

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Ambulatorium, Odder
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:	222
Besvarelser fra afsnittets patienter:	136
Afsnittets svarprocent:	61%

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.

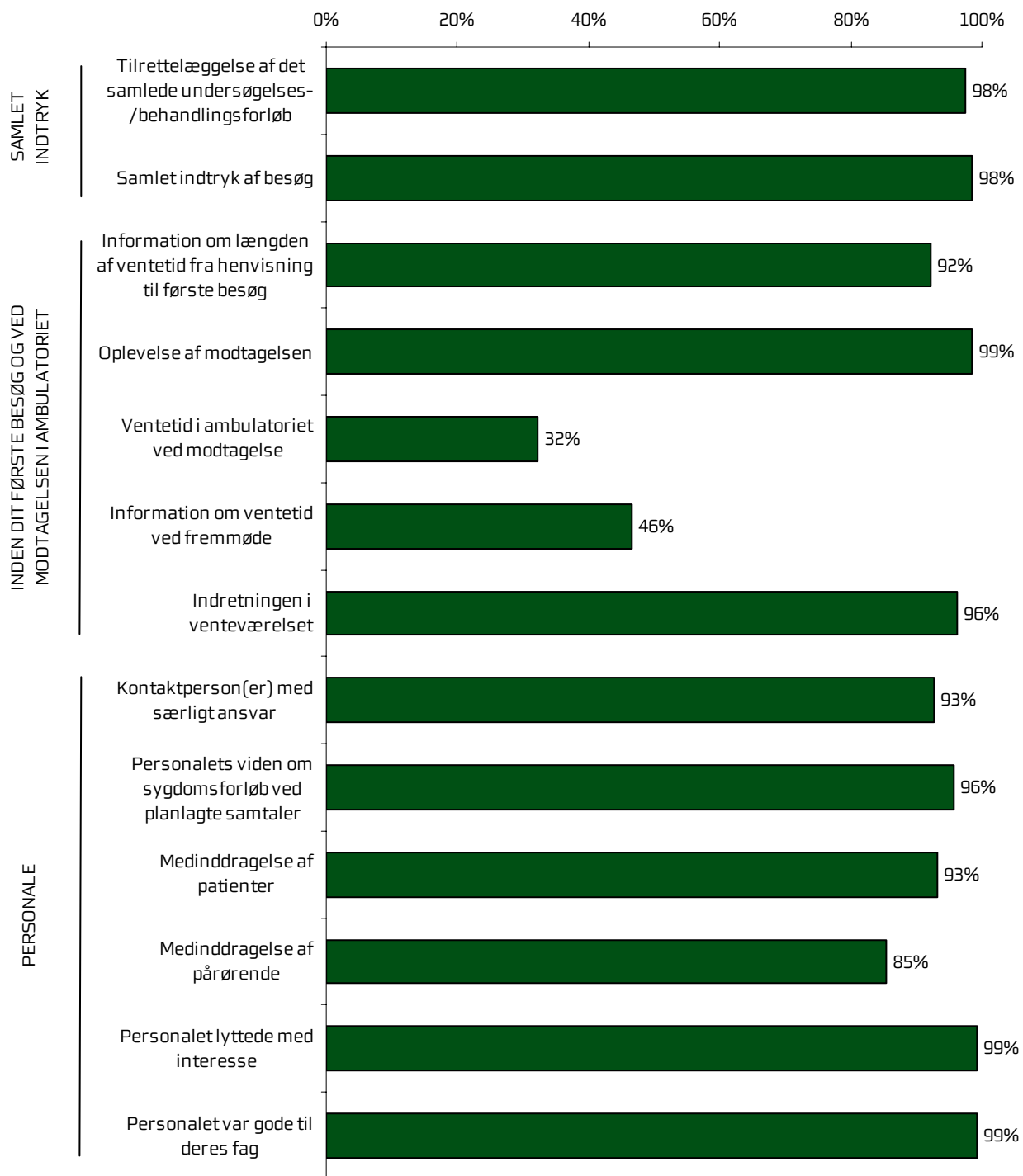
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

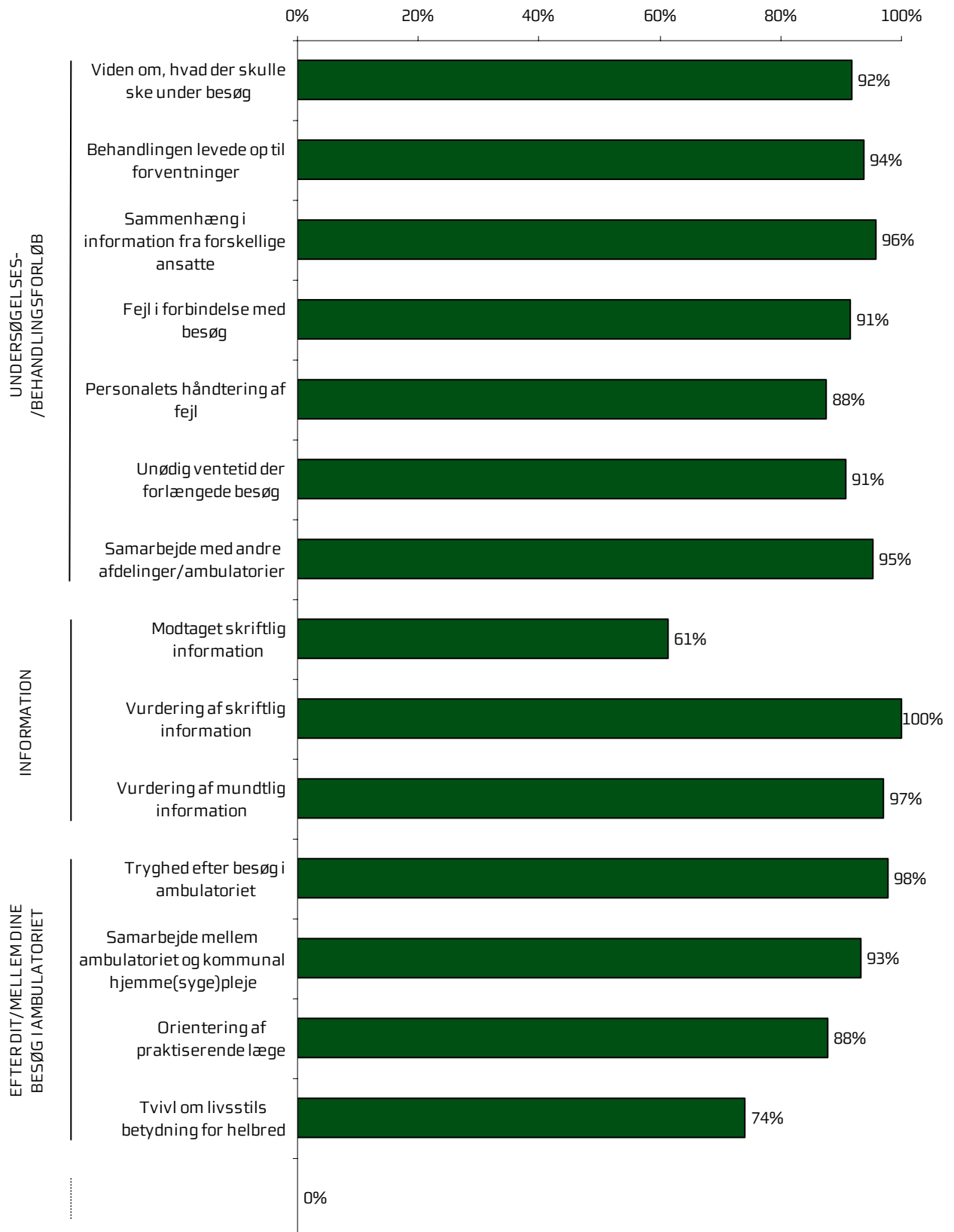
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

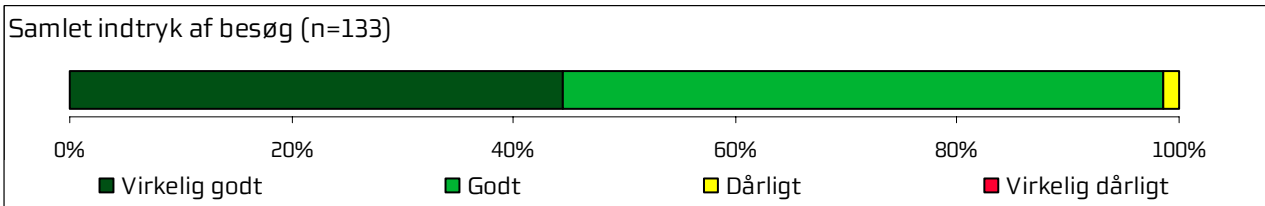
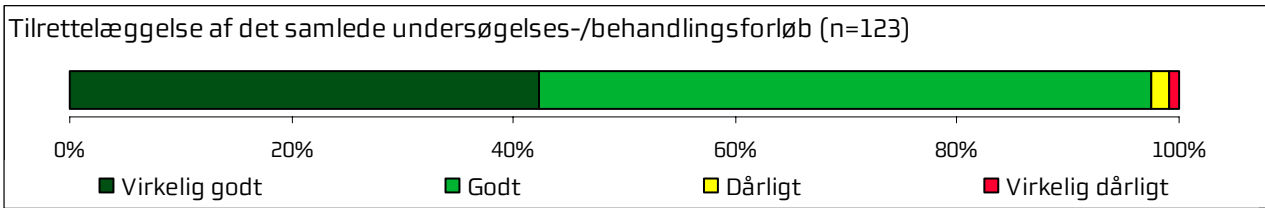
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

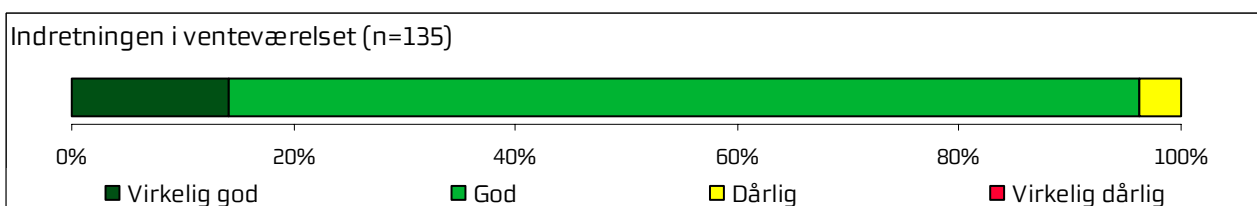
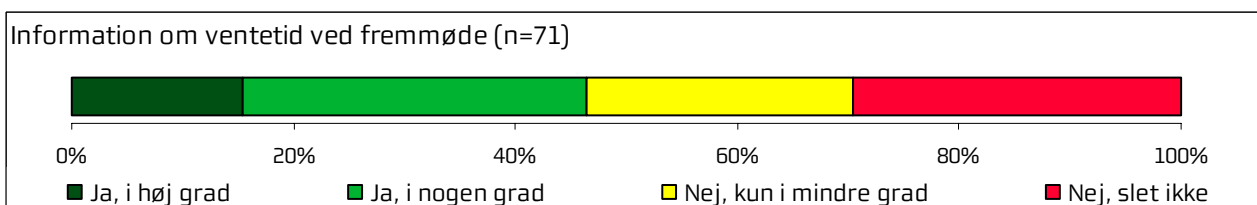
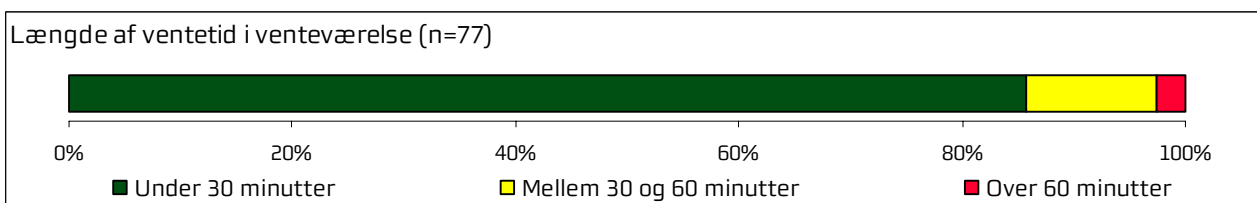
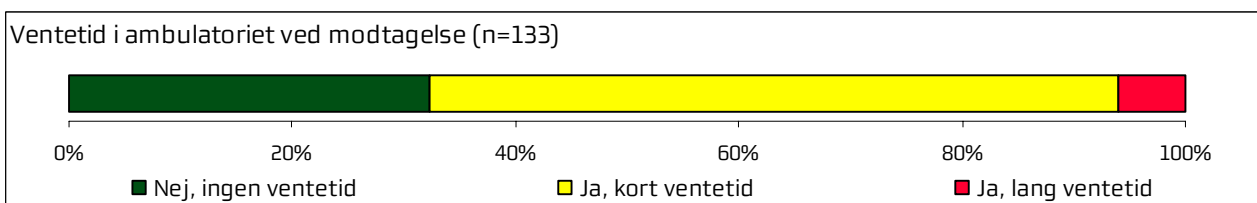
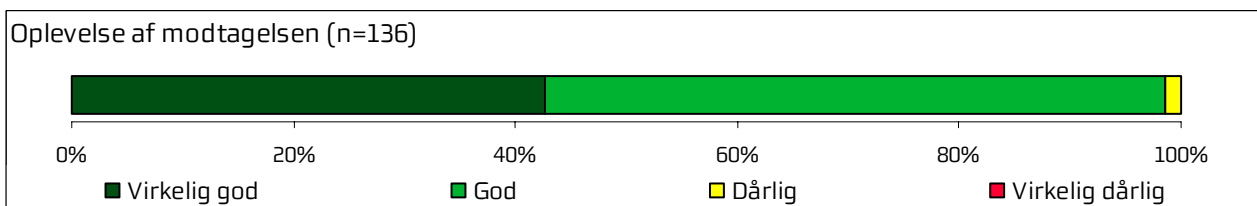
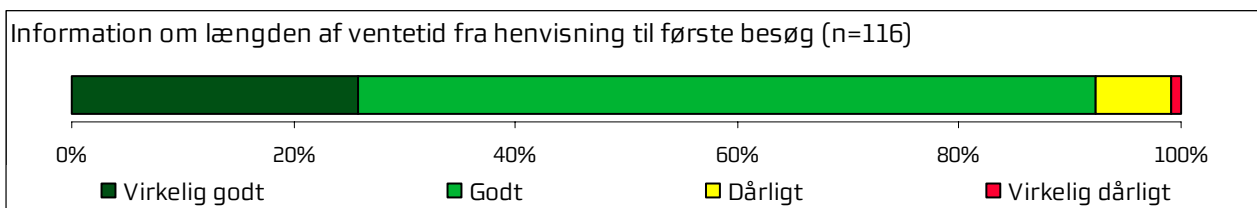
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

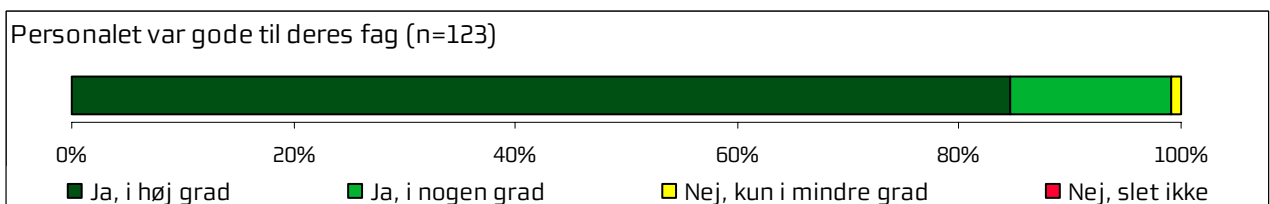
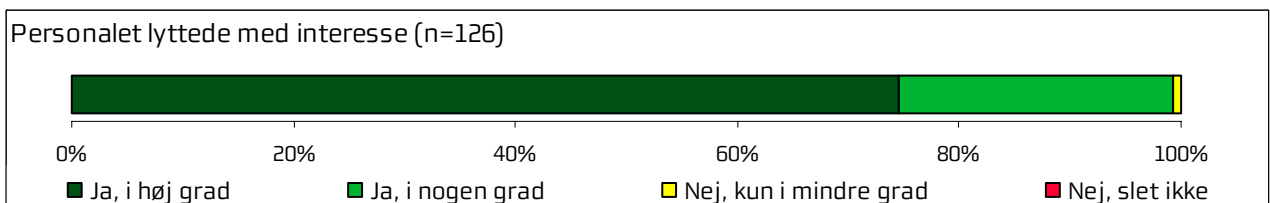
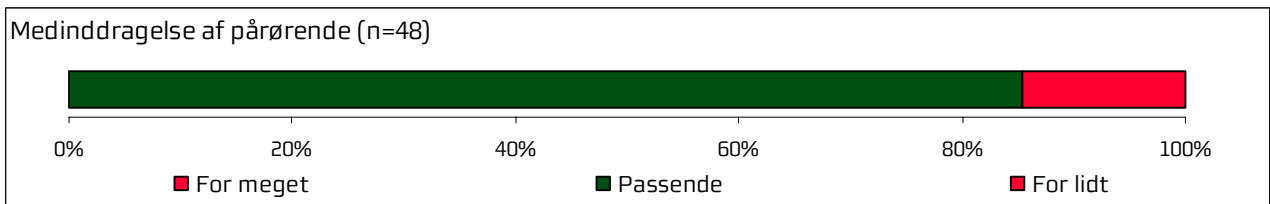
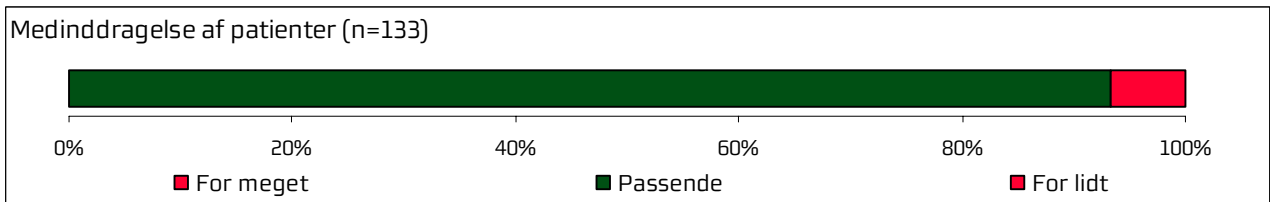
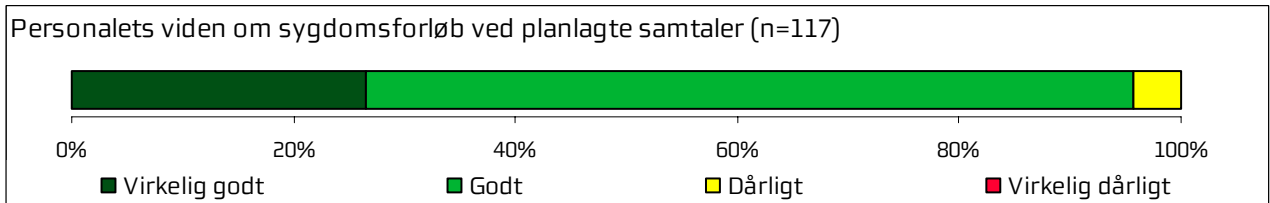
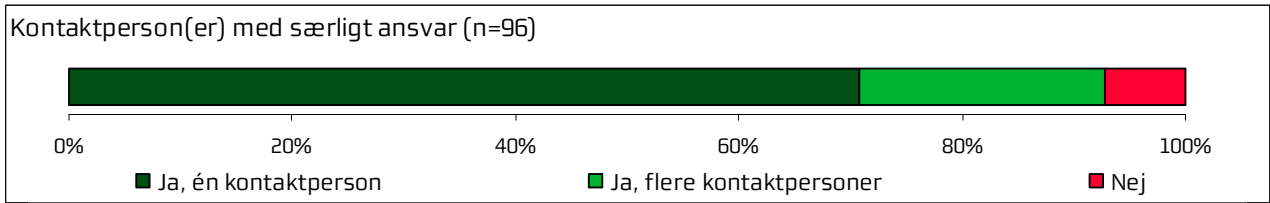
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	99%	92%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%*	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



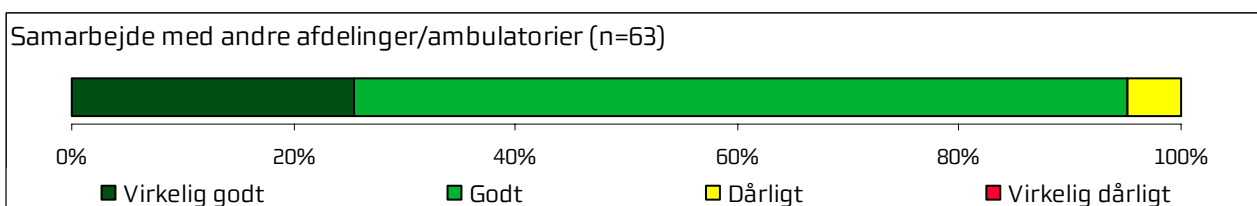
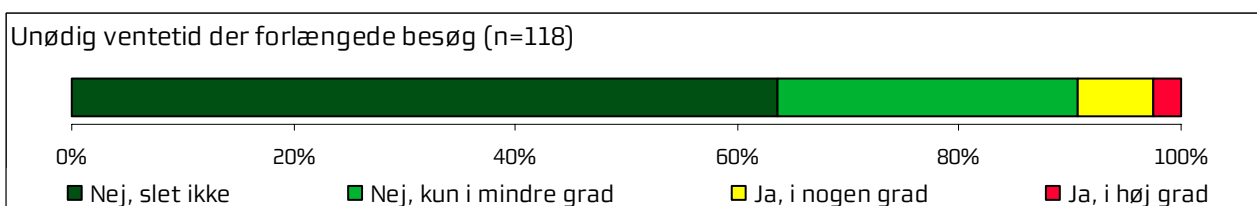
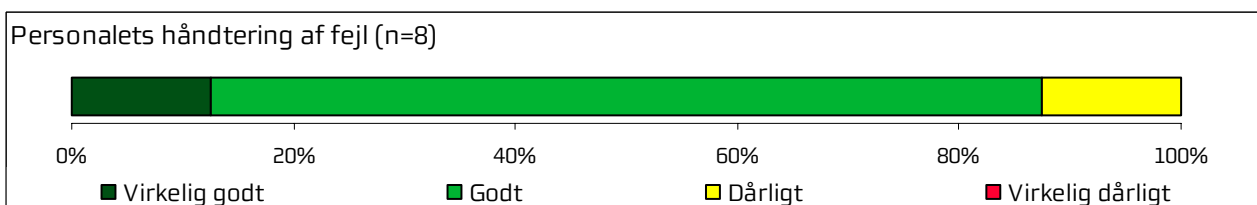
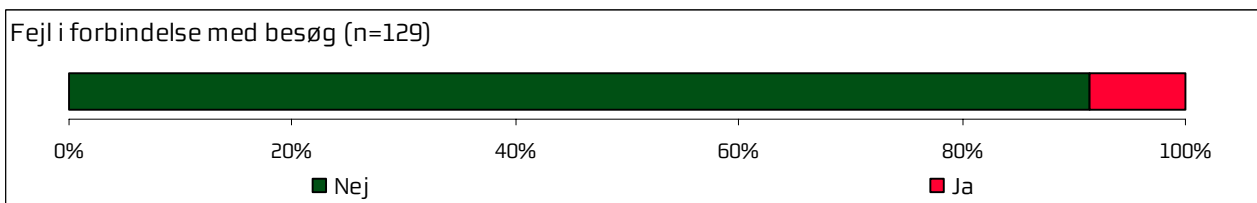
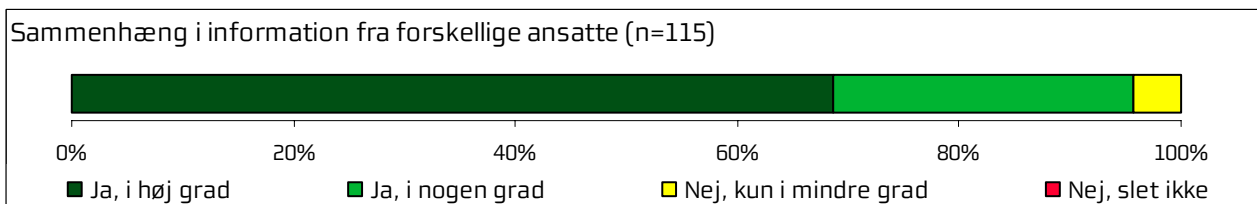
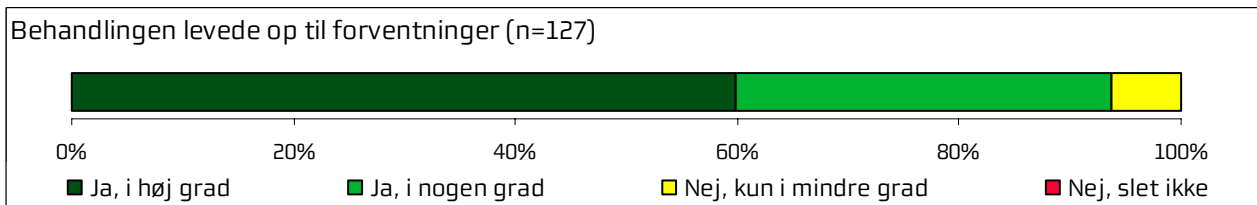
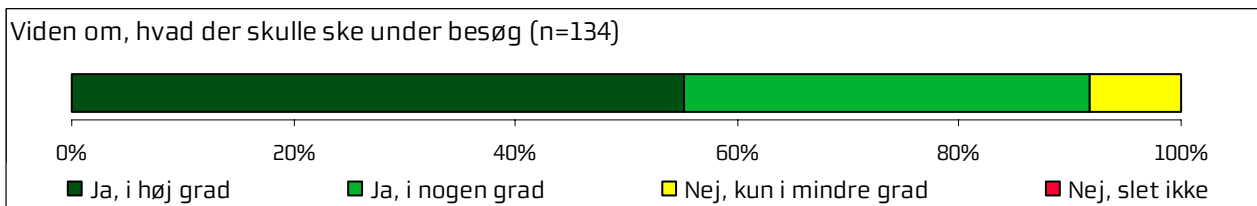
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	97%	84%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	43%*	16%*	29%
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?	46%	-	-	69%*	33%*	47%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96%	-	-	95%	74%*	87%*

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?	93%	-	-	94%	63%*	80%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%*	89%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	98%	90%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	80%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	100%	92%*	96%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%*	98%

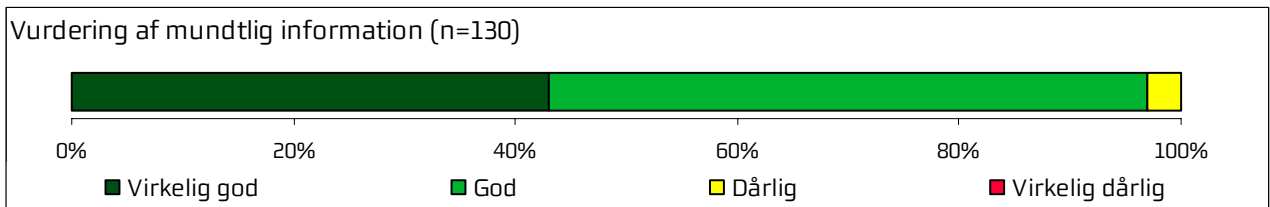
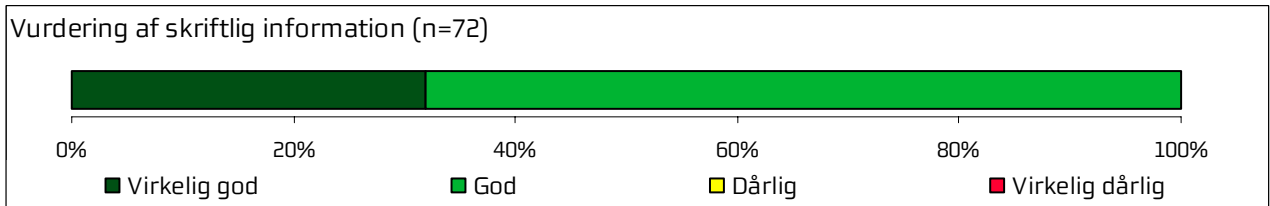
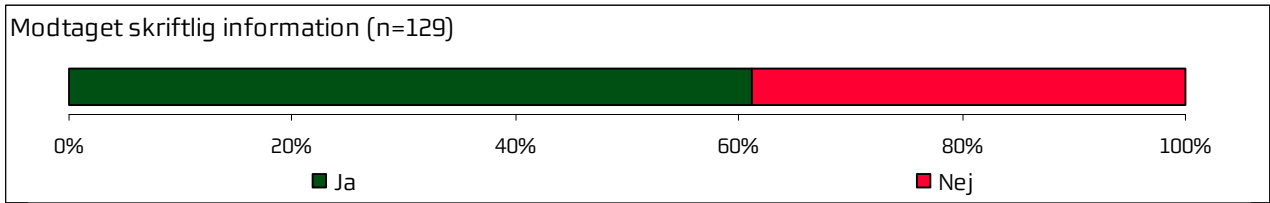
4.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

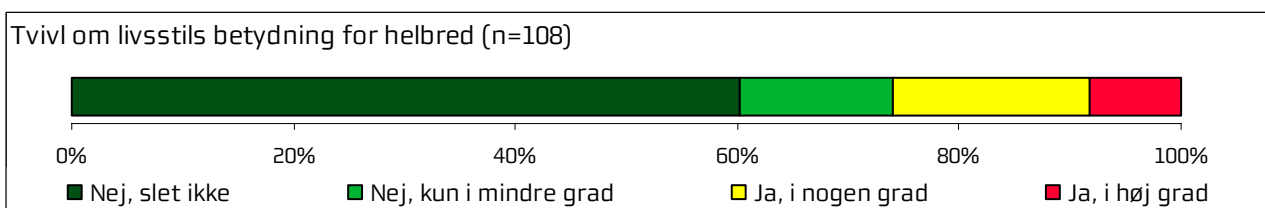
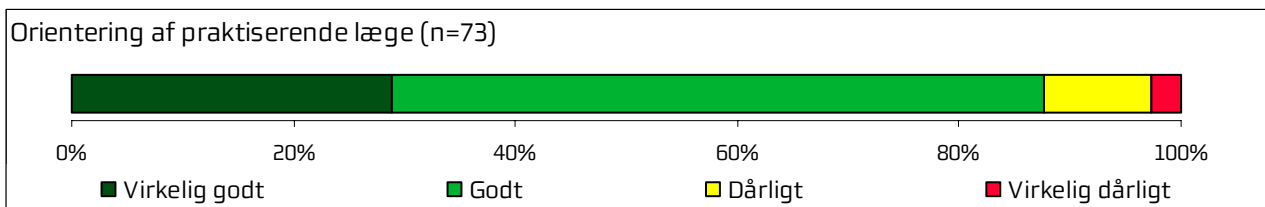
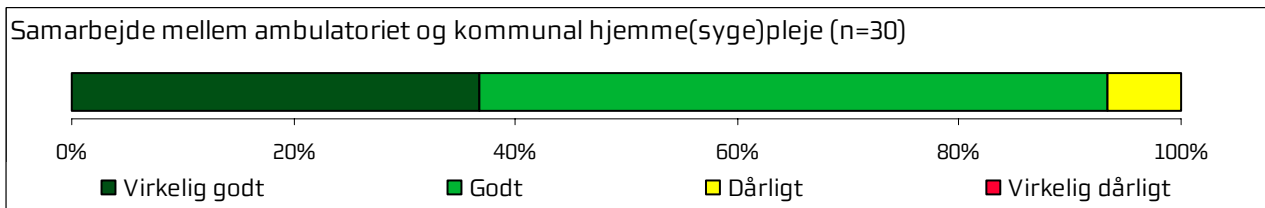
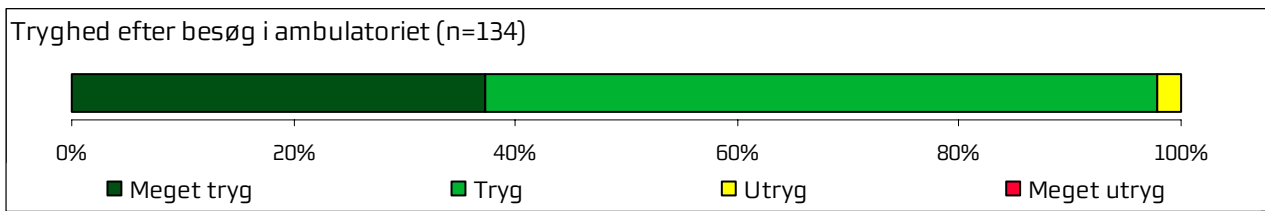
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	97%*	85%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	87%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	94%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	92%	31%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	95%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	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?	61%	-	-	93%*	56%	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	95%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	92%*	95%

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?	98%	-	-	98%	90%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	98%*	65%*	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	85%*	68%	74%

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, Odder

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Informere når man kommer ind. Tag godt imod én. Informere hvorfor man skal vente 1½ time, når der ikke er andre i venteværelset udover tre sygeplejersker, der står og snakker. Informere en løbende, så man ved hvad man venter på og i hvor lang tid.	Dårligt
2	Havde fastet fra kl. 18.00 dagen før. Så det var længe - 20 timer - inden jeg igen fik fast føde. Ville gerne have været til undersøgelse om formiddagen. Ellers ingen anke!	Virkelig godt
5	Altid venlige, også hvis man ringer og stiller spørgsmål.	Virkelig godt
6	Var henvist af to omgange. Første forløb var elendigt, fejloplysninger i journal, svar på undersøgelser, jeg ikke havde været til, til afsluttende kontrol ved ung læge, der tydeligt ikke vidste, hvad hun skulle stille op og endte med brevsvar. Hele forløbet var spild. Anden omgang var der en læge, der tog sig tid og gennemgik undersøgelsen med mig og informerede og vejlede - gik tryk hjem. God oplevelse.	Dårligt
8	Er meget omsorgsfulde og hjælpsomme, hvis man har et problem.	Virkelig godt
9	Bedre opfølgning også selvom man ikke finder noget inden for sit eget arbejdsområde. Som patient står man tilbage med den følelse: "vi fandt ikke noget, find selv på næste skridt i behandlingen".	Godt
10	Vi er meget glade for ambulatoriet her i Odder, og vil nødtigt undvære det på grund af min diabetes.	Virkelig godt
11	Det er katastrofalt for Odders mange diabetespatienter, at ambulatoriet flyttes til Horsens!!	Virkelig godt
12	Det eneste, de kan gøre bedre, er at forblive åbent i Odder!	Virkelig godt
13	Regionen skal bevare ambulatoriet i Odder, her får man super behandling. Horsens er en dårlig oplevelse fra først til sidst: Umuligt at finde parkeringsplads. Stresset personale med meget dårlig patientkontakt. Det elektroniske journalsystem virker meget dårligt. Kaos.	Virkelig godt
15	Meget, meget trist, at vi ganske snart mister ambulatoriet her i byen!	Godt
16	Jeg fik en rigtig god behandling. Både sygeplejerske og læge var gode til at informere om, hvad der skulle ske.	Intet svar
18	Søde og venlige.	Godt
19	Der er stor forskel mellem lægers personlighed og "kemi" - det kan jo ikke være anderledes!	Godt
21	Personalet var meget og er stadig meget positive over for patienterne.	Virkelig godt
22	God, varm, tryk og kompetent behandling.	Virkelig godt




-  24 Jeg anmodede om selv at få tilsendt en epikrise, men fik den aldrig. Godt
-  25 Samarbejde hospitalerne imellem. Godt
-  26 Da jeg fik at vide, jeg havde laktoseintolerans, havde det været fint, at tale med en diætist. Ingen henvisning. Godt
-  28 De var bare så søde. Virkelig godt
-  29 Jeg var for dårligt udtømt inden undersøgelsen. Derfor var det ufatteligt svært at gennemføre den. Men personalet tacklede situationen ,så jeg hverken var urolig eller blev påført unødigt smerte. Da de havde brug for en læge NN, gik der blot et splitsekund. Og ikke på noget tidspunkt følte jeg, nogen svigtede mig. Virkelig godt
-  30 Mere om livsstil, ellers meget venlig behandling. Godt
-  31 Der er gået alt for lang tid fra start til slut. Godt
-  32 Det er med dyb beklagelse jeg erfarer, at Odder Sygehus lukker. Jeg håber, de respektive beslutningstagere vil revurdere beslutningen, og jeg er IKKE en af de omstillingsparate!! Med venlig hilsen. Godt
-  33 Informere bedre om ventetid. Godt
-  34 To gange var jeg til samtale med læge og begge gange blev samtalen afbrudt, fordi sygepersonale kom og skulle tale med lægen (frustrerende). Godt
-  36 Jeg har været meget tilfreds med hele behandlingsforløbet og været godt orienteret om min diabetes. Personalet har været gode til at motivere og oplyse mig om en sundere livsstil. Virkelig godt
-  37 Jeg var meget utryk ved at komme på ambulatoriet, idet jeg tidligere har være på kirurgisk afsnit, og fået en dårlig behandling, så jeg forventede mig ikke så meget af Odder Sygehus, men jeg må nok indrømme, at der var stor forskel på behandlingen i denne afdeling. Virkelig godt
-  38 Altid venligt og imødekommende personale, men mange skiftende læger, der gør, at man skal fortælle ens sygehistorie om og om igen. Man bliver lidt en prøveklud, hvis der ikke bliver sat en diagnose. Godt
-  41 Jeg får altid en prima behandling. Jeg føler, jeg er i centrum, og de er der for mig. Virkelig godt
-  42 Alt har kørt rent rutinemæssigt, da jeg har indfundet mig i ambulatoriet flere gang om året gennem mange år! Virkelig godt
-  44 Hele forløbet gik rigtig godt, og jeg manglede ingen information, og personalet levede i den grad op til mine forventninger. Jeg følte mig tryk under hele forløbet, så kort og godt er jeg virkelig tilfreds med den behandling, jeg fik af alle involverede. Virkelig godt

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
















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Når man kommer ind, står der ingen steder, hvad man skal. Tjekke ind eller bare vente? Der mangler visuel besked, plus sekretæren ikke ser ud, som om hun skal spørges om noget.	Godt
4	Venlig modtagelse.	Godt
12	Altid venlige og imødekommende. Kommer til at savne personalet.	Virkelig godt
19	Ved første besøg var lægen ung og en smule arrogant (som jeg oplevede ham) og lyttede overhovedet ikke til det jeg havde af problematiske ting mht. helbred/sygdom. Senere besøg ved en anden læge var totalt modsatte og positive.	Godt
23	Der er altid blevet taget særligt hensyn til os fra Samsø, så vi altid kan nå færgen. Hvis vi møder, før vi har tid (pga. færgen), bliver vi altid tilbudt kaffe og brød.	Virkelig godt
25	Ventetiden fra sygdom til første besøg alt for lang.	Godt
27	Dejlig atmosfære!	Virkelig godt
28	Jeg kan kun sige, at jeg blev mødt af venligt og smilende personale i forhold til, hvad jeg har været vant til.	Virkelig godt
29	Jeg synes, det er ufatteligt, man nu vil lukke resterne af Odder sygehus. På andre ambulatorier jeg har været i Århus, er jeg blevet modtaget som en, der er "i vejen". I Odder er man VELKOMMEN!!!!!!	Virkelig godt
30	Ved sidste besøg/konsultation hos en læge, var tidspunktet åbenbart lagt umiddelbart inden lægens frokostpause. Jeg måtte derfor vente næsten én time til lægen kom tilbage.	Godt
35	Det jeg erindrer er, at forløbet var rigtig godt.	Godt
40	Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
44	Har kun et positivt indtryk af forløbet :-)	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Odder

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
	6	Forkerte oplysninger i journal - svar på undersøgelse der ikke var foretaget.	Dårligt
	14	Skulle findes frem 10 år gammel.	Godt
	29	Jeg var desværre for dårligt udtømt inden undersøgelsen, men personalet formåede at hjælpe mig igennem alligevel til UG!	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Odder**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**








		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar De kunne ikke finde ud af at stikke mig ordentligt i hånden, da jeg skulle have drop. Tre forskellige personer måtte forsøge, hvilket endte med op til flere stik og sår i hver hånd.	Dårligt
	6 Fik endeligt svar på undersøgelsen via brev - modtaget en lørdag, hvor jeg ikke kunne kontakte lægen, der havde sendt brevet. Virkelig dårlig stil at give brevsvarede spørgsmål, og det var meget svært at få aftalt ny tid for at få uddybet svaret. Turde ikke starte den anbefalede medicin pga. oplevelse af mange fejl.	Dårligt
	7 Jeg synes, jeg havde for mange forskellige læger. Så synes jeg, de godt kunne tale, så jeg kunne forstå det.	Godt
	9 Jeg har den fornemmelse, at man ikke følger et forløb til ende, men blot slipper, når man ikke kan finde noget inden for eget felt.	Godt
	12 Det har været ved i mange år, og jeg har altid været tilfreds. Diabetes konstateret for mange år siden og behandlingen er blevet bedre og bedre.	Virkelig godt
	17 Det var et problem for mig, at lægen var udlænding. Jeg har bestemt et indtryk af en fagligt kompetent menneske, men hun talte ikke godt dansk. Jeg var i tvivl, om hun forstod mine spørgsmål, det blev til korte kontante spørgsmål/svar. Ikke nuancerede og detaljerede, derfor lidt utryk da jeg gik, om alt nu var ok.	Godt
	20 Der gik for lang tid mellem forundersøgelse og påbegyndt behandling, ca. 2 måneder.	Virkelig godt
	21 Kun positivt.	Virkelig godt
	24	Godt
	25 For dårlig kommunikation mellem hospitalerne. I mit tilfælde blev jeg akut indlagt i vinters og er slet ikke færdig endnu - går stadig med mange smerter i hjerteregionen.	Godt
	26 Der blev lovet skriftlig information om endoscopy. Det kom aldrig. Kontaktede ambulatoriet i Odder. De kunne ikke gøre noget. Prøvede også en sygeplejerske. Min egen læge kontaktede Horsens, fik endelig svar ca. to måneder efter undersøgelsen.	Godt
	29 Jeg synes stadig, det er en katastrofe at lukke Odder!!!!!!!	Virkelig godt
	32 Tilfredsstillende.	Godt
	39 Første gang gik det ikke godt. Anden gang var det helt okay.	Godt
	40 Professionelt og oplysende. Følte mig i virkelig gode hænder.	Virkelig godt

 43 Havde for mange forskellige læger. Sygeplejerskerne var utrolig dygtige.

Godt

Medicinsk Ambulatorium, Odder

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Det kan være svært at få en ny tid pga. så mange patienter.	Virkelig godt
	17	Jeg blev ringet op om en hurtigere tid, da der var kommet et afbud. Det var dejligt at komme til tidligere.	Godt
	19	Fik god støtte og rådgivning af lægen til at håndtere et utilfredsstillende forløb med en speciallæge.	Godt
	26	Hvor er det forvirrende at møde en ny læge hver gang, man er til undersøgelse, det giver ingen tillid. Jeg får en kopi af mine blodprøvesvar, så har jeg da lidt at forholde mig til.	Godt
	30	Kostvaner og motion m.m. har IKKE været inddraget - kun medicin.	Godt
	32	Efter mange års kontrolbesøg i ambulatoriet, har jeg altid følt mig venligt modtaget og godt behandlet! De faste besøg har givet støtte og tryghed gennem årene.	Godt
	35	Er noget fortvivlet over, at der er så stor udskiftning af lægerne. Jeg har efterhånden været inde ved 20 forskellige læger i de syv år, jeg har været syg.	Godt

