

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Ambulatorium C  
Medicinsk Afdeling C  
Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	364
Besvarelser fra afsnittets patienter:	218
Afsnittets svarprocent:	60%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



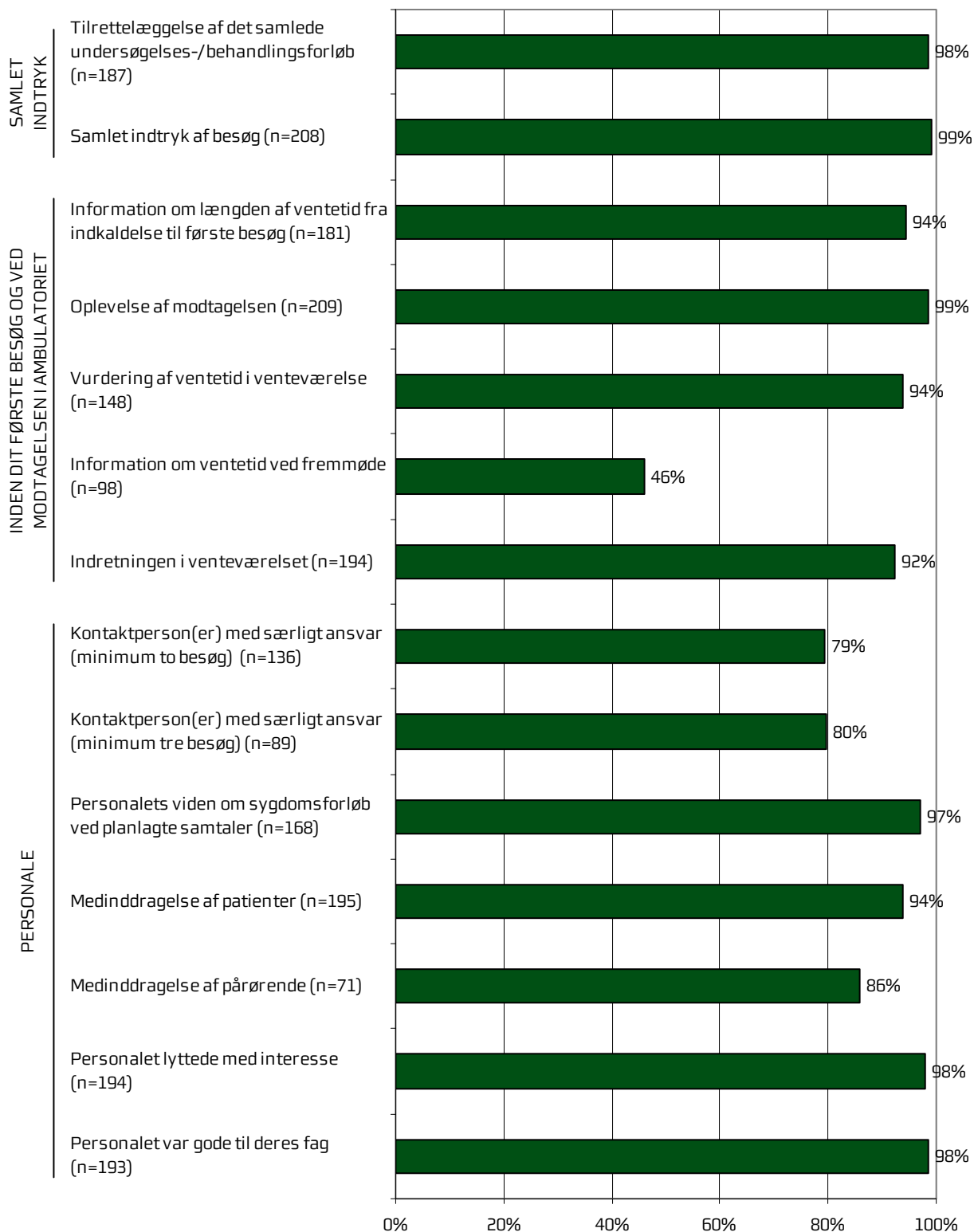


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

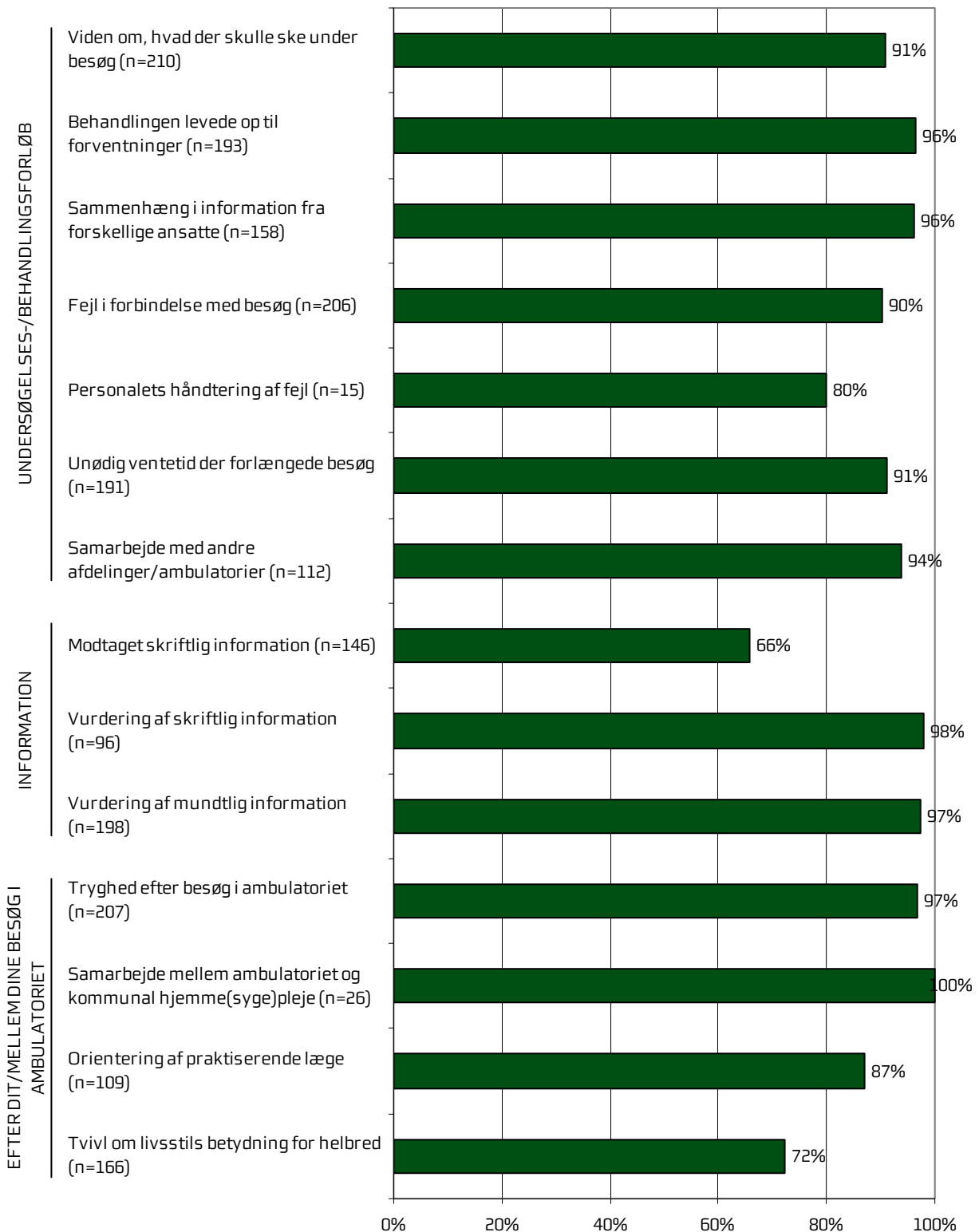
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: C900 Osteoropose og Medicinsk Ambulatorium C

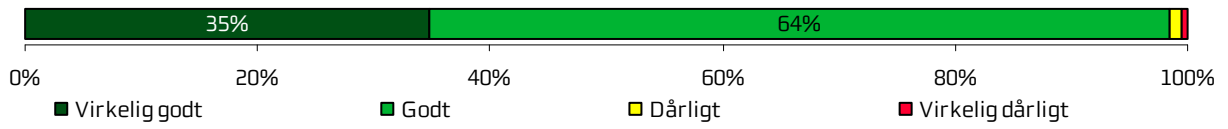
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

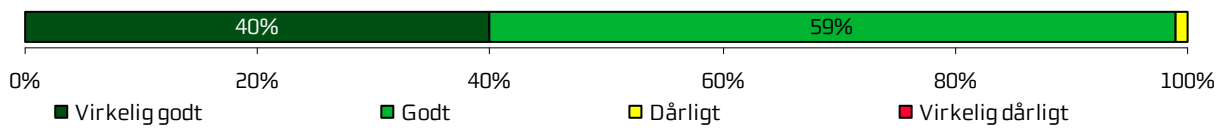
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=187)



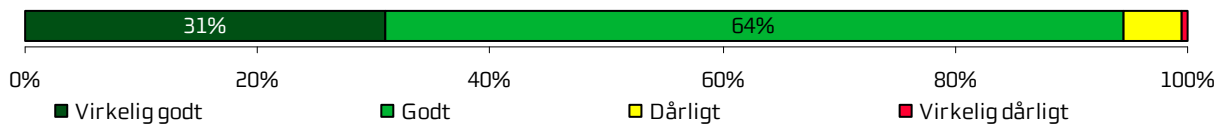
Samlet indtryk af besøg (n=208)



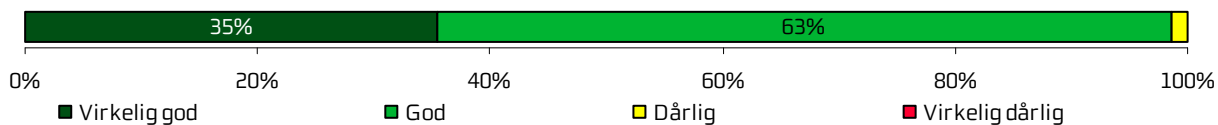
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	84 % *	96 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

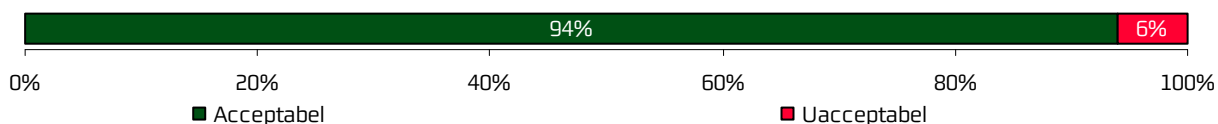
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=181)



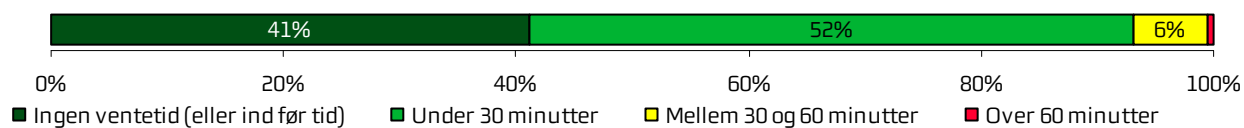
Oplevelse af modtagelsen (n=209)



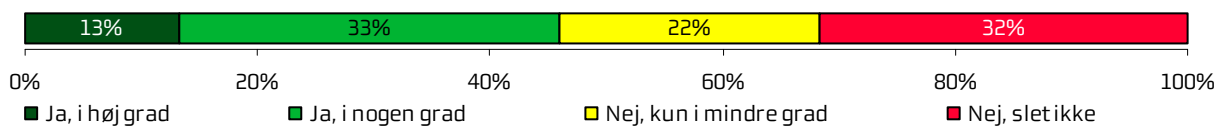
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=148)



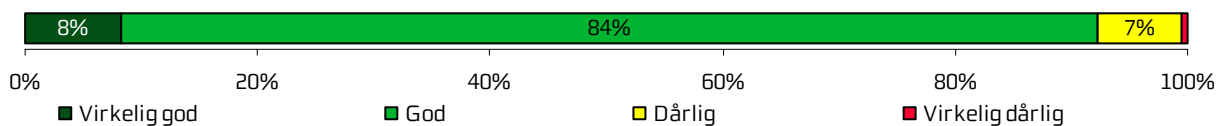
Længde af ventetid i venteværelse (n=202)



Information om ventetid ved fremmøde (n=98)



Indretningen i venteværelset (n=194)

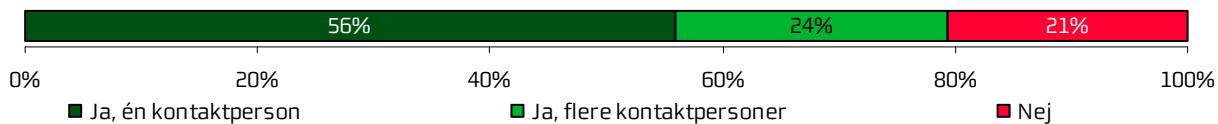




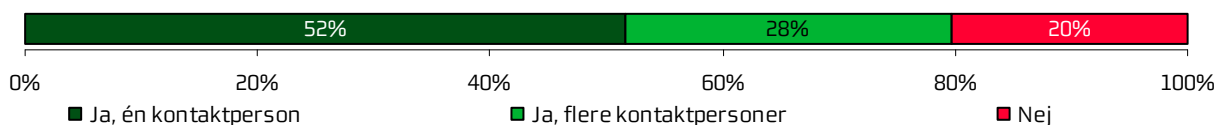
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 %	80 % *	91 %
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 %	27 % *	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	82 % *	96 %	59 % *	78 % *

## Personale

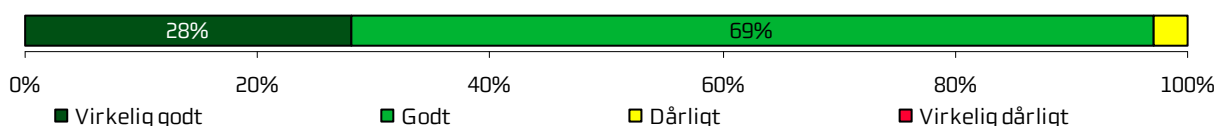
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=136)



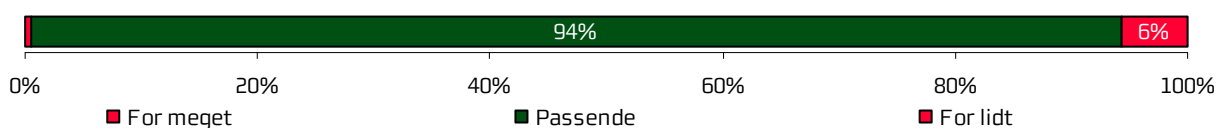
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=89)



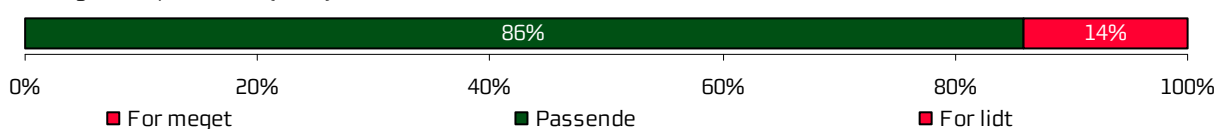
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=168)



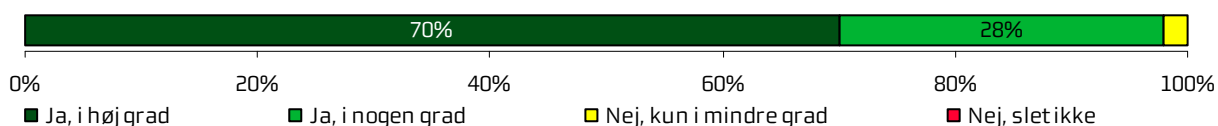
Medinddragelse af patienter (n=195)



Medinddragelse af pårørende (n=71)



Personalet lyttede med interesse (n=194)



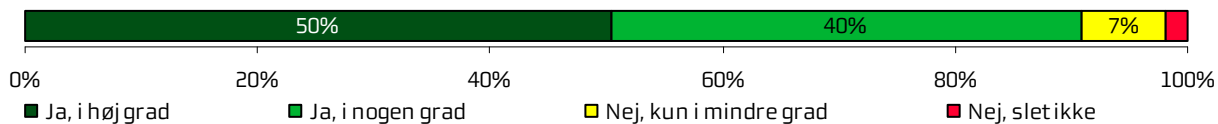
Personalet var gode til deres fag (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	78 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	93 %	100 %	81 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	96 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	96 % *	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	98 %	100 %	88 % *	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=210)



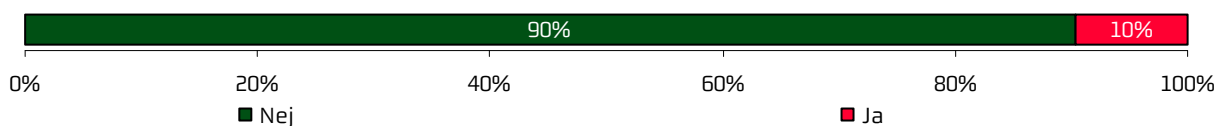
Behandlingen levede op til forventninger (n=193)



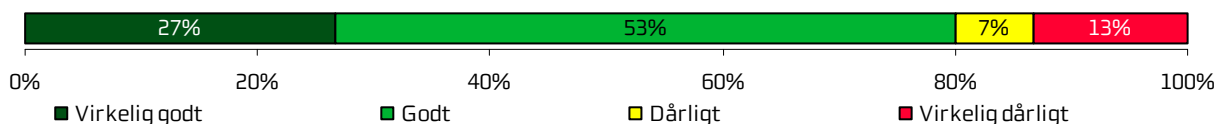
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



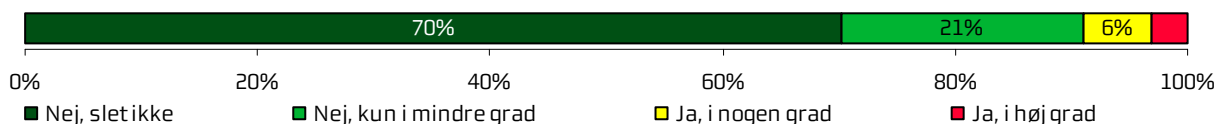
Fejl i forbindelse med besøg (n=206)



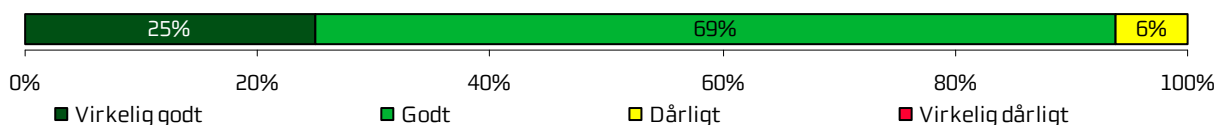
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=191)



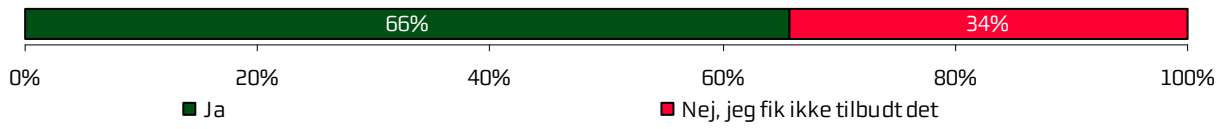
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



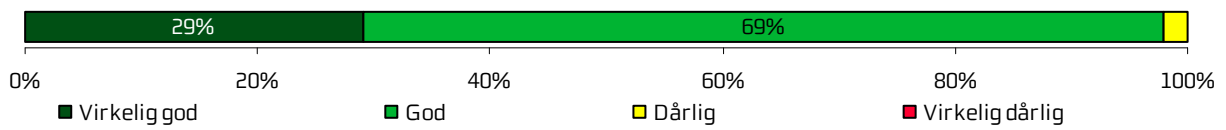
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	93 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	97 %	100 % *	71 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	92 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	92 %	47 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	87 %	99 % *	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	92 %	100 % *	77 % *	92 %

## Information

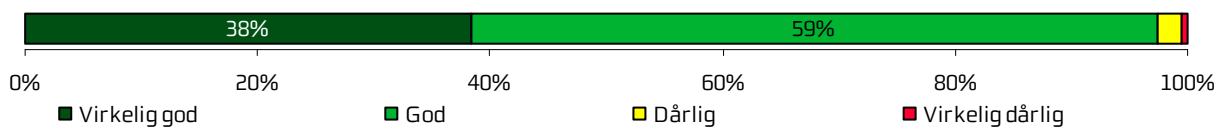
Modtaget skriftlig information (n=146)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



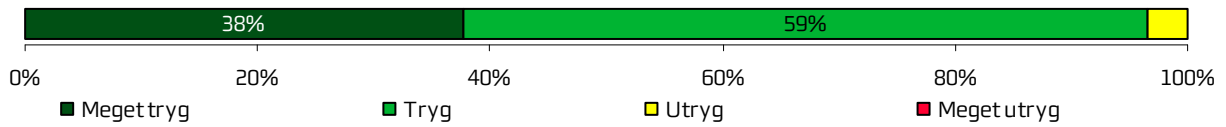
Vurdering af mundtlig information (n=198)



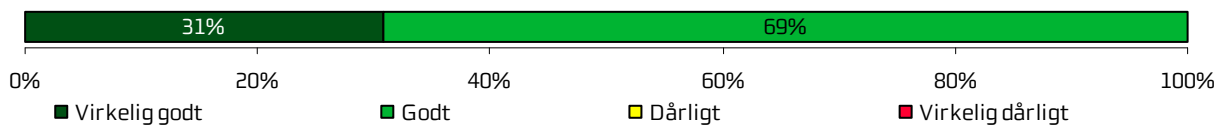
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 %	88 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

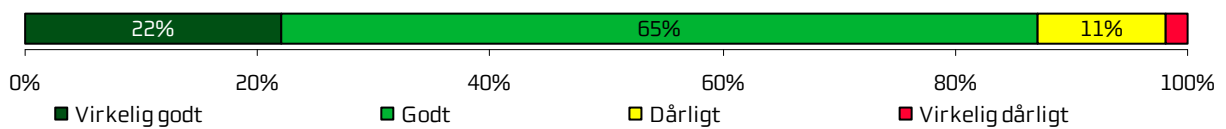
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=207)



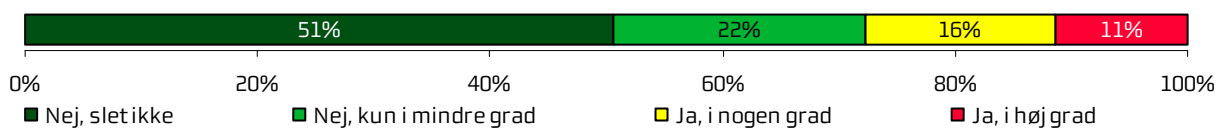
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=109)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=166)

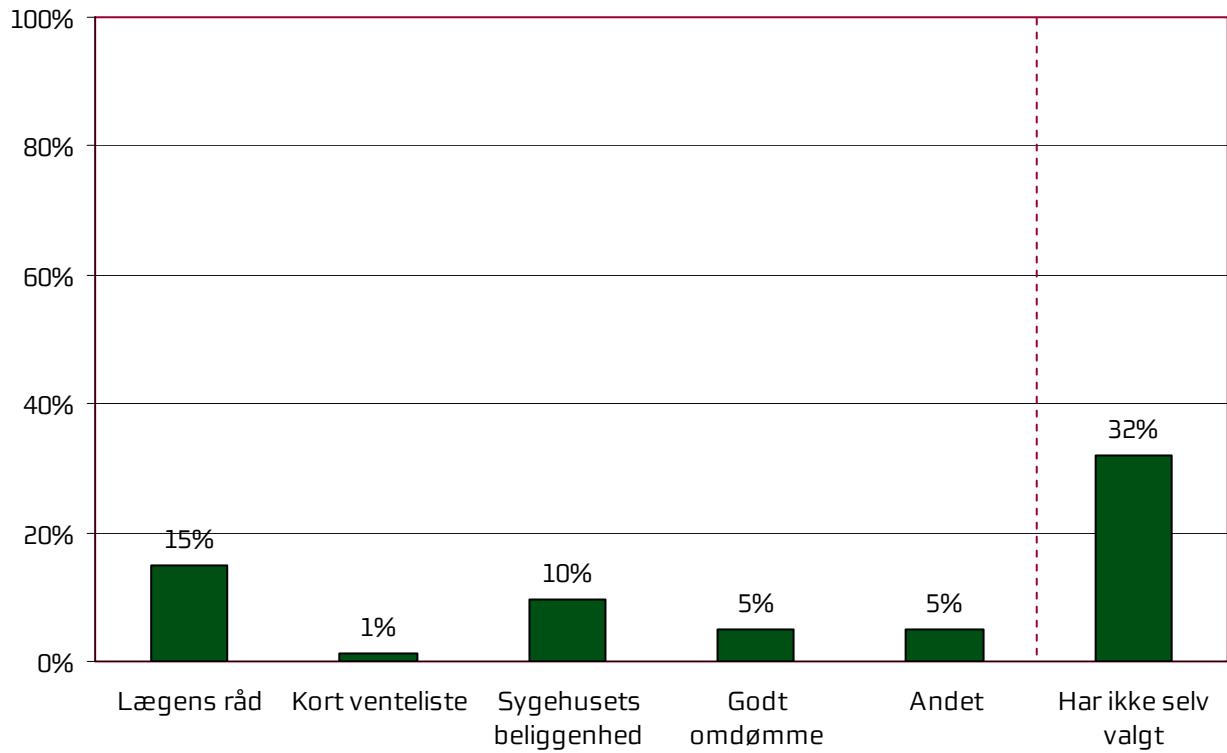




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	92 %	100 %	75 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	88 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	75 %	87 % *	56 % *	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling


















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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.













## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
2	1: Nedsæt ventetiden i venteværelset. 2: Én kontaktperson gennem forløbet, ellers ordentligt overdragelse af patienten til anden kontaktperson.	Dårligt
5	Det eneste skulle være, at det måske var lidt svært at finde helt derover, men det gik da.	Godt
7	Alle var flinke og rare. Patientbefordringen var hjælpsomme og flinke, da jeg ikke før er blevet transporteret i kørestol (pga. smerter i knæ). Jeg kom ca. 20 minutter for tidligt og blev kaldt ind før min aftalte tid. Ventede ca. 45 minutter på hjemtransport. Alt i alt godt tilfreds.	Virkelig godt
8	Mit behandlingsforløb er blevet gennemført hurtigt, meget omhyggeligt og grundigt. Langt bedre end forventet, ud fra medieomtalen.	Virkelig godt
13	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
14	Det ville være rart, hvis man havde den samme læge og ikke en ny hver gang. Den læge, som jeg snakkede med, var slet ikke sat ind i de ting, som var aftalt mellem patient og sygeplejersken.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg oplever læge NN som meget kompetent. Angående motion, kunne det være rart, hvis "nogen" kunne fortælle, hvad der er bedst, du skal i hvert fald IKKE gå i fitnesscenter er næsten altid svaret, men hvad der er godt, får man aldrig at vide. Jeg kunne mangle at gennemgå de forskellige behandlinger.	Godt
16	Har selv informeret min læge om undersøgelsen for osteoporose på Århus Sygehus.	Virkelig godt
17	Pladsforholdene i venteværelset er ikke optimale, men jeg mener, det fungerer godt, så længe man ikke råder over mere plads. Konklusionen er altså, at jeg er rigtig godt tilfreds i en meget venlig og optimistisk stemning med kompetent behandling.	Godt
18	Jeg har oplevet lange ventetider, og det er ret belastende.	Godt
19	Alt er i orden, og det går, som det skal.	Virkelig godt
21	I ventetiden i ambulatoriet læste jeg i et fremlagt ringbind om min sygdom []. Beskrivelsen dér var god og let forståelig. Jeg håber at blive indkaldt til en samtale med en læge efter snart et år i behandling med tabletter. Mine besøg i laboratoriet til blodprøver og efterfølgende brevsvare har fungeret præcist.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Fast kontaktperson og fast læge virkelig godt, god ordning, som giver tryghed og kontinuitet i behandling.	Godt
24	Det meste af personalet har god energi, og det smitter. Men de få negative burde sendes væk. Ødelægger det samlede billede. God energi vinder altid!!	Godt

-  25 Mere tid til patienten. Lægen havde travlt. Godt
-  27 Jeg er meget tilfreds med alt ved undersøgelsen. Godt
-  29 Jeg går til to forskellige kontroller i ambulatorie C - og har derfor svaret samlet. Godt
-  30 Generelt er besøgene i ambulatoriet blevet bedre og bedre! Jeg synes, det er en dårlig idé, at hver anden samtale skal afholdes med en sygeplejerske. Den VIDEN OG INFORMATION jeg har brug for, er som hovedregel nødvendig at få fra min egen læge. En læge, som jeg selv har valgt, fordi han netop kan give mig den nødvendige information og viden, som medvirker til, at jeg kan leve det liv, jeg gerne vil leve. Gider ikke moralisere og behandlernes "tagen ansvar" for min sygdom!
-  31 Det bør være muligt for personer i den erhvervsaktive alder at få tidlige morgentider. Læger skal på afdelinger til de indlagte - men de er der hele døgnet. Hvorfor ikke sige ambulatoriet først - derefter afdelingen. Godt
-  32 Ambulatoriet kunne godt være bedre til at give konkrete oplysninger i forbindelse med ventetid inden besøg, så man kan orientere sin chef/lærer - (at man selv bliver forsinket så og så lang tid). Godt
-  35 Lægerne er meget kompetente, og man føler, de giver sig god tid. Virkelig godt
-  36 [For mange år siden] blev jeg patient hos NN. Mit liv har han reddet masser af gange ved at stille de rigtige diagnoser, så jeg er dybt taknemmelig. Virkelig godt
-  37 Jeg synes det er godt, man har mulighed for at indtage kaffe, te og KOLDT vand. I bund og grund gør I det godt. Tak! Virkelig godt
-  38 En afkortning af ventetiden ville være velkommen. Jeg er glad for i det store og hele efterhånden at have konsulteret den samme læge. Godt
-  40 Jeg valgte, Århus Sygehus, fordi jeg [] har hørt, at her skulle jeg få den bedste behandling. Jeg oplevede ved sidste undersøgelse, at lægen var meget sparsom med sine oplysninger. Når jeg spurgte efter noget, havde jeg svært ved at forstå, hvad han mente. Jeg kunne ønske mig en mere patientvenlig orientering om min sygdom/situation. De andre faggrupper, jeg i kontakt med, levede helt op til mine forventninger. Godt
-  42 Sødte og venligt personale, men for meget arbejde til dem. Ventetid (for mig), fordi de er overbebyrdede med arbejdsopgaver. Godt
-  46 De må gerne informere om ventetiden. De er altid søde og smilende. Intet svar
-  50 Jeg synes, det er tidligt for en [ældre patient], at skulle være i Århus [om morgenen]. Jeg skal køre [mange] kilometer [om vinteren]. Kører selv. Godt
-  51 Meget venligt personale og meget hjælpsomme. Godt
-  52 Det ville være rart, hvis der var behov for røntgenbillede, at det blev taget samtidig med, så samtalen var hos jer. Jeg er anbefalet at komme igen om [nogle] år. Skal jeg selv bestille tid? Dårligt
-  53 Glimrende behandling, men en fast læge ville være en fordel. Godt

## Bilag 1











- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 57 | Meget kompetent og fagligt dygtigt personale i det store hele. Men... jeg er kommet der i [mange] år, og det er ikke lykket at skaffe en nogenlunde fast læge(r) og heller ingen fast kontaktsygeplejersker. Mit behov er måske heller ikke det største, så andre har nok større behov. Så jeg håber, det lykkes for patienter med stort vejledningsbehov at få fast tilknyttede personaler. Det er åbenbart for svært at få til at gå op. | Godt                     |
|    | 58 | Dejligt med den meget korte ventetid, men upraktisk, at ambulatoriebesøget og røntgenundersøgelsen ikke kan koordineres, så man ikke skal møde både formiddag og eftermiddag.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 60 | Vi har fået/får en rigtig god behandling af læge NN. Vi er meget glade for at have ham som vores læge.   | Virkelig godt            |
|    | 64 | Sende svar som lovet. Jeg var godt klar over, at jeg ikke fejler noget alvorligt, og at der ikke (sandsynligvis!) var noget der hastede, men alligevel...!   | Godt                     |
|    | 65 | Altid godt at komme på Århus Sygehus. Venlige mennesker, god atmosfære, trygge rammer, for orientering om forløbet. Alt i alt til seks stjerner.   | Virkelig godt            |
|    | 67 | Læste annonce i avisen.  | Godt                     |
|    | 71 | Jeg er meget tilfreds. Synes at alt fungerer godt. Og alt personale er både dygtig og flinke. Tak.   | Virkelig godt            |
|   | 73 | At den læge, som jeg eksempelvis går til kontrol hos, tager mere ansvar.   | Godt                     |
|  | 74 | Fordi der ikke helt var styr på min diabetes hos lægen. Jeg har fået meget gode råd hos NN og NN og kan få gode råd, når der er noget galt. TAK.   | Virkelig godt            |
|  | 77 | Man bliver behandlet venligt der, det er godt. Det ville være rart, at resultater fra undersøgelser, der er relevante ifm. undersøgelsen på ambulatoriet, var indhentet/tilgængelige.  | Godt                     |
|  | 78 | Osteoporoseskole er rigtig god.  | Godt                     |
|  | 80 | Jeg har svaret på spørgsmålene efter bedste evne, men ved sidste ambulatoriebesøg fik jeg at vide, at man ikke kunne gøre mere for mig. Det drejer sig om [indgreb].   | Godt                     |

## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
1	Det er [rigtig mange] år siden, jeg første gang kom på ambulatoriet. Det er derfor ikke muligt for mig at give brugelige svar.	Intet svar
3	Fik ingen information.	Intet svar
9	Blev akut indlagt af egen læge. Ingen ventetid.	Godt
10	Receptionisten er meget imødekommende.	Godt
17	Jeg husker det ikke nøjagtigt, fordi jeg har gået til ambulans kontrol SIDEN [i mange år], hvor min diabetes blev konstateret, men jeg kan sige, at jeg altid har fået en meget god og venlig behandling. Jeg har altid kunnet få svar på mine spørgsmål, og jeg synes, at det nuværende personale er tip-top.	Godt
18	Jeg var for syg til at bemærke nogen ventetid til ambulatoriet.	Godt
24	Dygtige og velinformerede sygeplejersker, som havde tid. Lægerne virker dog ofte som robotter uden at have sat sig ind i de enkelte patienter, derfor spildtid med at forklare det samme. Spild af tid for lægen.	Godt
30	Ikke informeret om ventetid, men det er nu MANGE år siden [].	Det kan jeg ikke vurdere
33	Har selv meldt mig telefonisk til et forsøg [] for mænd og en forsøgsvis medicinsk behandling i en toårig periode.	Godt
34	Jeg var allerede i medicinsk behandling fra tidligere.	Godt
39	Nervøs.	Virkelig godt
46	Det er mange år siden, jeg startede med at gå til kontrol i ambulatoriet.	Intet svar
47	Undersøgelsen aftalt for tre år siden.	Godt
52	Det var ikke oplyst, at jeg kunne ringe og evt. få tid tidligere ved evt. afbud.	Dårligt
54	Ingen information om [næsten et års] ventetid. Efter et halvt år modtog jeg ny mødetid, grundet ekstra bevilling. Dette har betydet, at den medicinske behandling kunne iværksættes efter råd og vejledning fra den praktiserende læge [mange] måneder efter henvisning til førstegangsundersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Jeg er diabetiker, sendt herud af min læge [for mange år siden].	Intet svar

## Bilag 1

	57	Blev ikke informeret om ventetid, selvom der var ventetid.	Godt
	61	Jeg selv personligt er tilfreds. Jeg kommer fra [et andet land], og er meget glad for Danmark og det danske sundhedssystem.	Godt
	62	Jeg har gået til kontrol for min diabetes i rigtig mange år. Jeg har haft diabetes i [rigtig mange] år.	Godt
	63	Jeg blev IKKE oplyst om, at jeg skulle have været fastende til første blodprøve.	Det kan jeg ikke vurdere
	66	Jeg har kun været til scanning, ingen samtale.	Godt
	70	"Dårligt", fordi der var tale om overinformation eller standardskrivelse. Ventetiden var for mig markant kortere (hvilket jo var positivt) end det beskrevne.	Virkelig godt
	72	Ventetid har ikke været aktuelt.	Godt
	75	Næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
	77	Jeg var sendt til en anden afdeling og tror, jeg var gået tabt, for senere genhenviste denne afdeling mig. Så skete der noget.	Godt
	81	Blev henvist fra andet sygehus.	Virkelig godt
	82	Opsøgte selv ambulatoriet for at få en tid.	Godt
	83	Mener, det er syv år siden, jeg blev indkaldt første gang. Så vidt jeg husker, fik jeg brev med mødetid. Dette er sket siden, og jeg har altid kunnet ændre dag eller tidspunkt uden besvær. Helt i orden.	Det kan jeg ikke vurdere





## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
4	Jeg går normalt til kontrol på andet sygehus, og derfor er jeg kun på jeres ambulatorium i forbindelse med indlæggelse.	Godt
6	Der bliver tit lavet om. Når der ikke er en sekretær i modtagelsen, kan jeg være i tvivl om jeg er ventet.	Godt
8	Hurtig og ligefrem information.	Virkelig godt
10	Venteværelset er åbent og behageligt. Føler ikke, jeg bliver overset.	Godt
18	Alle er meget imødekommende.	Godt
30	Der VAR ikke noget, man kunne kalde modtagelse, men som sagt, mange år siden!	Det kan jeg ikke vurdere
32	Alle er søde og hjælpsomme. Folkene dér er gode til at berolige én, hvis man er nervøs.	Godt
33	Skulle i flere tilfælde møde fastende, så det er super menneskeligt og rigtig god service at blive budt kaffe/the og et stykke brød/ost/marmelade umiddelbart efter undersøgelsens afslutning.	Godt
37	Altid søde og smilende piger.	Virkelig godt
38	Jeg har altid fået god behandling.	Godt
39	Blev beroliget.	Virkelig godt
41	Venlig, smilende dame i receptionen.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Altid søde og venlige sygeplejersker, der bare har for meget at lave. For lidt personale.	Godt
43	Som regel smilende og imødekommende.	Godt
45	Blev desværre henvist til et forkert venteværelse med en efterfølgende irettesættelse fra lægen, der blev forsinket.	Godt
49	Kompetent og god.	Godt
52	Information er ikke særlig tydelig. Flere ventede ved den forkerte ventesal og var blevet overset.	Dårligt
61	Jeg er tilfreds. De er meget venlige og høflige.	Godt
69	Alt ok. Ingen ventetid. Alle var finke og hjælpsomme.	Godt

## Bilag 1






- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 75 | Meget hjælpsomme.                                  | Virkelig godt |
|  | 79 | Første gang til tiden. Anden gang ca. 45 minutter. | Godt          |

## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Håndtering af fejl
2	Jeg har været igennem flere kontaktpersoner, der ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb og er derfor blevet ordineret et forkert antal piller flere gange - hvor jeg har stillet spørgsmålstegn ved antallet af piller, herefter er der blevet sagt, at det havde de styr på.	Virkelig dårligt
3	I forbindelse med behandlingen havde jeg samtale med ALLETIDERS LÆGE.	Intet svar
9	Taxa kom ikke, da jeg skulle køres tilbage fra undersøgelse på neurologisk afdeling. Ventede 2½ time.	Virkelig dårligt
12	Blev glemt i venteværelset ved afslutningen. Skulle vente på en afsluttende samtale, men der skete ikke noget. Måtte selv henvende mig hos pågældende.	Virkelig godt
18	At min medicinallergi blev slået hen som en bagatel. Den ene læge ringede heller ikke tilbage - som lovet.	Dårligt
28	Personalet havde ikke set, at der var skrevet på bagsiden af sedlen med prøver. Så jeg fik kun lavet den ene halvdel af prøverne ved besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Der er ofte glemt at blive bestilt blodprøver - hvilket resulterer i, at der bliver taget fejlprøver og må tages om. Hvilket må forøge jeres omkostninger/ventetid SAMT meget irriterende for mig, da det er skete fire-fem gange!!	Intet svar
31	For dårlig overholdelse af den tid, der er afsat per patient. Dermed er der forsinkelse for de efterfølgende patienter.	Intet svar
38	I et par år havde jeg diagnosen lille sukkersyge. Det har nu vist sig, at det har jeg ikke.	Godt
43	Blev indkaldt pr. brev. Da jeg kom, fik jeg at vide, der var afsagt telefontid. Det er sket to gange. [Jeg kører mange km. pr. gang].	Godt
44	Sacnning måtte tages om. Blev kaldt tilbage ved udgangen for at tage billederne om.	Virkelig godt
52	Skema blev først udfyldt efter undersøgelse. Jeg fik besked om at aflevere det i informationen, som sagde: "Hvad skal jeg med det?". I øvrigt var det egen læge, der informerede om resultatet. Jeg manglede et røntgenbillede [af sygebomsområde] samtidig, så der lå en samlet vurdering fra jer (det blev af jer anbefalet over for egen læge).	Intet svar
56	Tid ved fodterapeut aflyst uden information til mig.	Godt
57	Talte kun med lægen. Sekretæren i receptionen sagde ikke andet end, "Vær så venlig at tage plads i venteværelset."	Intet svar

## Bilag 1


- |   |    |  |                                      |
|---|----|--|--------------------------------------|
|  | 61 | Når jeg hører fra Tv-avisen, der sker nogle fejl, eller stilles forkerte diagnoser og fejlbehandling. Det er jeg også bange. Ellers nej. | Intet svar                           |
|  | 68 | En blodprøve, der ikke var bestilt som aftalt.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 76 | Sidst blev jeg indkaldt, men det var en fejl, så jeg måtte tage hjem igen. (Havde taget fri fra arbejde!!!).                             | Godt                                 |
|  | 77 | At henvendelse ikke i første omgang blev modtaget/sendt fra den anden afdeling.  | Godt                                 |
|  | 78 | Jeg talte kun med lægen, skulle have talt med kontaktsygeplejersken også.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
8	Der var kort ventetid. Det blev klaret rutinemæssigt og var ikke ubehageligt eller problematisk.	Virkelig godt
10	Jeg blev henvist til øjneafdeling fra anden afdeling. Jeg troede, at min journal fra øjneafdelingen automatisk sendes til denne afdeling. Men det er det ikke. Det kan være rart, at afdelingerne indbyrdes informerer om patienten, så længe patienten giver samtykke.	Godt
17	Jeg synes, det vigtigste er, at man nu - i modsætning til for år tilbage - er tilknyttet nogle få personer, der engagerer sig i netop den enkelte patient.	Godt
24	Udnyt ressourcerne bedre. Bevar humøret. Send dem, som har en dårlig dag hjem. En sur ansat kan ødelægge alt.	Godt
26	Jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
31	Min praktiserende læge bliver ikke ret godt orienteret vedr. mine besøg på ambulatoriet!	Godt
34	Jeg har kun gået til kontrol af stofskiftet og er trappet ud af medicin nu. Jeg har ikke været igennem det helt store undersøgelses- og behandlingsforløb.	Godt
37	Synes, det er dejligt at møde de samme personer, hver gang jeg kommer. Tænker på læge/sygeplejerske.	Virkelig godt
38	Jeg er tilfreds. Det med sukkersygen havde jo kun den konsekvens, at jeg begyndte at spise sundere.	Godt
41	Jeg burde nok have stillet spørgsmål til den "tilfældige" opdagelse af binyren.	Det kan jeg ikke vurdere
43	Sikker på jeg ville få svar på eventuelle spørgsmål, såfremt de måtte opstå.	Godt
48	Man udveksler ikke undersøgelser, målinger afdelinger imellem.	Virkelig godt
53	For mange forskellige læger - nye personer hver gang.	Godt
55	Der er jo sket meget i de år. Siden jeg begyndte med langtidsvirkende og hurtigvirkende [behandling] synes jeg, det styres nemmere.	Intet svar
63	Jeg fik indtryk af, at det var den samme læge, jeg skulle tilses af i forløbet. Blev derfor på andet møde, hvor jeg mødte en ny læge med en ny indstilling, usikker.	Det kan jeg ikke vurdere
68	I forbindelse med et forløb i svangerambulatoriet, Afdeling Y, Skejby, virker det som om man selv som patient skal formidle diverse oplysninger mellem de to ambulatorier. Måske er det meningen, men det kræver en høj grad af overblik og forståelse hos patienterne.	Godt

## Bilag 1

-  77 Undersøgelsesresultater skulle fra anden undersøgelse indhentes, de var ikke indhentet og det tog Godt også tid.

## Medicinsk Ambulatorium C, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium C	Samlet indtryk
6	Jeg kan godt bruge skriftligt materiale, der beskriver, hvilke prøver jeg skal indsende inden næste besøg. Jeg er tit i tvivl, da jeg altid får mundtlig besked.	Godt
8	Af to besøg kunne informationen nemt bare være givet i telefonen på det sidste besøg.	Virkelig godt
11	Jeg har kun været i ambulatoriet to gange for [et par år siden]. Første gang til journaloptagelse ved medicinstuderende. Anden gang ved læge NN. Siden har vi kørt forløbet uden besøg. Jeg får taget blodprøver [et par gange] årligt og får herefter et brev angående svar på blodprøver og evt. medicinændring. Jeg ser derfor inden grund til at deltage i undersøgelsen.	Intet svar
18	Breve med mere er skrevet i "rådhussprog". Skriv det væsentlige først: "Hvem? Hvad? Hvor?". Brug "streg ud og stram op"-princippet.	Godt
19	Nej, alt er, som det skal være.	Virkelig godt
20	Havde lang ventetid på at få udført undersøgelse. Blev dog reduceret undervejs.	Godt
21	Har et par gange talt med sygeplejerske NN, og der fået svar på mine spørgsmål.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Meget sødt, venligt personale. Meget imødekommende - gør én tryk og giver derved en rigtig god oplevelse af min undersøgelse.	Virkelig godt
30	Jeg er meget "selvkørende", og bruger ambulatoriet til at få tjekket mit helbred - det jeg ikke selv kan tjekke derhjemme! Min viden om livsstilens betydning stammer ikke fra ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
46	Jeg kan bare spørge, så får jeg svar på de spørgsmål jeg har.	Intet svar
49	Ville være dejligt, hvis man fik svar med oplysninger om undersøgelsen (oplyste T-scoretal) uden at skulle henvende sig til lægen. Og oplysninger om kost og motionsformer.	Godt
59	Hvorfor får patienten ikke direkte besked fra ambulatoriet? Jeg har ringet to gange til min læge, men på det tidspunkt forelå svaret ikke. Har ikke henvendt mig til lægen siden, jeg går ud fra, at alt er ok.	Det kan jeg ikke vurdere
64	Jeg blev lovet svar efter højst 14 dage. Det kom ikke. Jeg fik lægehuset til at rykke for svar, før det kom.	Godt
78	Osteoporose-skole skulle ligge kort efter, man har fået diagnosen.	Godt