

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Medicinsk ambulatorie - Grenaa

Medicinsk Overafdeling M

Regionshospitalet Randers

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	269
Besvarelser fra afsnittets patienter:	169
Afsnittets svarprocent:	63%

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).

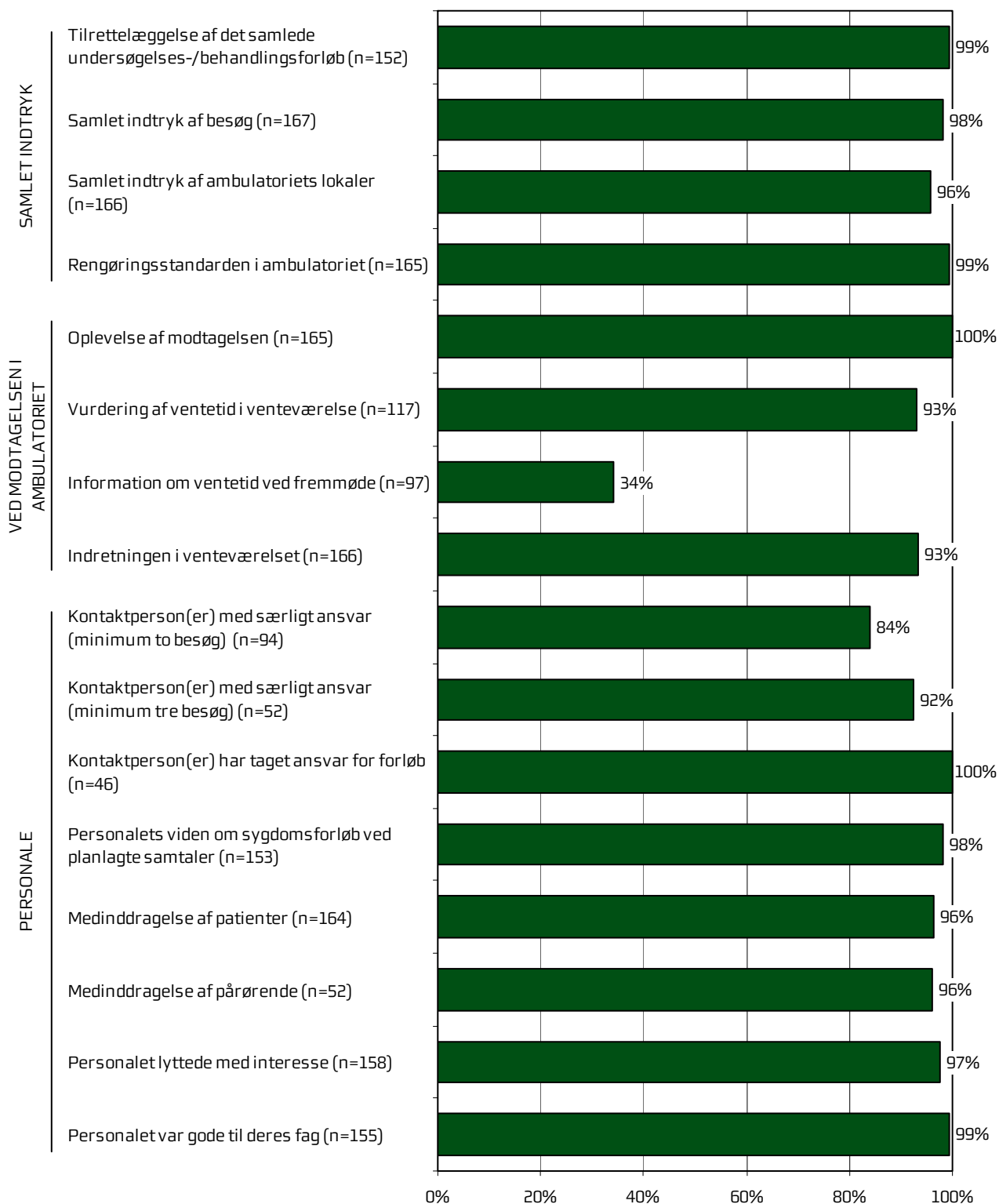
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

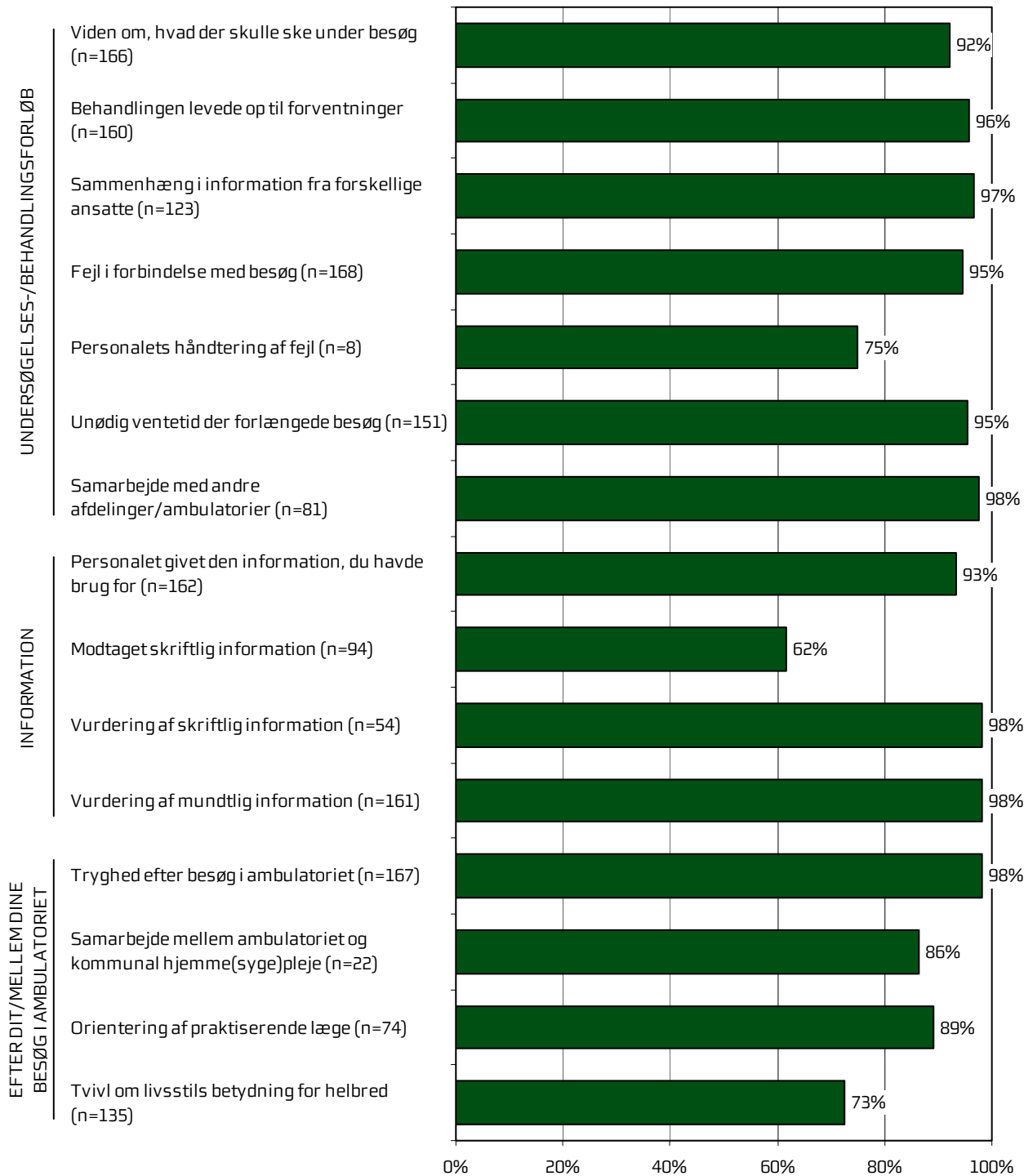
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Diætist, Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

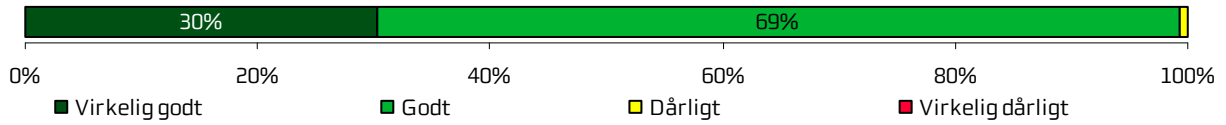
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

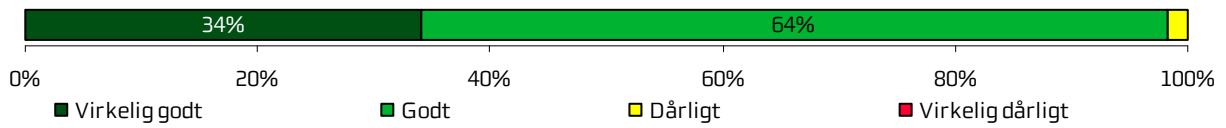
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

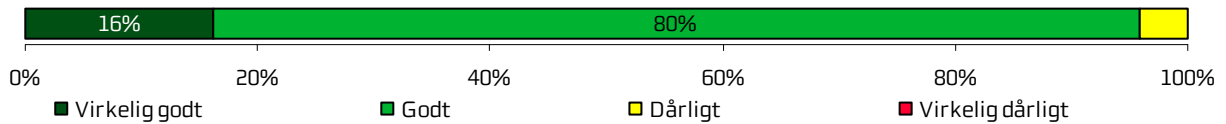
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=152)



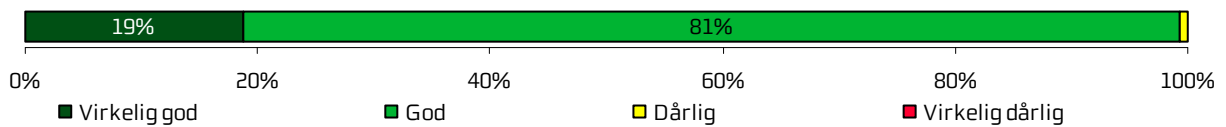
Samlet indtryk af besøg (n=167)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=166)



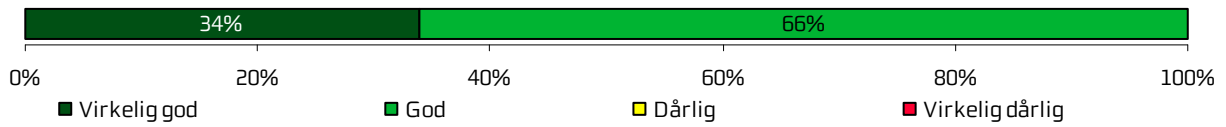
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=165)



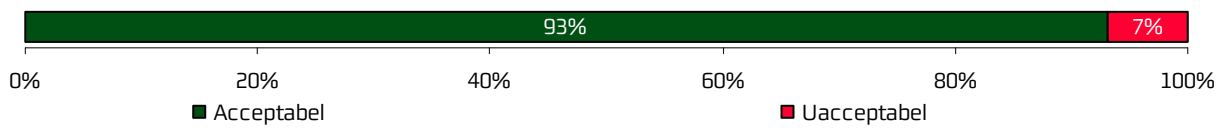
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	98 %	-	97 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	94 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

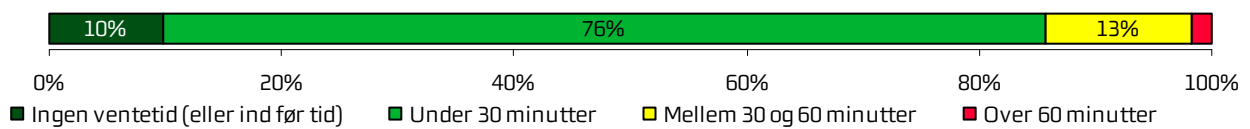
Oplevelse af modtagelsen (n=165)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=117)



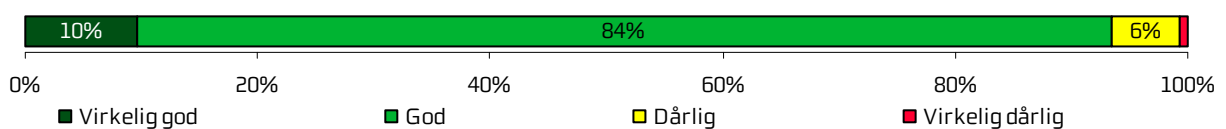
Længde af ventetid i venteværelse (n=112)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



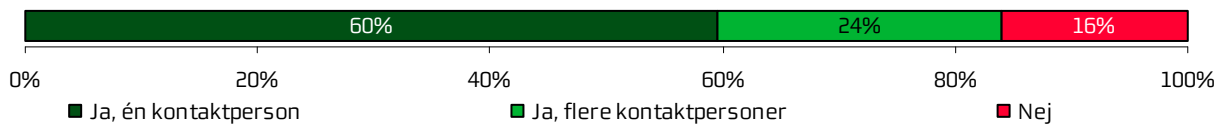
Indretningen i venteværelset (n=166)



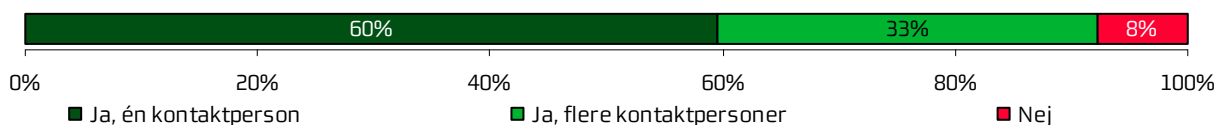
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	96 %	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	34 %	41 %	63 % *	29 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	94 %	91 %	93 %	75 % *	87 % *

Personale

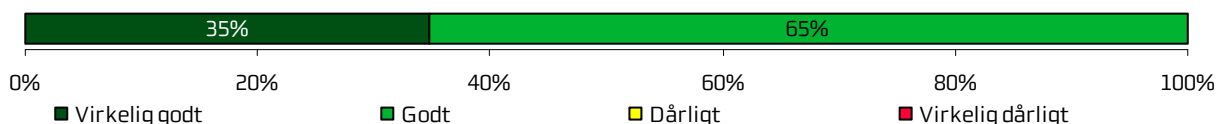
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



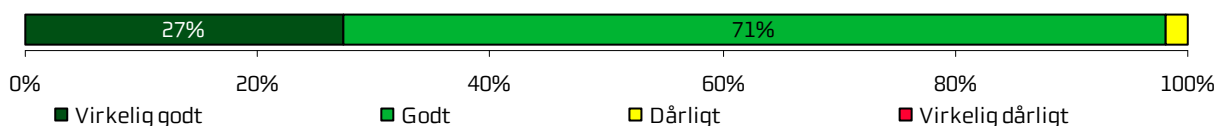
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=52)



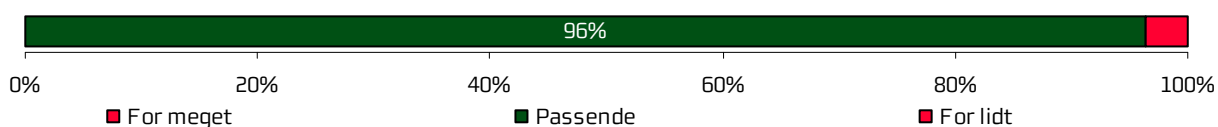
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



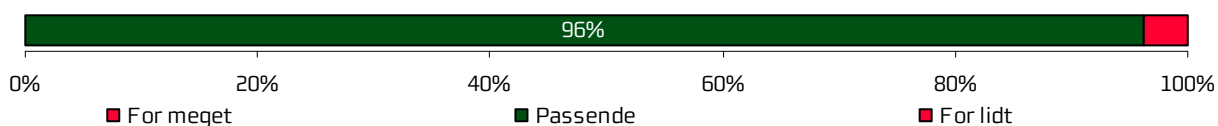
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=153)



Medinddragelse af patienter (n=164)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



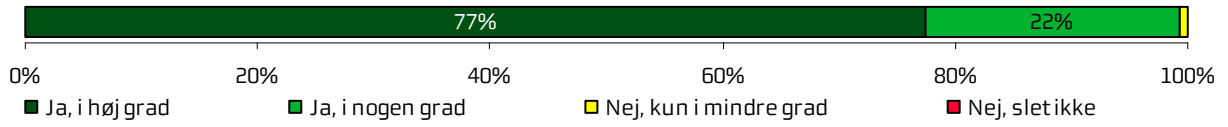
Personalet lyttede med interesse (n=158)



	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)	84 %	83 %	84 %	95 % *	73 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	82 %	89 %	95 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	98 %	95 %	100 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	97 %	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	93 %	98 %	87 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	98 %	100 % *	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

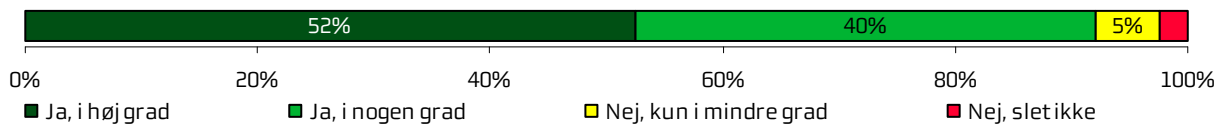
Personalet var gode til deres fag (n=155)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

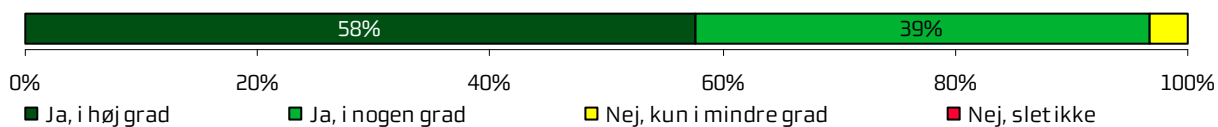
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=166)



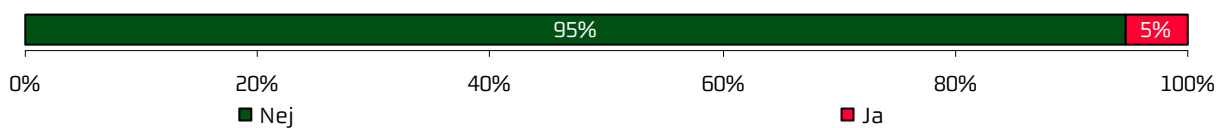
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



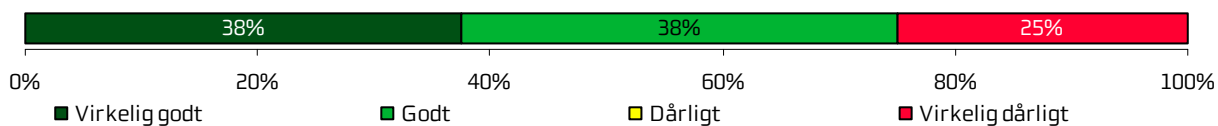
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



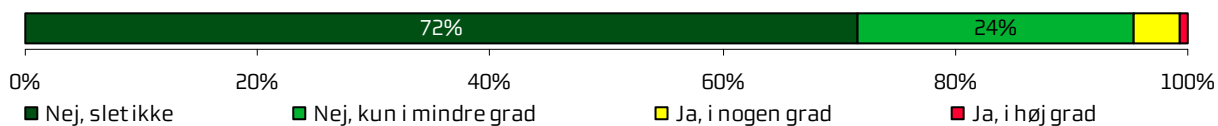
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



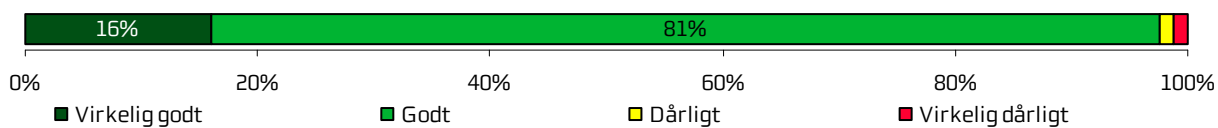
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=151)



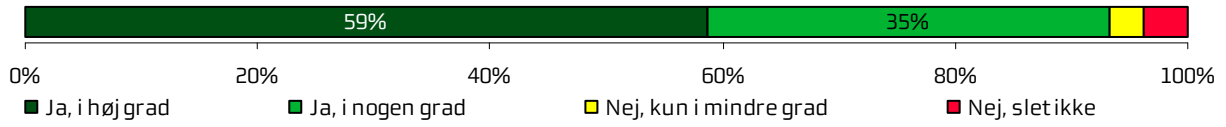
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=81)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	96 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	98 %	97 %	97 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	99 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	96 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	100 %	86 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	90 %	92 %	94 %	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	96 %	100 %	86 % *	92 % *

Information

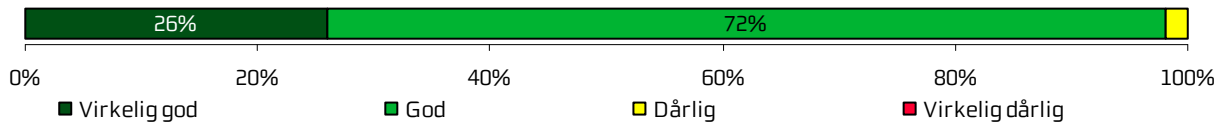
Personalet givet den information, du havde brug for (n=162)



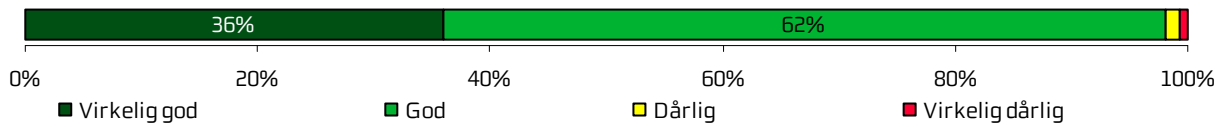
Modtaget skriftlig information (n=94)



Vurdering af skriftlig information (n=54)



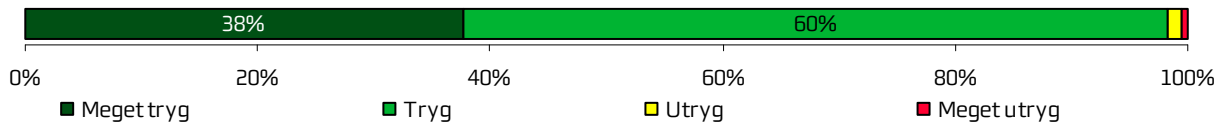
Vurdering af mundtlig information (n=161)



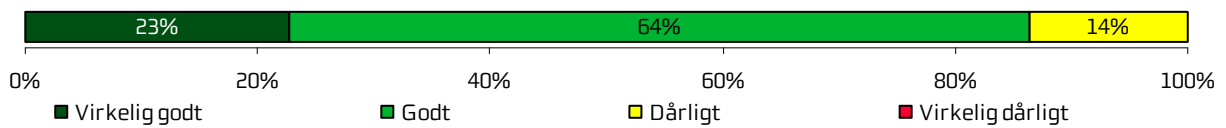
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	98 %	-	98 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	69 %	68 %	95 % *	64 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	100 %	100 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	100 %	95 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

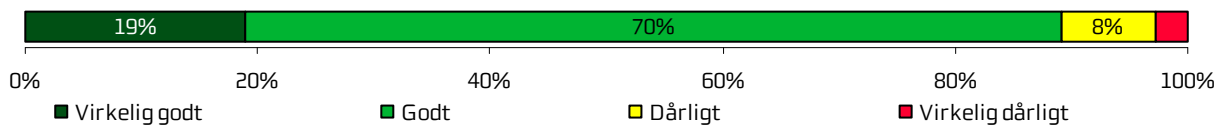
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=167)



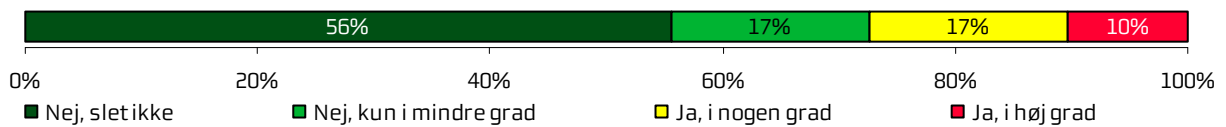
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=135)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	98 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	99 %	96 %	94 %	81 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	92 %	90 %	93 %	78 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	75 %	68 %	88 % *	63 %	73 % *

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	5
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	8
Pleje	2
Relationer til personale	10
Ventetid	2

Medicinsk ambulatorie - Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?











ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Modtagelsen
5	Pga. ombygning var ambulatoriet flyttet til midlertidige lokaler på en sengeafdeling, ikke så gode ventefaciliteter.	God
6	Man forstår ikke, hvorfor man skal modtages på et plan, når selve samtalen var på en anden plan.	God
10	Ikke specielt opmærksomme sekretærer, men venlige.	God
13	Bevar Grenå Sygehus!	God
17	- Der er ikke et venteværelse, man venter på en gang. - At få fat i diætisten er i orden (og hvis man lægger en besked, ringer hun tilbage). - [Jeg] aftaler alt KUN med diætisten, og det fungerer godt.	Uoplyst
20	Personalet er altid smilende og imødekommende.	Virkelig god
21	Personalet altid i godt humør og hjælpsomme. Spørger om ens helbred, hvordan går det?	Virkelig god
23	Forvirrende, da I har ombygning. Det resulterede i, at jeg kom for sent.	God
24	[Igennem mange år] har jeg været til undersøgelse vedrørende min [gigt]. Har altid fået super behandling ved min dygtige læge, ham er jeg virkelig glad for. Jeg håber, det varer ved i mange år.	Virkelig god
27	Jeg blev mødt med åbenhed, forståelse og en stor faglighed.	Virkelig god
28	Altid venlige ansatte.	Virkelig god
31	Alle var venlige og tog sig tid til at snakke med mig.	Virkelig god
33	Pga. ombygning og flytning var der lidt forvirring.	God
35	Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
37	Får blot at vide, at man kan vente i venteværelset.	God
38	Smilende og hjælpsomme.	Virkelig god
46	Dejligt med positive medarbejdere som møder en med et smil.	God
47	Nej.	God
50	Medicinsk ambulatorium var under ombygning og havde midlertidig plads på en anden afdeling. På trods af de mange patienter, som har skullet vises vej, var modtagelsen og den videre forklaring om, hvordan man fandt vej til den anden afdeling venlig og overskudsagtig.	Virkelig god

Medicinsk ambulatorie - Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Fejlhåndtering
1	Læge NN var meget fraværende (virkede dement eller beruset). Sygeplejersken skulle lodse hende gennem PC'en og forklare hende hvad der stod i journalen.	Virkelig dårligt
9	Ingen.	Uoplyst
11	Ingen.	Uoplyst
12	Blodprøve ikke undersøgt på grund af forkert materiale. Serum i stedet for fuld blod. Fik gentaget blodprøver senere.	Virkelig godt
16	Der var ikke bestilt de blodprøver, som var aftalt.	Virkelig dårligt
26	Jeg var til personlig samtale hos læge NN [i efteråret 2012] og her blev aftalt, at der skulle foretages en røntgenundersøgelse []. Da jeg ikke havde modtaget nogen anvisning ved næste blodprøvetagning [vinter 2012], rettede jeg henvendelse til min kontaktperson, der kunne se, der var "sket et eller andet" mellem Medicinsk Ambulatorium Reumatologisk Afdeling og røntgenafdelingen. Jeg modtog brev fra røntgenafdelingen [nogle dage senere] med tid [som lå flere måneder senere end den personlige samtale].	Virkelig godt
34	Manglende blodprøve.	Godt
37	Jeg ved ikke, om jeg er rigtig medicineret.	Uoplyst
42	Min mening om de undersøgelser og samtaler, jeg var til, var alt for lange, inden jeg kom i gang med bl.a. afføringsprøver. De strækker sig over ca. tre måneder. Det er ikke acceptabelt, hvis det er der, der kan findes fejlen på min sygdom. Også blodprøver er lige så lang tid undervejs.	Uoplyst
53	Der var ombygning, så skulle ikke være, hvor det var planlagt oprindeligt. Gik lidt tid, før personalet fandt ud af det.	Virkelig godt





Medicinsk ambulatorie - Grenaa**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Samlet indtryk
 4	Jeg kunne ønske, at det var den samme person, der var der hver gang.	Godt
 5	Har kun én lægesamtale årligt.	Godt
 15	Det tog tid, [flere år], før jeg fandt ud af, at det var OK at henvende mig, hvis [jeg fik problemer] imellem ambulatorietider. Det ville have været godt for min fysik, hvis jeg havde været henvist til vedligeholdende træning ved sygdomsdebut.	Godt
 19	Diætist besøg.	Virkelig godt
 23	Lidt rodet til samtalen, da jeg kom for sent og afdelingen midlertidig var et rum på sengeafsnit.	Godt
 27	Jeg er blevet behandlet positivt og har fået opbakning til mit videre forløb. Jeg er blevet mødt med smil, forståelse, opbakning hele vejen igennem.	Virkelig godt
 28	Kan ikke være bedre.	Virkelig godt
 29	Jeg har indtryk af, at ambulatoriet og min praktiserende læge [] IKKE kunne kommunikere med hinanden via computer.	Virkelig godt
 30	Samtaler har været gode. Men jeg har svært ved at arbejde med tingene alene/derhjemme.	Godt
 39	Lægen, som skulle foretage undersøgelsen, præsenterede sig ikke, og bestilling af medicin blev ikke foretaget, før jeg selv kontaktede afdelingen. Lægen havde ikke givet besked om recept.	Godt

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Samlet indtryk
1	Jeg er løbende til kontrol med min diabetes og har kun positive oplevelser, på nær mit møde med læge NN.	Uoplyst
5	Har ikke haft behov for yderligere information.	Godt
6	Måtte ringe og rykke for svar på prøver og samtalen.	Godt
7	Især læge NN's prompte telefoniske tilbagemelding.	Virkelig godt
10	Det var rart, at ens sygdom blev forklaret både med professionelle udtryk og lægmandsord.	Godt
15	Da jeg begyndte behandling for et par år siden, kunne jeg godt have brugt anvisning på rytmen i behandling: Hvor henvender jeg mig, hvem kan jeg spørge? Der har heller ikke været "taget hånd" om det psykiske i dels at have fået en kronisk lidelse, dels hvordan jeg fik arbejdsliv til at passe ind. Der er ingen, der spørger om, hvordan jeg klarer min hverdag.	Godt
17	Jeg ved ikke, hvor meget information, han får (lægen)? Og heller ikke hvor meget, der står i min journal, og hvad der evt. står i denne.	Godt
27	Den har hjulpet mig meget til at fastholde mit videre forløb herhjemme.	Virkelig godt
31	Personalet var meget fleksibelt og forsøgte at afstemme kommende aktiviteter, efter hvornår det ville passe mig bedst, hvilket lykkedes. Fint. Mange tak!	Godt
39	Min kontaktsygeplejerske er virkelig effektiv, men lægen, som stod for undersøgelsen, har ikke indgydt mig tillid.	Godt
42	Jeg har for lang ventetid under min sygdom. Det er jo nok svært at få alt til at passe, men det er jo klienten, der har smerter ved den lange ventetid.	Godt
44	For en gangs skyld gav lægen sig tid til at informere mig om nye tiltag i behandlingen af min sygdom. Normalt har det været ind, se på blodprøver og ud. (Kronisk arvelig sygdom).	Godt

Medicinsk ambulatorie - Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Samlet indtryk
 11	Ingen.	Virkelig godt
 18	Jeg mener godt, at lægerne i højere grad kunne fortælle patienterne, at deres sygdom helt eller delvist er opstået pga. patientens livsstil. Selvom patienten måske godt ved, at de bruger tid i det offentlige sygehusvæsen pga., at de ryger, overspiser og ingen motion dyrker, så kunne det bare være nyttigt at få denne information endnu en gang af en læge. Hvis patienterne jævnligt fik at vide, at de kunne forbedre både deres livslængde og livskvalitet ved en livsstilsomlægning, så er sandsynligheden, for at flere ville lytte, forøget.	Virkelig godt
 27	Jeg kan kun anbefale til andre i samme situation at opsøge en diætist.	Virkelig godt
 37	Måske skulle man i Randers også indføre de obligatoriske (simple) spørgsmål til patienten, som man har gjort andre steder.	Godt

Medicinsk ambulatorie - Grenaa

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorie - Grenaa	Samlet indtryk
3	Det er bare dejligt, at jeg kunne komme på Grenaa Sygehus for at få taget blodprøver der og at komme til lægesamtaler der.	Godt
5	Personalet var som sædvanligt flinke, men besøget bar fysisk præg af midlertidige lokaler pga. ombygning. [Fysiske rammer]	Godt
7	Kunne ønske mig samme prompte telefoniske tilbagemelding, også efter [jeg ikke længere er tilknyttet NN]. I stedet for det brev ca. 14 dage senere. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
8	En god og informativ behandling med et virkelig dygtigt personale i mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Mine kontaktpersoner/sygeplejersker er rigtig gode til at hjælpe og har næsten altid tid til at spørge, hvordan det går med mig. Nyt venteværelse er meget småt, og møblerne er ikke specielt ergonomiske. Især ikke efter tre kvarters ventetid. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
13	Bevar Grenå Sygehus!	Godt
14	Jeg er altid blevet godt behandlet, men om jeg altid har forstået det hele, ved jeg ikke rigtig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
15	Jeg er stadig i tvivl, om jeg skal henvende mig til sygeplejersken, når jeg kommer.	Godt
16	Ventetid og tiden i ambulatoriet skal minimeres, da jeg bruger min arbejdstid på det. F.eks. kommer jeg ind til både sygeplejerske og læge, hvilket jeg mener er spild af tid for os alle. Jeg har haft min sygdom i mange år, og jeg har kun behov for at tale med lægen. Bortset fra fejlen med, at der ikke var blevet bestilt de relevante blodprøver til mig, mener jeg, at personalet skal have stor ros for deres imødekommenhed i Grenaa. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
17	[Rengøringen] så generelt fint nok ud. [Fysiske rammer]	Godt
22	Det er jo ikke ligefrem det, man ser efter, når man ikke er indlagt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Var til diabetesinformation over [et par] dage. Virkeligt godt tilrettelagt. Meget kompetent personale. Kan anbefales til andre [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Deres varme og forståelse blandet med deres faglige viden gjorde, at jeg selv har oplevet forløbet positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Fortsæt på samme måde.	Virkelig godt
29	Jeg er meget tilfreds med mine besøg på ambulatoriet. Behagelig sygeplejerske NN. Da jeg lider af en hjertesygdom, er jeg meget mere tryk ved hende, end ved praktiserende læge. Og jeg håber ikke, at hun slipper mig lige med det samme! [Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Personalet er den mest afgørende brik i forløbet, set med mine øjne. Og personalet var helt igennem fagligt dygtigt og meget venligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
32	Det tager alt for lang tid at få at vide, hvordan prøverne er gået, og hvor man nu står. Lægen	Godt

	bør være lidt hurtigere.	
✎ 36	Altid meget venlige og engagerede mennesker! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 37	Engagement, og ikke kun "et nummer". [Relationer til personale]	Godt
✎ 40	Ønske om samme behandlere (læge og sygeplejersker). Kunne give større tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 41	Jeg synes altid, at personalet, sygeplejersker og læger er venlige, og at man altid får en god forklaring på sin sygdom. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 43	Det hele var virkelig godt.	Virkelig godt
✎ 45	Det er rart at komme et sted, hvor personen, der modtager en, ved hvem man er, og hvad det drejer sig om. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 48	Ambulatoriet kunne godt have nogle bedre siddepladser, når man har gigt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 49	Virkelig spild af tid! Samtalen varede i maks tre minutter, og jeg fik ikke noget at vide, som jeg ikke vidste i forvejen. Det burde have været klaret telefonisk! Skulle pakke [mindre] barn i bilen og så af sted. Meget besværligt for SÅ KORT en samtale. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 50	Har gennem de seneste [mange] år gået til kontrol på ambulatoriet en gang årligt (il tider endda hvert andet år). Trods den lange mellempriode har personalet altid været velforberedt, og dermed fået mig til at føle mig tryk og taget hånd om. Kun ros til personalet. :-) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 51	Jeg synes, at der er meget skiftende personale. Det ville være rart, hvis sygeplejersken kendte noget til patienten, som de gjorde før. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 52	Vedrørende ventetid. Jeg har endnu aldrig oplevet at komme ind til tiden. Som regel venter jeg ca. 30 minutter, og jeg har prøvet, at de modtog mig, glemte mig og så sagde, at jeg ikke havde tid, men vidste, at jeg havde aftale skrevet af afdelingen selv. Fik en gang at vide, at sygeplejersken var irriteret over, at lægen lige ville nå andre patienter, før han kom. Jeg har påtalt, at det koster mig en del i løn, at jeg skal vente, men ser bare et "stenansigt". Længste ventetid har været en time og 45 minutter. SURT. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
✎ 54	Det var et behageligt og kompetent personale hele vejen igennem. Om nødvendigt var der ingen problemer med at komme igen! [Relationer til personale]	Virkelig godt

