

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

K-Modtagelsen

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	33
Besvarelser fra afsnittets patienter:	23
Afsnittets svarprocent:	70%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

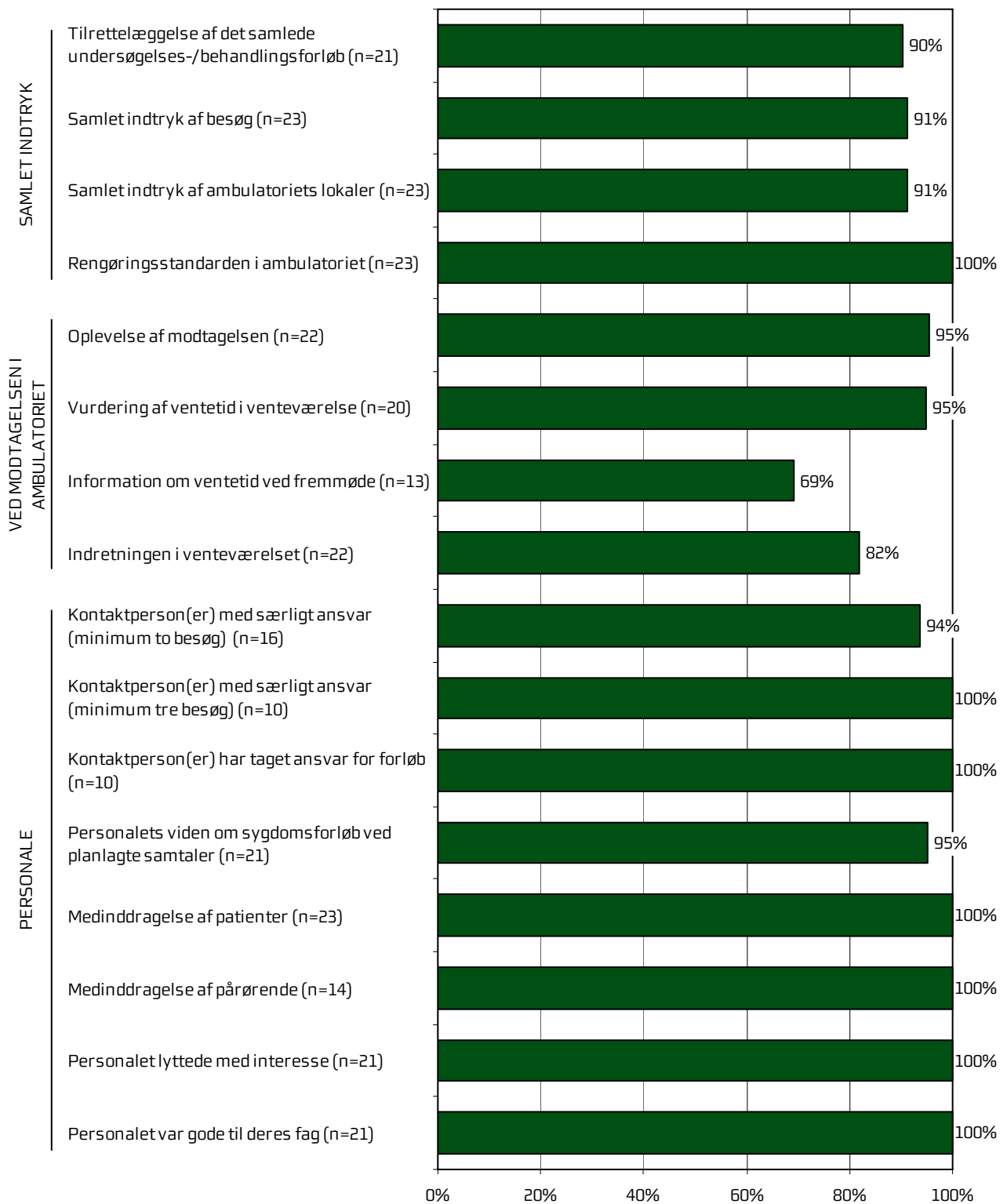
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

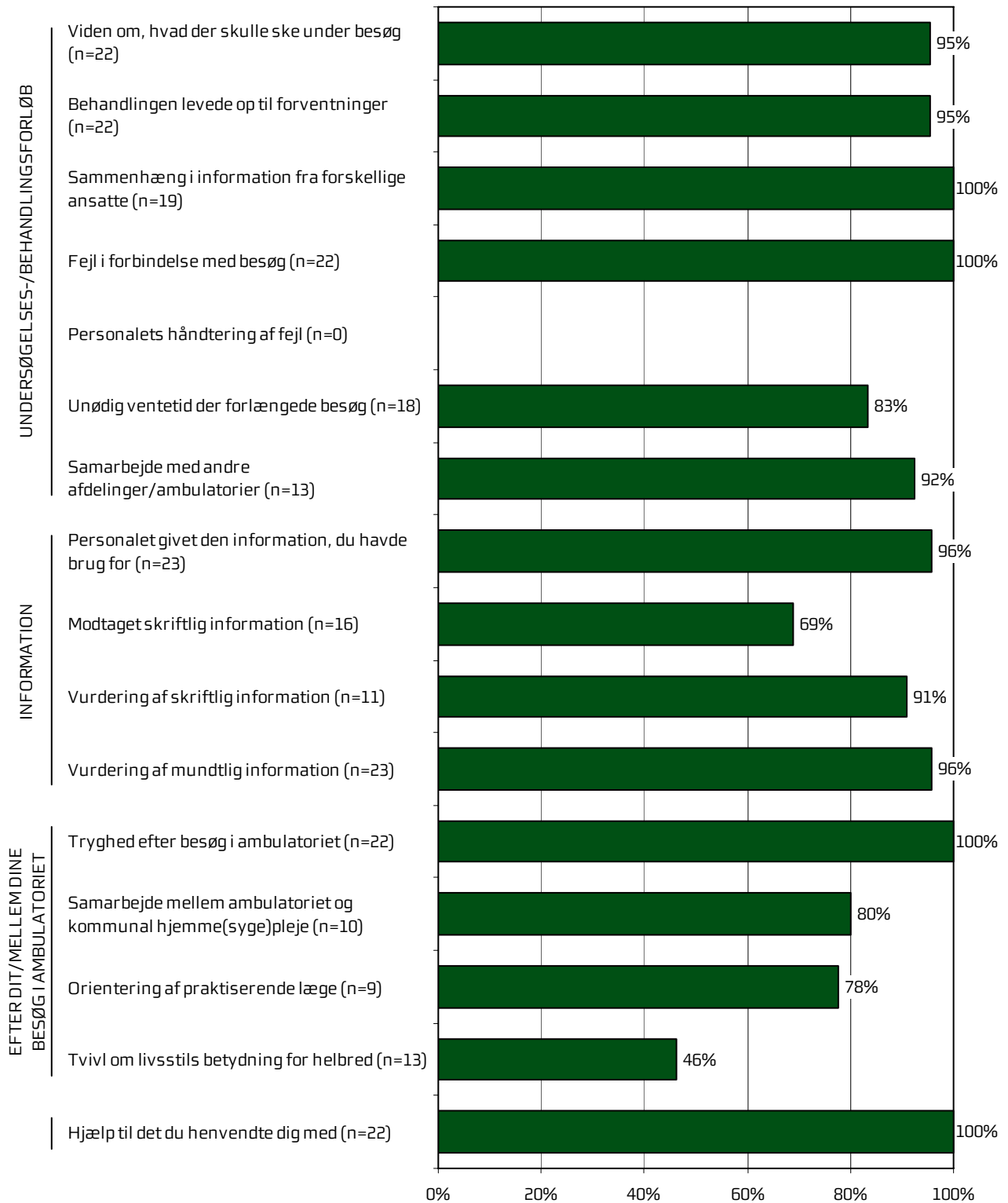
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: K-Modtagelsen

2009-tallet er for: K-Modtagelsen

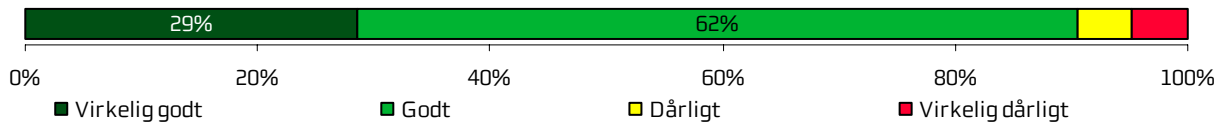
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

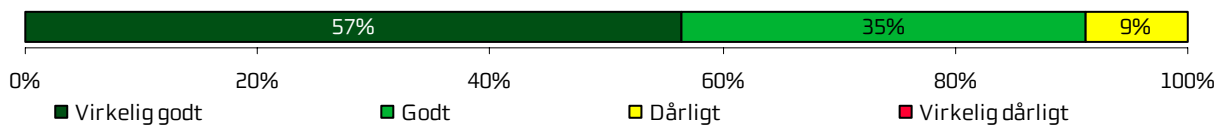
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

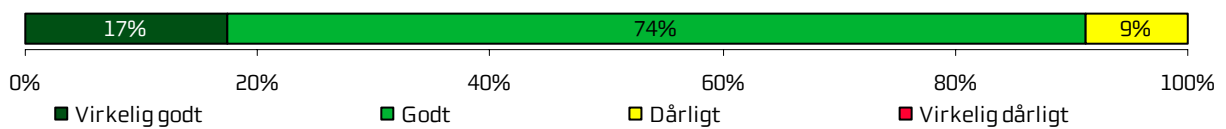
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=21)



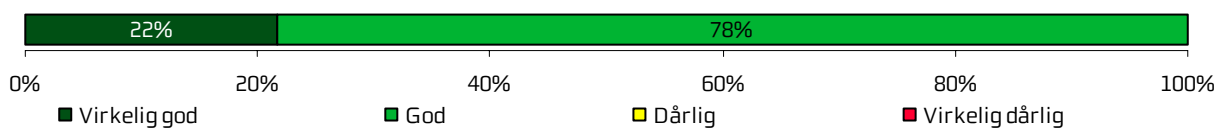
Samlet indtryk af besøg (n=23)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=23)



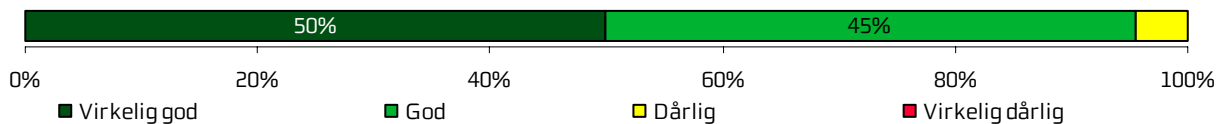
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=23)



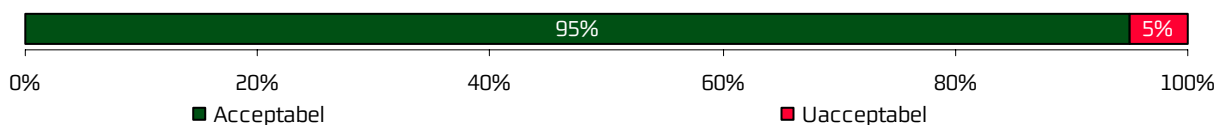
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	100 %	82 %	100 %	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	100 %	91 %	100 %	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

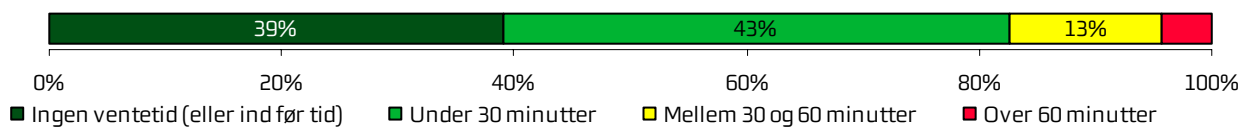
Oplevelse af modtagelsen (n=22)



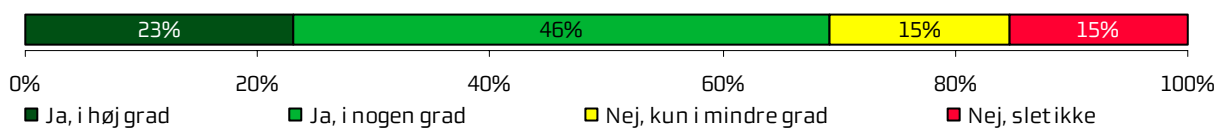
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=20)



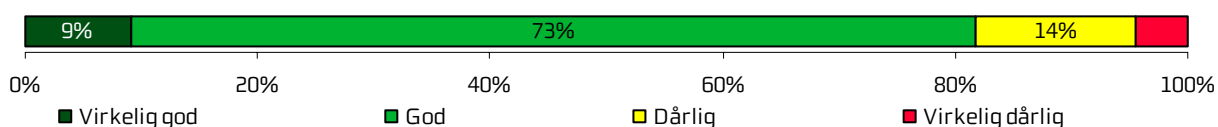
Længde af ventetid i venteværelse (n=23)



Information om ventetid ved fremmøde (n=13)



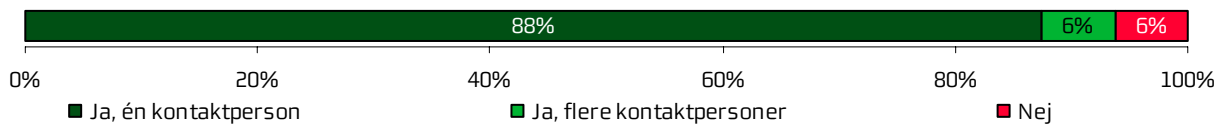
Indretningen i venteværelset (n=22)



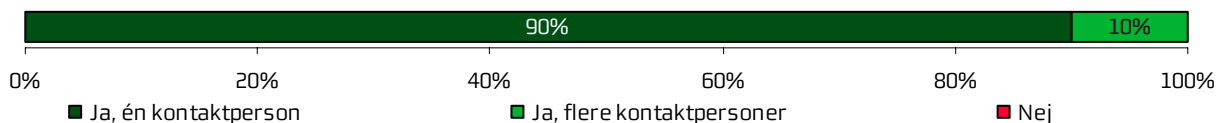
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	100 %	95 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	89 %	-	100 %	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	69 %	59 %	44 % *	79 %	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	89 %	81 %	97 %	57 % *	81 % *

Personale

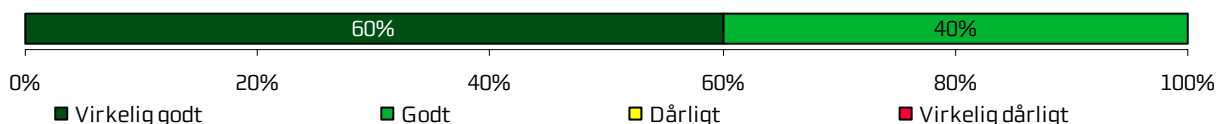
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



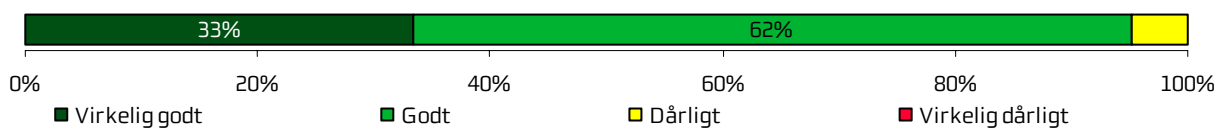
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



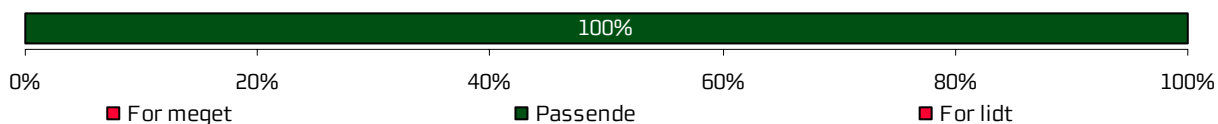
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



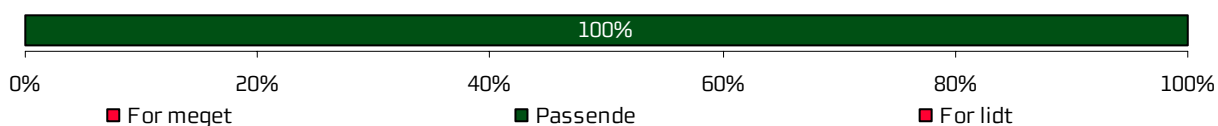
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=21)



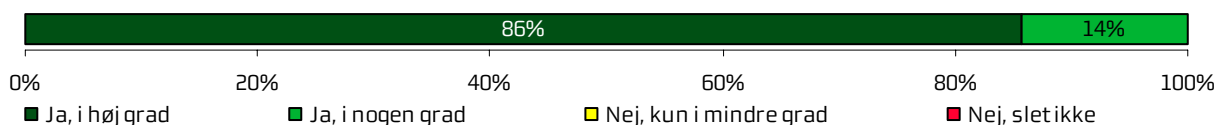
Medinddragelse af patienter (n=23)



Medinddragelse af pårørende (n=14)



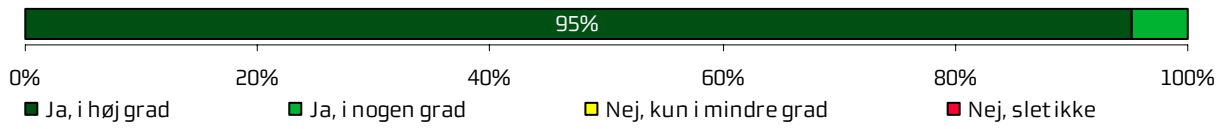
Personalet lyttede med interesse (n=21)



	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)	94 %	86 %	68 % *	100 %	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	86 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	77 % *	100 %	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	96 %	91 % *	98 %	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	89 %	88 % *	98 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	100 %	90 % *	100 %	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

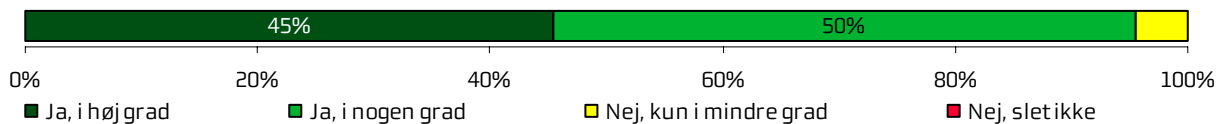
Personalet var gode til deres fag (n=21)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	95 % *	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

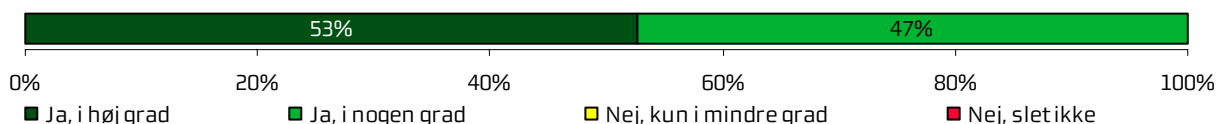
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=22)



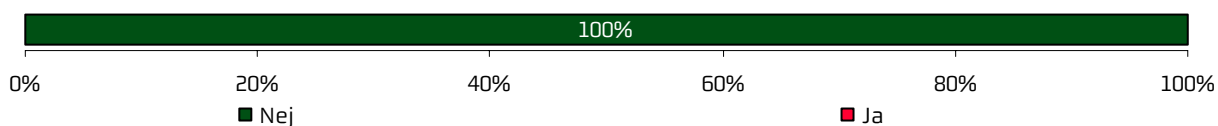
Behandlingen levede op til forventninger (n=22)



Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=19)



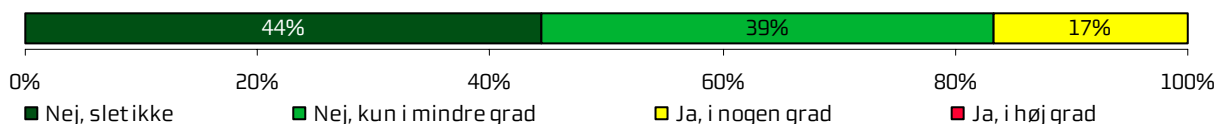
Fejl i forbindelse med besøg (n=22)



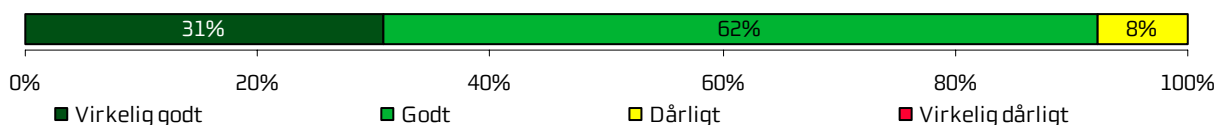
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=18)



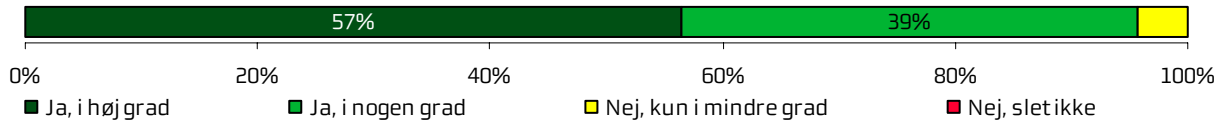
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=13)



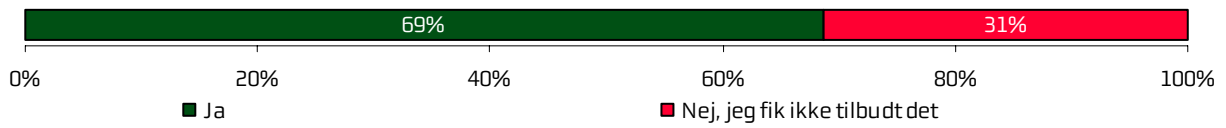
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	86 % *	99 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	81 % *	100 %	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	89 %	88 % *	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 %	-	100 %	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	-	0 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	81 %	90 %	100 %	67 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	85 %	100 %	81 %	92 %

Information

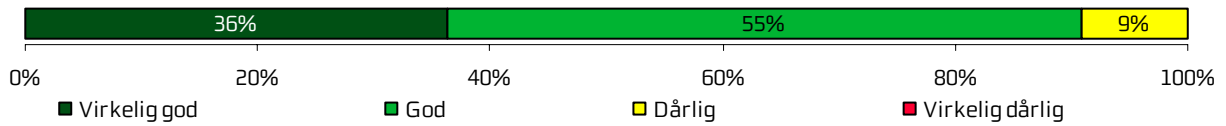
Personalet givet den information, du havde brug for (n=23)



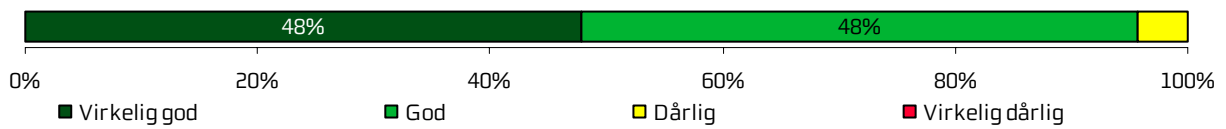
Modtaget skriftlig information (n=16)



Vurdering af skriftlig information (n=11)



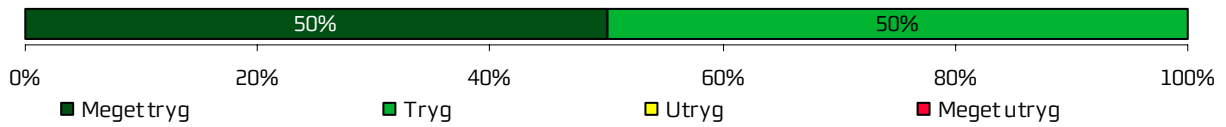
Vurdering af mundtlig information (n=23)



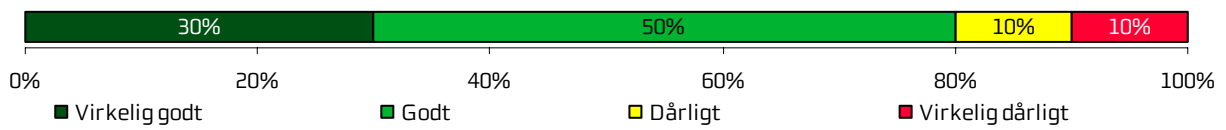
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	63 %	-	100 % *	53 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	100 %	91 %	100 %	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

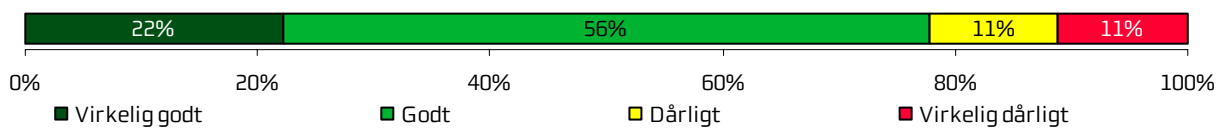
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=22)



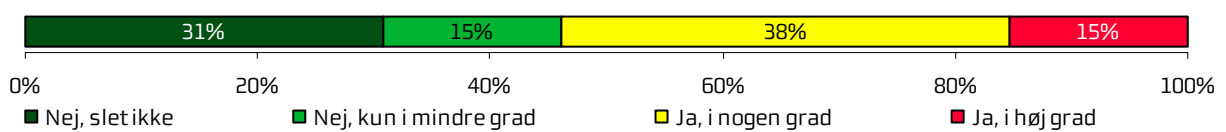
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=9)



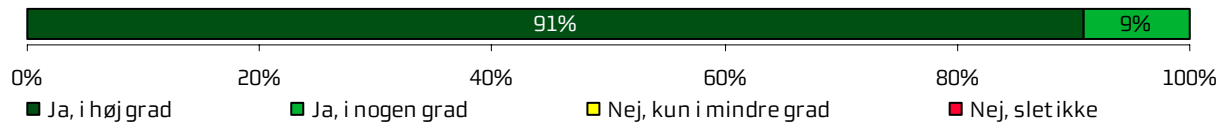
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=13)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 %	81 % *	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	89 %	71 %	100 %	79 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	85 %	83 %	96 %	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	46 %	39 %	80 % *	91 % *	61 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	100 %	85 % *	100 %	86 % *	95 % *

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.

K-Modtagelsen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Modtagelsen
1	[Patienten] kom i kørestol, og vi fik al den hjælp og imødekommenhed, man kunne ønske sig!	God
2	Sekretærerne er ikke altid til stede.	God
5	Det ambulatorium, som jeg mener, I beder mig beskrive ER JO EN KATASTROFE. Jeg kunne næsten holde et helt aftenforedrag om, hvor dårligt det er. Og jeg har tidligere deltaget i undersøgelse om Skejby Sygehus, hvor jeg endte med et rent 13 tal i den gamle skala. Så fedtet er jeg altså ikke med min feedback. Men dette ambulatorium er som en banegård i ROM. Alt for mange mennesker ind og ud af døre, GAMLE syge mennesker, som falder over deres ben, og gamle mennesker, som har svært ved at gå på toilet og andet. Taxichauffører som konstant råber folks navne, og IGEN, mange gamle mennesker, som ikke kan høre opråbene. Det er helt UTILFREDSSTILLENDT at sidde som []patient og afvente sit CHECK med alle disse forstyrrende elementer omkring sig. Når vi alle i spændthed følger VILD MED DANS og ser: " hvilket par går videre", så bider alle negle, altså de bider negle og tisser næsten i bukserne af spændthed, for at se, om de nu går videre eller om de skal passe den mere almindelige hverdag. Her sidder vi "DELTAGERE" så og venter på afgørelsen, kan vi leve videre et stykke tid endnu eller er vi på slutningen! Under sådanne forhold. Sidste gang ventede jeg OVER EN TIME. Ingen oplyste noget som helst. Man bliver mere og mere nervøs. Førrige gang ventede jeg også rigtig lang tid. Måske 45 minutter. Så kom der en ung dame, hun var venlig nok. Hun begyndte at udspørge mig på stuen, hvordan det gik osv. Pludselig kom en anden ung dame. Hun præsenterede sig som SYGEPLEJERSKE []. Nu havde jeg altså siddet og forklaret [en ung elev?] det samme, som jeg igen skulle til at forklare lægen. Som desværre havde så travlt, så hvis der ikke " var andet at oplyse", så kunne lægen godt vente til næste gang! Nu fik jeg altså forklaret en helt ny elev noget, som jeg bestemt kun ville have delt med en, som virkelig kunne sit kram. Nej, i mine øjne er dette ambulatorium HELT UMULIGT. På det andet ambulatorium, som jeg kommer, og som kan give mig noget at holde stederne op mod hinanden lyder det anderledes. Når jeg kommer ind: "Goddag [], tag lige plads i venteværelset. Vi har sørme så travlt i dag, det kan godt være, du må vente lidt længe i dag. Tag lige en kop kaffe." Det er intet problem at vente, når man ved, at de er bevidste om, at der er ventetid. At man får det forklaret. At man føler sig som en slags yndlingspatient. Det gør de på den afdeling. Jeg er kommet begge steder i nu fem-seks år.	Dårlig

K-Modtagelsen**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Samlet indtryk
5	 Altså under sidste behandlingscheck var der intet at sige på LÆGEN. Han var kompetent og direkte. Jeg vurderede ham som dygtig. Der var ingen problemer i hans tilfælde. Førrige gang der var det en katastrofe. Ingen læge. []Men fortsat over en times ventetid ud over det aftalte. Ingen kommunikation i ventetiden. VENDEVÆRELSE: der er ikke tale om et venteværelse, men næsten som en banegård. Et venteværelse er sådan et, der er på afdelingen, jeg besøger efter dette indledende besøg. I denne ubehagelige RECEPTION/ankomsthal er der ofte 30-40 mennesker.	Dårligt


K-Modtagelsen

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

	ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Samlet indtryk
	1	Fik under ventetiden henvendelser fra personalet om, hvorvidt vi manglede noget, og om alt var ok. Meget betryggende.	Godt
	5	Det er forskelligt alt afhængig af, hvilken læge som tilser mig. Men sidste gang var lægen direkte og kompetent i sin vurdering.	Dårligt

K-Modtagelsen

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

ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Samlet indtryk
 2	De sekretærer, der er i øjeblikket, virker forvirrede, og jeg føler ikke, at de tager sig tid til mig.	Virkelig godt

K-Modtagelsen

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

ID	Kommentarer - K-Modtagelsen	Samlet indtryk
1	Igen, et meget opmærksomt personale. Der er ingen grænser for, hvor meget et smil og et venligt ord betyder.	Godt
2	Stor ros til sygeplejerskerne. Meget kompetente og utroligt smilende, på trods af tidspres. De sekretærer, der er der nu, skal tage sig noget sammen. De har ikke den samme ro og overblik. Og de er ikke altid til at få fat på telefonisk. Det må også være frustrerende for sygeplejerskerne.	Virkelig godt
3	Førstegangspatient på hospital! Men blev hurtigt beroliget og mange tak for god behandling og efter et par måneder frisk igen. Tusind tak for alle de venlige personer, jeg har mødt de to gange, jeg har været på afdelingen.	Virkelig godt
4	Lave større handicaptoiletter.	Godt
5	Ja, jeg mener, at lægen, som skal afholde disse "trivielle" samtaler med personer, som lider af livstruende sygdomme, må tilrettelægge sit arbejde, sådan at ingen venter unødigt. De må afsætte den tid, som er nødvendig, og så må de altså have måske ti minutters spildtid, hvis en patient er for hurtigt færdig. Men det hele er jo så presset, at når de kommer bagud, ja, så rammer det hårdt. Det er klart, at lægen tænker, ja, det må patienterne altså vænne sig til, vi har travlt. Men jeg mener, at lægen må vænne sig til, at der er tale om særligt følsomme mennesker, hvor man gerne ser den opmærksomhed og tilstedeværelse, så man føler, at der gøres noget ved én eller ens sygdom. Altså en planlægning med "spildtid" indlagt. Det er <input type="checkbox"/> ET KÆMPE pres at komme til sådan et tjek [regelmæssigt]. Hvordan ser din situation ud! Kæmpe pres.	Dårligt