

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Ambulatorium, Horsens
Medicinsk Afdeling
Hospitalenheden Horsens



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

© 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
	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:	279
Besvarelser fra afsnittets patienter:	174
Afsnittets svarprocent:	62%

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.¹

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).

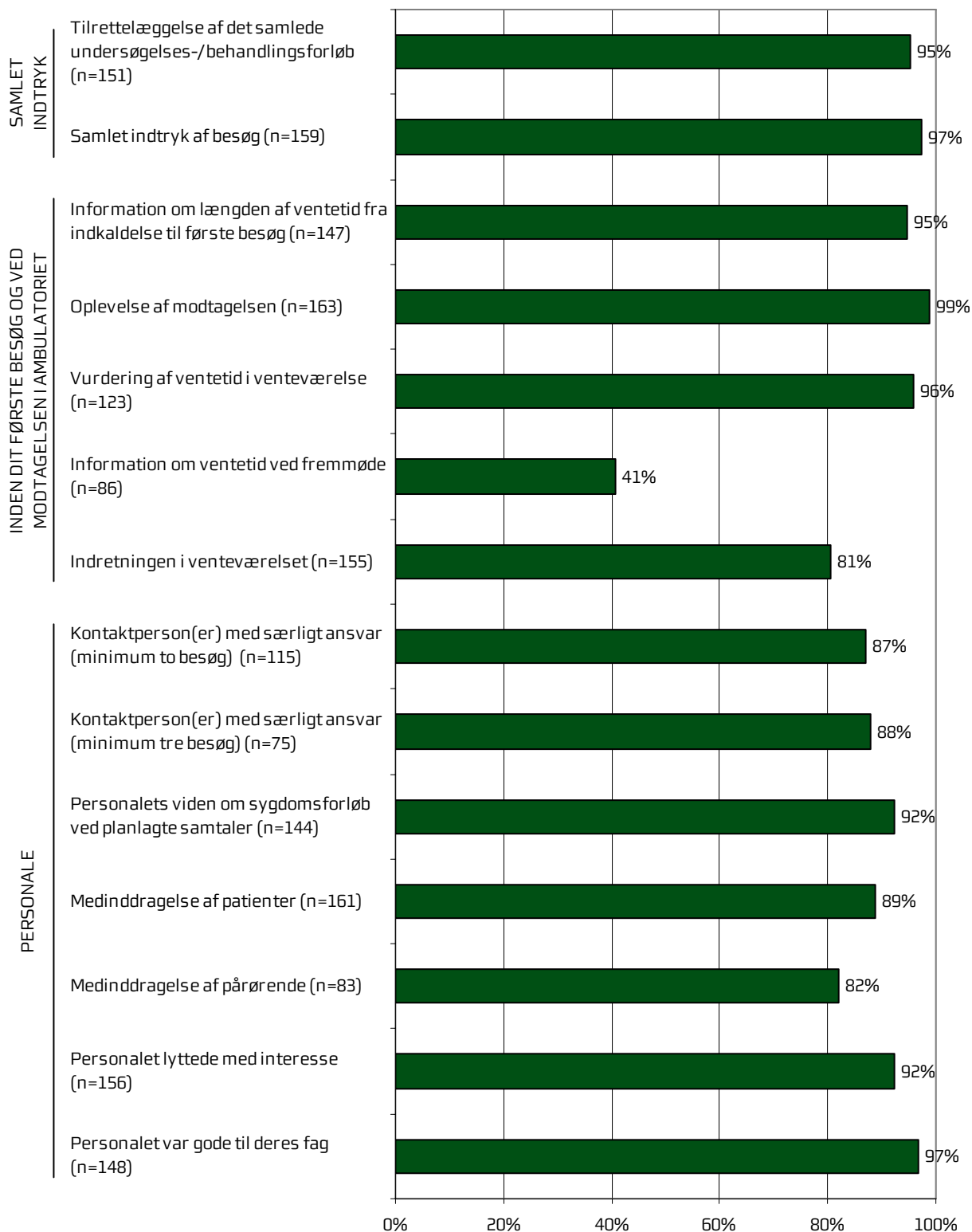
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

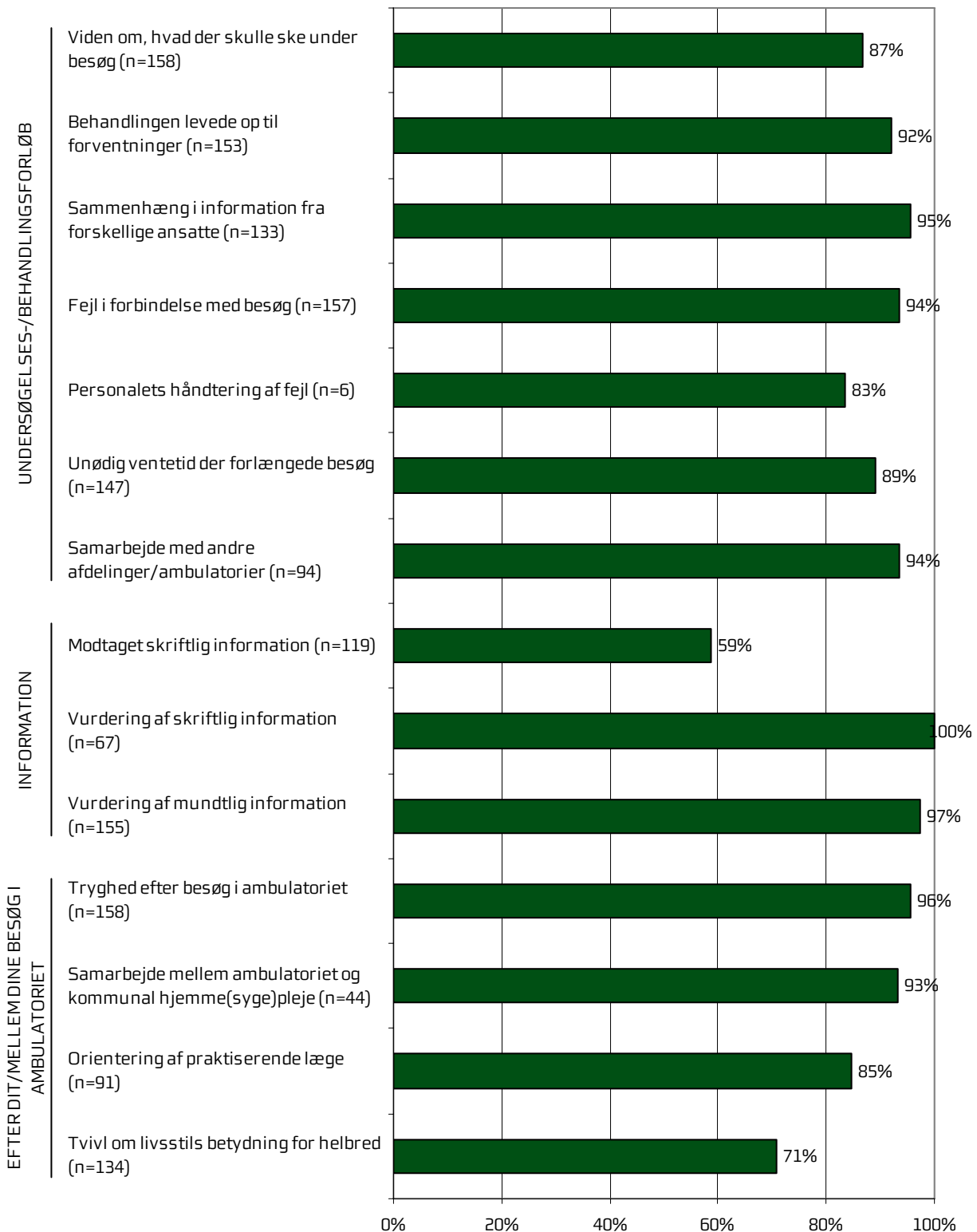
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

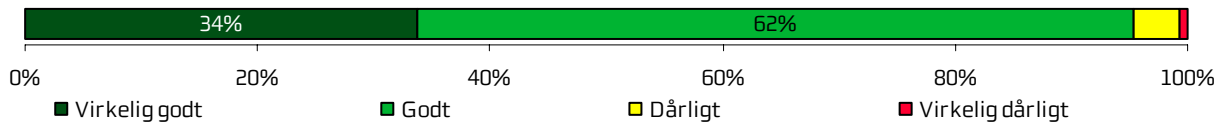
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

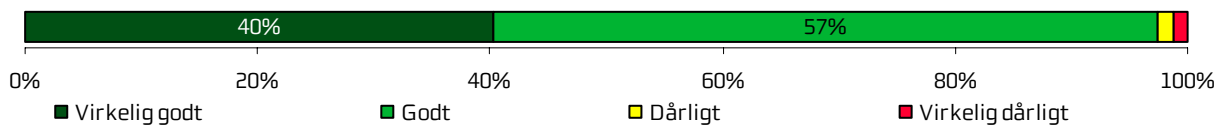
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=151)



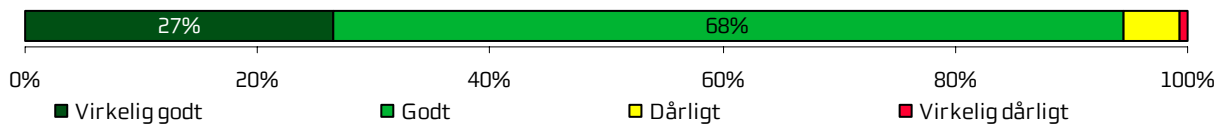
Samlet indtryk af besøg (n=159)



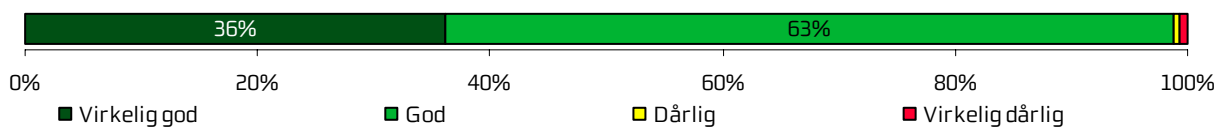
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	94 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

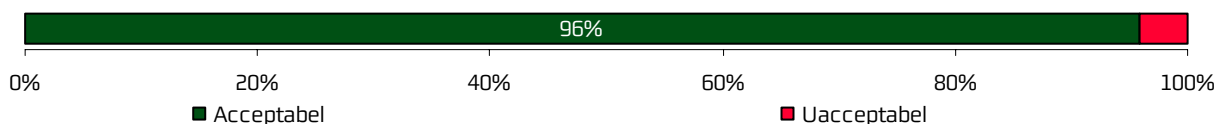
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=147)



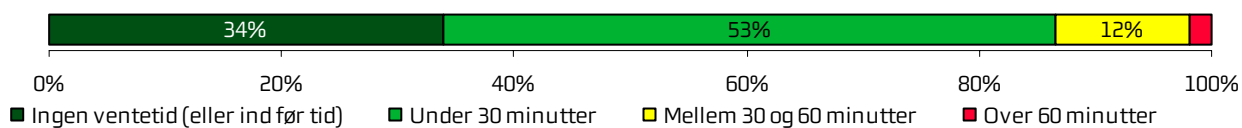
Oplevelse af modtagelsen (n=163)



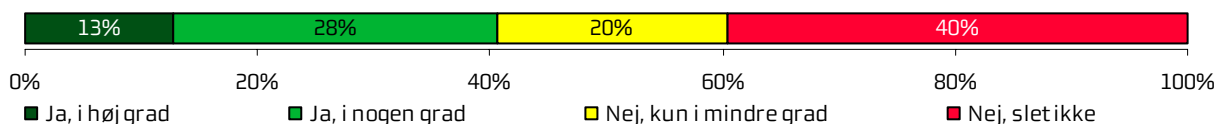
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=123)



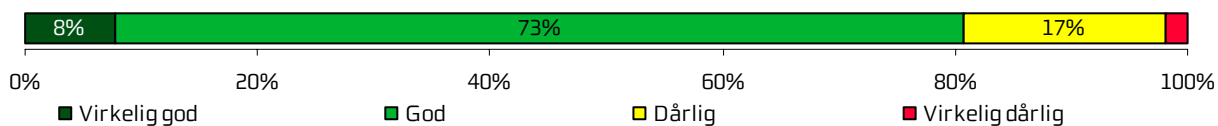
Længde af ventetid i venteværelse (n=156)



Information om ventetid ved fremmøde (n=86)



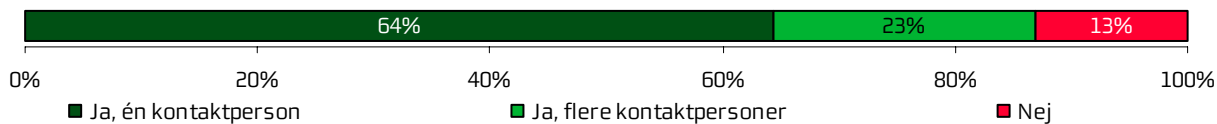
Indretningen i venteværelset (n=155)



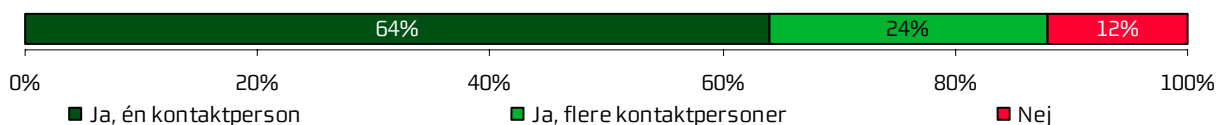
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	86 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	100 %	83 % *	94 %
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?		41 %	-	64 % *	37 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	-	96 % *	61 % *	88 % *

Personale

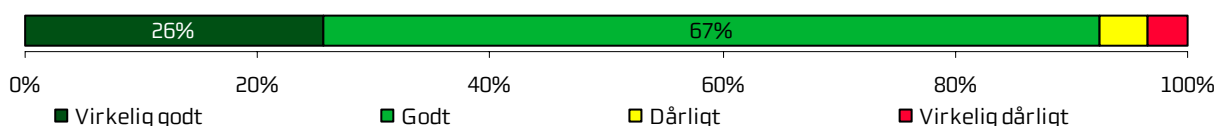
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=115)



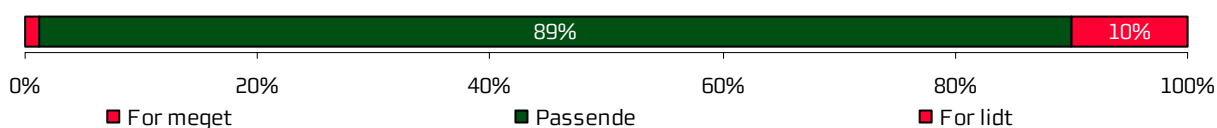
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=75)



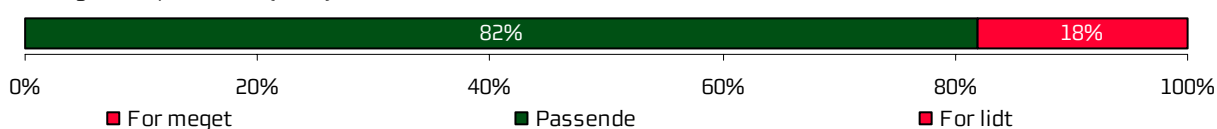
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=144)



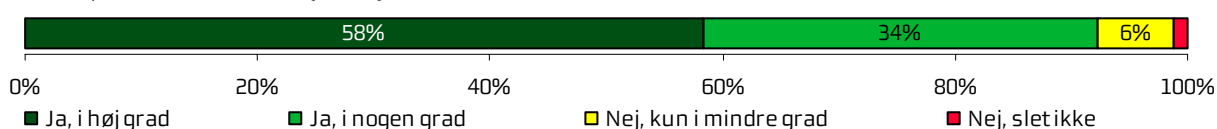
Medinddragelse af patienter (n=161)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



Personalet lyttede med interesse (n=156)



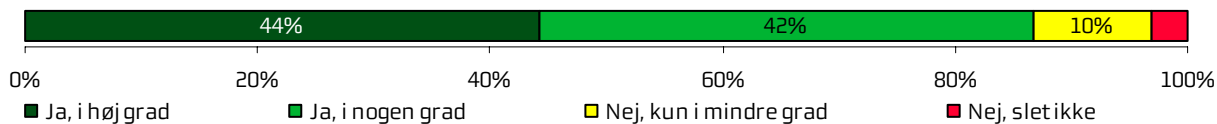
Personalet var gode til deres fag (n=148)



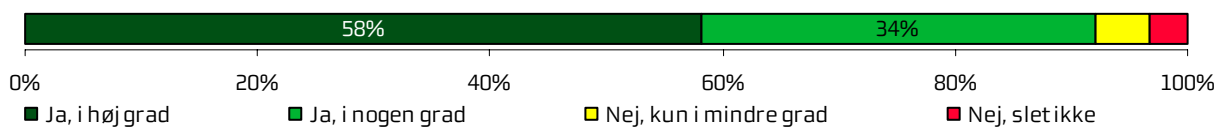
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		87 %	-	95 %	72 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	96 %	69 % *	77 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	-	100 % *	90 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	-	98 % *	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		82 %	-	96 % *	85 %	93 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	-	100 % *	93 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	-	100 % *	96 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

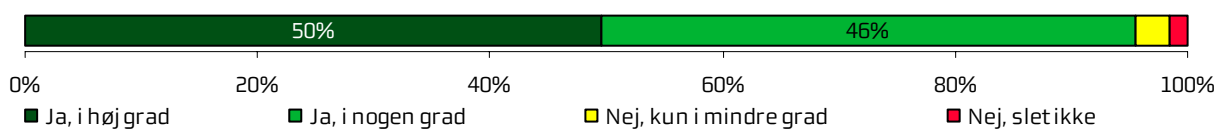
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=158)



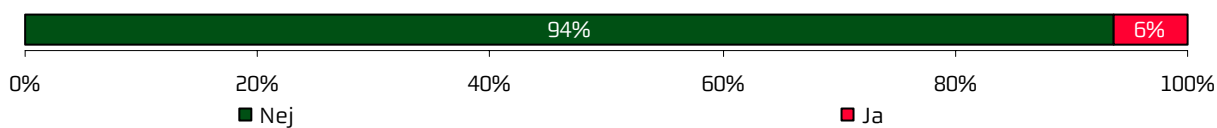
Behandlingen levede op til forventninger (n=153)



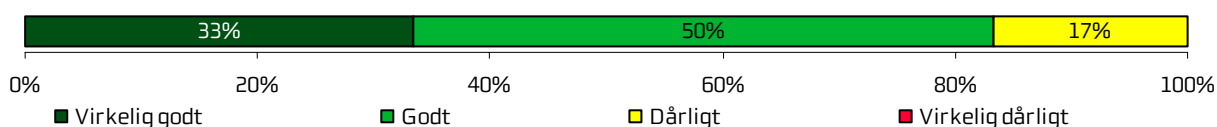
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=133)



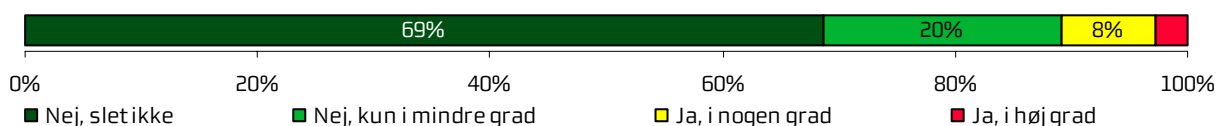
Fejl i forbindelse med besøg (n=157)



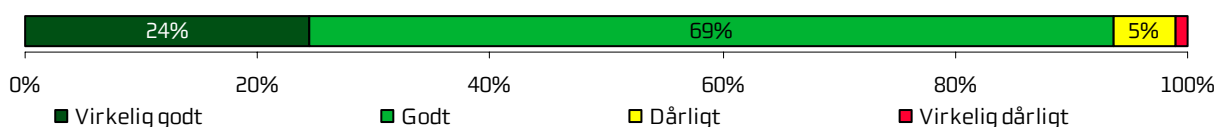
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=147)



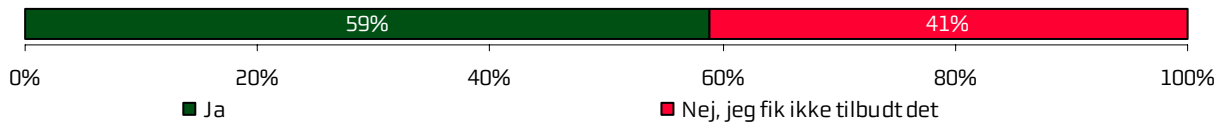
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



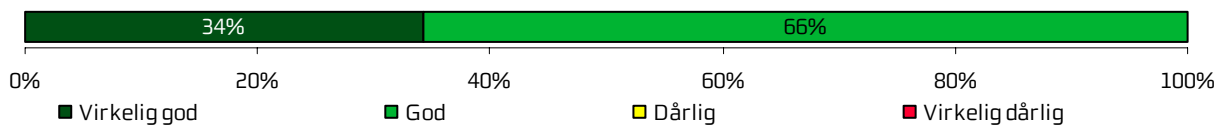
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	-	97 % *	83 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	-	98 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	-	100 %	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	97 %	88 % *	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		83 %	-	85 %	63 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	-	95 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	-	98 %	86 %	93 %

Information

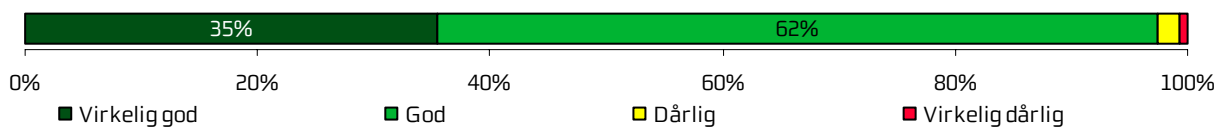
Modtaget skriftlig information (n=119)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



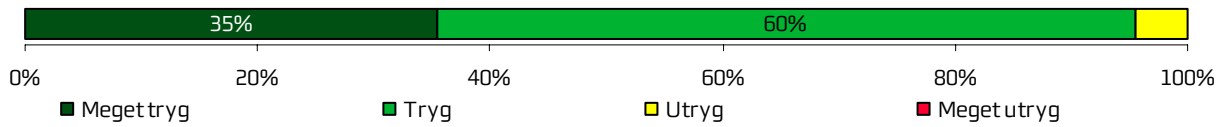
Vurdering af mundtlig information (n=155)



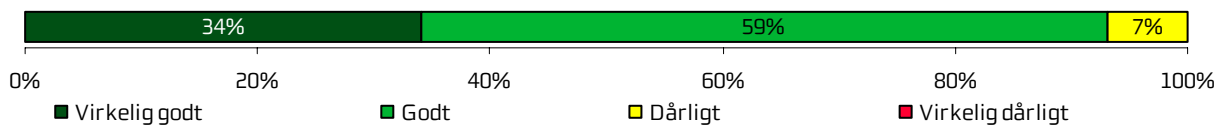
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		59 %	-	93 % *	56 %	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

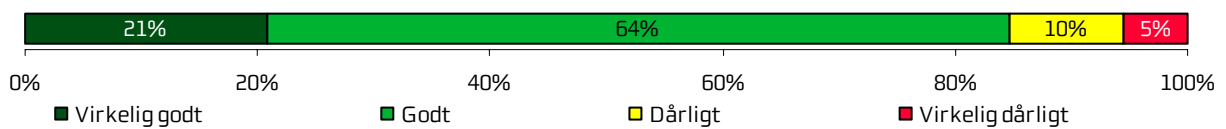
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=158)



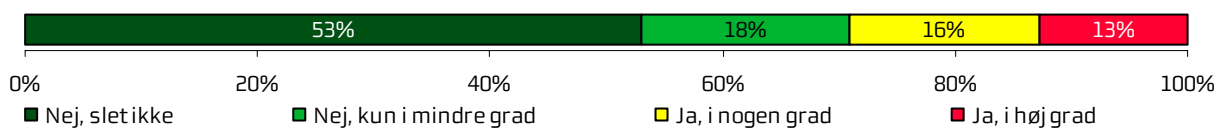
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=91)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	89 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	-	100 %	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	-	97 % *	74 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	-	82 % *	50 % *	77 %

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, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Jeg er fuldstændig tryk og føler mig i gode hænder. Jeg frygter, når jeg skal til egen læge, da det er helt umuligt at få en tid og at få telefonisk kontakt til egen læge.	Virkelig godt
5	Skønt, at der er humor til stede i ambulatoriet.	Godt
6	Har ikke været helt tilfreds med læge NN's håndtering af behandlingsforløbet. For eksempel manglende tablet-behandling og ikke indkodet på skærmen, hvad jeg fik af medicin, ordineret af min egen læge. Blev indkaldt i [vinters] hos lægen, som spurgte, om hun ikke havde ordineret. Jeg er ikke helt tryk ved hendes måde at behandle mig på.	Godt
7	Generelt har jeg været godt tilfreds, men jeg synes, personalet skal høre lidt på patienterne og ligge den overlegne tone på hylden. Det gælder selvfølgelig ikke alle, men for nogens vedkommende er det hårdt tiltrængt.	Godt
9	Omgivelserne i ambulatoriet er utrolig kedelige, men jeg har fået en fantastisk god behandling af personalet.	Virkelig godt
10	Det hele tog fem minutter. I har nogle dygtige og dedikerede medarbejdere, som optræder venligt og høfligt, så spar os dog for alt det pjat med spørgeskemaer og andet bureaukrati, og brug det, I sparer, på patienterne.	Intet svar
11	I alle de år jeg har været under behandling, har jeg været meget tilfreds og tryk ved både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det godt.	Virkelig godt
13	Kaffen var virkelig dårlig :).	Godt
14	Bedre modtagelse - ET SMIL, DET VARMER!!! Personalet burde virke mere engageret. Burde lytte til patienten - de er jo også mennesker!!! Mere præcision hvordan man skal gribe sagen an - så man kan føle sig TRYK!!! Mulighed for at tale med en overlæge og ikke forskellige læger hver gang.	Dårligt
16	Har kun mødt positiv information, modtagelse, undersøgelse samt behandling på Medicinsk Ambulatorium, Horsens.	Virkelig godt
17	Min læge henviste mig til Geriatrisk afdeling, Horsens Sygehus. Jeg har haft [min sygdom] i [en del] år. Jeg ville meget gerne ned i antallet af daglige tabletter. Jeg fik en virkelig god behandling og har fået nedtrappet mit daglige tabletforbrug, så jeg er meget glad for, at jeg kom derud. Jeg har periodevist depressioner []. [Flere] gange kom en læge NN og min kontaktsygeplejerske ud i mit hjem!	Virkelig godt
18	Min kontaktperson gør rigtigt mange ting for, at jeg skal få en god oplevelse i ambulatoriet. Alle jeg har kontakt til på medicinsk diabetes ambulatorium yder en stor indsats for deres patienter.	Virkelig godt
















-  20 Da min mor var blevet indlagt akut med [forvirring] pga. fejlmedicinering, føler vi ikke, spørgeskemaet er relevant. I akutmodtagelsen var personalet med venlige og forstående og gjorde, hvad de kunne, for at hjælpe min mor. Vi ventede seks-syv timer, inden vi kom til at tale med en læge. Da min mor blev flyttet til en afdeling, følte vi, at vi var nødt til at tage fri fra arbejde for at hjælpe hende. Hun blev anbragt i en stol, med benene nedad hele tiden, fik ikke støttestrømper på, med det resultat, at benene hævede meget. Man glemte at give hende medicinen, som stod på en hylde. Endvidere var der en fra personalet, der tog meget hårdt ved hendes arm flere gange, med adskillige blå mærker til følge.
-  22 PÅ TRODS AF AT JEG KOM FLERE TIMER FOR SENT, FANDT DE ALLIGEVEL TID TIL MIN UNDERSØGELSE. DET VAR MEGET DEJLIGT. TAK FOR DET.
-  23 Jeg var utrolig glad for sygeplejerskerne, som hele tiden holdt mig informeret om, hvad der skulle ske og cirka hvornår - og havde samtidig overskud til at tale med mig omkring mine bekymringer i forbindelse med indgrebet.
-  26 Jeg vil gerne fremhæve to sygeplejersker, der har gjort noget virkelig godt. NN1 og NN2. Tak til dem!! :-)
-  27 Meget stor tilfredshed med mine besøg i ambulatoriet []. Selv lige fra "frivillige hjælpere", information, sygeplejersker og læger var yderst venlige, smilende og hjælpsomme. Jeg bemærkede intet til den travlhed, der altid hersker på et sygehus, så altid var jeg i godt humør efter besøgene. Jeg ser frem til næste besøg i det nye år og gensynet med NN. Et stort minus er dog manglende parkeringspladser.
-  28 Negativt: Tid hos sygeplejersken NN og lægen kunne godt planlægges til samme dag, så jeg ikke skal af sted to gange. Positivt: Altid god hjælp i ambulatoriet. De er kompetente, hjælpsomme og venlige.
-  29 Jeg har været meget tilfreds og synes det er flot, at læge ringer hjem, og at man som patient har en kontaktperson, man kan ringe til. Godt gået.
-  30 Blev ved en lægesamtale i forløbet oplyst om, at jeg nu afsluttedes i ambulatoriet. Blev derfor lidt forvirret, da jeg nogle uger senere modtog et brev om, at min medicinering skulle ændres, og at der efterfølgende skulle foretages ny undersøgelse. Synes, det er fint og betryggende, hvis der foretages en andenvurdering, men kunne ønske det oplyst, så man ikke får mistanke om tilfældigheder i behandlingen. Altid venlig modtagelse og omgangstone i ambulatoriet.
-  31 Som pårørende til dement [] har vi fået et professionel og omsorgsfuld behandling under to indlæggelser på medicinsk afdeling og besøg i ambulatoriet. Endvidere professionel støtte af psykiastisk team i hjem, og på korttidsafsnit på andet sygehus.
-  32 At man læste journalerne inden patienten kom ind, at man havde en tovholder på forløbet, samt at man ikke kommer ind til først den ene og så den anden læge! Specielt når man som patient er så skidt, at man ikke har energi til at skulle forklare hele forløbet igen og igen! Desuden ville det være optimalt, at når man får svar tilbage fra undersøgelser at formidle det videre, så det ikke er patienterne der skal ringe og rykke for svar! Samtidig ville det være smart, hvis man koordinerede tidspunktet for telefontid, med andre sygehusenheder!
-  34 Vi er alt i alt godt tilfredse.

Bilag 1
















	35	Tak for et godt sygehus.	Virkelig godt
	38	Jeg synes, jeg mangler oplysning om, hvad der skyldtes min nyresygdom, og om der var noget, der kunne gøres, eller jeg selv kunne gøre.	Godt
	40	Personalet virkede omsorgsfuldt. Mad og drikke.	Virkelig godt
	41	Vedrørende lungeambulatoriet ved Horsens Sygehus. Jeg vil gerne rose ambulatoriet for hurtig behandling/indkaldelse, samt kompetent personale. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
	42	Jeg er ikke i stand til at huske detaljer i mine besøg, men har altid været tryk ved den behandling, der har fundet sted.	Godt
	43	Det var meget godt, at jeg fik de nødvendige informationer.	Godt
	45	Angående min kontaktperson NN er jeg altid blevet modtaget pænt og høfligt, og hun har været god til at forklare tingene, så har ingenting at klage over.	Virkelig godt
	46	Jeg fik en hurtig tid - tak for det. Desuden efterfølgende tilbudt tid til en scanning (venter stadig på tid til denne) - det var jeg meget glad for.	Godt
	49	Sygeplejerskerne meget dygtige og lyttende. Lægen desværre ikke når så god. Han gav mig indtryk af, at jeg skulle ekspederes hurtigst muligt og ville have mig udskrevet til egen læge med det samme. Jeg følte mig meget til besvær og var meget utryk ved ham. Ingen tvivl om, at han var kompetent, men vi kunne ikke kommunikere.	Godt
	51	Ikke ambulatoriet, men Regionshospitalet som helhed. Parkeringsforholdene er under al kritik. Man må regne med at køre rundt i op til en time for at finde en ledig plads, både på hospitalsgrunden og i sidegaderne, og til sidst, når tiden bliver knap, skal man alligevel parkere 6-700 meter væk.	Godt
	52	Ja, de var meget lydhøre overfor min situation og gjorde alt, hvad der stod i deres magt for at løse opgaven, og dette blev gjort til stort UG. Jeg har ikke andet end roser for min behandling på Hjer-temedicinsk Ambulatorium på Regionshospitalet Horsens.	Virkelig godt
	53	Jeg kom hver gang til den aftalte tid og fik en meget venlig (omsorgsfuld) behandling.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
	17	Jeg har kun godt at sige om mine besøg. Jeg mødte megen venlighed og flere gange ringede sygeplejersker for at høre hvordan jeg havde det. []	Virkelig godt
	18	Jeg har gået i ambulatoriet i mange år og husker derfor ikke forløbet omkring mit første besøg.	Virkelig godt
	19	Jeg mener, jeg kun har været i Horsens ambulatorium én gang i 2010. Fik en god behandling med kun lidt ventetid.	Intet svar
	20	Jeg var ikke indkaldt til ambulatoriet, men blev akut indlagt af vagtlægen.	Intet svar
	28	Der blev ikke informeret om ventetid.	Godt
	32	Fik indkaldelsen meget hurtigt, faktisk så hurtigt, at der ikke nåede at være nogle undersøgelser inden første evaluering.	Virkelig dårligt
	36	Ingen information - skulle selv henvende os ved egen læge - derefter indkaldt på ambulatoriet.	Godt
	37	Alt i alt er alle søde og meget venlige, når jeg er på hospitalet. Så jeg har intet at påpege, når jeg er derinde, man skal jo være glad for at få hjælp, når man har brug for dette!	Godt
	40	Besøget foregik roligt og afslappet.	Virkelig godt
	42	Jeg husker ikke, at jeg havde nogen kommentarer til mit første besøg, hvis jeg havde nogen, ville de være positive.	Godt
	44	Umiddelbart var det ikke relevant for mig med information om ventetiden.	Virkelig godt
	47	Jeg går til kontrol hvert halve år og får så en ny tid et halvt år frem, derfor ingen information om ventetid.	Godt
	48	Fin information inden fremmøde.	Godt
	50	For lang tid fra henvisning til besøg!	Godt
	52	Jeg modtog indkaldelsen om torsdagen ugen før min tid i ambulatoriet om onsdagen. Hvor der kort var gjort rede for den korte varsel. Flot!!	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
	1	Enestående modtagelse. Roser til [tre personer].	Virkelig godt
	2	Grundet sent mødetidspunkt var modtagelsen ubemandet.	Godt
	3	Kærlig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
	14	Følte han kom til ulejlighed, surt, og afvisende person :-{.	Dårligt
	18	Jeg kommer ofte i ambulatoriet, så sekretæren ved, hvad jeg hedder og hvem, jeg skal ind til, jeg behøver bare at hilse på.	Virkelig godt
	19	Det største problem er transport frem og tilbage med Midttrafik. Jeg er kørestolsbruger og vil gerne HJEM.	Intet svar
	20	Sødt, venligt, forstående personale.	Intet svar
	23	Jeg var glad for, at anæstesilægen kom og talte med mig omkring min bedøvelse, da jeg har KOL og derfor er meget bange for narkose! Men han beroligede mig og sagde, at indgrebet kunne foretages i lokalbedøvelse.	Godt
	32	Modtagelsen var som de fleste andre modtagelser. Blev henvist til at tage plads på en gang med stole!	Virkelig dårligt
	34	MEGET VENLIG.	Virkelig godt
	39	Jeg synes, at det skal være en person, der tager imod brevet om indkaldelse, og ikke som det var, hvor jeg skulle lægge det, hvor andre kunne læse det.	Godt
	40	Roligt og afslappet.	Virkelig godt
	42	Kun positivt.	Godt
	46	Fint, indbydende venteværelse.	Godt
	52	Mødte op i ambulatoriet [], hvor jeg kort gjorde rede for min situation (jeg skulle på ferie [tre dage senere] og kunne altså ikke benytte tiden [to dage efter afrejse]) og ønskede undersøgelsen allerede gjort denne dag.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
✎	1 Ambulatoriet skal i dette tilfælde oversættes til fysioterapi.	Intet svar
✎	4 De ting, jeg havde talt med sygeplejersken om, følte jeg ikke, var "gået igennem" til lægen. Måtte fortælle om bl.a. medicin igen og igen. Det gjorde mig utryg - mistede tilliden til "systemet".	Intet svar
✎	14 Der skulle foretages en [test]. Jeg ønskede ikke en nål i hånden, da jeg ikke tidligere hos NN har været udsat for dette - ej heller på andet sygehus, som faktisk slet ikke kender til denne procedure. Jeg blev derfor bedt om at forlade ambulatoriet :(Intet svar
✎	15 Skulle have blod. Nålen sad i åren. Varede en time, inden jeg opdagede det. Det gjorde meget ondt, og armen blev helt blå.	Virkelig godt
✎	23 På operationsbordet måtte jeg, til min skræk, gøre personalet opmærksom på, at jeg IKKE skulle i narkose, som de ellers havde forberedt, da jeg som sagt har KOL. Dette gjorde min nervøsitet for operationen til direkte skræk! ("Kan de tage fejl af det, kan de vel tage fejl af hvad som helst," var min tanke).	Godt
✎	25 Oplevede lægen blive afbrudt to gange under hjertescanning. Som patient i uvant situation [er det] ikke befordrende.	Intet svar
✎	32 At lægen overså notater fra personen, der stod for [] undersøgelsen... At han overså [forskellige] symptomer, der ikke stemmer overens med den diagnose, han har sat sig fast på, samt at han skulle presses til at sende videre til specialafdeling, som kunne stille en diagnose, som lægen på det kraftigste havde afvist.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	33 At en af mine tider til samtale var blevet annulleret, uden at jeg vidste det.	Dårligt
✎	40 Ingen.	Intet svar
✎	44 Ved mit seneste besøg (samtale med sygeplejerske NN) havde jeg fået at vide på forhånd, at resultatet af min [undersøgelse] ville være klar. Det var resultatet ikke!	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Ønskede undersøgt om jeg [har bestemt lidelse]. Det var grunden til, at jeg ønskede at komme til Diabetesambulatoriet. Det vil man ikke - på Diabetesforeningens hjemmeside kan jeg læse, at det er en simpel blodprøve. Derfor spørger jeg mig selv - hvorfor? Hvad nytte er det så til? Hvorfor så gå til "eksperterne"? Så er min praktiserende læge ligeså god.	Intet svar
7	Der bliver ikke lyttet til patienten, hvis ikke lige det passer ind i sygehusets og personalets kram.	Godt
8	For eksempel må jeg tage blodprøve på [andet sygehus], hvilket er virkelig god service, hurtig og i mit nærområde.	Virkelig godt
19	<input type="checkbox"/> Har været til undersøgelse af lunger, hjerte og hjerne på tre sygehuse, og får altid en god hjælp.	Intet svar
21	Hendes telefon ringede hele tiden, plus folk kom ind og spurgte om noget, og hun måtte gå flere gange.	Dårligt
22	Jeg var meget tilfreds.	Godt
24	Har ikke fået stillet diagnose endnu, og det er [over fire måneder].	Dårligt
29	Journal fra [et sygehus] kom til læge NN i [anden by] EN UGE før <input type="checkbox"/> operationen, hvorfor operationen blev aflyst og udsat et år, pga. at <input type="checkbox"/> medicin først kan pauseres efter et år.	Virkelig godt
32	Man havde ikke læst journalen med de undersøgelsesresultater fra UL-scanning. Man henviste til et resultat af blodprøver, som ikke var relevant for den aktuelle diagnose!	Virkelig dårligt
41	Positivt - hurtigt behandlingsforløb.	Virkelig godt
42	Det er svært for mig at vurdere, da min tilstand på det pågældende tidspunkt var ret [ustabil].	Godt
44	Da fejlen blev opdaget, tog sygeplejerske NN straks hånd om problemet og fik løst dette, så jeg kunne gå fra samtalen med det lovede resultat fra [operationen].	Virkelig godt
52	Jeg har oplevet en yderst god behandling i forbindelse med min undersøgelse. Mødte op i ambulatoriet om fredagen med prøver fra laboratoriet og fortalte kort om min situation; at jeg skulle på fly-ferie om mandagen og ønskede undersøgelsen fortaget inden dagen var omme. Det blev der arbejdet seriøst på. STOR tak til sygeplejerske <input type="checkbox"/> samt den kvindelige overlæge, der gjorde dette muligt.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
✎	14 Opfattede besøget som overfladisk og ligegyldigt uden en rød tråd. Måske er det alderen? :(Dårligt
✎	18 Jeg har en tæt kontakt til min kontaktperson i ambulatoriet og ved, at jeg altid kan ringe eller maile mellem mine besøg, hvis jeg har spørgsmål - det sætter jeg stor pris på.	Virkelig godt
✎	20 Det skal siges, at de fleste af sygeplejerskerne var utroligt søde og tålmodige, men indsatsen var ikke 100 % okay.	Intet svar
✎	32 At det bliver et meget langt forløb, da man åbenbart kun kan lave en type undersøgelse af gangen! At min praktiserende læge ikke bliver informeret, på trods af at man fra ambulatoriet ønsker, at hun videregiver til en specialist!	Virkelig dårligt
✎	42 Jeg har altid været tilfreds med min kontakt med ambulatoriet.	Godt
✎	52 Som jeg allerede har redegjort for, en yderst god behandling, hvor jeg oplevede fleksibilitet på dels laboratorium samt hjertemedicinsk ambulatorium på Regionshospitalet Horsens og siger endnu en gang mange TAK for den gode og fleksible behandling til sygeplejerske NN samt læge NN (kan ikke huske, hvad hun hed), der foretog undersøgelsen.	Virkelig godt