

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Ambulatorium
Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	220
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

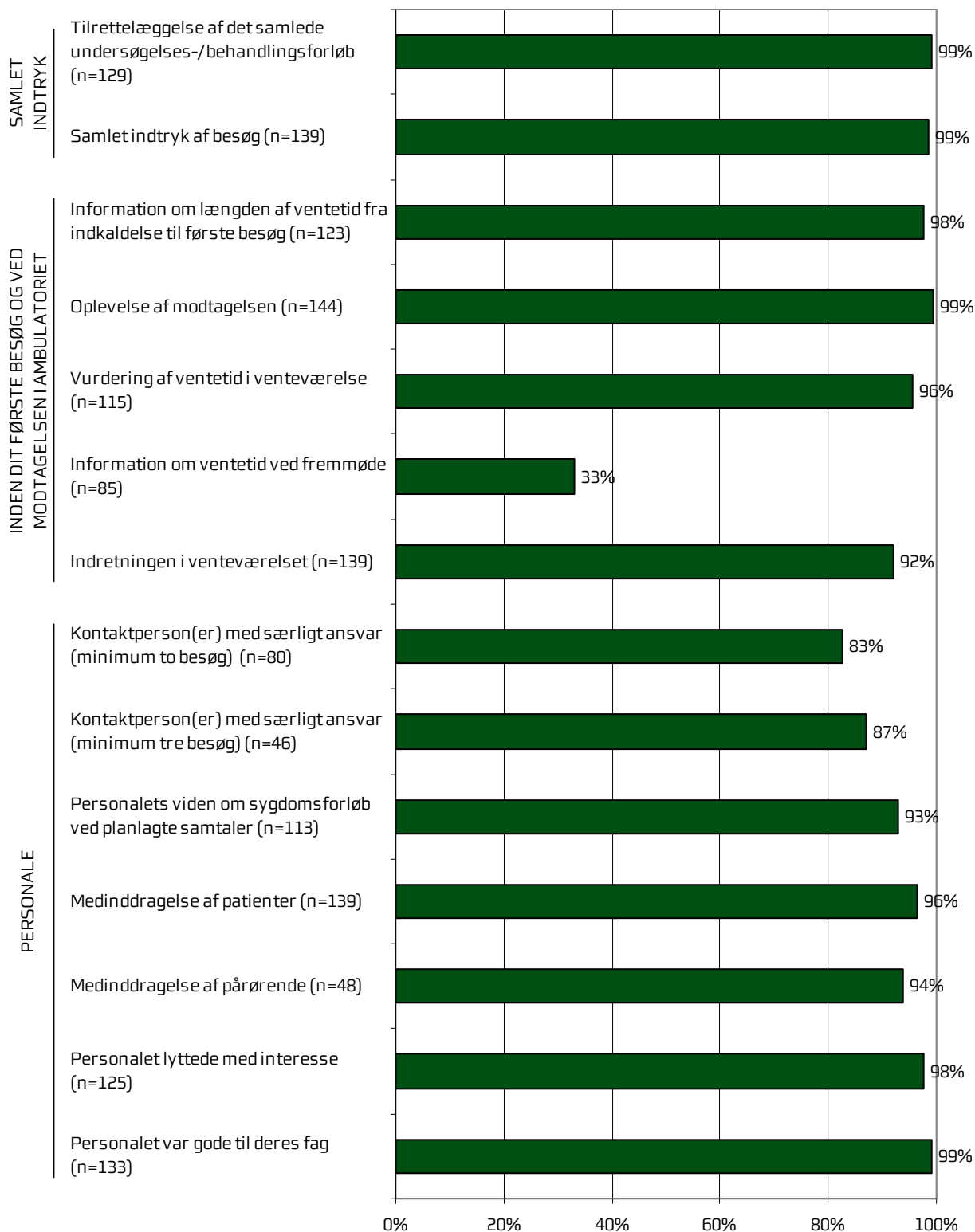
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

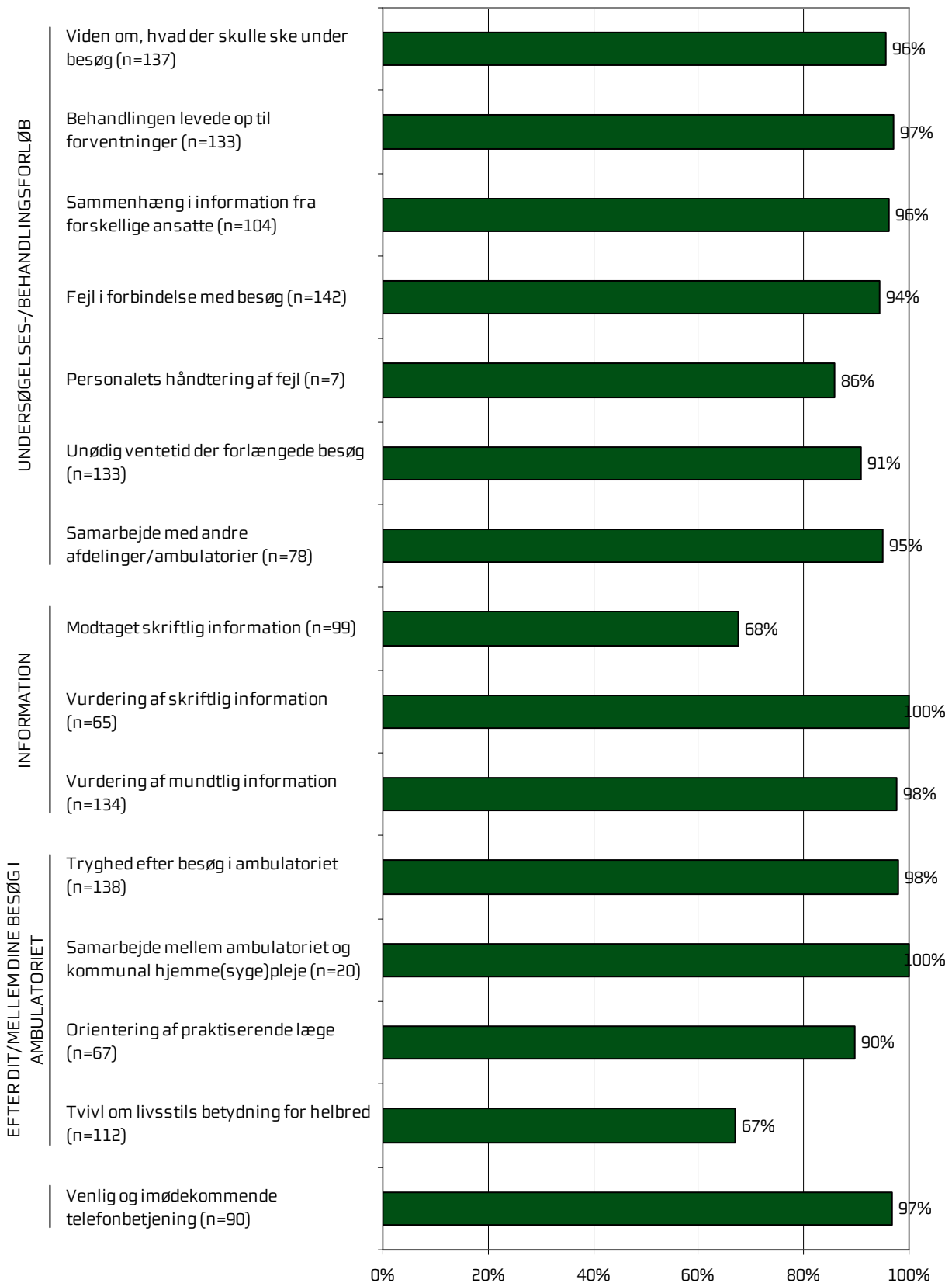
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Ambulatorium M

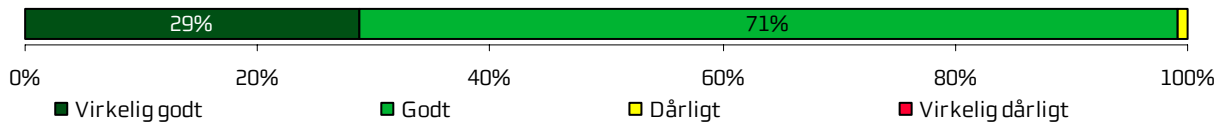
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

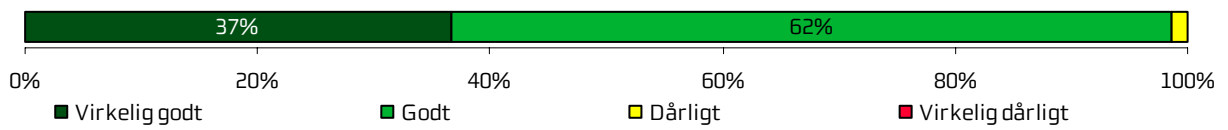
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=129)



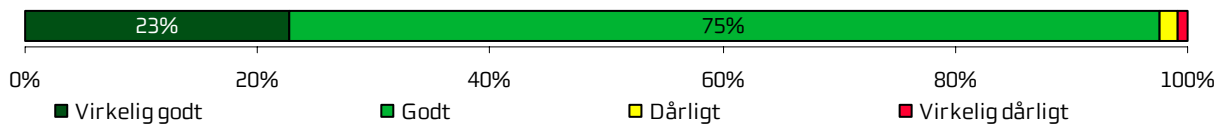
Samlet indtryk af besøg (n=139)



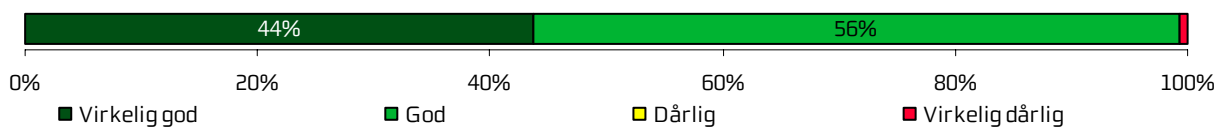
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	97 %	100 %	93 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	94 % *	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

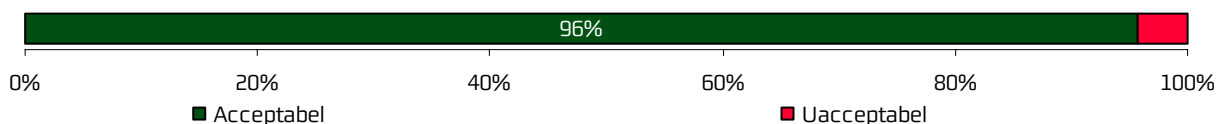
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=123)



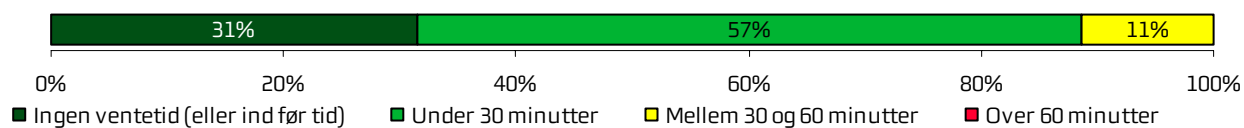
Oplevelse af modtagelsen (n=144)



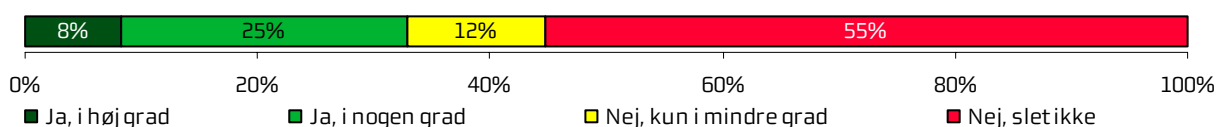
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=115)



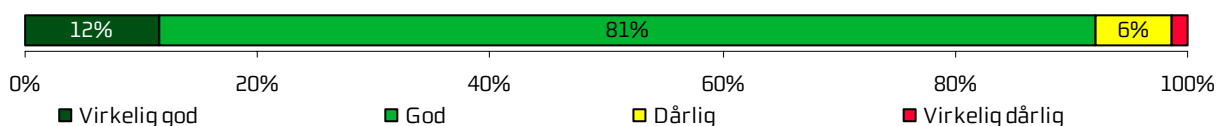
Længde af ventetid i venteværelse (n=140)



Information om ventetid ved fremmøde (n=85)



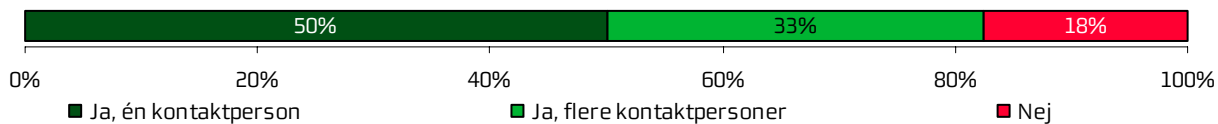
Indretningen i venteværelset (n=139)



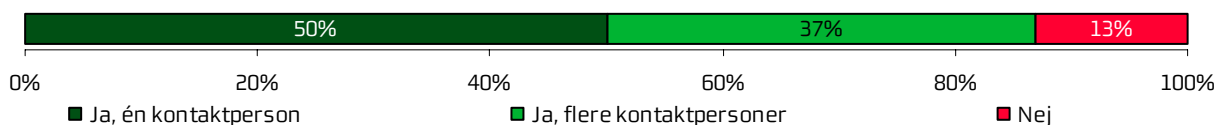
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	99 %	92 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	99 %	87 % *	92 %
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?		33 %	27 %	83 % *	36 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	90 %	95 %	77 % *	87 %

Personale

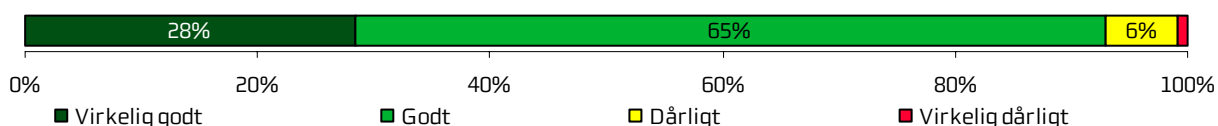
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=80)



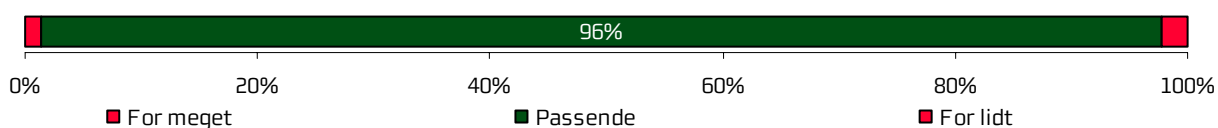
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



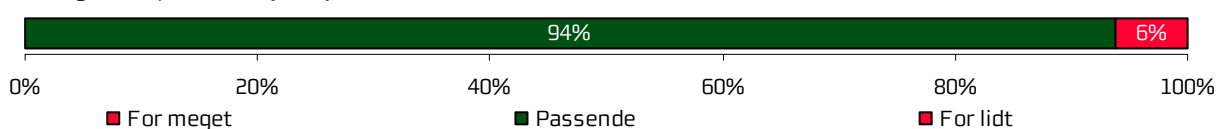
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=113)



Medinddragelse af patienter (n=139)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



Personalet lyttede med interesse (n=125)



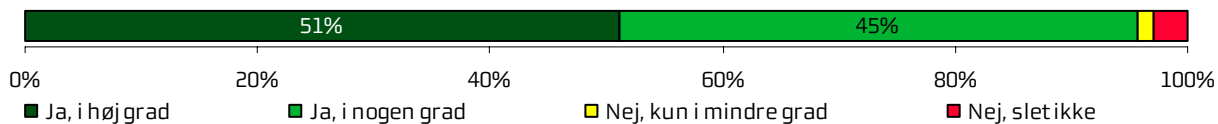
Personalet var gode til deres fag (n=133)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	77 %	94 % *	70 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	93 %	67 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	95 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	91 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	79 %	100 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	96 %	100 % *	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

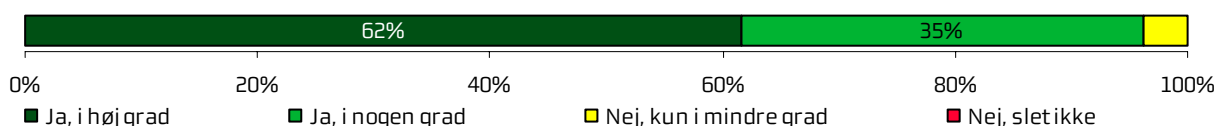
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=137)



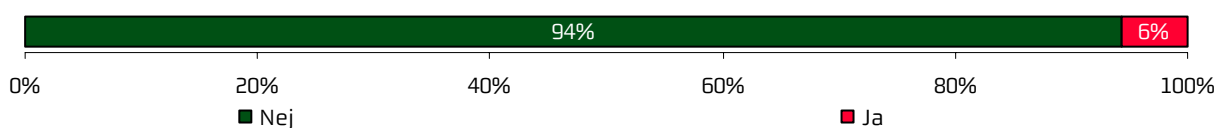
Behandlingen levede op til forventninger (n=133)



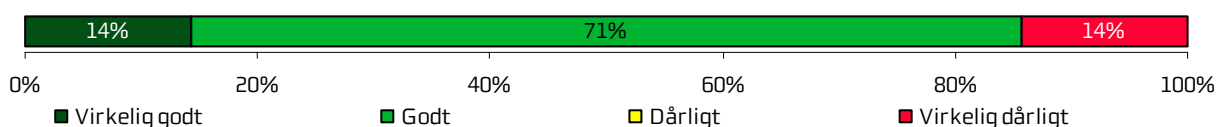
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=104)



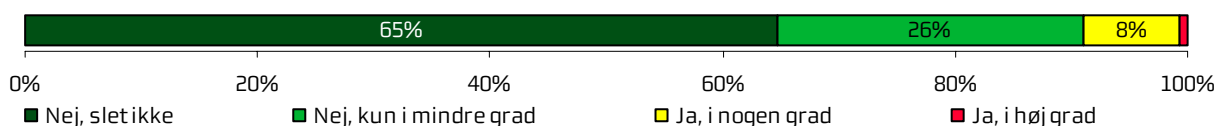
Fejl i forbindelse med besøg (n=142)



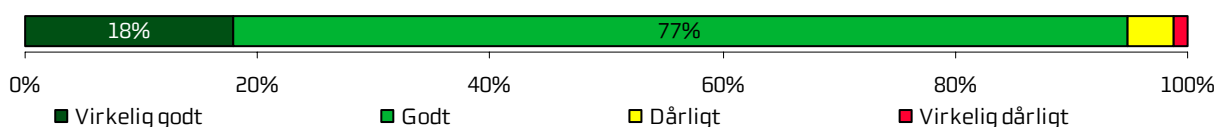
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=133)



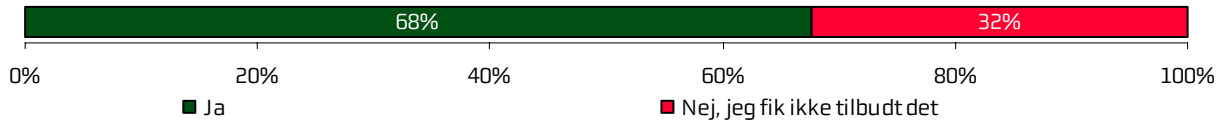
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=78)



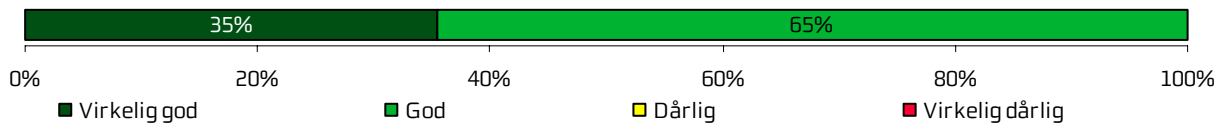
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	87 % *	96 %	75 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	91 %	98 %	88 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	94 %	99 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		86 %	-	88 %	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	88 %	98 % *	83 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	96 %	100 % *	87 %	93 %

Information

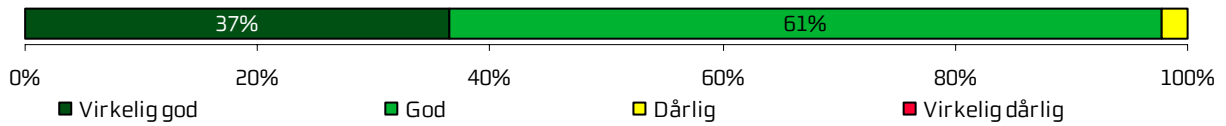
Modtaget skriftlig information (n=99)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



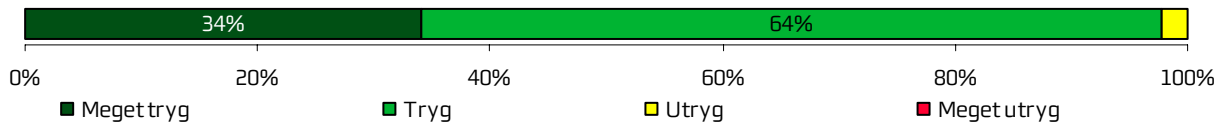
Vurdering af mundtlig information (n=134)



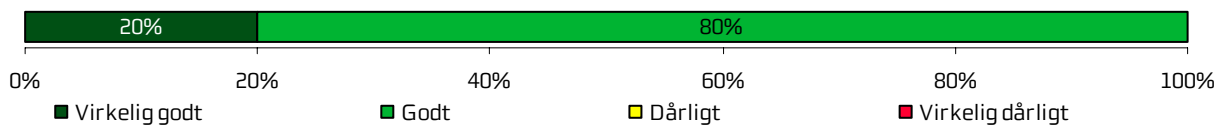
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	88 % *	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	93 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

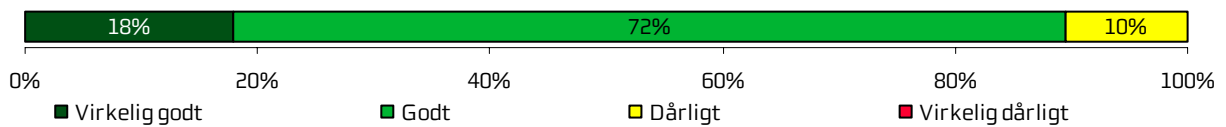
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=138)



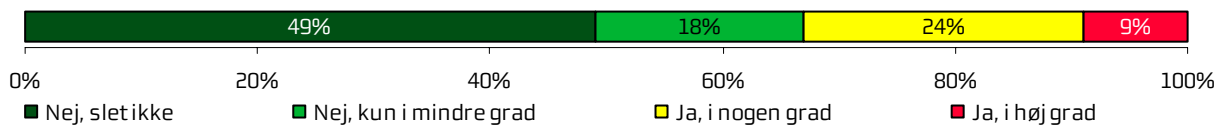
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



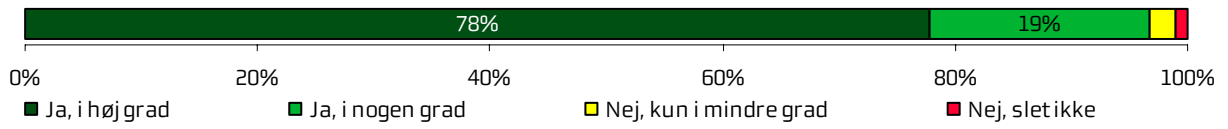
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	90 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	88 %	98 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	84 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	70 %	88 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	96 %	100 % *	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa











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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg synes, de er flinke i ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
3	For nogle som mig, der mener selv at kunne vurdere forløbet og behov for yderligere behandling, synes jeg godt, man kunne tage besøg via telefon eller mail. Der behøves ikke bruges ressourcer på det.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Når man får en kronisk lidelse, bliver man i den grad rystet og i tvivl om ens fremtid og mulighed for at fortsætte det liv, man godt kan lide. Hele dette gled man for let henover i ambulatoriet. Behandlingen kom til at virke for "automatiseret", og der var ikke mulighed/rum til, at man kunne komme af med sin bekymring og angst for fremtiden. Det sidder i mig endnu, "jeg tør ikke spørge".	Godt
9	Jeg siger tak til afdelingen for hurtig handling, da de opdagede en fejl ved min hjerterytme, og hurtigt fik mig til behandling på anden afdeling.	Godt
10	De har alle været meget flinke.	Godt
14	De første mange gange jeg kom til kontrol, mødte jeg en ny læge hver gang. Det var meget utilfredsstillende. Nu møder jeg - på anmodning - hver gang den samme dygtige læge, som jeg føler mig tryk ved. Det håber jeg kan fortsætte.	Godt
16	Det ville være rart, hvis det var den samme læge hver gang, om muligt næsten hver gang, så det ikke var fire-fem forskellige.	Godt
18	Jeg synes, at jeg er blevet behandlet virkelig godt og er blevet sat godt ind i sygdom og behandling, så jeg er kun positiv.	Godt
19	Behandlingen har været perfekt, da først jeg kom til Medicinsk Ambulatorium, men ventetiden var simpelthen ulidelig. Kan ikke forstå, at man kan blive behandlet på denne måde i dagens Danmark.	Virkelig godt
25	Jeg er sikker på, at ambulatoriet gør et stort stykke arbejde. Jeg er en ældre patient, har ofte lidt svært ved at følge med. Ambulatoriets indsats er stor.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Ved ubehagelige undersøgelser må de godt fortælle, om det er uerfarne lægeaspiranter, der udfører indgrebet, det er umuligt at vurdere som patient. Så må der ventes, til en erfaren læge assisterer. Så er det, i mit tilfælde, ingen sag.	Godt
28	Super god afdeling.	Godt
30	Der var for mange læger, ikke den samme hver gang?	Virkelig godt
32	Meget behageligt sted at komme. Personalet er meget kompetente og har overskud til at interessere sig for den enkelte patient (jeg har kun erfaring med sygeplejersker, bruger aldrig sekretæ-	Virkelig godt

rerne).

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 33 | Efter at jeg [i efteråret] fik fjernet en blodprop i hjertet på Skejby Sygehus og overført til andet sygehus to dage senere, er mit indtryk af sygehus, læger og sygeplejerske helt over forventning, de fortjener en meget stor TAK for deres indsats. | Godt |
| ✎ | 34 | Læge NN er rigtig dygtig, både fagligt og menneskeligt. Jeg er yderst tilfreds med medicinsk ambulatorium på Randers Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Jeg har været tilfreds med det hele! | Intet svar |
| ✎ | 37 | Stor imødekommenhed. | Godt |
| ✎ | 39 | Jeg vil absolut ikke være negativ - men selve MODTAGELSEN i ambulatoriet kunne måske godt forbedres. Som før nævnt bliver man mødt af en form for ligegyldighed, som om at det man spørger om, som første gangs besøgende, allerede burde være en selvfølge. Lugen til blodprøver er udstyret med et skilt "træk et nummer"??? Ved henvendelse til lugen var det overlegne svar; "Man skal bare sige sit navn." - Nå! Der var ganske enkelt ingen numre. Selve behandlingen og lægen - intet at kritisere. | Godt |
| ✎ | 40 | Jeg er meget tilfreds med, at jeg bliver venligt modtaget, når jeg henvender mig om, at jeg har det dårligt og gerne vil have en tid hurtigt. Der er kun én, der gerne vil undgå det, selvfølgelig fordi der er travlhed. Men så er jeg blevet bedre til at fastholde mit ønske. På et tidspunkt sagde jeg til lægen, at det var et problem, og han har støttet mig. Men jeg kunne godt tænke mig, at man orienterede om genoptræning eller træningsmuligheder. Det gør man slet ikke. Det må man selv tage initiativ til. Ligeledes oplyser man heller ikke om kørselsrefusion eller husker på at notere det ved de enkelte konsultationer. Det må man selv, dem der altså kender reglerne. Ligeledes oplyser man slet ikke om enkelttilskud til medicin. Det skal man selv finde ud af, hvis man kan. Men i det store og hele er man venlig, spørger til sygdom og privatliv i en passende mængde blanding. | Godt |
| ✎ | 44 | Tak for god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Alle er så søde og venlige undtagen en enkelt læge, som er UFORSKAMMET. | Godt |
| ✎ | 46 | Jeg kan kun sige, at man altid møder søde mennesker. Tak. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**








	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
	1	Har ikke haft telefonisk kontakt.	Godt
	7	Jeg måtte rykke for første indkaldelse (over 14 dage). Jeg havde det ekstremt dårligt og blev ringere og ringere fysisk. Jeg forstod ikke, hvorfor der skulle gå [flere] måneder, før jeg kunne komme ind, når jeg var i kategori 1, og når man på Gigtforeningens hjemmeside kunne se, at hurtig behandling var afgørende for at undgå deformitet.	Godt
	12	Det var anden gang efter indlæggelse, så jeg havde fået tid i forvejen.	Godt
	15	Mit første besøg i ambulatoriet var efter en indlæggelse. Derfor var jeg ikke i telefonisk forbindelse med ambulatoriet.	Godt
	21	Blev ikke indkaldt, kommer fast én gang årligt, får en fremtidig tid.	Godt
	22	Der er nogle søde sygeplejersker, som er meget venlige mod mig. Jeg ville gerne have lidt kaffe, når jeg venter. Lægen er også venlig mod mig.	Intet svar
	24	Jeg kommer der [fast], så jeg kender turen.	Godt
	25	Altid god modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	29	For lang tid, inden min praktiserede læge stillede den rigtige diagnose. Da jeg var henvist til sygehuset, begyndte den korrekte behandling straks.	Virkelig godt
	38	Jeg er "gammel" ambulatoriepatient.	Det kan jeg ikke vurdere

Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎	15 I ambulatoriet skulle jeg have svar på nogle prøver. Efter at have opgivet navn og cpr-nr., blev der læst op af en journal, som tilhørte en anden. Virkelig ubehageligt!	Godt
✎	17 Er til lægeundersøgelse hvert halve år og får taget blodprøver [oftere] - gennem [mange] år. Har [to sygdomme]. De er fantastisk søde alle. Har den samme læge NN og sygeplejerske hver gang. Det er der blevet venskab ud af.	Virkelig godt
✎	20 Mange år siden.	Intet svar
✎	27 Jeg har ikke haft grund til at klage over noget, når jeg har været til behandling eller samtale.	Intet svar
✎	29 God atmosfære og venlige læger/sygeplejersker.	Virkelig godt
✎	39 Lidt forvirring/lige gyldighed ved "lugen".	Godt
✎	44 Fin.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Hvilke(n) fejl oplevede du?**








	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Håndtering af fejl
	2	Jeg er kun til samtale på grund af leddegigt. Jeg havde haft det rigtig dårligt. Træt meget længe. Har sagt det gennem FLERE år, men der føler jeg ikke rigtig, at jeg [er blevet] hørt. Ville gerne på noget optræning, men der følte jeg, at lægen ikke rigtig lyttede til mig, og jeg græd under hele konsultationen. Det var en ny læge, har ikke set hende før.	Intet svar
	5	Lægen var syg - og jeg blev ikke informeret om, at min tid var ændret.	Godt
	8	Ingen.	Intet svar
	11	Jeg mødte til planlagt tid, men var ikke registreret på deres pc. Men man fandt ud af det, og jeg fik en anden læge.	Godt
	23	Man havde glemt, at man havde tilsagt mig per brev. Der var ingen tid.	Godt
	40	Tiden, jeg fik (som personalet selv havde skrevet på kortet), var forkert, så jeg mødte op stærk smerteplaget på en forkert dag. Man ville sørge for, at lægen ringede mig op to dage efter, det gjorde vedk. ikke, selvom jeg havde telefonen på mig hele dagen. Min mand overhørte i venteværelset, at en patient udeblev fra samme læge, men alligevel lod man mig ikke komme til, men tage hjem de mange km.	Virkelig dårligt
	43	De glemte at tage en bestemt blodprøve.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Jeg har fået den støtte og information, der har været brug for. Kontrolopringning angående blodprøver da jeg i en periode ofte havde [udbrud].	Godt
6	Jeg gennemgik en []operation i [vinter] 2009. Kort tid efter startede smerterne i benene, senere begyndte det at gøre ondt i hovedet. Min egen læge kunne ikke finde ud af, hvad det var. Til sidst tog de en anden slags blodprøve, så blev jeg indlagt. [I foråret] blev jeg indlagt. Det blev konstateret, at jeg havde en sygdom [] i hovedet. Så kom jeg i behandling med [medicin], startede med [en dosis]. Det blev hurtigt bedre, så jeg blev trappet ned. Da jeg nåede ned på [meget mindre dosis], fik jeg hovedpine igen. Det var i [efteråret] 2009, og det har jeg haft siden. Nu skriver vi [mere end et år senere], og jeg har stadig hovedpine. Det, jeg mener, der gik galt, er, at der ikke blev taget blodprøver efter hver nedsættelse af milligrammene.	Godt
13	Virkelig godt.	Virkelig godt
15	Svært at svare med et kryds i en firkant. Jeg kommer jævnligt i ambulatoriet, hvor jeg har en bestemt kontaktperson, som jeg jævnligt ringer til. Denne person er aldeles kompetent.	Godt
25	Et stort apparat, som samarbejder godt med andre afdelinger.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Jeg har kronisk hæmokromatose og skal gå til regelmæssig behandling resten af livet.	Virkelig godt
32	Har flere gange haft brug for en akut tid i mit behandlingsforløb. Det har ikke været noget problem. Sygeplejersken har altid kunnet finde en tid til mig.	Virkelig godt
39	Det har været mig en gåde, at diverse ambulatorier ikke har tjek på hvem, der tager diverse blodprøver og derefter ikke skriver svarene ned. Nogle svar forbliver på sygehuset, andre ryger videre til egen læge.	Godt
40	Jeg var meget ked af at komme på hospitalet i begyndelsen af mit sygdomsforløb. Det har ændret sig til tilfredshed. Det skyldes en anden læge, og at jeg kender sygeplejerskerne. Også det forhold at jeg, når min sygdom bryder ud, ikke afvises i telefonen, men at man giver mig en akut tid. Lægen giver udtryk for hver gang, at det skal jeg bare gøre. Det modsatte skete i begyndelsen af mit sygdomsforløb.	Godt
42	Under mit besøg var der involveret to sygeplejersker, en sygeplejestuderende og en læge. Da jeg [har kendskab til sygehusvæsnet], betød det relativt høje antal af fagpersonale ikke noget for mig, men jeg kan forestille mig, at det kunne betyde noget for andre patienter og måske skabe forvirring hos vedkommende.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
	10	Jeg prøver at leve efter det, jeg bør.	Godt
	29	Jeg kender personalet efter talrige besøg der.	Virkelig godt
	31	Er i tvivl om mit fysisk hårde arbejde har betydning for min leddegigt.	Godt
	35	Ingen informationer.	Godt
	39	Generelt tilfreds. Specielt med NN, som heldigvis har været den læge, jeg har været hos de gange, jeg har været i ambulatoriet. Det øvrige personale er i sidste ende irrelevant.	Godt
	40	Som sagt er jeg meget gladere for at komme der, end for nogle år siden. Første gang jeg skulle informeres af en sygeplejerske om min sygdom og den medicinske behandling, skete det for åben dør og sygeplejersken blev ofte afbrudt af en [] læge, som ikke arbejder med min sygdom, men som stillede spørgsmål til hende. Han undskyldte hverken overfor hende eller os. Jeg var selv ude af balance over at være blevet syg og over at skulle starte en alvorlig behandling. Så hans adfærd sårede og forstyrrede mig meget. Sygeplejersken smilede undskyldende til os, men foretog sig intet. Jeg har nu mere set i øjnene, at jeg er syg og har større overskud. Så hvis noget lignende fandt sted, ville jeg selv sige fra, men det kunne jeg ikke der. Og det er jo heller ikke rimeligt, at udsætte patienterne for sådanne forhold. Som sagt er jeg meget mere tilfreds med at komme der.	Godt
	41	Får altid en god behandling, når jeg går til kontrol en gang om året.	Godt