

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

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:	227
Besvarelser fra afsnittets patienter:	128
Afsnittets svarprocent:	56%

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).

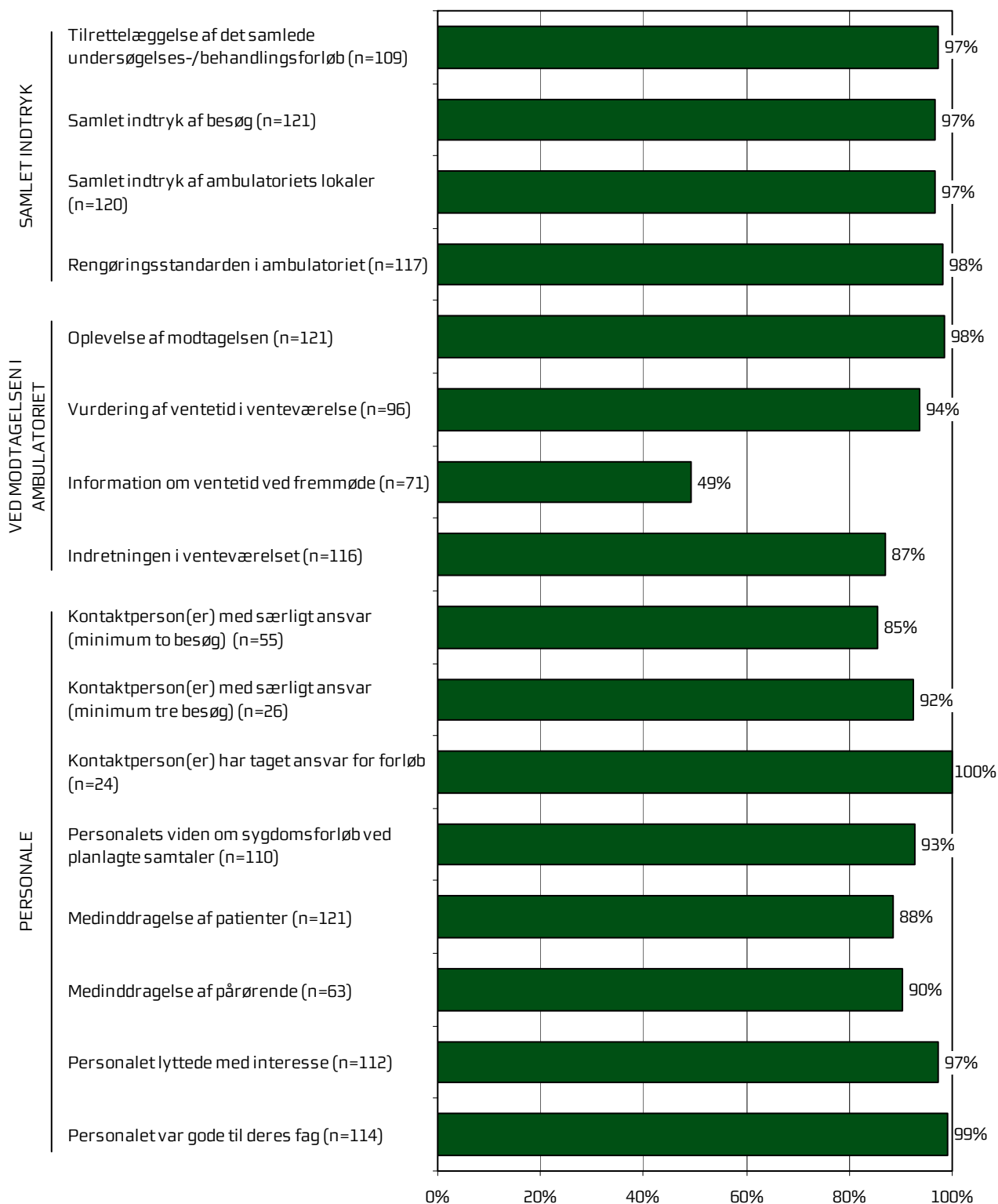
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

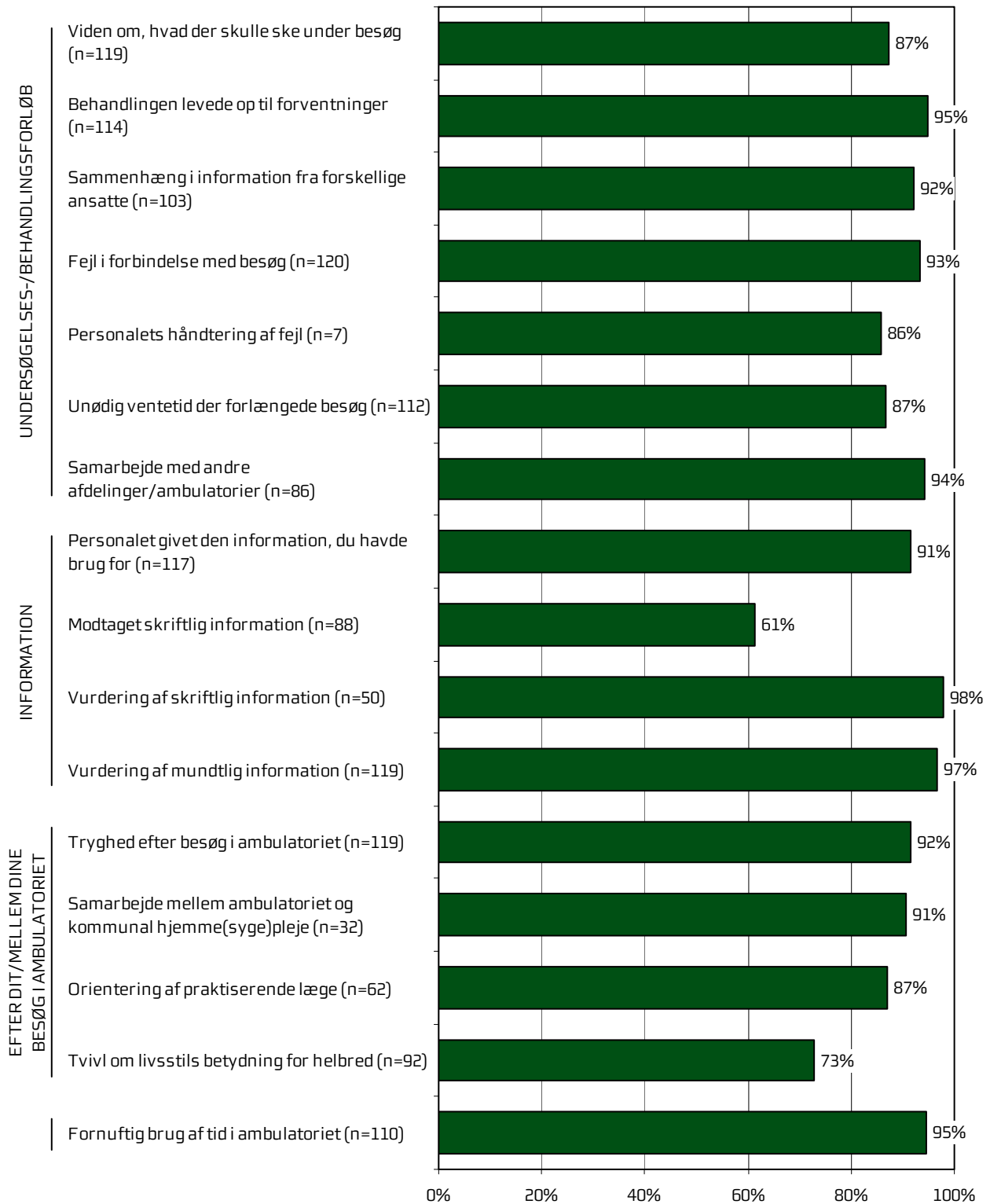
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

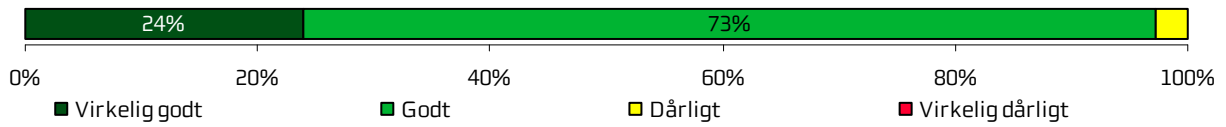
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

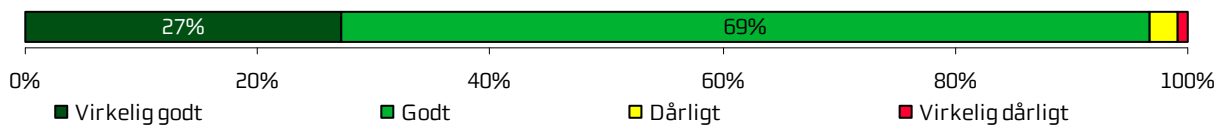
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

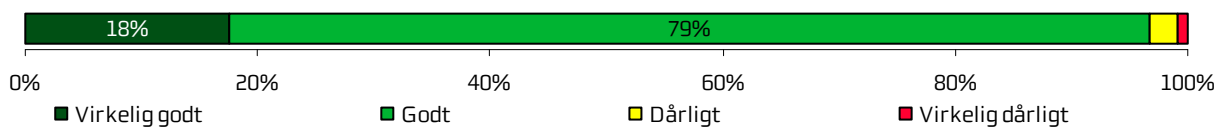
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=109)



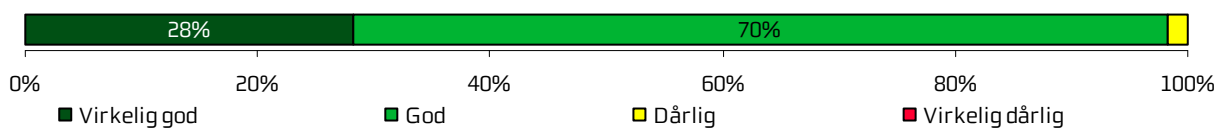
Samlet indtryk af besøg (n=121)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=120)



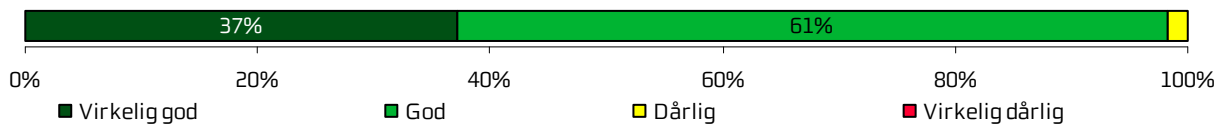
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=117)



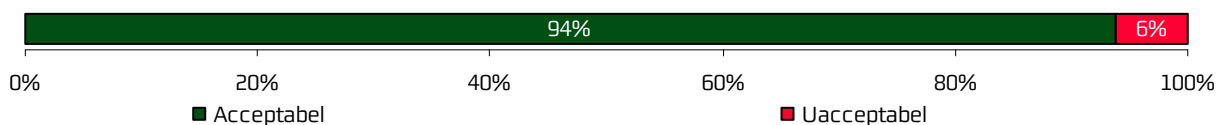
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

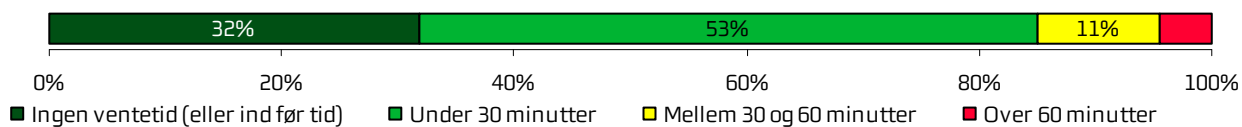
Oplevelse af modtagelsen (n=121)



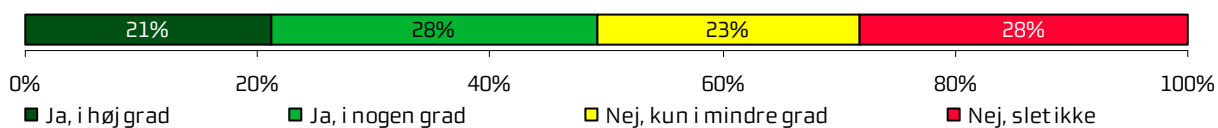
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=96)



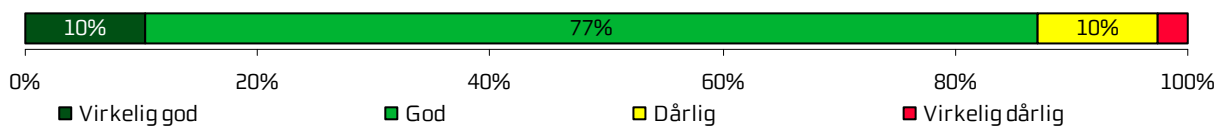
Længde af ventetid i venteværelse (n=113)



Information om ventetid ved fremmøde (n=71)



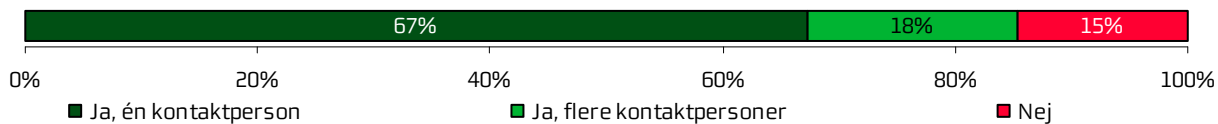
Indretningen i venteværelset (n=116)



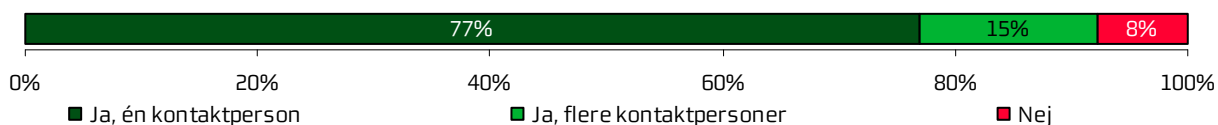
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	-	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49 %	-	-	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

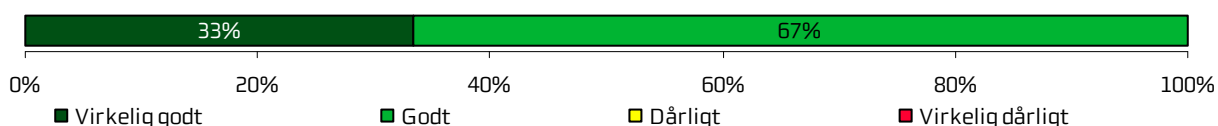
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



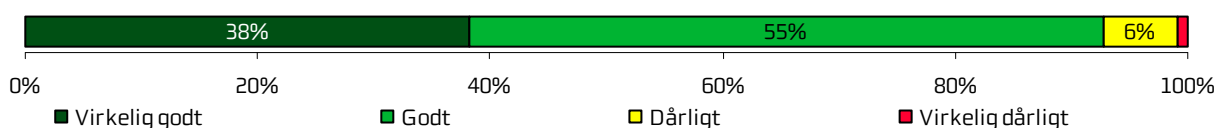
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



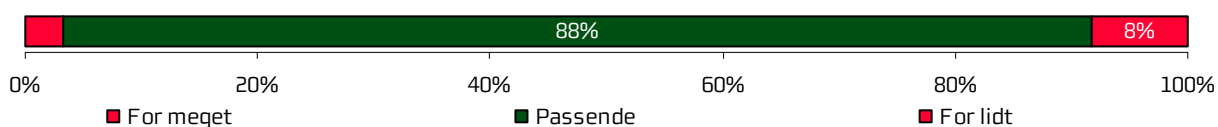
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



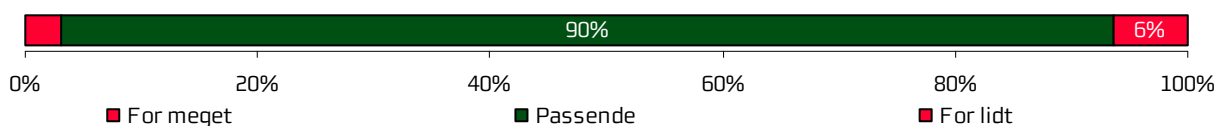
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



Medinddragelse af patienter (n=121)



Medinddragelse af pårørende (n=63)



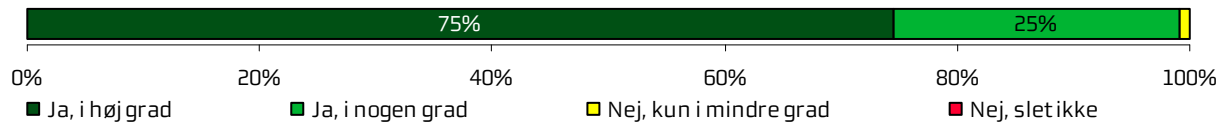
Personalet lyttede med interesse (n=112)



	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)	85 %	-	-	95 %	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	-	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	98 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	99 % *	82 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=114)



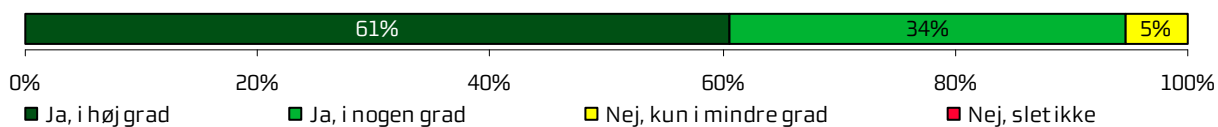
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

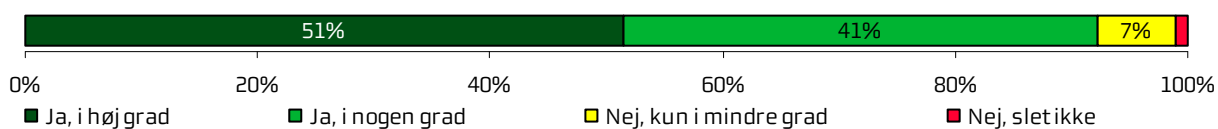
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=119)



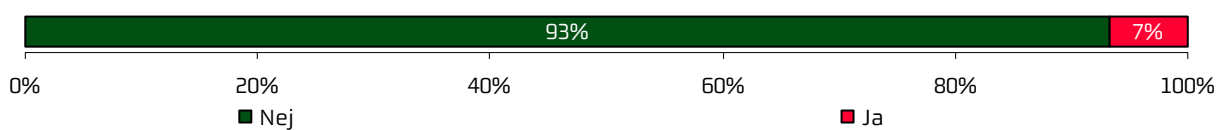
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



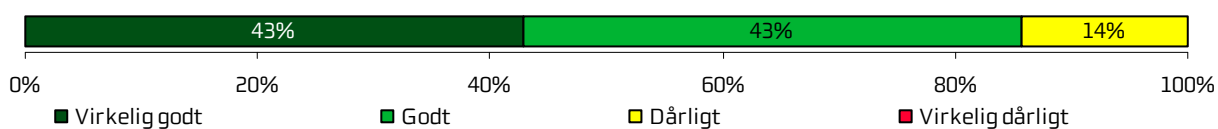
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=103)



Fejl i forbindelse med besøg (n=120)



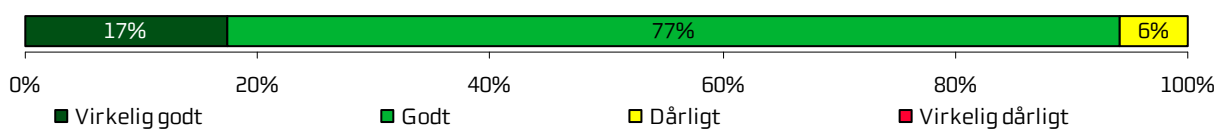
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=112)



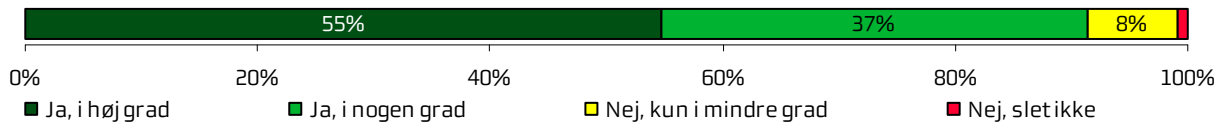
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=86)



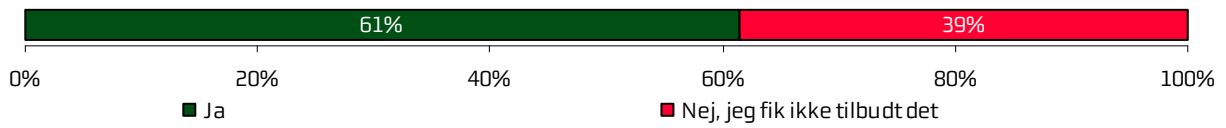
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	-	-	96 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	99 %	88 %	94 % *

Information

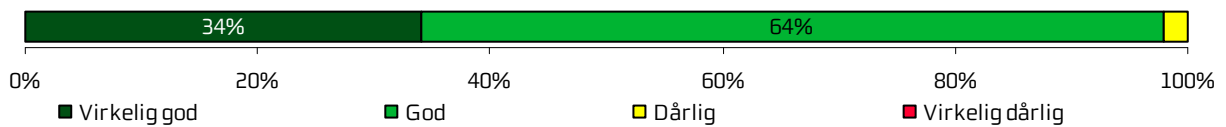
Personalet givet den information, du havde brug for (n=117)



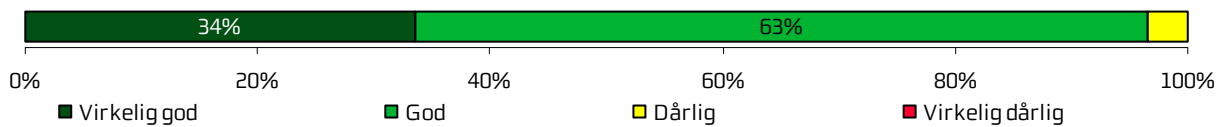
Modtaget skriftlig information (n=88)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



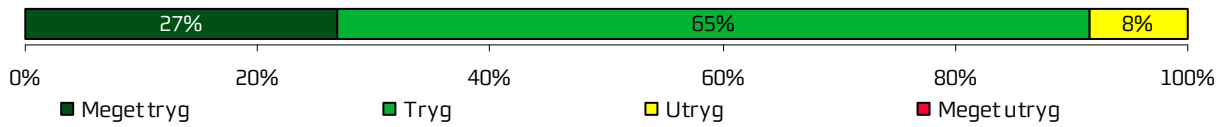
Vurdering af mundtlig information (n=119)



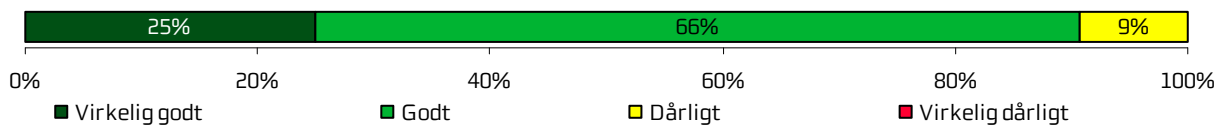
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	98 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	-	-	97 % *	58 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

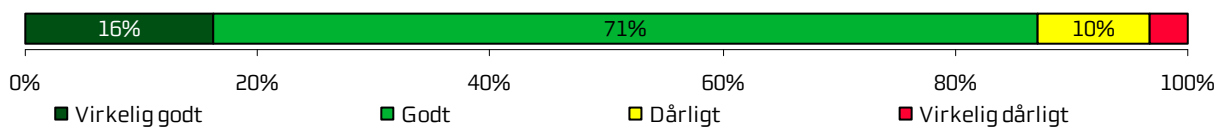
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=119)



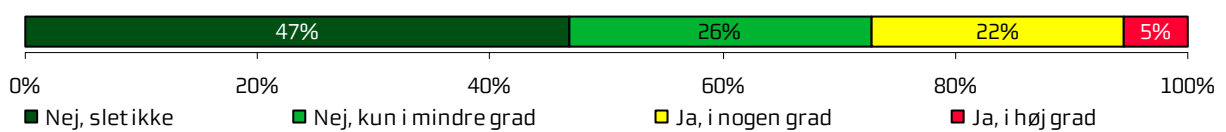
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=62)



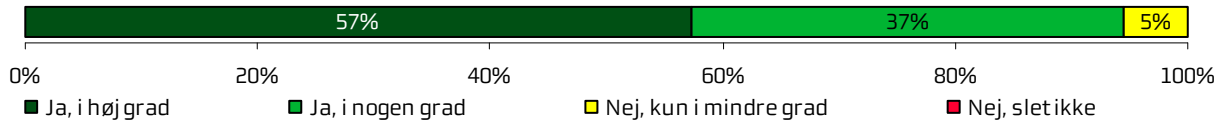
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	99 % *	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	-	-	100 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	-	-	84 %	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=110)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	92 %	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.

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Modtagelsen
1	Venlig og behagelig betjening.	God
3	Jeg blev modtaget virkelig godt, fordi lægerne var rigtig søde ved mig.	Intet svar
6	Altid søde og rare mennesker til at modtage en. Dejligt.	Virkelig god
7	Jeg havde min tid og kunne se, hvor mange der var. Jeg havde ingen ventetid, men kom også med bus. Der var de, som var før mig, som var utilfredse, men det var på grund af, at de ikke kunne få en parkeringsplads [].	God
9	Helt i orden.	God
14	Det var en god oplevelse.	Virkelig god
20	Virkelig fantastisk. Som om, de i dagevis havde ventet på dig.	Virkelig god
21	Kom ambulat.	God
22	Den er acceptabel, da det jo ikke er en egentlig receptionist, men set i lyset af besparelser etc., så er det helt acceptabelt	Dårlig
23	Jeg har været til undersøgelse i halvanden time, og har derfor ikke noget at kritisere.	God
25	Alle gør det meget godt.	Virkelig god
34	Ved det ikke, da jeg [var] i koma [].	Intet svar
35	De var ovenud flinke.	Virkelig god
37	Da tidspunktet, jeg havde fået på Hjerteafdelingen til en cykeltest, blev overskredet med en halv time, fortalte en anden patient i venteværelset mig, at der var opstået et akut problem.	God
38	En stor tak til ALLE vi var i berøring med under patientens lange sygdomsperiode på to hospitaller.	Intet svar
40	Da jeg kom og henvendte mig til mødetidspunktet, var der ikke nogen til at tage imod ved sekretærene (kontoret). Ved det næste kontor var der en sygeplejerske, som var i gang med noget andet, men modstræbende slog hun mig op på computeren og fulgte mig til venteværelset.	Dårlig

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Fejlhåndtering
2	Jeg skulle have en CT-scanning og ventede på den forkerte afdeling, fordi ingen havde fortalt mig, hvor jeg skulle være henne.	Godt
3	Der var ingen fejl. Alt var godt.	Intet svar
18	En blodprøve, der var for gammel, kunne ikke analyseres.	Godt
20	Ombytning af navn på patient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Jeg var blevet lovet, at jeg ville få bedøvelse, så jeg ikke fik ubehagelige oplevelser. Øv.	Dårligt
37	Teknisk fejl ved måleapparat, men det blev hurtigt udbedret.	Godt

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Samlet indtryk
4	Akut indlagt pga. for lav blodprocent. Jeg fik at vide, at jeg ville komme hjem samme dag? Så dagen efter på stuegangen, i næste uge. [Var indlagt i to dage]. OK. Har ikke selv talt om at komme hjem, skal vel ind før jeg kan komme hjem. Blodtransfusion to ca. to døgn, men ellers OK [].	Godt
8	Jeg besøgte dagambulatoriet [flere] gange og derudover flere forskellige andre afdelinger til undersøgelser. Jeg synes, det var dybt frustrerende, at jeg hver gang blev mødt af en ny læge, der brugte de første fem sekunder på at læse min journal, og at jeg derefter skulle have over-skud (som syg) til at fortælle igen og igen, hvilke symptomer jeg havde osv. Den opfølgende samtale efter alle mine undersøgelser var simpelthen så upersonlig, at jeg gik derfra med mere uafklarethed, end [jeg havde], inden jeg kom. Læge NN kiggede ud ad vinduet, svarede ikke på vores spørgsmål og affærdigede mig uden nærmere forklaring, men med en masse lægefaglige udtryk. Jeg har derefter haft behov for en forklaring og har henvendt mig til min praktiserende læge, der dog ikke fik meget ud af det læge NN havde sendt videre hertil. Jeg har derfor netop rekvireret min journal for at få min praktiserende læge til at gennemgå den. Efter mine mange undersøgelser og besøg på dagambulatoriet er det eneste, jeg har fået vished om, at jeg ikke har kræft. Jeg mangler stadig at få en diagnose og en forklaring, hvilket var mit mål med at komme på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
16	Jeg synes nogle gange, [der er] for lang ventetid, men ikke hver gang.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at ventetiden er for lang, når man er i systemet, når man skal scannes og have taget vævsprøver uge efter uge, når det drejer sig om kræft. Ventede også [flere] dage på Aarhus.	Godt
24	Venlighed.	Godt
28	Synes det var lidt træls, at jeg skulle forklare min situation forfra, hver gang jeg snakkede med en ny.	Godt
36	Planlægge ud fra, at nogle patienter har en lang køretur og derfor kan undersøgelser forsøges samlet.	Godt
37	Jeg havde en aftale med lægen om en "holder". Men da jeg talte med min egen læge senere, stod der intet i mine papirer om denne aftale, selvom det var en klar aftale. Derfor ringede jeg til afdelingen, men har intet hørt i nu to måneder.	Godt
39	Oplevede stort engagement i mit sygdomsforløb.	Godt

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Samlet indtryk
8	Min kontaktperson var aldrig forberedt til mine besøg. Hun huskede f.eks. ikke, hvor meget jeg vejede fra gang til gang, så hun kunne se, om jeg havde tabt mig, når jeg kom og blev vejjet. Det synes jeg, hun burde have styr på. Jeg tænker, at det blot kræver et lille kig i min journal. Vi fik nemlig aldrig fulgt op på mit væggtab fra gang til gang, fordi hun bare noterede det på en seddel men aldrig vendte tilbage.	Virkelig dårligt
12	Blev ikke orienteret om, hvad jeg skulle gøre, eller hvorfor jeg havde denne ubehag.	Godt
16	Lige da jeg begyndte, ville jeg gerne vide mere, så man var mere rolig. Jeg blev klog på min sygdom på nettet.	Virkelig godt
17	Der var faktisk ingen information. Det forventedes, at man kendte "vejen frem".	Godt
18	Sygeplejersken ringede ikke som lovet. Jeg ringede og kontaktede dem.	Godt
21	Havde min datter med, så vi var to til at lytte.	Virkelig godt
27	Har aldrig fået information efter et besøg i ambulatoriet. Ved ikke, hvad undersøgelser og prøver har vist...	Intet svar
37	Ville gerne have haft et navn på lægen, som jeg var i kontakt med. Det ville have været lettere at kontakte afdelingen i mit tilfælde.	Godt
39	Oplevede en grundig mundtlig information og god tid.	Godt

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Samlet indtryk
2	Stress på arbejde.	Godt
8	Jeg synes alt i alt, det var et rigtig dårligt forløb. Jeg kom ikke derfra med større visshed/tryghed. Jeg føler mig stadig ligeså syg, som før jeg startede op, forskellen er blot, at jeg nu har været igennem en masse ubehagelige undersøgelser men uden at have fået klarhed. En læge gav mig hånden og lovede mig at vi nok skulle nå til bunds i, hvad jeg fejler, besøget efter lukker en anden læge hele mit forløb, uden at se mig i øjnene og uden at tage mig alvorligt (fordi jeg ikke er døende, ja sådan følte det!) Jeg synes, at det tog rigtig meget af min energi (som i forvejen er i minus pga. sygdom) at skulle forholde sig til så mange læger, informationer, misinformationer, undersøgelser osv. Og så uden et positivt resultat...(En diagnose eller noget hjælp)	Virkelig dårligt
13	Mit forløb er endnu ikke afsluttet. Ulykken skete [i vinter]. Operationen var [nogle måneder efter]. Efter en meget god fremgang ellers, er der opstået problemer igen. Muligvis pga. [særlig hændelse]. Afventer indkaldelse til [scanning].	Godt
22	Synes måske, at det ville være rart, at man i mit sygdomsforløb havde en kontaktperson som var med ind over alt, i det forløb man gennemgår, og ikke kun det hjertemæssige. Man er fyldt med angst og samtidig tror jeg, vi er mange, der ikke ønsker at være til besvær. Men må heller svare for mig selv, jeg er glad af på at få løst nogle af mine problemer, fordi jeg har givet op, og fordi jeg føler, jeg er til besvær. Når nu man ikke har kunnet finde løsningen efter et par forskellige undersøgelser. Men har ellers været yderst tilfreds med hele sygdomsforløbet	Virkelig godt
27	Har aldrig, hverken fra ambulatorium eller egen læge, hørt tilbagemeldinger på undersøgelser... Har nogle gange rigtig ondt, og en melding på, om noget er galt, eller det ser o.k. ud, ville være hjælpsomt!	Intet svar
39	Positivt indtryk af hele forløbet.	Godt

Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	Samlet indtryk
2	Fjernsynet i venterummet var for højt :)	Godt
3	Jeg synes, ambulatoriet har gjort det bedre for mig. Dengang jeg kom, var jeg meget dårlig. Jeg siger bare tusind tak for det.	Virkelig godt
5	Det var bare så dejligt, at jeg kunne få lækker [specialkost]! Det betyder virkelig meget for mig, at der er tænkt på det, tak!	Godt
7	Det var dejligt, at der var et toilet i venterummet (det var rent).	Godt
10	Lægen og sygeplejersken var virkelig søde. Venteværelset var under al kritik (det var som at blive puttet ind i et hul.)	Godt
11	Folk skal ikke ligge i sengen på gang. Da jeg var der, lå der en mand på gangen, der både snorkede og pruttede. Stakkels mand, hvis nogen havde kendt ham.	Godt
13	Mødte en virkelig god forståelse for min svære situation. Den eneste, som ikke havde fattet, hvor slemt det stod til, var nok mig selv. (Kunne måske godt have brugt lidt mere information om anatomi/knogle-, sene-, muskelsammensætninger).	Godt
15	Jeg har altid følt mig godt behandlet. Både af sygeplejersken, og lægen giver sig tid til at tale med mig og forklare.	Godt
16	Jeg er stort set godt tilfreds. Nogle enkelte gange for lang ventetid, hvilket gjorde, at der manglede siddepladser. Ellers er det fint.	Virkelig godt
19	Der er altid glæde, varme og ikke mindst velkommenhed, når jeg kommer [månedligt]. Jeg ved, at jeg er i gode hænder. Forståelse og ALDRIG en sur mine hos personalet. Det betyder ALT for mig. Jeg er kommet der i [flere] år. Derfor betyder Ambulatoriet B1 ALT for mig. Gentager, de er alt.	Virkelig godt
20	Kun ÉT besøg. Derefter: Du er færdigbehandlet!	Godt
22	Synes alle undersøgelser har været perfekte og man føler nærvær hos alt personale. Så er en af dem, der synes, at I gør det godt. Er sikker på det kan optimeres.	Virkelig godt
26	Jeg skulle vente en halv time inden undersøgelsen, uden at få nogen information om forsinkelser.	Godt
28	Lægen sagde, at I ville sende bud efter mig til kontrol. Det er aldrig sket.	Godt
29	[Rengøringen i ambulatoriet var kun dårlig] på et toilet, og det var nok noget, der var sket i løbet af formiddagen. Det så sådan ud.	Godt
30	☐ Alt i alt intet at klage over.	Intet svar
31	At lægen holder, hvad der er lovet én, når man har problemer med instrumenter. Jeg har mæridt over det. Øv øv øv.	Dårligt
32	Efter min mening til ug.	Virkelig godt
33	Jeg kommer [nogle] gange årligt og har altid fået en god behandling. Ros til personalet (alle inklusiv).	Virkelig godt
37	Fin orientering, men den aftale, som undersøgelsen munder ud i, burde afleveres skriftligt/sendes på en mail til patienten, så begge parter er helt sikre/enige i konklusionerne.	Godt
39	Positivt indtryk af hele forløbet.	Godt

