

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MEA AMB, NBG

MEA

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale	15
	Personale (fortsat)	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	19
	Information	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål	25
	Bilag 1: Kommentarsamling	28

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	57%

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 tests 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).

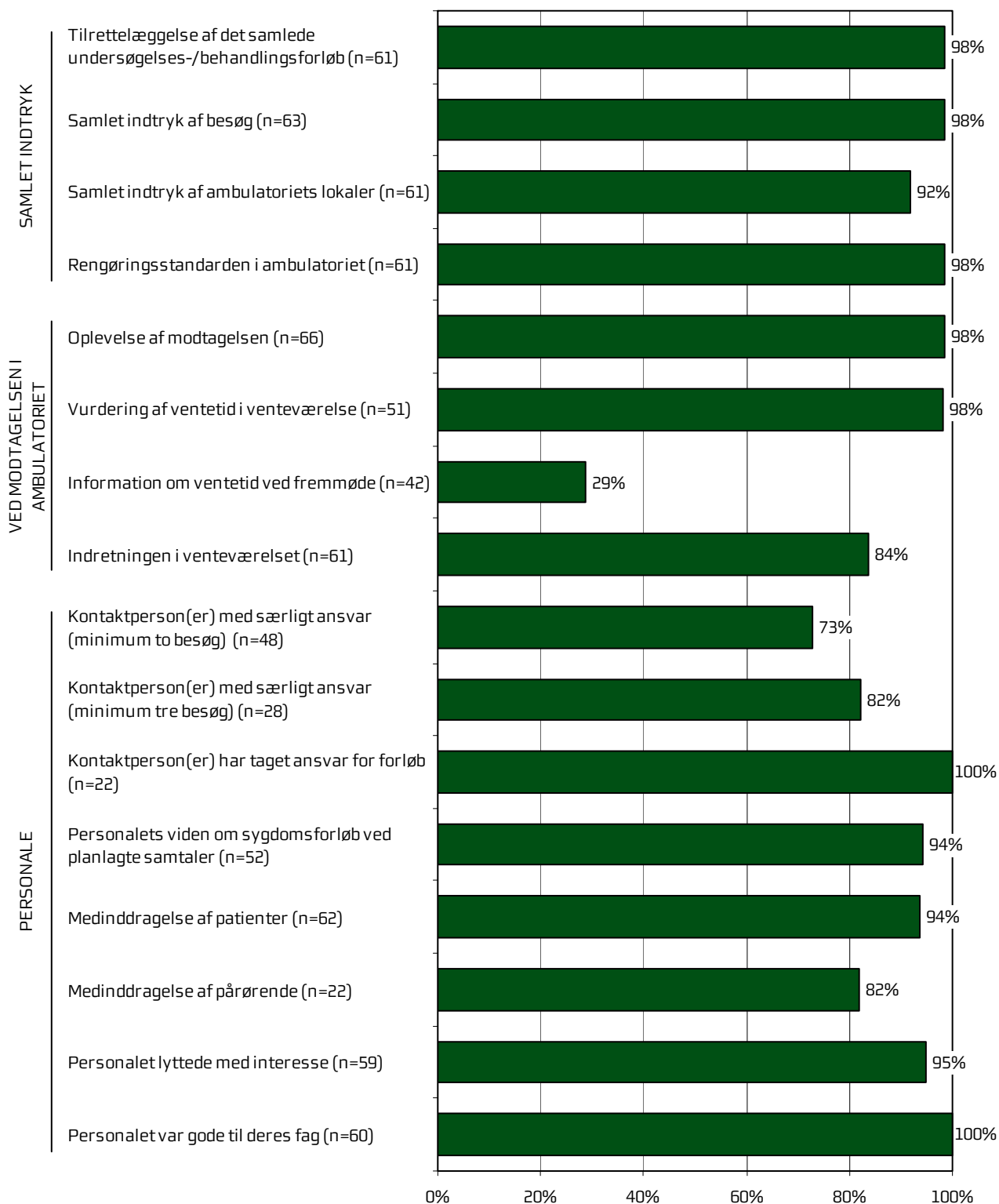
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

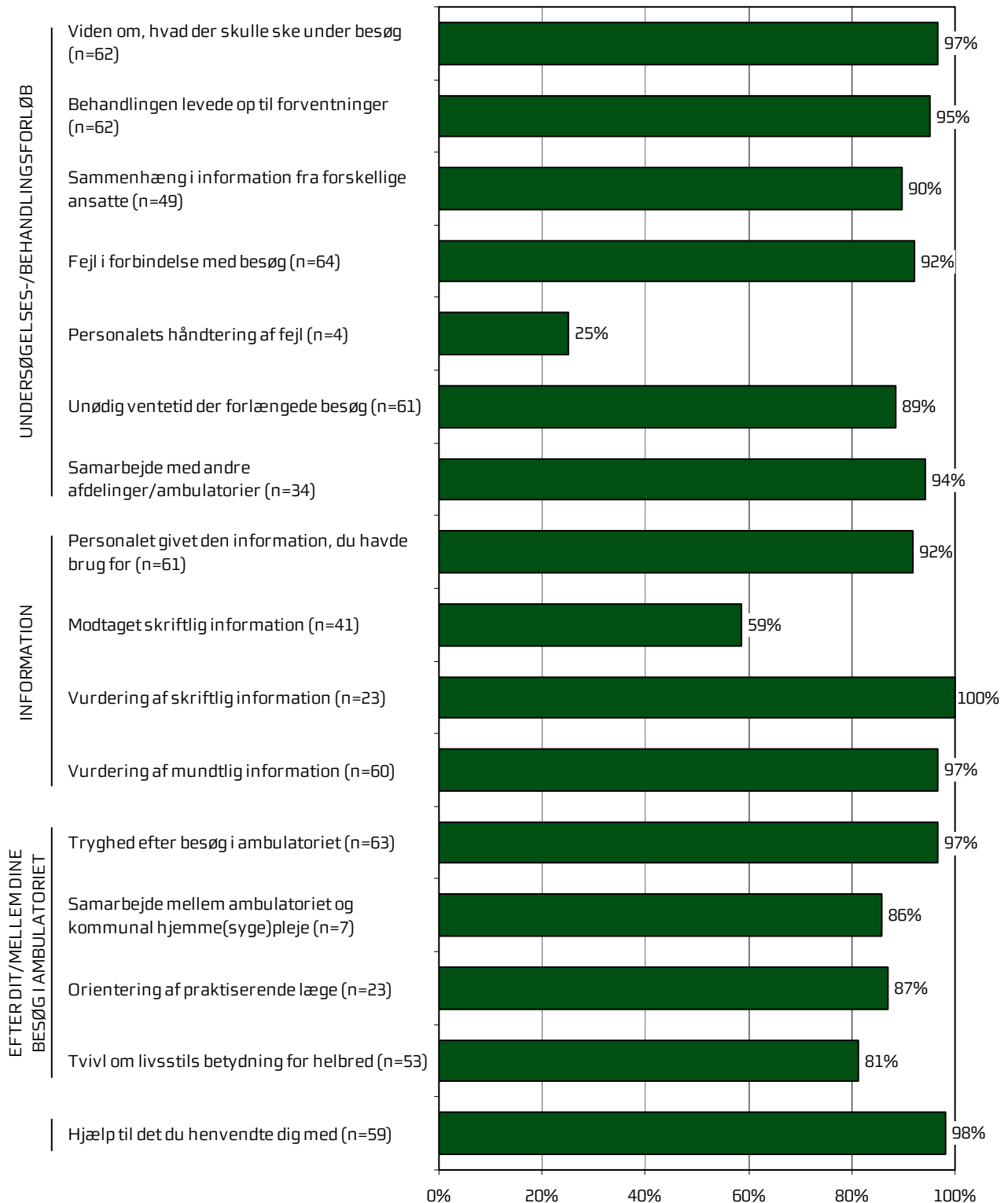
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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



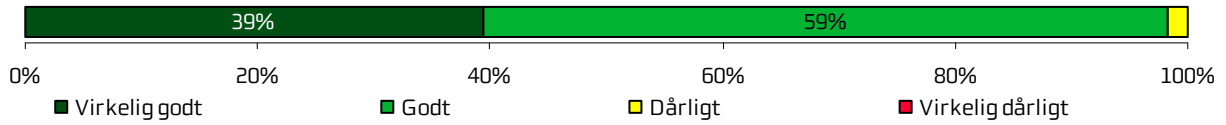
Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



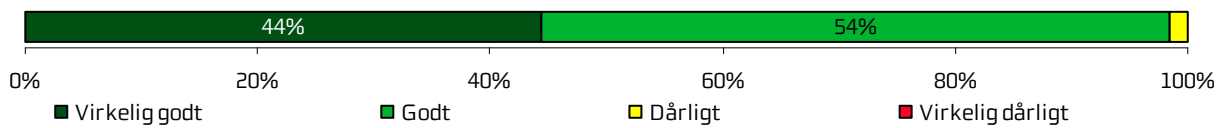
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

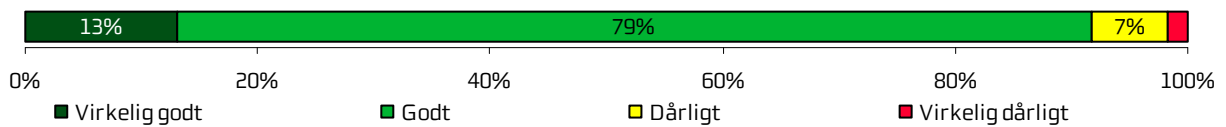
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=61)



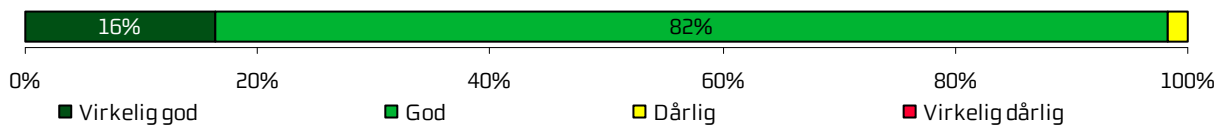
Samlet indtryk af besøg (n=63)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=61)



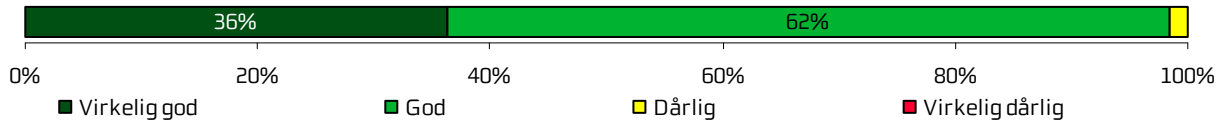
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=61)



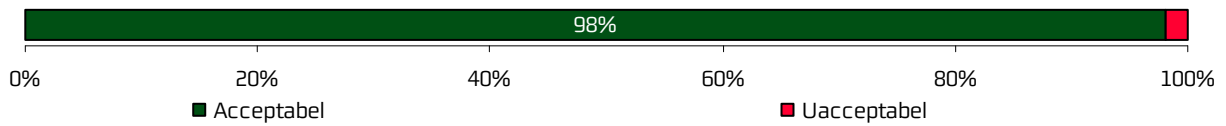
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	90 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=66)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=51)



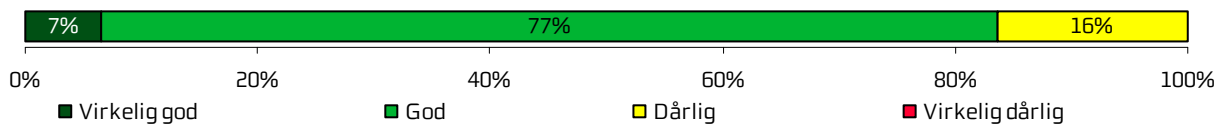
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



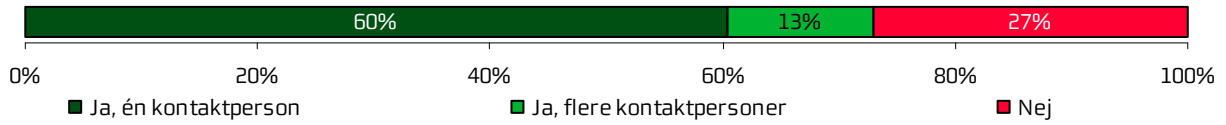
Indretningen i venteværelset (n=61)



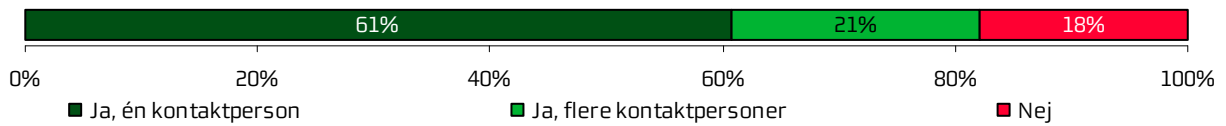
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	95 %	-	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	29 %	43 %	-	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	84 %	-	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

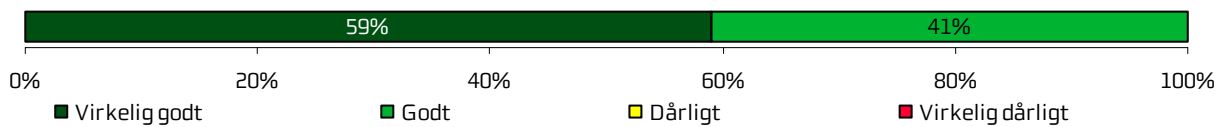
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



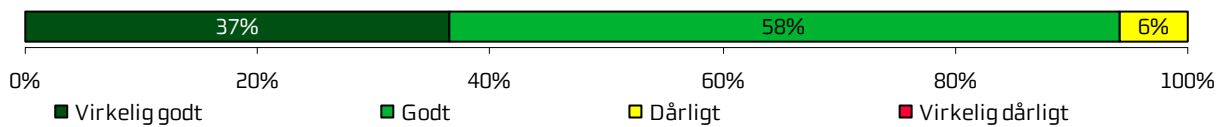
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



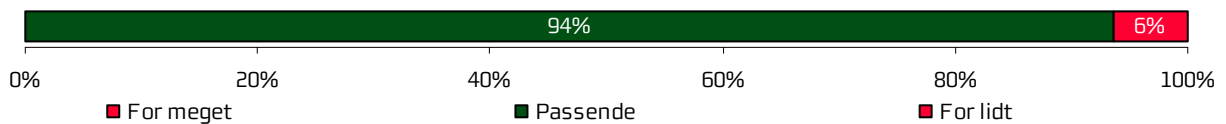
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



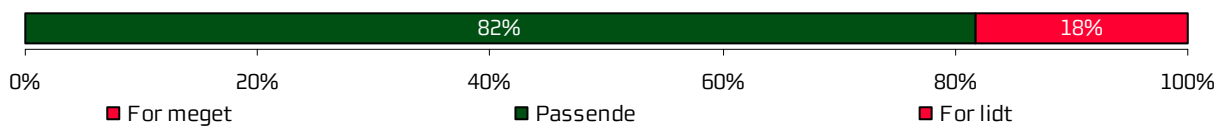
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



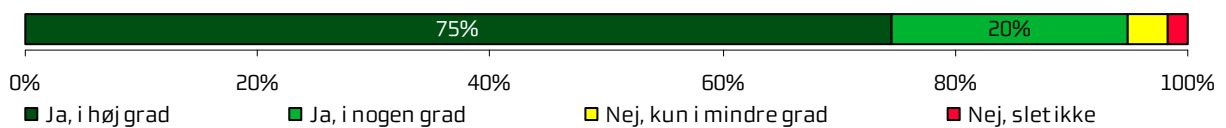
Medinddragelse af patienter (n=62)



Medinddragelse af pårørende (n=22)



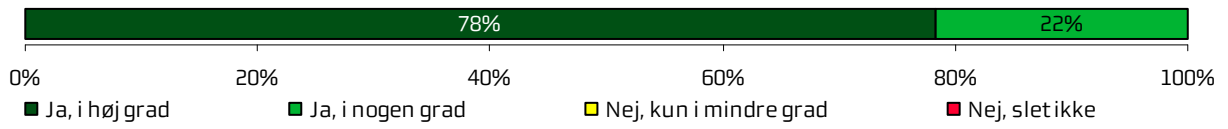
Personalet lyttede med interesse (n=59)



	2012	2011	2010	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)	73 %	79 %	-	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	82 %	-	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 % *	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	-	100 %	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	-	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	89 %	-	100 % *	80 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	-	100 %	89 %	96 %

Personale (fortsat)

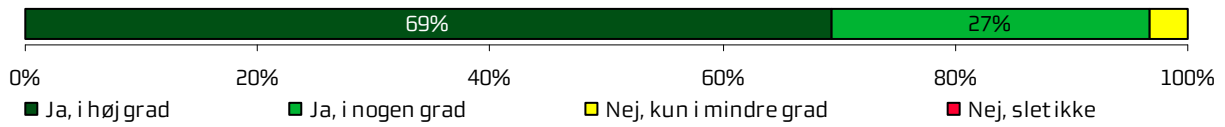
Personalet var gode til deres fag (n=60)



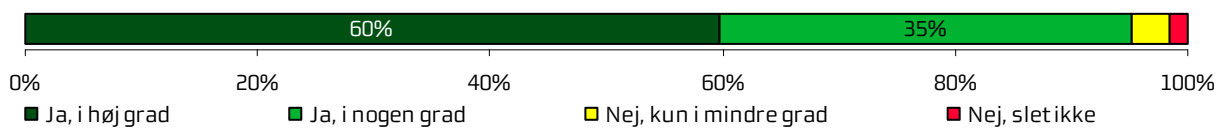
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 % *	-	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

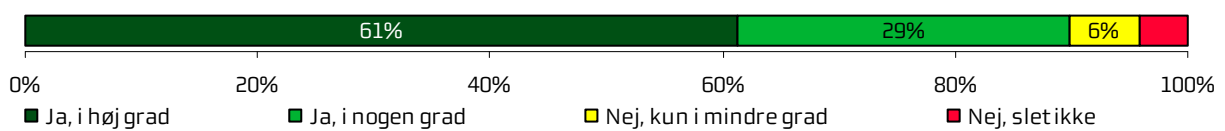
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=62)



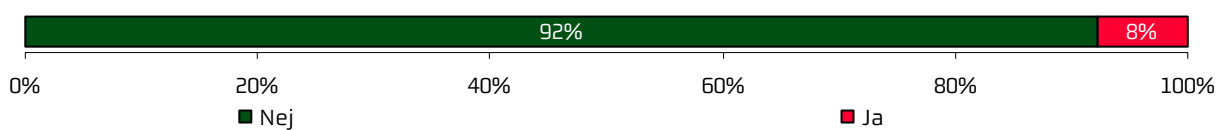
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



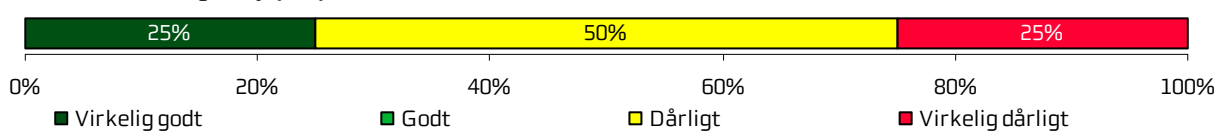
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



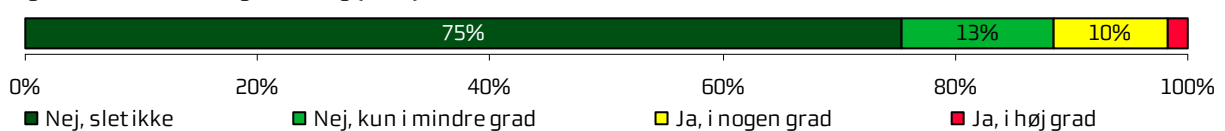
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



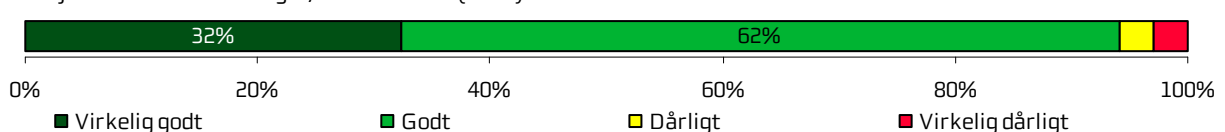
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



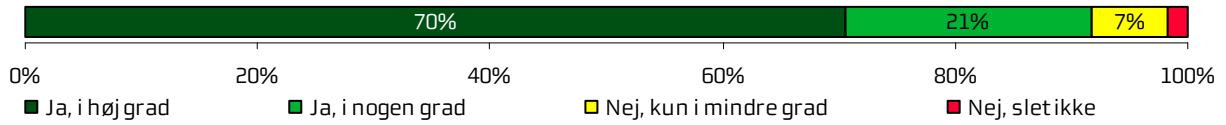
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=34)



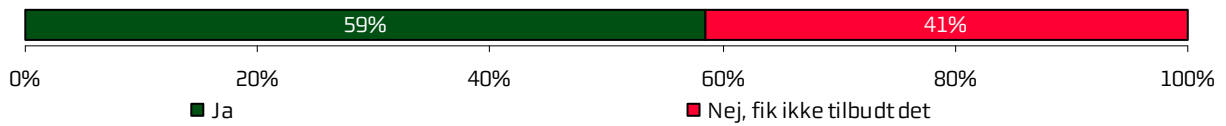
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	89 % *	-	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	-	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	96 %	-	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	-	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	25 %	86 % *	-	91 % *	40 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	87 %	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	-	100 %	73 % *	91 % *

Information

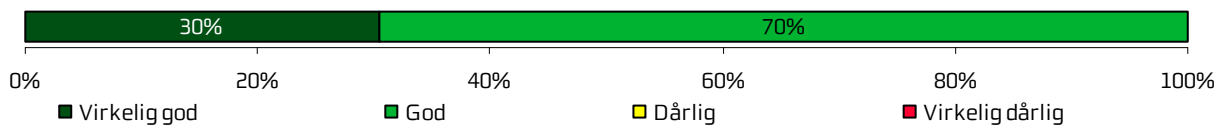
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



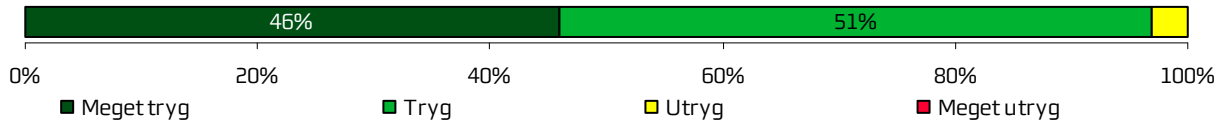
Vurdering af mundtlig information (n=60)



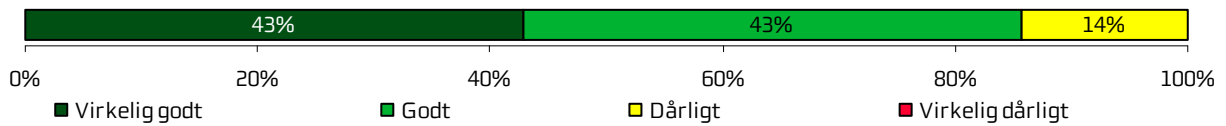
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	94 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	72 %	-	100 % *	37 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 % *	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=63)



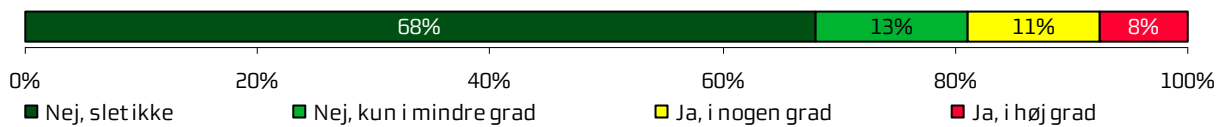
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



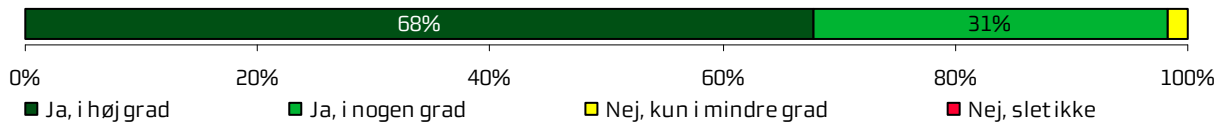
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=53)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	90 %	-	100 %	62 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	86 %	-	100 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	76 %	-	93 %	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=59)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	96 %	-	100 %	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer






		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		0
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		2
Pleje		0
Relationer til personale		1
Ventetid		0

MEA AMB, NBG**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Modtagelsen
1	Jeg husker ikke hvornår jeg sidst har besøgt ambulatoriet. Sidst blev jeg indlagt direkte fra [et center].	God
2	Den modtagne behandling og information på afdelingen [] er særdeles tilfredsstillende og betryggende. Såvel kontaktperson som sygeplejerske og fodterapeuten er virkelig kompetente personer. Der hersker en god, varm ånd i afdelingen.	Virkelig god
5	Havde det været muligt at tage mig akut dagen før, var der sparret et besøg af natlægen med indsprøjtning og smertestillende sprøjte.	God
7	Alle var meget flinke!	Virkelig god
10	Dog meget dårligt af sygeplejerske.	God
11	Super!	Virkelig god
13	Jeg synes generelt, der er kort ventetid og at modtagelsen er effektiv og kompetent.	Virkelig god
14	Glæder mig til, at I også får opsat en skanner, så man bare skal bruge sygesikringskortet, som de gjorde på en anden afdeling ved ankomst. Hvis man har brug for hjælp, skal der naturligvis stadig være mulighed herfor, men jeg tror, I kan spare en del tid hver dag ved skranken. Dejligt med sms-service som en påmindelse om, at man snart har en aftale i MEA-ambulatoriet.	God
15	Mangler skiltning ved receptionen. For eksempel et skilt med tekst: Er du ny her? Så gør sådan og sådan...	Dårlig
16	Rar modtagelse. Kun venligt personale. Var tryk.	Virkelig god
17	Altid lydhørhed, indlevelse, hjælpsomhed og tillid.	Virkelig god
19	Altid sødt, smilende og forstående personale.	Virkelig god
20	Jeg bliver mødt med stor venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
21	[Arbejder indenfor sundhedsvæsenet] og kender systemet.	Virkelig god
26	Altid venlig, imødekommende og professionel, men også personlig og med et glimt i øjet, så jeg føler mig altid velkommen.	Virkelig god
27	Synes alt er godt. I giver jer god tid til dem, der er hos jer første gang.	Virkelig god

MEA AMB, NBG

Hvilke(n) fejl oplevede du?








	ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Fejlhåndtering
	10	Blev ignoreret af speciallæge. Utrolig arrogant, ikke lyttende sygeplejerske. Sygeplejerske ignorerede anden sygdom. Og meget mere.	Virkelig dårligt
	12	Ingen.	Uoplyst
	17	Jeg blev ikke indkaldt til en opfølgning, som var planlagt.	Virkelig godt
	22	Ingen.	Uoplyst
	23	Jeg kunne læse min diagnose på e-journal, inden jeg blev informeret om den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

MEA AMB, NBG

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
3	Imødekomende og kompetent læge, som har afhjulpet mit helbredsproblem på bedste vis.	Virkelig godt
4	Hvis jeg skal vente 30 minutter eller mere efter den aftalte tid, bliver jeg irriteret. Især når man sjældent får information om det.	Godt
5	Undersøgelsen var ok. Og informationen om måske behandling, hvis det bliver ved med at gøre ondt.	Godt
6	Det, der kan være lidt svært, er, at det aldrig er den samme læge, altid en ny.	Godt
10	Jeg har oplevet [diverse] yderst hørende og indfølelse læger. Det har gjort, at man føler sig tryk og godt behandlet af lægerne.	Godt
13	Jeg har behandlings-/undersøgelsesforløb på andre afdelinger, men afdelingerne informerer ikke hinanden, og derfor skal jeg ofte fortælle hele min historie. Det er ubetyggende.	Godt
14	Venteværelset bærer præg af, at man har delt det med lægevagten tidligere. Trænger til en gang maling og overvejelser, om man kan indrette lokalet anderledes. Dejligt med relevant diabetes-litteratur, men savner litteratur om de andre endokrinologiske sygdomme, I også tilser f.eks. stofskiftesygdomme. Dejligt, at min læge altid tager mig seriøst, og at vi fortsætter, hvor vi slap sidst. Tak NN! Jeg føler, at mine oplevelser og erfaringer omkring min sygdom bliver hørt og taget med som et vigtigt led i min behandling. Det kan nogle af de andre læger og sygeplejersker godt lære af :-). Er SÅ glad for, at NN vurderede, at jeg ville have gavn af en pumpe. Vi kan takke pumpeteamet for, at vi i dag har et sundt og rask [barn] []. Også tak til de søde og hjælpsomme sekretærer og diætister m.v. I er alle sammen med til at gøre det til en positiv oplevelse at komme i MEA Ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Jeg har haft en kontaktperson, som sendte mig til forskellige undersøgelser. Han var utrolig lydhør, tillidsvækkende, empatisk og hjælpsom. Han bevarede håbet og gav aldrig op, selvom andre gjorde, og han reddede mig fra et liv i konstante, voldsomme smerter.	Virkelig godt
18	I ambulatoriet bliver jeg kun behandlet af NN, og det er jeg yderst tilfreds med.	Godt
25	Ti forskellige læger NN og hver fortæller de noget forskelligt. Den ene [holdte] som "lovet" at hjælpe med nogle ting. Den anden var ikke så rar.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
 7	Information var fuldt dækkende for min situation.	Virkelig godt
 13	Jeg har til tider bedt om udskrifter af og forklaring på prøveresultaterne. Dette er blevet imødegået.	Godt
 14	Blev lidt forvirret i forbindelse med, at min pumpe viste sig at være defekt. Sygeplejersken sagde, at jeg ikke ville få tilbudt den model, jeg spurgte ind til, men det var faktisk den, hun efterfølgende bestilte ved leverandøren. Tager selv kontakt en af dagene og aftaler en demonstration af den nye del, så jeg får alle fiks med fra start. Det vil være skønt, hvis dette system kan lette en evt. ny graviditet i forhold til [sygdom].	Virkelig godt
 17	Al kommunikation har været præget af lydhørhed, tillid og interesse fra ambulatoriet.	Virkelig godt
 24	Savner resultat af prøver, sendt til egen læge.	Godt
 26	Ved lægesamtalen bliver jeg inddraget i resultaterne direkte på lægens skærm/PC, hvor resultaterne vises/diskuterer. Desuden oplever jeg altid en god stemning.	Virkelig godt
 27	I gør alt godt, og jeres store erfaring gør det nemt for os andre at falde til ro og lytte til jer. TRYGHED OG VIDEN.	Virkelig godt

MEA AMB, NBG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
 4	Jeg bliver imellem mine besøg kontaktet, hvis der sker noget, jeg skal være opmærksom på.	Godt
 5	Jeg har ikke haft forbindelse til læge eller andre om mit besøg på hospitalet.	Godt
 10	Selvom stor tilfredshed med lægerne, kan det være forvirrende, at der er så mange forskellige læger, som korrigerer medicin efter deres (kæphest) blodtryk, sukkersyge.	Godt
 13	Min kontaktperson er som regel god til at henvise mig til relevant behandling og sikre sig, at jeg får en tid.	Godt
 19	Jeg får skriftligt (i god tid) at vide, hvis tiden er udsat.	Virkelig godt
 27	Får altid god information og svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt

MEA AMB, NBG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
3	Behagelig og rolig afvikling af patienterne.	Virkelig godt
5	Jeg var der kun i fire timer.	Godt
7	Jeg synes, det hele forløb perfekt!	Virkelig godt
8	Forslag: Jeg synes, at venteværelset skal have et akvarium med fisk. Evt. i en halv væg, der deler rummet op. Det er afslappende at kigge på fisk. [Fysiske rammer]	Godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet gør det meget godt.	Godt
11	Bare bliv ved som hidtil!	Virkelig godt
13	Det ville være rart med knager på patienthotellet, da man ellers skal lægge jakker og lignende på gulvet. Det er lidt ulækkert, da man ikke ved, hvad der ellers "lander" der. [Fysiske rammer]	Godt
14	Det virker meget snusket, men tror faktisk, det skyldes, at det f.eks. er et mikroskopisk toilet, at ambulatoriet trænger til en gang maling (ikke kliniske farver, men med lidt spræl på væggene). Møblerne og øvrigt inventar ser kedeligt ud, og ikke alle [stole] er lige gode at sidde på i mere end fem minutter. God siddekomfort er et must i et venteværelse. Det kunne være skønt, hvis venteværelset var et rum, hvor man ikke bare sad og ventede, men var et rum, hvor folk faldt i snak med andre med samme sygdomme, eller øjnene blev udfordret af vægmaleri, hvor der sker mange forskellige ting, og hvor man hele tiden opdager nye elementer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Jeg er ovenud tilfreds med behandlingen, og især er jeg tilfreds med, at samarbejdet med den kommunale hjemmesygepleje er så god, som det er. Jeg oplever, at afdelingen og kommunen supplerer hinanden rigtig godt. MEN, de fysiske rammer er ikke gode: Flere behandlinger på samme tid i samme rum!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	NN har gjort forskellen for mig. Anerkendelse og faglig autoritet har gjort mig tryk og givet mig håb omkring min helbredsmæssige situation. Uden den opbakning ville jeg ikke være her i dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Der er godt med læsestof og mulighed for drikkevarer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Mere hyggeligt venterum. Det er meget "koldt" og uvenligt. Mere farve og hygge vil være dejligt. [Fysiske rammer]	Godt

