

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Q-AMB.

Infektionsmedicinsk Afdeling Q

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	217
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

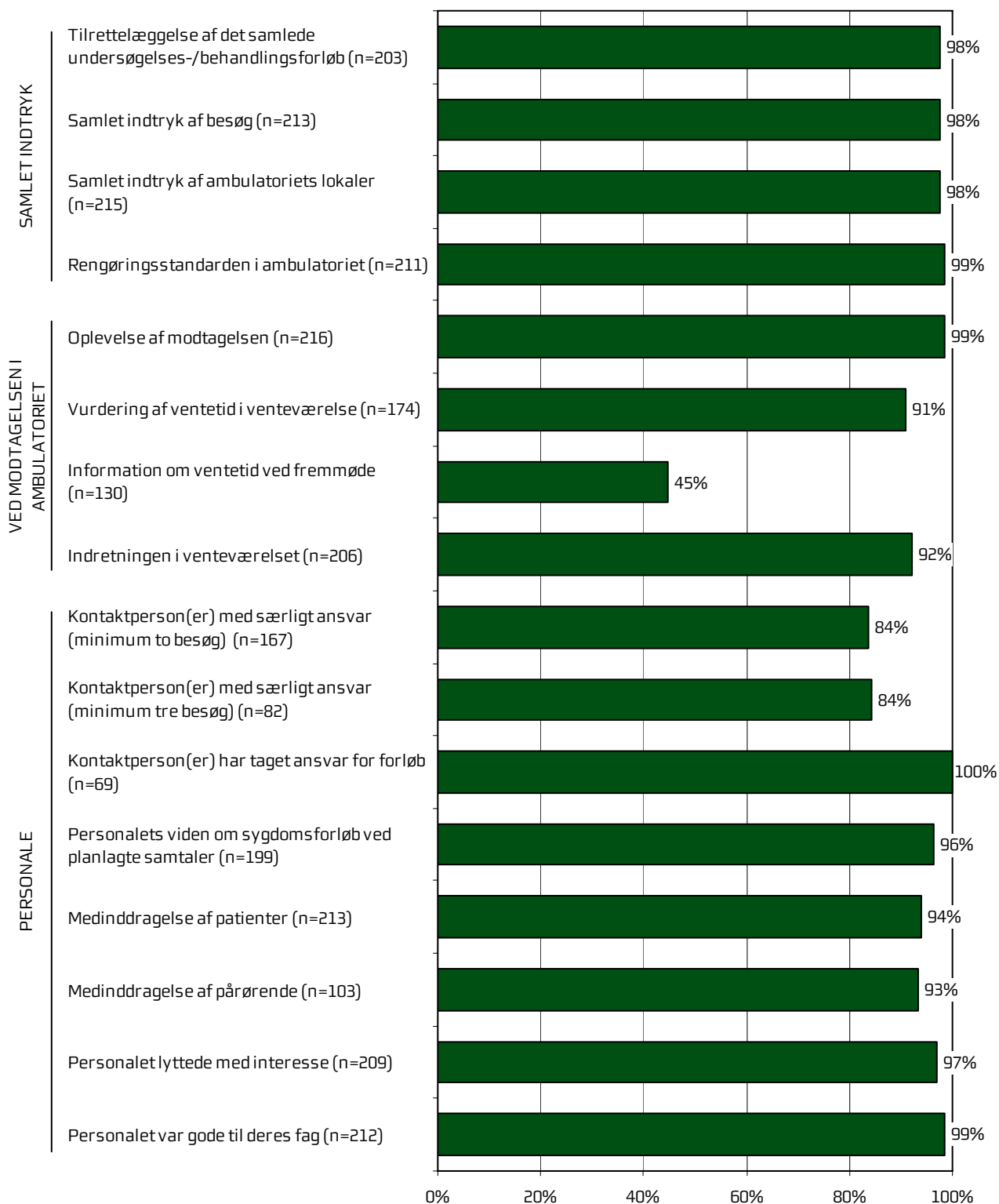
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

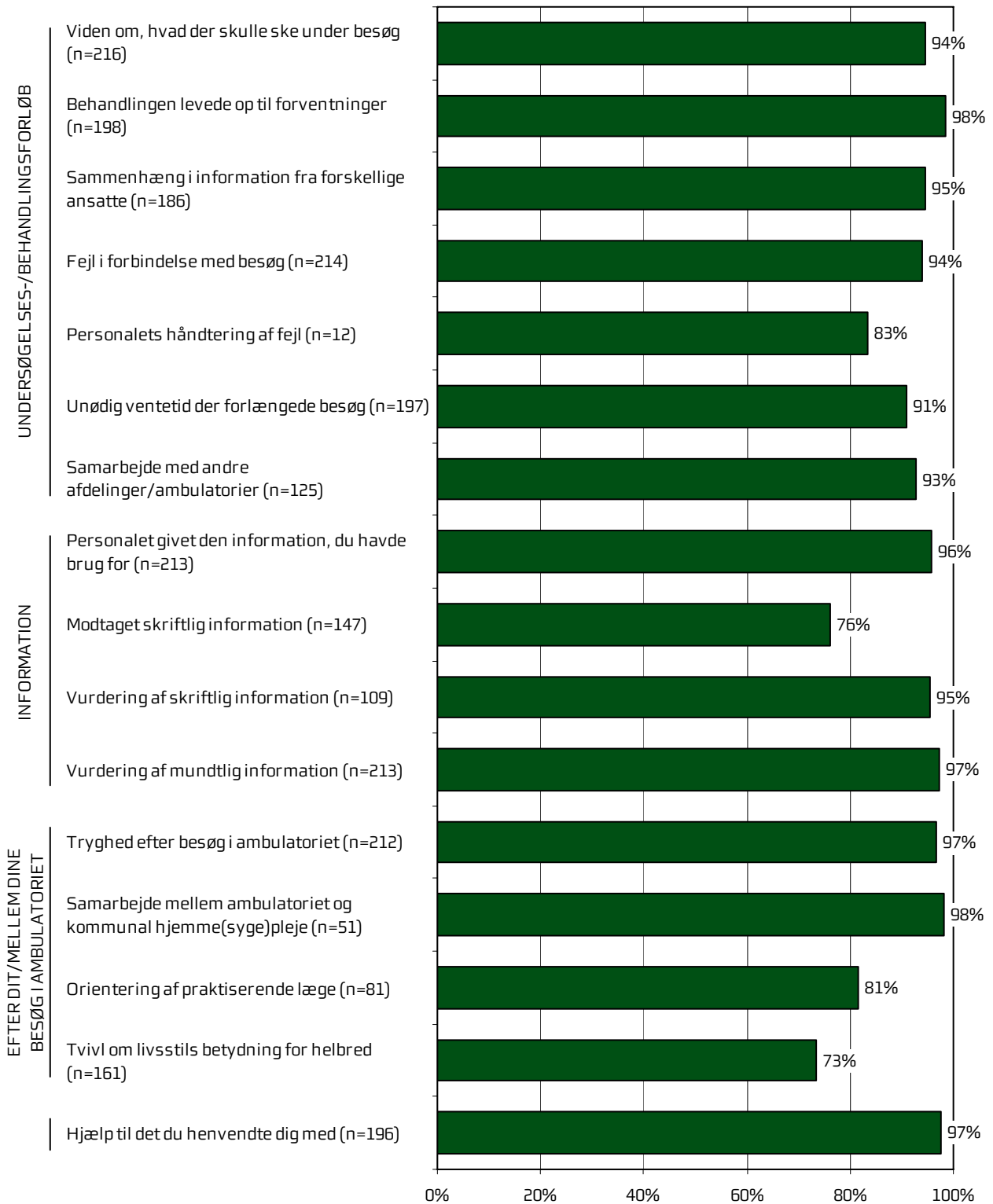
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Infektionsmedicinsk Ambulatorium

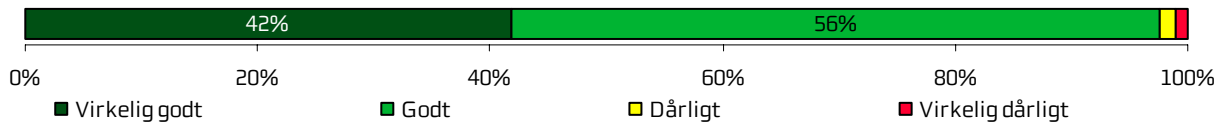
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

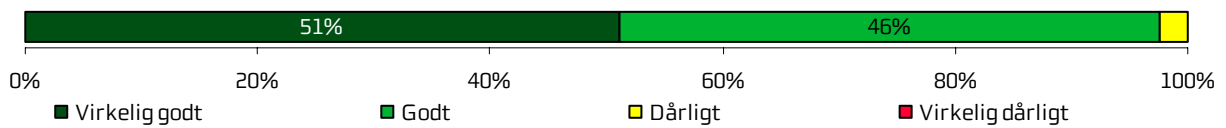
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

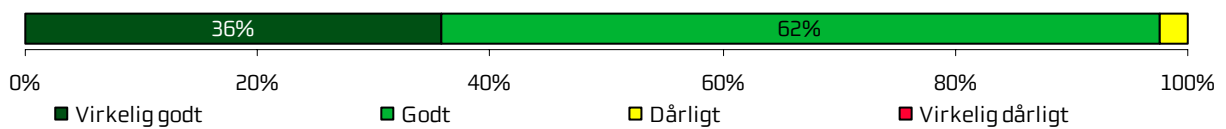
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=203)



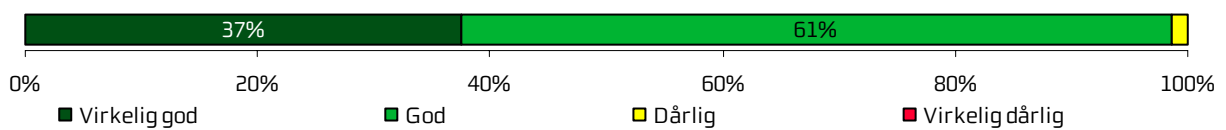
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



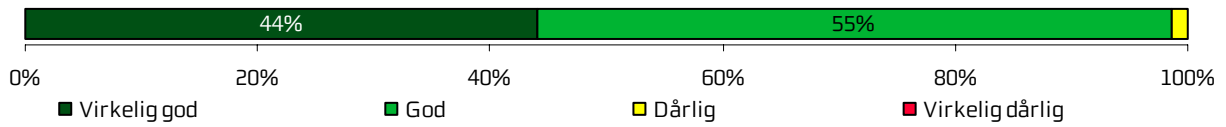
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)



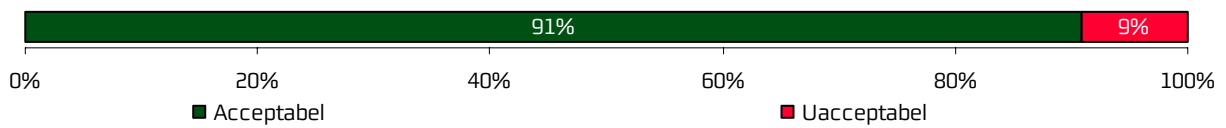
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	95 % *	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	96 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=216)



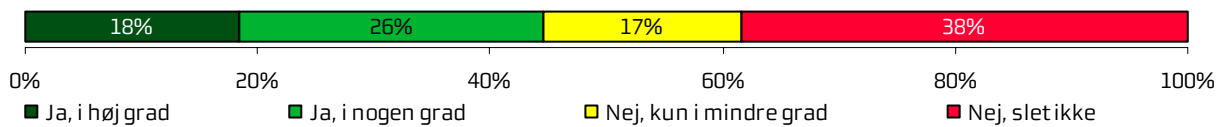
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



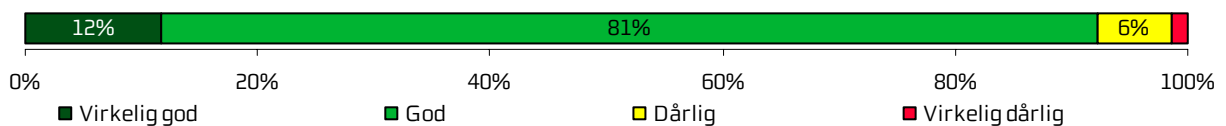
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=130)



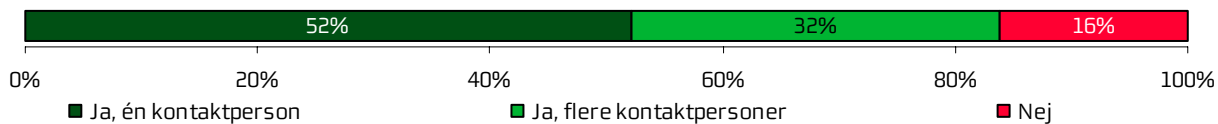
Indretningen i venteværelset (n=206)



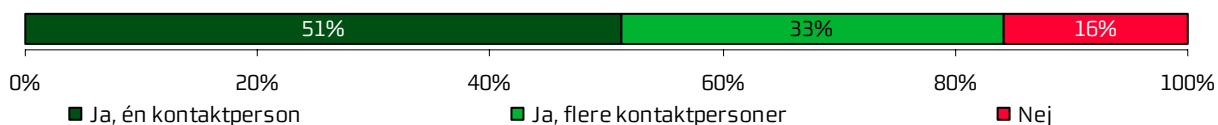
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	98 % *	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	51 %	40 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	91 %	90 %	97 % *	57 % *	80 % *

Personale

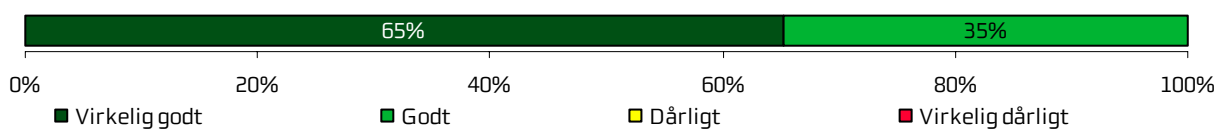
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=167)



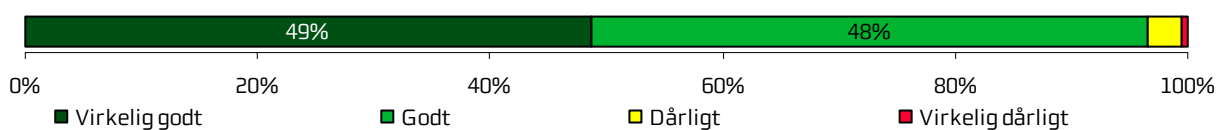
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=82)



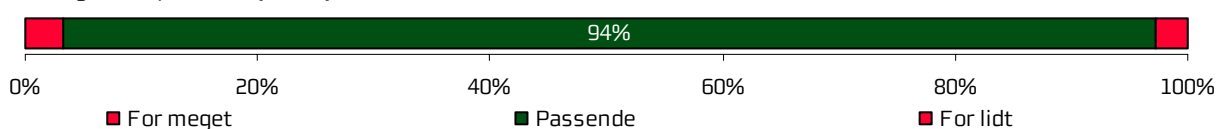
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=69)



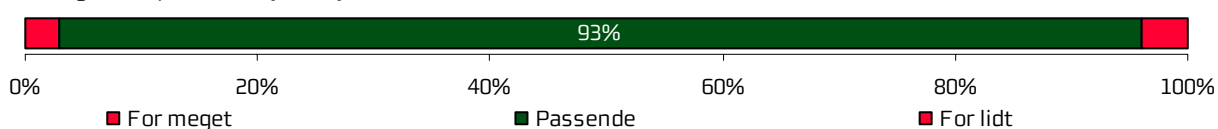
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



Medinddragelse af patienter (n=213)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



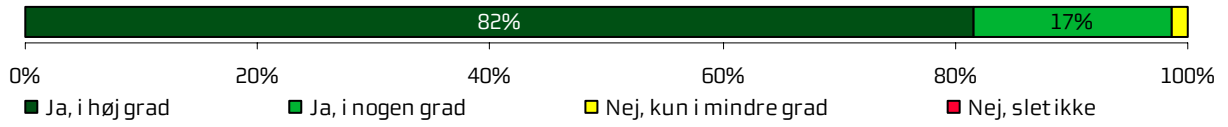
Personalet lyttede med interesse (n=209)



	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)	84 %	88 %	84 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	93 %	-	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?	96 %	92 %	93 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	91 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	84 % *	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	96 %	100 % *	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

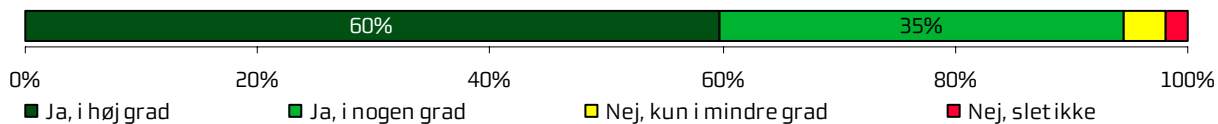
Personalet var gode til deres fag (n=212)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



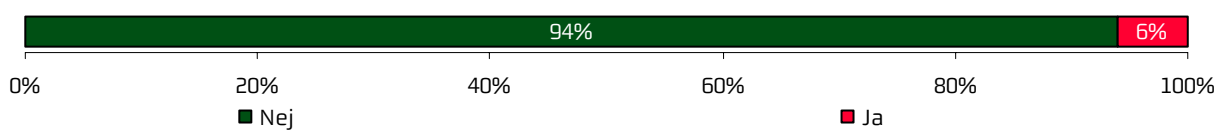
Behandlingen levede op til forventninger (n=198)



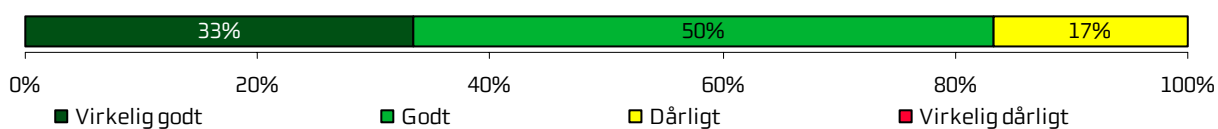
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



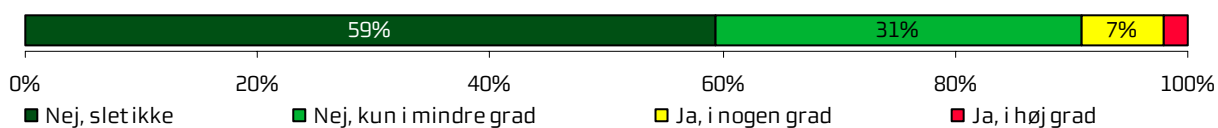
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



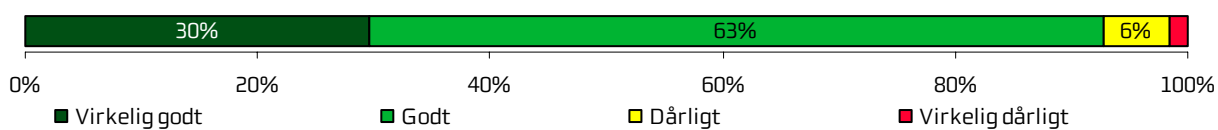
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



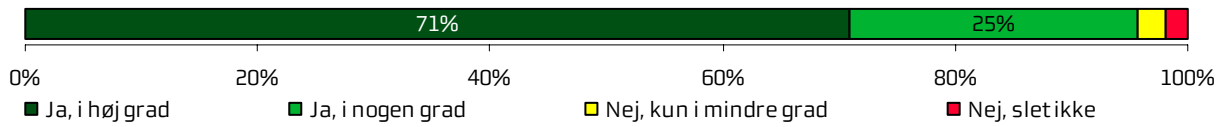
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



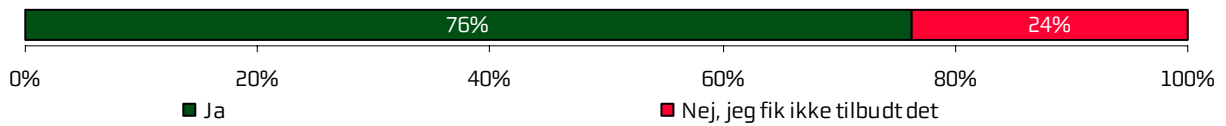
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	93 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	91 % *	95 % *	100 %	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	90 %	95 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	88 % *	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	80 %	-	80 %	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 %	78 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	88 % *	100 % *	81 % *	92 % *

Information

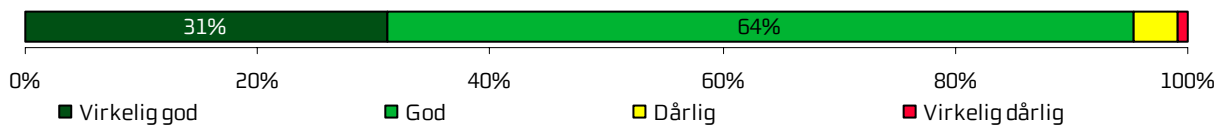
Personalet givet den information, du havde brug for (n=213)



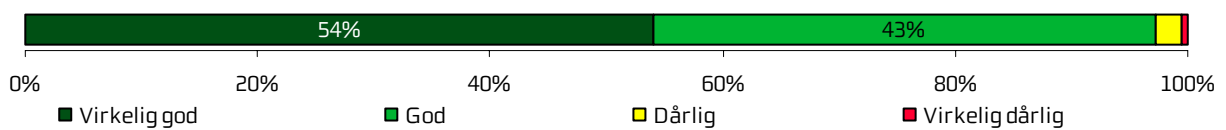
Modtaget skriftlig information (n=147)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



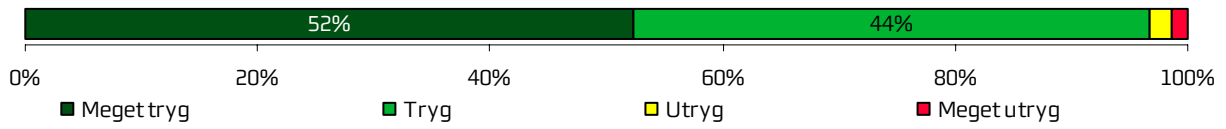
Vurdering af mundtlig information (n=213)



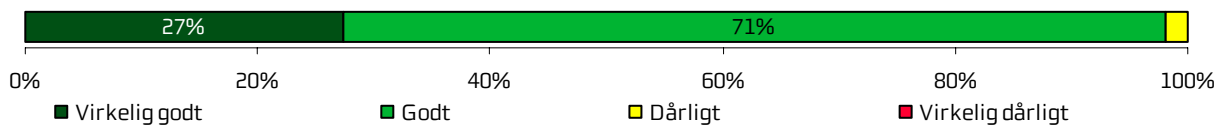
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	67 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	97 %	100 % *	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

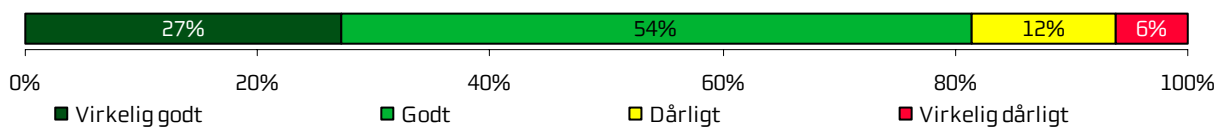
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=212)



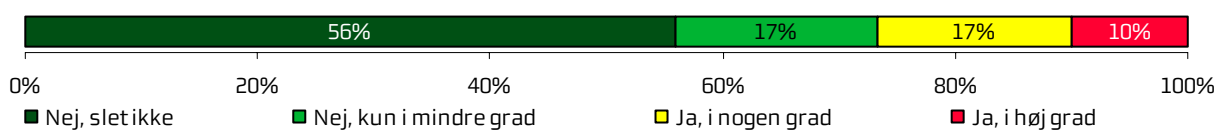
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



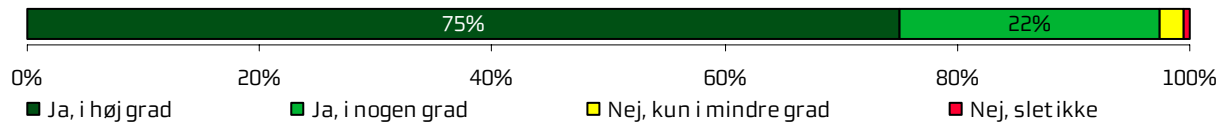
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	92 % *	93 % *	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	97 %	89 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	76 %	79 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	67 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=196)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	94 %	95 % *	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.

Q-AMB.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Modtagelsen
2	God behandling uden at de ser ned på én, selvom man ligger i bunden af samfundet som misbruger.	Virkelig god
7	Jeg synes, det var fint.	God
11	Man føler sig godt tilpas, personalet er søde og venlige.	Virkelig god
13	Venlig, hjælpsom og effektiv. Dejligt miljø for patient.	Virkelig god
14	Rolig, afslappet og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
15	Der var ikke nogen ved receptionen, hvilket var lidt forvirrende.	God
19	Er kommet til årlig kontrol i afdelingen igennem en del år, så besvarelsen er ud fra, at jeg synes, jeg er meget fortrolig med det hele på Afdeling Q og har ikke forventninger om, at personalet skal tage sig særligt af mig. Men et vil jeg dog sige, at jeg er meget glad for, at man tilmelde sig og få en SMS, så man ikke glemmer og møde op til blodprøvetagning og tiden jeg som regel har ca. [nogle uger] efter. Det er virkelig rart.	God
20	Sygeplejerske NN er et fund for afdelingen. Hun forstår at få den enkelte patient til at føle sig ventet og betydningsfuld, samtidig med hun giver god og professionel vejledning.	Virkelig god
23	Ved et af mine tre besøg blev jeg glemt, og jeg ventede derfor i halvanden time, før jeg kom ind. Om lægen glemte at kigge på skærmen, eller om receptionisten glemte at taste min ankomst ind ved jeg ikke.	Dårlig
24	Jeg blev behandlet meget godt. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig god
27	En venlig, varm imødekommenhed fra personalets side.	Virkelig god
28	Virkelig god.	Virkelig god
30	Venligt og glad personale.	Virkelig god
32	Gør det I altid gør. Venlig og imødekommende :)	Virkelig god
33	Jeg var rigtig glad og tryk ved den orientering om undersøgelsen, jeg fik ved ankomsten til afdelingen. Jeg fik afklaret de spørgsmål, jeg havde med hjemmefra.	God
39	Der er kun ros. Det at have den mulighed at blive behandlet af et professionelt team er udtryk for den velfærd, vi alle har stor glæde af. Hele personalet har optrådt professionelt i alle deres gøremål. Stor tak til alle.	Virkelig god
40	Jeg har aldrig før oplevet at blive modtaget så godt, og hvor var det da vigtigt for mig.	Virkelig god
41	Der var styr på, hvem jeg var, hvad jeg skulle og hvor jeg skulle være. Meget fornemt.	Virkelig god
42	Altid smilende personale. Passer de aftalte tider. Venter faktisk aldrig :-)	Virkelig god
43	Det var egentlig en fin modtagelse. Dog virker det en smule stressende og ikke diskret, at det foregår på en gang med andre patienter og personale.	God
47	Første besøg: Jeg fik at vide, at lægen egentlig ikke havde erfaring med infektion ved protese, men at det var en kollega, der havde erfaringen. Men ellers fik jeg en god modtagelse.	God
49	Meget åbent miljø. Kunne godt tænke mig, at man var lidt mere beskyttet både ved henvendelse til skranken og ved ophold i venteværelse.	God
50	Det kunne være lækkert med lidt interessant læsestof, som blev skiftet ud ind i mellem :)	God

 55	Hurtig modtagelse men lang ventetid inde på værelset	God
 56	Når jeg plejer at blive syg pga. min sygdom, tilkalder jeg vagtlægen. Jeg bliver henvendt til Kommunehospitalet og ikke anden afdeling. Når lægen ringer ud til den anden afdeling for at spørge, om jeg godt kan indlægges, bliver svaret nej. Det bliver besværligt for mig, da lægen ikke har kendskab til min sygdom i Kommunehospitalet.	Dårlig
 58	Vil gerne vide, hvis der er ventetid.	God
 61	Varm modtagelse af imødekommende og smilende personale.	Virkelig god
 63	Jeg ved ikke rigtigt, men spændende.	God
 64	Imødekommende og venligt personale.	Virkelig god
 66	Jeg ser gerne min anonymitet bevaret og bryder mig derfor ikke om, at mit navn nævnes ved modtagelsen.	God
 67	Jeg synes, der er en behagelig og uformel stemning, som gør, at man føler sig velkommen.	Virkelig god
 68	Det med kørselsgodtgørelse tog sin tid.	God
 72	Den er bare god.	Virkelig god
 76	Godt, når der altså er nogen til at tage imod én.	God
 77	Der var ingen kaffe, der blev heller ikke lavet noget, da der ikke var mere.	Virkelig god
 78	Jeg har været der flere gange, og de ansatte virker altid venlige og imødekommende.	Virkelig god
 82	De er søde, når vi kommer derud.	God




Q-AMB.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Fejlhåndtering
1	Blev glemt på stuen. Skulle have være sendt ned på ambulatoriet.	Godt
29	Der var ofte fejl/mangler, når blodprøver blev taget i Odder.	Godt
39	Sikkert på grund af for stor arbejdsbyrde, måtte jeg ringe tre dage for at få den recept lagt på nettet, som lægen havde anbefalet.	Virkelig godt
41	Lægen kunne ikke foretage rygmarsprøven. Finde det rigtige sted på ryggen/rygsøjlen.	Godt
43	Jeg oplevede ikke fejl, men oplevede, at det kom uden for afdelingens område, og der vidste lægen ingenting, og jeg følte, at hun "skøjtede" lidt hen over det og gav det skylden/årsagen til mine problemer. (Jeg havde ønsket, hun undersøgte det nærmere ved anden læge.)	Intet svar
46	Blodprøve blev glemt, men jeg ved ikke, om fejlen skyldtes Q-ambulatoriet eller et andet ambulatorium som også havde bestilt blodprøver.	Virkelig godt
51	Efter en telefonkonsultation, hvor der skulle sendes nye prøver ind, fremsendte de noget forkert. Jeg ringede og spurgte, om der skulle ske noget andet, eller om jeg havde misforstået det. De fremsendte nyt som så var ok.	Virkelig godt
56	Jeg havde en tid. Havde endda medbragt mit kort. Men ifølge sekretæren var tidspunktet på kortet forkert. Da jeg fik en ny tid, hvor Q-afdelingen havde endda sendt brev med hjem til mig, mente sekretæren igen, at jeg ikke havde en tid. Lignende problemer har jeg oplevet flere gange. Det er irriterende for mig, at jeg får fravær for ikke at deltage med i lektionen og får at vide, at jeg ikke har en tid.	Dårligt
57	Manglende recept.	Godt
64	En gang vedrørende aftaledato.	Godt
68	I bytter rundt på personer med samme navn.	Intet svar
73	En sygeplejerske skulle give mig en vaccine efter et møde med lægen, hvilket lægen glemte at fortælle vedkommende. Så jeg kom til at vente i over en time, indtil jeg selv "råbte højt".	Virkelig godt
75	Min egen læge [] og lægen i ambulatoriet på Skejby Sygehus har en meget dårlig kommunikation. For eksempel med hensyn til fertilitetssagen. Det har faktisk taget [flere] år.	Godt
77	Første gang fik jeg at vide, at det var den samme læge og sygeplejerske, der fulgte mig hele vejen, og det var ikke tilfældet. Men jeg skal jo derop en del gange endnu. Så det er kun den manglende kaffe og to forskellige læger/sygeplejersker, men ellers var/er alt til ug.	Intet svar

Q-AMB.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Søde og kompetente folk.	Virkelig godt
3	Langsommelig.	Godt
6	Yderst glad og tilfreds over behandlingen fra såvel læger som plejepersonale. Kæmpe indsats, som betyder, jeg er i live.	Virkelig godt
10	Der var fejl angående første mødegang. Jeg fik intet brev om mødetidspunkt og kunne ikke forstå, at jeg blev betragtet som "udeblevet".	Godt
11	Alle er gode til [at sørge for], at man føler sig velkommen. Det går også dejligt hurtigt fra sted til sted i undersøgelsen.	Virkelig godt
18	Jeg har en særdeles god læge og sygeplejerske, der udviser stor omsorg, er meget lyttende og fagligt meget kompetende.	Virkelig godt
19	Svarene er ud fra at jeg altid kommer ind til samme læge hver gang, læge NN har faktisk fulgt mig i de sidste mange år [], så hvad kan jeg egentlig forlange mere, det er jeg naturligvis rigtig glad for.	Godt
23	I to ud af mine tre besøg, blev der talt ned til mig, og jeg føler ikke, jeg kunne få svar på mine spørgsmål. I to ud af tre besøg, ventede jeg halvanden time i venterummet på at komme til.	Dårligt
24	Jeg har kun været til undersøgelse to gange, hvor jeg fik et skema. Der står, at jeg skal komme til undersøgelse hver tredje måned.	Godt
28	Virkelig god.	Virkelig godt
35	Jeg vil gerne takke NN, min sygeplejerske, fordi hun tager sig tid til sine patienter!	Godt
37	De sendte henvisning til anden afdeling. En uges behandlingstid. De sendte henvisningen retur. Jeg skulle selv kontakte hospitalet derefter. Den pågældende læge, der på dette tidspunkt havde min journal, havde tid til ny SAMTALE fire uger efter, at jeg henvendte mig.	Dårligt
39	NN har, under mit behandlingsforløb, været en utrolig støtte og personlig vejleder et kæmpe plus for Skejby, at der stadigvæk findes personer, der ved hvad etik, empati, og omsorg betyder for personer, der er i et behandlingsforløb, Tak til NN.	Virkelig godt
40	Selvom jeg ikke blev helt rask af medicinen, må jeg sige, at jeg har været rigtig glad for den kontakt Afdeling Q har givet mig gennem [flere] år.	Virkelig godt
41	Det var fint.	Virkelig godt
42	Kun positivt :)	Virkelig godt
43	Jeg forstår ikke, at der skal gå to en halv måned for at få stillet en diagnose, når lægen undervejs ikke har anet, hvad der er galt. Der burde ringe alarmklokker.	Godt
45	Min kontaktsygeplejerske var åbenbart forsinket af andre ting, så en anden overtog efter lang ventetid.	Godt
46	Generelt er personalet på afdeling Q meget venligt!	Virkelig godt
49	Kunne godt tænke mig en sygeplejerskesamtale hvert andet eller hvert tredje år. Bare max 30 min. Kan formentlig klares på 15 minutter.	Godt
50	Har for det meste følt mig hørt og forstået og godt taget hånd om. Andre gange har jeg ikke følt mig hørt.	Godt

Bilag 1

-  53 Jeg oplever at møde et professionelt personale, som ikke kun har interesse i mig som et sygt menneske, men også som et helt menneske. Jeg føler mig set og hørt. Virkelig godt
-  59 Har været henvist til flere afdelinger. Godt
-  61 Jeg fik en super behandling og er meget taknemlig. Virkelig godt
-  62 Jeg har under mit arbejde [] fået en []skade. Derfor skal jeg have blodprøver og vacciner, og forløbet er, indtil nu, gået helt efter planen. Virkelig godt
-  63 Jeg synes, det var godt. Godt
-  64 Jeg følte mig tryk under behandlingsforløbet. Jeg følte, at jeg var i gode hænder både hos sygeplejerske og lægen. Virkelig godt
-  67 De personlige kontakter på ambulatoriet skaber stor tryghed i behandling af et kronisk sygdomsforløb, hvilket gør meget i forhold til at have en normal dagligdag. Virkelig godt
-  70 Fantastisk at komme i en afdeling, der samarbejder om patienten! Virkelig godt
-  72 Det er gået godt. Godt
-  77 Det er meget professionelt, men også meget personligt på samme tiden. Igen og plus. Virkelig godt
-  78 Ja. Jeg vil meget gerne rose bioanalytikerne, der tager blodprøver. De er topdygtige og professionelle. Virkelig godt
-  79 Jeg fik foretaget rygmarvs- og blodprøver, som ikke påviste infektion. Har før, under og efter undersøgelses-/behandlingsforløbet haft infektion/betændelse []. Blev henvist til CT-scanning, som viste "[sygdom]". Blev henvist til læge NN, og lægen på afdeling Q fortalte, at vedkommende ville indstille mig til en akut tid for at undgå venteliste. Herefter modtager jeg en tid til undersøgelse i [foråret] 2012. Jeg taler herefter på skift med afdeling Q og anden afdeling for at få fremrykket min tid. Anden afdeling kan ikke se på henvisningen, at min sag er akut. Afdeling Q siger, at de har gjort opmærksom, at min sag er akut. Efter gentagne samtaler med afdeling Q og patientkontoret ender det med, at jeg får en tid [i vinters], [flere] måneder efter, at CT-scanningen havde vist en "[sygdom]" []. Det, jeg synes, er utilfredsstillende som patient er, udover den lange ventetid, at man ikke i tilstrækkelig grad har lyttet til min sygdomshistorie og set på de kliniske fund[], men i stedet støttet sig til blodprøver, der ikke kunne påvise infektion. Dermed har jeg heller ikke fået behandling. På trods af, at man med det blotte øje har kunnet se, at der er betændelse/infektion. Dårligt
-  81 Jeg blev henvist til en samtale med en psykiater, og da jeg blev indkaldt til denne, fik jeg et brev stilet til en anden klient. Det betyder, at en anden har fået min indkaldelse! Derudover havde læge NN ikke sendt resultatet af undersøgelsen retur til Skejby. Tænker bare, at så var der jo ingen grund til at få foretaget undersøgelsen, hvis man alligevel ikke fandt, at den var vigtig i sammenhængen. Godt
-  83 Der burde være en langt bedre sammenhæng/kommunikation afdelinger imellem. Jeg har stort set selv skullet kontakte alle de afdelinger, jeg har været på for at få koordineret tiderne. Det må kunne gøres bedre elektronisk eller lignende. Havde tid til opfølgning hos jer en måned efter igen, men kunne få tid hos anden afdeling til [foråret]! Godt

Q-AMB.

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Glad for at snakke med den samme hver gang.	Virkelig godt
6	Super godt fra alle grupper. Og naturligvis frem for alt stor ros til min læge NN.	Virkelig godt
11	Jeg manglede information til egen læge, da jeg nok ikke kunne fortælle det rigtige. Det er ordnet nu, men der gik tre måneders tid.	Virkelig godt
21	Jeg vil meget gerne have mere skriftlig information eller brochurer med hjem, så kan jeg læse det om min sygdom og behandling.	Godt
22	Kun at jeg har oplevet Afdeling Q som meget positiv.	Virkelig godt
23	Informationen var under al kritik. Jeg kunne ikke få svar på, hvilke blodprøver der blev taget og ikke mindst hvorfor. Jeg bad selv om at få en udskrift af journalen efterfølgende, for at jeg kunne blive informeret om mit eget sygdomsforløb. Journalen var desuden fyldt med fejl.	Dårligt
31	Har fået lidt modsigende information alt efter hvem, jeg har talt med.	Godt
39	Det er vigtigt, at vi får den rigtige viden, når læger fortæller om de tal, som blodprøver viser på deres skærme, således at bekymringer kan undgås.	Virkelig godt
40	Jeg kan bare sige, at de personer, jeg har haft kontakt med, kun har været en støtte for mig. Jeg regner med, at mine besøg efterfølgende vil være ligedan.	Virkelig godt
42	Fantastiske kontaktlæger og sygeplejersker.	Virkelig godt
43	Ikke dybdegående. Følte ikke, at lægen undersøgte ordentligt.	Godt
52	Eneste divergens er, at af min første læge NN fik jeg at vide, at behandlingsforløbet tager 24 uger. Senere da jeg skulle i gang med behandlingen fik jeg af sygeplejerskerne at vide, at behandlingen tager 48 uger.	Virkelig godt
53	Jeg er alt i alt tilfreds med den information, jeg har fået. Skulle der være noget at pege på, kunne der måske godt være mere skriftligt information.	Virkelig godt
61	Super god.	Virkelig godt
63	Det er godt, fordi jeg forstår, hvad årsagen er.	Godt
64	Jeg fik altid svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
66	Jeg føler mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
67	Informationsniveauet har været passende, og der er blevet informeret yderligere løbende, hvis jeg har givet udtryk for det.	Virkelig godt
68	Nu selvsvinger I kraftigt. Fik ingen skriftlig information.	Intet svar
70	Ja. Må fremhæve, at sygeplejerske NN er et sandt "guldkort" for afdelingen med hendes sjældent pædagogiske talent i oplæring af patienter, hendes tålmodighed, engagement og empati!	Virkelig godt
71	Det ville være godt med skriftlig information om [immunsygdom] og behandling på [andet sprog].	Virkelig godt
72	Fint.	Godt
76	Har brug for flere detaljer, da jeg derved vil føle mere kontrol over situationen.	Dårligt
77	Der var en sygeplejerske, der lige var mødt, da jeg skulle have hende til at ringe til Midttrafik,	Virkelig godt

Bilag 1

og der måtte hun gå 25 minutter. Jeg fortalte hende så om mit kaffeproblem, og hun ringede rundt og fandt ud af, hvor jeg fik FRISK kaffe med det hele. Jeg blev kørt frem og tilbage, så jeg nåede bilen fra Midttrafik.

 82 Det er, som jeg har brug for.






Godt

Q-AMB.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
6	Jeg kunne/kan altid ringe.	Virkelig godt
8	Vær opmærksom på at være meget diskrete, når patienter skal kaldes ind fra venteværelserne.	Virkelig godt
9	Jeg ville rigtig gerne have noget hjælp til at omlægge mine kost og motionsvaner. Jeg ved, at det er af stor betydning for mit helbred. Det er bare MEGET svært at bryde med gamle vaner, og et sygdomsforløb er ikke forbedrende for dette.	Godt
16	Min almindelige praktiserende læge får oftest ikke besked om indlæggelser. Ej heller ændring i medicin.	Virkelig godt
28	God.	Virkelig godt
38	Jeg har frabedt afdelingen at kontakte egen læge, og det er overholdt 100 procent :-)	Virkelig godt
40	Man kan jo ikke tillægge kontaktpersoner alt, selvfølgelig går man også hjemme og tænker en masse tanker, men jeg er aldrig gået utryk derfra. Pga. at jeg var syg, syntes jeg nogen gange, der var lang tid, til jeg skulle derud igen, men mon ikke det er normalt, når man oplever tryk fra sin læge og sygeplejersker. Det var næsten rart at blive et kendt ansigt. Her kunne jeg godt have sat en smiley.	Virkelig godt
42	Kan altid ringe, hvis jeg er i tvivl om noget, og får altid hjælp.	Virkelig godt
43	Det kunne være rart at skrive en opfølgende mail.	Godt
44	Fik blot taget en blodprøve.	Godt
46	Vigtigt med kontaktsygeplejerskeordningen. Den tjener både som et effektivt mellemlid mellem patient og læge, og desuden kan en del spørgsmål vedrørende sygdom og behandling besvares direkte gennem kontaktsygeplejersken.	Virkelig godt
52	Det er vigtigt med kontakt til ambulatoriet, og den var rigtig fin i begyndelsen. Da jeg startede på [medicin], havde jeg ikke kontakt til min kontaktsygeplejerske i en hel måned. Det er for lang tid, synes jeg, da man går i en psykisk labil tilstand. Ved start af ny medicin kunne sygeplejersken måske ringe én op efter en uge og høre, hvordan det går. Det gjorde hun, da jeg startede med behandlingen, og det var rigtig rart.	Virkelig godt
53	Jeg oplever, at efter jeg har været behandlet og efterfølgende er kommet til undersøgelse eller tjek, husker personalet mig, og jeg føler mig velkommen. Jeg synes, []personalet såvel sygeplejersker i projekter og læger har et meget godt menneskesyn, der får patienten til at føle sig godt tilpas, tryk og velkommen [efter min vurdering]. Dette menneskesyn gør det nemmere for mennesker med alvorlige sygdomme at tro på, at de kan komme sig. Jeg har som patient også oplevet personalets håndtering af personer med en noget vanskelig og udfraagerende adfærd. Her skinner dette menneskesyn igen igennem. Det fortæller mig, at de ansatte, jeg møder i ambulatoriet, er ansatte, der "brænder" for deres job, og som møder alle patienter lige. Uden at jeg skammer, kan personalet på ambulatoriet være stolte af det arbejde, de udfører, og den måde de møder patienter på.	Virkelig godt
55	Værelset var kold.	Godt
56	Jeg synes, at samtalen hele tiden handler om de samme ting, selvom jeg bliver mere/tit syg.	Dårligt
60	Ved ikke om min læge bliver informeret.	Godt
63	Det var godt.	Godt
70	Som patient kom jeg pludseligt til at stå i en fuldstændig uoverskuelig situation, da min kommune valgte at stoppe udbetaling af sygedagpenge. Jeg kontaktede sygeplejerske NN, der	Virkelig godt

Bilag 1

straks satte mig i forbindelse med hospitalets socialrådgiver NN, der omgående kontaktede læge NN, der med meget kort varsel fik redd trådene ud med min kommune. Professionel og effektiv indsats overfor en patient i stor knibe.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  72 | Fint. | Godt |
|  76 | Jeg har på intet tidspunkt været tryk i forhold til min [immunsygdom]. At jeg ikke er i tvivl om min livsstils betydning har intet med personalet at gøre. | Dårligt |
|  77 | Kun UG+. | Virkelig godt |
|  80 | Jeg undrer mig meget over, at min egen læge ikke får nogen informationer overhovedet fra ambulatoriet, selvom jeg indtil flere gange i gennem årene har givet lov til dette. Det er simpelthen ikke godt nok... Få ændret det, det er ret væsentligt for mig og min behandling af andre lidelser! | Virkelig godt |
|  82 | Jeg motioner og holder mig i form. | Godt |

Q-AMB.




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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Samlet indtryk
2	Hold fast ved, at det er den samme person, der snakker med dig hver gang og laver de forebyggende undersøgelser. Det giver tryghed. Tak for det.	Virkelig godt
4	Jeg synes, at ambulatoriepersonalet ALTID er meget imødekommende, både ved personlig og telefonisk henvendelse. Det gør mig utrolig tryk ved at ringe. Jeg bliver vejledt, så jeg ikke behøver at møde personligt. En samtale med sygeplejerske/læge om, hvorledes jeg skal forholde mig i den givne situation, synes jeg, bliver gjort godt, og jeg har en fornemmelse af, at dette også prioriteres på Q-Ambulatoriet.	Virkelig godt
5	Synes at jeg selv, i alt for høj grad, har skullet sikre mig, at information blev givet videre til anden afdeling/sygehus. At det var mig, der skulle sikre, at alt blev gjort, og at jeg fik svar på blodprøver mm.	Godt
6	Professionelt, nærhed, tryghed, god kommunikation, lydhør.	Virkelig godt
8	For lidt lekture i venteværelset.	Virkelig godt
9	Venteværelserne er lidt for små. Ofte sidder man som sild i en tønde, og der er ikke altid rart. Man føler, at alle kan se hvad man fejler.	Godt
10	Mødt med venlighed af FORBEREDT læge. Dejligt! (I øvrigt stor ros til Afdeling Q).	Godt
12	Godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. Nærværende personale... Bravo!	Godt
16	Man kunne for eksempel spille sagte musik i venteværelserne.	Virkelig godt
17	Jeg vil gerne modtage et skriftligt svar efter scanning.	Godt
19	Det er er helt klart rigtig godt og en fordel, at man kommer ind til den samme læge hver gang. Har nok også følt, at det var bedst i mit forløb.	Godt
22	Jeg kom fra et andet sygehus efter [operation]. Da jeg kom til Q følte jeg, at jeg var kommet til det rigtige sted, og at der blev taget meget hånd om mig. Det vil jeg gerne takke for [].	Virkelig godt
25	Dejligt og kompetent personale. Lokalerne er ikke specielt hyggelige. Det kunne være rart, hvis ambulatoriet kunne have åbent en eftermiddag om ugen eller lignende, så folk med et arbejde ikke behøver at tage fri.	Virkelig godt
26	De skal være gode til at informere patienten, hvis kontaktlægen ikke er tilstede den dag (information).	Godt
28	Ventetiden. Virkelig dårligt.	Virkelig godt
34	Der mangler aircondition over alt. Der mangler læsestof i venteværelset.	Virkelig godt
36	Kunne gøre bedre: Orienterer om ventetid. Første gang blev jeg glemt - og kom kun ind, fordi jeg selv henvendte mig ved skranken. Anden gang var ventetiden over en halv time.	Godt
37	Kontaktet af én læge. Jeg så tre forskellige med ét problem. Kortere ventetid. Bedre kommunikation med andre afdelinger.	Dårligt
38	Personalet er oftest super professionelle og rare. Der er en udstråling i afdelingen, der viser, at "der er styr på det".	Virkelig godt
40	Pga. af medicinen havde jeg det nogen gange rigtig skidt, en gang var der meget travlt, det var stressende, men der var nogen, der kunne træde til.	Virkelig godt
43	Lægerne/sygeplejerskerne var enormt venlige og gode til at snakke. Fornemmer en god stemning. Lidt mere "underholdning" i venteværelset til de lange ventetider. Generelt lidt fleksibili-	Godt

Bilag 1

	tet i mødetider. Der er MEGET lange ventetider (to og en halv uges ventetid på svar på en scanning).	
✎ 44	Q Ambulatoriets personale er altid meget imødekomende.	Godt
✎ 45	Informere om ventetid lidt tidligere.	Godt
✎ 46	Måske ville det være godt, hvis der var lidt længere telefontid afsat til opkald fra patienter. Det ville muligvis endda være en besparelse, fordi problemer med sygdom/behandling i højere grad ville kunne tages i opløbet.	Virkelig godt
✎ 48	Jeg følte virkelig, at jeg blev behandlet godt. Sygeplejerskerne var meget oprigtige og virkede virkelig bekymrede for mig. Det gjorde mig meget tryk under indlæggelsen.	Intet svar
✎ 50	Super engageret sygeplejerske NN og psykolog NN.	Godt
✎ 53	Alt i alt fungerer det rigtigt godt, dog er det lidt bekymrende at se, hvor lidt plads fx. projektsygeplejerskerne har i deres kontormiljø, her oplever jeg et personale, der gør et stykke professionelt arbejde med fx. at tale med mennesker i krise og alvorlige sygdomme (udover, hvad man kan forvente af dem), skulle arbejde i meget trange, uacceptabelt små lokaler. Når man tænker på, hvor vigtig den funktion sygeplejerskerne har er, ville en opgradering af lokaler være til patienternes fordel. Jeg mener et bedre og hyggeligere "Kontor/lokale-miljø", og den funktion, der udføres, bør følges ad. Men dette med det nuværende kontor/lokale-miljø, understreger bare yderligere at her er tale om yderst professionelle og kompetente ansatte, der på trods af den trange plads udføre deres arbejde godt.	Virkelig godt
✎ 54	Q er det sted i sundhedssektoren, jeg har størst tiltro til. Flinke og rare mennesker, man møder der.	Virkelig godt
✎ 56	Med hensyn til tiderne har jeg oplevet mange gange, hvor jeg var nødt til at gå hjem, fordi sekretæren mente, at jeg ikke havde en tid. Jeg har også oplevet noget andet. F.eks. fik jeg at vide af min læge, at jeg skulle give en urinprøve. Igen mente sekretæren, at jeg ikke skulle gøre det.	Dårligt
✎ 58	Der kunne godt være et fjernsyn i det ene venteværelse, så er tiden ikke så lang. Og bedre møbler. Det er lidt klinisk.	Godt
✎ 59	Jeg føler, jeg fik en rigtig god behandling med hurtig henvisning til andre afdelinger og meget hurtig indkaldelse.	Godt
✎ 61	Jeg føler mig utrolig godt behandlet hele vejen igennem. Jeg har f.eks haft mulighed for, under hele forløbet, at ringe til til den faste læge, som havde ansvaret for min behandling, hvilket var fantastisk.	Virkelig godt
✎ 65	I løbet af de [mange år], hvor jeg har været til [regelmæssige] kontrolbesøg, har ambulatoriet holdt samme upåklagelige standard.	Virkelig godt
✎ 66	Flot at man kan få medicin tilsendt i tilfælde af, at den slipper op. [Gruppe] i sin tid [] reddede mit psykiske velbefindende. Tak for god behandling, men gør noget ved muligheden for anonymitet.	Virkelig godt
✎ 68	Læge NN undersøgte, forklarede og sagde pænt farvel. Og jeg var tryk ved det, han sagde, selvom jeg anede, det var lidt for pænt pakket ind!	Intet svar
✎ 69	Jeg synes, I laver et godt arbejde.	Virkelig godt
✎ 70	En helt igennem behagelig oplevelse, hvor man føler sig mødt, hørt og ikke mindst velkommen.	Virkelig godt
✎ 72	Der er ikke noget at klage over.	Godt
✎ 74	At man kan komme i kontakt, fra dag til dag, med lægen pr. mail, eller at kontaktsygeplejersken kan have kompetencen til fx at igangsætte blodprøver, receptfornyelse, anden slags antibiotika mv. Det er næsten umuligt at få hjælp i mellem besøgene på sygehuset, når egen læge ikke ved noget om problemet.	Godt
✎ 76	Samtaler med NN er særdeles gode og har hjulpet mig meget i min situation. At det er nemmere at få telefonkontakt til ambulatoriet, at der er nogen til at tage imod én, når man kommer,	Dårligt

og mere imødekommende omgivelser vil hjælpe meget.

- | | | |
|--|--|---------------|
|  77 | Har skrevet det særligt gode de gjorde for mig ang. Kaffe osv. Andre gange har jeg også fået "transport" til og fra kantinen, da jeg blev hentet hjemme før morgenmaden. | Virkelig godt |
|  78 | Vil igen rose bioanalytikere og det øvrige personale. | Virkelig godt |
|  82 | jeg synes, de smiler og er glade, når jeg kommer der. | Godt |