

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
MEA
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	430
Besvarelser fra patienter:	249
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

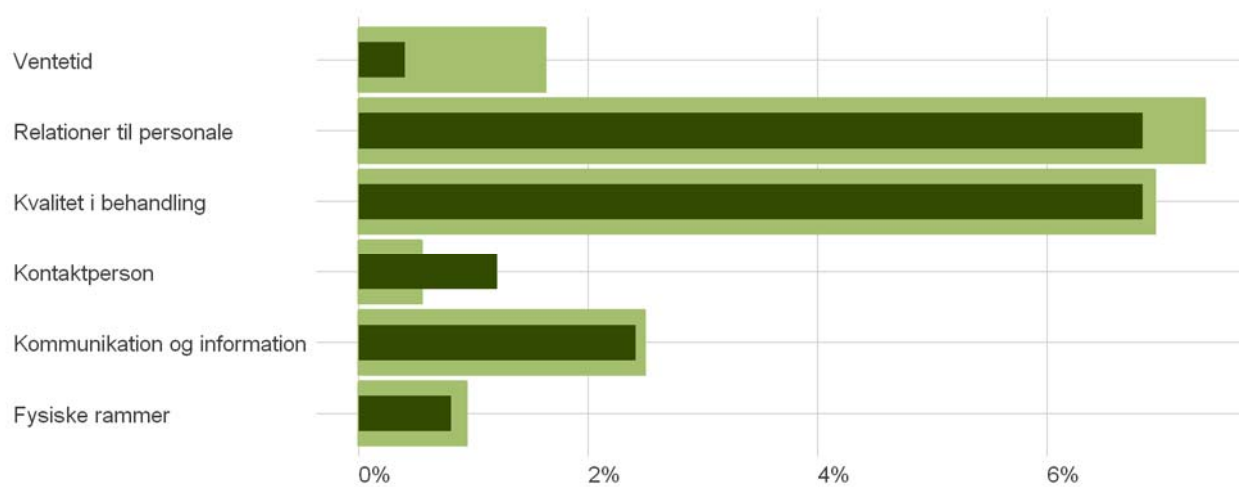
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



MEA















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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Jeg synes, det var i orden. En kop kaffe måske?	I meget høj grad
 12	Jeg var meget nervøs, men oplevede en god undersøgelse, en god plan for videre undersøgelse. Et fint første møde. Et enkelt kiks ved blodprøvebestilling, ellers ok.	I meget høj grad
 1	Hvordan kan personalet I HØJ GRAD være forberedt på din ankomst.	I nogen grad
 5	Jeg har kun været på denne afdeling den ene gang. Kort besøg, når man ser bort fra ventetiden.	Ved ikke
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Dejligt, at ens navn står på en skærm, så man kan se, at man er landet det rigtige sted. Når der nu ikke er en reception med et menneske, der kan spørges.	I høj grad
 9	Jeg har fået [bestemt medicin] [i flere år] af min læge indtil [efteråret] 2014 uden pause, men jeg blev syg af den og vil ikke have den mere. Dyrker motion [flere] gange om ugen. Har det godt igen.	I meget høj grad
 11	Fantastisk modtagelse. Blev taget godt imod. Ingen ventetid og utrolig venligt personale.	I meget høj grad
 12	Det var kun en scanning som led i en videnskabelig undersøgelse, jeg fik foretaget. Det gik helt uproblematisk, alle var venlige og imødekommende, og der var ingen ventetid af betydning.	I meget høj grad
 6	Reception: Perfekt, blev afhentet fem minutter senere. Endda før tid.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - MEA Diagnostisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg fik en god oplevelse af, hvordan et sygehus kan være. Virkelig godt personale.	I høj grad
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Patienten forventer at lægen er forsinket.	I høj grad
 11	Jeg ved, at det er et universitetshospital med mange studerende og kandidater, og det kan derfor være frustrerende at møde forskellige læger fra gang til gang, med mindre man insisterer på at få den samme læge hver gang.	I høj grad
 12	Modtagelsen er ok. Jeg tror ikke, der kan laves noget om.	I høj grad
 21	Ventetiden var meget kort og total uden betydning!	I høj grad
 10	Alt gik efter planen.	I meget høj grad
 22	Den kunne absolut ikke være bedre.	I meget høj grad






	4	Jeg har brug for at møde den samme læge hver gang. Jeg har i fire år haft rigtig gode erfaringer med en fast kontaktlæge fra Onkologisk Afdeling. Det var meget betryggende.	I nogen grad
	16	Sekretærerne finder først min journal frem når jeg møder ind. Journalen burde være klar til lægen på mødetidspunktet. Jeg skal altid vente minimum et kvarter.	I ringe grad
	6	Meget lidt menneskekontakt. Tjek ind foregår jo elektronisk.	Ved ikke
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG		Var personalet forberedt på din ankomst?
	7	I det første spørgeskema blev der kun nævnt en dag i [sommers], og denne dag skulle jeg blot aflevere to dunke med urin. Mine besøg sluttede [i efteråret], så nu svarer jeg på samtlige besøg.	I høj grad
	8	Der er normalt altid ventetid. Den eneste grund til, at der ikke var det denne gang, er, fordi patienten før mig aflyste sin tid.	I høj grad
	14	I forlanger vi er der til tiden. Hvorfor skal vi så vente en halv til en hel time?	I høj grad
	15	Altid venlige og hjælpsomme mennesker (personalet).	I høj grad
	17	Ved længere ventetid, og hvis hospitalet ved det inden man skal møde, ville en sms være rart, så man kunne planlægge sin dag efter det.	I høj grad
	5	Næsten aldrig ventetid.	I meget høj grad
	10	God og positiv kontakt med personalet i receptionen. Hjælpsomme og imødekommende. Jeg er meget glad for at komme på Ambulatoriet!	I meget høj grad
	12	Jeg er [næsten] blind og blev båret på hænder!	I meget høj grad
	19	Det er tit, man skal vente, når man har en tid! Derfor kan ventetiden nogle gange være langt over den tid, man har fået givet ved sidste besøg! Fra 20 til 45 minutter!	I meget høj grad
	20	På grund af, at jeg skal med patientbefordringen, blev tiden lang (en time før [] og en time bagefter). Men jeg ved godt, at det er svært at lave om.	I meget høj grad
	29	Alt var ok! Ventetiden regner jeg med skyldes, at en patient måske har haft behov for ekstra tid!	I meget høj grad

MEA







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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 11	Jeg glemte selv at spørge om disse.	I meget høj grad
 12	Det var akut, så ingen kunne jo sige noget, det forstår jeg.	I meget høj grad
 16	Hvad virke har en kontaktperson? Kunne godt tænke mig, at hun var der, når jeg kommer til kontrol.	I nogen grad
 8	Hvorfor lige pludselig ikke have medicin længere. Manglende information om ortopædisk egnet læge. Selv foreslå.	I ringe grad
 14	Det er tredje eller fjerde gang, så jeg ved hvad der skal ske.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Ovenstående blev ikke berørt.	I høj grad
 5	Det var et ambulant besøg, hvor svarene skulle sendes til min læge.	I meget høj grad
 6	Er indkaldt til Reumatologisk Ambulatorium [i efteråret].	I meget høj grad
 1	Jeg kom kun for at få scannet ryg og hoften.	I nogen grad
 12	Jeg spurgte om, hvad scanningen viste, men det spørgsmål kunne undersøgeren ikke besvare. Jeg har ikke fået svar endnu, men det får jeg nok på et tidspunkt. (Deltog som rask forsøgsperson).	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Information om bivirkninger.	I høj grad
 18	Jeg fik ikke ny medicin.	I høj grad
 23	Spørgsmålet er svært at besvare. Det er flere måneder siden, jeg var til den sidste ambulante undersøgelse. Vi havde en lang snak omkring medicinen, jeg havde fået og en evt. anden medicin. Jeg tog selv beslutningen, som det endte ud i.	I høj grad
 13	Ville gerne have et resumé af samtalen med eller tilsendt efterfølgende. Jeg hører dårligt, og ofte bruger jeg så meget energi på at høre ordene, at jeg ikke får fat i sammenhængen, og så ville det være rart med noget skriftligt at kunne forholde mig til efterfølgende. Og hvis det er dårligt nyt, tager det altid lidt tid at forstå tingene, og så er det rart at kunne læse det igen og igen. Jeg ved godt, der er meget lægelatin og indforståede termer i journalen, men jeg har væ-	I nogen grad

ret så meget på hospitaler, at jeg forstår rigtig meget, og det vil også være rart at kunne vende tilbage til noget skriftligt, når der sker nyt mht. sygdommen. Evt. skulle der være adgang til lægens noter via nettet. Det vil være en stor hjælp for hørehæmmede/døve.













ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	7 Jeg fik udslæt af [noget bestemt] og måtte have piller af min læge.	I høj grad
	8 Jeg synes, jeg har for lidt tid inde ved lægen. Jeg ser ham kun hver seks-syv måned, og hver gang har jeg masser af spørgsmål. Selvom han er flink og besvarer mine spørgsmål, føles det som om, han skal have mig ud af døren hurtigst muligt.	I meget høj grad
	12 Ingen NY medicin.	I meget høj grad
	16 Jeg ved aldrig, om jeg skal ind til sygeplejersken, eller om jeg bare skal ind til lægen.	I meget høj grad
	20 Jeg er på hospitalet [ofte], så jeg kender fremgangsmåden.	Ikke relevant for mig












MEA**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Fik hul i spiserøret.	Ja
 14	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men hvert år jeg er ude og få [behandling], kan de ikke finde en blodåre. Så jeg vil gerne bede om en dygtig sygeplejerske. De findes, og behandlingen hjælper godt på mig. TAK.	Ja
ID	Kommentarer - MEA Diagnostisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Person ved navn NN bliver bare accepteret som kontraktperson uden min viden og godkendelse, og det er ikke i orden.	Ja
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Forkerte oplysninger om maden.	Ja
 2	Et par uger før min ambulatoriumtid skulle jeg have taget en række blodprøver. Da jeg mødte op til blodprøver, var de forsvundet. Jeg gik da til sekretæren og bad dem putte alle blodprøver på igen, og så var alt i orden, og de kunne tages.	Uoplyst
 9	Nej.	Uoplyst
 25	Som lægmand er det ikke muligt, at vurdere, om hospitalet har givet min lidelse den optimale evaluering. Spørgsmålet er derfor ikke relevant.	Uoplyst

MEA

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	100 procent tilfreds.	I meget høj grad
 6	Blev godt behandlet, flinke folk. Så alt i alt en god behandling [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 9	De gav dejlig morgenmad og kaffe, da [jeg efterfølgende skulle faste]. Søde mennesker, indfølelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	Sygeplejerske NN var FANTASTISK god, hjælpsom, imødekommende, forstående og omsorgsfuld. Det var en stor tryghed for mig i et ellers kaotisk forløb. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 8	Godt kendt i ambulatoriet, så kender faste procedurer. Med hensyn til scanning måtte min lille datter se apparatet. [Det var] positivt, da hun selv skal igennem samme procedure, og hun er rædselsslagen. Har før forespurgt, om der kunne laves en DVD med et scanningsforløb eller en røntgenfotografering. Ligeledes havde jeg et spørgsmål til [personalet] i forbindelse med forskningsforsøg, hvor sekretæren ringede efter den aktuelle. UG plus plus. Kun lægen, som jeg havde en dårlig oplevelse med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 10	Jeg får altid en venlig og kompetent behandling, når jeg er til kontrol for min diabetes. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 13	Alle personer, jeg har haft kontakt med, har været utroligt søde. Brevet, jeg modtog med indkaldelse, var dog lidet informativt, men det har jeg allerede snakket med personalet om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 16	Har fået taget blodprøver og afleveret urinprøve.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 10	Ros til personalet. Til trods for, at jeg ikke kom til den aftalte tid, var der kun smil og venlig effektivitet. Meget fint!	I høj grad
 4	Det kan undre, at tolkning af en undersøgelse tilsyneladende varierer fra et ambulatorium til et andet! Tolkningen af den første scanning blev draget i tvivl af personalet efter den aktuelle scanning. Den første scanning blev foretaget [på andet sygehus]. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
 3	Meget venligt og roligt forløb med god tid til mig uden jag med f. eks påklædning. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 5	Svaret på DEXA-scanning skulle gå til egen læge. Jeg fik diagnosen osteoporose. Derfor ville jeg gerne have haft et opfølgende besøg på ambulatoriet, hvor jeg kunne få en grundig information om behandling, og især hvad jeg selv kan gøre for, at sygdommens bedres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst











	8	Evt. et print af målinger, så man evt. kan sammenligne andre tal.	Uoplyst
	13	Et meget godt og velfungerende ambulatorium. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	14	Alt var ok.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA Diagnostisk Ambulatorium		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3	Det var stærkt generende, at man blev henvist til en stue med to patienter, da man skulle undersøges/tale med lægen. Det må være muligt at kunne gennemføre en privat samtale med lægen uden tilhørere. Det er trods alt, fordi man er syg, man ender på hospitalet. Desuden var jeg blevet henvist for at få en blodtransfusion [] om morgenen, men fik først den første pose [sidst på eftermiddagen]. Dette var meget ubehageligt for mig, idet jeg har [et familiemedlem], som er 100 procent afhængig af min tilstedeværelse derhjemme. Dette var læge og sundheds-personale informeret om af min egen læge og mig selv. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA AMB, THG		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	5	Altid sødt og venligt personale. Har oplevet, at systemet havde nedbrud og personalet gjorde alt det de kunne for, at det stadig blev en positiv oplevelse. Meget stor ros til alle på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	13	Jeg lider af en sjældnen [sygdom] []. Lægerne havde på forhånd kontaktet min "stamafdeling" for at få viden om min [] sygdom, så de bedre kunne se, hvad der skyldes min grundsygdom og hvad der skyldes min [anden sygdom], som de har med at gøre. Det synes jeg er flot gjort, for det er jeg bestemt ikke vant til. Jeg plejer at skulle bruge det meste af tiden på at forklare, hvad min sygdom handler om og ofte selv foreslå medicin og behandling, så det var en STOR lettelse, at lægerne her havde gjort et stort og flot stykke forarbejde :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	17	God opfølgning.	I høj grad
	25	Er kommet på ambulatoriet i [mange] år til kontrol med min sygdom. Kender dele af personalet rigtig godt. De er altid søde og rare, altid parate til at hjælpe også i specielle situationer. Fuld tilfredshed herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	2	Der er egentlig ikke noget at kritisere ved mit besøg her i sommer, men min besvarelse er farvet af det første besøg, som jeg oplevede som spild af tid. Jeg havde meget grundigt udfyldt det udsendte spørgeskema, det var der ingen der ville se. I stedet brugte lægen tid på at stille de samme spørgsmål. Der forelå allerede en CT-scanning, man kunne have studeret. I så fald ville besøget her i sommert kunne være undgået. Det irriterer mig også at læse ukorrekte oplysninger i journalen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
	9	Der er altid tale om en meget venlig og kompetent behandling, som foregår på en rolig og positiv facon. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	15	Jeg oplevede kun et meget sødt og omsorgsfuldt personale. Lægen var meget, meget omhyggelig, hvilket jeg satte stor pris på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
















✎	20	Fantastiske piger, der tager imod. Stor ROS til dem. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	24	Vær åben omkring andre og bedre muligheder end Aarhus Universitetshospital. Her tænkes på anden afdeling.	Uoplyst
✎	19	Vil gerne have skriftlig information om, hvordan undersøgelsen er og om hvad der skal gøres. Er døv, og [det] kniber med hukommelse. [Kommunikation og information]	Ved ikke
ID		Kommentarer - MEA AMB, NBG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎	4	Det er rart med samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎	15	Udvide åbningstiderne, så de har længe åbent bare én dag pr. uge, så man ikke skal tage fri fra arbejde.	I høj grad
✎	18	Der er et venligt og kompetent personale. Jeg efterspørger nogle dage med sen åbningstid for at undgå fravær fra arbejde. Det er rigtig dejligt, og vigtigt at kunne fastholde lægerne på afdelingen, da det er trygt at komme til den samme læge, når man er i varigt kontrolforløb []. Alt i alt fungerer det godt i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎	22	Lægerne kan godt bruge lidt ekstra tid på at sætte sig ind i journalerne og sygdommene. Man føler nogle gange, at man selv skal undersøge andre behandlingsmuligheder, der virker med mindre bivirkninger. Systemet kan virke for firkantet, hvor det er svært at komme med idéer til bedre behandling som patient. For man ønsker selv at få det bedre og have en bedre livskvalitet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎	28	De fleste af mine besøg har for det meste udelukkende karakter af en slavisk gennemgang af mine blodprøver. Her kunne det være rart, hvis det kunne klares via mail.	I høj grad
✎	2	Jeg er meget glad for, at jeg dels har en kontaktsygeplejerske og dels altid kommer til den samme speciallæge. Jeg kan altid kontakte ambulatoriet, både sygeplejerske og læge, direkte. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
✎	3	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg får. Særligt min læge fortjener fem stjerner. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎	10	FORSKELLIG læge ved hvert ambulatoriebesøg, men de er gode til at samle op fra sidste kontrol. Rart at lægerne er gode til deres speciale. Jeg er glad for min kontaktsygeplejerske. Har deltaget i Diabetesskole inden for det sidste år (fremragende og spændende!). Har tidligere gået til diætist, hvilket jeg var meget glad for. Alt i alt super tilfreds. Min sygdom er dog noget kompliceret, og måske får jeg for meget eller forkert medicin?? [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎	21	Det er rigtig dejligt, at man kan have den samme læge hver gang, man kommer til kontrol, og i forhold til insulinpumpe er det så dejligt, at det er de samme folk man skal snakke med, som er de der har den relevante viden om det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎	1	Oplyse bedre om ernæring. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	5	Man skal måske passe på med, at vi ikke skal trække for mange numre. Så kan der hurtigt blive for meget ventetid. [Ventetid]	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 6 For mit vedkommende ville besøg ikke være nødvendigt. Telefonkonsultation ville være rigeligt. NN i receptionen skal også have stor ros!
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 20 Jeg ved jo, hvad det drejer sig om, så i de fleste tilfælde snakker vi om det, jeg er kommet for, om det kan ændres. En uge i forvejen er der taget en blodprøve. | Uoplyst |
| ✎ | 23 Jeg kan godt ønske mig at have en bestemt læge hver gang. Da jeg er der [jævnligt], da det er en kronisk sygdom.
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 24 Bedre parkeringsmuligheder og det er dyrt at parkere. Når man er til undersøgelse er man dårligt gående. Og der er langt til parkeringsmuligheder, da der sjældent er parkering udenfor MEA midt på dagen.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ | 26 Som pårørende til en diabetiker undrede det mig, at det ikke var muligt for laboratoriet på et Diabeteslaboratorium at tage blodsukker på en patient, som blev bleg og usikker på benene, da han gik til laboratoriet for at få taget blodprøve efter besøg hos lægen. Da jeg gerne ville være sikker på, at det var på grund af lavt blodsukker, bad jeg laboranten kontrollere hans blodsukker. Det kunne hun desværre ikke tage, da det var andre prøver, der var bedt om. Jeg løb derefter til min bil efter æblejuice, som patienten drak og hurtigt fik det bedre igen, så blodprøven kunne tages.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 27 Det gik alt for stærkt. Der burde have været et forløb hos en læge eller sygeplejerske.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

MEA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg er med i et forskningsprojekt, der strækker sig over [en længere periode, som er blevet forlænget]	I høj grad
 3	Har ikke forbedret min helbredstilstand, men min mentale tilstand er blevet bedre, da jeg fik at vide, der ikke var noget farligt i vejen.	I høj grad
 11	Ved besøget skulle jeg tage stilling til, om jeg ville fortsætte med []-forsøget, nu med medicinen altså ikke med 50 procent mulighed for placebo. Jeg kunne godt have ønsket at jeg på forhånd vidste dette! Men blev ellers ledt meget hensynsfuldt gennem min afgørelse, mit valg.	I høj grad
 9	Jeg kommer i ambulatoriet, fordi jeg er med i et blindforsøg, så jeg ved ikke, om det er placebo eller medicin, jeg får.	I meget høj grad
 15	Deltager i et forskningsprojekt.	I meget høj grad
 5	Orientering, eller mangel herpå, skyldes formentlig at lægen og jeg ret hurtigt blev enige om, at sagen efter forløbet blev lukket i Aarhus, og oversendt til et andet sygehus. På nuværende tidspunkt har jeg fået indkaldelse til en anden afdeling på et andet sygehus.	Uoplyst
 13	Behandlingen strakte sig over længere tid, end der i skrivende stund er forløbet. Derfor er min helbredstilstand kun på vej til at blive bedre, men vil med tiden blive væsentligt bedre.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA OSTEOPROSE, THG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 11	Da det var mit første besøg har jeg endnu ingen viden om hvorvidt behandlingen vil have en effekt. Jeg er blevet tilknyttet et medicinsk forsøg som skal løbe over en toårig periode, og først derefter vil jeg kunne vurdere, hvorvidt behandlingen har haft en effekt.	I meget høj grad
 7	Ville gerne om der var fremkommet forslag til forbedringer af mine rygproblemer.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA Diagnostisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Blev undersøgt meget grundigt, indtil de ikke kunne mere, da han skulle til andet sygehus for at blive undersøgt i tyktarmen. Forløbet var generelt meget tilfredsstillende.	Uoplyst

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Den læge, jeg talte med denne gang, var lyttende og fleksibel.	I høj grad
 7	Fik monteret blodtryksmåler, som blev returneret efter 24 timer. Kvartalvis kontrol i forbindelse med min diabetes.	I høj grad
 8	Den efterfølgende udredning, med andet ambulatorium som tovholder, har desværre ikke haft samme kvalitet. Her har jeg oplevet mangelfuld information, ubesvarede spørgsmål, uforberedt læge.	I høj grad
 10	Med diabetes kan man ikke blive helbredt, men få et bedre liv. Har fået pumpe.	I meget høj grad
 26	Desværre kunne jeg ikke tåle præparatet. Det var ikke personalets fejl. Jeg har fået en rigtig god behandling.	I meget høj grad
 14	Har ikke fået svar på min EEG-undersøgelse. Derfor ved [jeg] ikke[, hvad resultatet bliver].	I nogen grad
 18	Jeg er blevet behandlet relevant med medicin svarende til højt stofskifte. Lægen har viden og erfaring på det område, der har jeg ikke. Jeg er behandlet et år, og skal snart tropses ud af medicinsk behandling. Rask? Det håber jeg.	Uoplyst
 20	Det eneste jeg er utilfreds med ved min behandling er skiftende læger hver gang. Har haft fem forskellige under fem samtaler. Når jeg gerne ville tilpasse mig de tidspunkter, der evt. ville passe med en fast læge NN. Havde et par "uforskammede episoder", men den sidste [læge] var den absolut bedste og mest modne.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 19	Sukkersyge i [mange] år [].	I høj grad
 2	Da min almene helbredstilstand var dårlig, blev det foreslået mig at prøve en ny medicin. Da jeg startede på den, blev jeg fulgt MEGET nøje med prøver og samtaler det første halve år. Og den virker! Er meget tilfreds med hele forløbet!	I meget høj grad
 10	Efter sidste ambulatoriebesøg har jeg været hos egen læge pga. kvalme og trykken i mellemgulvet samt smerter i nederste del af maven. Da jeg får meget forskellige medicin, er jeg ikke klar over, om det skyldes bivirkninger. Tiltagende gennem længere tid. Planlagt gastroskopi via egen læge [i efteråret]. Begynde med [medicin]. Ønsker medicingennemgang.	I meget høj grad
 11	Jeg synes altid, at jeg har fået en yderst kompetent behandling på afdelingen. Så tak.	I meget høj grad
 6	Ring eller skriv hvis yderligere spørgsmål. []	Uoplyst
 7	Der var lidt lang ventetid på skanning. Fra klokken 12 til klokken 18. Ellers fuld tilfredshed.	Uoplyst
 13	Vi kun er til kontrol hvert halve år hos en bestemt læge, og det fungerer fint.	Uoplyst

