

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Q-Amb.

Infektionsmedicinsk Afd. Q

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	192
Afsnittets svarprocent:	48%

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).

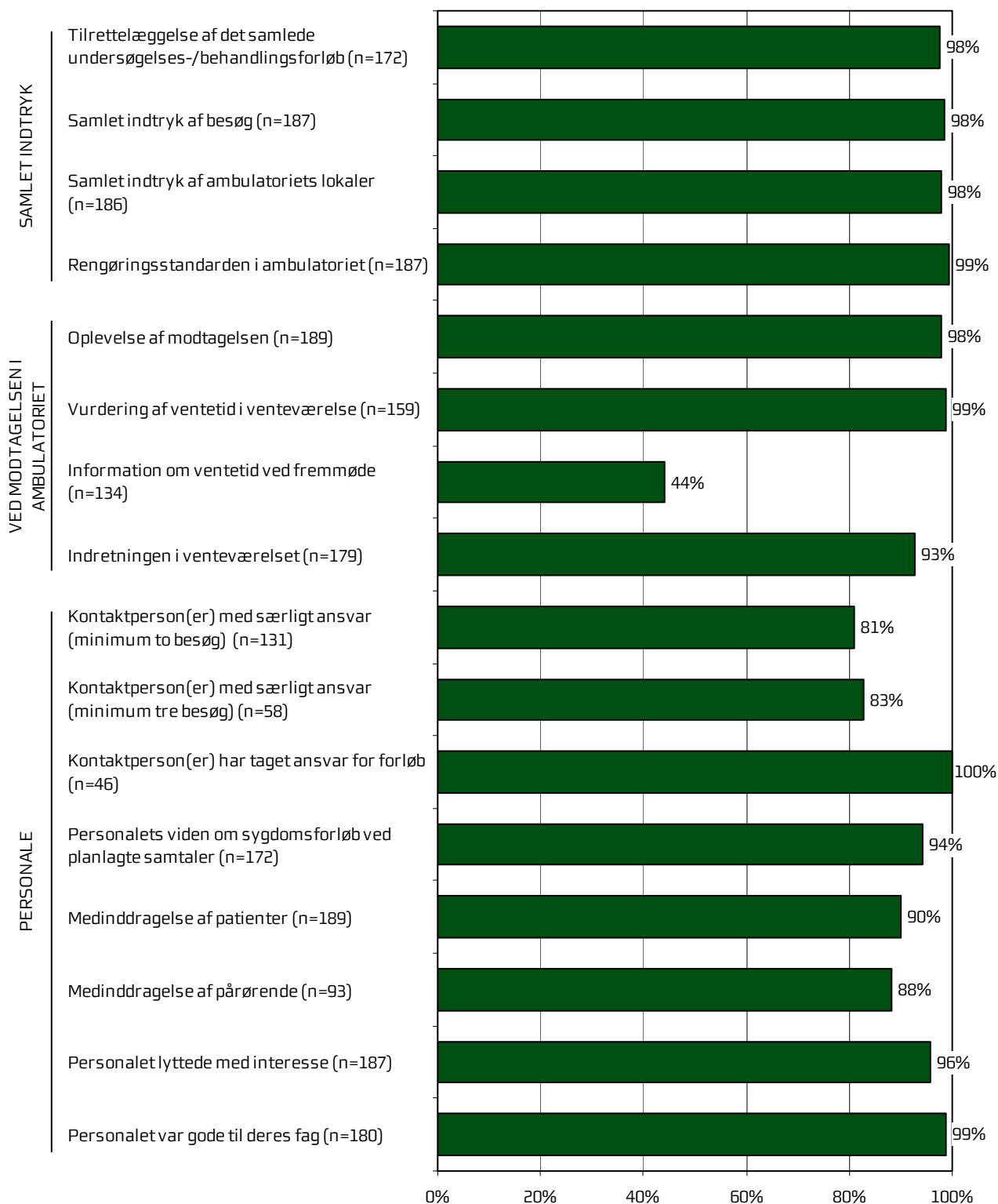
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

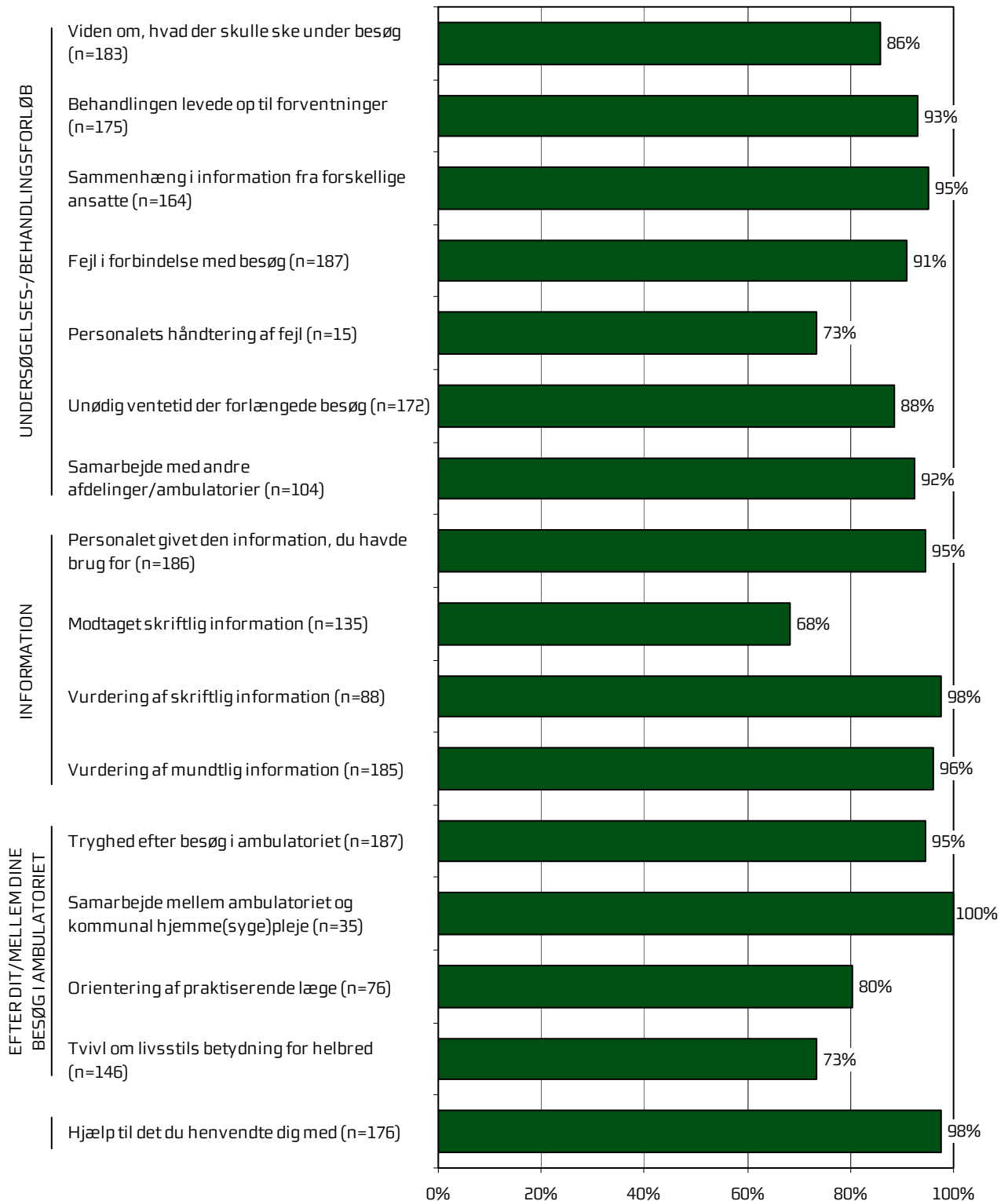
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Infektionsmedicinsk Ambulatorium

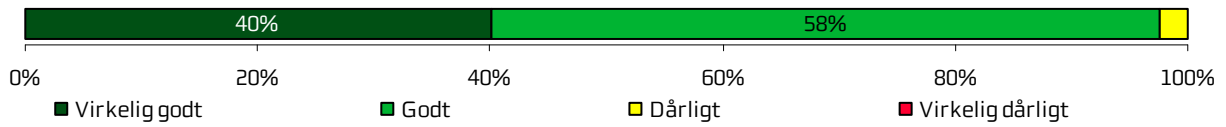
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

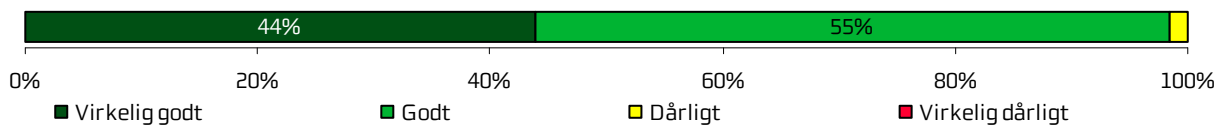
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

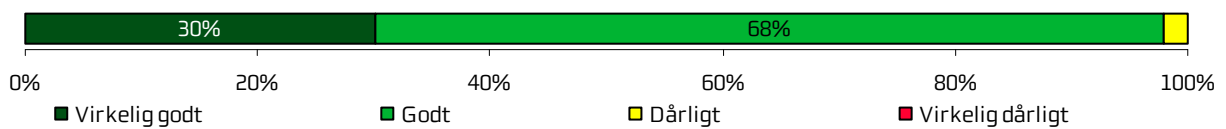
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=172)



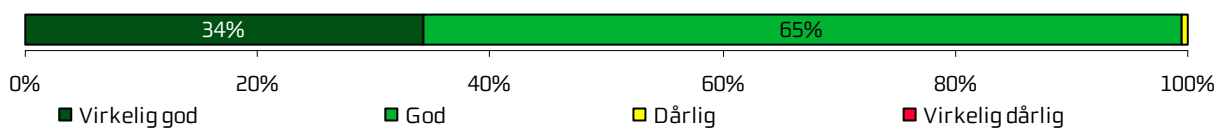
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=186)



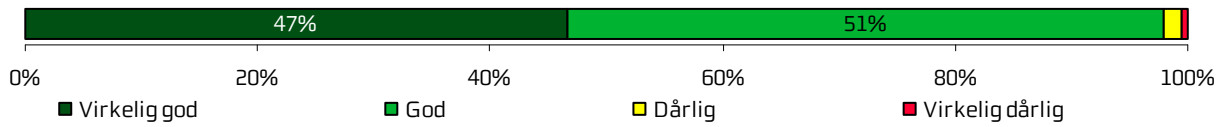
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=187)



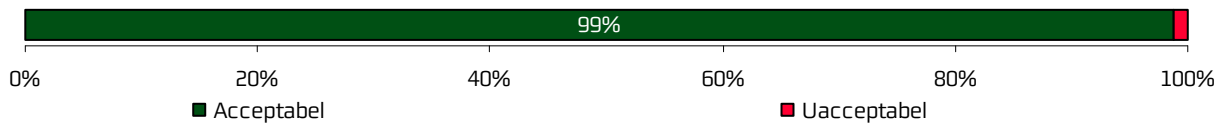
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

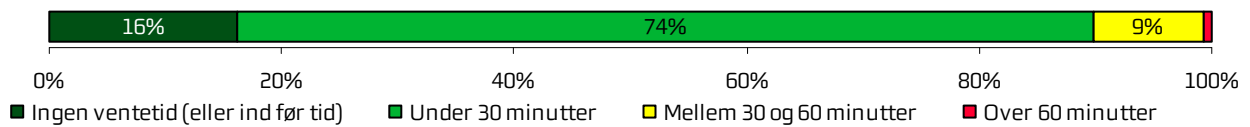
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



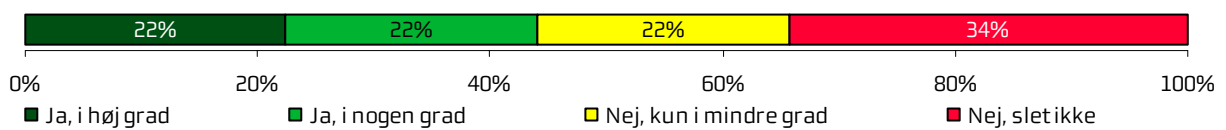
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=159)



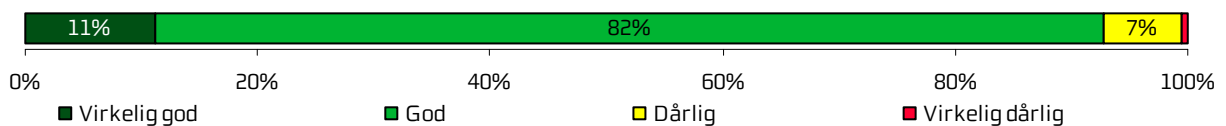
Længde af ventetid i venteværelse (n=148)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



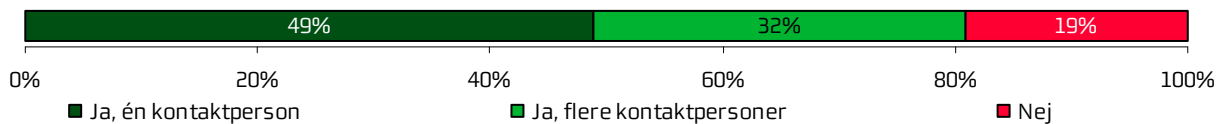
Indretningen i venteværelset (n=179)



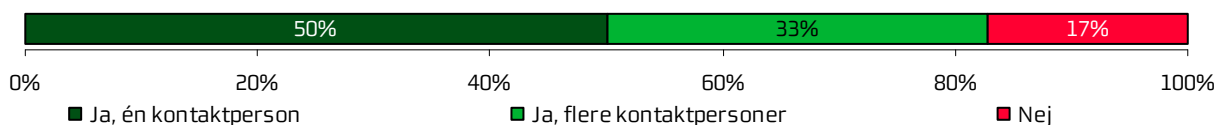
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 % *	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	91 % *	98 %	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	45 %	51 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	92 %	91 %	96 %	58 % *	82 % *

Personale

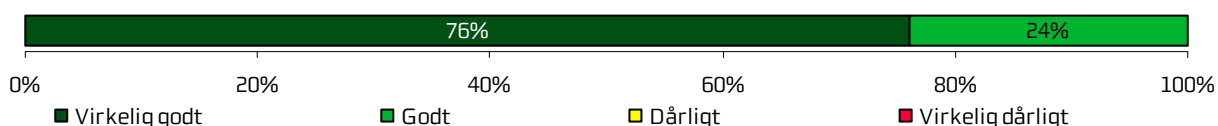
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=131)



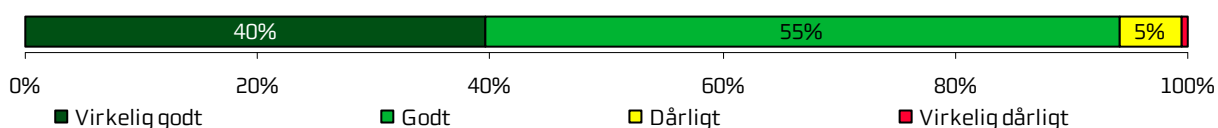
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=58)



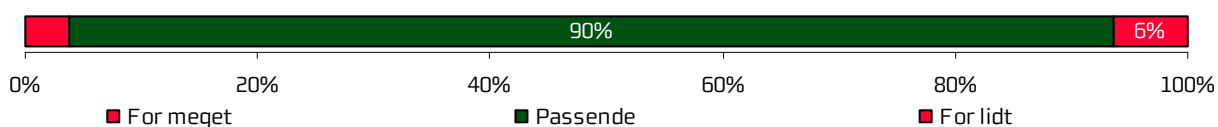
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



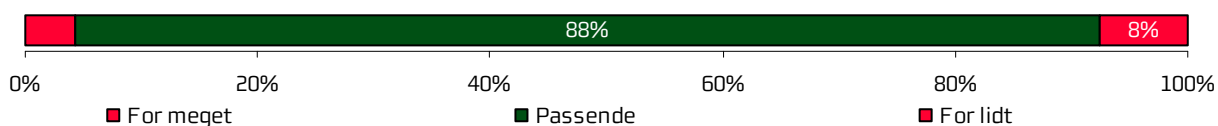
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=172)



Medinddragelse af patienter (n=189)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



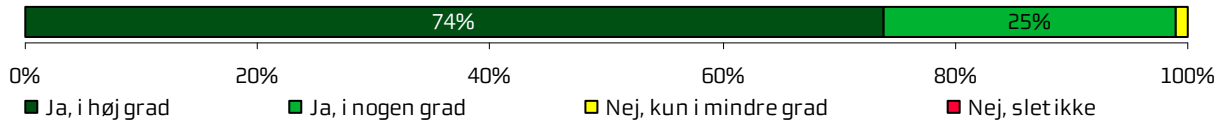
Personalet lyttede med interesse (n=187)



	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)	81 %	84 %	88 %	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	84 %	93 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	92 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	91 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	93 %	89 %	100 % *	81 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	95 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

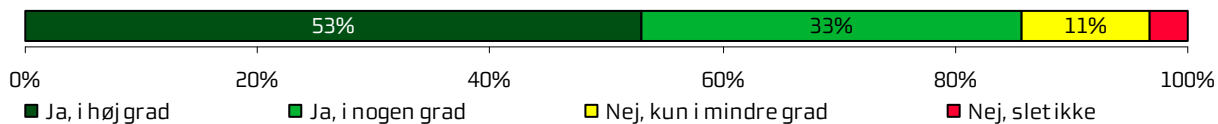
Personalet var gode til deres fag (n=180)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

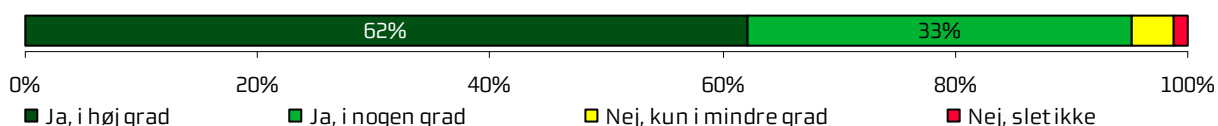
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=183)



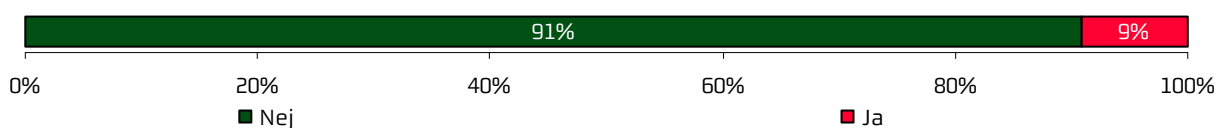
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



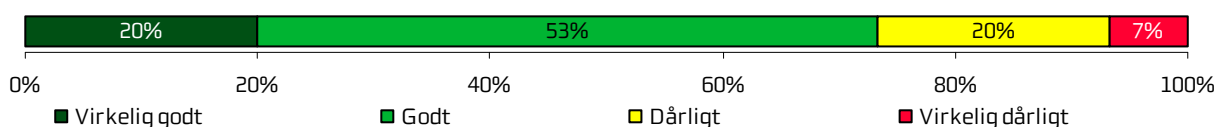
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=164)



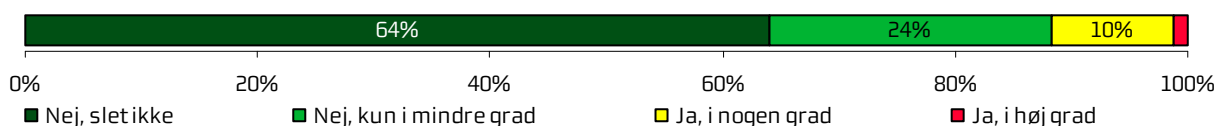
Fejl i forbindelse med besøg (n=187)



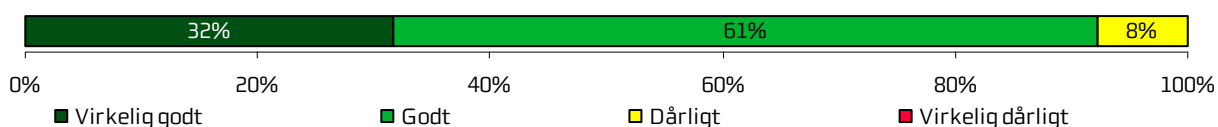
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=172)



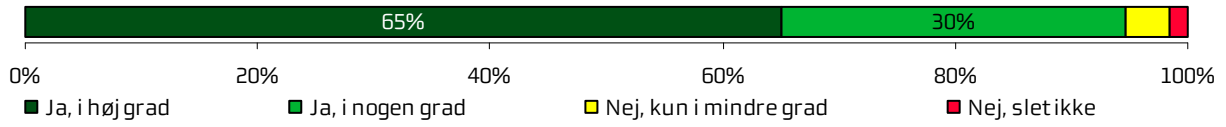
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	94 % *	90 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	98 % *	91 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	90 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	88 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	83 %	80 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	87 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	91 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

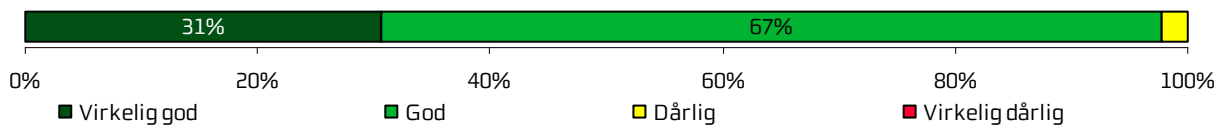
Personalet givet den information, du havde brug for (n=186)



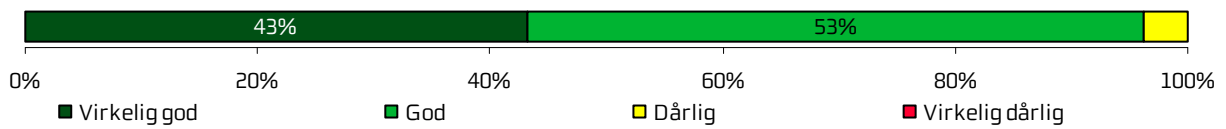
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=88)



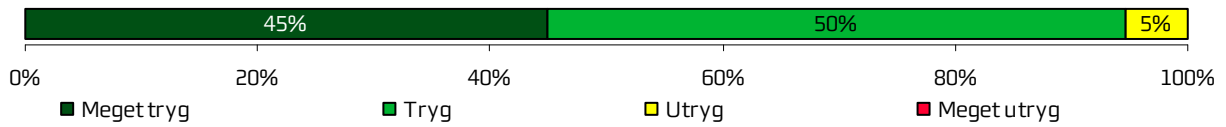
Vurdering af mundtlig information (n=185)



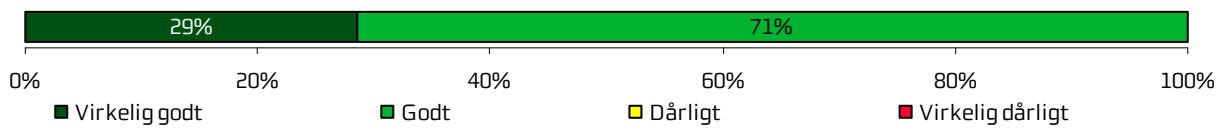
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	96 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	76 %	67 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	94 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

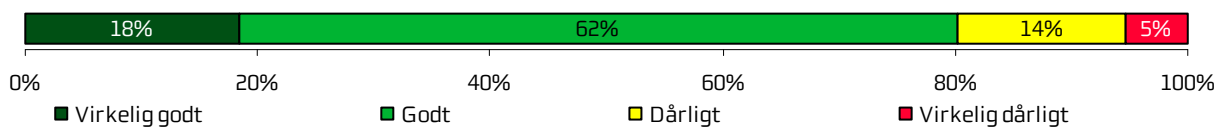
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=187)



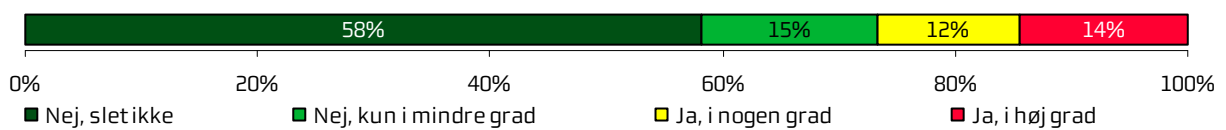
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



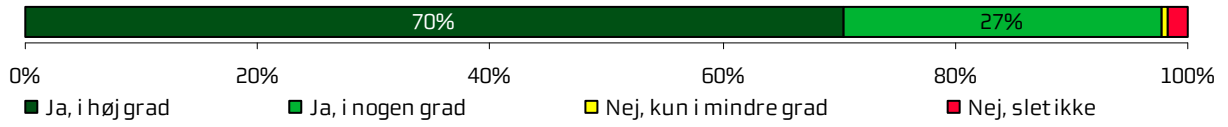
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=146)



	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 %	92 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	97 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	81 %	76 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	73 %	72 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=176)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	94 %	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		8
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		8
Pleje		3
Relationer til personale		10
Ventetid		1

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Modtagelsen
1	Der er lidt ventetid ved skranken, når man kommer.	God
4	Kun lidt med ventetid ved blodprøvetagning.	Virkelig god
5	God.	God
6	Blev modtaget på Afdeling Q, Skejby Sygehus, og der er altid smil på!	Virkelig god
7	God og smilende modtagelse! Men RIGTIG dårligt indtryk af sekretær/sygeplejerske bag skranken! Hun ser så sur ud og er SLET SLET SLET ikke serviceminded! Hverken da jeg kom, eller da jeg gik.	God
9	En af de gange, jeg var der, skulle jeg stå meget længe og vente, på at nogen fik tid til at snakke med mig (på trods af at der var tre personer bag skranken).	God
11	Damen i receptionen var meget venlig og effektiv.	Virkelig god
13	Søde, imødekommende og professionelle.	Virkelig god
14	I de første par måneder i mit forløb, som endnu ikke er slut, havde jeg mange flere forskellige læger, men nu har jeg en læge primært og evt. andre specialister.	God
15	Næh...	Virkelig god
17	Personalet er altid imødekommende og virker personligt interesseret.	Virkelig god
18	Jeg kom lidt for sent, men fik en god behandling og smil hele vejen igennem, og ventede ikke længe.	Virkelig god
20	Der er altid en rar stemning.	God
25	Det er en rigtig god afdeling.	Virkelig god
26	Jeg undrede mig over, at en læge [i vinter] ender en konsultation konkluderende, at afdelingen ikke fandt noget galt i mine prøver, men nogle uger senere fik jeg brev fra en læge NN på samme afdeling om, at jeg har en immundefekt. Noget utrygt, at samme afdeling kommer til så forskellige konklusioner.	Virkelig god
28	Der er god modtagelse. Personalet forklarer godt.	God
29	Der var ingen ventetid, så det var virkelig positivt.	Virkelig god
32	Jeg synes, at det er godt. Jeg ventede ikke lang tid.	God
33	Kommer så forholdsvis ofte, at jeg kender mange af ansigterne, og derved oplever det som noget meget naturligt og afslappet. Jeg ved, hvor jeg skal henvende mig umiddelbart, og bruger ikke ressourcer på at skulle lede efter nogen/noget.	God
37	Meget upersonligt. Man fornemmer, at man bare er én i køen.	Dårlig
39	Altid søde, smilende, imødekommende personale. Man føler sig som om, man er deres eneste patient. Man føler sig respekteret og betydningsfuld.	Virkelig god
46	Receptionisten var svær at komme i kontakt med. Jeg følte mig ikke velkommen, følte nærmest jeg forstyrrede hendes arbejde.	Virkelig dårlig
53	Jeg havde tiltrådt at vente seks uger på at tale med en bestemt læge, der så ikke var tilstede ved fremmødet.	Dårlig

	54	Super god og venlig betjening. God information.	Virkelig god
	59	Forberedt og informativ.	Virkelig god
	62	Vi stod lidt lang tid og ventede, selvom der ikke var andre end os!	God
	65	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år og kender personalet. Nogle gennem stort set hele perioden. De kender mig og min personlighed.	Virkelig god
	67	Vil bare sige, at sygeplejerske NN er en ekstra rar og vidunderlig person. Har sjældent mødt rarere person, som er ægte.	God
	68	God.	God
	70	Receptionisten var ikke til stede. Ventede i laaang tid. Fik ikke en særlig god modtagelse. Det virkede som om, man var lidt til besvær. Har ikke oplevet det før, men det var så markant, at man ikke kunne undgå at mærke det.	God
	71	Man bliver altid modtaget af rigtig venligt personale i receptionen.	Virkelig god
	74	Det er noget tid siden, jeg har besøgt Ambulatoriet, da jeg er en del af ungegruppen.	God
	76	Det sidste besøg var ikke et ordinært besøg i ambulatoriet, men et forsøgsprojekt jeg har deltaget i, hvorfor mine svar er taget ud fra dette besøg.	God







Q-Amb.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Fejlhåndtering
3	Ingen.	Uoplyst
8	Læge havde svært ved at lægge en venflon. Tre forsøg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Noget med at tælle uger. Ikke nogen stor fejl.	Virkelig godt
30	1) Brev med meddelelse om, at jeg ville få resultater af undersøgelse på en bestemt dag, men jeg var ikke indkaldt til undersøgelsen. 2) Afventede resultat som aftalt, men lægen ringede for sent.	Godt
36	Nogle gange tages der forhastede beslutninger om behandling i stedet for, at man tager en ny blodprøve og kigger denne efter. Har oplevet før, at blodprøver kan svinge meget.	Dårligt
41	Jeg havde sendt [prøver] ind, hvilket lægen ikke vidste samt ikke kunne finde svar på på computer.	Dårligt
49	Der var [bestilt undersøgelse] til en dato. Da jeg mødte frem, var tiden udsat tre uger, uden at jeg havde fået besked. Måtte derfor køre forgæves. Lægen i ambulatoriet var særdeles dygtig og havde sat sig ind i min indlæggelse. Det var [lægen], som reelt fandt ud af, hvad jeg fejlede.	Godt
50	Fordi jeg mødte op, oven i købet efter speciel aftale, til en efterbehandling, havde man "glemt" at skrive min tid op. Derfor måtte vi tage hjem med uforrettet sag.	Godt
51	Der må have været fejl på medicinen, fordi jeg får det dårligere og dårligere. Og jeg har ikke fået skiftet medicinen endnu. De kan heller ikke fortælle mig, hvad der er galt, eller om jeg fejler noget andet.	Dårligt
54	Struktureret.	Uoplyst
55	En gang, meget kludder i organisationen af forskellige sygehusbesøg. (Tiderne passede ikke sammen m.v.) En gang, manglende kendskab om hvad et andet sygehus kunne gøre for mig. Fejlhenvi- sning.	Virkelig godt
56	Mit ophold på Skejby varede [nogle] uger på [forskellige afdelinger]. Små kommunikationsfejl er vel umuligt [at undgå], men ikke noget der var irriterende.	Virkelig godt
60	Kun én gang. En manglende blodprøve, der har betydet, at jeg måtte komme igen, og da det samme svar også manglede ved en undersøgelse på en anden afdeling, kom min medicinering der i uorden.	Godt
65	Svar på blodprøver manglede at blive taget eller var forsinket.	Godt
72	Nej, ingen.	Uoplyst
73	Hun havde ikke forstand på EKG-maskinen, så hun kunne ikke få den til at fungere hurtigt nok.	Virkelig dårligt
77	Forveksling mellem ambulant, og indlagt i den systemiske rapportering.	Godt

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












ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
1	En god oplevelse.	Godt
2	Generelt godt forløb. Dog lidt forvirrende med forskellige personer fra gang til gang (som havde lidt forskellige tilgange/syn). Samt at jeg blev indkaldt til kontrol, selvom jeg stod til at være afsluttet ved fremmøde.	Godt
3	Kommunikation og behandling god.	Virkelig godt
7	Godt at lægen havde interesse i, at jeg ikke skulle have det dårligt (jeg har nåleskræk), da jeg blev sendt til blodprøve efterfølgende. Han informerede afdelingen med ansvar for blodprøve om, at jeg ikke var glad for nåle.	Godt
8	Jeg mener ikke, at det absolut skal være en læge, som lægger en venflon. Det kunne nemt gøres af en sygeplejerske, og derved forhindre unødigt ventetid.	Virkelig godt
9	Ud over at jeg slet ikke føler, at jeg er blevet mere rask, så nej, ingen kommentarer.	Dårligt
10	Jeg har savnet information om, hvad der skulle ske, hvis ikke forløbet med medicin kunne kurere den aktuelle [sygdom].	Godt
14	Jeg er virkelig tilfreds med måden, jeg er blevet mødt, og [har fået] forklaret alt det, jeg gerne ville vide.	Virkelig godt
15	Niks.	Virkelig godt
21	Jeg ville ønske, at jeg kunne få flere detaljerede oplysninger om min helbredssituation. Det ville være rart, hvis jeg kunne få detaljerede resultater af blodprøver eller andre prøveresultater sammen med forklaringer. Normalt bliver jeg informeret om blodprøveresultater en måned efter prøven, og det ville være dejligt, hvis jeg kunne få resultaterne med posten inden da, så jeg kunne stille spørgsmål og få afklaret tvivl ved mine månedlige aftaler med min læge.	Virkelig godt
22	Jeg har kun rosende ord til alle på Afdeling Q.	Virkelig godt
23	Bliver altid mødt med et smil. :-)	Virkelig godt
27	Jeg har i flere år været patient i ambulatoriet og har kun haft positive oplevelser.	Virkelig godt
28	Jeg synes, det gør rigtig godt, og jeg er meget glad for det hele.	Godt
29	Jeg fik at vide, at der ikke var noget unormalt i afføringsprøverne. Skulle det ske igen, måtte jeg henvende mig (gerne med "dyret").	Godt
31	De skal være gode til at informere patienten, når personaler eller lægen ikke er på arbejde. Også hvis de er andre steder.	Godt
32	Ja. Mit behandlingsforløb. Meget tilfreds.	Virkelig godt
34	Jeg er stadig syg. Ingen kommentarer :-(Uoplyst
38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
39	Meget nærværende og indlevende personale.	Virkelig godt
43	Har [en anden lidelse] og det tog de hensyn til. Havde vist kontakt med min speciallæge.	Godt
52	Nej.	Virkelig godt
57	Jeg har være meget glad for hele forløbet, især efter at det flyttede fra Marselisborg Hospital, og det har været den samme læge langt hen ad vejen, der har fulgt mig. Hele forløbet har	Godt

- været over [mange] år, så kan kun anbefale, at alle patienter har samme læge under deres behandling. Det giver større tryghed.
-  60 Jeg er også i behandling på en anden afdeling og kunne tænke mig, at de to afdelinger samarbejdede mere. Men måske gøre de det, uden at jeg ved det. Virkelig godt
-  61 Lægen var meget pædagogisk og god til at formidle. Han oversatte lægefaglige udtryk for mig, som jeg godt nok kendte, da han skulle beskrive, hvad jeg blev undersøgt for, for to uddannelseslæger! Han udmærkede sig ved at sikre sig, at jeg ikke havde yderligere spørgsmål, da han ringede vedrørende blodprøveresultaterne. Uoplyst
-  63 Der skulle tages en blodprøve, som jeg blev indkaldt til efterfølgende. Det skulle være sket samtidig! Uoplyst
-  69 Har fået super behandling igennem hele forløbet. Stor ros. Virkelig godt
-  75 Ventetid. Godt
- Uvished
- Lang svartid.
-  76 Som beskrevet først var dette besøg et projekt, hvor lægen som sådan ikke var ansat på [afdelingen]. Men han var bestemt akkurat ligeså okay som de øvrige ansatte []. Man er altid velkommen og føler sig aldrig til besvær. Jeg har kun ros og atter ros til samtlige personalegrupper på [] ambulatoriet. De er meget professionelle. Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
2	Jeg syntes, det var forskelligt fra gang til gang alt efter hvem, jeg talte med. Hos nogle fik jeg virkelig god information, andre gange lidt modstridende/manglende.	Godt
7	Kontaktlægen NN var meget kompetent i sin behandling/håndtering af mig. Hun informerede mig om alle nødvendige ting og virker særligt sympatisk! Et smil koster ikke noget, og det får en patient som mig til at føle mig rigtig godt tilpas og taget hånd om.	Godt
9	Ville gerne have fået at vide, hvad der blev gjort for mig, så mine besøg ikke virkede/virker så meningsløse.	Dårligt
19	Kan ikke læse.	Virkelig godt
24	Jeg fik et telefonnummer, som jeg altid kunne ringe til, men da jeg ringede op, virkede det ikke.	Virkelig godt
26	Den store information, jeg fik om hjemmebehandling med [speciel medicin], var et ringbind udarbejdet af producenten. Den manglede meget en trin-for-trin instruktion i proceduren, når man skal give sig selv gammaglobulin. Det er svært at huske alle trin, når man kun får dem mundtligt.	Virkelig godt
28	Meget fint.	Godt
29	Jeg synes, hele forløbet har været ok.	Godt
32	Det er rigtig godt.	Virkelig godt
33	Oplever stort set altid, at der er tid/plads til at få talt om alle aktuelle aspekter ved samtale med læge/sygeplejersker/sekretær. Igen følelsen af det "kendte" og dygtige rutiner med plads til ekstra opmærksomhed, når påkrævet.	Godt
35	Jeg modtog udskrift af min journal efter kun to dage. Det synes jeg er forbilledligt!!	Virkelig godt
37	Tre personer var involveret. Fik aldrig fornemmelse af, hvem der havde det endelige patient-ansvar/kontakt.	Godt
38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
39	Topklasse.	Virkelig godt
41	Dog er det svært at forstå,, at jeg skal komme på hospital for at få svar på afføringsprøver. Dette kunne være sket på mail, brev eller telefon. Spild af ressourcer.	Godt
49	Dårlig reception. Meget dygtig og samvittighedsfuld læge.	Godt
53	Den læge, der erstattede den læge, jeg havde bedt om og ventet på, virkede forberedt og velinformeret.	Godt
76	Jeg syntes bestemt, der blev gjort meget ud af at forklare alle aspekter omkring dette besøg.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
 14	Jeg er utryg, fordi jeg endnu ikke er afklaret med, hvad jeg fejler. Er stadig i undersøgelsesprocessen.	Virkelig godt
 15	Næh.	Virkelig godt
 18	Kommunikationen mellem ambulatoriet og min egen læge kiksede fuldstændig i første omgang. Hun fik ikke fat i, at jeg skulle henvises, og jeg opsamlede unødvendigt døgnurin i tre hele døgn. Samt brugte jeg over 200 kr. på beholdere, igen unødvendigt. En meget frustrerende start på et ellers behageligt forløb.	Godt
 28	Jeg ved ikke, men efter min operation begyndte jeg at sove mindre.	Godt
 38	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
 43	Men det påvirker mig jo, at have [min sygdom]. Men ikke noget med jer at gøre.	Godt
 46	Ved blodprøvetagning var der ventetid trods ingen kø. Blev ikke informeret om ventetid. Dårlig modtagelse. Ingen kom, måtte selv gå rundt og finde en person.	Godt
 48	Svarene er givet efter to forundersøgelser.	Godt
 55	En gang arrogance over nogle spørgsmål jeg stillede (de passede ikke i fagpersonens verdensbillede).	Godt
 60	Jeg har stor tillid til min kontaktlæge og afdelingens faglige kvalifikationer. Jeg har altid kunnet kontakte ambulatorium imellem besøg, hvilket jeg sætter stor pris på.	Virkelig godt
 66	Har blot været i Q-amb. pga. []skade på arbejde på Aarhus Universitetshospital Skejby. Har aldrig været i venteværelset, men kommet til med det samme.	Virkelig godt

Q-Amb.

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

ID	Kommentarer - Q-Amb.	Samlet indtryk
1	Jeg har haft en virkelig god oplevelse og kun haft glade stunder i mine besøg.	Godt
7	Rigtig godt personale i form af sygeplejersker og læger. Men særligt sekretærene bag skranken er med til at trække HELE oplevelsen ned! Mit første besøg i ambulatoriet var generelt "godt", i stedet for "rigtig godt", fordi jeg ikke kunne komme over, hvor LIDT serviceminded sekretæren var, da jeg henvendte mig. Ikke så meget som et halvt, skævt smil. Inden jeg gik efter besøget hos lægen, skulle jeg have hende til at finde mig en tid til næste besøg. Der var tonelejet og væremåden fuldstændigt samme, som da jeg ankom. Mit andet besøg var endnu værre. Jeg ankom 15 minutter før tid for at være på den sikre side. Der var INGEN bag skranken at henvende sig til. Der var ingen skilte eller noget, der fortæller om, hvornår personalet kommer tilbage, og om de måske var til frokostpause. Ingenting. Der var en kvinde i lokalet bag ved skranken, hvor døren var åben, og jeg lavede lyde, så hun måske kunne komme ud og informere mig om hvordan og hvorledes, men hun blev bare siddende. Jeg stod der i hele fem minutter bag ved skranken og besluttede mig derefter bare at sætte mig til at vente i venteværelset. To minutter efter ankom en ældre dame og gjorde det samme som jeg. Kiggede forvirret rundt og forsøgte at finde noget personale. Hun fik øje på mig og spurgte mig, om jeg vidste, hvor folk var. Jeg svarede nej. Damen var desværre ikke så tålmodig og bankede højtlydt på skranken og sagde højt "HALLO". Dette gjorde hun to gange, inden kvinden i lokalet bag skranken kom ud og spurgte: "Kan jeg hjælpe dig?" Først der fik vi at vide, at sekretæren kom tilbage om fem minutter. Den ældre dame blev meget irriteret og sagde, at det var meget ubehøvet, at der ikke er informationer om, hvornår personalet kom tilbage, og evt. hvorfor de var væk. [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg synes, at atmosfæren var hyggelig, varm og afslappet, og der var renere i forhold til andet sygehus, hvor jeg tidligere har gået. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Dejligt venteværelse, fordi der er god plads mellem stolene (så man ikke sidder klods op ad hinanden). [Fysiske rammer]	Godt
20	Jeg synes at kontaktpersonen NN er fantastisk, og jeg følte mig 100 procent tryk ved hende. Jeg savnede, at man, i perioder med mindre kontakt til ambulatoriet, fik et opkald engang imellem. Det er jo en kendt sag, at en sideeffekt af medicinen er selvmordstanker, som kan komme fra det ene øjeblik til det andet. Når man så ikke har kontakt med ambulatoriet i halvanden måned, kan det være ret farligt. Jeg savnede også i høj grad, at sidste medicindag blev markeret på en eller anden måde. Eksempelvis med et opkald eller en mail fra ambulatoriet. Det er jo en stor dag for patienten. Jeg hørte intet, og det var lidt skuffende. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
26	Ambulatoriet konkluderede [], at mine aktuelle (og tidligere) symptomer ikke skyldes infektion men allergi, og derfor skulle jeg ikke have [en specifik medicin]. Det var helt fint, men jeg fik ingen hjælp til at komme videre i opklaringen af, hvad allergien skyldes. Derfor stod jeg reelt i samme situation, som da jeg kom første gang: uden forklaring på mit problem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Jeg synes, personalet er virkelig kompetente og utroligt venlige og hjælpsomme. Har intet negativt at sige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde noget særlig godt til patienten.	Virkelig godt
34	Jeg er stadig meget, meget syg! :-)	Uoplyst
35	Jeg er meget glad og taknemmelig for at være kommet i kontakt med Afdeling Q og i særdeleshed læge NN. Jeg føler mig i meget kompetent selskab og er blevet mødt med en forbilledlig empati og forståelse. Jeg er særlig imponeret over at være kommet i kontakt med Afdeling Q "uden om systemet", idet min praktiserende læge ikke tog initiativ til at henvise videre. Via [omveje] lykkedes det mig at få kontakt til [afdelingen] og komme til kontrol. Er nu ved at få	Virkelig godt

	hjælp til at få mit liv tilbage []. Mange, mange tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
37	Mere aktivitet i venteværelset ønskes (magasiner mv.). [Fysiske rammer]	Godt
38	Godt indtryk af ambulatoriet. Personale er meget venligt, imødekomende og lyttende og gerne hjælper, hvis det er nødvendigt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Kun at venteværelset og læsestof er kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
41	Mener at der var dårlig samarbejde mellem praktiserende læge og ambulatoriet. Jeg skulle selv være meget opsøgende og vedholdende. Det er afskrækkende, når man i forvejen er dårlig. [Kvalitet i behandling]	Godt
42	Der var tale om et ret hektisk undersøgelsesforløb med henblik på at finde ud af, hvad jeg fejlede. Det medførte skift mellem adskillige hospitalsafdelinger: 1. De blev tilrettelagt med forbløffende korte ventetider fra afdeling til afdeling, ligesom også ventetiderne på de enkelte afdelinger var, hvad man kunne forvente. 2. Der blev lyttet til, hvad jeg sagde. Jeg mener således, at jeg selv var stærkt medvirkende til, at jeg blev undersøgt [] på laboratoriet (men jeg kan naturligvis ikke vide, om de andre afdelinger på et eller andet tidspunkt var nået frem til den samme konklusion).	Virkelig godt
	Som det gerne skulle fremgå af skemaet, er jeg meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Mit eneste virkelige kritikpunkt er, at informationsgangen mellem de forskellige afdelinger virkede tung og utilstrækkelig sådan at forstå, at væsentlige oplysninger ikke forelå, når jeg kom til en ny afdeling. Det skal muligvis ses i sammenhæng med de ovenfor omtalte korte ventetider, men alligevel. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	
44	Kontaktsygeplejersker burde sparre med læge, før de konkluderer. Det viste sig, at sygeplejersker tog fejl. Lyt til patienten. [Kvalitet i behandling]	Godt
45	Jeg vil rose ambulatoriet for den varme modtagelse og dybe forståelse. De virkede rigtig interesserede i, hvordan hele min helbredssituation er, og ikke mindst personlige forhold med hensyn til familie, kæreste og venner i forhold til min sygdom. De skal have den største tak og respekt for deres enorme stykke arbejde! [Relationer til personale]	Virkelig godt
46	God [] læge NN. En servicemindet person ved modtagelsen, så man ikke føler, at man kommer til besvær. Et bedre ringeklokkesystem eller noget lignende ved blodprøvetagningen. [Relationer til personale]	Godt
47	Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
54	Lidt kedelig venteværelse og lidt kedelig undersøgelse, men velfungerende. Plus drikkevarer. Kompetente sygeplejersker. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
55	Kontaktpersonen har særlig god evne til at reagere individuelt på ens behov. [Kontaktperson, Pleje, Relationer til personale]	Godt
57	Tror ikke, noget kan gøres anderledes.	Godt
58	Jeg synes, jeg får en meget venlig og menneskelig omsorg fra især min kontaktperson og læge. Føler, de lytter til mig og tager mig alvorligt, når jeg pga. bivirkninger af medicinen synes, at det hele er svært. Er altid parate til at komme med hjælp og gode alternative muligheder for at hjælpe på bivirkningerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 64 Kan kun skrive tusind tak! Og ros til alle. En taknemmelig patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Det er pænt og rent, men mangler et væld af planter, springvand, akvarier, m.m. Det vil skabe både ro og liv.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Bedre ventefaciliteter, bedre service hos receptionisten.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 71 Venligt personale (sygeplejersker, receptionen og lægerne). Man bliver imødekommet på en meget personlig måde, og ikke behandlet som et nummer i rækken. Man føler at man bliver taget alvorligt, hvis man spørger til noget.
[Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 72 Jeg synes, de gør det rigtig godt. | Godt |
| ✎ | 76 Jeg syntes, at det er vigtigt, at ambulatoriet får at vide, at det de gør er rigtig godt, og at jeg som patient er 100 procent tryk ved at komme der. Så tak for det.
[Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Det virker som om kommunikation(ssystemet) internt mellem de ansatte ikke hører på skinner!
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ | 78 Ambulatoriet har behandlet mig godt som patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Godt med vand og kaffe i ventetiden.
[Fysiske rammer] | Godt |

