

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Ambulatorium C
Medicinsk Afdeling C
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

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.¹

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:	220
Besvarelser fra afsnittets patienter:	124
Afsnittets svarprocent:	56%

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.

¹ 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".

Dette 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.²

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.

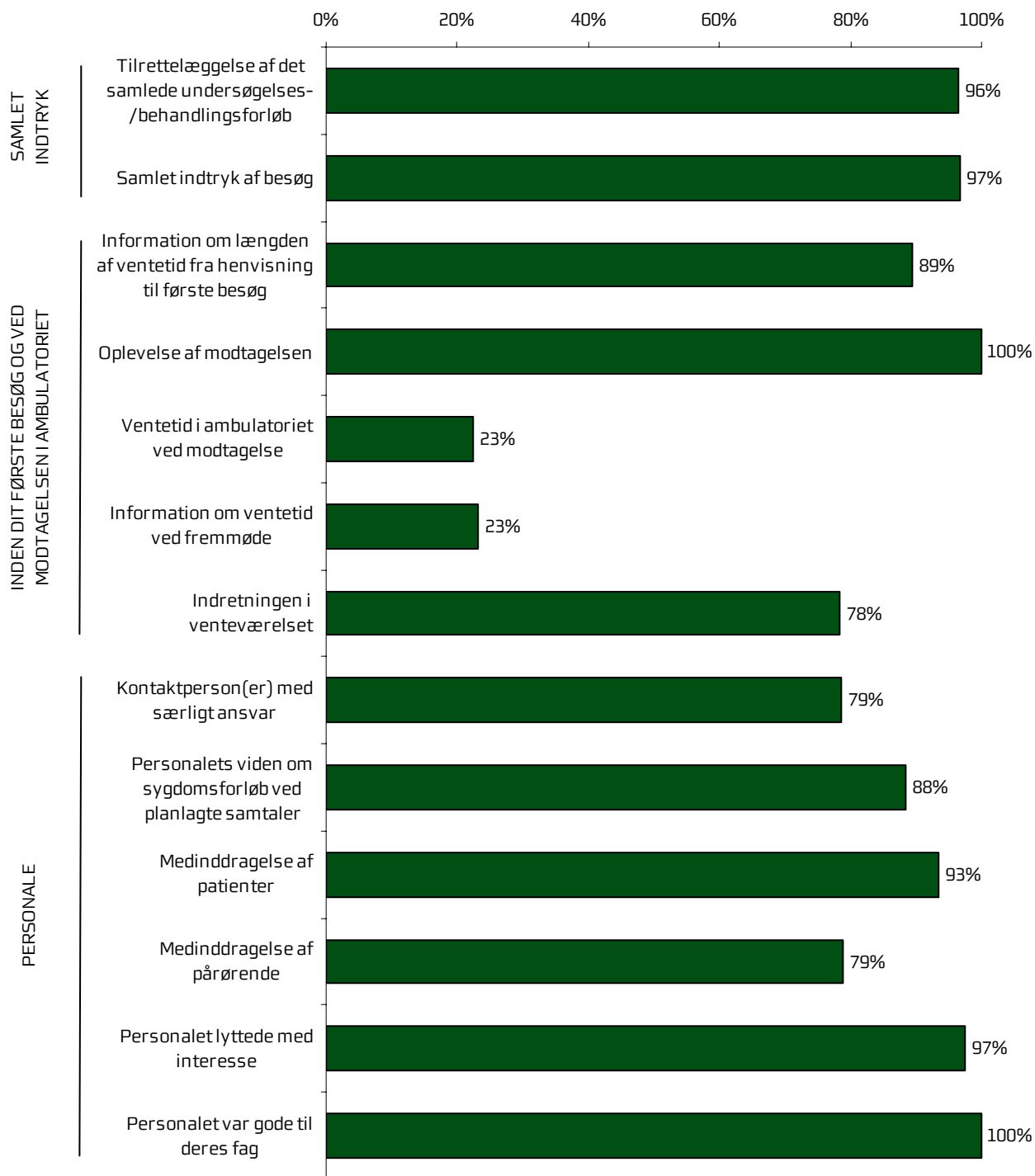
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

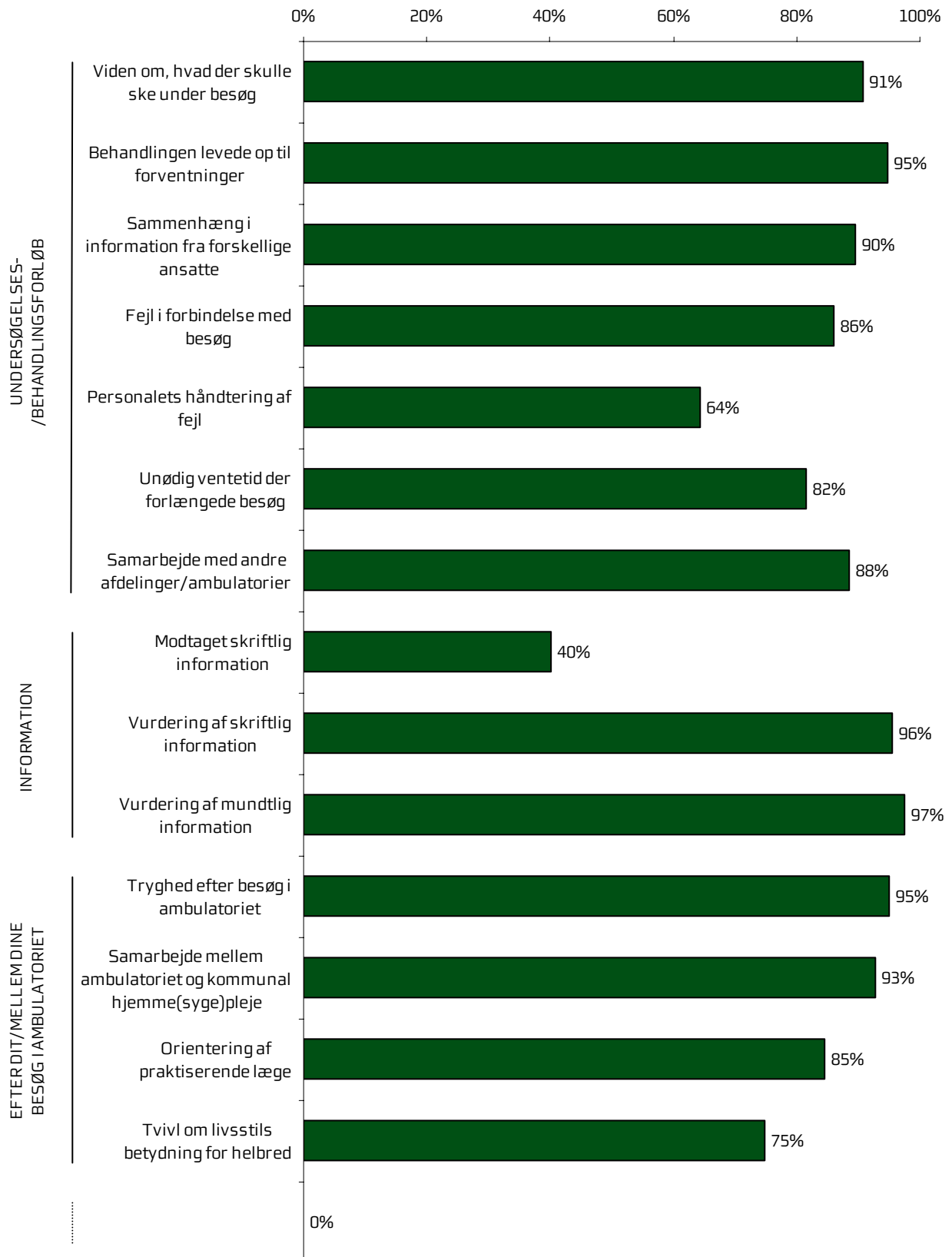
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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 dobbelttopslag. I dobbelttopslagene 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.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene 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.

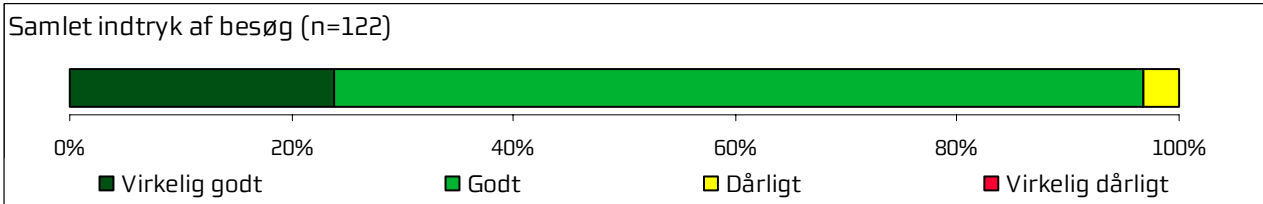
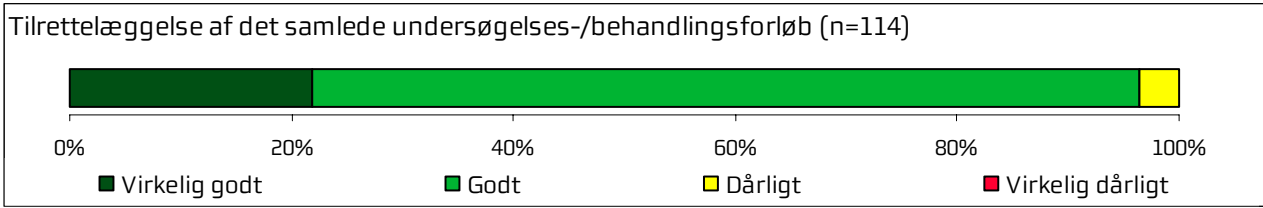
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

³ 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.

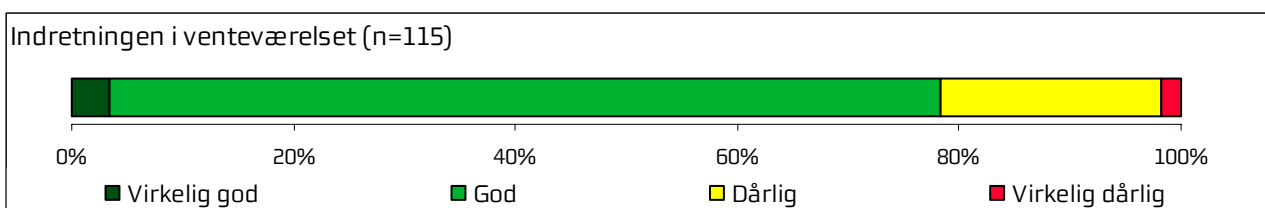
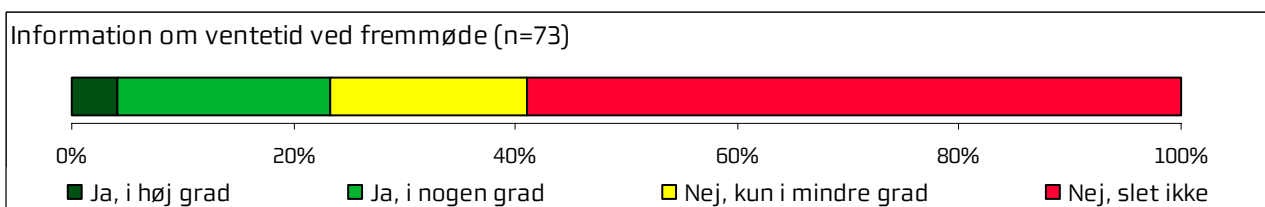
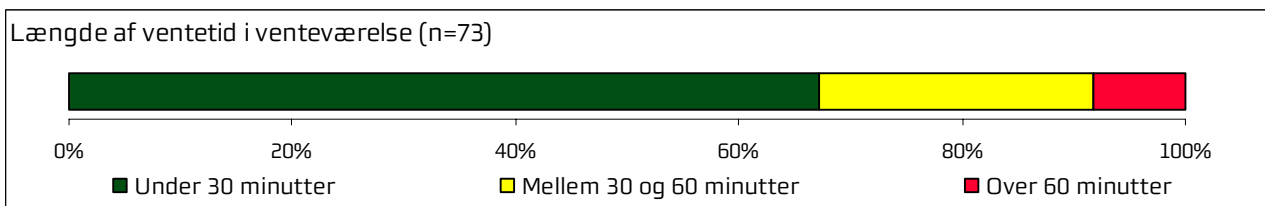
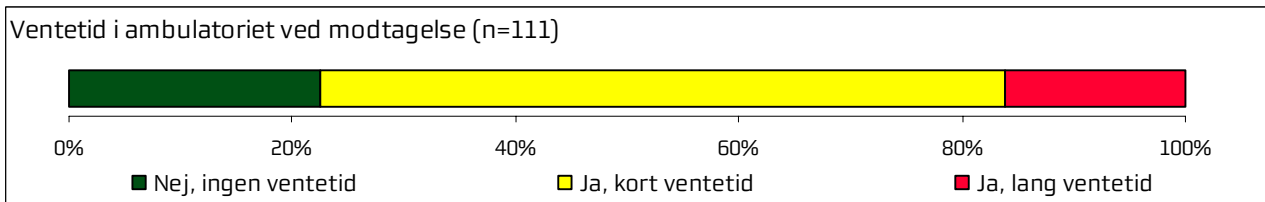
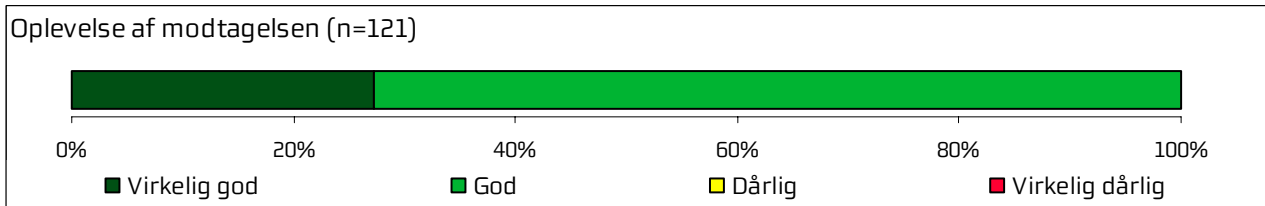
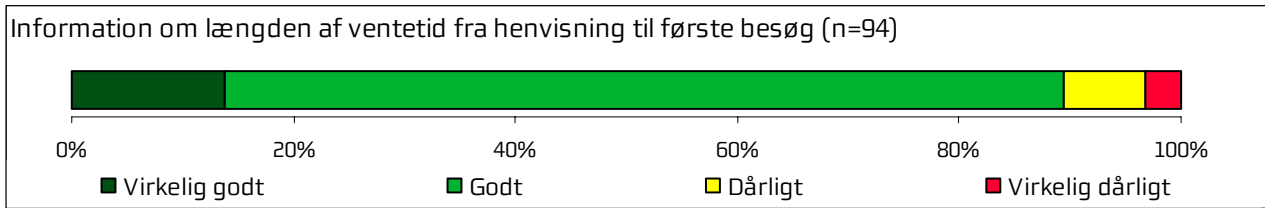
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

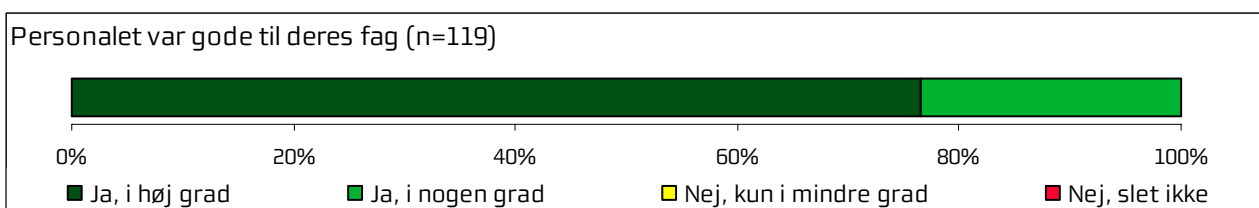
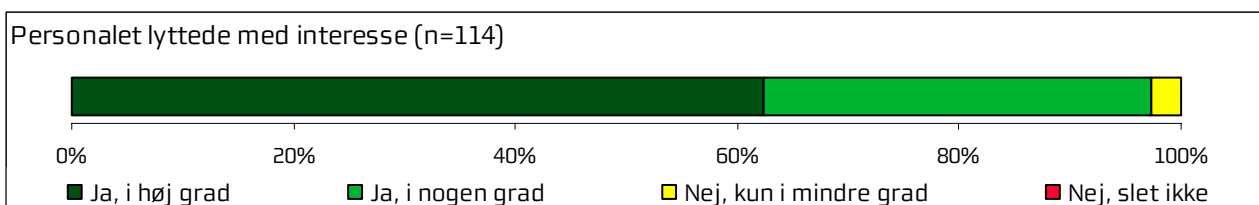
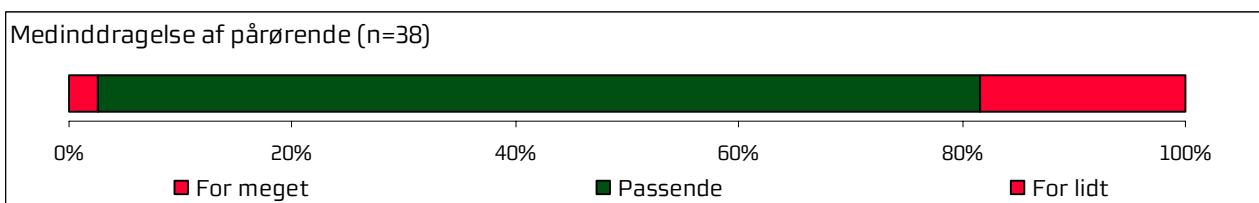
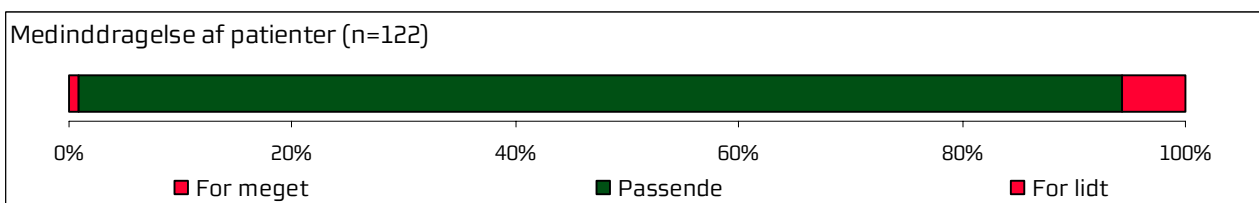
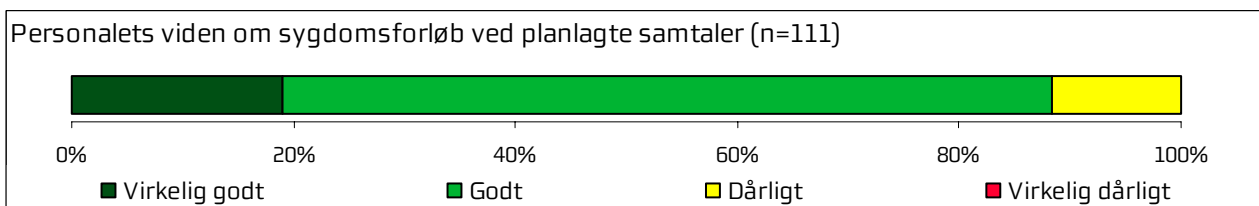
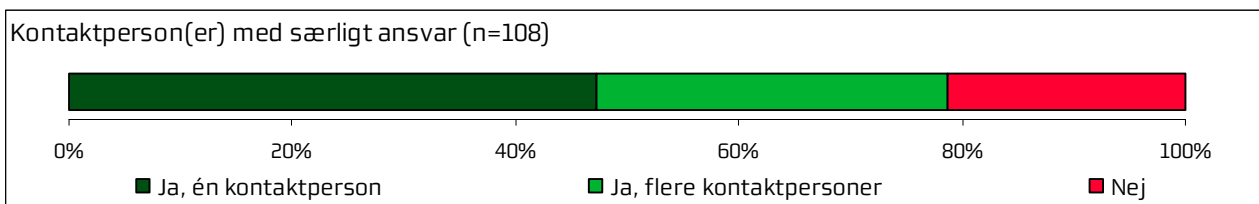
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	88%*	94%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



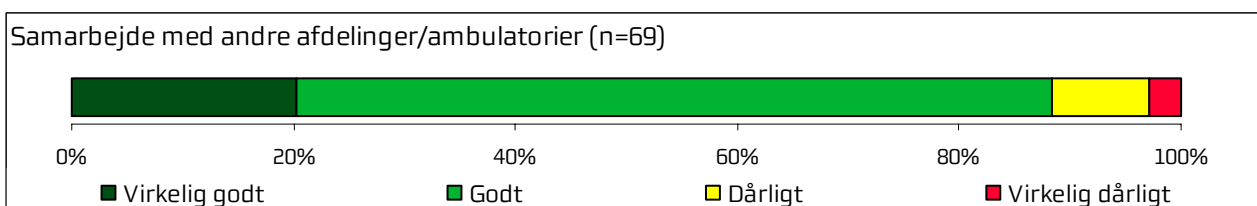
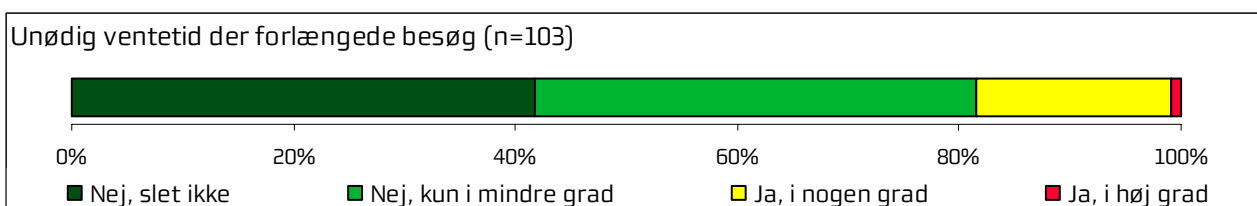
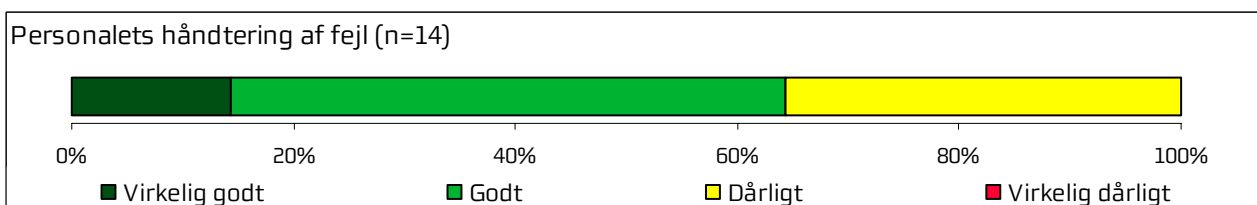
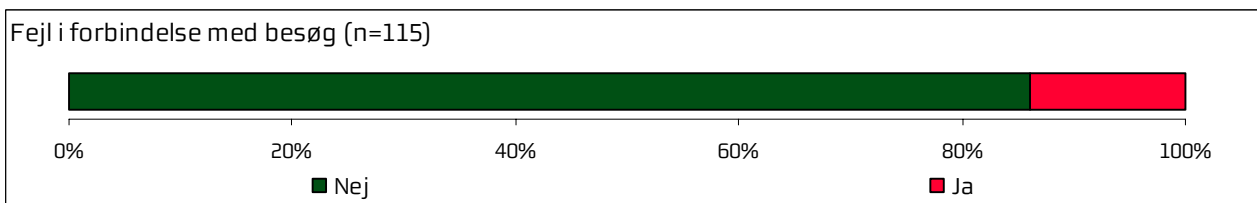
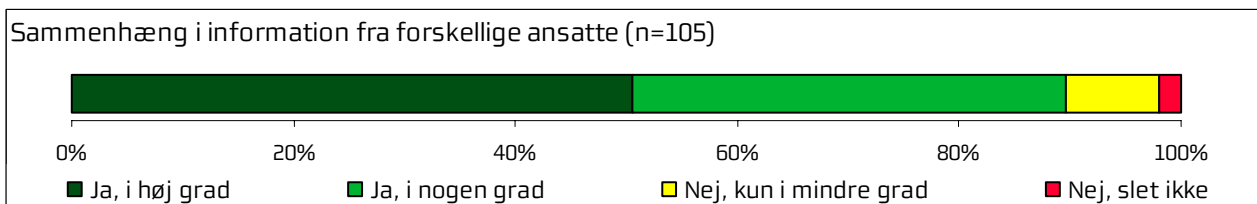
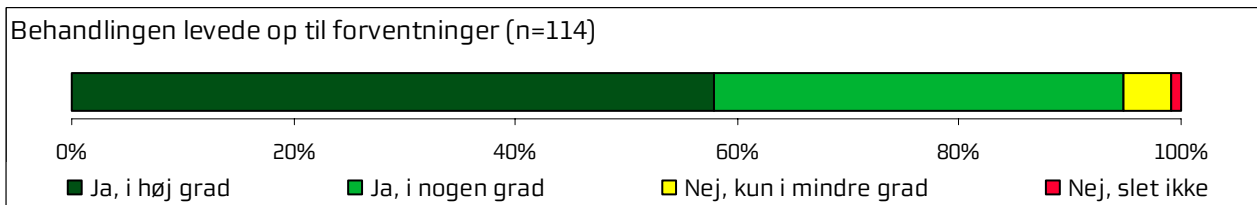
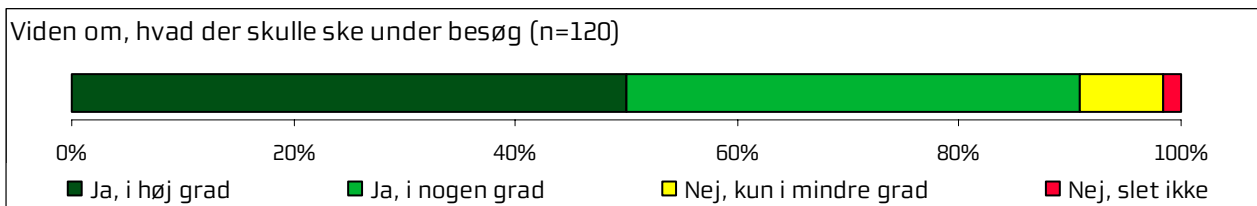
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	50%*	10%*	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?	23%	-	-	69%*	19%	36%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	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?	79%	-	-	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?	93%	-	-	99%*	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	69%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	91%*	97%*

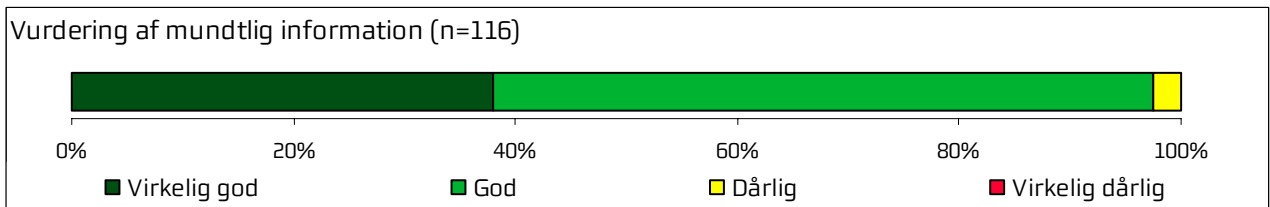
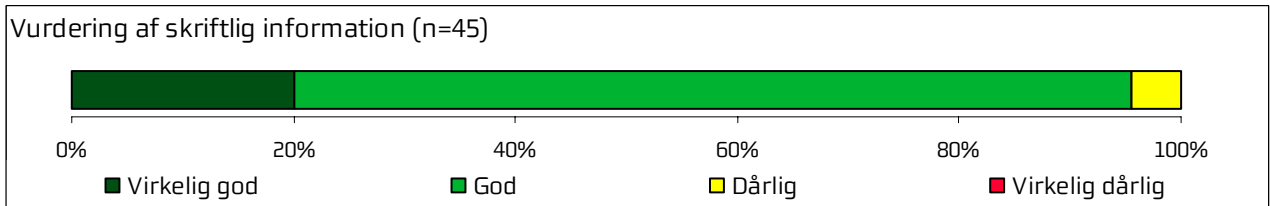
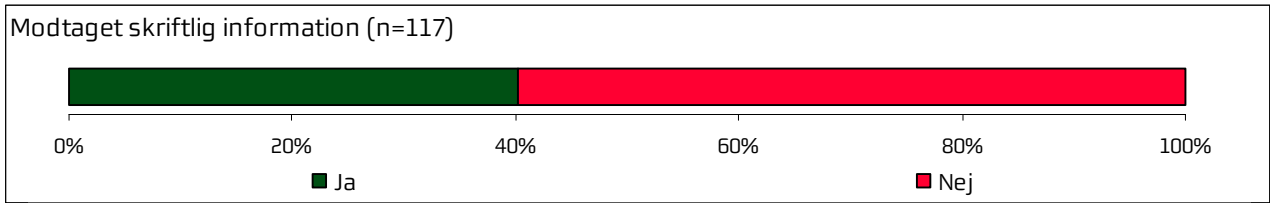
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

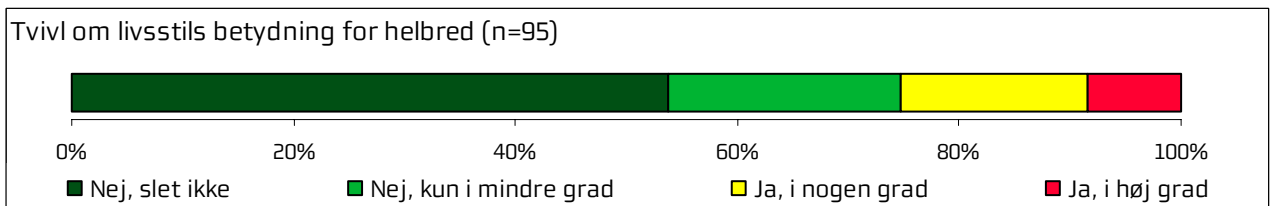
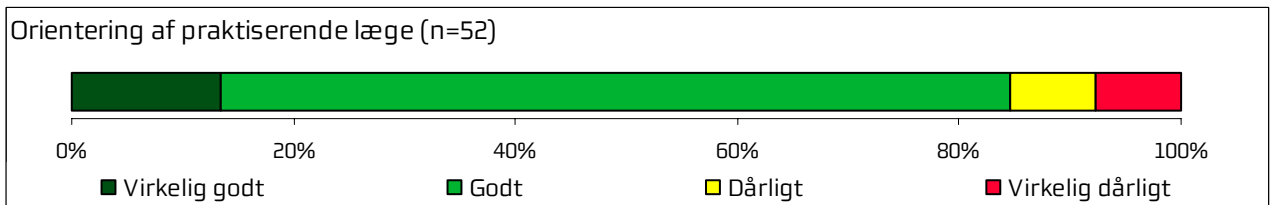
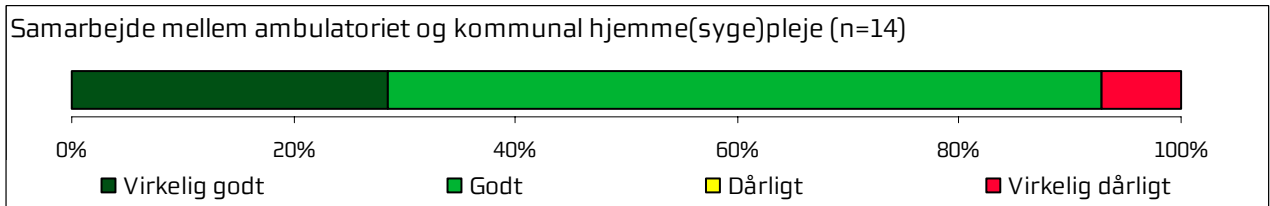
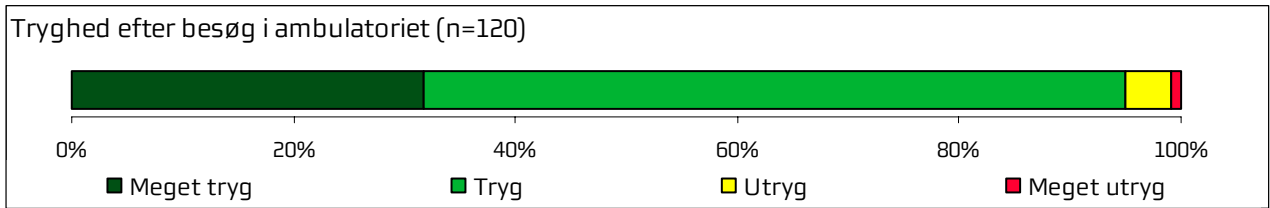
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	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?	40%	-	-	80%*	37%	53%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	87%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

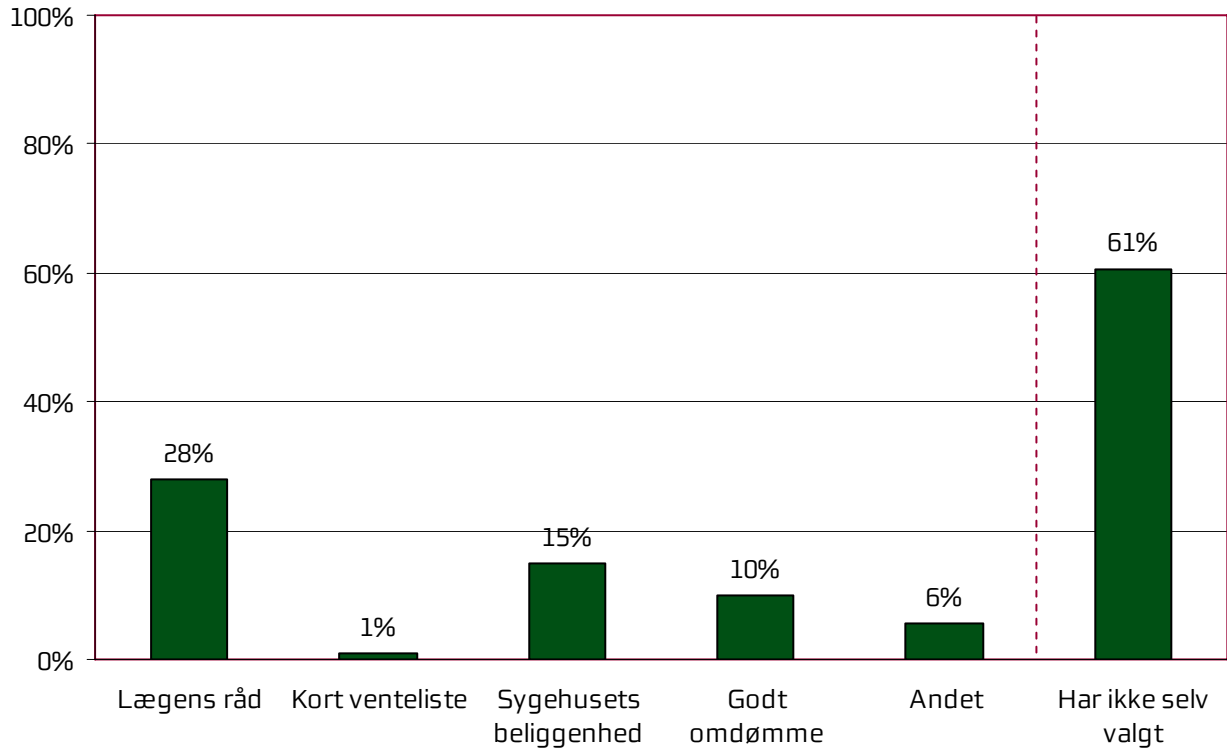


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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.

Medicinsk Ambulatorium C

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	Husk altid at informere patienten om evt. ventetid. Det er rart at vide, når man kommer, hvor længe man skal regne med at sidde, inden man kan komme for.	Godt
3	Jeg synes det er et rart sted at komme. Personalet er professionelt og rigtig søde og rare. Jeg synes at de er gode til at se på én som person og ikke kun som en tilfældig patient.	Virkelig godt
4	Lad så vidt muligt EN læge følge en patient, og lad den undersøgende læge orientere sig om sidste besøg, så der ikke opstår fejl.	Dårligt
7	Mit forslag er, at man ved opslag eller i forbindelse med indkaldelse kunne gøre opmærksom på, at der kan forventes en vis ventetid. Jeg ser/hører af og til sure, vrantne og krævende patienter brokke sig over ventetid. Personligt er jeg glad for, at personalet giver mig den tid, jeg har behov for, så jeg venter gerne.	Godt
8	God information løbende af få kontaktpersoner. Venlig atmosfære de fleste steder.	Godt
9	Ambulatorium C har fulgt mig/rådgivet mig og behandlet mig fuldstændig tilfredsstillende. Jeg anbefaler ambulatoriet i høje toner til bekendte.	Virkelig godt
11	Er permanent bruger af ambulatoriet. I starten af forløbet var jeg ikke tilknyttet en fast læge. Da den medicinske behandling handler om patientens erfaring med egen livsstil i forhold til medicineringen, er det vigtigt med en fast læge for at opnå ensartet råd og vejledning. Efter jeg er tilknyttet den samme læge, er dialogen blevet meget mere effektiv og målrettet. Samtidig er tiden på den enkelte konsultation faldet drastisk, da man slipper for at "starte fra Adam og Eva" mht. sygejournal og -historie.	Godt
16	Ekstra point for de ekstraordinerede ambulatoriebesøg (sene dage). Lægerne er fleksible og ringer med svar, hvis det ikke er absolut nødvendigt at møde op på ambulatoriet.	Godt
17	Jeg har oplevet en følgelidelse efter min sygdoms indtræden, hvilket også beskrives som en følgevirkning af sygdommen i diverse orienteringshæfter. Alligevel kan jeg ikke modtage godtgørelse vedrørende køb af afhjælpende piller! Det er absolut ikke i orden!	Godt
18	Som førstegangsbesøg blev man lovet én bestemt læge og én bestemt kontaktsygeplejerske. Erfaring: Virker ikke - føles som noget rod! Eventuelt bedre, at man vil forsøge ovennævnte, hvis muligt. Er ikke i tvivl om, at personalet gør, hvad menneskeligt er muligt under de forhold, de er underlagt (formentlig besparelser)!	Dårligt
19	Jeg har haft en del besøg i ambulatoriet, og har også oplevet kortere ventetid. Venlig betjening og søde læger.	Godt
20	Bliver altid opfordret til at kontakte ambulatoriet, hvis der er spørgsmål eller tvivl!	Godt

-  22 Det fremgår vel af min besvarelse, at jeg kun har roser til ambulatoriet og personalet. Virkelig godt
-  23 Jeg er godt tilfreds med at komme i ambulatoriet, har den samme læge hver gang, som regel også sygeplejerske. Noget kan vel altid blive bedre, jeg kan ikke lige pege på noget bestemt. Godt
-  24 Har fået en god behandling. Godt
-  34 Hvis man har aftalt tid og kommer i god tid og personalet tilsyneladende er forud for deres tid, så bliver man ikke indkaldt, hvorfor? Jeg har oplevet enkelte gange at blive indkaldt til behandling før aftalte tid. Det er meget positivt. Godt
-  35 Fungerer godt og har tjek på tingene. Godt
-  36 Århus Sygehus blev anbefalet af privat bekendt, der har stor viden om min sygdom og har erfaring med Århus Sygehus. Det blev mig oplyst, at Århus Sygehus har højeste kompetence, både blandt læger og sygeplejersker, hvorfor det var selvfølgelig at søge behandling på Århus Sygehus. Ps. Anbefalingen lever til fulde op til mine forhåbninger, og jeg er i de bedste hænder. Stor ros og tak til Århus Sygehus afdeling :-)
-  37 Det er ekstremt svært at finde p-plads. Det betyder, at det er svært at planlægge ankomst tidspunkt, fordi man sjældent kan finde sted til bilen. Det kalkulerer jeg med selvfølgelig, men dette kunne godt forbedres. Virkelig godt
-  38 Jeg synes, at lægen der arbejder med forsøgsmedicinen er kompetent og interesseret i os. (Vi er jo ikke reelle patienter - selvom jeg har en masse sygdomme. Lægen konstaterede endda atrieflimmer, som mit eget diabetesambulatorium ikke ville høre noget om). Godt
-  39 I er super dygtige til at hjælpe diabetikere til den rette behandling. I er gode til at lytte. I behandler os med respekt. Den eneste klage er mht. ventetiden. Virkelig godt








Medicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er kommet på ambulatoriet i flere år og har mange gange oplevet ventetid - bortset fra de to sidste gange. Jeg husker ikke den nøjagtige ventetid, men vi ved jo godt, at ventetiden altid føles lang.	Godt
4	Personalet er altid venligt.	Dårligt
5	Absolut ingen information om, hvor lang tid undersøgelsen ville tage.	Godt
7	Jeg har ingen negative kommentarer, er blot tilfreds med at kunne blive behandlet af kompetent og venligt personale. Derfor accepterer jeg kortere eller længere ventetid.	Godt
8	Lidt varierende ventetider, blandt andet på grund af indkøring, nyt EDB, sygdom etc.	Godt
9	Man bliver venligt modtaget - smilende personale.	Virkelig godt
12	Da det var akut sygdom, der gjorde, [at] jeg skulle på medicinsk ambulatorium til videre kontrol, var der ingen ventetid.	Godt
13	Venteværelset har været meget dårligt, er på det seneste lavet om til ok.	Godt
16	Besøgene var efter normal arbejdstid - altså sen konsultation.	Godt
17	Der er altid ventetid fra mindst ti minutter til ca. 30 minutter. Det virker som om, det er et "indbygget faktum".	Godt
18	Venteværelset var en niche på gangen, dvs. uro af forbigående personale og kommende patienter til ALT FOR FÅ stole.	Dårligt
21	"Venteværelset" = et afsnit på gangarealet, men ved mit kontrolbesøg i efteråret blev jeg henvist til at vente i nyindrettet venteværelse, som var godt. I vinters ventede jeg igen på gangarealet, så vidt jeg forstod, var det nye venteværelse forbeholdt patienter, som skulle ind til en overlæge eller en reservelæge.	Godt
22	Jeg har været "stamkunde" i ambulatoriet gennem flere år og har aldrig oplevet ventetider af betydning. Naturligvis kunne indretning af venteværelset være mere bekvemt på dage med stor belastning, men jeg ser intet problem her.	Virkelig godt
24	Jeg oplevede en god behandling med ventetid, men ikke noget, jeg synes er træls bagefter, men ventetiden kan godt være lang, når man sidder og venter. Jeg synes, der er meget længere ventetid, når man skal have taget blodprøver, og det kan jeg godt opleve som meget træls, når man venter i op mod 40 min., og andre kommer ind med det samme.	Godt

-  28 Kedeligt og alt for kompakt - til tider er der ikke engang stole nok. Godt
-  29 Jeg er altid blevet modtaget godt. Godt
-  30 Samtlige blade/magasiner i venteværelset har været meget gamle. Det kunne være rart med nyere læsestof samt nogle aviser. Godt

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




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	For lidt tid.	Dårligt
	5	Plejepersonalet udskrev medicin fra en operation, der ligger flere år tilbage i tiden. Det må bare ikke ske sådan noget!	Godt
	6	Fejldosering.	Dårligt
	15	Ikke bestilt blodprøve.	Godt
	17	Den radioaktive behandling af min skjoldbruskkirtel dræbte for meget af kirtlen!	Godt
	18		Dårligt
	32	En gang ventede jeg i to timer, de havde glemt at notere, at jeg var kommet i deres system, og så kalder lægen mig ikke ind. Jeg måtte selv henvende mig ved personalet for at høre, hvad der skete. Meget dårligt at de ikke holder øje med, hvem der muligvis har siddet længe i venteværelset, og at der kunne være noget galt.	Godt

Medicinsk Ambulatorium C

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ny læge næsten hver gang, der først læste journalen, når man kom ind, og ofte tog gamle resultater frem, hvis man ikke selv var på vagt.	Dårligt
7	Hvis der er noget, jeg er i tvivl om, spørger jeg de relevante personer.	Godt
9	Venlig - engageret - professionel.	Virkelig godt
10	Der var taget blodprøver - men der skulle have været taget nogle flere.	Godt
14	Første møde var ikke tilfredsstillende. Andet møde var bedre, men ukoncentreret. Tredje møde blev meget bedre. Efterfølgende er jeg blevet vældig godt behandlet.	Godt
16	Er tilknyttet KEK, B-ambulatorium, C-ambulatorium. Ingen af dem ved, hvad den anden laver.	Godt
17	Jeg er selvfølgelig ærgerlig over, at min skjoldbruskkirtel er sat helt ud af kraft, når det IKKE var meningen! Jeg oplever, at lægerne gjorde deres bedste, som altså ikke var godt nok!	Godt
20	Sygeplejerske og lægen i diabetesambulatoriet altid professionel behandling - er derfor indstillet til og fået bevilliget insulinpumpe!	Godt
21	Jeg mødte engang op til en aftalt tid, og den meget venlige og kompetente sekretær, som fortjener stor ros, modtog mig med sædvanlig venlighed, og jeg satte mig i gangarealet. Jeg undrede mig over, at flere patienter, som kom efter mig, blev kaldt ind før mig, indtil en anden læge kaldte på mig. Han fortalte mig, at jeg var gledet ud af systemet, men at han havde sagt til sekretæren, at han godt kunne putte mig ind. For han syntes, det var synd for mig, at jeg skulle tage hjem og komme igen en anden dag. Det var jeg glad for.	Godt
22	Som nævnt har jeg været "kunde" i ambulatoriet gennem mange år og været meget tilfreds med denne tilknytning - herunder personkendskab. Det var derfor med et vist vemod, jeg på det sidste møde fik at vide, at jeg af ressourcemæssige årsager skulle overføres til rutinemæssig kontrol hos min praktiserende læge. Men jeg er meget autoritetstro og antager, at jeg ikke har grund til at være utryg ved denne ordning.	Virkelig godt
24	Jeg synes, jeg er blevet behandlet godt og har lavet aftaler med, at lægerne kunne ringe til mig, så jeg ikke skulle have fri for at komme til lægesamtale.	Godt
25	Ved første møde i ambulatoriet vidste jeg ikke, hvad der skulle ske, derefter blev jeg orienteret om, hvad der sker med mig. Forkert efternavn da lægen kaldte mig ind, det blev rettet.	Godt
30	Synes det er meget positivt samt praktisk, at jeg kan blive kontaktet pr. telefon i stedet for personligt fremmøde.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 31 | Har gået i samme ambulatorium i flere år. Oplevede de første år, at det var en ny læge hver gang, sådan at jeg skulle starte forfra med at forklare. Det sidste år har jeg været hos den samme overlæge. | Godt |
|  | 33 | Prøver ikke kommet frem ved næste behandling. Forskellige læger ved møde i ambulatoriet. Lægen havde ikke læst journal før møde. | Virkelig godt |
|  | 37 | Dygtigt og engageret personale med faglig interesse i arbejds-(sygdoms-)området. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium C

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Personalet: læger, sygeplejersker og sekretærer gør efter min mening deres arbejde så godt, det er muligt under forskellige omstændigheder.	Godt
12	Der var da nogle gange, hvor jeg var utryg, mens andre gange var der ingenting.	Godt
18	Skulle efter en uge ringes op af sygeplejerske på aftalt dag. Det blev jeg. MAN HAR DEN MULIGHED: at ringe til sygeplejerskerne KUN MANDAGE mellem kl. 8 og 9. Hvis man har "problemer", BLIVER SENERE PÅ DAGEN RINGET OP med evt. ændring. I øvrigt er der altid tre måneders interval mellem lægekontakt.	Dårligt
20	Kan altid kontakte diabetessygeplejerske pr. telefon, og der er faste telefontider til diabetessygeplejerske to gange ugentligt.	Godt
21	Jeg blev [for flere år siden] udskrevet fra endokrinologisk afdeling efter ca. to ugers indlæggelse. På afdelingen fik jeg stor sympati for og tillid til læge NN1, så jeg gjorde en stor indsats for at få ham som kontrollerende læge efter udskrivelsen, og det lykkedes at møde ham [flere gange efter] og sidst [for et par år siden], men alt i alt har jeg mødt 11 forskellige læger. Det er mange at forholde sig til, synes jeg, og at læge NN2 overlod mig til en sygeplejerske, skuffede mig.	Godt
22	Jeg har generelt været meget tilfreds med den venlige og engagerede behandling, jeg har modtaget - beklager, at den tilsyneladende er afbrudt nu. Det største problem for mig har faktisk været de ringe P-muligheder på området.	Virkelig godt
25	Efter første besøg skulle jeg til behandling på et andet hospital/afdeling. Jeg vidste ikke, hvordan behandlingen skulle foregå, før jeg mødte på afdelingen. Derfor var jeg utryg. Det viste sig at være en scanning, som jo ikke gør ondt, og efter konference af denne var det tabletbehandling.	Godt
26	Jeg var på et tredageskursus i forbindelse med er nyopdaget diabetes 2. Jeg har kun godt at sige om forløbet, et rigtig godt tilrettelagt kursus, som gav et godt indblik i, hvordan man skal lære at leve med sygdommen. Kun godt og lærerigt at sige om kurset.	Intet svar
27	Når jeg bor langt væk fra sygehuset, ville det være dejligt med en fast telefontid, hvor jeg kunne tale med enten diætist, sygeplejerske eller specialist.	Godt

