

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Infektionsmedicinsk Ambulatorium
Infektionsmedicinsk Afdeling Q
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

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:	293
Besvarelser fra afsnittets patienter:	132
Afsnittets svarprocent:	45%

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.

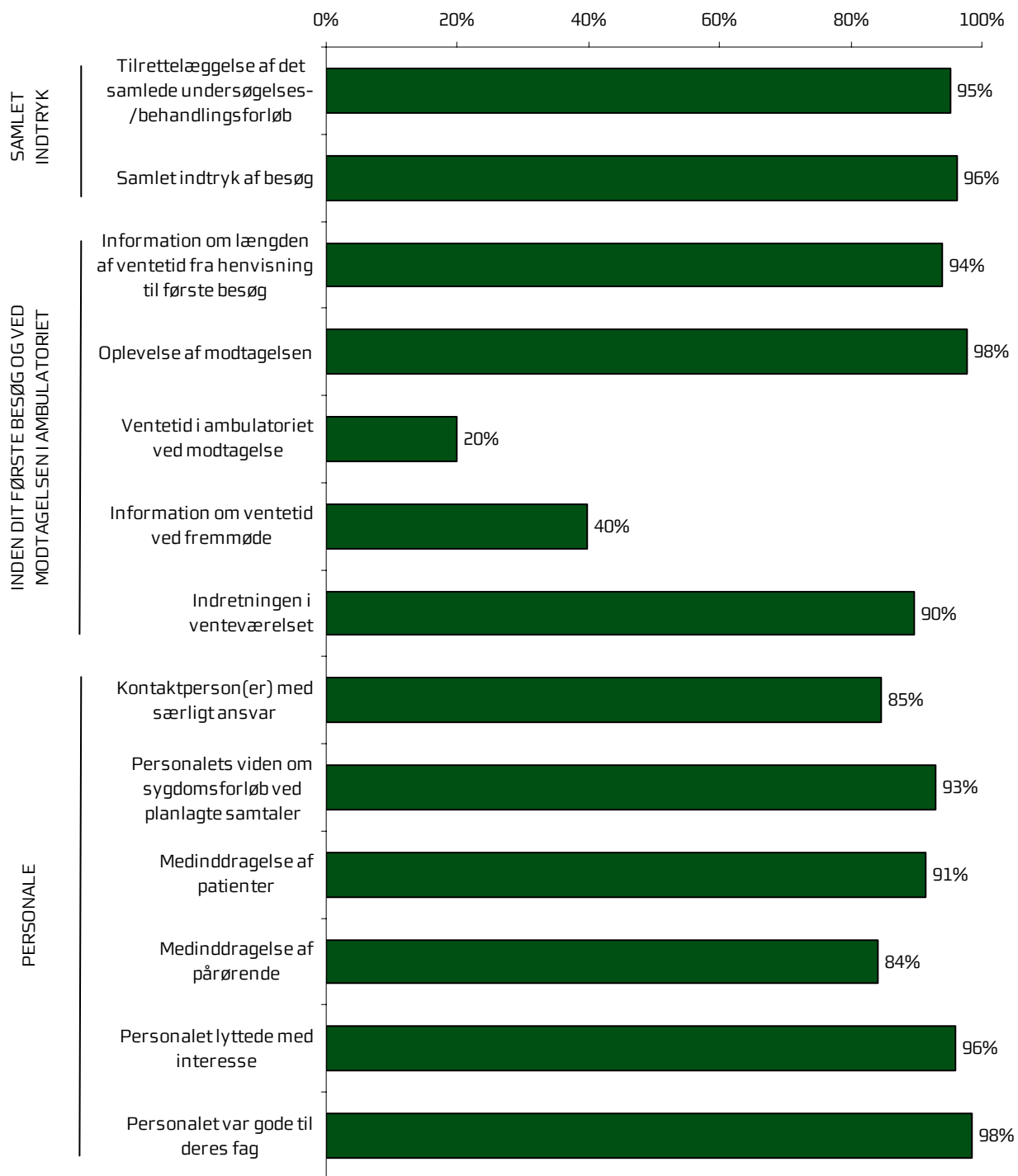
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

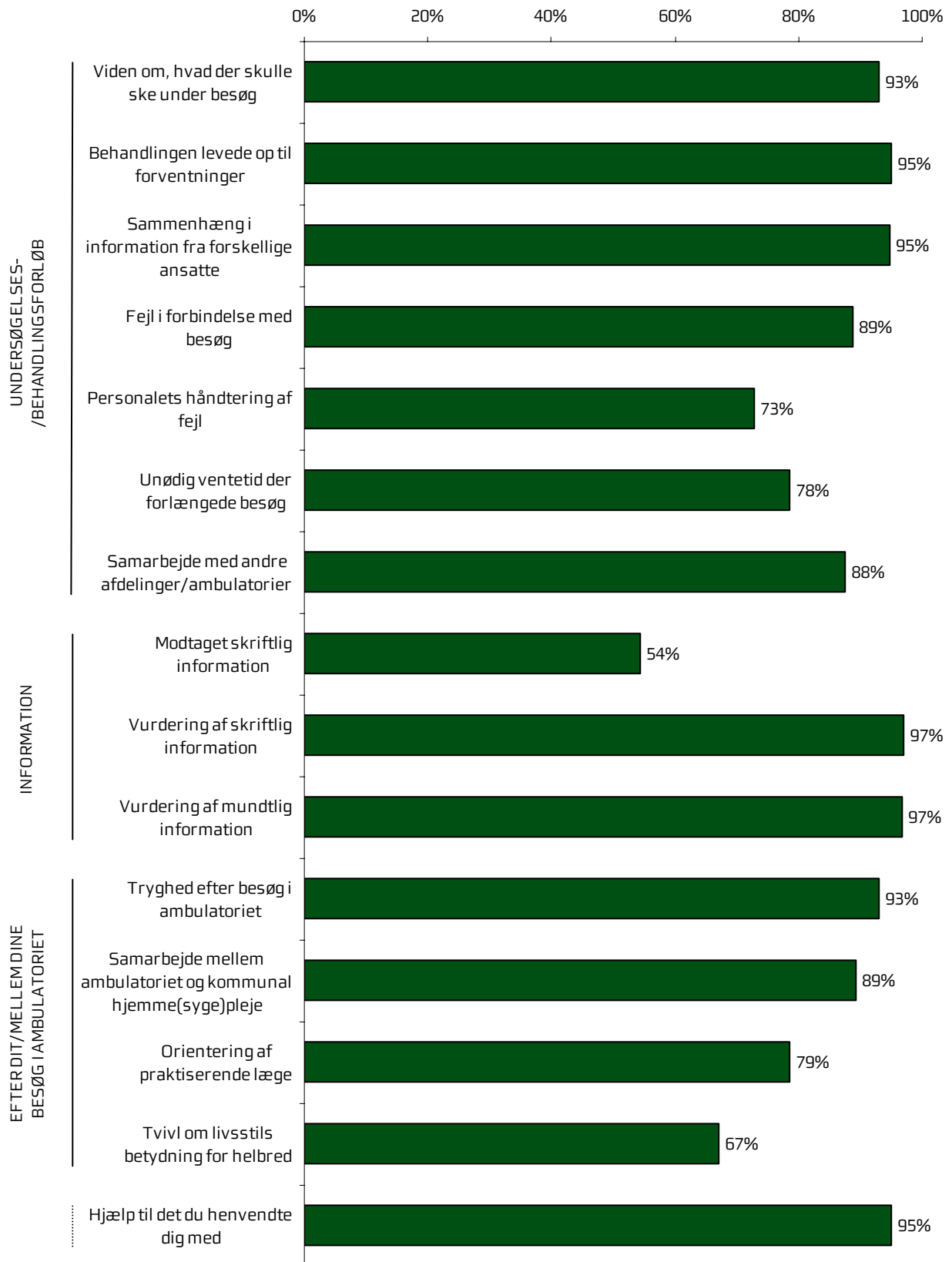
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

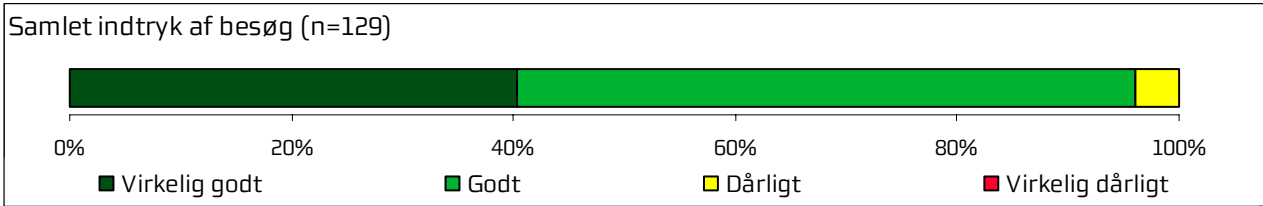
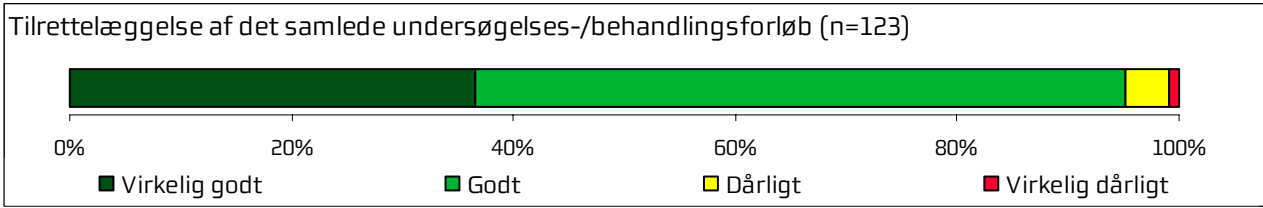
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

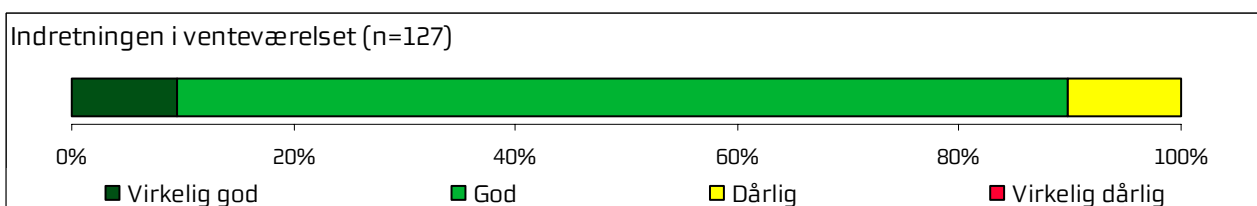
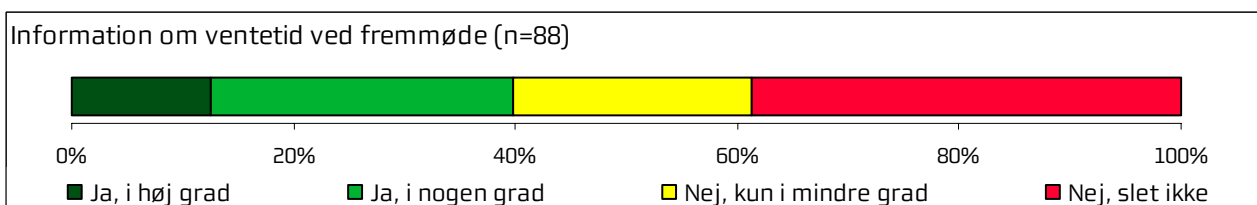
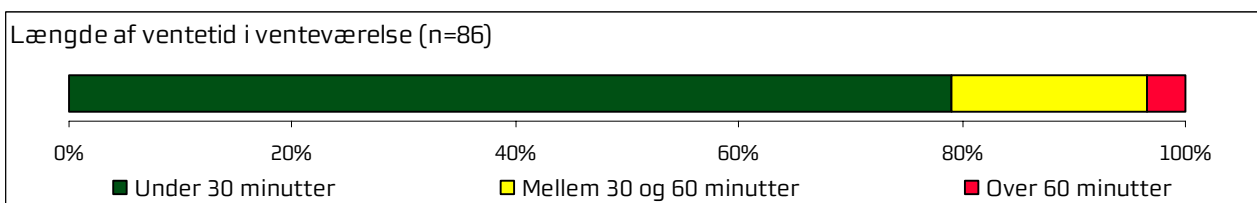
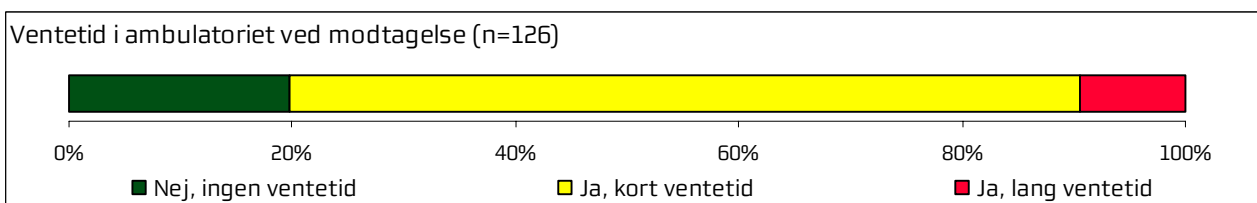
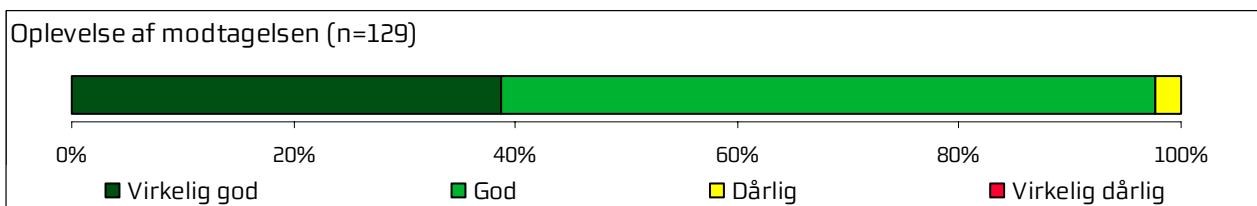
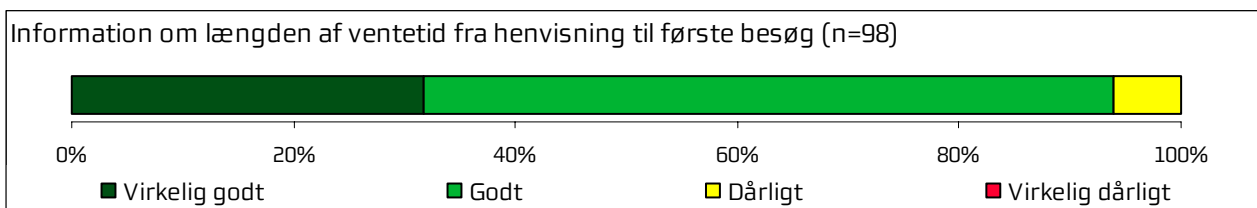
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

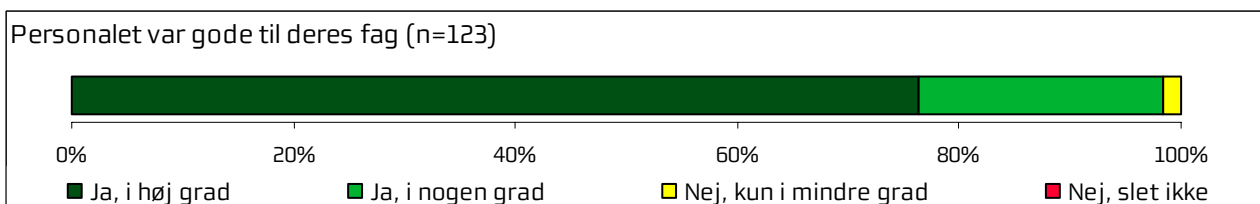
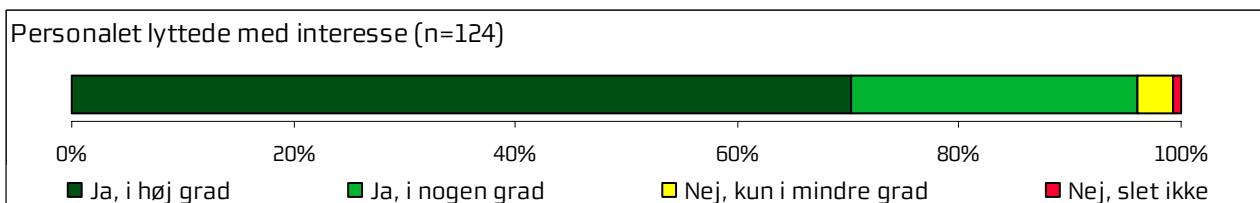
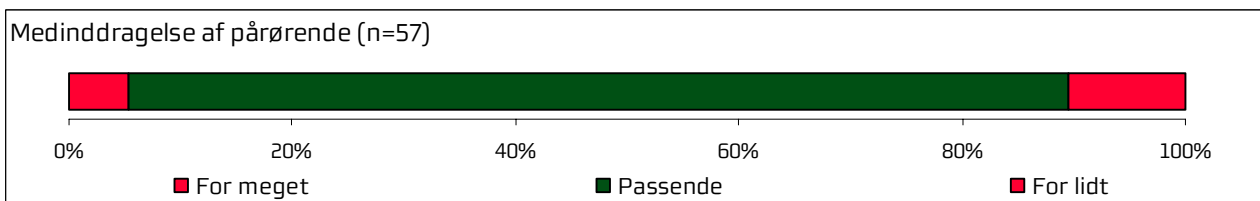
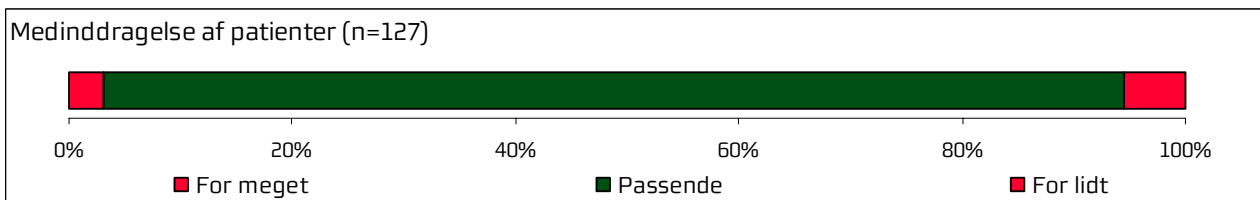
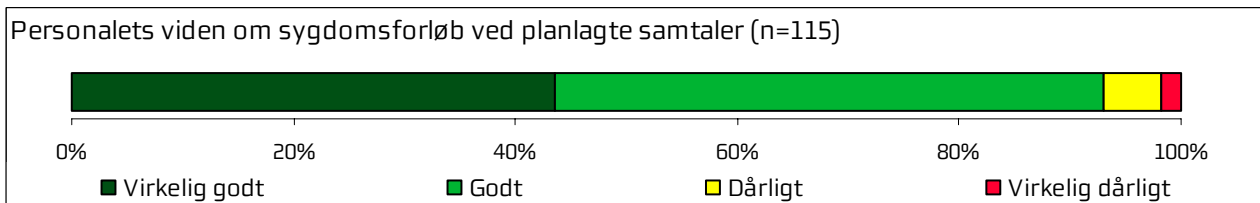
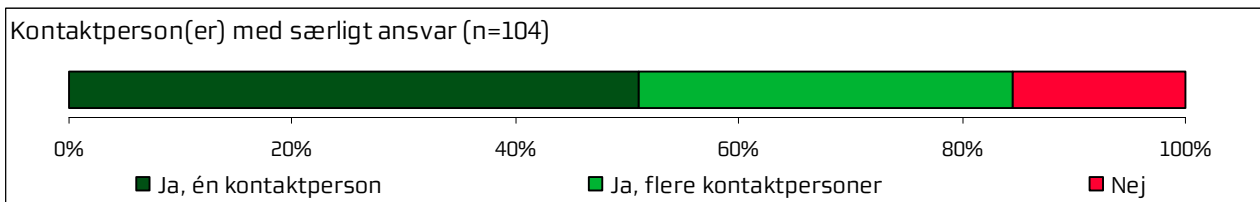
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	94%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



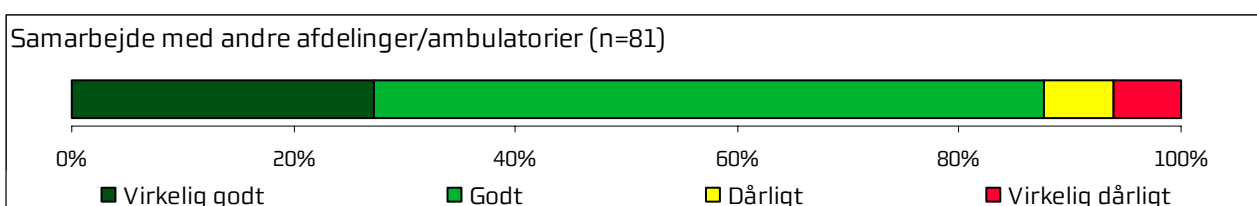
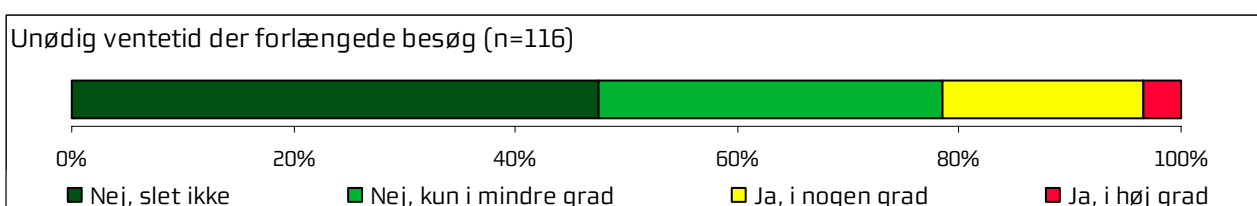
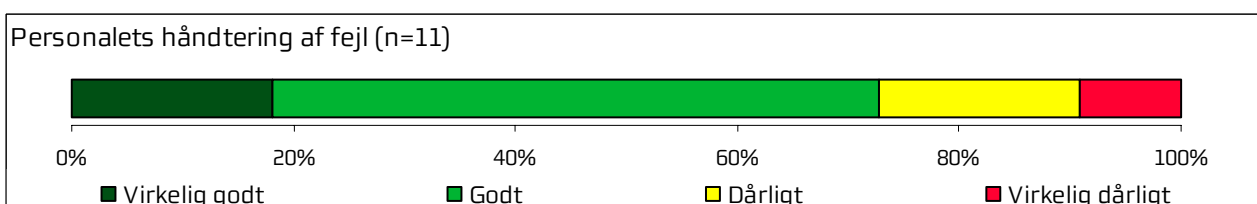
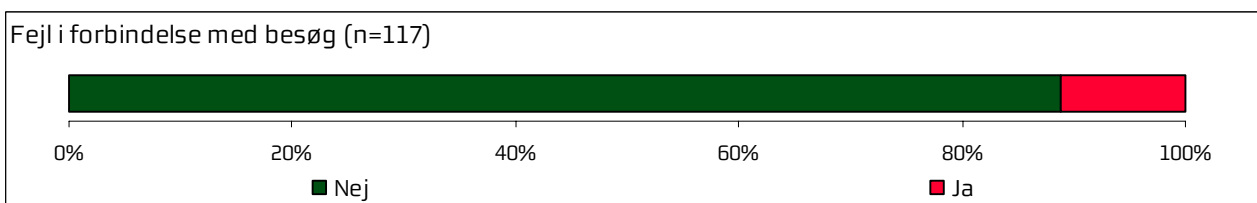
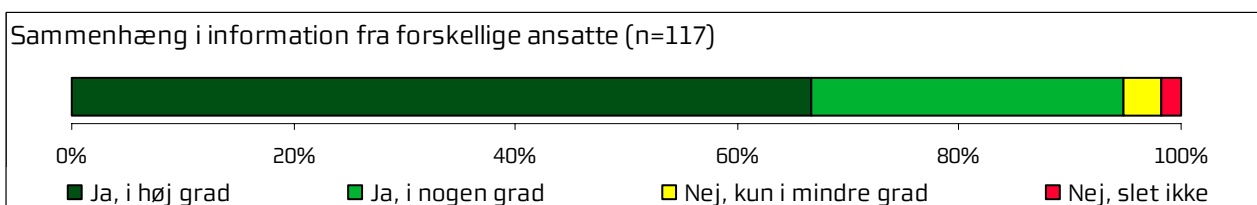
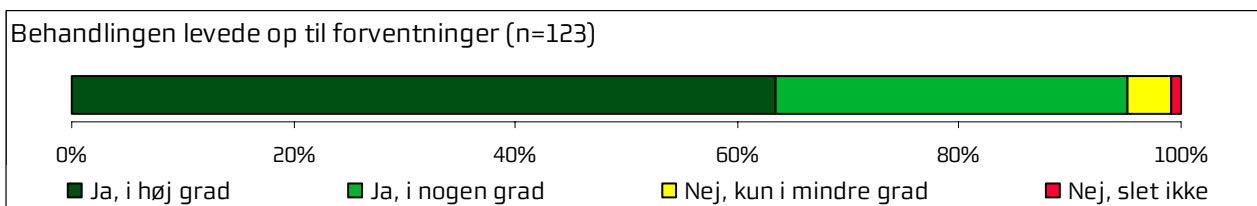
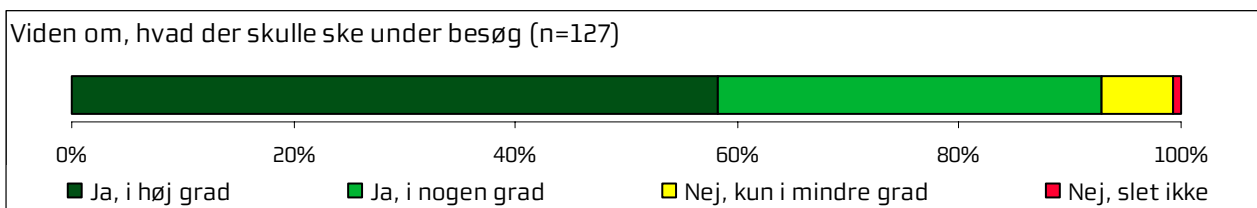
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	75%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	20%	-	-	36%*	10%*	25%
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?	40%	-	-	72%*	18%*	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	93%	74%*	85%

4.3 Personale



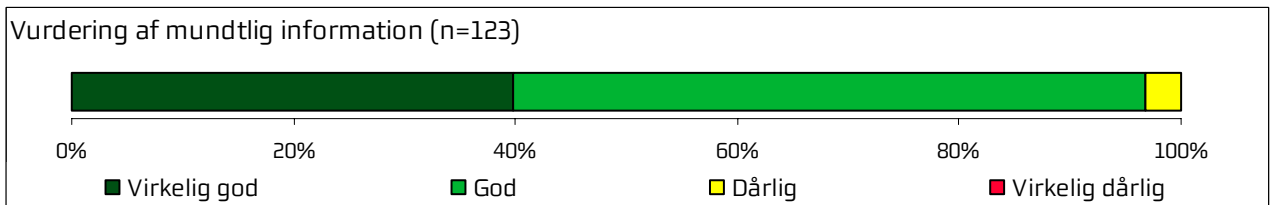
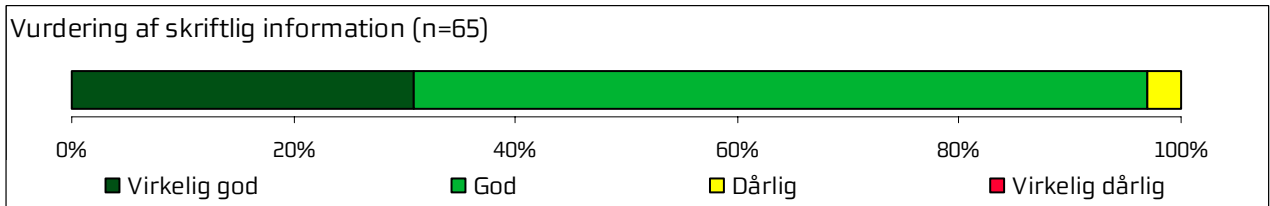
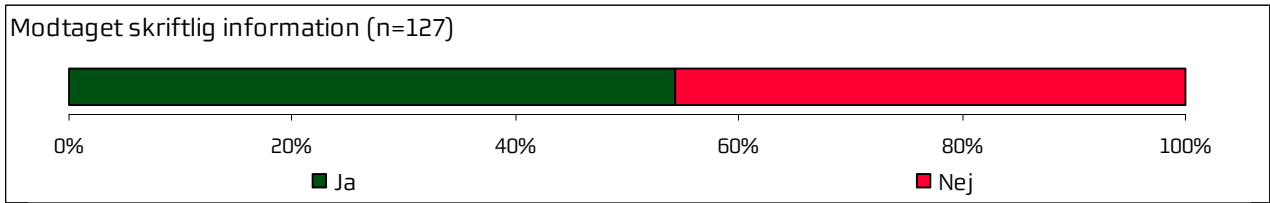
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	93%	64%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	97%	81%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	88%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	96%*	79%	91%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	84%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	86%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	79%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	100%	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78%	-	-	97%*	73%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	97%*	82%	90%

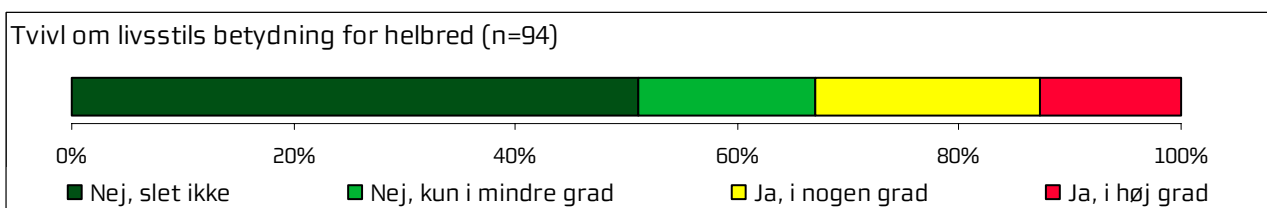
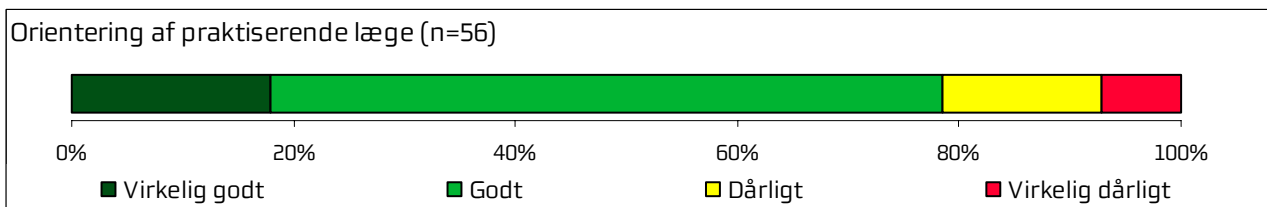
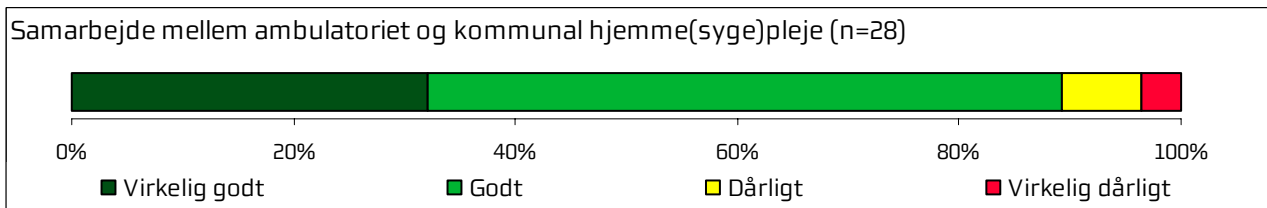
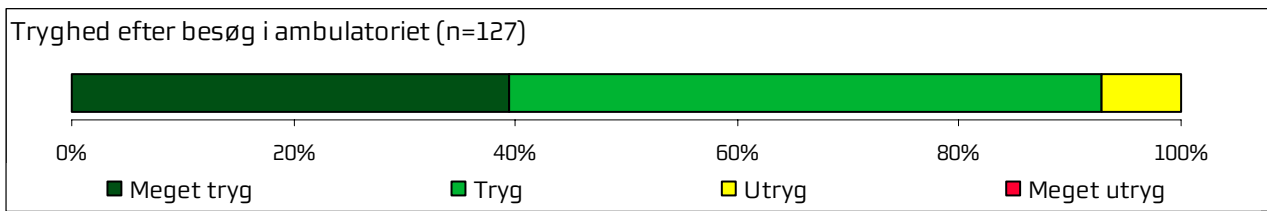
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	54%	-	-	83%*	43%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	89%*	95%

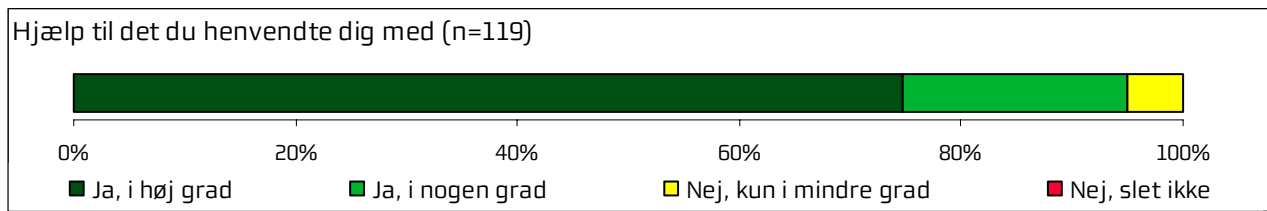
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	93%	-	-	98%*	87%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%	67%	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	97%*	58%	84%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67%	-	-	91%*	68%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	98%	89%	95%

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.

Infektionsmedicinsk Ambulatorium





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
2	Jeg synes, alt fungerer optimalt. Også ved telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
3	Er MEGET tilfreds og har absolut intet at klage over. Søde, venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
6	Personalet er super opmærksomt, forstående, sødt og informerende. Kun rosende ord.	Virkelig godt
9	Personalet ved skranken er meget venlige og sygeplejerskerne meget dygtige og også venlige, MEGET!!	Virkelig godt
10	Ventetiden før besøgene er det eneste jeg oplevede som generende.	Godt
11	To flinke læger. Fint, at de tog ekstra prøver for forskellige ting for at være sikre (efter fund af spor af blod i urinen) og dejligt at få tjekket, at ens vacciner stadig er gyldige. Kun uheldigt at de glemte at ringe med svar - ellers er jeg fuldt tilfreds.	Virkelig godt
12	Informere om ventetid. Spørge om patienten har forstået oplysningerne/info, inden undersøgelsen afsluttes.	Godt
13	Der var tale om mange besøg. Jeg deltog i et projekt, hvor der var tilknyttet en sygeplejerske, der var alle tiders. Jeg tænker, at hvis jeg ikke var blevet rask, havde mine svar nok været farvede lidt mere negative?!	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er lidt underligt, at man ikke bliver tilbudt/kan få en stivkrampe vaccine i forbindelse med min slagsskader og bliver tilbudt et minimum af vacciner, når man starter i sygehussektoren.	Virkelig godt
15	Nej, jeg synes, de gør deres bedste.	Intet svar
16	Bortset fra manglende information til praktiserende læge! Ok så. Måske virker lægen mere stresset her på det sidste.	Godt
18	Er glad for, jeg har en praktiserende læge, rar og med erfaring. I ambulatoriet ung, uerfaren, ny læge hver gang. Stiller man spørgsmål, får man kun undvigende svar. Der er dog undtagelser. Man kan blive både vred og ked af det. Håber min læge vil kontrollere mig fremover.	Dårligt
19	Efter langt sygdomsforløb var det kun ambulatoriet, der gav mig den rigtige behandling.	Virkelig godt
21	Jeg synes, ambulatoriet gør, som det skal gøre. Jeg har oplevet det godt.	Virkelig godt
22	Jeg var lidt bekymret for bivirkningen af medicin. Fik oven i købet lidt ondt i, hvad jeg troede var nyrerne. Jeg blev straks undersøgt/scannet. Heldigvis var der ikke noget galt, men det hele gjorde, at jeg følte, at man blev taget alvorligt.	Virkelig godt

	23	Godt.	Godt
	26	Bedre koordinering mellem de forskellige afdelinger. Bedre koordinering personalet imellem. Forsøg (så vidt muligt) at tilknytte samme læge/sygeplejerske til samme patient HVER gang denne kommer, så læge/sygeplejerske kender til patienten.	Dårligt
	27	Jeg synes, de har gjort meget mere, end man [kan] forvente.	Virkelig godt
	29	Jeg vil meget gerne takke alle på Q1 & Q2 for den venlige og kompetente behandling, jeg modtog på Skejby Hospital i efteråret 2008.	Virkelig godt
	31	Lang ventetid fra lægens henvisning til første besøg i ambulatoriet (mest fra blodprøven var taget til mødet med lægen) - 2 ½ mdr.	Godt
	32	Begræns ventetiden.	Godt
	33	Det irriterer mig at skulle vente, når man har fast tid og møder rettidigt!	Godt
	35	Kan KUN sige, at jeg er ovenud tilfreds. Jeg oplever høj kvalitet, høj faglighed, stor respekt for mig som patient.	Virkelig godt
	36	Ikke noget bedre. De gør det godt.	Godt
	38	Generelt er der kort ventetid. Jeg har set samme kontaktlæge ved næsten samtlige besøg. Der er et højt fagligt niveau. Udredningen har været omfattende.	Godt
	39	Lægen NN og sygeplejerske XX er nogle rigtigt dejlige mennesker. Man kan kun blive i godt humør af at tale med dem (jeg er tilknyttet de to personer).	Virkelig godt
	41	Læger og sygeplejersker var utrolig gode til at informere før, under og efter, hvilket gjorde, at jeg som patient kunne føle mig fuldstændig tryk.	Virkelig godt
	43	Det er rart, at man altid kan ringe - de er klar til at svare. Stor ROS herfra.	Virkelig godt
	44	De er alle rigtig gode til at lytte og til at tage mig som patient alvorligt. Mine meninger bliver i høj grad taget i betragtning, når jeg er på ambulatoriet. Så jeg har kun stor ros til afdeling Q, ambulatoriet.	Virkelig godt
	45	Hvordan to medicinske afdelinger i Danmark kan behandle samme kroniske sygdom så forskelligt, det undrer meget! Ved tidligere stop af indtagelse af medicin blev overvågning med prøver skærpet voldsomt - nu modtager vi blot besked om at komme om syv måneder. Information - hvorfor indhentes tilgængelige informationer ikke til første eller andet besøg, trods vi tidligere har oplyst kontakt læge/sekretær på Herlev Amtssygehus? Jeg er til dags dato ikke sikker på, at alle informationer er rekvireret. Kommunikation - der tales til OS, men ikke med OS, hvilket bevirker, at lægen ikke formidler budskabet således, vi er trykke ved forløbet. Vi føler p.t. ikke tryk ved kronisk sygdom uden medicinering kombineret med graviditet. Beskeden er blot - kom til blodprøve om syv måneder.	Dårligt
	47	Jeg var TILFREDS i startundersøgelse, men efter 14 dage er jeg skuffet over samarbejdet.	Dårligt
	48	De har været gode til at lytte til mine behov for forskellige ting under hele forløbet og har handlet	Virkelig godt

Bilag 1

ud fra det, jeg har sagt på bedste måde. Jeg har fået den hjælp, jeg havde brug for, og det hele er gået hurtigere og nemmere, end jeg havde forventet.






- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 49 | Mine to kontaktsygeplejersker har været en god støtte i hele forløbet. De har fulgt op på alt, jeg har spurgt om, ringet tilbage hvis der blev lagt besked, hjulpet med alt og gjort en stor forskel i mit liv. | Virkelig godt |
|  | 50 | I dag er jeg så heldig, at det er de samme personer hver gang. Cirka fire gange om året. | Godt |
|  | 51 | Jeg mangler kørselsgodtgørelse. | Virkelig godt |
|  | 52 | Jeg føler, der bruges for megen tid på ting som dette. | Godt |

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Oftede er der ikke en sekretær ved skranken til at udfylde køreseddel samt notere, at man er kommet.	Dårligt
2	Rolig og venlig atmosfære. Man føler sig tryk.	Virkelig godt
4	Blev ikke indkaldt. Besøget er planlagt fra gang til gang. Det er kontrolbesøg tre gange om året.	Virkelig godt
7	Ked af ikke at blive informeret om ventetiden. Skulle tilbage på mit arbejde og have patienter - vigtigt at vide om jeg selv skulle aflyse disse aftaler!	Godt
10	Jeg havde 3-4 besøg i ambulatoriet, og hver gang var der over 30 minutters ventetid.	Godt
11	Det var et eftertjek, der blev arrangeret allerede, mens jeg var ude at rejse, så det var meget tilfredsstillende at det kunne blive lavet hurtigt efter hjemkomst.	Virkelig godt
12	Akut henvist, hvilket dels forklarer ventetiden, men fik ingen information.	Godt
14	Jeg var i ambulatoriet i forbindelse med en skade. Jeg arbejder selv i sygehussektoren og oplever således ikke det ambulante forløb, som var jeg en almindelig patient.	Virkelig godt
20	Venteværelset er meget åbent.	Godt
22	Jeg synes, alle var rigtig flinke, venlige og imødekommende. Der blev hørt på en.	Virkelig godt
24	Da jeg første gang mødte op, da tjekkede de mig og sagde, de ville indkalde mig to år efter igen, men jeg havde problemer med et organ og havde meget ondt. Selvom der gik to år, blev jeg ikke indkaldt hos jer. Jeg blev indkaldt efter tre år, og da I havde behandlet mig, fik jeg det meget bedre end før. Hvis I havde behandlet mig efter de to år, som I selv havde sagt I ville gøre, så fik jeg det meget bedre, end jeg har det nu. Men jeg vil bede jer om, hvis der kommer en ny behandlingsmetode, som kan gøre mig rask, så vil jeg meget gerne blive informeret. Jeg vil alligevel være taknemmelig for det, I har gjort.	Godt
27	Alt i alt et virkelig godt personale, og lægen var meget flinke og høflig.	Virkelig godt
30	Man kunne godt have ønsket sig, at personalet var mere imødekommende.	Godt
32	Ventetiden var en skændsel. Det var den især da vi kun var to personer i venteværelset. Man følte sig underprioriteret.	Godt
36	Meget godt.	Godt
37	Ville være rart med nogle flere aviser, f.eks. gratisaviserne. Nu er det noget tid siden, jeg har været i ambulatoriet, så det kan selvfølgelig være, der er kommet aviser til.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 39 | Dejligt med et glas koldt saftevand. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg er kommet der gennem mange år. Generelt kan jeg sige, at jeg føler mig rigtig godt tilpas med at komme der. | Virkelig godt |
|  | 45 | Venteområdet er meget kedeligt og trist at opholde sig i. | Dårligt |
|  | 46 | Der var næsten aldrig en læge tilstede. Det, synes jeg, var dårligt. | Godt |
|  | 48 | Jeg har ikke noget at udsætte hverken på ventetid eller modtagelsen på ambulatoriet. Ventetiden til den første undersøgelse var kortere, end jeg var informeret om. | Virkelig godt |

Infektionsmedicinsk Ambulatorium


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
	1	Fik ikke information om, at doseringsstørrelsen på min udleverede medicin var ændret fra to piller pr. dag til en pille pr. dag.	Dårligt
	5	Medicin som jeg blev syg af.	Godt
	11	De glemte at ringe til mig med svar på prøver, som de havde lovet, men så ringede jeg bare selv og fik en tid til svar.	Virkelig godt
	31	Manglende udstyr til injektion.	Godt
	42	Ikke nok medicin med hjem.	Virkelig godt
	45	Havde ikke rekvireret tidligere informationer hos Herlev Amtssygehus, hvor patienten tidligere har været i behandling (trods informationer angående kontaktlæge/sekretær var oplyst), hverken ved første eller andet besøg på afdelingen! Er ved dags dato ikke overbevist om, at de har indhentet alle oplysninger.	Dårligt
	51	Kørselsgodtgørelse.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes ikke, at lægen virker personlig og har et slapt håndtryk og virker lidt forvirret.	Dårligt
2	Meget kompetent behandling, også ved henvisning til andre afdelinger. Godt samarbejde. Velfungerende og effektivt.	Virkelig godt
8		Godt
15	Det har været en oplevelse, alle tog godt imod mig. Jeg synes, de kæmpede hårdt for at undersøge, hvad jeg fejlede.	Intet svar
16	Hvis man har kontakt med egen læge, kan edb-systemerne ikke tale samme, så praktiserende læge kan IKKE indhente oplysninger fra ambulatoriet. Sidste meddelelse, herfra til praktiserende læge, er helt tilbage fra 2007. DÅRLIGT, DÅRLIGT!	Godt
17	Manglende kontakt til praktiserende læge. Det er flere år siden, jeg sendte besked til lægen. Dårligt.	Godt
22	De virkede alle meget professionelle. Har man et spørgsmål, så får man et klart svar. Og hvis der er noget, så tages man alvorlig, og man bliver undersøgt. Det hele giver det indtryk, at man er i gode hænder.	Virkelig godt
25	Et fantastisk personale - varmt og menneskeligt. Et rart sted at komme, når det nu er nødvendigt.	Virkelig godt
32	Samtalerne var for påtrængende.	Godt
34	Om formiddagen: Blodprøverne fine. Om eftermiddagen: Hvor hurtigt kan du møde?	Virkelig godt
40	Jeg var omtumlet og forvirret, inden min behandling begyndte.	Virkelig godt
41	Jeg har kun ros til denne afdeling. Samtlige jeg mødte, fra modtagelsen til sygeplejerskerne og lægerne, havde jeg indtrykket, at dette var utrolig kompetente mennesker - at de så også alle havde et meget stort menneskeligt overskud, gør kun mit indtryk mere positivt.	Virkelig godt
45	De har virket meget uforberedte på sygdomsforløb. Måden den kroniske sygdom blev behandlet på hos Herlev Amtssygehus og Skejby Sygehus, virker helt modsatte som sort og hvid! Er p.t. sendt hjem med besked om ikke at skulle komme før om syv måneder trods, at medicinering er afbrudt. Da medicinering tidligere var afbrudt, blev en skærpet overvågning startet på Herlev Amtssygehus, men nu sendes jeg bare hjem?? Ved henvendelse til ambulatoriet er denne besked bare fastholdt.	Dårligt
47	Jeg er tilknyttet et misbrugscenter. Der er ingen kontakt mellem centret og min læge. Han var ikke klar over, jeg var begyndt på en medicinkur flere uger efter start.	Dårligt

-  48 Jeg har haft en god oplevelse under mit behandlingsforløb - både mht. personale og det egentlige behandlingsforløb. Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har altid været en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Jeg husker ikke, om jeg har fået skriftlig materiale vedrørende min sygdom.	Virkelig godt
24	Hver gang I sender et brev til mig, skal der ikke være en stor ventetid, og hvis der kommer en ny medicin som kan helbrede mig bedre, bedes I straks informere mig. Jeg er glad for jer alle sammen.	Godt
28	Super behandling. Kom ind med én dags varsel, og lægen ham selv var til stede ved undersøgelsen.	Virkelig godt
45	Er ikke god til at skabe trygge bånd. Uvished og tvivl afspejler gerne oplevelsen efter et brev fra afdelingen er modtaget.	Dårligt
47	Jeg har spurgt efter kostvejledning, og hvad jeg kan gøre for at behandle min krop bedst og blive rask. Har ikke kunnet få besked om kostvejledning.	Dårligt
48	Der har ikke været nogen unødigt ventetid, og personalet har informeret mig godt angående alt i mit forløb.	Virkelig godt
50	I starten mødte jeg mange forskellige personer, hvilket gjorde, at det var som at starte på ny hver gang.	Godt

