

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Ambulatorium, Horsens
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

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:	450
Besvarelser fra afsnittets patienter:	260
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

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

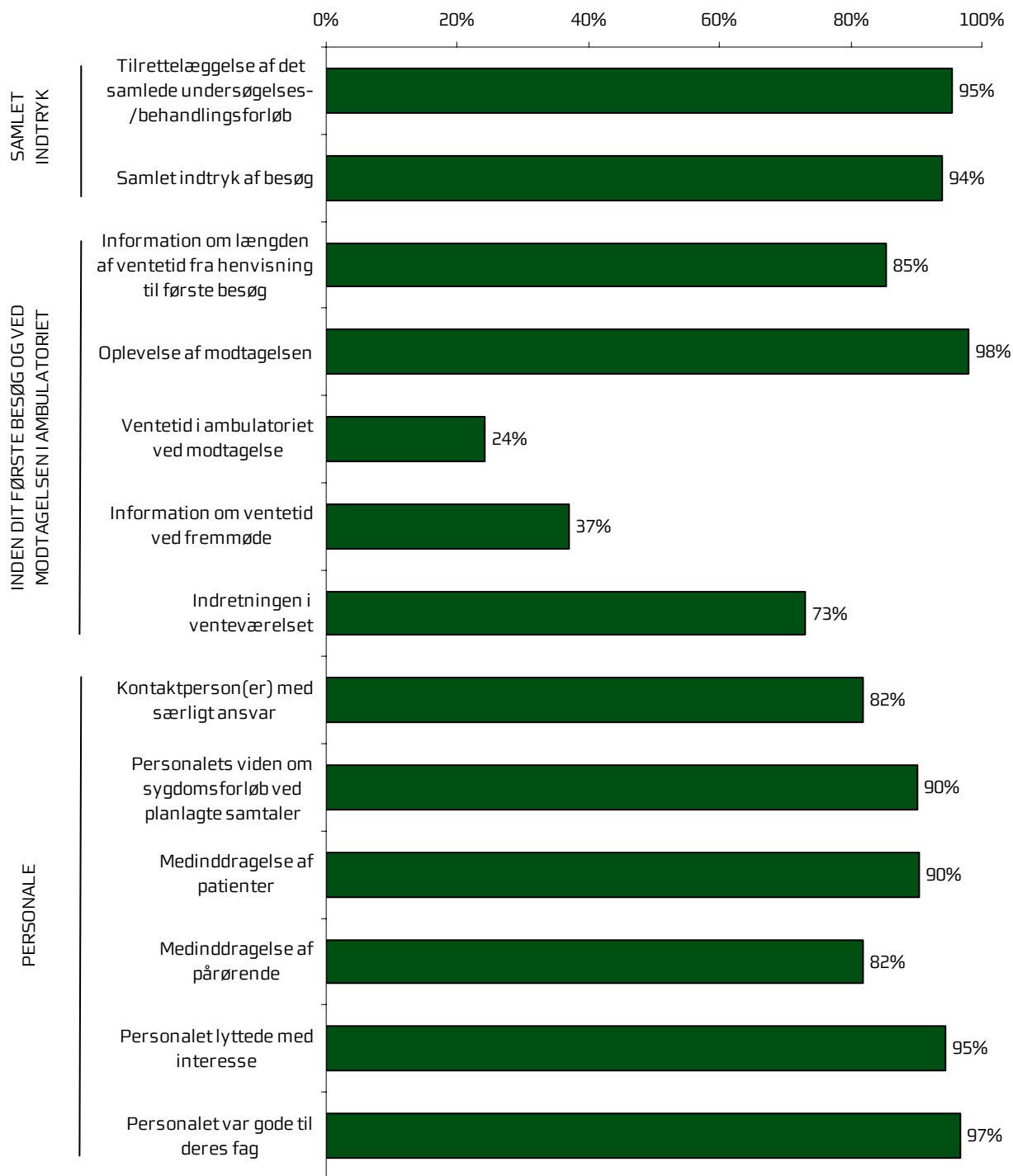
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

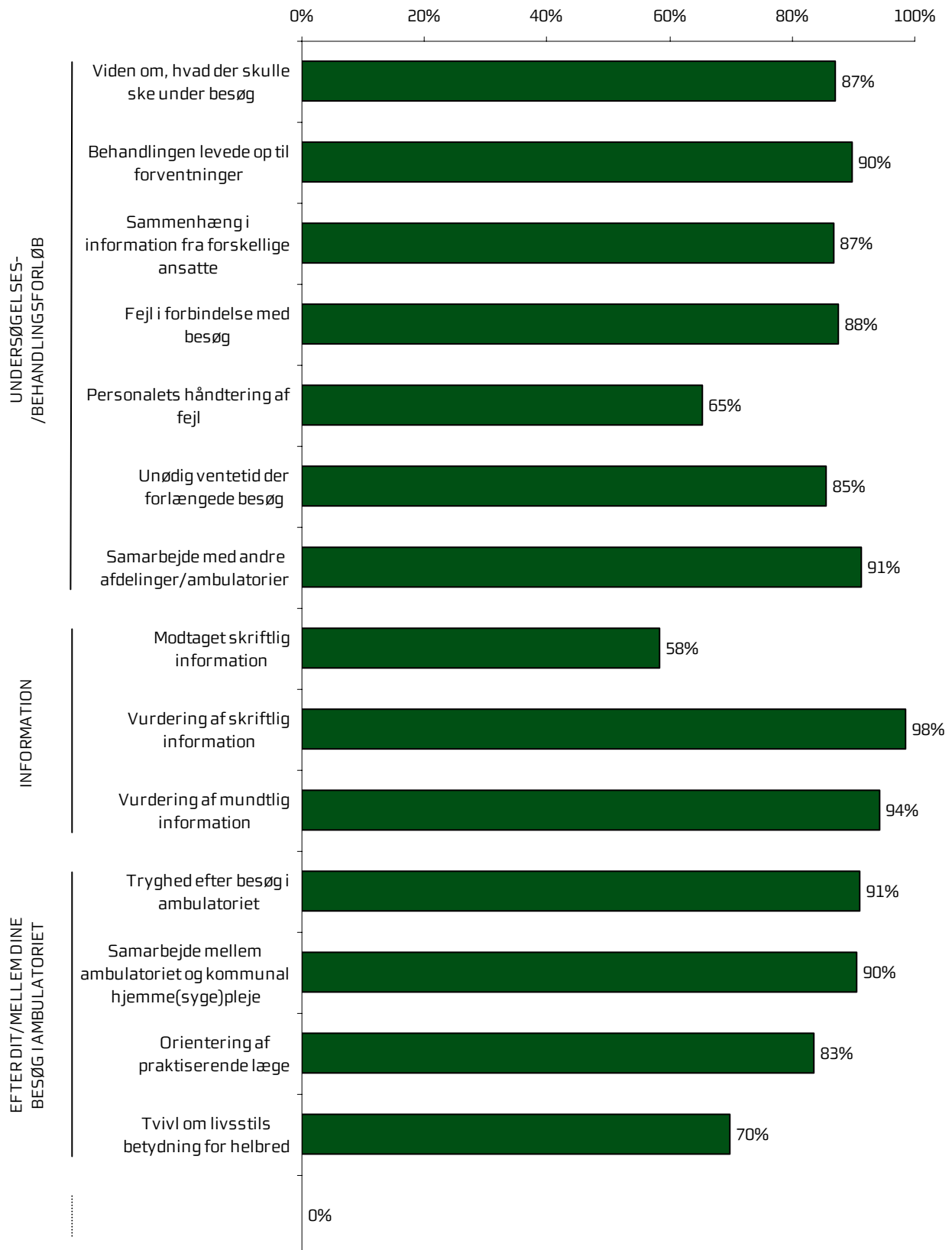
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

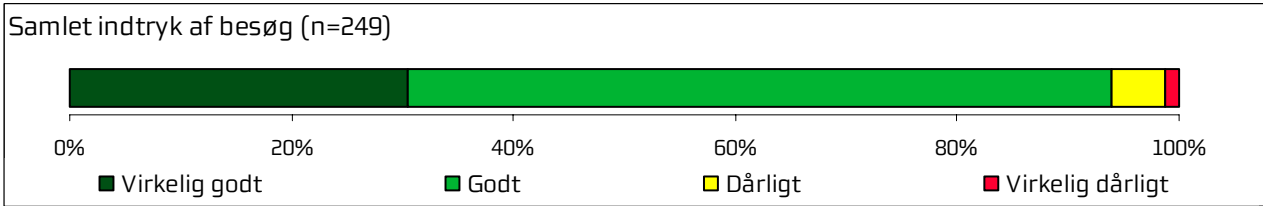
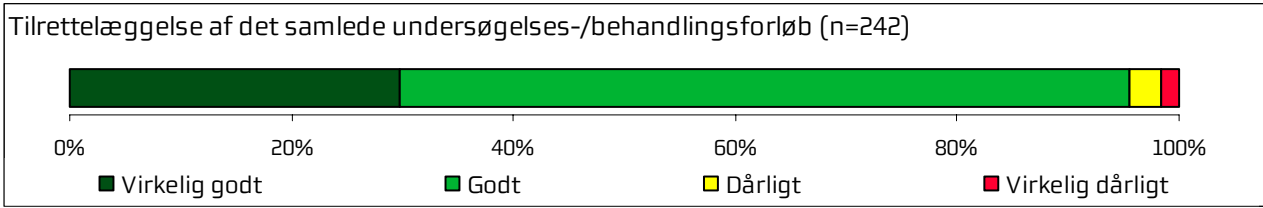
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

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

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

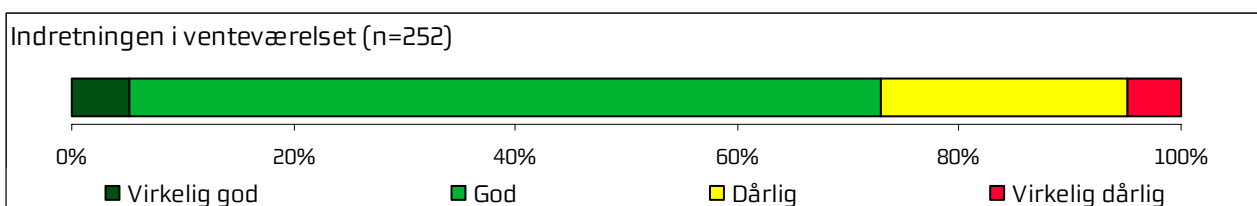
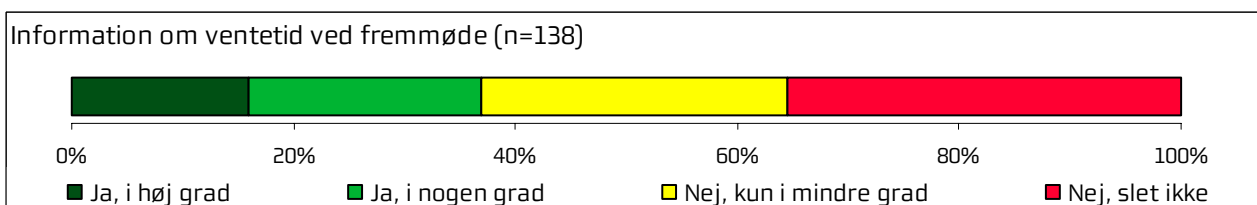
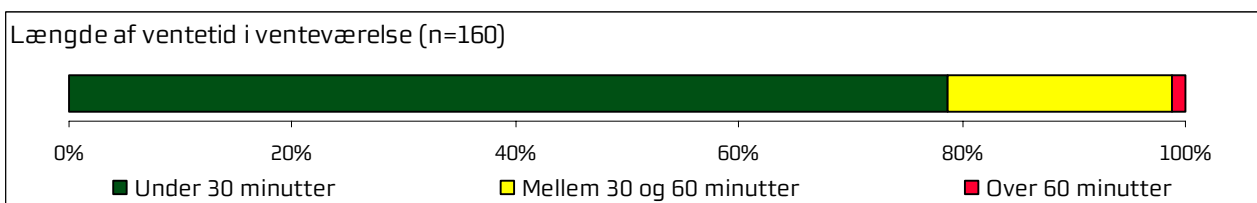
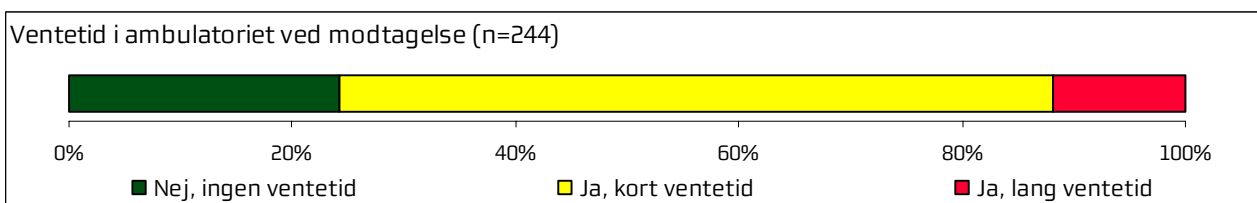
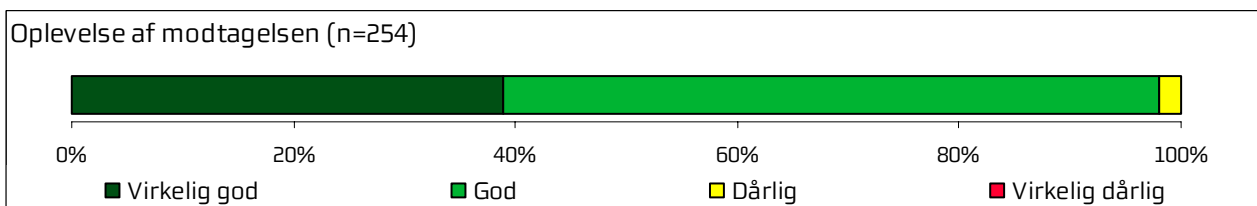
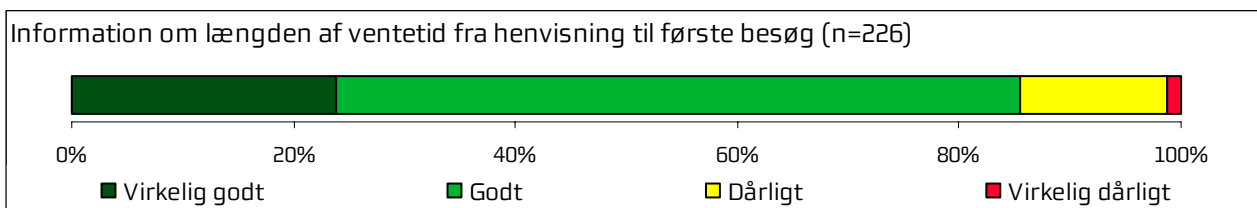
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

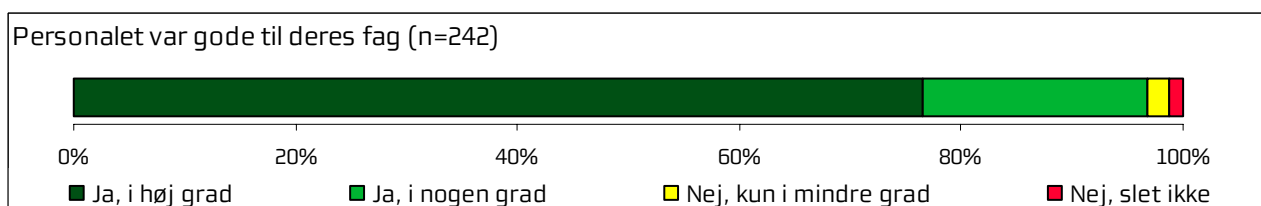
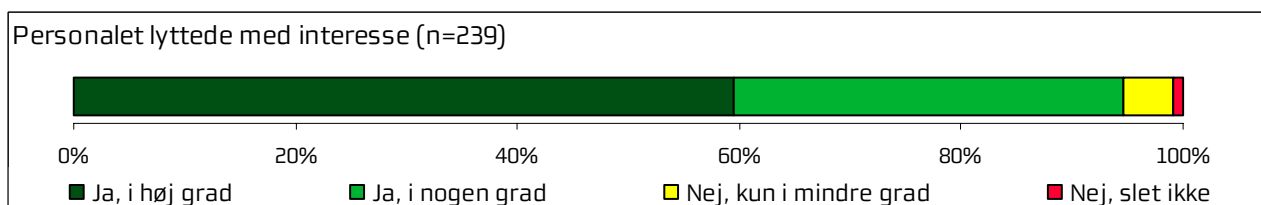
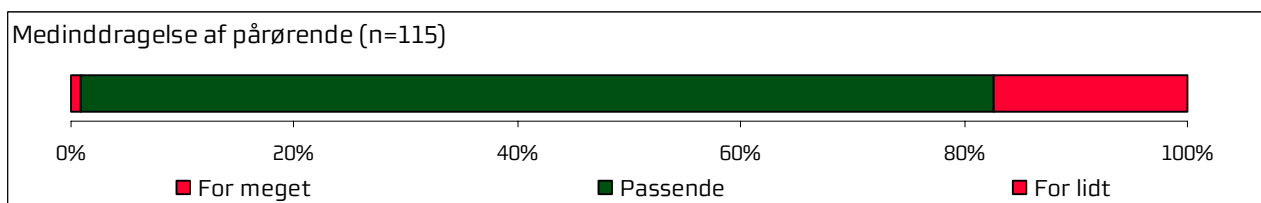
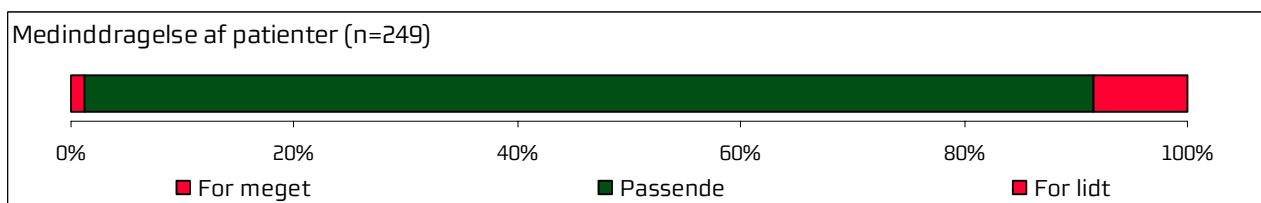
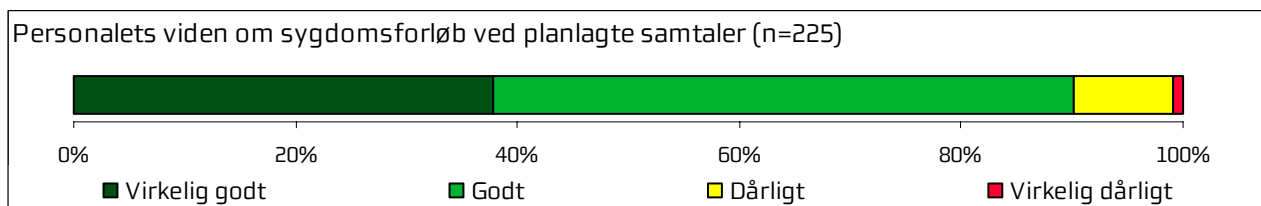
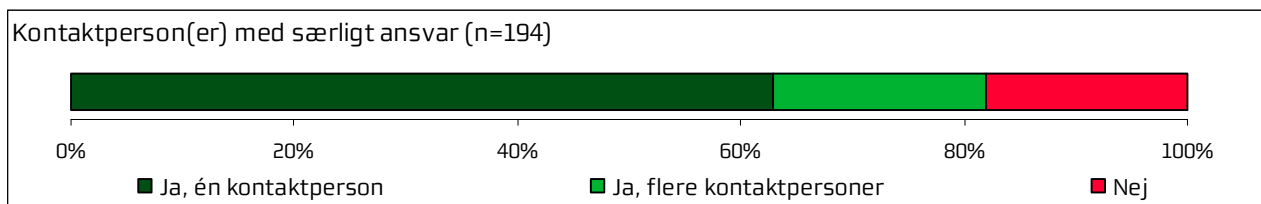
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	99%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	94%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



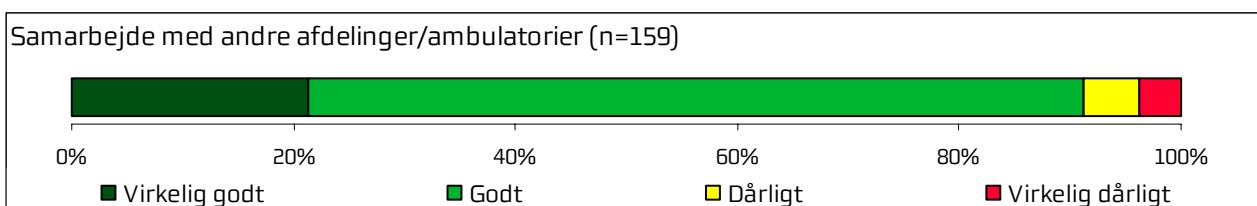
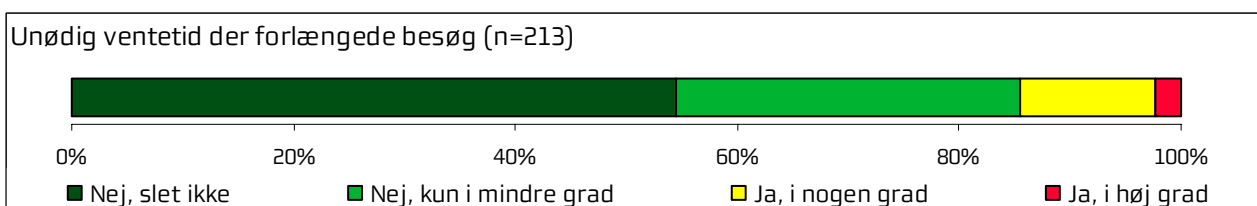
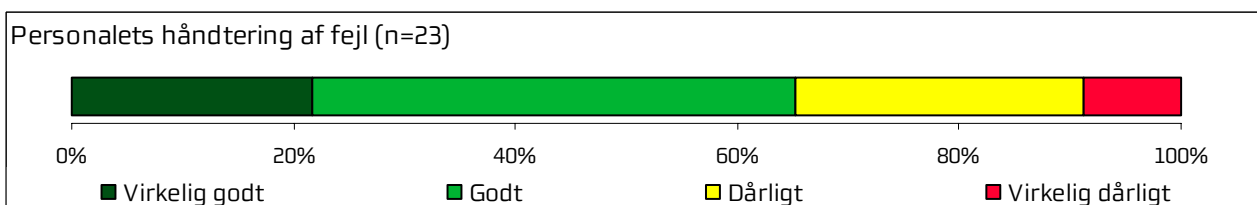
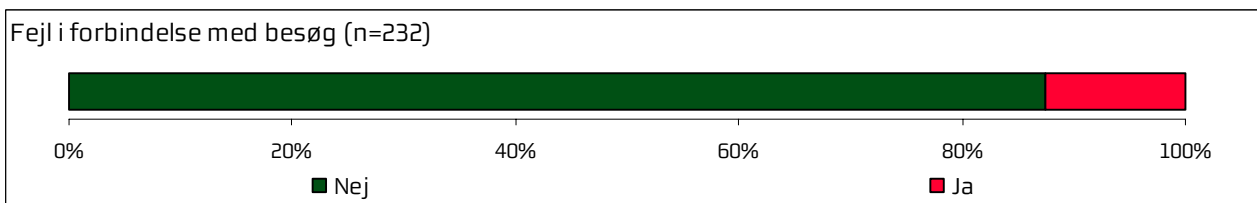
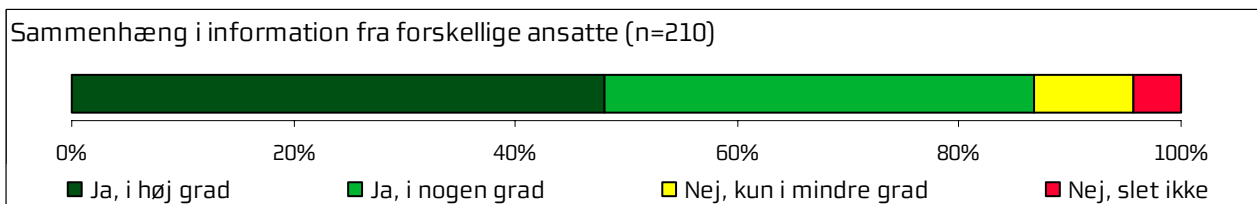
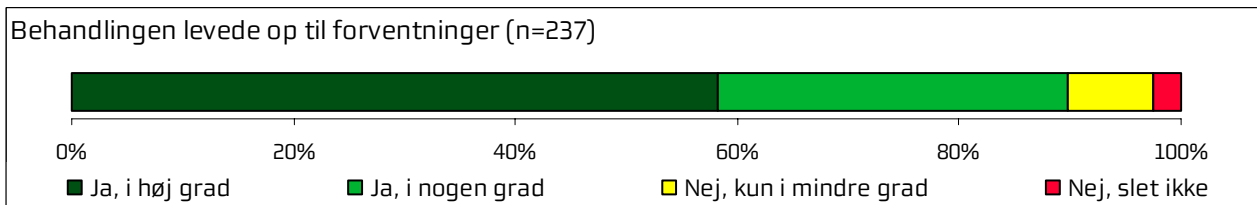
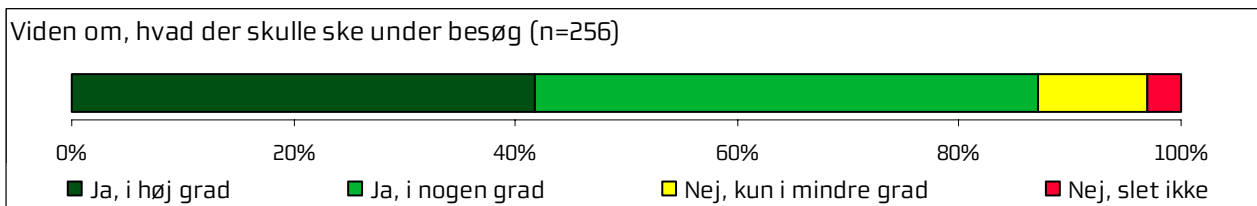
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	97%*	83%	92%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	24%	-	-	43%*	16%*	30%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	69%*	31%	49%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73%	-	-	96%*	81%	91%*

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?	82%	-	-	94%*	63%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	88%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	98%*	89%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82%	-	-	100%*	80%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	95%	98%

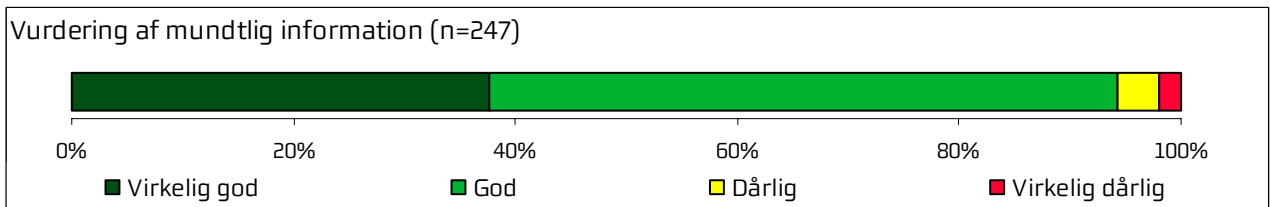
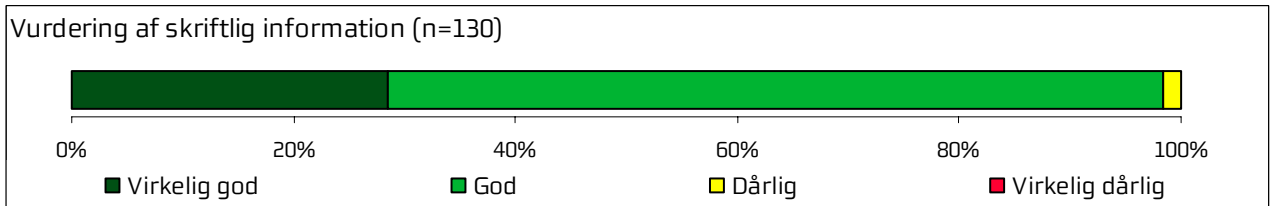
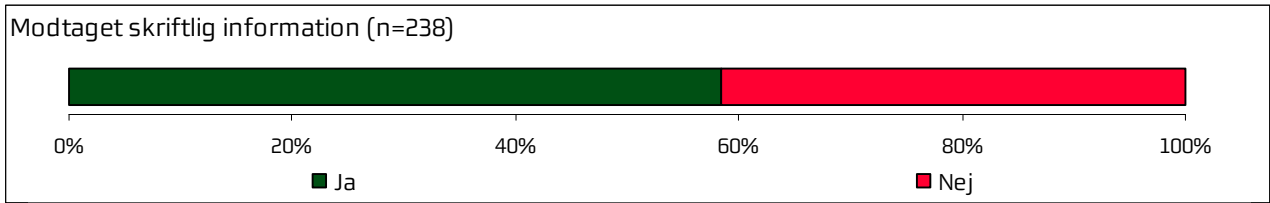
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

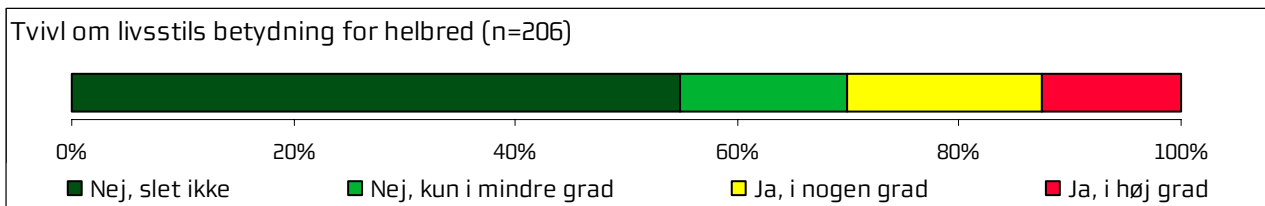
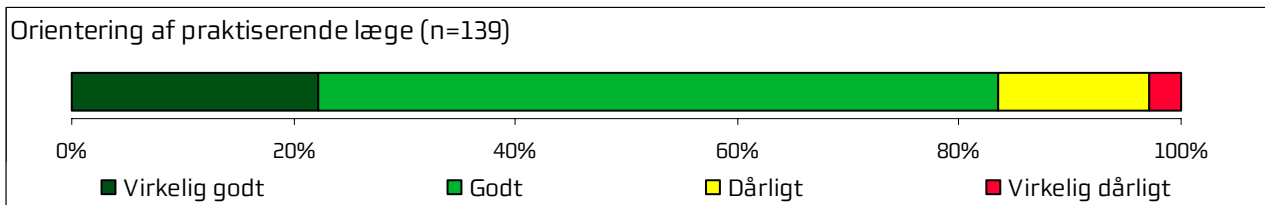
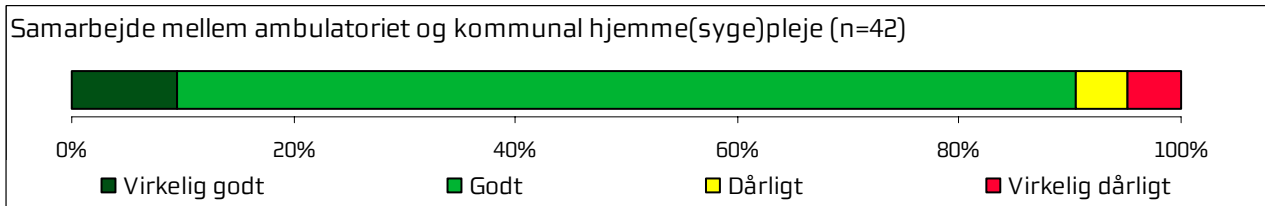
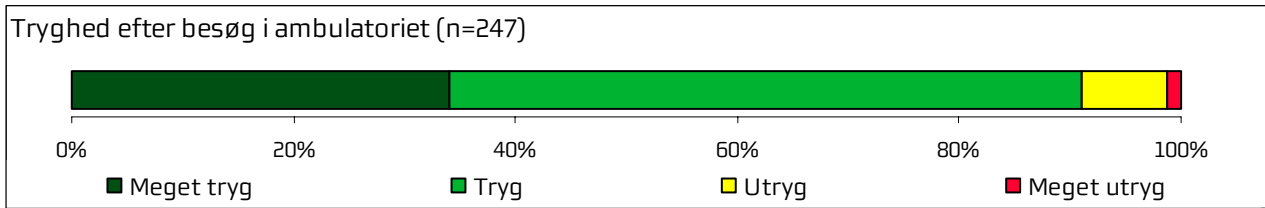
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	97%*	85%	92%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	98%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87%	-	-	97%*	89%	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	94%*	84%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	92%*	31%*	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	95%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	84%	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	58%	-	-	93%*	54%	71%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	92%	96%

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?	91%	-	-	98%*	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	83%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	98%*	65%*	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	85%*	66%	75%

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, Horsens

















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
5	Der kunne arbejdes meget bedre afdelingerne imellem, samt læge og andre sygehuse man har været på .	Virkelig dårligt
7	Når man skal ind to forskellige steder, var det rart, at det blev samme dag. Træls, når man kommer langt udefra at skulle køre to gange. Meget gerne et samlet besøg. Ventetid er også i orden. Det andet er træls.	Godt
8	Dårligt: Fordi jeg blev indkaldt pr. telefon pga. et afbud fra dag til dag. Jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå, fordi jeg ikke havde fået tilsendt nogle papirer.	Dårligt
10	Jeg var rigtig glad for, at det var den samme sygeplejerske, som informerede mig om, hvad der skulle ske og hende, der tog imod mig, da jeg kom tilbage. Det synes jeg virker rigtig professionelt.	Virkelig godt
11	Ambulatoriets personale var venlige.	Godt
12	Personalet udviste en professionalisme, venlighed, omsorg og menneskelighed, som indgød tryk- hed og tillid i hele forløbet. Det bør personalet (alle grupper) roses for.	Godt
13	Jeg følte, at jeg blev behandlet trygt og godt, alle var venlige.	Godt
14	Jeg har selv svært ved at vide, hvad det er, jeg skal spørge om i forbindelse med f.eks. blodprøver, og hvad de enkelte svar betyder for mig. Det ville være trygt om det var lægen, som forklarede mig det. OK tidspres.	Godt
16	Jeg har altid været glad for at komme i ambulatoriet. Det er meget dygtige og kompetente sygeplejersker og læger. Jeg føler, jeg bliver lyttet til, og at jeg og min sygdom bliver taget alvorligt.	Virkelig godt
17	Når man har problemer med hjertet, er det meget betryggende at komme til kontrol hvert halve år. Hvis man selv skulle sørge for kontrol, tror jeg, det kunne blive udeladt.	Godt
19	Jeg kan godt lide den glade og venlige stemning både i ambulatoriet og blodbanken.	Godt
20	Jeg har været (er) meget tilfreds med det, ambulatoriet har gjort for mig. Det eneste minus har været min kontakt med førromtalte udenlandske læge pga. den mindre gode kommunikation. Jeg vil ikke betvivle, at lægen er fagligt kompetent, men lige i denne funktion, patientkontakten, var der noget, der glippede.	Godt
22	Alt ok.	Virkelig godt
23	Fik ikke svar på mail, som jeg var blevet bedt om at bruge. Det må være hensigtsmæssigt, at mail til personale, der er fraværende, læses af andre kollegaer.	Godt

-  25 Brug mobilbesked ved aflysning/ringe op. Godt
-  26 Jeg er blevet opereret to gange. Første gang i Fredericia med laser, rigtig godt. Efterfølgende kontrol om alt var, som det skulle være. OK. Anden gang i Horsens, ikke så god en oplevelse, ingen efterfølgende kontrol. Konsulteret min egen læge to gange siden, hvor han ikke har fået nogen besked. Godt
-  29 PS. Ingen sødetabletter ved kaffemaskinen i venteværelse i Diabetes ambulatoriet? Men masser af sukkerknalder. Godt
-  30 Personalet er altid søde og opmærksomme. Godt
-  31 Jeg er hjertepatient og synes, det hele er gået rigtig godt fra sygehusets side. Godt
-  32 Det er betryggende at have en kontaktperson tilknyttet, da der kan forekomme spørgsmål, så ved hun, hvad det kan have af betydning ved min sygdom. Godt
-  33 Tidligere har det været muligt af få ny tid hos sygeplejerske og læge umiddelbart efter hinanden. Dette er nu stoppet, således at der bookes én tid hos sygeplejerske på en dag og tid hos læge på en anden dag. Grunden til dette, er for mig at se, at det booking-system, der anvendes ikke er tidssvarende og derfor ikke kan håndtere booking på to personer/ressourcer indenfor en-to timer. Sidste gang jeg oplevede at få nye tider - dvs. booking af først sygeplejerske og efterfølgende læge - tog denne søgning/booking længere tid end samtale/behandling. Samlet set: et delvist forældet booking-system resulterer i flere besøg på ambulatoriet (= unødigt transport og fravær fra arbejde). Intet svar
-  34 Kunne ønske en langt bedre kontinuerlighed i forbindelse med samtalerne hos lægerne. Ligeledes et bedre informationsniveau i tilfælde af fravær af ens faste kontaktlæge. Dårligt
-  36 Jeg har oplevet, at aftaler på ambulatoriet er blevet flyttet, hvilket er svært for mig, da jeg har mange arbejdsaftaler. Virkelig godt
-  38 Sygeplejerskerne i lungeambulatoriet på Horsens Sygehus er virkelig kompetente. Jeg ved, at der er lægemangel, men det er meget belastende, at der sidder ikke-dansksprogede læger til den slags samtalekonsultationer. Der burde enten være en assisterende sygeplejerske eller tolk, eller også skulle den type konsultationer kun foretages af danske læger, eller læger, der taler et klart og forståeligt dansk. Godt
-  39 Jeg følte mig meget velkommen og fandt det dejligt betryggende, at det stod helt klart, hvad jeg skal gøre ved eventuelt sygdomsudbrud. (Jeg fik udleveret visitkort med kontaklinformation på sygeplejerske). Virkelig godt
-  40 Send en læge der kunne forklare, hvad det var. Virkelig dårligt
-  41 Mener lægerne skulle være bedre uddannet. Ville være bedre, hvis man efter bestilte undersøgelser hurtigt fik en tid i ambulatoriet for at få svar. Min første tid i ambulatoriet var i efteråret, men den følgende sommer ved jeg stadig ikke, hvorfor jeg har smerter. Virkelig dårligt
-  42 Det er udmærket. Virkelig godt
-  43 Det var meget fint. Godt

Bilag 1

	44	De skal sørge for at passe tiderne noget bedre.	Dårligt
	45	Jeg skulle gennem flere forskellige instanser og forløbet skulle efter papiret være det meste af dagen, men på grund af super koordination kørte jeg allerede sidst på formiddagen, så det var alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	46	Det er meget trygt, at det er den samme person, der står for undersøgelsen, og jeg kan ringe til.	Virkelig godt
	48	Et større behov for forståelse af sygdommens betydning for det enkelte menneske kunne ønskes. Her tænkes for meget i tabeller, og hvad der er kutyme.	Godt
	49	Positivt: Personalet har høj faglig kompetence og personligt engagement. Behandlere kan kontaktes pr. e-mail udenfor åbningstiden. Negativt: Meget begrænsede åbningstider på telefon.	Virkelig godt
	52	Rigtig godt, at du bliver modtaget af en person, der følger dig hele vejen. Rigtig godt, at lægen fortalte, at hun var ny, men at hun havde aftale med anden læge, som hun kunne tilkalde, hvilket hun gjorde. Meget ærligt - vigtigt for mig.	Virkelig godt
	53	Det ville være godt at møde nogle færre læger. Det ville være godt, at det var den samme næsten hver gang.	Godt
	54	Sidste svar fra undersøgelse i Vejle i begyndelsen af foråret. Endnu en gang egen rekvisition fra Vejle. Ikke godt nok.	Intet svar
	55	Det ville være rart med en ÉN kontaktperson - fx en sygeplejerske - der kunne FØLGE MED I hvad der bliver talt om og/eller besluttet under besøg i ambulatoriet, sådan at det IKKE er nødvendigt at begynde med Adam og Eva HVER GANG!	Godt
	56	De er søde og imødekomende, fortæller, hvis der er ventetid, spørger altid, hvordan jeg har det. Faglig dygtige, er altid tryk ved at være der.	Virkelig godt
	58	God behandling.	Virkelig godt
	59	De har været gode til at være omsorgsfulde og komme med den information, jeg har opsøgt. Det kunne være rart, hvis de havde haft mere viden inden for min sygdom - altså på kostområdet.	Godt
	60	INFORMER OM VENTETID - og snakke et sprog, man kan forstå.	Dårligt
	61	Den store venlighed fra personalets side er af stor betydning for mig. Tak for den.	Virkelig godt
	63	Lægerne kunne være BEDRE forberedt. Sygeplejerskerne er ALTID godt forberedt.	Dårligt
	64	Jeg synes, min kontaktperson var virkelig god.	Virkelig godt
	65	En skriftlig diagnose, så man ikke er i tvivl og hvad det indebærer for mig. Oplysning af mulighederne for afhjælpning af bivirkningerne af medicinen. Oplysning om tilbud til patienterne f.eks. kursus eller lign.	Dårligt
	66	Måske noget mere personale (ventetid). Måske tanken om gode venteværelser, hvis man må leve med lang ventetid. Men alt i alt godt tilfreds.	Godt

	68	Danske læger, som man kan forstå, på de poster, der drejer sig om information.	Dårligt
	69	Alt var perfekt. Lige fra den øverste til den nederste på Horsens sygehus.	Virkelig godt
	70	Ansæt nogen, der kan DANSK.	Virkelig godt
	72	Jeg synes, at det er godt, at jeg kan ringe og snakke med en sygeplejerske, der kender min sag og sygdomsforløb og få råd og vejledning. Hvis hun ikke kender svaret, undersøger hun sagen og snakker med en læge og ringer tilbage med et svar. Det har været meget positiv for mig, og givet mig en vis tryghed.	Godt
	73	God modtagelse og god betjening. Gode oplysninger når jeg spørger til min sygdoms forløb. God information.	Godt
	75	Jeg har været glad for min behandling og har det meget bedre i dag.	Godt
	77	Jeg er altid blevet godt modtaget, så jeg er godt tilfreds.	Intet svar
	79	Jeg mangler svar på min sygdom. Ved ikke, om jeg har lungekræft. Det gør, at jeg ikke har det godt psykisk. Skal først til nye undersøgelser i august.	Godt
	80	Det har været særlig godt på det sygeplejefaglige niveau.	Godt
	81	Der burde ikke være en times ventetid når man har fået en tid kl.11. Og med min lidelse, var det meget vanskeligt at skulle vente uforberedt i så lang tid.	Godt
	83	Man kunne arbejde på, at der altid er parkering for ambulatoriets gæster. Fx. vil patienter med gang- eller åndedrætsbesvær blive unødigt stressede af fjernparkering med lang gåafstand til ambulatoriet - ligesom den vanskelighed gør det svært at overholde den fastlagte tid til undersøgelse/behandling - et ekstra stressmoment! Hvis der er ventetid vil løbende information om forventet restventetid være godt. Man kan vel lære noget af andre kundeforløb, fx teleselskabernes supportsluse: "De er nu nummer tre i rækken" osv.	Godt
	84	Synes, der er for lang ventetid, inden man kommer til en undersøgelse og endnu længere ventetid, hvis man skal have en samtale med en læge/overlæge.	Godt
	86	Jeg synes personalet er meget søde og rare, hvis man har spørgsmål. De har altid et smil.	Godt
	87	Jeg synes, alle er venlige og hjælpsomme, og jeg har nogle dejlige kontaktpersoner, som er rigtig gode til at hjælpe mig. Jeg bliver altid taget godt imod både af læger, sygeplejersker og sekretærer. Tak til alle, jeg føler mig så tryk.	Virkelig godt
	88	Fik gode hjælpemidler anbefalet og håndsnyede sko.	Godt
	90	For lidt samarbejde mellem afdelingerne. Forskellige meninger.	Dårligt



Medicinsk Ambulatorium, Horsens**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er dejligt at blive mødt af smilende personale.	Virkelig godt
5	Jeg mener, at der er dårlig information og man bliver tit væk i stakken af papirer.	Virkelig dårligt
7	Har kørt forgæves. Brev først modtaget den dag jeg skulle møde. Bor på landet, brev er en dag længere om at komme frem.	Godt
9	Venteværelset husker jeg som meget lille.	Godt
10	Jeg havde igennem længere tid gået ved egen læge. Og var først henvist til et andet ambulatorium, men der var lang ventetid, så blev henvist til ambulatoriet i Horsens.	Virkelig godt
11	Det materiale jeg modtog inden besøget var meget uddybende og informativt.	Godt
12	Venteværelset er stole på gangene.	Godt
14	I forbindelse med ventetid, inden lægeundersøgelse første gang, var sygeplejersken (kontaktpersonen) meget venlig og tog sig tid til at snakke, fortælle og tage blodtryk. For mig var det af stor værdi.	Godt
17	Jeg er kommet i ambulatoriet til kontrol to gange om året i en længere årrække, og er altid blevet godt og pænt modtaget, og der har aldrig været ventetid af betydning, når man tænker på, at det er mennesker, der skal have besked om forskellige lidelser mv.	Godt
18	Da der ofte er ventetid mangler der læsestof til at fordrive tiden med.	Godt
19	Jeg sad på en stol i et gangareal. Der var intet venteværelse, det var virkelig dårligt.	Godt
21	Kedelig lang gang, hvor alle farer forbi. Gerne lidt læsestof, der var mere nyt.	Godt
22	Altid efter forventning.	Virkelig godt
24	Efter henvisning fra egen læge ventede jeg et halvt år. Henvisningen var "blevet væk på afdelingen". Derefter kortere ventetid på første tid i ambulatoriet.	Godt
38	Der burde være et ordentligt venteværelse med en kildevandsautomat og nogle blade at læse i. Her var der fire stole i en hospitalsgang.	Godt
44	Jeg har været til undersøgelse og lignende flere gange på ambulatoriet. De har kun passet tiden inden for fem minutter en gang, ellers har der været ventetider på op mod 45 min. En gang skulle jeg møde om morgenen og blev kaldt ind 35 minutter. En anden gang var undersøgelsen aflyst	Dårligt

uden min viden. Her ventede jeg ca. en time, inden jeg fik det at vide. Ventetid er ok i kortere udstrækning, og det er ikke, fordi jeg normalt er utålmodig, men de ventetider jeg har oplevet, synes jeg er for dårligt. Især når man har den første tid og skal ind til noget som kun tager få minutter at udføre, så forventer man ikke, at det tager ca. 45 min.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 49 | Ventetid 5-10 minutter, ingen behov for yderligere information. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 | Ingen problemer. Sekretæren havde problemer med EDB-systemet, men det var IKKE hendes fejl. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 | Overordnet ok. Venterummet kunne da godt være mere inspirerende med frugt og magasiner eksempelvis. | Godt |
| ✎ | 67 | At der er lidt ventetid, er i orden for mig. | Godt |
| ✎ | 72 | Ventetiden var al for lang. Som patient har man brug for, at ventetiden ikke er for lang, og især når det er medicinsk ambulatorium. Efter at jeg blev udskrevet fra sygehuset, havde jeg brug for en tid i ambulatoriet, men der var en ventetid på flere uger. Det er al for lang tid, når man er syg, og skal have reguleret medicin. Da ventetiden var så lang, og jeg skulle til en læge, fik jeg en tid i et andet ambulatorium, hvor lægen ikke kendte noget til min sygdom. Det er frustrerende som patient ikke at få de informationer, man har brug for. Det har betydet, at min sygdomsperiode har varet meget længere tid end den burde. | Godt |
| ✎ | 74 | Ønskeligt at den man har aftale hos (i dette tilfælde sygeplejersken), selv lige tjekker om man er "dukket" op. I tilfælde fra forleden hvor jeg kom et kvarter før aftalt tid, og der ikke var nogen i skranken, satte jeg mig i venteværelset - ti minutter efter aftalt tid henvender jeg mig igen i skranken og finder her sekretær og sygeplejerske - kunne ikke forstå jeg ikke kom!!! | Godt |
| ✎ | 91 | Mit forløb med fysioterapiafdelingen, som er den, jeg skal evaluere, er et godt forløb, som dog stadig er i gang. Jeg syntes dog, det er værd at nævne, at forløbet inden (dette er også grunden til mine fys. behandlinger) har været MEGET dårlig! Personalet har talt grimt og nedværdigende. En sygeplejerske sagde endda direkte, at så længe jeg ikke havde kræft, så var det jo lige meget! Det var jo IKKE mig, som valgte at strejke! Så de burde bare stramme ballerne sammen, så man IKKE skal gå i otte måneder med en træls lidelse!!! Jeg blev endelig lavet i december, og jeg er, som nævnt, stadig i behandling i fysioterapien. | Godt |

Medicinsk Ambulatorium, Horsens**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
	15	Forventet brev udeblev.	Virkelig godt
	25	Udstyr defekt. Ny tid.	Godt
	28	Den første læge meget svær at forstå.	Intet svar
	34	To forskellige læger havde forskellige meninger om min medicindosering.	Dårligt
	37	Fik tid til ambulatoriet. Skulle have været i hjerteambulatoriet og derfor en ny tid.	Intet svar
	55	Mangler fast kontaktperson.	Godt
	62	Røntgenafdelingen blev ikke informeret om min fotografering.	Dårligt
	63	Lægen ikke orienteret godt nok.	Dårligt
	70	Var lægen dårligt forberedt?	Virkelig godt
	71	Glemte at give en pille.	Virkelig godt
	79	Bortkomne røntgenbilleder.	Godt
	92	Der stod i mit brev, at jeg skulle have en person med til at køre mig, da jeg skulle have foretaget en behandling pga. beroligende. Jeg fik ingen beroligende, da man ikke brugte det til den undersøgelse, men det stod der i brevet.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er godt, at personalet her taler et tydeligt sprog.	Virkelig godt
4	Sad og ventede ca. en time i venteværelset inden jeg blev kontaktet af personalet, som fortalte, at jeg ville få konsultation hos en anden læge.	Virkelig godt
5	Man får dårlig besked. Der bliver talt over hovedet på en.	Virkelig dårligt
14	Ventetiden har været ALT for lang mht. undersøgelsen. For mig og min familie har det været stressende og selvfølgelig angstprovokerende.	Godt
19	Jeg kom meget for sent ind til en virkelig stresset læge, som havde en lægestuderende med. Det var forvirrende og meget utrygt, han havde ikke tid til at høre mine spørgsmål. Lægen var næsten i gang med næste patient, inden jeg blev lempet ud. En læge med flakkende øjne virker utrygt. Det undrer mig, at det kan tage fra fem minutter til 1½ time at få taget en blodprøve. Ventetid indtil 30 minutter er acceptabel i blodbanken.	Godt
20	Min og min kones kontakt til læge NN var virkelig, virkelig god. NN er entusiastisk, imødekommende, forstående og hjertevarm. Hende kan jeg KUN sige alt det bedste om. Derimod havde jeg en samtale med en anden læge. Det var en svær samtale. Kommunikationen forløb ikke godt. Vi talte noget forbi hinanden. Hun var en smule svær at forstå. Desværre. :-{	Godt
26	Til en undersøgelse skulle jeg et par dage før have taget blodprøver og hjertekardiogram, men glemte det. Jeg kørte på hospitalet en halv time før, jeg skulle være der, og jeg må sige, at det klarede de uden problemer. Rigtig flot. Og venlige.	Godt
27	Da jeg fornemmer en stor stress hos læge og sygeplejerske, har jeg ikke fået en udtalelse fra læge og XXlægen til egen læge samt aktindsigt til mig.	Godt
29	Jeg synes, der er dårlig forbindelse mellem sygehus og lægehus/andet. Min læge fortæller mig, at når han kigger på min journal på hans pc, står der ikke det samme som på hospital/dialyseambulatoriet? Usmart.	Godt
34	Jeg oplever ikke, at jeg har tillid til lægerne, da jeg har haft flere skiftende læger ved mit ambulatoriebesøg. Disse læger har været for dårligt informeret, og har sat sig for lidt ind i sygdomsforløbet forud for min konsultationstid. Der er derfor brugt alt for meget unødigt tid til, at lægen har sat sig ind i min journal, og mit sygdomsforløb, og ikke til det der var relevant.	Dårligt
35	Jeg har været til hjernteundersøgelse: Ekkokardiografi og holtermonitorering med en måneds mellemrum. Jeg har først i går fået indkaldelse til ambulans kontrol tre måneder efter - lang ventetid for begge dele, synes jeg. Jeg har desuden ikke fået skriftlig information om eventuel sygdom angående holtermonitorering.	Virkelig godt

Bilag 1

	38	Sygeplejerskerne var virkelig søde, meddelssomme, hjælpsomme og lyttende. Lægen ved tredje besøg, som var en konklusion på de foregående undersøgelser, var af anden etnisk herkomst, og komplet uforståelig. Jeg var ydermere meget i tvivl, om han forstod mig, eller om han lyttede til, hvad jeg havde at sige. Jeg følte, at han drog konklusioner hen over hovedet på mig.	Godt
	41	En utrolig venlig og smilende sygeplejerske ved modtagelsen, som fik én til at føle, man var ventet. Lægen var ikke forberedt. Havde ikke set ultralydsundersøgelse. Måtte ringe efter den, men jeg var der. Han vidste ikke, hvad der skulle laves af undersøgelser, for at finde ud af, hvorfor jeg havde smerter. Blev spurgt, om jeg selv havde forslag til undersøgelser.	Virkelig dårligt
	45	Manglende oplysning på recept, som først blev opdaget på apoteket, hvorefter apoteket ringede til afdelingen på sygehuset.	Virkelig godt
	46	Meget dejligt og trygt. Jeg skal møde til yderligere undersøgelse og samtaler og jeg skal møde samme person som først i forløbet og kan også ringe hver dag til hende (dagtimerne), hvis jeg har spørgsmål eller problemer.	Virkelig godt
	47	God professionel service.	Virkelig godt
	48	Bedre tid til samtale, da meget diabetes foregår i "tankerne" (psykolog kunne være ønskelig i en vis udstrækning).	Godt
	50	Kun positivt.	Virkelig godt
	53	For lang tid imellem opfølgning af ny medicin (kontrol). Fået udleveret medicin, som så den næste tog væk uden hensyn til, at kroppen havde haft tre måneder eller mere med bivirkninger.	Godt
	54	Fra undersøgelse på Skejby til svar fra Horsens gik der tre måneder. Jeg måtte selv rekvirere svar - da jeg ikke kan bruge tre måneders ventetid til noget - meget dårlig service. Ikke godt nok!	Intet svar
	55	Det ville være rart, hvis de forskellige læger/eksperter kunne lære at tale sammen.	Godt
	57	Vil gerne have en forklaring på, hvorfor alle navnene på fx afdeling står på latin?	Godt
	61	De tilsendte papirer ordinerede forkert undersøgelse. Den tilsendte medicin hørte til en anden undersøgelse. Heldigvis ringede jeg til en sekretær, som straks regulerede fejlen. Tidsmæssigt kunne undersøgelserne ikke udføres/"hænge sammen". De blev da også rykket efter opringning fra patient.	Virkelig godt
	68	Blev undersøgt af en ikke dansktalende læge, som var umulig at forstå OG MEGET DÅRLIGT FORBEREDT. Læge to virkelig venlig, oplysende som enhver læge burde være.	Dårligt
	70	Lægen var så dårlig forberedt. Kunne ikke samle sprøjten, der blev øvet vold mod sprøjten. Han var usikker. Det kunne forstås [sådan], at han aldrig havde prøvet det før. Jeg havde regnet med noget information om min sygdom, men det var der ikke noget af. Op på briksen, en nål stukket ind i en, farvel og tak. Gud hvor var jeg nervøs.	Virkelig godt
	78	Ja - stor ros til personalet. Kan ringe og få akut tid de gange, hvor jeg har haft det dårligt. Altid søde og rare og med på en frisk bemærkning. Dejlig stemning blandt de ansatte, som jo smitter af på patienterne.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 82 Der var et besøg, hvor der var vikar på lægen - det må jeg nok betragte som ret overflødigt. Lægen var særdeles venlig, men var MEGET optaget af oplysningerne på skærmen, så kontakten kunne have været bedre. Imidlertid har vi jo alle været nybegyndere i vores fag! Jeg fik en tid per brev til én af undersøgelserne, som passede mig meget dårligt. Derfor ringede jeg for at lave den om. Min kontaktperson var der ikke, og den, der tog telefonen, var ret ubehagelig! | Godt |
| ✎ | 84 Udenlandsk læge og MEGET svær at forstå, opstår nemt misforståelser. Synes ikke, ambulatoriet og min egen læge informerede hinanden tilstrækkeligt. | Godt |
| ✎ | 85 Sprog! Læge. | Intet svar |
| ✎ | 88 Der mangler en lokal reumatologi, når man kommer til reumatologisk undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 89 Det er dejligt at blive modtaget af så venligt og hjælpsomt personale, det sætter patienten stor pris på. TAK. | Virkelig godt |

Medicinsk Ambulatorium, Horsens**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Et ambulatorium er jo et modtagelsessted - derfor mange mennesker, travlt personale og forskellige, der kommer og siger det samme, eller noget helt andet - FORSTÅELIGT? Derfor vil man alligevel gerne "placeres" videre i systemet og væk fra alle de mennesker, da man jo tumler med en del i hovedet omkring sin sygdom.	Intet svar
3	Jeg har diabetes og kommer kun i ambulatoriet en gang om året, men har altid været godt tilfreds med behandlingen fra personalets side.	Godt
6	Man føler sig mest tryk, hvis man møder nogenlunde det samme personale. Derpå læge og sygeplejerske.	Godt
11	Jeg mener, der går urimelig lang tid, inden den praktiserende læge får svar.	Godt
23	Blev ikke orienteret godt nok første gang. Vidste ikke, hvad jeg skulle gøre efter første uge. Var orienteret om, at jeg skulle kontakte ambulatoriet. Kunne ikke få fat på nogen og var løbet tør for udstyr til at måle blodsukkertal. Var ikke orienteret om, hvordan jeg fik fat i udstyret. Måtte selv finde ud af det - apoteket hjalp mig.	Godt
27	Følges godt op af fysioterapeut [NN] og hjerteklinikken.	Godt
41	Er stærkt utilfreds med forløbet. For lang ventetid for at få svar på en undersøgelse. Måtte rykke for en fremskyndet tid, da der ellers ville gå to måneder før svar på undersøgelser/tid i ambulatoriet. Nu gik der "kun" en måned. Det er utilfredsstillende, når man er nervøs/har smerter og usikker på, hvad man fejler.	Virkelig dårligt
47	God service, har stadig kontakt til ambulatoriet.	Virkelig godt
51	Temmelig lang ventetid (fire måneder).	Godt
59	Kunne have haft meget mere brug for viden omkring kost. Efter mit besøg ved diætisten blev jeg skuffet i den grad over hendes viden, samt hvad hun egentlig kunne tilbyde.	Godt
61	Der har været grundig information, men det er svært for mig at huske mundtlig information, derfor er jeg glad for også at få skriftlig information. Specielt hvis jeg forventes at foretage mig noget inden næste undersøgelse. Jeg beder altid om at egen læge bliver underrettet, hvis jeg husker det.	Virkelig godt
76	Ug.	Virkelig godt
90	Lægen måtte rykke for svar.	Dårligt

