

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

C-Amb.

NYREMEDICINSK AFD. C

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	315
Besvarelser fra afsnittets patienter:	194
Afsnittets svarprocent:	62%

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).

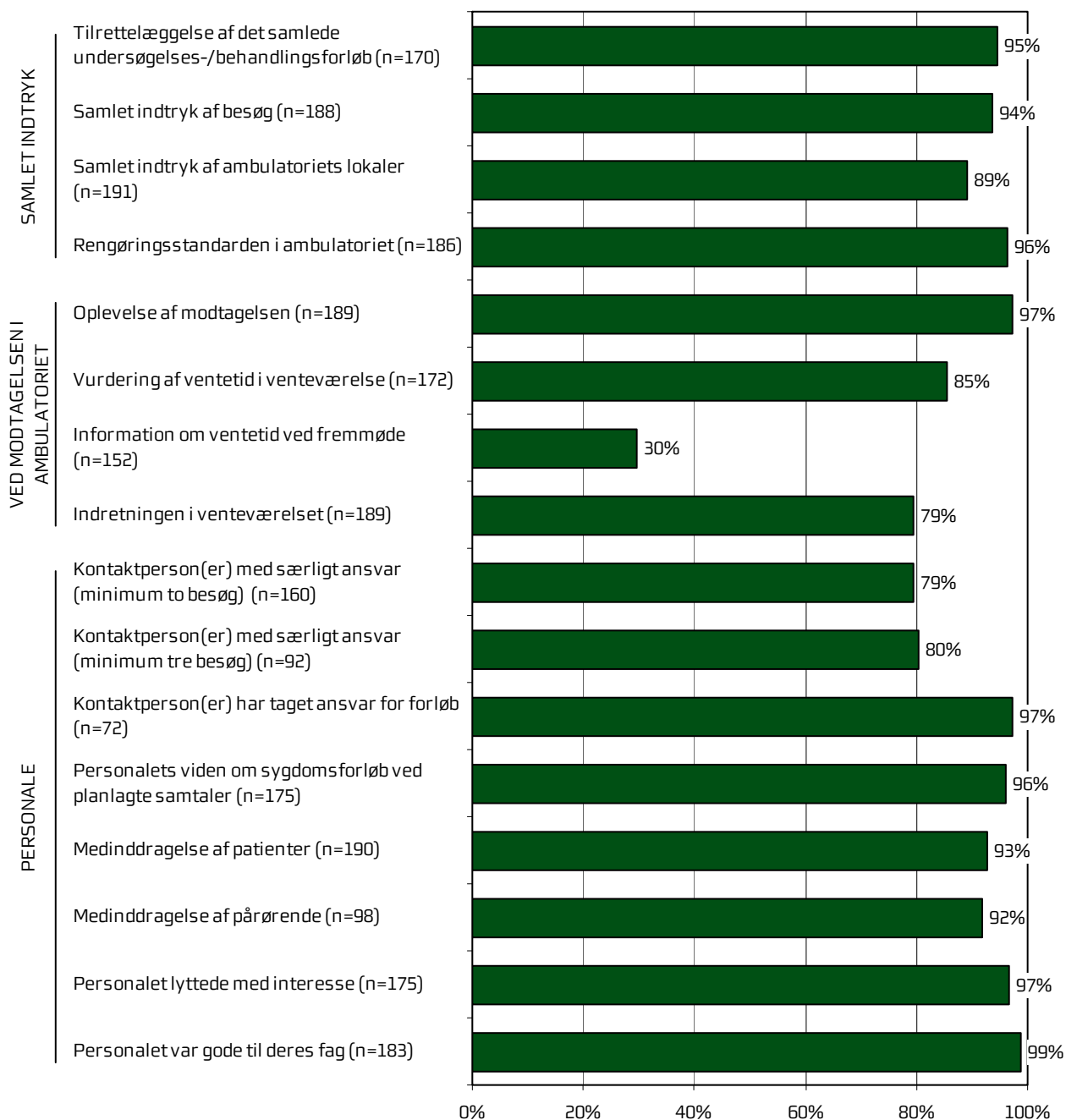
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

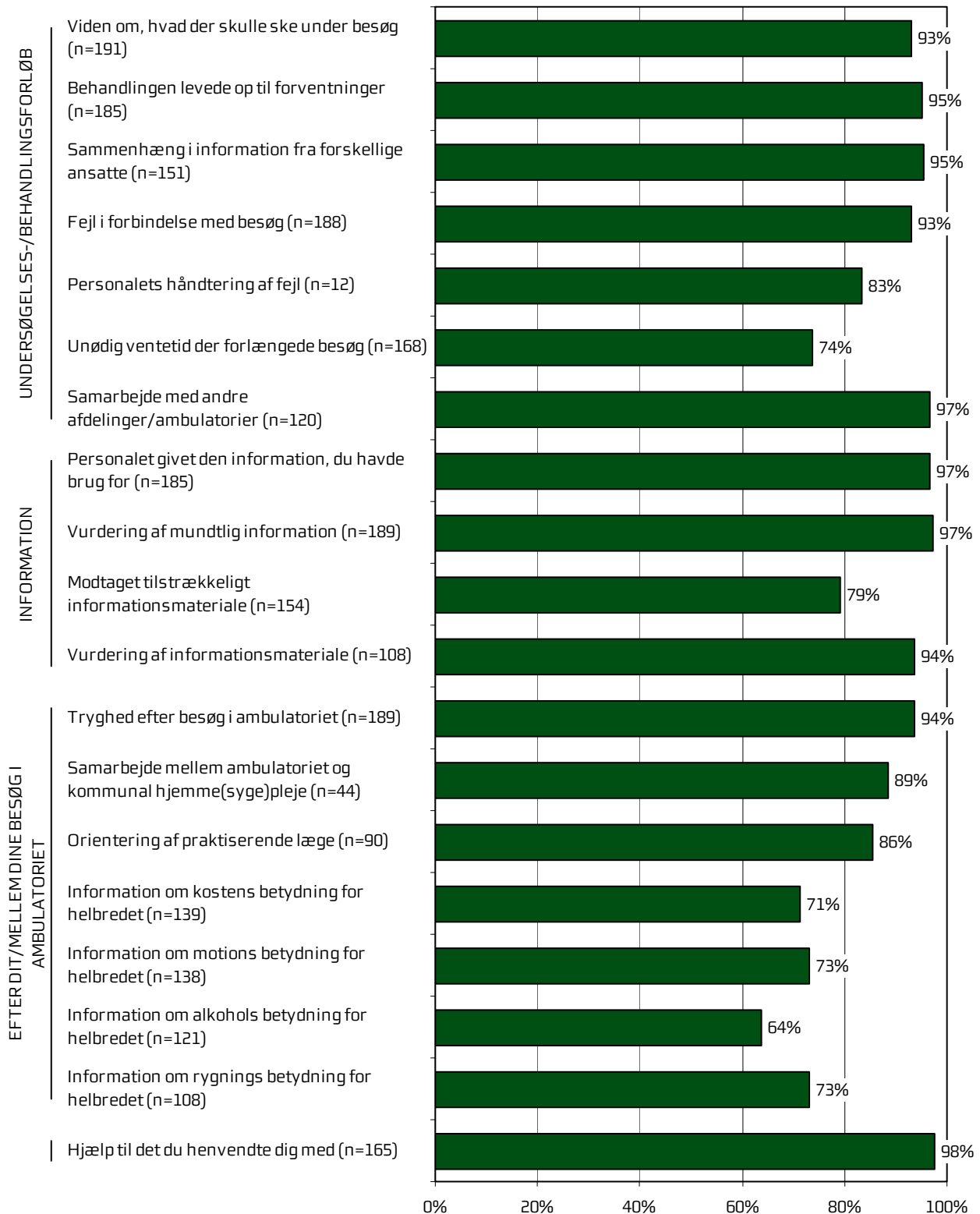
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: C-Amb.

2011-tallet er for: C-Amb.

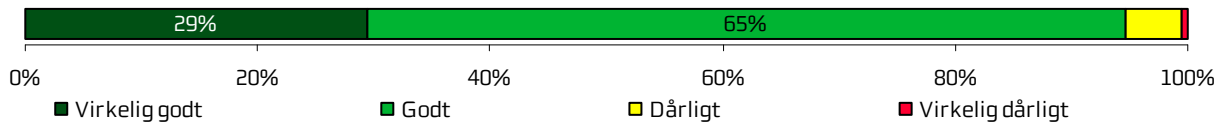
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

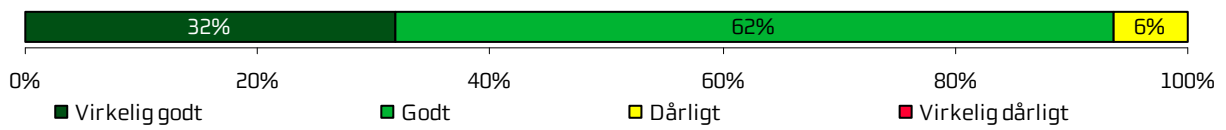
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

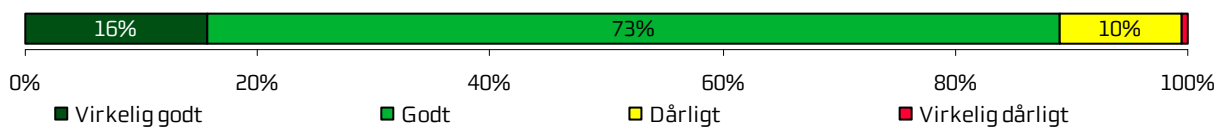
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=170)



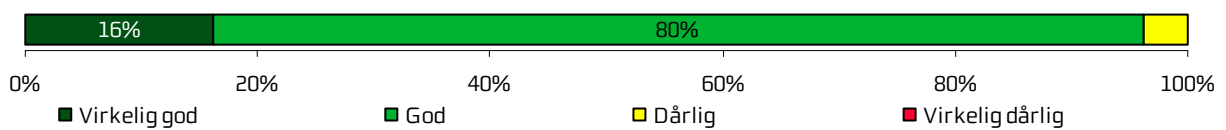
Samlet indtryk af besøg (n=188)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=191)



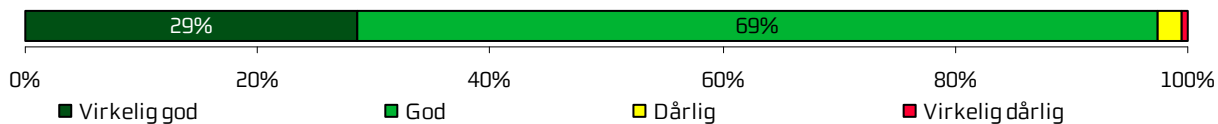
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=186)



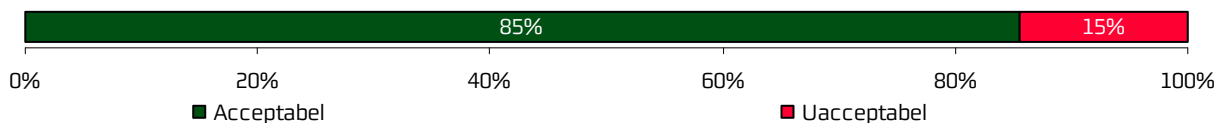
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	98 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	91 %	92 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

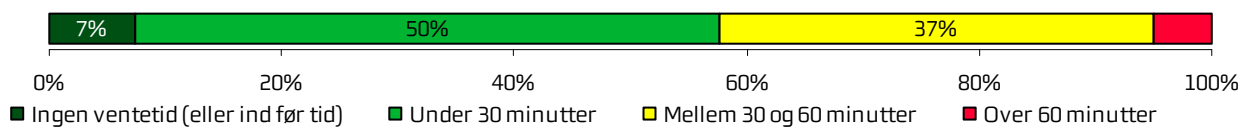
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



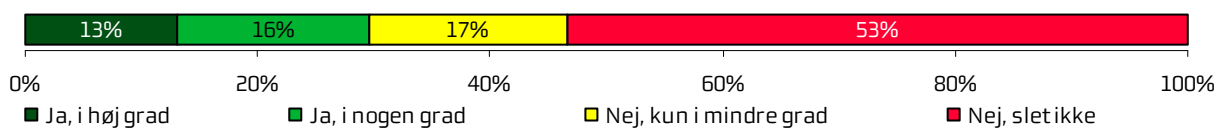
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=172)



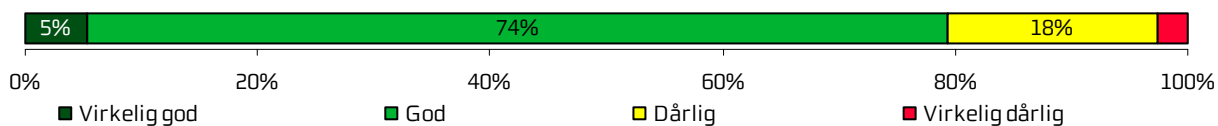
Længde af ventetid i venteværelse (n=163)



Information om ventetid ved fremmøde (n=152)



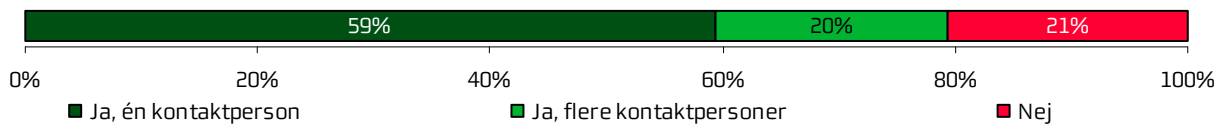
Indretningen i venteværelset (n=189)



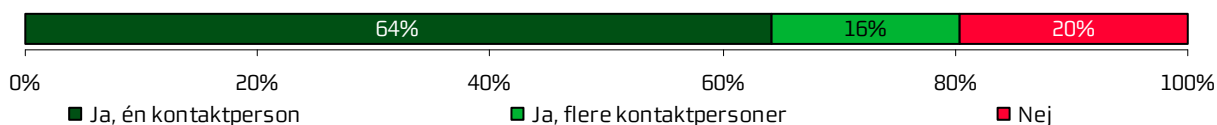
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	100 % *	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	86 %	84 %	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	26 %	26 %	71 % *	9 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	82 %	82 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

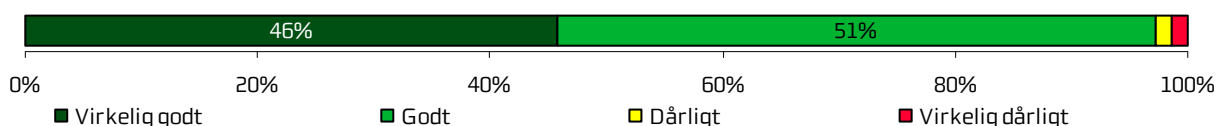
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=160)



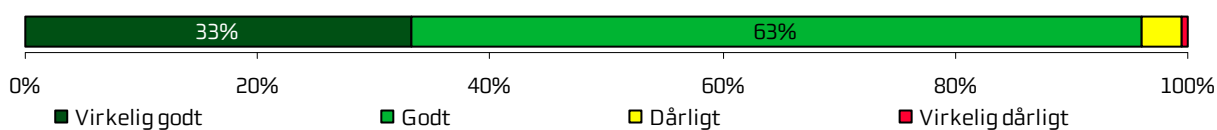
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=92)



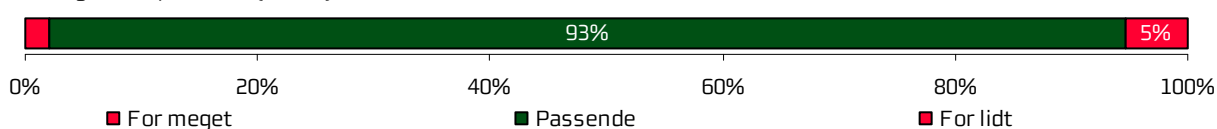
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=72)



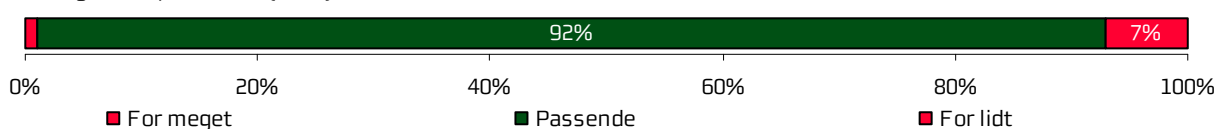
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=175)



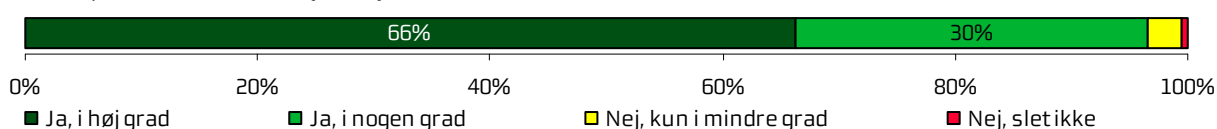
Medinddragelse af patienter (n=190)



Medinddragelse af pårørende (n=98)



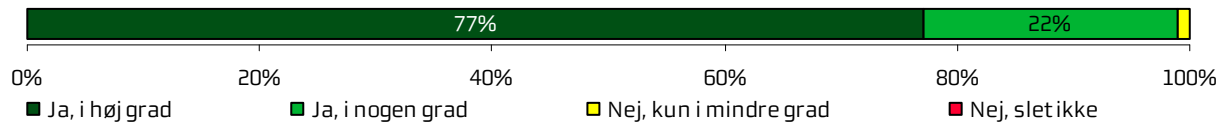
Personalet lyttede med interesse (n=175)



	2013	2012	2011	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)	79 %	77 %	68 % *	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	82 %	66 % *	100 % *	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	95 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	89 % *	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	90 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	92 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	94 %	100 % *	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

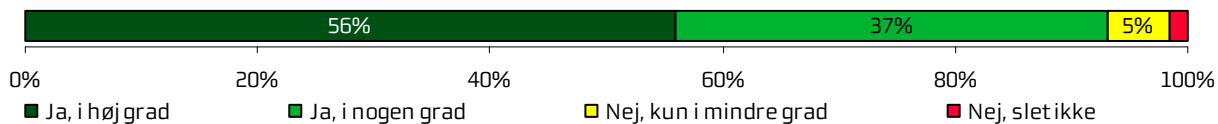
Personalet var gode til deres fag (n=183)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	96 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

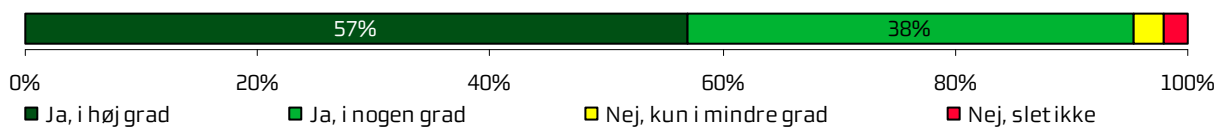
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=191)



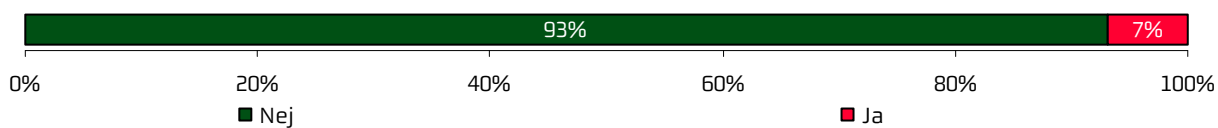
Behandlingen levede op til forventninger (n=185)



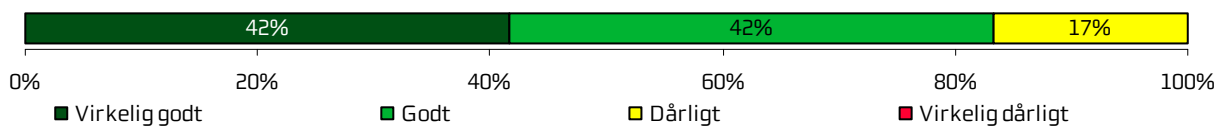
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=151)



Fejl i forbindelse med besøg (n=188)



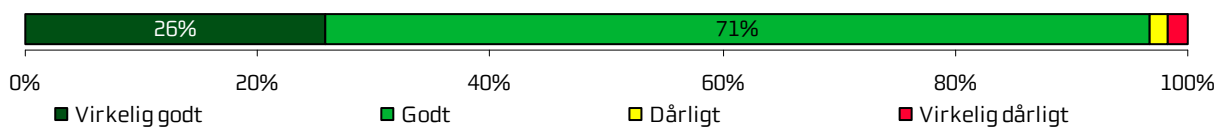
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=168)



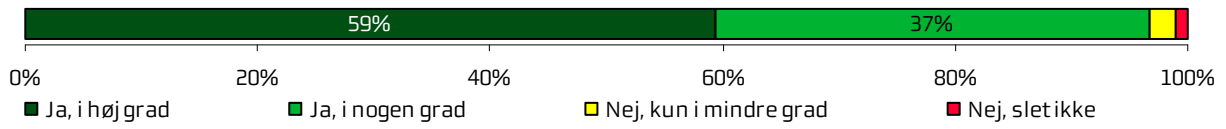
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=120)



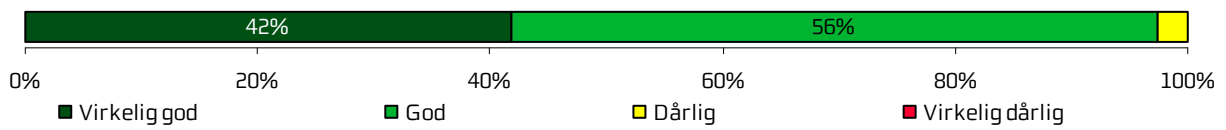
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	93 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	93 %	92 %	100 % *	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	89 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	77 %	77 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74 %	81 %	77 %	100 % *	68 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	90 % *	91 % *	100 % *	77 % *	93 % *

Information

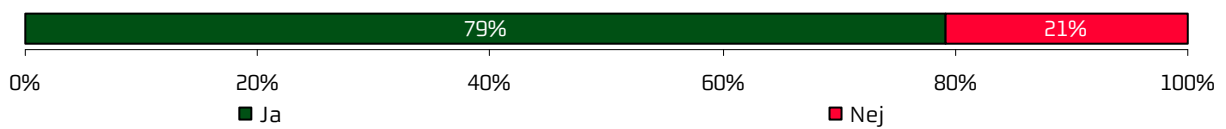
Personalet givet den information, du havde brug for (n=185)



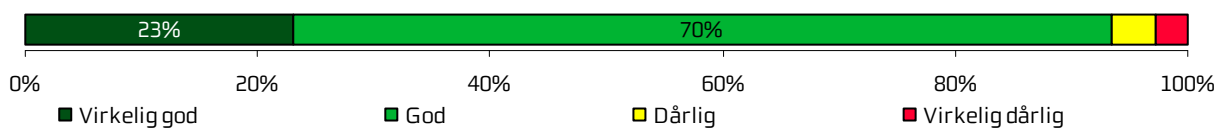
Vurdering af mundtlig information (n=189)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=154)



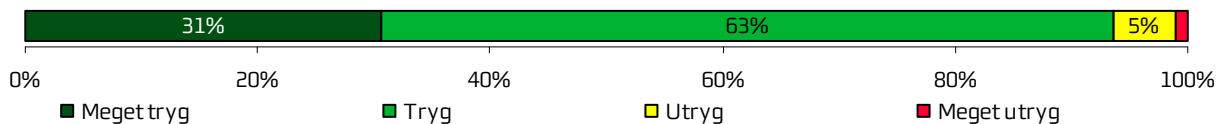
Vurdering af informationsmateriale (n=108)



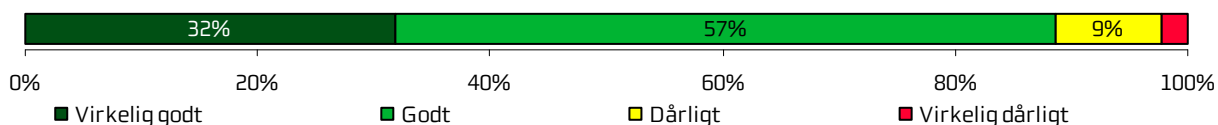
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	96 %	90 % *	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

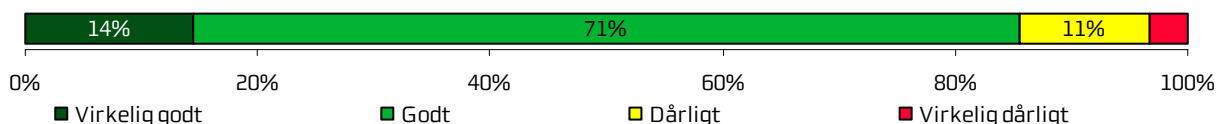
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=189)



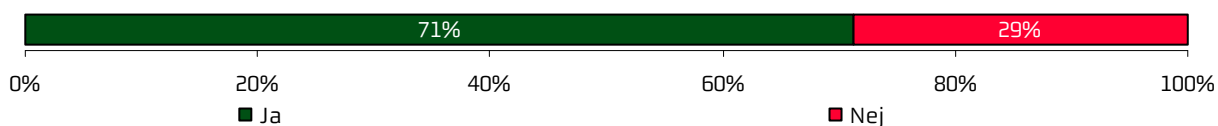
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



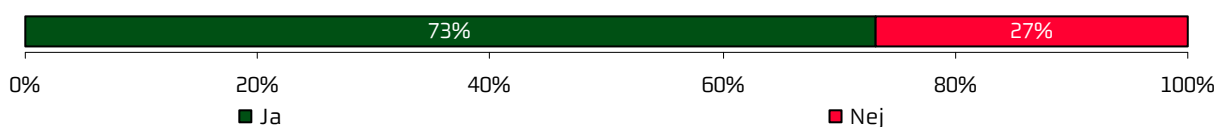
Orientering af praktiserende læge (n=90)



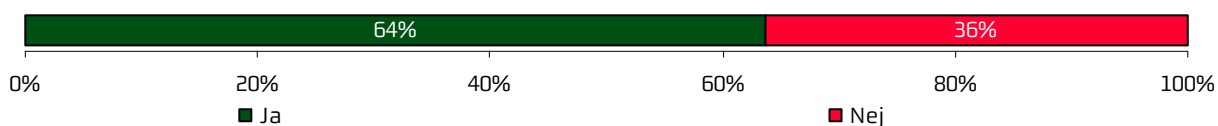
Information om kostens betydning for helbredet (n=139)



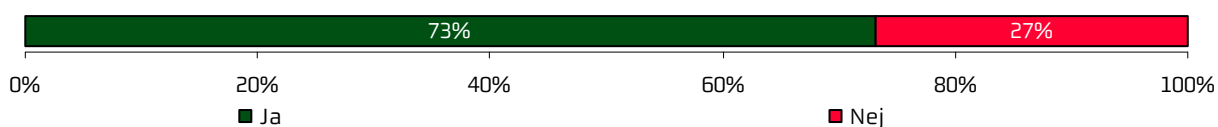
Information om motions betydning for helbredet (n=138)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=121)



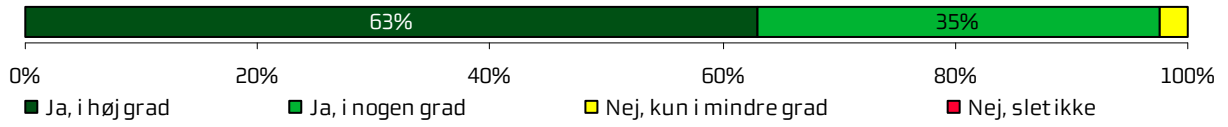
Information om rygningens betydning for helbredet (n=108)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	98 % *	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	89 %	95 %	100 % *	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	76 %	82 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	93 % *	7 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	73 %	-	-	100 % *	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=165)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	95 %	100 % *	75 % *	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	16
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	2
Pleje	1
Relationer til personale	9
Ventetid	5

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Modtagelsen
2	Personalet (alle) er meget venlige og hjælpsomme.	God
3	For lidt siddepladser.	God
4	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	God
7	Ingen modtagelse, blot en scanner.	Dårlig
10	Nej.	God
12	Jeg kommer MEGET tit, så langt de fleste ved, hvem jeg er. Det er hyggeligt :-).	God
14	Mange gange MEGET lang ventetid.	God
16	Fantastisk:-):-)	Virkelig god
17	Den var virkelig god. Der blev hilst, og man fik navnet at vide samt stilling. Det hele blev gjort med et dejligt smil.	Virkelig god
20	Jeg har flere gange oplevet, at selvom man får kvittering for, at man er registreret, så er denne information ikke kommet videre til sygeplejerskerne eller lægen, hvorfor der ikke sker noget, før man selv rykker for afklaring. Derfor er man altid usikker på, om man er registreret eller ikke, specielt når der er ventetid.	God
21	Meget tilfreds.	Virkelig god
24	Personalet opleves som venlige og kompetente.	Virkelig god
25	Altid meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
27	Man mødes altid med et smil.	Virkelig god
32	Altid forsinkelser.	Dårlig
34	De fleste gange taler jeg ikke med nogen, men checker selv ind med sit sygesikringskort. Ventetiden: Ventetiden er selvfølgelig ikke acceptabel, men ventetiden skyldes ikke, at personalet ikke arbejder. De arbejder hårdt, for at vi alle kan blive taget ind hurtigst muligt. Nogle flere undersøgelsesstuer og nogle flere læger ville være godt. Indretning af venteværelse: Det er dårligt, både for patienter og for personale. Det trækker og er koldt. Der er ikke plads nok, og det må være stressende for personalet, at patienterne sidder og venter lige uden for døren til undersøgelsesstuerne, specielt når man godt ved, at de har ventet længe og følger med hver gang, døren går op.	God
39	Modtagelsen i ambulatoriet er altid varm og høflig.	Virkelig god
42	Noget upersonligt, idet sygesikringsbeviset blot køres gennem en terminal.	Uoplyst
44	Jeg synes, humøret blandt ansatte er utroligt varieret. Det rører ikke mig så meget, men måske rører det andre.	God
47	Jeg ville gerne hentes tidligere, men det er jo ikke bare modtagelsen, der afgør det. Der bliver altid bestilt bil, straks jeg er færdig.	Virkelig god
48	Det er godt med scanning af sygesikringskort som modtagelse.	God
49	Personalet virker stresset og har meget travlt.	God
50	Ved seneste besøg virkede standen til check-in ikke. Personalet var ikke opmærksom herpå, og der opstod en del forvirring pga. fejlen. Personalet kunne have håndteret fejlen bedre.	God

	51	Personalet er altid smilende og venlige, trods travlhed.	Virkelig god
	53	Virker lidt kold, efter det er blevet selvbetjening.	God
	55	Er kommet der så mange gange, at det bare er rutine.	God
	56	Altid god modtagelse af personalet.	God
	57	For lang ventetid.	God
	59	Oplevelsen var hurtig og tør.	Dårlig
	60	Altid venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
	64	Der var tit for få siddepladser.	God
	66	Hurtig indlæggelse. Men jeg savner oplysninger om, hvem der var min(e) kontaktlæge(r).	God
	68	Dette skema er udfyldt efter den sidste gang, jeg var ude hos jer, jeg har før ventet over en time.	Virkelig god
	69	Scanneren til sygesikringsbeviset virker ikke ret tit.	God

C-Amb.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - C-Amb.	Fejlhåndtering
1	Blev scannet for resturin. Ultralydsmålingen var behæftet med fejl. Den viste alt for høj restværdi. Fik besked på at tømme med kateter. Fik udleveret kateter, der rev op i urinrøret med infektion til følge. [Flere] dages indlæggelse på afdeling C.	Virkelig godt
2	Nogen forvirring om blodprøver (hvad kan egen læge? Og hvilke prøver skal tages på andet sygehus og hvilke i Aarhus?	Uoplyst
9	En maskine virkede ikke og skulle fysisk flyttes ind i en anden stue. Var dog vist mest irriterende for lægen end for mig. Lille problem som selvfølgelig kan ske !	Virkelig godt
22	At der ikke var givet besked til [lægehus NN] om blodprøve/urin/blodtryk, som kommer til jer inden min ankomst hvert halve år.	Uoplyst
23	Der har været nogle forviklinger med hensyn til blodprøver. Anka/Seruminstituttet. Den har været svær at få igennem ved blodlaboratoriet. Sikkert misforståelse mellem Afdeling Nyre C-ambulatorium og blodprøvelaboratoriet.	Uoplyst
24	At der ikke blev booket en tid i [] ambulatoriet fra starten. Da vi ringede i den uge, hvor indgrebet efter planen skulle finde sted, var der ikke booket en tid, men kom heldigvis med på et afbud i den pågældende uge.	Virkelig godt
29	Bla. blive kaldt op og lægen var ikke til stede, er sket flere gange. Engang kom jeg dog til en anden læge, der bare ikke kendte til mig. Har flere gange fundet ud af, at jeg ikke var blevet kaldt ind til forskellige undersøgelser, inden jeg skulle op til jer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Efter operation [], da dræn skulle tages ud af blære. Der var to [dræn] sat i, og kun et blev fjernet.	Virkelig godt
32	Jeg er blevet glemt en gang.	Dårligt
36	Ingen.	Uoplyst
46	De var ikke opdateret i mit behandlingsforløb, og vi måtte tage udgangspunkt i mine erindringer frem for journaler og lignende.	Godt
50	Ved sidste besøg var der sket fejl ved blodprøvetagningen. For mig at se var der byttet om på to bestillinger.	Godt
61	Ved blodprøvetagning er der flere gange ikke blevet bestilt korrekt/rigtigt. Dvs. ingenting på nettet, så der enten måtte ringes til sekretær eller gå igen.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
2	Har talt med for mange læger.	Godt
7	Ønsker at komme ind til fast behandler, hvilket ikke skete sidst.	Dårligt
10	Jeg mener ikke, man skal tale med patienten, når der ligger syge bag et gardin, som kan følge med i samtalen.	Godt
13	Nogle gange meget lang ventetid fra sygeplejersken til indkald hos lægen.	Godt
16	JA, alle jeg har/og er i kontakt med er venlige og imødekommende. Flot :-).	Virkelig godt
17	Det er lidt frustrerende, at man ikke har den samme læge hver gang.	Godt
19	Det var et planlagt tredagesforløb, som fulgte tidsplanerne. Fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
24	Det har været et positivt forløb omkring [behandlingsforløbet].	Virkelig godt
26	Jeg foretrækker rene facts og ikke for meget udenomssnak for at skåne nogle følelser. F.eks. er piller det bedste for mig, så sig at jeg skal tage dem, slut. Ikke så meget pjat :-).	Godt
29	Dårligt samarbejde til min egen læge. Jeg får ikke indkaldelse, jeg får ikke indkaldelse til de ekstra prøver.	Dårligt
33	Nej.	Godt
42	Ikke relevant, da jeg kun talte med lægen.	Godt
46	Mangler information. Mangler én kontaktperson til information og opsamling. Føler mig "tabt mellem stolene".	Dårligt
48	Det er meget frustrerende at opleve ventetid, når ambulatoriet henviser til andre afdelinger, som skal udføre undersøgelse. Booking burde ske fra ambulatoriet.	Virkelig godt
50	En undersøgelse blev fremrykket pga. ledig tid i scanneren. Da jeg efterfølgende henvendte mig til ambulatoriet om fremrykning af tid ved lægen, mente man ikke, det var nødvendigt. Som patient ville det være rart at få konsultationen fremrykket.	Godt
54	Ved blodprøvetagning oplevede jeg at flere, deriblandt mig selv, var irriterede over, at det ikke var muligt at trække nummer, når man ankom. Der var tit forvirring omkring rækkefølgen ved indtjekning.	Virkelig godt
66	For lang ventetid. Mindst tre gange, i mit senest samtaleforløb, blev vi afbrudt af øvrig personale, som skulle have hjælp. Det er uacceptabelt. Jeg er ikke tilknyttet en fast kontaktperson, der kender mit forløb. Har snakket med fem-seks læger. Uacceptabel og spild af tid og resourcer. Ventetiden på over en time i venteværelse er uacceptabel. Som ny nyretransplanteret er jeg blevet orienteret om, at jeg skal undgå at komme i nærheden af andre syge personer, på grund af nedsat immunforsvar. Derfor virker det fuldstændig uforstående og modstridende at skulle sidde i overfyldt ventelokale med dårlig luftforhold og ulidelig lummer lufttemperatur. Det er da netop i sådanne omgivelser man kan pådrage sig alverdens form for infektion.	Dårligt
70	Jeg er meget tilfreds med den seriøsitet, min sygdom bliver behandlet med.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
14	For lidt information omkring diverse diæter ved dialysepatient. Kun grupper får man at vide, ikke direkte det enkle produkt.	Godt
18	Jeg har ikke modtaget skriftligt informationsmateriale om nedsat nyrefunktion, herunder kostens indflydelse på udviklingen, men selvfølgelig orienteret mig på nettet.	Godt
19	I mit forløb en gennemgående kontaktperson, det var RIGTIG godt og gav stor tryghed.	Virkelig godt
29	Intet modtaget.	Dårligt
32	Jeg er fagperson, så det føles, som om de regner med, at jeg allerede ved det hele, hvilket jeg gør, men alligevel.	Dårligt
34	God mundtlig information om min behandling, og hvad der skal ske. Selv når der er travlt, bliver der taget tid til ordentlig information.	Godt
38	Jeg mener, at jeg har set en plakat i ambulatoriet for nyreforeningen med et telefonnummer, som jeg har ringet til. Dog uden held med at komme i forbindelse.	Godt
41	Føler det er et virkelig rart sted at komme.	Virkelig godt
42	Jeg går udelukkende til kontrol (transplanteret) og taler med lægen.	Godt
46	Fik ingen. Husker ikke meget af det skriftlige.	Dårligt
48	Jeg tror ikke, der findes noget materiale omkring min sygdom, men jeg har i dialog med læge fået tilstrækkelig information.	Virkelig godt
58	Blodtryksmåling for dårligt.	Godt
66	Jeg ved ikke, hvilken information, jeg skulle have modtaget, udover materiale om forskningsprojektet Context og genoptræning efter nyretransplantation og brochuren "Nyt liv efter transplantation".	Dårligt
68	Nej, de har endnu ikke fundet ud af, hvorfor jeg mister blod.	Godt

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
12	Jeg er rigtig glad for ambulatoriet på Skejby, MEN ventetiden er super træls, og alt for ofte alt for lang (for mig er ventetid på over 30 minutter uacceptabel!).	Virkelig godt
15	Det er uklart for mig, om min praktiserende læge bliver orienteret fra C-ambulatoriet, og derfor kan jeg ikke svare på dette spørgsmål.	Godt
16	Positiv og en god fornemmelse af, personalet er velforberedt:-):-:-)	Virkelig godt
17	Jeg erfarer, at man ikke kan møde op, hvis der opstår akutte problemer, men man skal ringe og få en ny tid. Jeg ved så ikke, om man får en ny tid, lige efter man har ringet.	Godt
19	Efter undersøgelsesforløbet ville jeg gerne have haft en tilbagemelding på, at alt var i orden til det videre forløb. Et brev med svar på undersøgelsen ville være fint.	Virkelig godt
34	Jeg har kontaktet ambulatoriet én gang mellem mine besøg for at få hjælp. Det har ikke været noget problem. Jeg har fået den hjælp, jeg søgte.	Godt
38	I øjeblikket ser tallene [] ok ud. Så jeg kommer til kontrol en gang årligt.	Godt
48	Jeg har en god dialog med læge på e-mail og telefon. Nyrevagten har været til rådighed, når der har været noget akut.	Virkelig godt
55	Har oplevet, at min egen læge ikke vidste noget som helst om, hvad der var sket på min sene- ste undersøgelse på ambulatoriet, og at det derfor var svært at koordinere behandlingen.	Godt
59	Kontaktpersonerne var skiftende, og de skulle bruge tid på at sætte sig ind i min journal, mens jeg var der. Der var ikke afklaring omkring mit behandlingsforløb, en hel masse teser, som gjorde mig mere utryk og usikker.	Dårligt
62	Generelt lang ventetid inden man kommer ind til lægen.	Godt
63	Hvis jeg skulle skrive om mine besøg i ambulatorium C inden mit sidste besøg ville jeg have været yderst tilfreds, da jeg følte at jeg blev fulgt nøje med hensyn til min medicinering og jævnlige besøg for kontrol. Ved mit forrige besøg blev jeg spurgt om jeg ville overflyttes til et nyoprettet blodtryksteam. Der var jeg så første gang [i november], hvor jeg fik indtryk af, at det var et afviklingsteam. Jeg sagde, at jeg følte mig tryk ved den hidtidige ordning, men det syntes den læge jeg talte med ikke var nødvendigt. Jeg følte herefter at lægen nødtvunget ville give mig et årligt tjek. Det føler jeg mig ikke særlig tryk ved, da mit blodtryk kan variere en del. Med hensyn til mit sidste besøg var blodtrykket OK, men det var sådan set første gang det var så fint.	Godt
66	Jeg vil bare gerne have en eller to faste kontaktperson, som kender min sag. Ikke et telefon og en tilfældig person, som ikke kender min sag.	Dårligt

C-Amb.

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

ID	Kommentarer - C-Amb.	Samlet indtryk
5	Der mangler ofte frisk drikke. [Fysiske rammer]	Godt
6	Meget dårligt rum til blodtryksmåling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Kunne ønske mig mere tid til/interesse i den enkelte patient. Da kontrollerne ofte blot ender med svar på blodprøve og så slut. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Flere læger ved kontrolbesøg, så evt. lang ventetid kunne nedsættes! Positiv ros: Altid søde, venlige, smilende, imødekommende personaler, som er omsorgsfulde og giver en tryghed og styrke i forløbet af ens sygdom. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
11	Alt i alt får jeg en fin behandling.	Virkelig godt
12	Eneste sted er toilet, tit lugter der meget af tis. Men det er sgu svært med så mange ældre medborgere på samme sted, så når man tænker på det, er det vel ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	For få stole i venterum. Forstyrrende, når en anden person skal hente noget i skab. [Fysiske rammer]	Godt
15	Det var rarere med blodtryksmåling i aflukket rum, frem for på gangen/i venteværelset. Håber, at det er midlertidigt pga. byggeri. [Fysiske rammer]	Godt
16	Jeg kan ikke se i min optik, om der er noget, der kunne gøres bedre. Jeg er af den overbevisning, fantastisk omsorg fra alle, jeg har været i berøring med (personale :-):-:-).	Virkelig godt
25	Lidt koldt i venteværelset, fordi døren ud til bliver lukket af. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Det ligner et gammelt plejehjem :(Sorry to say. [Fysiske rammer]	Godt
28	Jeg var glad for at komme ind til den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
29	Kunne være opdelt med patienter til højre og venstre. Der bliver brugt meget tid på at finde personen. Nummerordning i stedet for navneopråb. Kan tit være svært at høre, hvad der bliver sagt. Mit allerførste besøg var super. Siden er det kun gået ved af bakke.	Dårligt
30	Altid venligt og kompetent personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Der mangler ofte sidepladser. [Fysiske rammer]	Godt
32	Ikke booke tider til patienten, inden lægerne er kommet fra deres morgenmøde. Det er svært at have ambulatoriekontrol med en læge, inden de er mødt op. [Ventetid]	Dårligt
35	Der er generelt megen ventetid. Har oplevet at vente timer på at komme ind til konsultation, hvilket ikke gør det muligt at komme på arbejde samme dag, som jeg skulle i ambulatoriet. Desuden er der mangel på siddepladser i ambulatoriet. [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt

- 37 Jeg har været på ambulatoriet [med jævne mellemrum i mange år] og har sjældent mødt samme læge to gange. Og da de ser forskelligt på tingene, er det ofte forvirrende. Jeg kunne godt tænke mig samme læge hver gang.
[Kontaktperson] Godt
- 38 Hvis man er en person, der er indadvendt og ikke spørger selv, kan det godt virke som om, man er lidt alene med sin sygdom. Det kan godt være svært at rumme sygdommen og selv undersøge råd og vejledning. Jeg synes, at personalet gør det godt.
[Relationer til personale] Godt
- 39 Særlig godt! Hvis en patient møder den samme læge og den samme sygeplejerske hver gang, opstår der en fortrolighed for alle parter, som er uvurderlig. Man går ud af døren, og glæder sig til næste besøg. Jeg har været den heldige!
[Pleje] Virkelig godt
- 40 Om muligt samme læge []. Tak ellers for alt. Virkelig godt
- 42 Venteværelse og "blodtrykslokale" kan/bør gøres mere patientvenlig. I venteværelset er det koldt når døren hele tiden går op og i. "Blodtrykslokalet" kunne være større, når flere skal benytte det på en gang.
[Fysiske rammer] Godt
- 43 Nedsætte ventetiden.
[Relationer til personale] Uoplyst
- 44 Det delvist uvæsentlige (indretning af venteværelse) er rigtig dårligt. Konsultationsrum og toiletter er ok. Jeg savner bedre kommunikation blandt afdelingerne, så man ikke skal vente 30 minutter og derefter få at vide, at man skal over til en anden afdeling.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- 45 Et ambulatorium er, hvad der er. Personalet er søde og hyggelige. God atmosfære.
[Relationer til personale] Godt
- 46 Lægen var meget sur og bebrejdende. Vi var sendt til forkerte afdelinger. Følte mig dum og mangel på respekt. Følte mig ikke informeret. Beklager den utilfredse tilbagemelding, men håber det hjælper :-).
[Relationer til personale] Dårligt
- 51 Smilende personale altid. Mangel på stole.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Godt
- 52 Det er fint nok med, at man selv skal måle blodtryk, men det ville nok være en god ide at give en ordentlig introduktion først.
[Kommunikation og information] Godt
- 55 Det kan godt være svært at høre, at man bliver kaldt ind. Venteværelset har f.eks. søjler, så man kan ikke altid se lægen. Ligesom der er meget trafik af folk, der kommer og går, bliver hentet etc. Så der er meget uro. Personalet er søde og meget hjælpsomme.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Godt
- 59 Vær mere behjælpelig med spørgsmål ved modtagelsen. Læs journalen inden patienten kommer. Ikke sætte teser i gang inden man er sikker som fagperson. Dårligt
- 62 Venteværelset virker for lille til alle de patienter, der er.
[Fysiske rammer] Godt
- 64 Der bør være flere toiletter.
[Fysiske rammer] Godt
- 65 Ambulatorierne såvel på nyremedicinsk som i blodtype-laboratoriet er ekstremt overfyldte og som sådan ubehagelige.
[Fysiske rammer] Godt
- 66 Det kunne være rart at få at vide, hvilket tidspunkt man kunne forvente at skulle møde hos henholdsvis sygeplejersken og lægen. Evt. på SMS, så man ikke skal side og vente og vente.
[Ventetid] Dårligt

- ✎ 67 Sekretærene er tit ubehøvede i telefonen. Jeg har oplevet, at telefonen blev taget, da jeg ringede [om morgenen]. Der blev sagt: "Lige et øjeblik", røret blev lagt ved siden af telefonen, og jeg kunne høre alt, der blev talt om. Efter 15 minutter blev røret lagt på. Da jeg igen ringede op, fik jeg et møgfald.
[Relationer til personale]
- Virkelig godt

