til den fastsatte mødetid. En ventetid på 50 minutter, uden information herom, er ikke ok. Det er svært at planlægge andet og mht. parkeringstid er det også et problem. Uden information om ventetidslængde skal jeg gå ned og få ny p-billet, men hvad nu hvis jeg bliver kaldt ind imens.	Godt
19	Stor forvirring! Travlhed på afdelingen ved dagafsnit. Fik en meget stresset læge, udfyldte en lægerecept på en masse medicin, som skulle tages over de næste uger (ca. 7000 kr. i medicin) samt en bog!	Dårligt
22	For lang ventetid ved besøg i ambulatorium.	Godt
26	På afdelingen kan man mærke, at der skelnes mellem dagsafsnit og ambulatoriet. Denne logik er indarbejdet i alle rutiner. Man glemmer bare at informere om dette til nye patienter. Der er ingen, der informerer om "forretningsgangen", og jeg oplevede derfor stor forvirring og let frustration over ikke at forstå sammenhængen og - måske - en let irritation fra personalets side over, at dette ikke er logisk for alle. Tid er den afgørende faktor, og at man ikke er optaget af sin egen logik, men netop ved, at der er nye brugere/patienter hver dag.	Dårligt



**Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V**



**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Unødige smerter undersøgelse.	Godt
	7		Virkelig dårligt
	8	Uenighed om behandlingsforløb.	Godt
	15	Manglende visitation/henvisning.	Dårligt
	29	Manglende testresultat.	Godt

## Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Stor afstand til Århus, når man skal møde første sted kl.10.30 og først møde igen kl.14.00 til samtale inden man kan komme hjem igen.	Virkelig godt
2	Meget professionel og fin behandling ved telefonisk henvendelse forud for undersøgelsen. Fik et nyt middel, som var uden gener. Selve undersøgelsen forsinket tre en halv time. Undersøgelsen overraskende smertefuld (har prøvet det før). Slangen lagde sig forkert flere gange. Undersøgelsen varede halvanden time. Smerter i ti dage efter - men ellers ingen symptomer.	Godt
7	Ønske om en lægekontakt og ikke otte. Bør være på patientens præmisser og ikke lægens fejdiktat! Bedre samarbejde/kommunikation imellem afdelinger.	Virkelig dårligt
9	Dette skema passer ikke helt i min situation, da jeg er gået fra absolut utilfredshed og dårlig behandling til, at jeg nu er meget tilfreds. Dette skyldes, at jeg nu har fået en meget god og dygtig læge og sygeplejerske. Derfor er der meget stor forskel i mine svar.	Godt
11	Jeg synes, patienten skal kaldes til undersøgelse med det, som er det, de kender fra patientens journal i forvejen. I stedet for at give en medicin gennem telefon, som ikke hjælper, og patienten bliver indlagt efter fem dage.	Godt
13	Det er utilfredsstillende at blive udspurgt (undersøgt) i venteværelset i andres påhør.	Dårligt
15	Ved den sidste konsultation undlod overlæge [NN] bevidst at svare på et spørgsmål - to gange (samme spørgsmål).	Dårligt
19	Lytte mere - femte besøg: fire forskellige læger, fem forskellige sygeplejersker. Føler sig lidt utryk. Hvis ikke fulgte en læges medicinering - eget ansvar.	Dårligt
21	Der gik lang tid, før jeg kom til at snakke med en læge, som jeg egentlig allerede var blevet stillet til udsigt i starten. Der gik tre besøg uden læge. "Læge-vikarerne" klarede sig ellers godt. Information: Bogen, jeg fik, var som en mursten, hvor meget var gentaget op til flere gange. Ikke indbydende layout. Mundtligt: meget gentagelse!	Godt
23	Det forekommer frustrerede, at der forekommer behandling i venteværelset med høj og tydelig tale fra personalet til patienten. Talen indbefattede CPR-nummer og diagnose. Begge emner bør håndteres med indgåelse af tavshedspligt.	Godt
24	Efter samtale med sygeplejersker og læger blev vi enige om, at jeg ikke skulle undersøges, fordi jeg i ti år ikke har haft symptomer på sygdommen.	Godt
25	Jeg har været med i forsøg de sidste tre år. Så jeg har to faste sygeplejersker og to faste læger. Og de problemer, man hører andre snakke om (ventetid osv.), det er noget, jeg faktisk aldrig oplever. Jeg føler, at der bliver taget meget hensyn til mig og mine ønsker og behov.	Virkelig godt

-  26 Min oplevelse er, at plejepersonalet og lægerne har meget, meget travlt og derfor har meget svært ved at mønstre tilstedeværelse under samtalen. Først skal journalen gennemgås forfra for at finde ud af, hvad man nu skal tale om. Man bruger megen tid på at tale om tal og undersøgelse og i mindre grad om patientens velbefindende. Det påvirker mig som patient/bruger, at de signaler, man får som patient, er, at man gerne hurtigst muligt vil have én ud af døren igen. Der er selvfølgelig en stor varians i de tilfælde, man møder inden for et ekspertise område. Og det er sikkert menneskeligt, at man som plejepersonale og læge kan have svært ved at reducere de ikke-slemme tilfælde til ren rutine. Men jeg tror, det er noget, man skal arbejde med. Endelig kunne man godt bruge en stor helhedsorientering i samtalen og dermed også behandlingen. Endelig er min oplevelse, at der er en ekstrem dårlig overgang fra de forskellige undersøgelser og tilbage til ambulatoriet. Her blev jeg efterladt i en seng på gangen uden opsyn, hvor jeg var stærkt utilpas og rundt på gulvet. Jeg blev hentet af en portør efter lang tid, og da jeg kom om på ambulatoriet igen, var der god pleje, men det er, som ingen vil/kan/har ansvaret for "overgangen".
- Dårligt
-  27 Jeg er utrolig glad for, at min kontaktperson, en læge, altid er den samme.
- Virkelig godt

## Dagpatient på Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Var i tvivl om det videre behandlingsforløb.	Virkelig dårligt
8	Kan godt føle mig som en kasterbold af og til. Forskellige læger har forskellig indstilling til behandlingsforløb og medicinering. Frustrerende, at man ikke kan have én fast kontakt, da lægerne ikke har fuldt skema på afdelingen. Men ellers er afdeling V et rigtig rart sted. Varm og hjertelig atmosfære!	Godt
9	Der er meget stor forskel på, hvilken chance man har for succes i behandlingen, det afhænger helt af den læge, man kommer ind til. Jeg har nu fået en god læge og sygeplejerske, der kan træffe individuelle beslutninger. Jeg mener, det ville være bedre, hvis man gik væk fra "skemalagte behandlinger", da ingen mennesker er helt ens. Jeg tror, resultaterne ville blive bedre, hvis lægen skulle tænke hver gang og selv tage ansvar.	Godt
10	Jeg synes, at jeg er blevet godt behandlet, meget lidt ventetid og alle er meget søde. Det er dog får dårligt, at det var sygeplejersken, der måtte skrive, hvad de mente, jeg fejlede og ikke lægen. Det burde være ham der informerede om, at de mente jeg havde XX-kræft.	Virkelig godt
13	Ingen fast kontaktperson eller fast læge. Varierende svar fra læge til læge. Alt for meget virker uplanlagt.	Dårligt
15	Jeg måtte SELV tage kontakt til visitationen efter en undersøgelse, for at høre hvorfor jeg ikke var indkaldt til den næste. De kunne oplyse at der ikke engang var en henvisning til undersøgelsen og derfor ikke visiteret. Jeg kunne heldigvis huske navnet på sygeplejerske og læge der havde lovet mig undersøgelsen.	Dårligt
19	Savner en fast kontaktperson - såvel læge som sygeplejerske. Alt for lang ventetid - alt for lidt konsultationstid. Mangler viden og forståelse for ens egne synspunkter mm.	Dårligt
20	Kan være svært at komme i kontakt med ambulatoriet ved telefonhenvendelse. Man skal ringe i et bestemt tidsrum på dagen, og kommer man ikke igennem, må man ringe næste dag. Ringer man udenfor telefontid, bliver man afvist uden at kunne forklare, hvorfor man ringer - og hvad det er, man gerne vil. F.eks. ringes op af en læge senere på dagen for at aftale et medicinforløb.	Godt
26	Når jeg skriver utryk, er det i høj grad et spørgsmål om, at der altid er mange ubesvarede spørgsmål og ting, som man ikke føler, der er helt tid til at få besvaret. Jeg vil samtidig understrege, at denne besvarelse er et samlet indtryk af alle mine besøg på ambulatoriet.	Dårligt

