

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MEA AMB, THG

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.....	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 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:	146
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	64%

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).

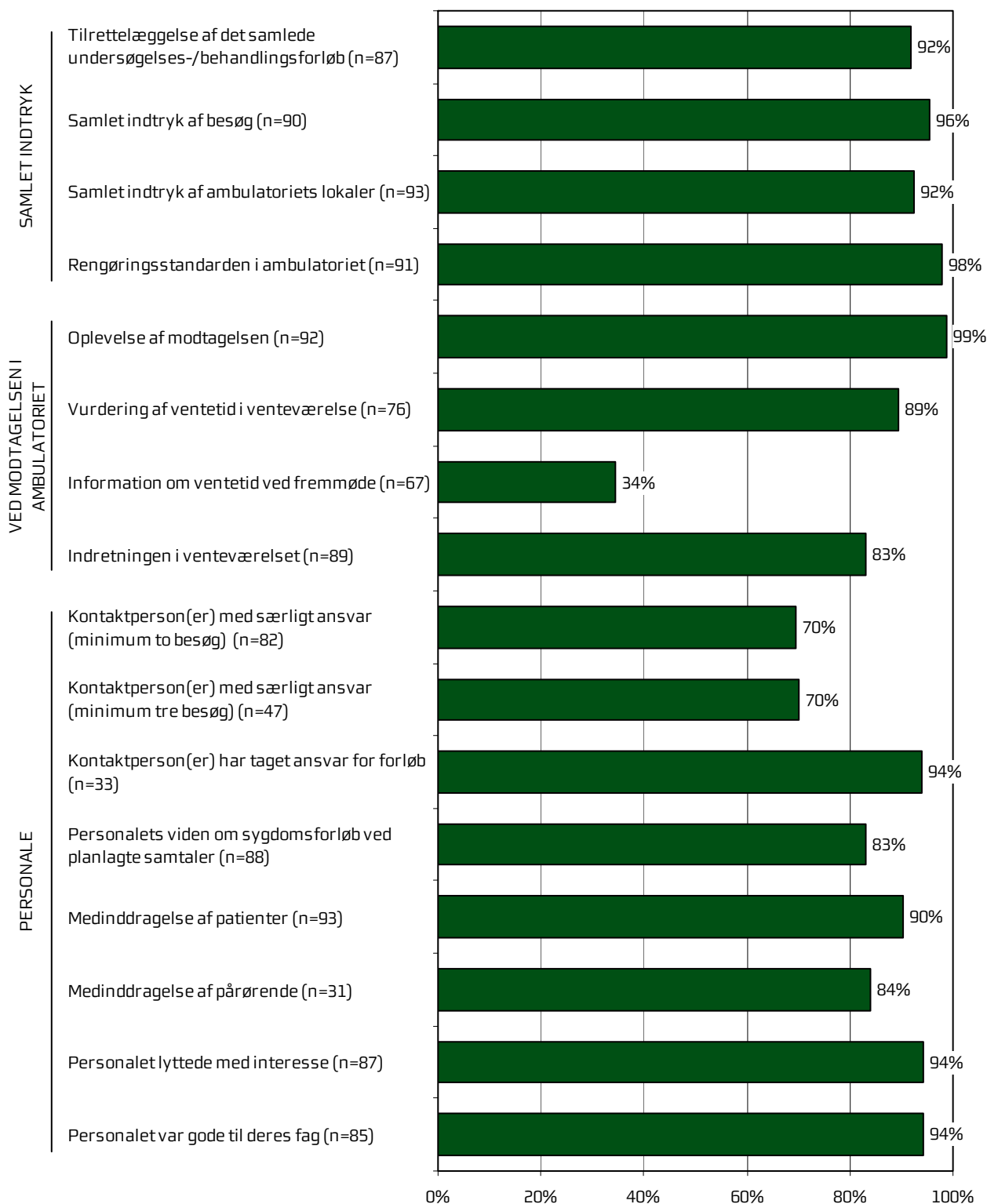
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

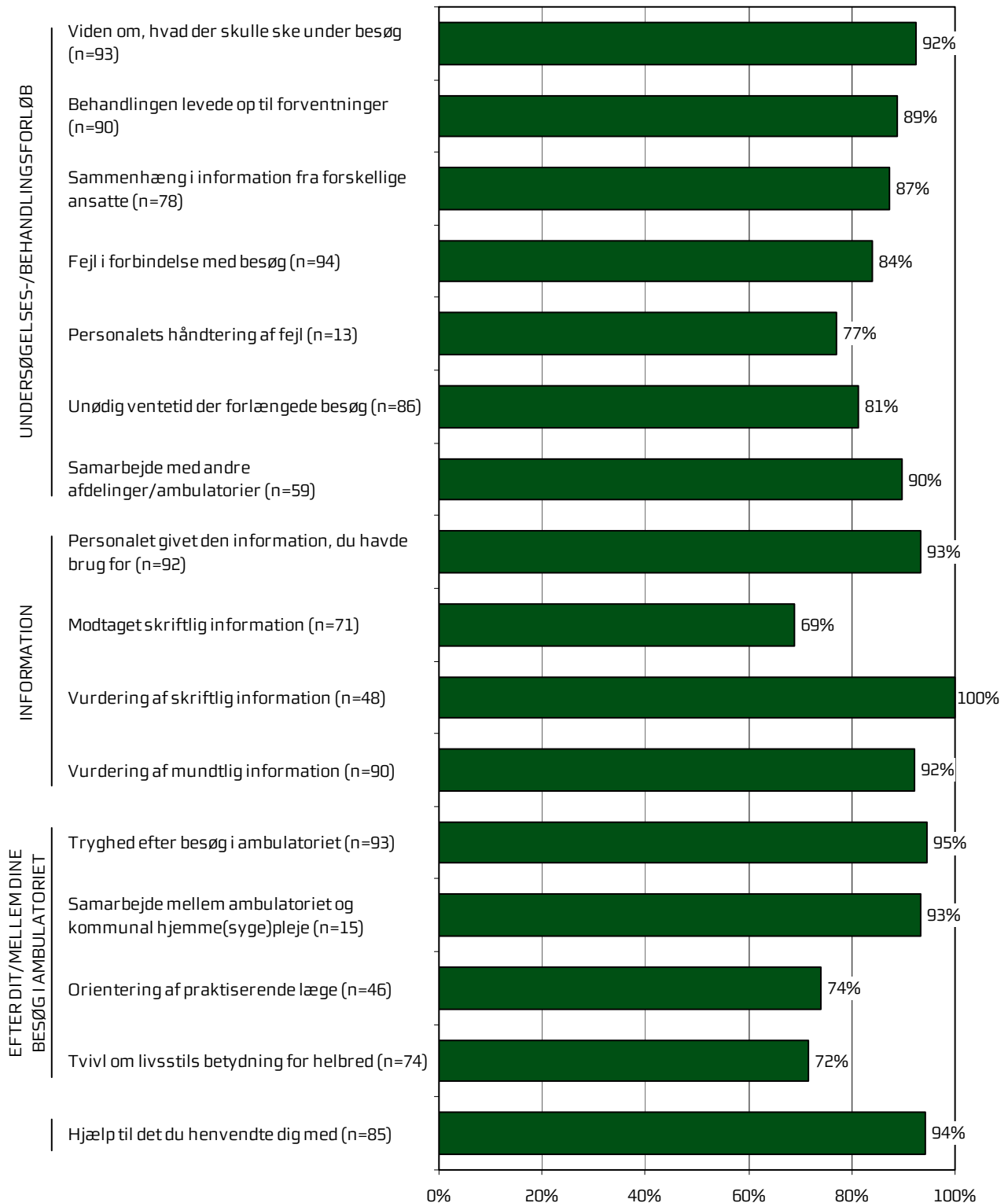
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: MEA AMBULATORIUM, THG

2010-tallet er for: Medicinsk Ambulatorium C

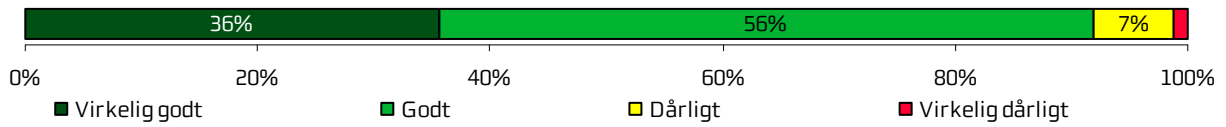
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

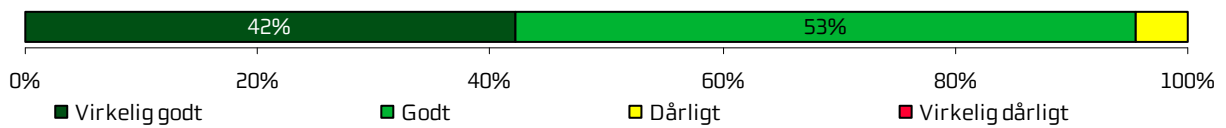
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

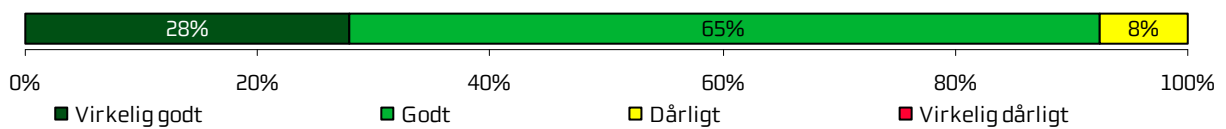
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



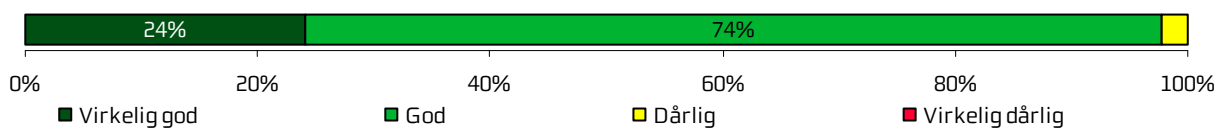
Samlet indtryk af besøg (n=90)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=93)



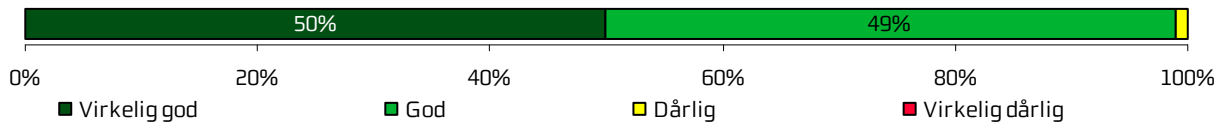
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=91)



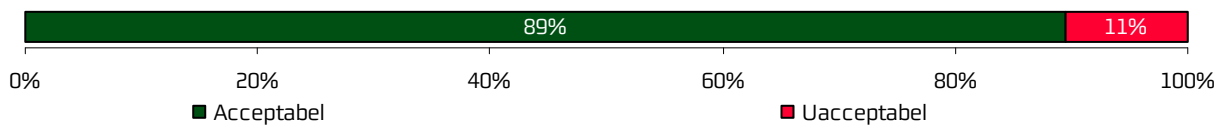
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	96 %	98 % *	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	99 %	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	99 % *	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

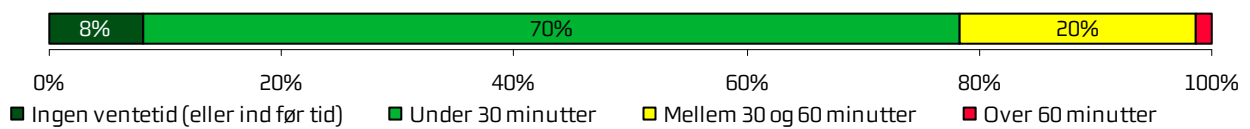
Oplevelse af modtagelsen (n=92)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=76)



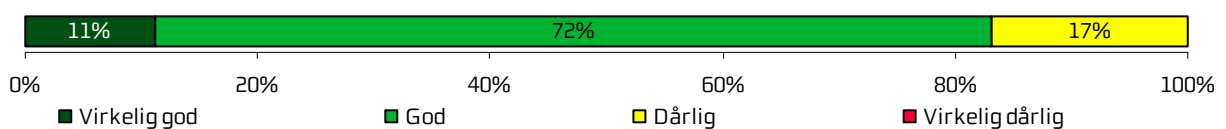
Længde af ventetid i venteværelse (n=74)



Information om ventetid ved fremmøde (n=67)



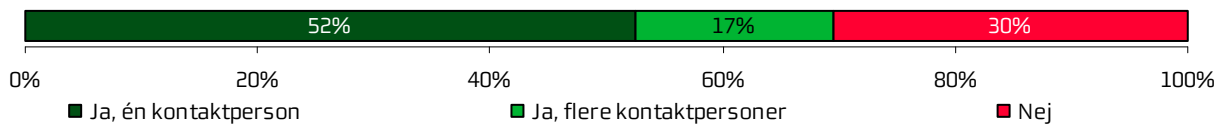
Indretningen i venteværelset (n=89)



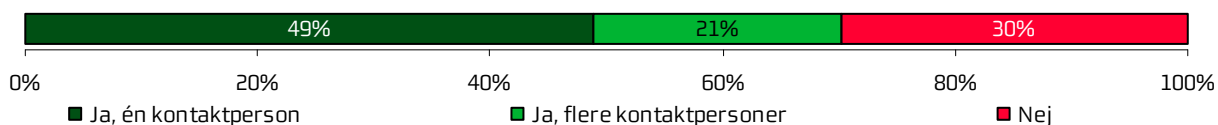
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	92 %	94 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	31 %	46 %	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	91 %	92 % *	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

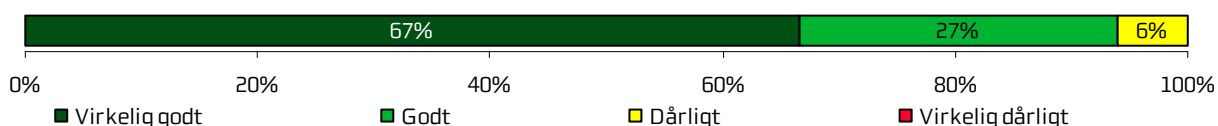
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=82)



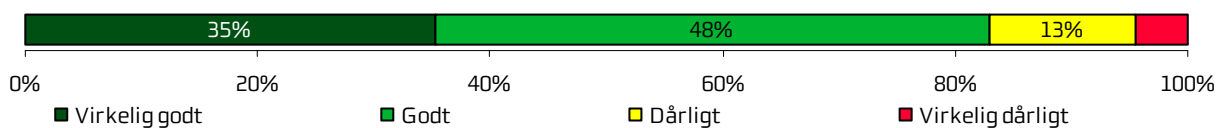
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=47)



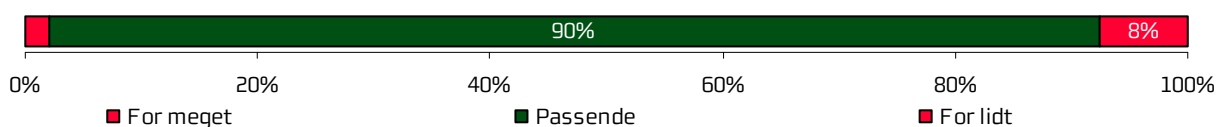
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



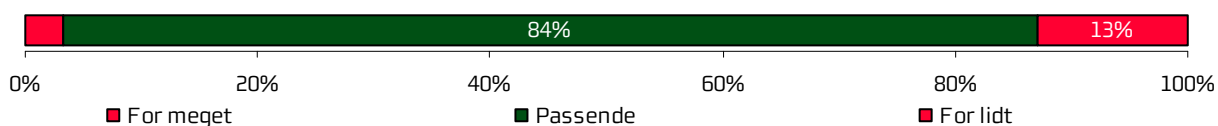
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



Medinddragelse af patienter (n=93)



Medinddragelse af pårørende (n=31)



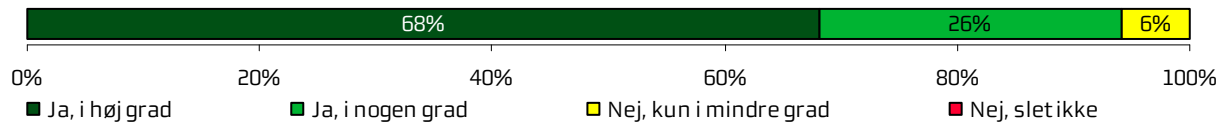
Personalet lyttede med interesse (n=87)



	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)	70 %	72 %	79 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	72 %	80 %	100 % *	51 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	92 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	90 %	97 % *	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	94 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	83 %	86 %	100 % *	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	98 %	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

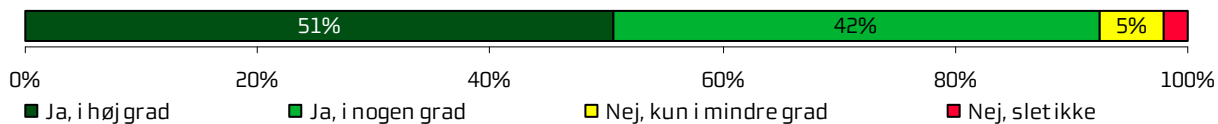
Personalet var gode til deres fag (n=85)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	99 %	98 %	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

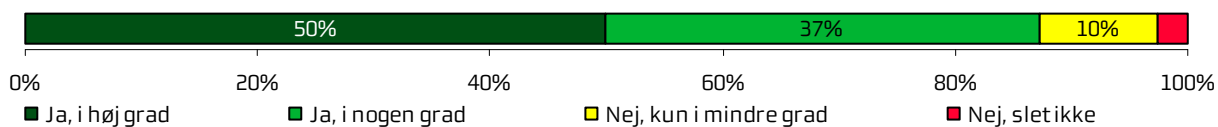
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=93)



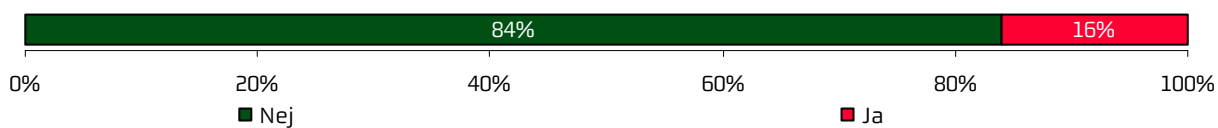
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



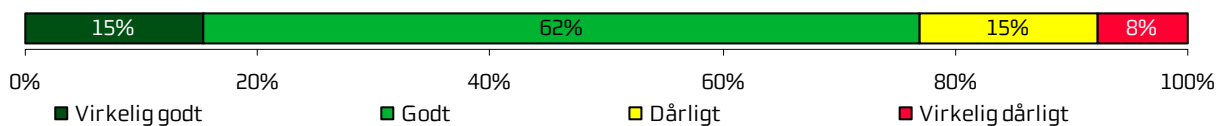
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



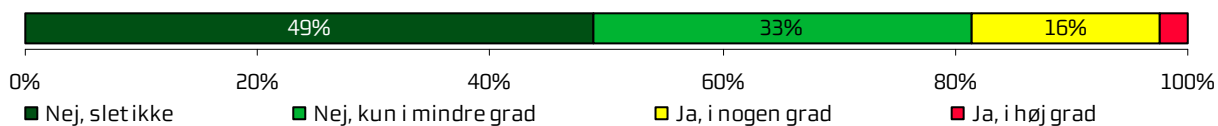
Fejl i forbindelse med besøg (n=94)



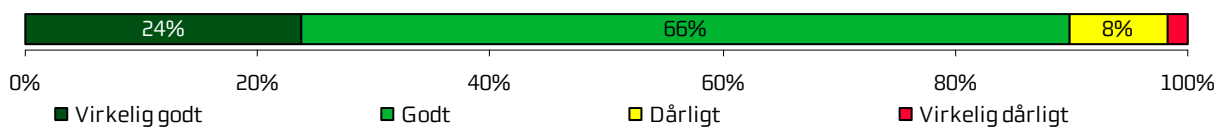
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=86)



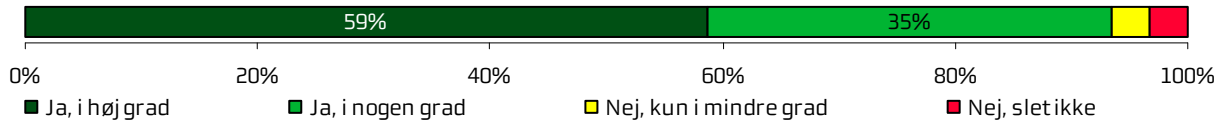
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=59)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	86 %	91 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	93 %	96 % *	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87 %	93 %	96 % *	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	91 %	90 %	100 % *	80 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	73 %	80 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	87 %	91 % *	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	94 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

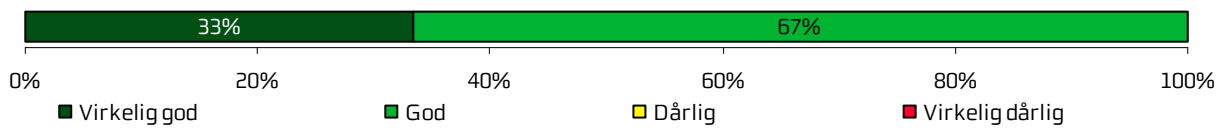
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



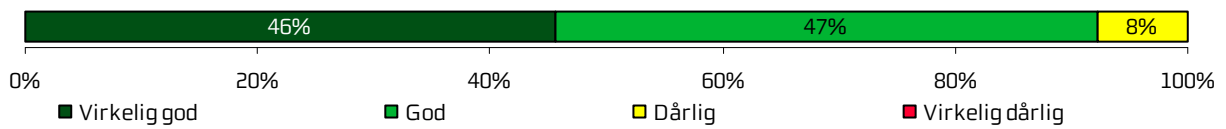
Modtaget skriftlig information (n=71)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



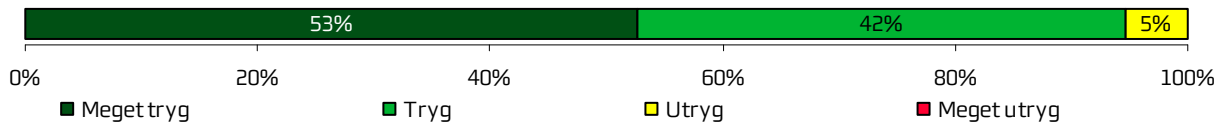
Vurdering af mundtlig information (n=90)



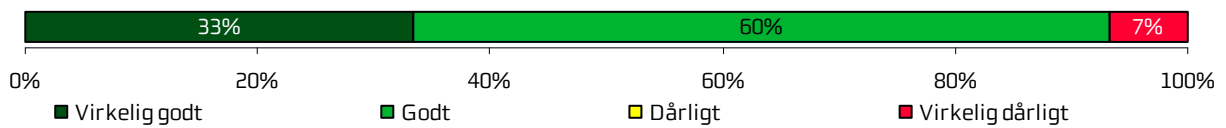
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	66 %	66 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	94 % *	98 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	97 %	97 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

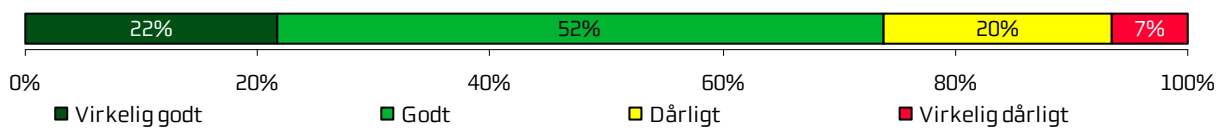
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=93)



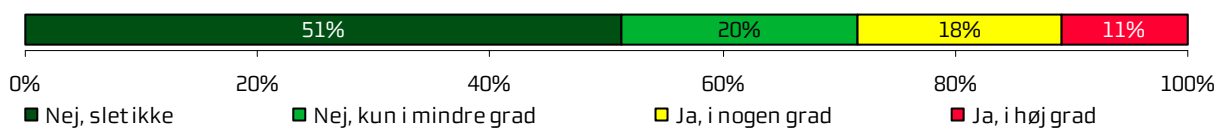
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



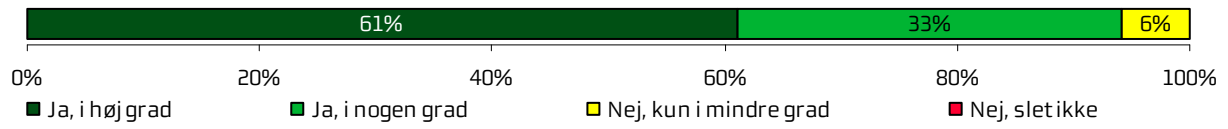
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	85 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	85 %	87 %	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	69 %	72 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=85)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	-	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

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	5
Relationer til personale	3
Ventetid	1

MEA AMB, THG

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Modtagelsen
 7	Søde og venlige sekretærer.	God
 8	Fungerer godt.	Virkelig god
 9	Fint.	Virkelig god
 10	Modtagelsen afhænger meget af, hvem der tager i mod.	Dårlig
 14	Akut indlagt.	Virkelig god
 17	Lægesekretæren er altid meget sød og smilende [].	Virkelig god
 20	Smilende og hjælpsom.	Virkelig god
 23	De er altid søde, smilende og imødekommende. :-)	God
 26	Oftest ventetid hos sekretæren.	God
 32	Der var lang ventetid, men jeg blev venligt modtaget :-).	God

MEA AMB, THG**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Fejlhåndtering
1	Jeg manglede insulin, som jeg bad om blev bestilt på apotek, hvilket ikke skete.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Diverse papirer/undersøgelser fra andre sygehuse var ikke fremskaffet inden besøget.	Virkelig godt
11	Svar på prøver måtte jeg forgæves prøve at få svar på i tre måneder. Til sidst måtte jeres sekretær tage et opkald fra en yderst frustreret patient!	Virkelig godt
15	Forkert label til urinopsamling.	Godt
16	En lille fejl var blandt andet, at en læge ikke havde sat sig ind i mit forløb og ville trappe mig ud af behandling, men jeg skulle faktisk først til at gå i gang med min behandling.	Dårligt
18	Sekretæren glemte at melde min ankomst til lægen. Skete dog kun en gang.	Godt
21	Det har mest været småfejl og uden betydning for behandlingen.	Godt
27	En sygeplejerske gav mig et forkert resultat af mine blodprøver. Det var pr. telefon. Ved næste samtale fandt vi ud af, at hun havde givet mig det forkerte resultat sidst, men jeg følte lidt, at hun bagatelliserede det. Det havde ikke nogen betydning for behandlingen, men for mig betyder det enormt meget, hvad resultaterne af min blodprøve er.	Virkelig dårligt
28	Skulle visiteres videre til []undersøgelse på Nørrebrogade inden for tre uger. Men noget gik galt, da jeg fik tid tre måneder senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Sekretæren kunne ikke finde ud af, hvad der videre skulle ske.	Godt
31	Henvisning blev ikke sendt afsted.	Godt
33	En CT-scanning, hvor [de ikke fik det hele med]. Så om igen.	Godt

MEA AMB, THG

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
3	Blev mødt af en læge, som ikke kunne give svar på spørgsmål omkring stofskifte, hvilket undrede mig, da det blot var helt almindelige forespørgsler om bivirkninger, risici, faste osv.	Uoplyst
5	Afdelingen bad mig tage yderligere en pille mod diabetes-2 ([]). Det er mit indtryk, at den virker godt (har taget [anden medicin] gennem flere år).	Godt
7	Synes det er meget frustrerende at komme ind til en ny læge hver evig eneste gang. Jeg kender ikke dem, og de kender ikke mig. Tror ikke på, det kan give den bedste behandling, og det bygger jeg på, at jeg ofte har oplevet, at have fået noget at vide den ene gang for så at få noget andet at vide den næste. Jeg ved ikke længere, hvad/hvem jeg skal tro på, og føler lidt, jeg selv skal stå for behandlingen af mig selv og ikke har noget faglig kompetent sundhedspersonale i ryggen.	Dårligt
8	Velfungerende diabeteskontrol. Ros til personalet, læger, sygeplejersker, sekretærer, m.v.	Virkelig godt
14	Samtalerne var informative og oplysende.	Godt
16	Jeg har efterhånden været patient i nogle år, og jeg har aldrig haft en fast læge. Jeg er blevet kastet rundt, og de forskellige læger har ikke været sat ind i mit forløb. Først efter ca. tre år blev jeg spurgt, om jeg ikke ville have en fast læge. Jeg havde spurgt førhen, men havde fået fortalt, at dette ikke var muligt, fordi mine besøg ikke altid passede med, at den samme læge var i afdelingen.	Godt
17	Er meget glad for at være tilknyttet NN (sygeplejerske) og læge NN på Endokrinologisk Ambulatorium på THG. Bryder mig bestemt ikke om at skulle "kontrolleres", men er meget tryk ved dem, og deres behandling af mig og min diabetes!	Virkelig godt
19	Jeg føler mig overladt til mig selv efter 55 år som diabetiker.	Godt
21	Det har været [rigtig mange] år, så nej.	Godt
25	Godt, yderst kompetente såvel fagligt som personligt i forhold til min lidelse/sygdom.	Virkelig godt
26	Alt for mange forskellige læger. Ny hver gang. Skal først læse journalen, når jeg er der. Virker usikre på medicinens virkning.	Uoplyst
27	I det hele taget har jeg været rigtig træt af den førnævnte sygeplejerske. Jeg har været i behandling for forhøjet stofskifte, og det har jeg også været for nogle år siden. Ved en samtale, hvor jeg ytrede ønske om at få fremrykket mine blodprøver, fordi jeg synes, at jeg kunne mærke, stofskiftet ikke var godt, snakkede hun til mig, som om jeg var hypokonder. Noget af det værste, som patient, er at blive snakket til som hypokonder. I mine sygdomsperioder er jeg meget bevidst omkring, at jeg netop ikke fremstår som hypokonder, og jeg mener, at det er meget nemt som sygeplejerske ikke at behandle mig som dette. Det var en meget ubehagelig oplevelse. Og jeg kender efterhånden min krops signaler rigtig godt. Jeg fik ikke en ekstra blodprøve, men ved de næste planlagte blodprøver, var tallene ikke gode.	Godt
29	De sidste tre undersøgelser har det været forskellige personer.	Godt
32	Der var kun en gang, hvor jeg kom ind, og bagefter skulle jeg lige sidde i venteværelset lidt for at modtage en oplysning, jeg havde bedt om, med hensyn til medicin, og hvad andet medicin man må få sammen med, men ventetiden var ikke kun lige kort. Det var omkring 30-45 min :-(Men ellers var jeg meget glad for den behandling, jeg fik :-)	Godt




MEA AMB, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
3	Lægen talte i fagtermer, hvilket kan gøre det lettere umuligt at forstå.	Uoplyst
5	Kompetent behandling ved seneste forløb. Ligeledes i forbindelse med tidligere indlæggelse [flere år siden].	Godt
19	Lægen lytter ikke til mine problemer.	Godt
25	Godt, virkelig godt.	Virkelig godt
26	Har været på ambulatoriet gennem fire et halvt år. Har haft samtale 20 gange. Har kun talt med samme person TO gange. Personalet har ikke sat sig ind i journalen, når jeg kommer. Kender ikke bivirkningerne.	Uoplyst

MEA AMB, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
 5	Jeg bryder mig ikke meget om ordet "livsstil". Ofte er det vel det arbejde, man befatter sig med, der fastsætter "livsstilen". Er man f.eks. revisor, og sidder man 45 år på rumpen og arbejder med tallene. Overtid og skolegang. Der er ikke en livsstil, man ønsker, men en nødvendighed for ens udkomme og forsørgelse af familien. Ordet forekommer nedladende på mig.	Godt
 11	Jeg har selv kontaktet en diætist, da jeg ikke følte nok forklaring og vejledning fra jeres egen.	Godt
 19	For dårligt med kun to besøg hos lægen.	Godt

MEA AMB, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
2	Da jeg fik min indkaldelse til første besøg, stod der, at jeg ville blive tildelt en fast kontaktperson. Nu har jeg været der tre gange og mødt fire forskellige personer. [Kontaktperson, Pleje]	Dårligt
3	Fantastisk velkomst ved modtagelsen. God oplevelse. [Relationer til personale]	Uoplyst
4	Fantastisk behandling. Havde virkelig tjek på mig. Ringede om aftenen og spurgte/undersøgte, hvordan jeg havde det. Droge virkelig omsorg for mig. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
5	Kompetent behandling, som blot bør videreføres.	Godt
12	Venteværelset måtte gerne indeholde materialer, der var/er inspirerende for en sund livsstil. Flere opskrifter f.eks. [Fysiske rammer]	Godt
13	Generelt meget kompetente læger, men for lidt tid og for meget "køgebog" med hensyn til patienter. Diabetikere er forskellige, men blodsuktermål bør følges meget mere aggressivt. Samarbejdet/kommunikationen med de kirurgiske afsnit (efter evt. operation) eksisterer praktisk taget ikke. Der mangler protokoller for blodsukkerkontrol efter kirurgisk indgreb (meget vigtigt med hensyn til infektionsfare). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
17	Vil bare gerne rose de tidligere nævnte personer for deres behagelige væremåde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Godt nok.	Virkelig godt
24	Havde slet ikke tid til at vurdere lokaler og rengøring. Kom straks til, blev undersøgt og gik igen. Alt tog vel fem minutter. [Ventetid]	Virkelig godt
25	Har været rart, at der har været mulighed for telefonisk konsultation med læge ind imellem for blodprøvesvar frem for fremmøde. Tidsbesparende i forhold til eget arbejde, da jeg relativt ofte får taget blodprøver. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
26	Ambulatoriet skal arbejde for, at patienten får samme læge hver gang. Da der kun er et til tre måneders mellemrum mellem besøgene, må det kunne lade sig gøre. [Pleje]	Uoplyst
27	Bedre kontaktmuligheder. Det er rigtig svært at komme i kontakt med ambulatoriet. [Kommunikation og information]	Godt
31	Personalet er altid venligt og meget imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
32	Mere rolige omgivelser, men det er bare, fordi jeg sætter pris på fred og ro :) [Fysiske rammer]	Godt

