

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter 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

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:	216
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	48%

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.

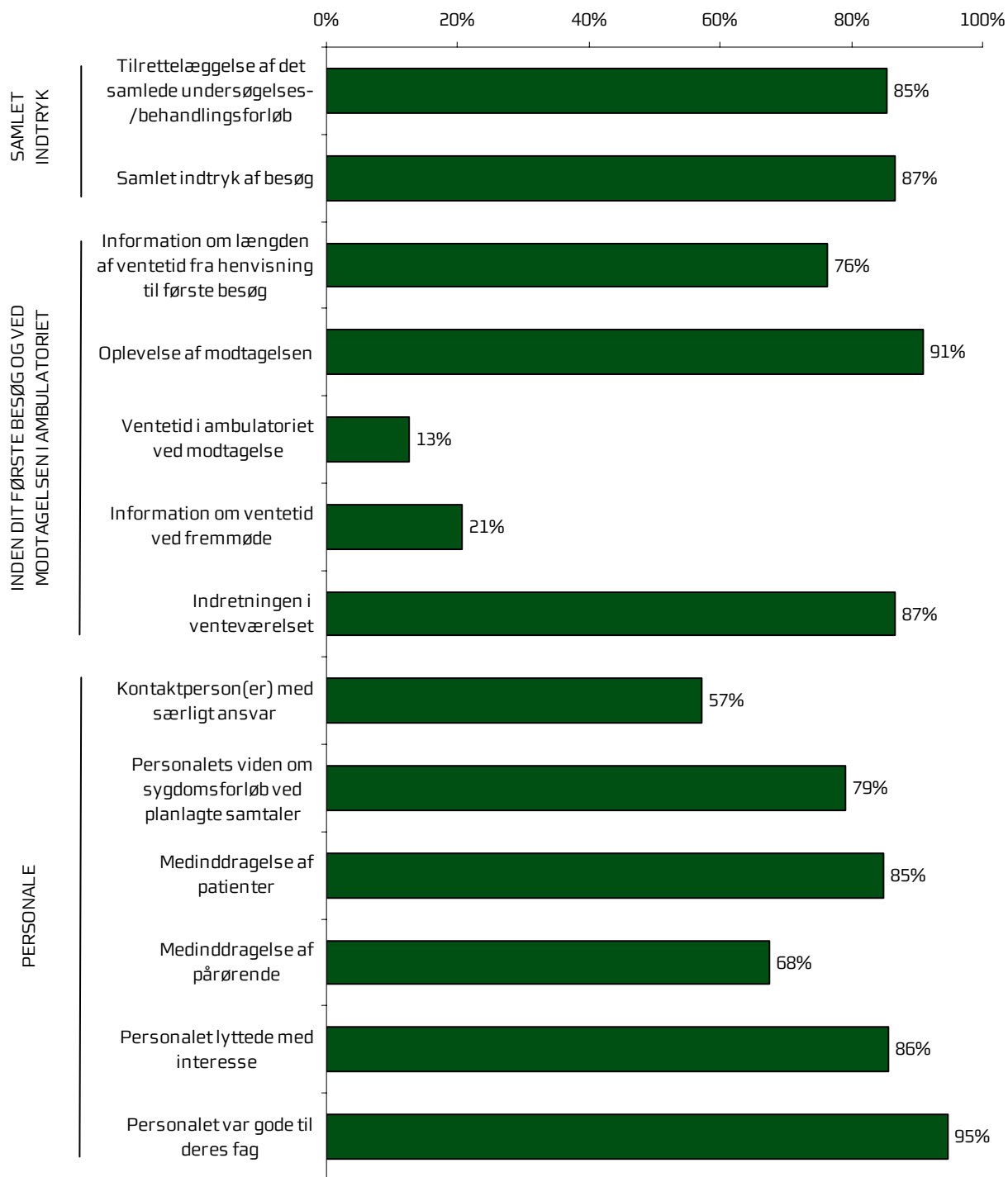
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

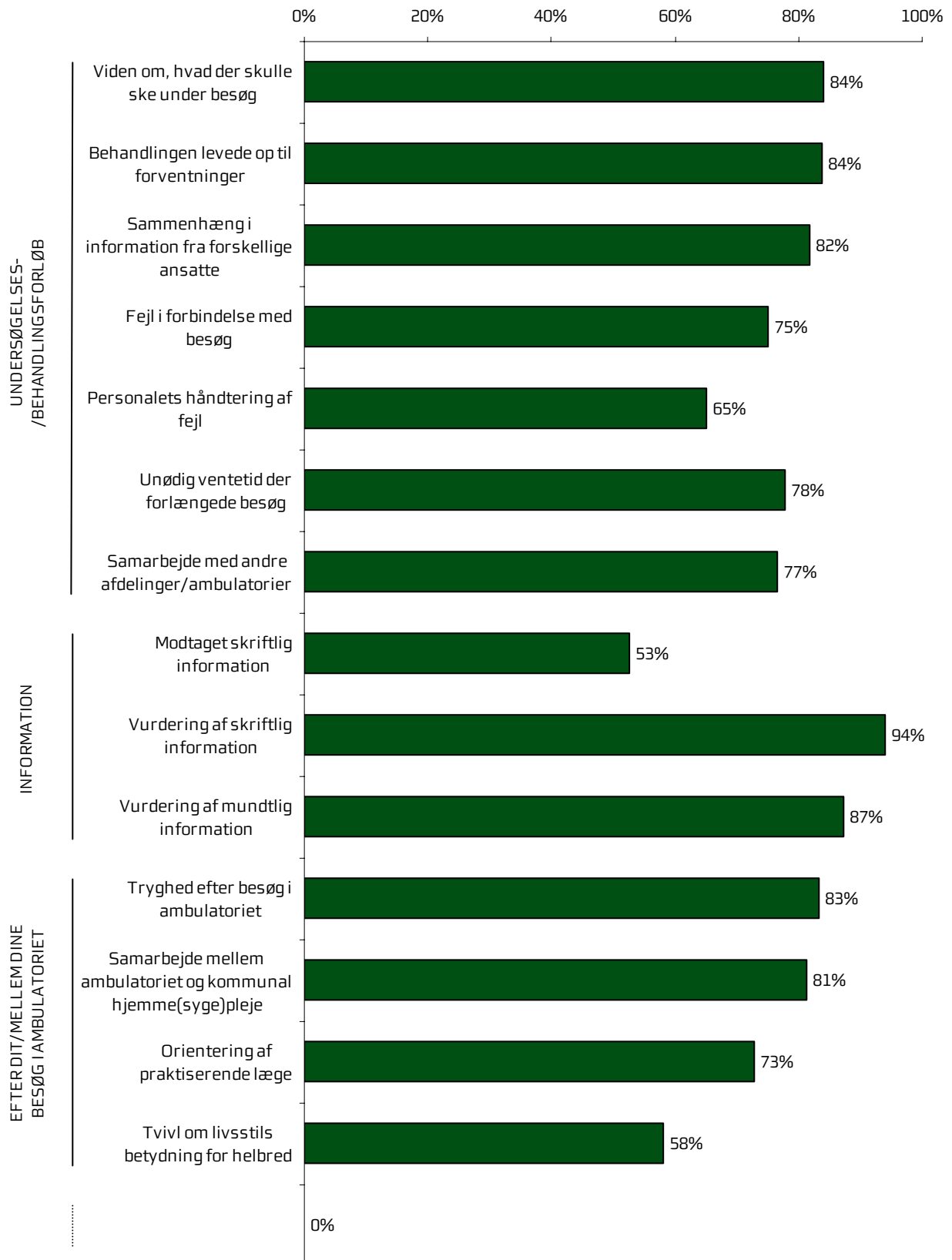
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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.

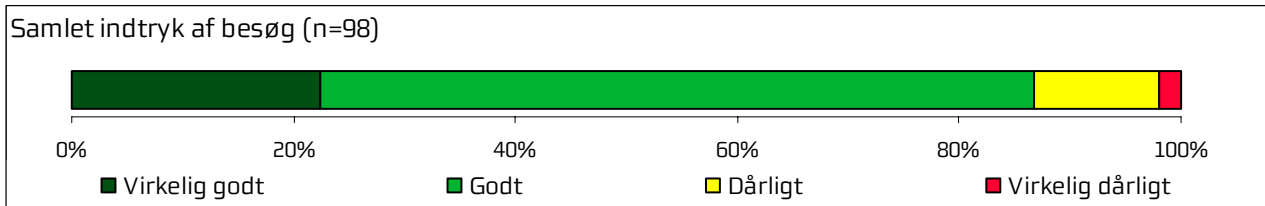
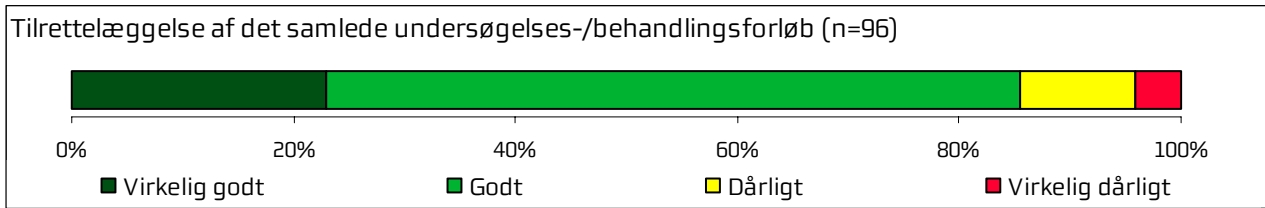
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

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.

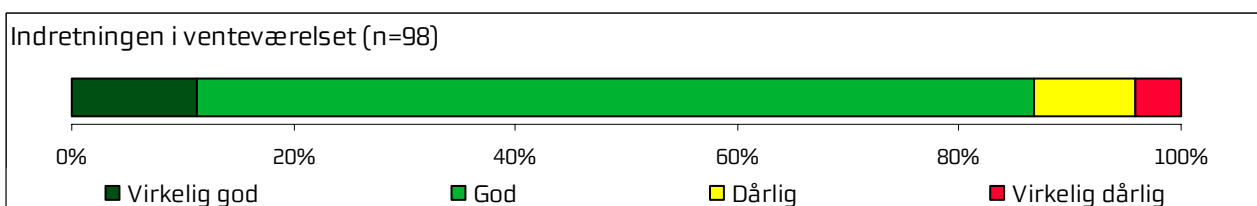
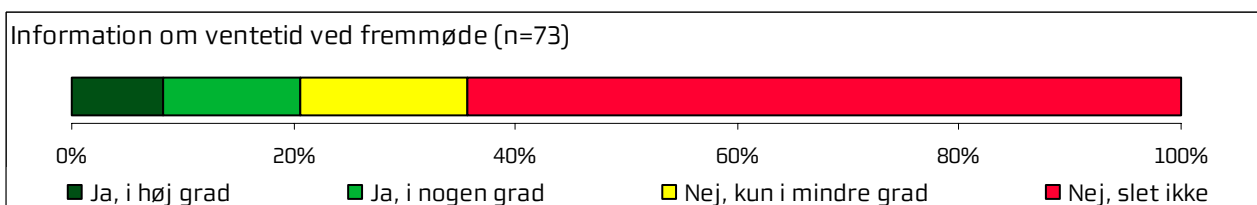
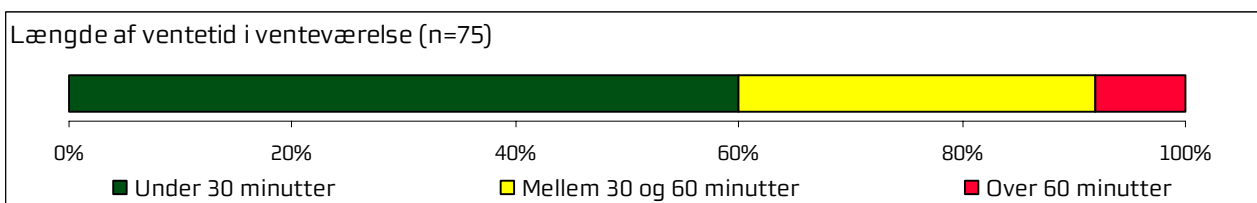
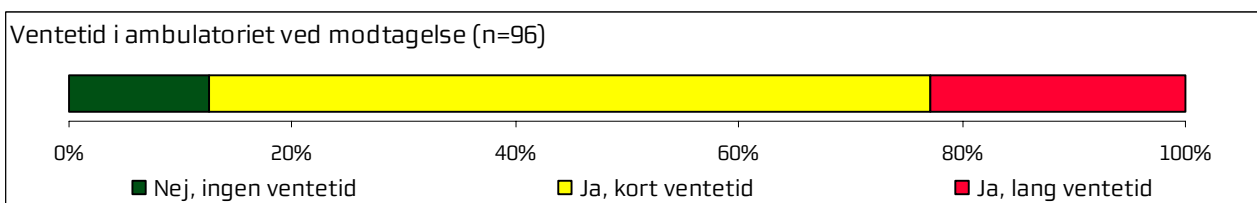
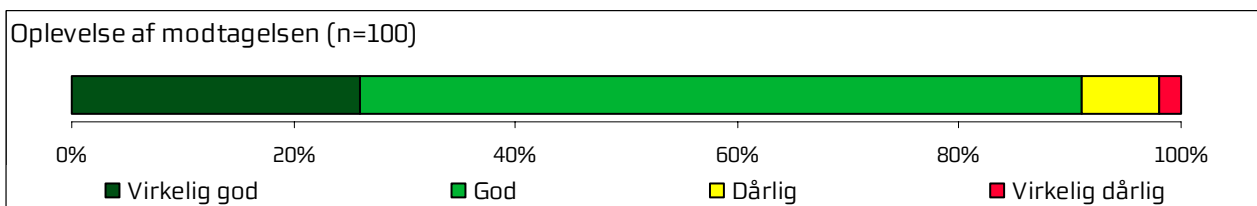
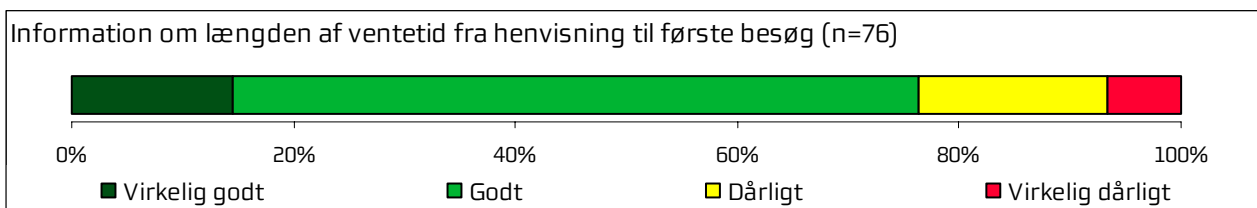
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

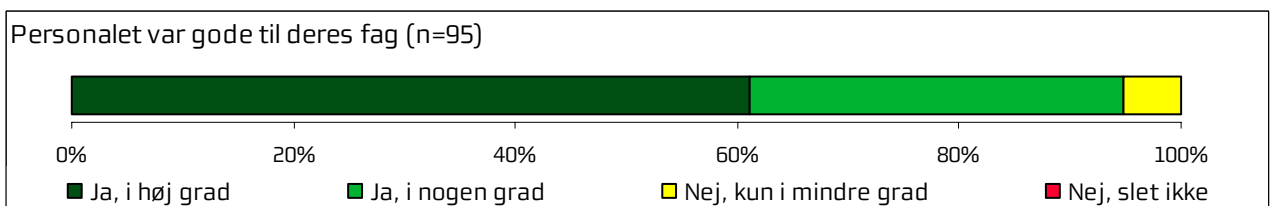
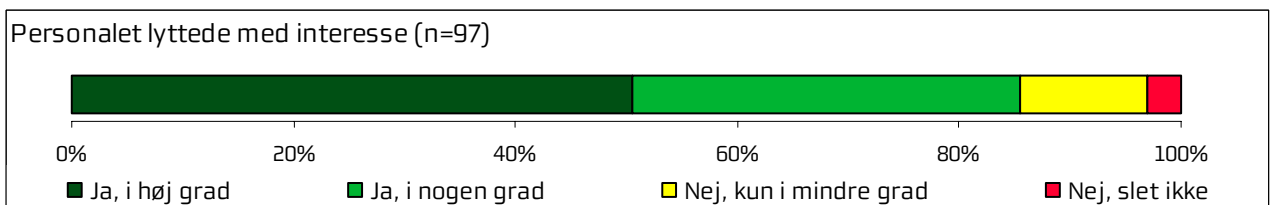
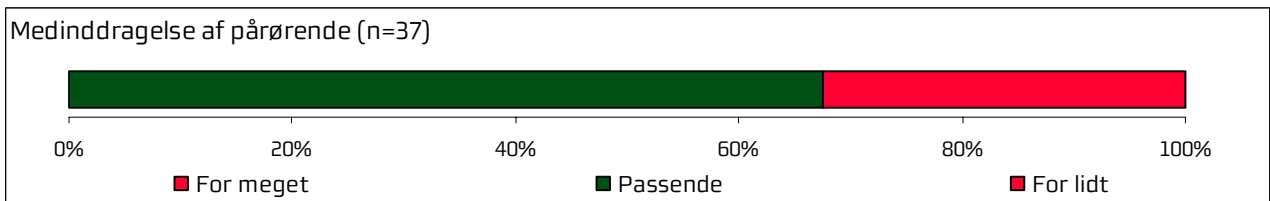
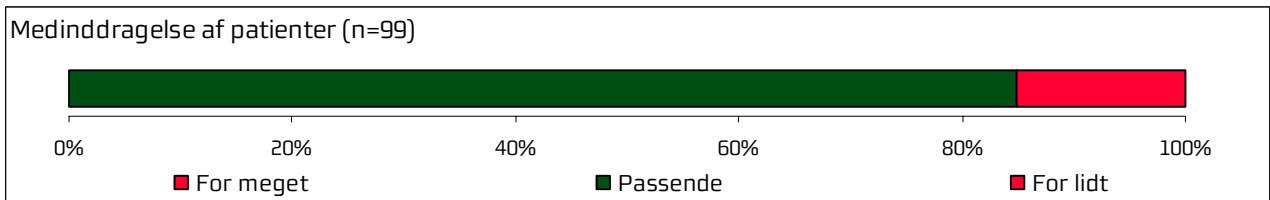
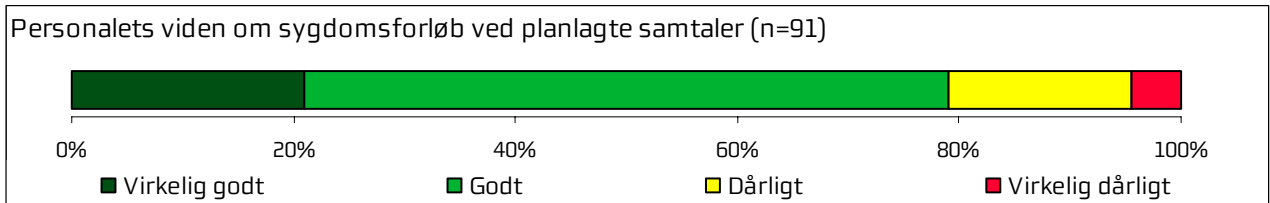
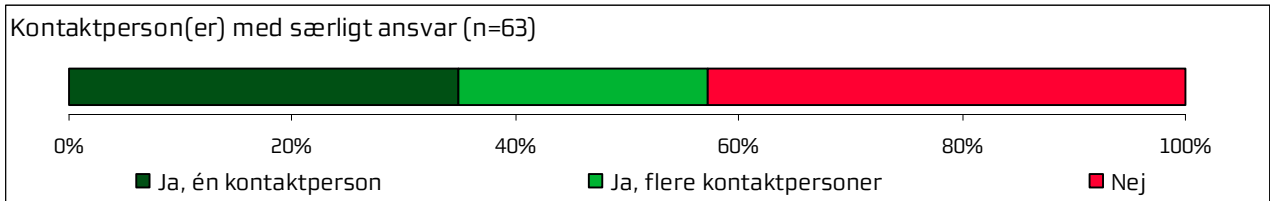
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	85%	-	-	100%*	86%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	89%	95%*

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



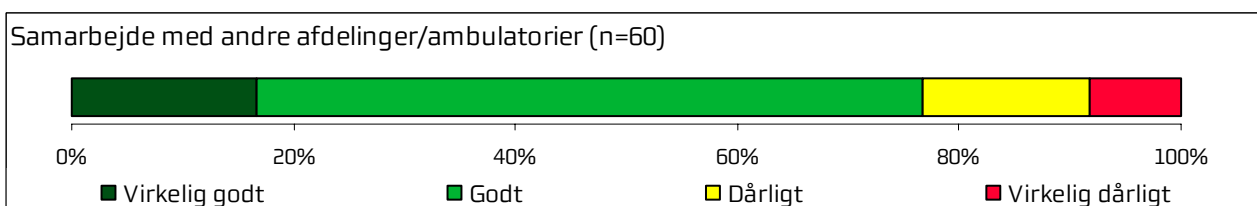
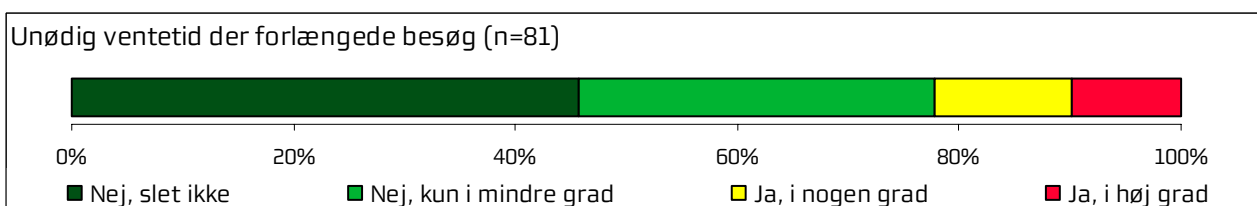
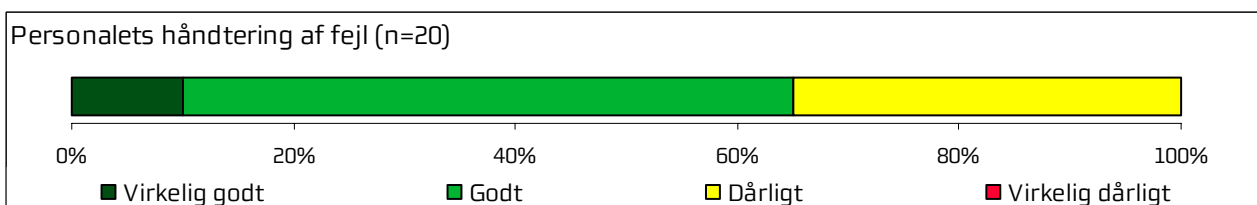
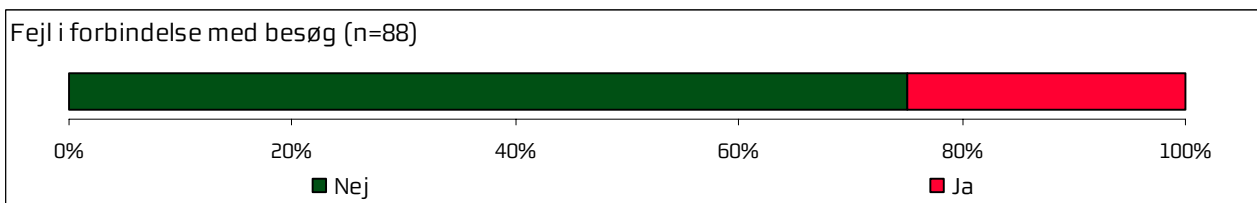
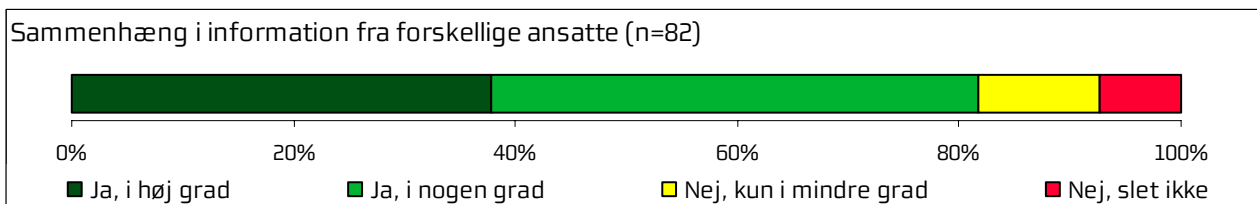
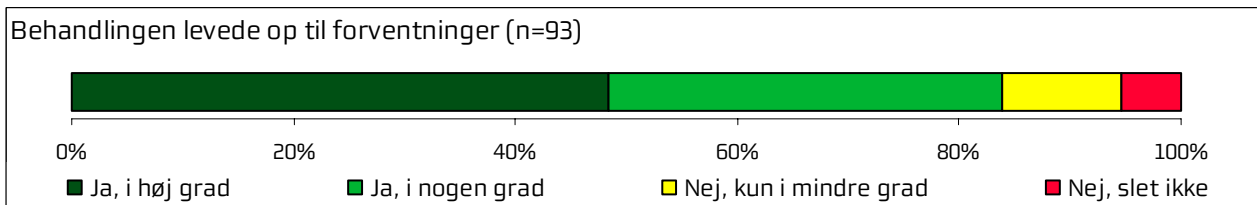
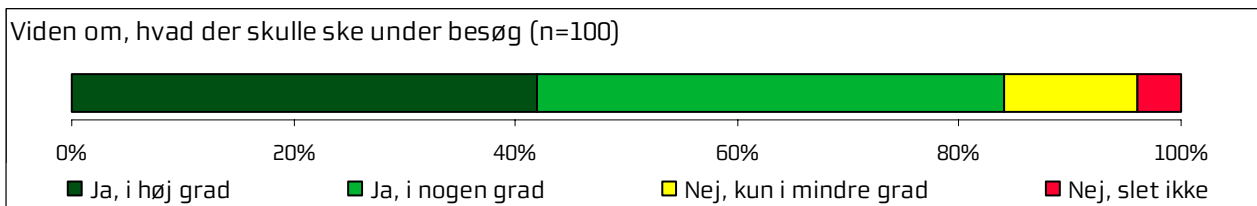
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	76%	-	-	96%*	76%	87%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	92%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	13%	-	-	50%*	11%	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?	21%	-	-	69%*	21%	36%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	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?	57%	-	-	96%*	54%	75%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79%	-	-	100%*	79%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	68%	-	-	100%*	74%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	86%	-	-	100%*	85%	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	91%	97%

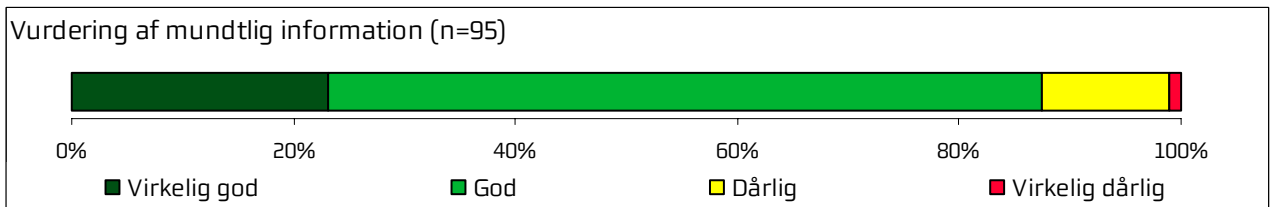
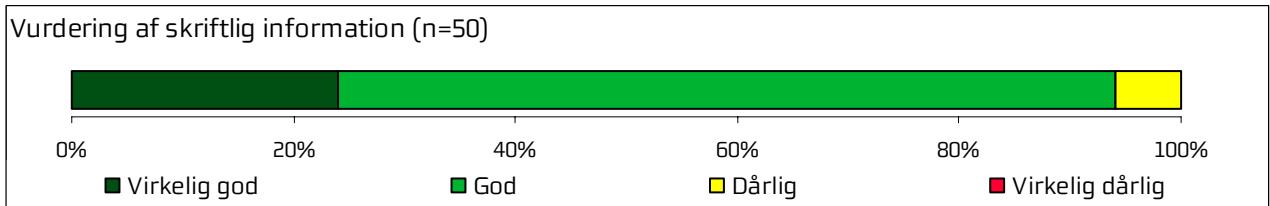
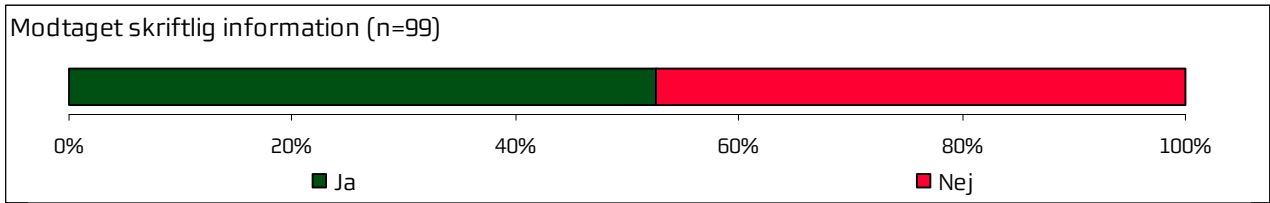
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	84%	-	-	96%*	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	100%*	79%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	82%	-	-	98%*	84%	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	75%	-	-	95%*	73%	85%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78%	-	-	96%*	67%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	77%	-	-	100%*	78%	88%*

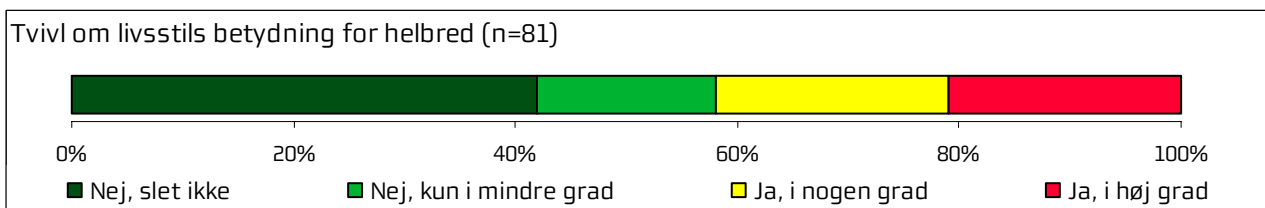
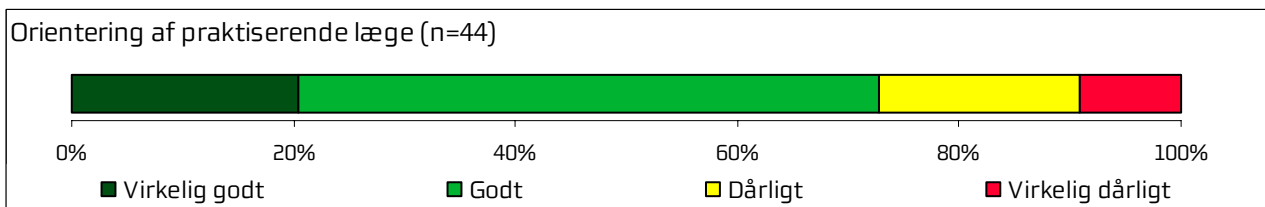
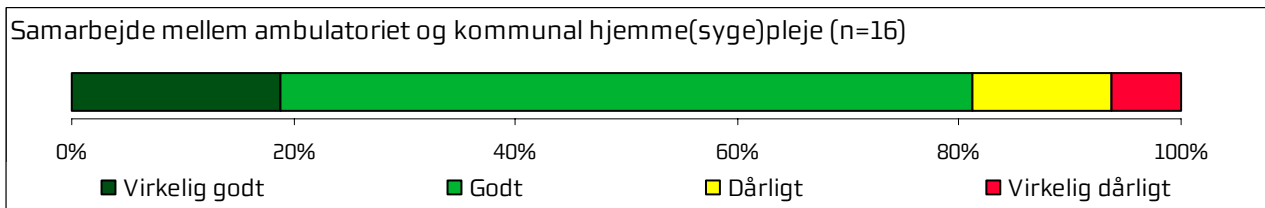
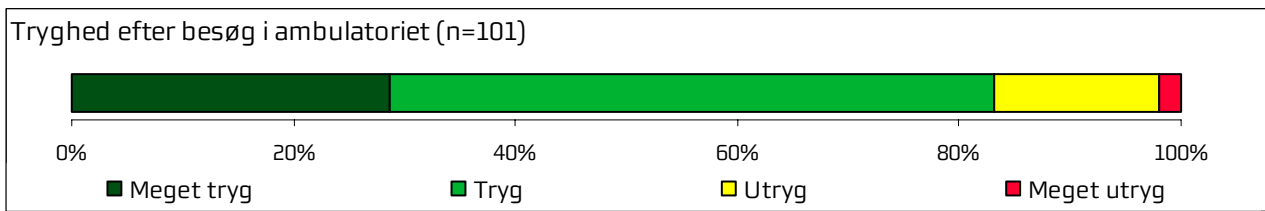
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	53%	-	-	80%*	37%*	53%
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?	87%	-	-	100%*	88%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

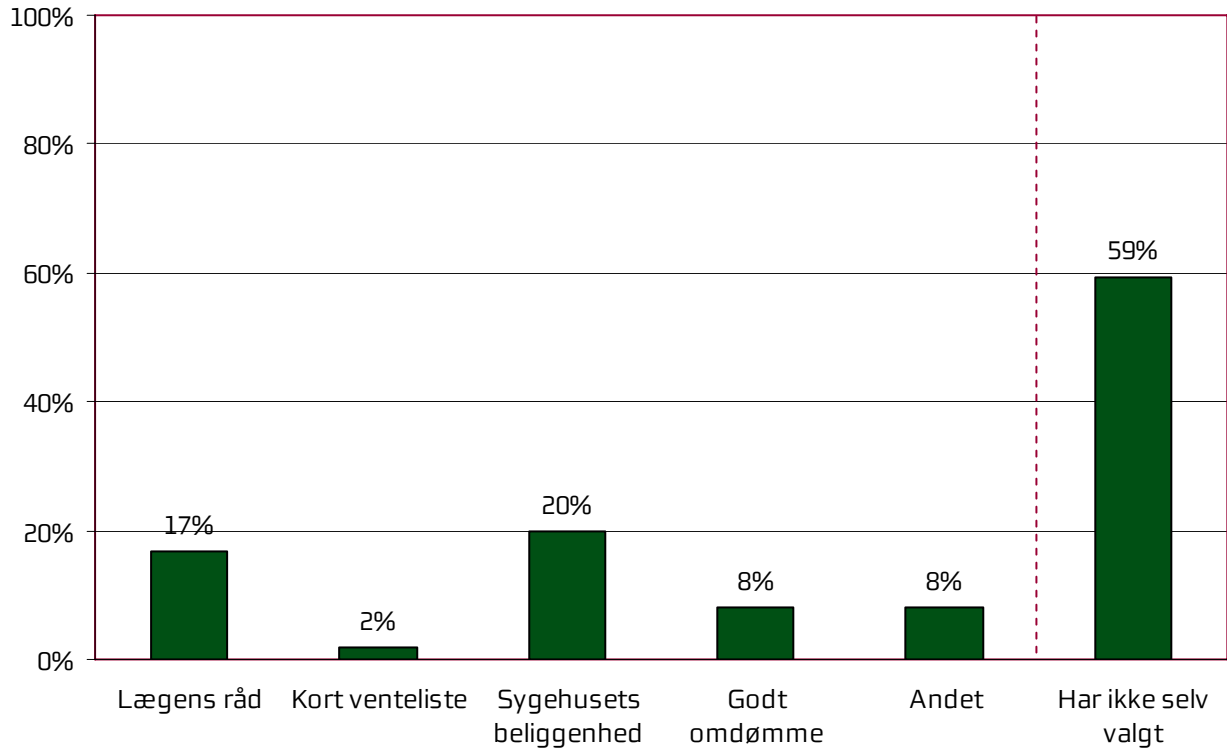


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	99%*	83%	92%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	100%*	57%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	58%	-	-	91%*	63%	76%*

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 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
1	Jeg føler mig tryk på Århus sygehus. På afdeling V har jeg fået meget fin behandling af læge NN og diætist NN. Og stor hjælp af socialrådgiver NN.	Virkelig godt
2	Stor ros til afdelingens læger, der er gode til telefonisk kontakt udenfor aftale, når der har været en periode, hvor der bør være ekstra obs. på sygdom. Giver stor tryghed. Dette sker også ved ændring af aftaler omkring undersøgelser. Dejligt.	Godt
4	Jeg flyttede fra en anden by til Århus, og de tog utrolig godt mod mig. Gav sig god tid og interesse for mig. Tjekker mig for flere ting end jeg føler, de gjorde på ambulatoriet i Herlev.	Virkelig godt
5	Jeg vil gerne sige, at jeg synes, der har været god velvilje omkring at fremrykke konsultationstider i perioder, hvor min sygdom har været under optræning og generelt været hurtig tid, når dette var nødvendigt (har højst ventet en uge på tid).	Godt
6	Ventetiden skal nedsættes væsentligt. Hurtigere information til egen læge.	Godt
7	For meget ventetid. Har ikke altid oplevet at blive taget alvorligt. Rutinerne på ambulatoriet kører vidst godt nok, men afvigelser skaber forvirring.	Dårligt
8	Mindske ventetiden. Der er stort set altid ventetid på 15-45 minutter, inden man kommer til. Fortsætte med den venlige betjening og imødekommenhed.	Godt
10	De er meget bedre til at have kontakt med patienten. I Odense blev man næsten sparket ud, før man havde sat sig. I Århus tager de sig tid, er søde og sikrer sig, at man forstår tingene. Så går det lige, at konsultationsrummene egentlig er stuer, der er smidt et skrivebord i. :-)	Godt
11	Jeg synes, der burde være en eller to sygeplejersker, som var kontaktpersoner for denne specielle sygdom, og som også rent fagligt vidste, hvad det drejede sig om. Se på arbejdsgangene i ambulatoriet. Jeg fornemmer ikke, man har gennemgået dagens program, inden man starter på lægekonsultationerne - er der svar på diverse undersøgelser, hvad er planen m.m. Inden man kommer ind til lægen, forventer jeg, han har sat sig ind i den aktuelle patientsituation. Således at det ikke er os, der skal starte med at resumere forløbet op. Føler også, det er lidt tilfældigt, hvilke blodprøver der bliver ordineret, det ville være lettere for alle, hvis der lå nogle profiler/pakker for den specielle sygdom.	Godt
12	Venteværelset er deprimerende. Det kunne der gøres noget ved. Jeg har fået grundig forklaring og hos diætisten god opbakning. Diætisten har været helt fantastisk.	Godt
14	Orienterer om hvor lang tid, der er.	Dårligt
15	Informationen mellem ambulatoriebesøg er dårlig. Hvad sker der nu? Blodprøvesvar mv. Modtagelsen var som regel god og venlig og nærværende.	Intet svar

-  16 Når jeg melder min ankomst i ambulatoriet, ville det være rart at vide ca. hvor lang ventetid, der er. Ti eller 40 minutter gør en forskel, hvis man lige skal på toilet fx. Også mentalt er det rart at vide, så tiden kan udnyttes. Godt
-  17 Modtagelsen af en patient er som bekendt det første indtryk af et sted. Jeg oplevede, at både jeg selv og flere medpatienter fik en dårlig modtagelse - uvenligt og man følte sig virkelig til besvær! Lægen var derimod venlig, og da hun var i tvivl, spurgte hun kolleger til råds. Intet svar
-  18 Man kan se, at personalet knokler for at holde tingene i gang og holde et godt og anstændigt serviceniveau. Stort plus til alle :-)) Godt
-  19 Manglen på information er meget frustrerende og ikke særlig tillidsvækkende. Blodprøverne kan have vist, at der har været noget galt, og man har haft det meget dårligt, alligevel bliver der ikke taget kontakt til en derhjemme, og så tror (jeg) man som patient, at det nok er normalt, at man skal have det sådan. Der ville det være en stor hjælp at få at vide, hvilke bivirkninger ved medicinen man skal være opmærksom på, i det hele taget kunne de spare sig selv og patienter for meget, hvis der var meget mere struktur omkring, eks. hvis du bliver ramt af influenza og får denne her medicin, skal du... Rysteture og hedeture er normalt, når man får denne her medicin osv., og det er vel kun en gang at lave en folder, med telefonnummer, bivirkninger der skal have opmærksomhed, bivirkninger, der er normale m.m., det er da set på andre afdelinger. Dårligt
-  21 Det virker egentlig til at være tilrettelagt fint nok, men når jeg møder ind, er der ikke tid nok med lægen, og det er svært at få gode råd og information, men folk er oftest venlige. Godt
-  22 Jeg har hospitalsfobi og er angst for at komme bare ind på hospitalet. Lægerne ved det, og det blev derfor aftalt, at jeg kunne få svar på telefon eller brev. Angsten er meget væmmelig og skyldes sandsynligvis, at jeg mange gange har været indlagt i ambulatoriet og derefter indlagt tit i meget lang tid, og jeg går i panik. Bare de ville følge op på, at svarene fra både undersøgelser og blodprøvesvar bør gives til mig, umiddelbart resultaterne er kommet. Mine prøver bliver altid sendt til København og Randers vist nok. Godt
-  23 Lang ventetid på opfølgning i det ambulatorium, jeg blev henvist til. Virkelig godt
-  24 Venligt personale, der gør, hvad de kan. Da jeg flere gange har stået og ventet på at få en ny tid, er der problemer med EDB og kalendersystemet, hvilket er helt uhørt og burde ikke forekomme. EDB virker utilstrækkeligt. Godt
-  27 Det er godt, at jeg altid kan ringe til ambulatoriet, når jeg er usikker på noget om min sygdom - får altid svar. Virkelig godt
-  28 Arbejde på at det er samme læge, når der er flere besøg i [et] både planlagt og "akut" forløb. Bliver som en rød tråd - ofte samme læge og som jeg har tillid til, og som, jeg føler, er kompetent. Har "særlige" problemer og derfor været tilknyttet [NN], som også samarbejder om mig med kirurgisk afdeling. Når det ikke er ham, bliver jeg utryg og ved ikke helt, om jeg har tillid til andre læger. Godt
-  31 Personligt synes jeg, det er ubehageligt, at på en afdeling for patienter med tarmproblemer er toilettet placeret midt i venteværelset. Jeg kan ikke bruge det. Virkelig godt
-  34 Der burde været givet information om, at hvis man skal have bedøvelse til en undersøgelse, så kan man ikke køre hjem. Godt

Bilag 1



- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 35 | På alle måder er jeg godt tilfreds, så når man nu har brug for hjælp, kan man ikke finde et bedre sted at komme. | Virkelig godt |
|  | 37 | Telefonkontakten til lægen er dårlig. Kan kun ringe mellem otte og ni til en sygeplejerske for at få lægekontakt. | Godt |
|  | 38 | Normalt en fin behandling, men af og til meget, meget lange ventetider pga. akutte patienter. Her mangler information. | Godt |
|  | 39 | Godt: altid meget hjælpsomme, imødekomende og venlige. Super god service. Kunne være bedre: telefontiderne blev ikke altid overholdt. Bedre information lægerne imellem. Synes, jeg kom til flere undersøgelser, hvor jeg måtte starte forfra på min sygehistorie og symptombillede hver gang. Ved godt, at ressourcerne ikke rækker, men jeg ville gerne have set den samme læge flere gange. Jeg mødte en ny hver gang. | Godt |
|  | 40 | Vi skal som patienter have mere tid, når vi er til samtale med LÆGERNE. DET ER EKSTREMT VIGTIGT. Jeg har haft en depression på ca. 7 mdr. i vinters, fordi jeg troede, jeg skulle DØ AF MIN SYGDOM! Dette kunne jeg måske have undgået, hvis jeg havde fået mere information, og jeg havde fået min diagnose stillet noget tidligere. Og det er alt for dårligt i et land som Danmark, som man kalder et velfærdsland!! | Virkelig godt |
|  | 43 | Der er en rar og tryk stemning! | Godt |
|  | 44 | Jeg lægger stor vægt på, at man bliver behandlet, så man føler sig tryk. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Venteværelset er en tidligere stue - faktisk samme stue, som jeg i sin tid var indlagt på, det giver altid lidt "myrekryb".	Godt
4	Jeg blev bedt om at indsende forskellige prøver inden besøget, så svarene var klar til den dato, jeg skulle til samtale. Virker som om, der er tjek på det.	Virkelig godt
11	Har svært ved at se sygeplejerskens rolle/funktion i ambulatoriet. Brug af sygeplejelog? Tjekliste, dataindsamling? Ventetiden indtil lægekonsultationen kunne bruges til noget konstruktivt af sygeplejersken. F.eks. BT-måling, u-stix, højde og vægt m.m. Har flere gange oplevet ventetid, og når man så endelig kommer ind, skal lægen først til at lede efter svar på diverse målinger og undersøgelser - dette er yderst utilfredsstillende. Ofte er svarene ikke at finde, og lægen skal så bruge meget af tiden til at rykke for diverse svar. Dette burde være en sekretær eller sygeplejeopgave at sikre sig, at der foreligger svar på diverse undersøgelser og målinger, inden patienten kommer ind.	Godt
12	Jeg fik en god modtagelse af ambulatoriets læger.	Godt
17	Da jeg ankom, vidste jeg ikke, hvor jeg skulle henvende mig i afdelingen (stod ikke på indkaldelsen) - spurgte derfor i sekretærburet på gangen, hvor jeg så nærmest blev "blæst baglæns ud" og tvært blev der sagt "derhenne af gangen". Jeg vidste så stadig ikke, hvor jeg skulle hen!	Intet svar
18	Hvis man har en tid kl. 10.30, så forventer man, at den overholdes. Maksimum overskridelse af ventetid 10 min.	Godt
19	Evt. kunne personalet informere om, hvor mange patienter der også venter, så man har en ca. tid at forholde sig til. Man kunne også bruge ventetiden konstruktivt - vejning, blodtryksmåling m.m. Så føles tiden ikke spildt.	Dårligt
21	Ved første besøg virkede det svært at få kontakt til de mennesker, der skulle tage imod.	Godt
25		Intet svar
30	Ved første besøg var der ingen plads/stol, og jeg blev henvist til et værelse, hvor en læge var i en alvorlig samtale med en anden patient! Meget ubehageligt for alle! Gik derfra og fandt en taburet på et kontor og endte på gangen.	Godt
31	Personalet er/har altid været ualmindeligt flinke.	Virkelig godt
35	Jeg blev virkelig godt modtaget, og da jeg kommer der 1 gang pr. måned, kender vi alle hinanden godt. Det giver tillid.	Virkelig godt
39	Første modtagelse er lidt forvirrende, da det er uklart, hvor man skal henvende sig.	Godt

Bilag 1

-  40 Jeg skulle til ambulatorium V på Silkeborg Sygehus. Jeg ringede og fortalte ambulatoriet , at jeg var syg. Jeg fik en tid på ambulatoriet inden for en UGE. Det var virkelig flot. Når man RINGER eller KOMMER i ambulatoriet er de virkelige venlige, de tager sig tid til at snakke med en/mig. Det er meget positivt. De virker meget professionelle. Virkelig godt
-  44 Blev modtaget meget venligt i ambulatoriet af folk, som på en eller anden måde indgydede tryghed. Det samme på vej til og under behandlingen. Oplevede kompetente MENNESKER - ikke "bare" sygeplejersker/assistenter. Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium V

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
12	Udeblevne blodprøveresultater.	Godt
14	Medicinliste ikke gemt.	Dårligt
15	Sekretær misforstod /kunne ikke læse, hvad lægen havde skrevet.	Intet svar
18	Glemte at booke fire tider i bylaboratoriet til de næste fire kvartaler.	Godt
19	For lidt medicin udleveret, eks. et medicinglas kun indeholdende 26 tabletter, der skulle have været 100.	Dårligt
20	Der var flere ting.	Dårligt
28	Ikke læst nye oplysninger i min journal!	Godt
31	Manglende recept til apotek.	Virkelig godt
39	Oplevelsen af at komme flere gange og få det samme at vide. Kunne ligeså godt have taget samtalen over telefon.	Godt
41	Er dog ikke blevet kontaktet telefonisk på opfølgning som lovet.	Godt

Medicinsk Ambulatorium V

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er meget glad for at komme på Århus Sygehus, både på afdeling V og afdeling U.	Virkelig godt
3	Jeg fejler flere forskellige ting. Synes ikke, der overhovedet er nogen/noget samarbejde de forskellige sygehuse/læger imellem.	Godt
5	I forhold til mit forløb, har min vurdering af det ændret karakter halvvejs - nemlig da jeg uden varsel pludselig blev tildelt en anden læge... som siden har vist sig at være positivt. Hvor jeg før var led og ked af at komme, er jeg nu tryk ved den behandling som tilbydes. Han forstår at tage vare på mig som patient, og det er betydningsfuldt.	Godt
7	Et langt ambulans forløb. Derfor svært at huske alt. Der har været gode oplevelser i blandt, men alt i alt en skidt oplevelse.	Dårligt
10	Jeg er kommet rigtig meget i Odense, men det virker til, at der er mere styr på tingene og meget mindre ventetid i Århus.	Godt
11	Ved sjældne sygdomme skal kontakten kun ligge hos få læger, som så til gengæld må forventes at have stor viden omkring den specielle sygdom. Vi har oplevet at blive kontaktet af en læge, som intet vidste om den specielle sygdom, og som heller ikke havde gjort sig nogen ulejlighed med at få fat i undersøgelsesresultater. Hvis kontaktlægen mod forventning ikke er til stede i ambulatoriet, så er det bedre at blive ringet op dagen før og få en anden tid end at møde op og komme ind til en læge, som ikke ved noget om sygdommen. Det er spild af vores tid, (et barn skal forsømme i skolen og en forælder skal tage fri fra arbejde). Dette burde man også have med i sine overvejelser, når man ser på næste dags program.	Godt
14	Noget mere udtalelse angående undersøgelsen. Skal selv spørge, hvad der kan gøres samt bede dem sende besked til min egen læge.	Dårligt
15	Jeg skulle blive kontaktet om mine sidste blodprøvesvar. Det er meget lang tid siden, og jeg er i tvivl, om det er glemt.	Intet svar
17	Dårlig information ved "pusteprøve".	Intet svar
19	Der var forskellige sygeplejersker inde over, der hver især havde forskellig holdning til, hvad der var strukturen, når det drejede sig om mit sygdomstilfælde. Eks. glemte en, at der skulle tages blodprøve inden igangsætningen af medicin, hvilket var vigtigt i forhold til det medicin, jeg skulle have. Der blev ikke holdt øje med vægt og blodtryk, som producenten af medicinen foreskriver. Jeg blev ikke informeret om bivirkninger af medicinen, ofte havde man glemt at bestille blodprøver, så de måtte ringe fra bylaboratoriet til afdelingen og rykke for dem. Da jeg bad dem om at måle mit blodtryk, blev det konstateret at mit blodtryk var steget, men der blev/bliver ikke fortaget yderligere målinger, andet jeg selv bad/beder om det. I starten købte jeg selv noget af min medicin, indtil en igen anden sygeplejerske forhørte sig ved en læge, jeg ikke var tilknyttet, som kunne informere om,	Dårligt

at patienter med min sygdom skulle have medicinen udleveret.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 22 | Når man har SUKKERSYGE og skal være fastende til en undersøgelse og så først kommer til kl. 15-16.00 - det er for dårligt, for det er meget vigtigt, at personer med sukkersyge hurtigt kan komme ud af den fastende situation og få sin mad og insulin. | Godt |
| ✎ | 24 | Indretning og tildeling af sengeplads var ikke særlig opløftende - selvom jeg ikke var decideret syg, blev jeg placeret sammen med gamle og senile patienter, der råbte og skreg døgnet rundt - senge-stuerne er dårligt indrettede og trænger til renovering - den standard kan et land, som DK ikke tilbyde patienterne. | Godt |
| ✎ | 28 | Plejer at møde samme læge og bliver ked af det, når det ikke er den, jeg forventer, som jeg føler er kompetent, og som jeg har kendt i mange år. Oplever, at "nye", " unge" læger har haft kontakt eller tager kontakt til ambulatoriets "daglige læger". Dog var det noget utilfredsstillende. Bliver utryg. | Godt |
| ✎ | 29 | Den første gang, jeg var der, blev jeg undersøgt af en læge fra et andet land, der talte meget dårligt dansk. Det gjorde naturligvis, at jeg gik derfra med forvirrende indtryk. Jeg har i øvrigt aldrig mødt den samme læge to gange. Altid en ny igennem ni år. | Godt |
| ✎ | 31 | Mangler tit kaffe, saft, vand i venteværelset. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | God faglig og menneskelig behandling. | Godt |
| ✎ | 34 | Efter en undersøgelse ventede jeg på skriftligt svar - men lægen havde glemt det. Så jeg kom for-gæves til diætistmøde. Der måtte jeg rykke en del for det papir (med status). Det gav en del frustra-tion omkring, hvordan jeg skulle tackle min sygdom (som nu er diagnosticeret). Men derudover har der ikke været fejl/ventetider, blot god håndtering. | Godt |
| ✎ | 35 | Jeg aftaler tid til næste indsprøjtning, og de er altid forberedt på, hvad der skal ske. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Jeg fornemmer, at der er en god spidskompetence indenfor det område, som afdelingen behandler. I min situation kunne der være brug for at spare med andre kompetencer (kirurgiske) samt følge op på det videre forløb. Jeg har endnu ikke modtaget en indkaldelse, efter at afdelingen har videre-henvist mig, og jeg ved ikke, hvortil jeg er blevet henvist. | Godt |
| ✎ | 40 | En sygeplejerske var meget UPROFESSIONEL. Hun spurgte mig, om jeg vidste, hvorfor jeg skulle have taget en koloskopi. Jeg svarede, at det var nok, fordi lægerne skulle finde ud af, hvad jeg fejle-de. HVOREFTER hun svarede, at jeg nok havde sygdommen NN Denne sygdom har jeg læst om på nettet, og jeg var næsten ved at besvime, da hun fortalte det til mig!! Jeg var på vej til en stor un-dersøgelse (koloskopi). | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Undersøgelsen var meget ubehagelig - men der var et utrolig SØDT OG OMSORGSFULDT personale omkring mig klar med oplysninger, hvis jeg spurgte om noget. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Der var ikke sat tid nok af til samtalen. Der manglede tid til mere uddybende samtale om sygdom og behandling, samt hvad jeg selv kan gøre for at øge livskvalitet trods sygdom.	Godt
13	Ny læge hver gang, der dårligt nok har læst journalen. Der går for lang tid mellem hver undersøgelse. Har nu ventet over ½ år på en diagnose.	Virkelig dårligt
15	Det er anden gang, jeg er i tvivl, om jeg er glemt, når jeg skal have svar efter ambulatoriebesøg. Første gang fik jeg aldrig besked om blodprøvesvar, og anden gang venter jeg stadig (flere måneder efter).	Intet svar
18	Kunne man ikke få en sms reminder fra bylaboratoriet, når man skal komme og have taget sine blodprøver. Og ligeså fra ambulatoriet, når man har en tid til ambulatoriet.	Godt
22	Jeg var i ambulatoriet og fik taget en MASSE blodprøver. Aftalen var, at de enten ville skrive eller ringe, men har intet hørt. Prøverne ville tage to mdr. at lave, men nu er der gået 3,5 mdr. og ingen svar. Har skrevet til afdelingen og rykket for svar for 8-10 dage siden, men har intet hørt endnu.	Godt
26	Som patient med levertransplantation er jeg en flittig gæst på afdeling V, så næsten alle kender mig, når jeg kommer. Det giver tryghed. Jeg har kun rosende ord til NN, som er min faste læge på V. Han er vældig god til at orientere og en meget opmærksom læge.	Virkelig godt
27	Er tilknyttet en diætist på afdelingen. Jeg har haft mange spørgsmål til personalet på ambulatoriet - har altid fået gode svar.	Virkelig godt
28	Når andre læger overtager, forventer jeg at de har læst min journal og tilsendt resultater fra andre afdelinger. Vedkomne læge havde ikke læst disse før jeg kom. Bliver utryg og tænker at I ikke har styr på det, og det er altså mit helbred det handler om. Mister tilliden til jer.	Godt
29	Det er mit indtryk, at lægerne ikke gennemgår journalerne sammen, da de tit er uenige om behandlingen.	Godt
32	Det er meget forvirrende og ærgerligt, at man ikke kommer til den samme læge fra gang til gang, og at alle har så travlt så travlt. Også ærgerligt, at man først skal igennem flere yngre læger, der ikke kan tage stilling, uden at spørge de ældre, og at de yngre læger virker bange for de ældre. Et virkeligt dumt system synes jeg. Men alle lægerne var søde.	Intet svar
34	Jeg ved ikke, om egen læge får besked fra hospitalet? Kommunikationen er ikke helt klar, herunder hvilke informationer man får. Jeg ved ikke, om min egen læge kan svare på spørgsmål om sygdommen og ved ikke helt, hvem jeg kan kontakte på hospitalet. Desuden er træffetiderne svære at ramme, herunder at de er meget korte. Men måske har jeg ikke fået de rigtige oplysninger.	Godt
35	Jeg føler tryghed ved at have med de samme mennesker at gøre, både personligt og per telefon,	Virkelig godt

hvis der er behov for det. De er altid hjælpsomme, venlige og har tid til at høre på mig, hvis der er behov for at snakke.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 36 | Jeg synes, der er gået alt for lang tid fra første undersøgelse til den sidste, for der er gået seks år, det synes jeg er lang tid. Og jeg har fået at vide, at jeg ikke fejler noget, selvom jeg stadig har ondt i maven næsten hver dag. | Dårligt |
| ✎ | 40 | Jeg blev sendt til second opinion fra Silkeborg Sygehus til ambulatorium i Århus. Jeg var blevet undersøgt i hoved og røv på Silkeborg Sygehus gennem otte måneder uden at de fandt ud af, hvad jeg fejlede. 130 blodprøver. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Hele tiden fulgt af den samme lægeNN, som har været utrolig omhyggelig med at følge mit sygdomsforløb også efter sygdom i 2006 med livslang behandling med medicin daglig. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Det jeg kan klage over, er den utrolige lange ventetid til næste besøg. At man til tider glemmer, at det hele ét forløb. | Virkelig godt |

