

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Infektionsmedicinsk Ambulatorium
Infektionsmedicinsk Afdeling Q
Skejby 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

© 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	25

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:	391
Besvarelser fra afsnittets patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	47%

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).

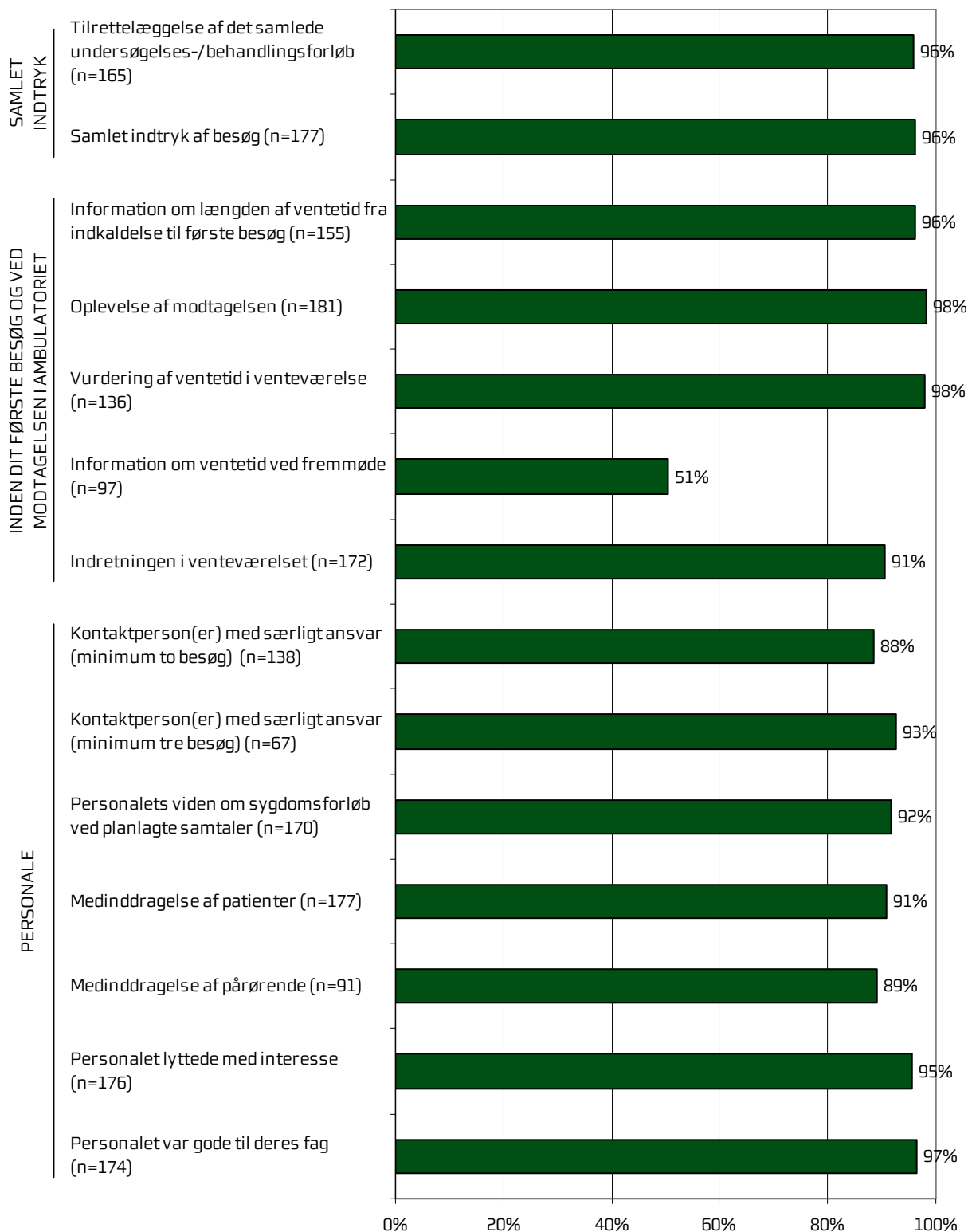
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

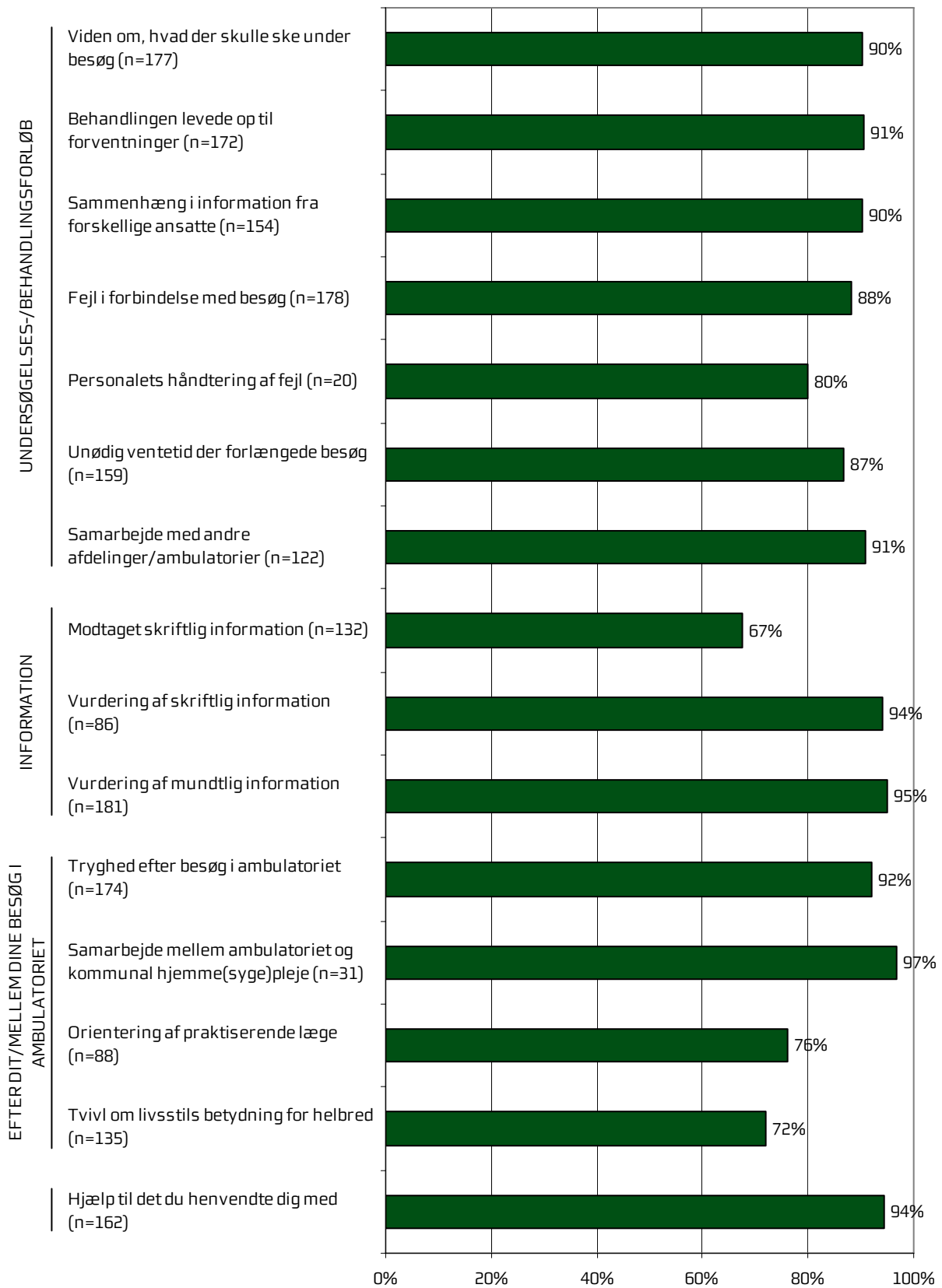
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

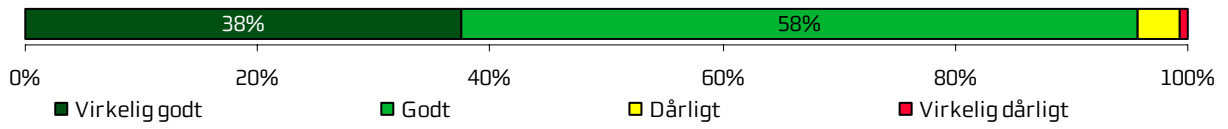
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

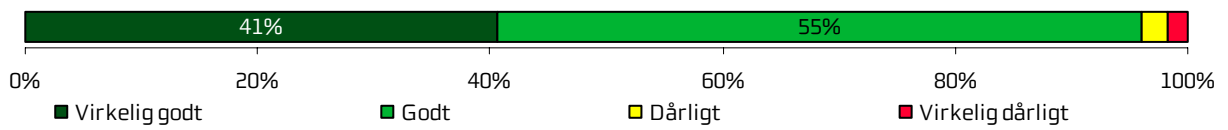
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=165)



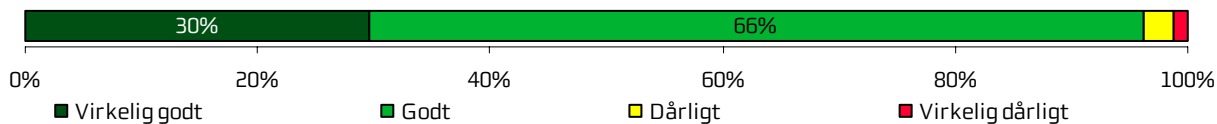
Samlet indtryk af besøg (n=177)



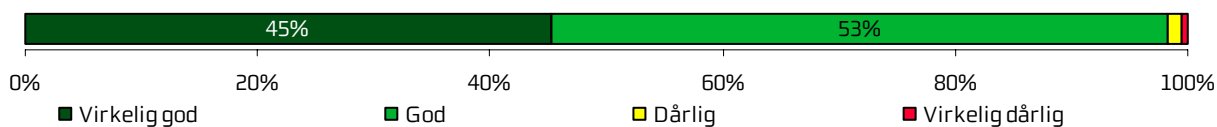
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	100 %	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

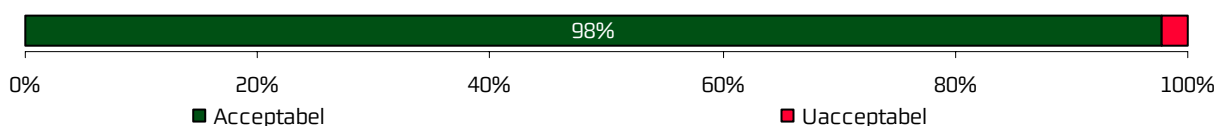
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=155)



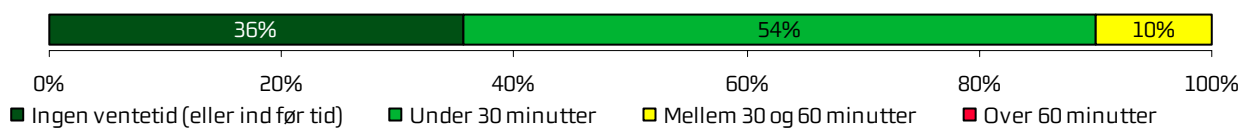
Oplevelse af modtagelsen (n=181)



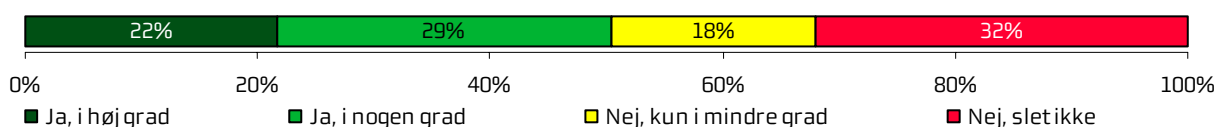
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=136)



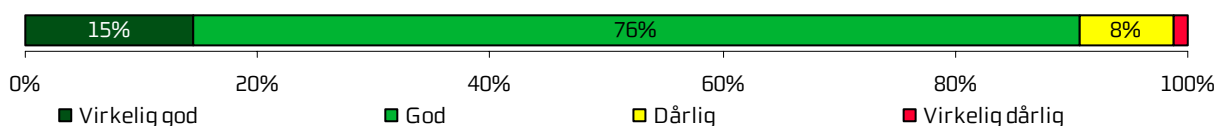
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



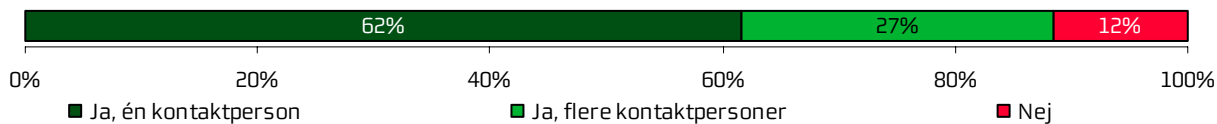
Indretningen i venteværelset (n=172)



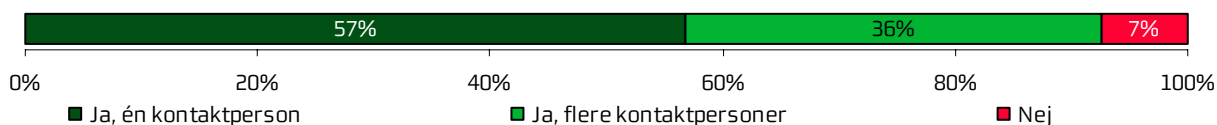
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	89 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	100 %	82 % *	92 % *
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?		51 %	40 %	72 %	28 % *	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	90 %	97 % *	79 % *	89 %

Personale

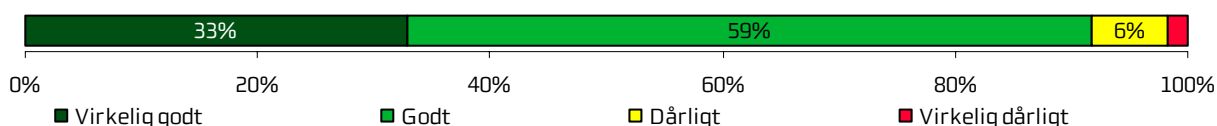
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=138)



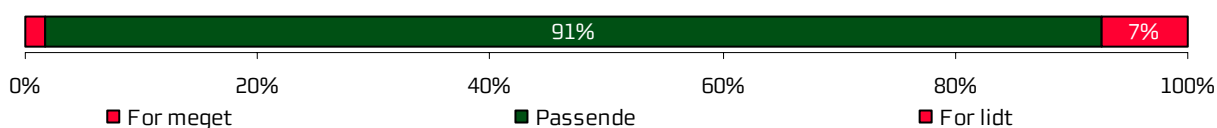
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



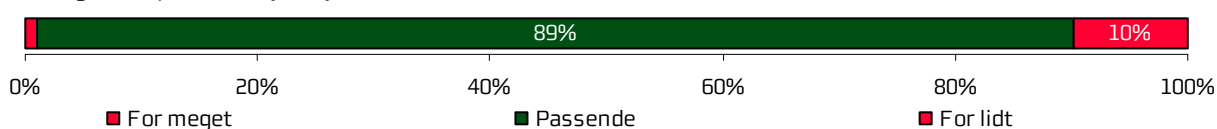
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



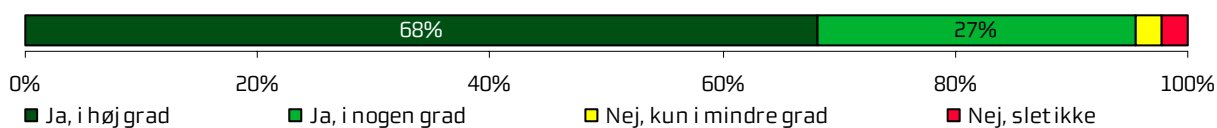
Medinddragelse af patienter (n=177)



Medinddragelse af pårørende (n=91)



Personalet lyttede med interesse (n=176)



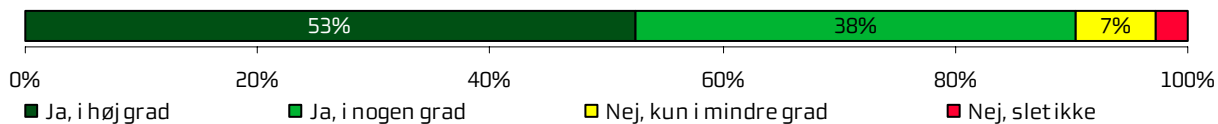
Personalet var gode til deres fag (n=174)



	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)		88 %	84 %	94 %	72 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	95 %	60 % *	80 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	93 %	98 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	91 %	98 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	84 %	100 % *	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	100 %	89 %	98 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	95 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

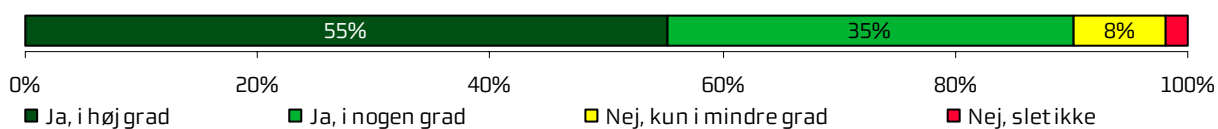
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



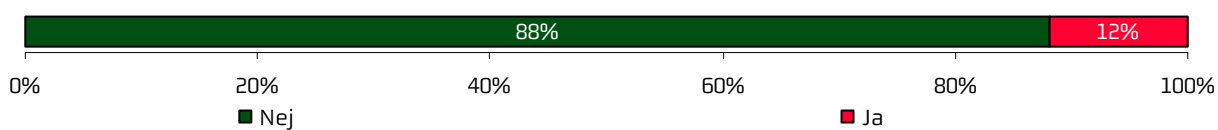
Behandlingen levede op til forventninger (n=172)



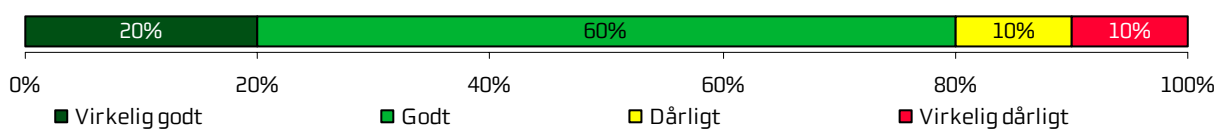
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=154)



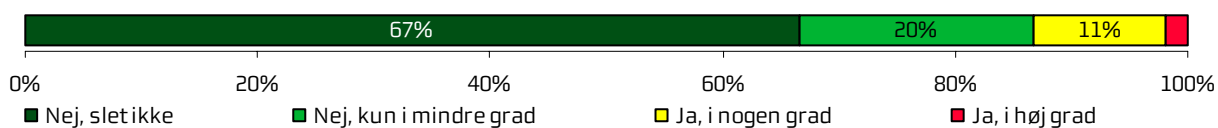
Fejl i forbindelse med besøg (n=178)



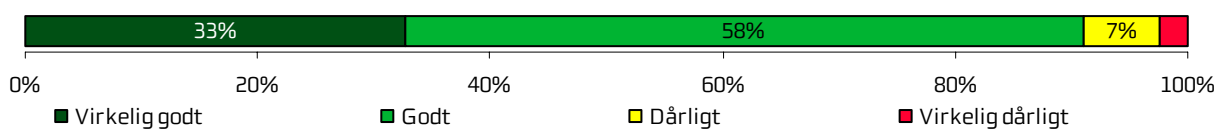
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=159)



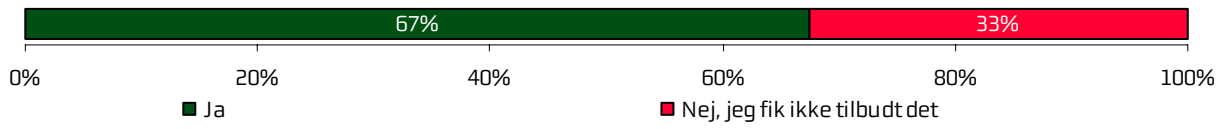
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=122)



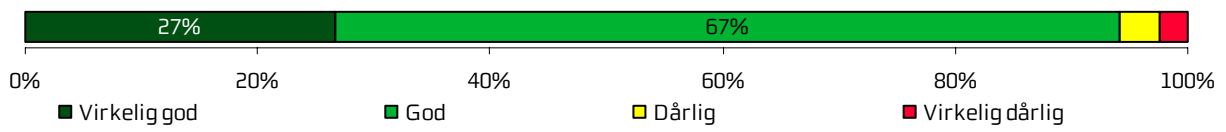
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	93 %	98 % *	77 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	95 %	100 % *	81 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	95 %	100 % *	88 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	-	99 % *	83 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	100 %	78 %	90 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	78 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	100 %	83 %	94 %

Information

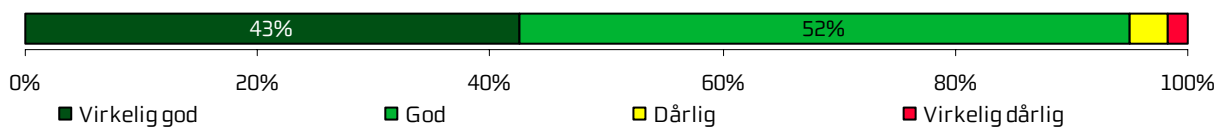
Modtaget skriftlig information (n=132)



Vurdering af skriftlig information (n=86)



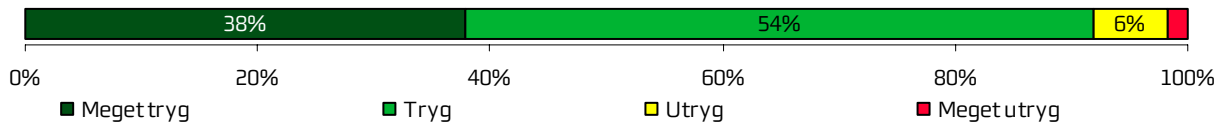
Vurdering af mundtlig information (n=181)



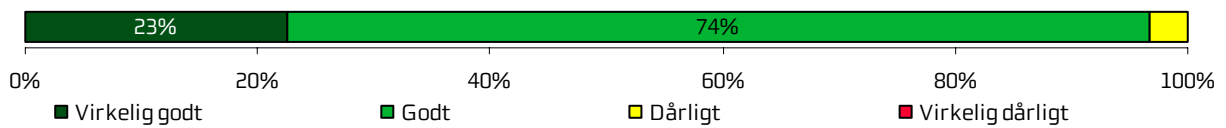
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	99 % *	56 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	97 %	100 % *	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 % *	90 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

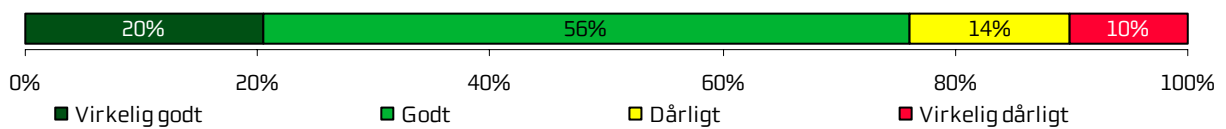
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



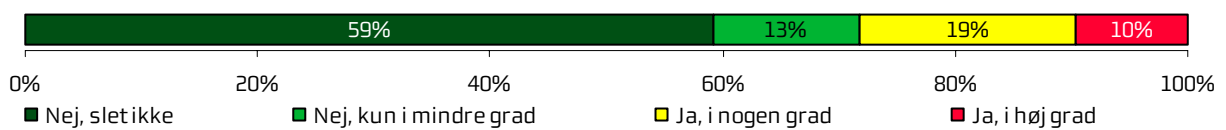
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



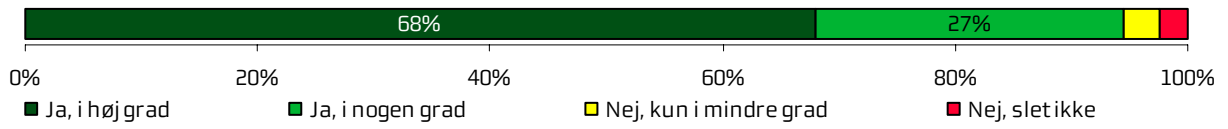
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=135)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	93 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	89 %	98 %	76 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		76 %	79 %	92 % *	71 %	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	67 %	91 % *	58 % *	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=162)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	95 %	100 % *	83 % *	96 %

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.











Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Der var uoverensstemmelse mellem de beskeder, lægen gav os og det, der faktisk skete. F.eks.: Fik oplyst, at kur ville ligge ved prøvesæt, hvilket det IKKE gjorde. Fik oplyst, at jeg var afsluttet og ikke skulle til yderligere undersøgelser, hvorefter jeg fik indkaldelse til [undersøgelse] på grund af konferering med læger NN.	Dårligt
3	Hvorfor har alle andre fri parkering op til to timer, og lige HIV-afdeling er kun op til 15 minutter? Det er ikke i orden. Det er vores ansvar at kontrollere vores sygdom, men det er også samfundets. Parkering på 15 minutter er lige så uretfærdig som vores sygdom, HIV. Sæt venligst parkeringstid op til to timer.	Intet svar
5	Det har været rart at blive genkendt - at man ikke bare er en patient i rækken. Det gælder for al personalet på Q-ambulatorium. Jeg har haft et meget langt og personligt forløb hos læge NN, der har ydet en utrolig god indsats med stor åbenhed og ærlighed. Han har desuden været meget imødekommende for forslag fra min side. Det var meget rørende, da han og sygeplejerske NN mødte op på [en anden afdeling] for at hilse på og samtidig kontrollere, at personalet dér havde styr på hvilke prøver, der skulle udtages i forbindelse med [min situation], Jeg fik endda læge NN's private telefonnummer i tilfælde af nogen blev i tvivl om, hvilke prøver, der skulle sendes hvortil. Stor tak for det engagement!!	Virkelig godt
6	Det var ønskeligt, at lægen f.eks. fik resultatet af blodprøverne automatisk. Men ellers et rart sted at komme, når det er nødvendigt. (Fantastisk personale).	Virkelig godt
8	Ambulatoriet har modtaget mig godt og givet mig en god behandling. Mange tak.	Godt
10	I det hele taget var det en god oplevelse at blive behandlet på Skejby Sygehus. Mange tak for det!	Virkelig godt
12	Imødekommende personale, der arbejder seriøst indenfor deres felt. Der er også plads til humor, hvilket er super.	Virkelig godt
14	Patienterne burde informeres om ventetid. Patienters information om sygdommen kunne gives til relevant fagligt personale. Jeg oplevede problemer med tandlæge på grund af min sygdom.	Godt
15	Ville gerne have haft samme læge hver gang. Det var meget forvirrende med forskellige.	Dårligt
16	Mine besøg i ambulatoriet forløber fint, men det er primært pga. de søde, dygtige og hjælpsomme sygeplejersker. Min læge sidder bare og kigger på mig, og vil have mig til at sige, at det går fint, så han kan afslutte samtalen. Jeg får INTET ud af at tale med ham. Derimod drøfter jeg min situation og behandlingen med sygeplejerskerne.	Godt
18	Jeg synes, de gør et fantastisk job, og de skal fortsætte på den måde.	Godt
19	Alt er yderst tilfredsstillende. Venligt personale. Alt er ok.	Virkelig godt

-  20 Hvem har glæde af denne form for kontrol? Vi har et yderst professionelt og dygtigt offentligt sygehusvæsen i Danmark, som det sikkert vil fortsætte med at være, hvis det ikke udsættes for hovsa-besparelser og unødige udgifter til private sygehus! Undskyld, jeg kunne ikke lade være. Virkelig godt
-  21 De har altid haft tid, når jeg havde behov. Både når jeg mødte uanmeldt eller ringede. Tak for det. Det kan jeg ikke vurdere
-  22 Rolid og professionel atmosfære. Personale venlige og meget professionel optræden. Virkelig godt
-  23 Lidt bedre til at overholde den givne tid patienten har [fået]. Man skal ALTID vente i 30 minutter på at komme ind. Det koster 10 kr. i timen at holde på p-pladsen, så det bliver mange penge i længden, hvis man kommer hver 14. dag, bare fordi man skal vente. Ros: Alt personale er rigtig gode til at hjælpe en, hvis ens kontaktperson er syg eller andet. Personalet er altid glad og smilende :-)
-  24 Rigtig søde sygeplejersker som tog sig god tid til en. Godt
-  25 Godt: at der er kaffe/te/kolde drikke når man kommer til afdeling Q. Bedre: hvis der hang en kopi af køreplan til busserne, som kører til Skejby sygehus, i venteværelset på opslagstavlen, så man kunne vente indenfor i dårligt vejr. Hvis der blev holdt foredrag i f.eks. Silkeborg, så man ikke skulle til Århus for at høre dem. Det gælder ikke kun foredrag som vedrører Afdeling Q men også f.eks. psykisk sygdom, Ocd osv. Virkelig godt
-  26 Forvagten var ny, sikkert kompetent, men havde endnu ikke kendskab til procedure. Fik min behandling trods forglemmelser. Flink læge! Godt
-  29 Jeg synes, det er stor fordel at tale med den samme læge hver gang. Det er vigtigt, fordi lægen kender dig. Godt
-  30 Det med tolk! At der er tolke hver gang. Den danske tolk [] er meget dygtig. Han forstår alt, hvad hospitalet siger. Er i tvivl om [nogle] tolke forstår det, der bliver sagt på dansk omkring sygdom. Godt
-  31 Som tidligere beskrevet, fungerer virkelig godt. Virkelig godt
-  32 Jeg synes, at personalet var meget gode og gjorde deres arbejde meget godt. Virkelig godt
-  35 Helhedsindtrykket: "outstanding". Virkelig godt
-  36 Jeg ville gerne have svar på scanning på skrift og ikke behøve selv at sætte mig i forbindelse med ambulatoriet. Godt
-  38 Jeg er meget taknemmelig for alt og for at jeg i dag lever et meget ukompliceret liv, og jeg har det godt. Jeg føler, jeg er sund og rask. Tusind tak og glædelig jul og godt nytår. Virkelig godt
-  39 De lytter til mit problem og hjælper mig med det. Rådgiver mig om det som synes vigtigt, når man er ked af det. Giver sig tid til at tale med mig på de dårlige dage. Godt
-  41 Mit forløb var svært for mig personligt, og jeg savnede at tale med den samme læge. Havde tre læger i forløbet. Alt i alt virkede afdelingen som en travl arbejdsplads, da der f.eks. var forvirring omkring en prøve med mig, en af de gange jeg var der. Blev dog lyttet på, og min udredning var professionelt udført. Fin behandling alt i alt:-) Godt

Bilag 1

	43	Jeg synes, personalet er rare og søde at snakke med. Man får en dejlig, god behandling.	Virkelig godt
	44	Ikke så mange besøg på afdelingen. Dem var der for mange af. Læge og sygeplejerske var utroligt dygtige!!	Virkelig godt
	45	Personalet er gode til at informere. Personalet er venlige og glade. Personalet er gode til at kommunikere med patienter.	Virkelig godt
	48	Var forstående, venlig og imødekommende. Hvis der er ventetid, så informer patienten. Vær åben, engageret og værdsæt den frygt, patienten ofte har. Informer egen læge, så jeg ikke skal sidde og forklare hver gang. Der mangler i HØJ GRAD ansvarstagen og en følelse af professionalisme.	Virkelig dårligt
	51	Jeg er yderst tilfreds med både besøg, behandlingen og personalet. Jeg er altid blevet lyttet til og der er taget hånd om de problemer, som har været. Stor respekt herfra!	Virkelig godt
	53	Ved sidste besøg manglede jeg lægens deltagelse, interesse og "tilstedeværelse" i min diagnose/prognose.	Godt
	56	Særligt godt: Altid samme sygeplejerske - altid samme læge.	Virkelig godt
	57	Man havde ikke behøvet at indkalde mig. Man kunne have bedt mig henvende mig, hvis jeg ikke havde det acceptabelt efter tre uger.	Virkelig godt
	58	Hvis man kan få den samme læge hver gang, ville det være godt. Tak.	Dårligt
	61	Det er meget behageligt at være der. Alt gik, som jeg forventede det.	Virkelig godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg vidste intet om, at jeg skulle henvises [afdelingen], hvorfor indkaldelsen kom som en overraskelse.	Dårligt
4	Jeg blev chokeret.	Godt
5	Jeg blev indkaldt meget hurtigt, efter min sygdom blev påvist. Mener dog ikke, jeg blev informeret om ventetid.	Virkelig godt
7	Synes måske, at lægen skulle have taget sig tid til forinden at sætte sig lidt bedre ind i den diagnose, der allerede stod i min journal.	Godt
14	Dejligt når man får hilsner fra personale.	Godt
18	Jeg var lidt bange på grund af min sygdom.	Godt
23	Hverken godt eller dårligt, men bedre information om ventetiden kunne gøre gavn. Men altid smilende og glade kvinder bag disken.	Godt
25	Der er aldrig lang ventetid :-). Dejligt at modtage SMS før man skal møde op, men husk at skrive hvilket sygehus man skal møde op på, da jeg flakker rundt på flere forskellige sygehuse.	Virkelig godt
28	Besøget var en akut tid.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Første besøg var godt.	Godt
31	Er kommet der gennem mange år. Får altid en super betjening og altid med et smil. Der er rart at komme.	Virkelig godt
43	Kan godt indrømme, at jeg var bange, fordi jeg fik et chok, da jeg fik konstateret den mærkelige sygdom.	Virkelig godt
44	Jeg blev behandlet rigtig godt, men husker ikke om der var ventetid.	Virkelig godt
48	Hvis min læge ikke havde fulgt op på den ekstreme ventetid for en tid, ville jeg nok have ventet endnu.	Virkelig dårligt
54	Det var en god oplevelse med kun kort ventetid.	Godt
59	Jeg ved ikke, om jeg forstår spørgsmålet rigtig. Jeg kom jo bare forbi en dag, og efter at jeg havde meldt mig ved skranken, gik der kun fem minutter, før jeg blev kaldt ind til samtale.	Godt
60	Jeg var indlagt på et andet sygehus og blev overført til Skejby sygehus, så der var ikke tale om	Godt

Bilag 1

nogen egentlig information. Jeg blev indlagt direkte og blev meget venligt modtaget og fik god information.

 63 Meget længe siden.

Intet svar

Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
5	Første møde med ambulatoriet noget forvirrende og med lang ventetid. Har været i et langt forløb med hyppige besøg på [] ambulatorium, hvor modtagelsen efterfølgende har været meget positiv og personlig. Dejligt personale.	Virkelig godt
7	Fantastisk sygeplejerske som efter lægesamtalen skulle vaccinere mig. Oplevede at hun "så og hørte mig" - gav sig tid!!!	Godt
8	Nej.	Godt
12	Søde mennesker.	Virkelig godt
14	Personalet er venligt.	Godt
18	Jeg vil bare sige, at medarbejderne i ambulatoriet har gjort et fantastisk arbejde for mig.	Godt
25	Altid venlige og smilende receptionister :). Men kunne godt tænke mig lige at blive husket på at få kørerefusionssedlerne med. For har en hukommelse som en si.	Virkelig godt
26	Akut [skade] - kontakt til forvagt (ny afdeling). Mødtes med hende, ingen ventetid. Hun var endnu ikke helt bekendt med procedure vedr. [min type skade].	Godt
31	Altid søde og venlige piger i receptionen.	Virkelig godt
32	Da jeg mødte op kunne sekretæren ved Information/Modtagelse sige, at der ville gå et øjeblik, en sygeplejerske ville komme. Der gik ikke to minutter, sygeplejersken kom, hvilket var virkelig godt.	Virkelig godt
39	De modtager patienter meget professionelt, og man får at vide, hvor man kan henvende sig eks. Psykologer, rådgivere. Man har indtryk af, at de kan deres arbejde. De giver sig tid til at tale med patienterne.	Godt
48	Der var ikke en sjæl der. Efter lang tids venten, kom en MEGET vrissen og sur receptionist. Ikke ligefrem et fordrende miljø for mennesker, der er syge og ofte meget bange!!	Virkelig dårligt
52	Man får lov til at stå længe og vente, inden man bliver modtaget. Enten fordi der ikke er nogen, eller også fordi de er i gang med noget andet.	Godt
59	Folk var venlige, og det gjorde, at jeg følte mig godt tilpas.	Godt
61	Det var en pæn modtagelse, jeg oplevede i ambulatoriet.	Virkelig godt
63	Husker ikke, men sikkert ok.	Intet svar

Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Håndtering af fejl
2	Min svartid efter fæces-prøver var fejlagtigt IKKE booket, selvom jeg havde modtaget et kort med tid og dato.	Godt
3	Omsorgssvigt.	Virkelig dårligt
5	[] Biopsi skulle sendes til referencelaboratorium [et andet sted]. Prøven blev udtaget, men aldrig sendt. Om det er [det ene eller det andet laboratorium], fejlen er opstået, ved jeg ikke.	Godt
8	Ingen fejl.	Intet svar
9	Fejlen ligger hos andet hospital. I forbindelse med udredning for [sygdom], blev jeg henvist til dette andet hospital til samtale/vurdering af [anden diagnose]. Der blev ikke sendt papirer/konklusion på dette til afdeling Q.	Godt
11	Medicin. Forskellige forklaring på, hvad der skal ske i forløbet.	Godt
12	En lille fejl: Jeg endte med at skulle vente i lang tid for at få taget en blodprøve, da lægen havde glemt at sende besked til laboratoriepersonalet.	Virkelig godt
13	Ingen!!!	Intet svar
14	Ikke medicin nok indtil næste besøg.	Intet svar
26	Jeg blev sendt tilbage til min afdeling inden at få taget [prøve] - var blevet [behandlet].	Godt
27	De glemte at tjekke min lever C. Hepatitis C.	Godt
44	Jeg oplevede at vente 40 minutter for længe, og fik en "hurtig" behandling.	Dårligt
48	Lægen havde taget ferie. Ingen informerede mig og jeg skulle have haft en anden tid. Ingen ringer med laboratorieprøvesvar, selvom de lover.	Virkelig dårligt
49	Problemer med bestilling af blodprøver. Ventetiden blev forlænget, eftersom blodprøverne slet ikke var bestilt.	Godt
60	Under mit ophold på Skejby blev jeg en dag sendt til [andet sygehus] for at gennemgå en forundersøgelse for [en komplikation]. Det viste sig ved ankomsten til sygehuset, at undersøgelsen drejede sig om en forundersøgelse for [noget andet]. Jeg følte mig meget ilde tilpas i situationen, syg og omtumlet som jeg var. Jeg blev flere gange under min indlæggelse på Skejby sat i udsigt, at jeg kunne få foretaget en undersøgelse på afdeling K for de [problemer] jeg havde, men hver gang (jeg husker tre gange) fik jeg besked om, at det ikke blev til noget og at jeg blev overført til [andre sygehuse]. Jeg har senere forstået, at jeg var for syg til at få foretaget en sådan undersøgelse, men	Dårligt

oplevelsen var, at kommunikationen mellem [to afdelinger] ikke var særlig god. Jeg brugte under min indlæggelse mange unødvendige kræfter på at løse disse problemer. Jeg har efterfølgende været i behandling [et tredje sted], og alt er godt.














 62 Manglende diagnostik. Manglende viden omkring sygdom.

Godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus









Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Fik tid til blodtapning én dag og røntgen næste dag! Hvorfor ulejliges to gange/dage, når det kan klares på én dag! Skejby Sygehus er langt væk, når man skal med bus!	Dårligt
2	De konfererede om mit forløb, selvom de havde spurgt mig, om jeg ønskede second opinion, hvilket jeg takkede nej til.	Dårligt
7	Nogle informationer mellem afdelingerne "glippede", - hvilket resulterede i, at ikke alle de blodprøver som skulle tages - var blevet taget :- ((Havde ventet i fire uger på resultatet).	Godt
8	Ja, jeg synes, at jeg har fået en god behandling.	Godt
12	Det afspejler sig, at de ansatte brænder for det de laver. Jeg har hele tiden følt mig tryk og taget alvorligt. På trods af, at min første kontaktperson gik på pension, har der været kontinuitet i mit forløb.	Virkelig godt
14	Personale er gode til at håndtere situationen, som det er. Gode til at finde en løsning.	Godt
17	Forløbet er ikke færdigt endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Lægen havde ikke adgang til journal vedrørende tidligere indlæggelse i Horsens, kun via sygeplejersken. Men var selv i stand til at referere tilstrækkeligt. Altså kun interne kommunikationsproblemer! (EDB!).	Virkelig godt
23	Jeg ventede fire timer på en scanning af leveren, og NN, der scannede mig, skældte mig ud over, at der ingen blødning var! Så det var spild af fire timer ifølge NN, der scannede mig.	Godt
25	Min læge følger godt med, når jeg har været til undersøgelser/blodprøver på andre afdelinger.	Virkelig godt
26	Måtte tilbage til Q - tog en del tid fra mit arbejde!	Godt
30	Der skal være tolk til alle mine undersøgelser, nogle gange har der ikke været tolk. (Jeg, som hjælper patienten, er vejleder på en skole og kan bekræfte, at patienten HAR brug for en tolk).	Godt
31	Har altid følt mig tryk ved mine kontaktpersoner. Enkelte har fulgt mig [i mange år], så der har været en rød tråd hele vejen, og jeg møder altid velvilje og en professionel vejledning, også når andre afdelinger har været involveret. Jeg føler mig tryk ved min behandling og er ofte også selv med til at træffe valg, så super.	Virkelig godt
32	Meget god personale der kunne deres job til højeste niveau.	Virkelig godt
33	Det var kun en []test.	Godt

-  34 Ventetid er altid trist og kan ærgre mig over at have gået så mange år med en uopdaget sygdom, som næsten tog livet af mig til sidst! Og stjal årene fra mig! Flot at der endelig var nogle, som var vakse, og tog de rigtige blodprøver. Beviseligt at det ikke var psykosomatisk. TAK. Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Nu har jeg desværre været udsat for stikskade [] og blodsprøjt i øjet [], hvilket har gjort, at jeg skal igennem vaccinationsprogrammet [endnu en gang]. Jeg havde i den forbindelse nogle spørgsmål, om der er risiko forbundet med at vaccinere [flere] gange, hvor jeg ikke følte mig helt tryk ved det svar, jeg fik. Virkelig godt
-  38 Jeg har det godt med min behandling. Når jeg besøger hospitalet, er det med en god fornemmelse. Virkelig godt
-  39 Jeg har ikke været indlagt noget sted, så jeg kommer kun på ambulatoriet. Godt
-  40 Mit forløb var relativt enkelt med en samtale i ambulatoriet efter indlæggelsen plus to blodprøver plus en undersøgelse. Så mine svar er måske ikke så brugbare. Men min oplevelse af forløbet har været i top. Virkelig godt
-  42 Jeg synes, det var okay. Godt
-  43 Personalet er meget hjælpsomt, og jeg får altid de informationer omkring min sygdom., som jeg har brug for. Jeg bliver ikke behandlet anderledes, selvom jeg har en kronisk sygdom. Jeg føler mig tryk, og har skabt et tillidsforhold med personalet. Dette er meget vigtigt for mig for at acceptere "MIT NYE JEG". Virkelig godt
-  46 En langtrukket affære. Godt
-  48 Det er den værste afdeling, jeg nogensinde har besøgt inden for det danske sundhedsvæsen. Gentagne besøg har ikke forbedret den opfattelse. Personalet virker uinteresserede og overfladiske i relation til frygt og fremtidsplaner for sygdommen. Virkelig dårligt
-  50 Synes, at jeg fik for lidt viden om, hvad lægerne tænkte fremadrettet. Stod ofte med fornemmelsen af "Du har det stadig ikke godt. Jamen så tager vi nogle flere blodprøver og vil i øvrigt gerne se dig om tre måneder igen. Hav en fortsat god dag". Dårligt
-  53 Sygeplejersken var bedre orienteret end lægen. Godt
-  55 Ingen kommunikation med egen praktiserende læge. Godt
-  60 Jeg føler mig godt behandlet på afdeling Q. Jeg mødte stor venlighed og dygtighed på afdelingen og føler mig helt rask igen. Godt

Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
	14	Jeg får alle informationer fra diætist, sygeplejerske osv. i forbindelse med min sygdom.	Godt
	18	Jeg er helt tilfreds med mit besøg i ambulatoriet.	Godt
	31	Jeg bliver kontaktet, hvis der er noget, der skal justeres, da jeg bor en times kørsel fra Skejby.	Virkelig godt
	39	Jeg går meget op i sundhed, så jeg ryger ikke og spiser varieret. Tænker på at styrke mit immunforsvar.	Godt
	43	Jeg synes, at jeg er begyndt at tage meget på, siden at jeg er begyndt at spise pillerne og det er en psykisk belastning for mig.	Virkelig godt
	46	Der er langt imellem besøgene og det er en langtrukken affære.	Godt
	47	Har flere gange været på Skejby med henblik på at få information omkring muligheder for sædrens/kunstig befrugtning. Dette har jeg endnu ikke fået.	Godt
	50	Valgte at kontakte en ernæringsterapeut/alternativ behandler, fordi jeg ikke syntes, det gjorde nogen forskel at komme på afdeling Q.	Dårligt