

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MEA AMB, NBG

MEA

Aarhus Universitetshospital

29-04-2014

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:	113
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

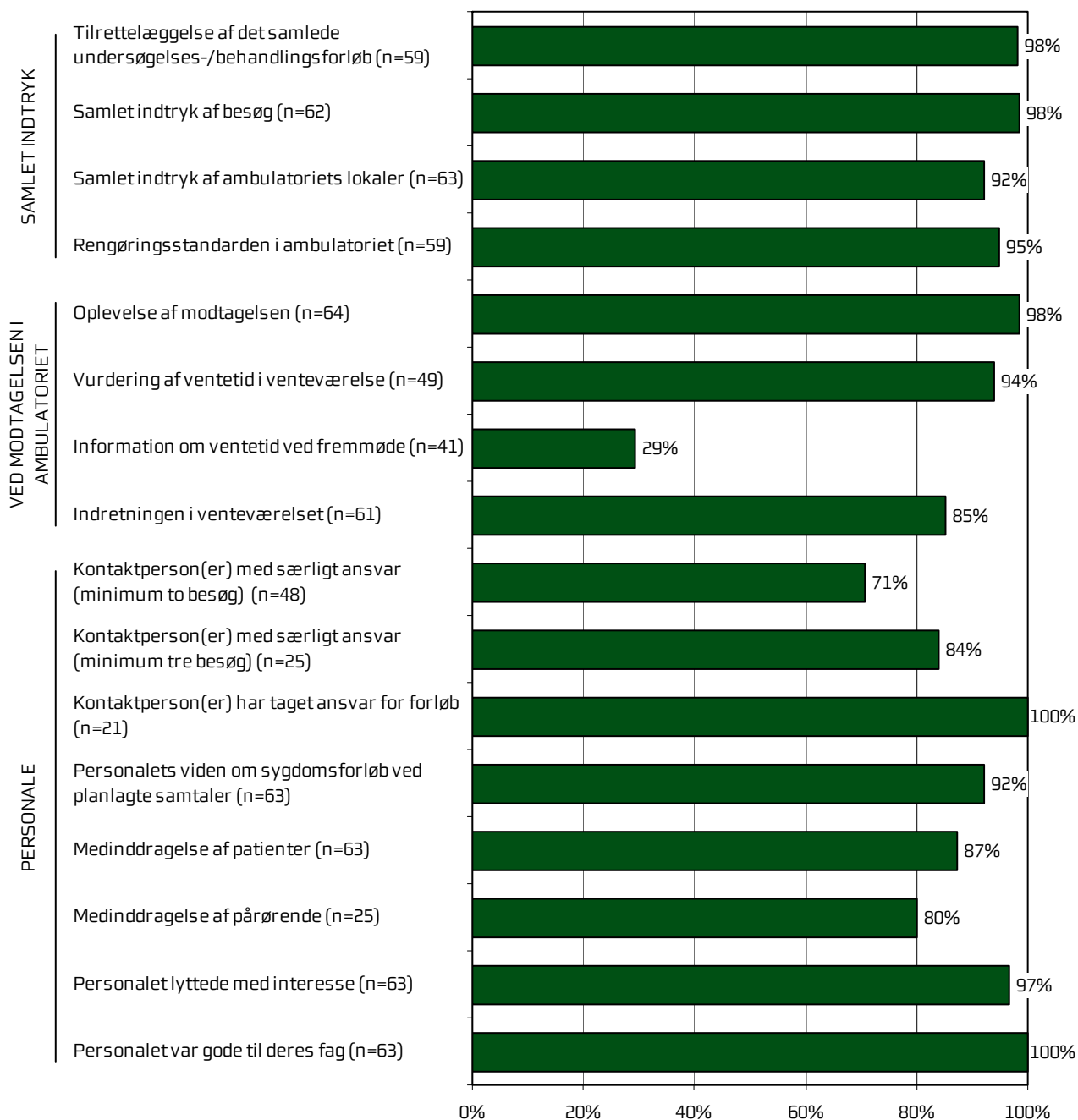
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

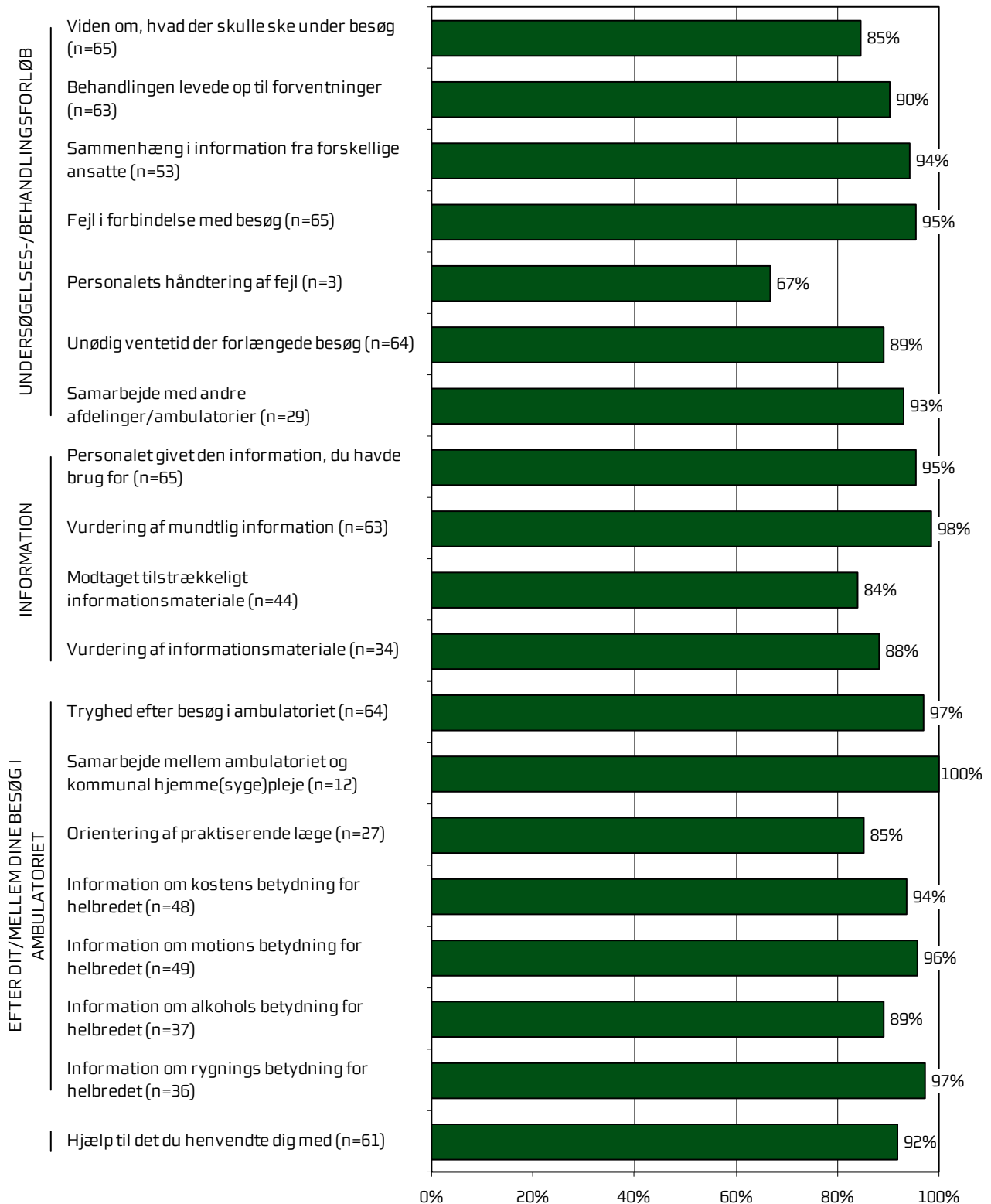
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

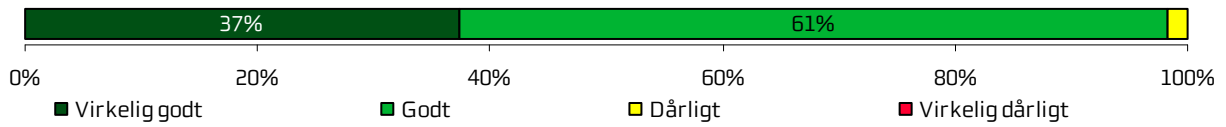
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

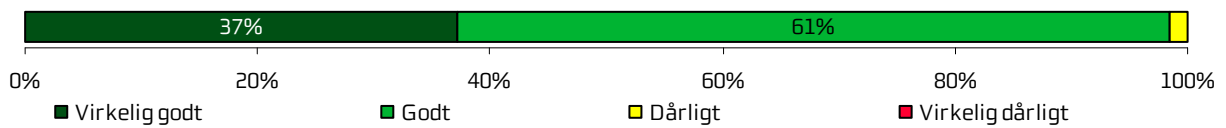
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

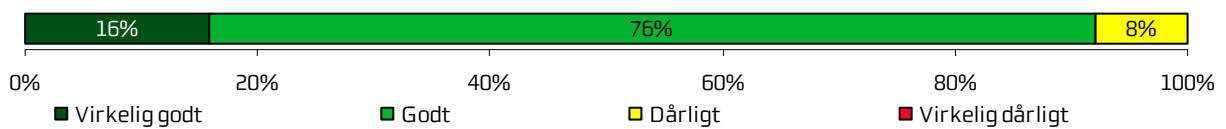
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=59)



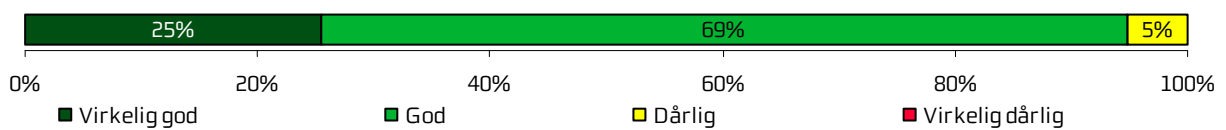
Samlet indtryk af besøg (n=62)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=63)



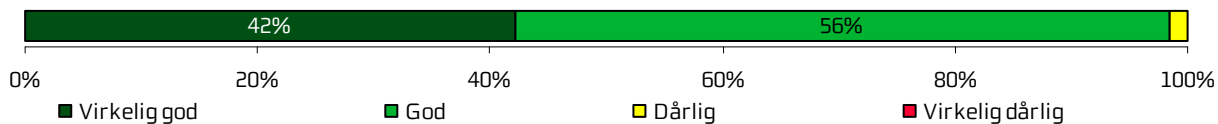
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=59)



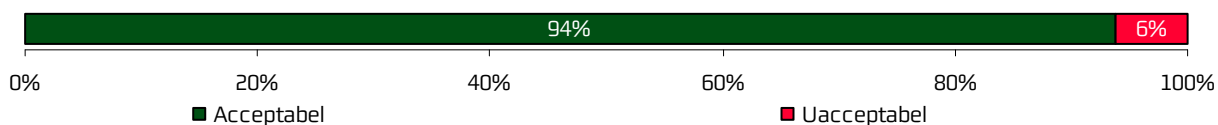
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	-	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

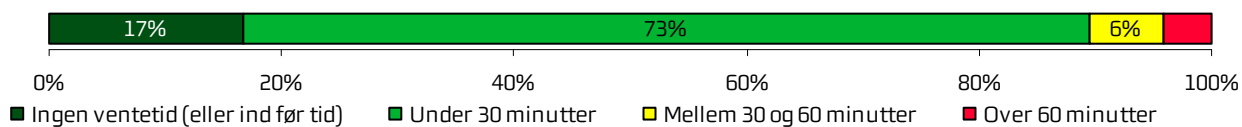
Oplevelse af modtagelsen (n=64)



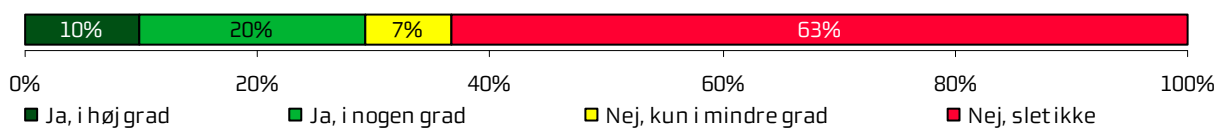
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=49)



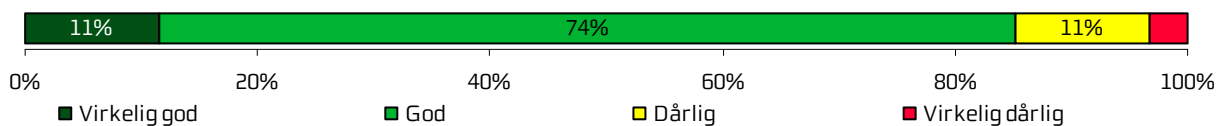
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=41)



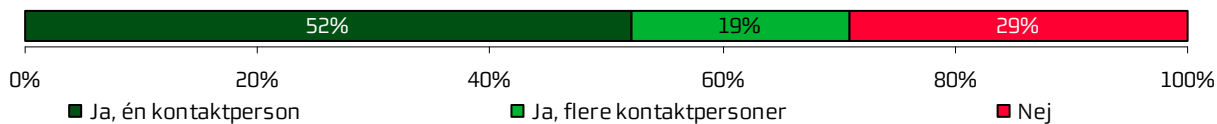
Indretningen i venteværelset (n=61)



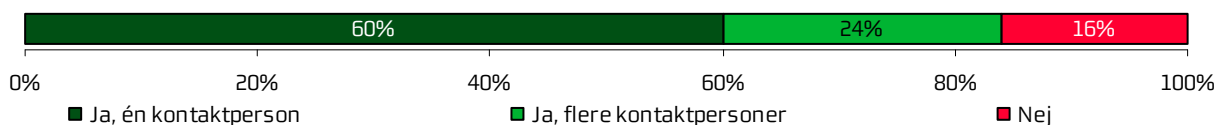
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	98 %	-	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	29 %	29 %	-	71 % *	9 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	84 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

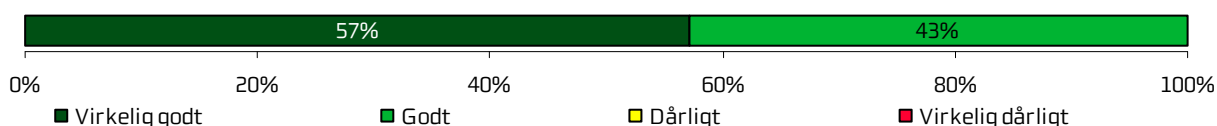
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



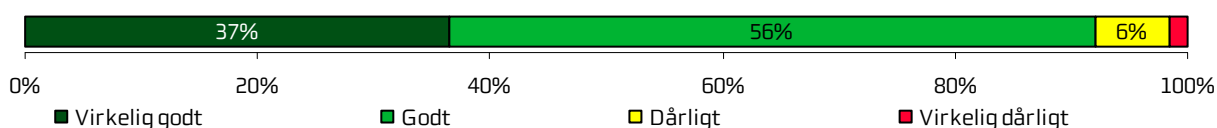
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



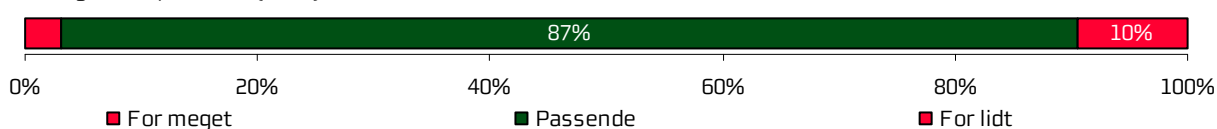
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



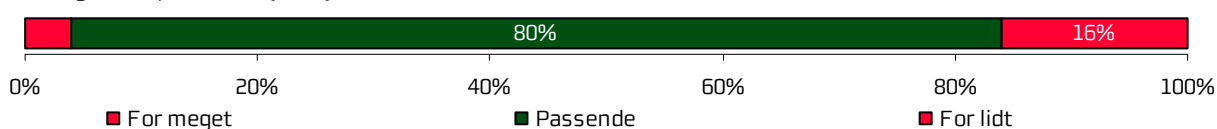
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=63)



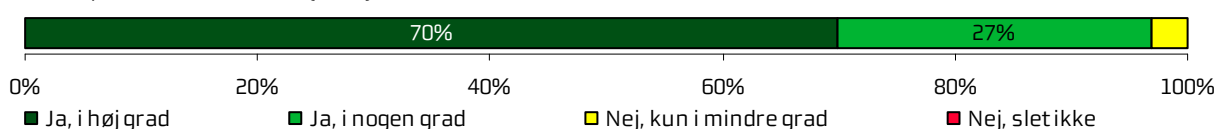
Medinddragelse af patienter (n=63)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



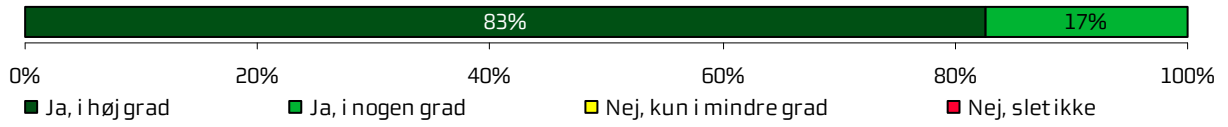
Personalet lyttede med interesse (n=63)



	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)	71 %	73 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	82 %	-	100 % *	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	-	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	94 %	-	100 % *	79 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80 %	82 %	-	100 % *	67 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	-	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

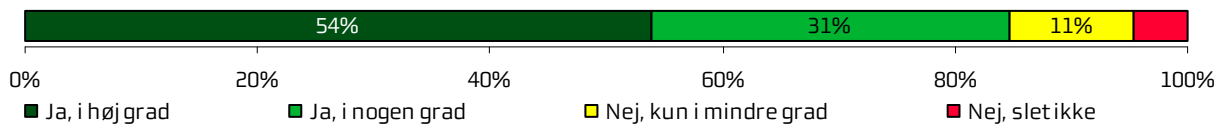
Personalet var gode til deres fag (n=63)



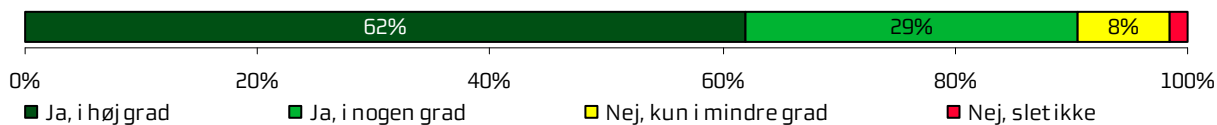
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	-	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=65)



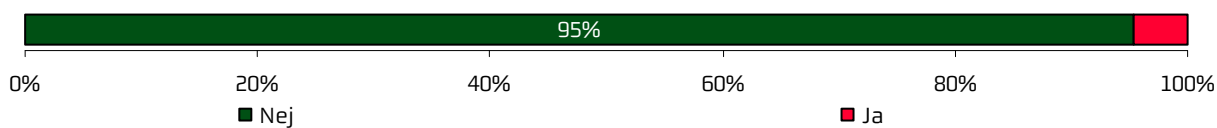
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



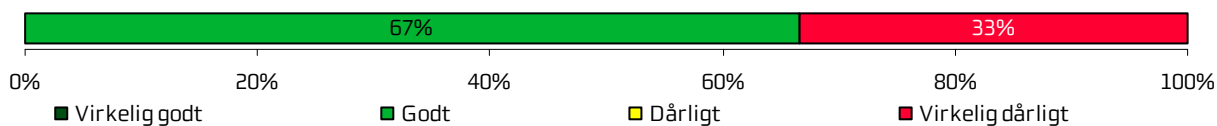
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=53)



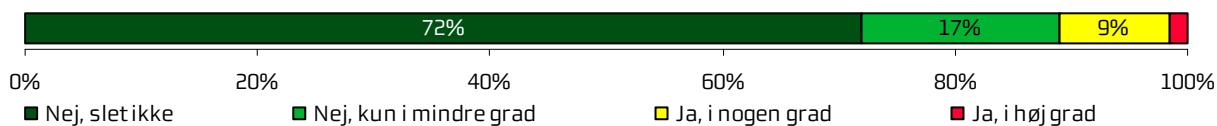
Fejl i forbindelse med besøg (n=65)



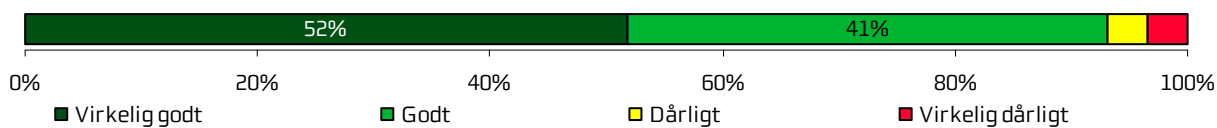
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=64)



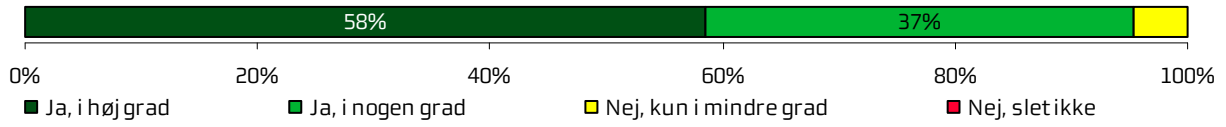
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



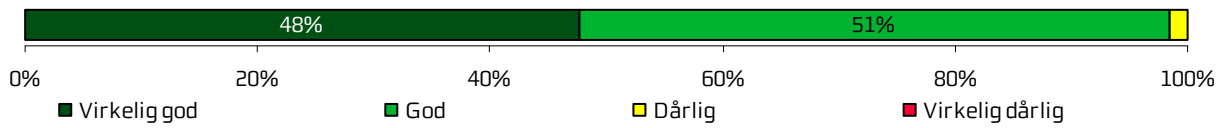
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	97 % *	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	95 %	-	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	90 %	-	100 %	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	25 %	-	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	-	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	-	100 %	77 %	93 % *

Information

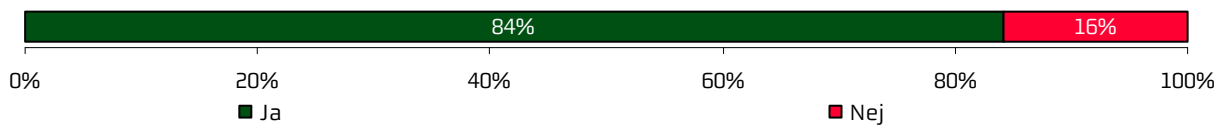
Personalet givet den information, du havde brug for (n=65)



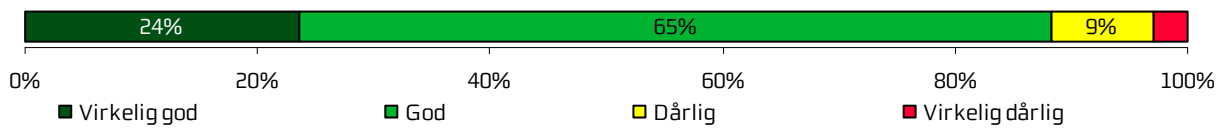
Vurdering af mundtlig information (n=63)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=44)



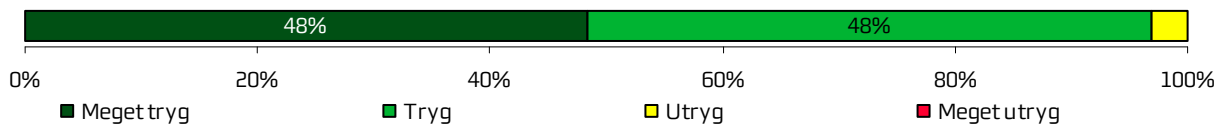
Vurdering af informationsmateriale (n=34)



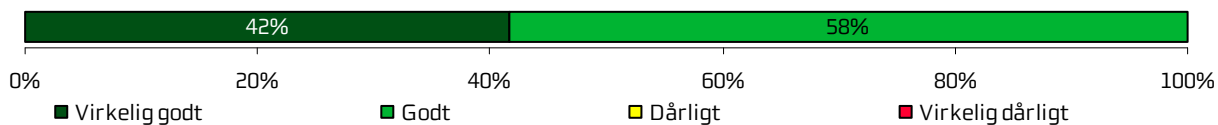
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	92 %	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	100 % *	80 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

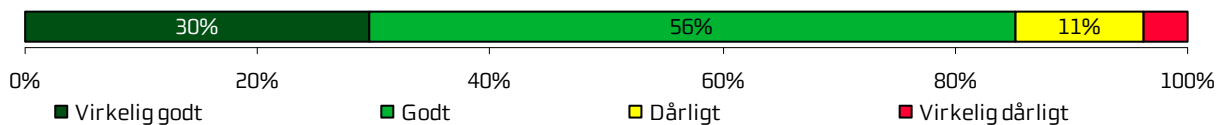
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



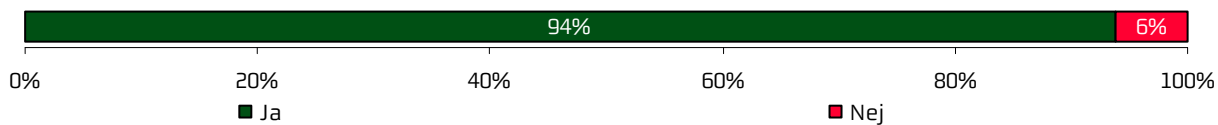
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



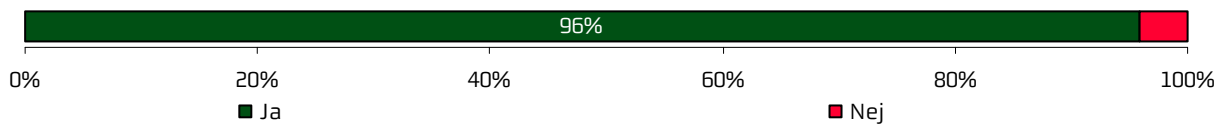
Orientering af praktiserende læge (n=27)



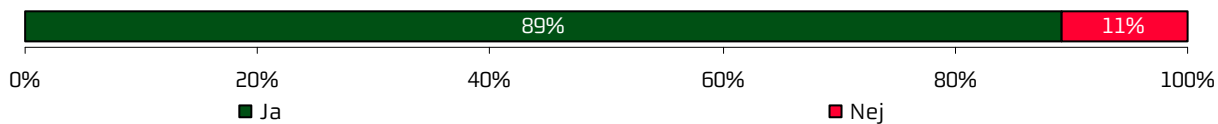
Information om kostens betydning for helbredet (n=48)



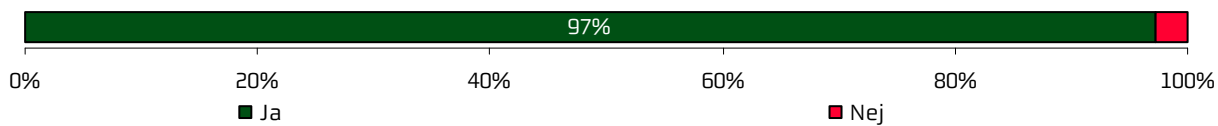
Information om motions betydning for helbredet (n=49)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=37)



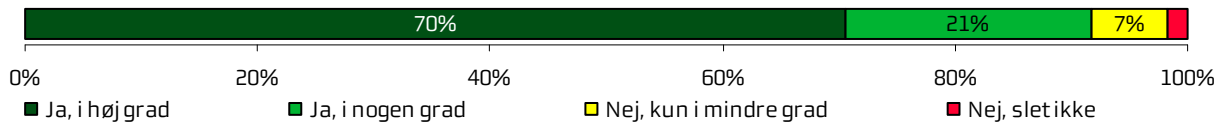
Information om rygningens betydning for helbredet (n=36)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	86 %	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	87 %	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	94 %	-	-	87 %	7 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	96 %	-	-	100 %	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	89 %	-	-	94 %	14 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	97 %	-	-	95 %	25 % *	62 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	98 %	-	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	5
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	6
Ventetid	1

MEA AMB, NBG






Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Modtagelsen
 1	Rigtig flinke folk!!	Virkelig god
 9	Jeg er alt i alt tilfreds: kun henvende fra C laboratorium til MEA reception og nogen gange bliver der travlt.	Virkelig god
 10	Fin atmosfære.	God
 14	De er alle rigtig flinke og hjælpsomme, og der er altid personale til at hjælpe ved skranken.	God
 15	Sødt personale. Ingen negative kommentarer at tilføje.	God
 16	Jeg bliver altid godt behandlet.	Virkelig god
 18	Jeg har været der flere gange. Der er en travl, men imødekommende stemning.	God
 23	Smart med scanning af sundhedskort. Ingen kø for ankomstregistrering.	Virkelig god
 24	Nej, det har jeg ikke, men modtagelsen er virkelig god.	God
 26	Nej.	God

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

	ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Fejlhåndtering
	3	Skrev for lidt medicin ud og forkert styrke.	Godt
	4	Anmodning om lægeligt udsagn fra kommunen vedrørende bevilling lå ubesvaret i journal. Havde man læst journalen inden konsultation, ville den være opdaget, og ikke først da jeg selv efterlyste den ved konsultationens slutning.	Godt
	6	Læge NN på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling ønskede mig til specialisterne på Tage-Hansens Gade i forbindelse med osteopeni. Jeg kom til scanning) på Tage-Hansens Gade i [efteråret], hvor man først ville sende svaret til min egen læge og/eller tilbage til Medicinsk Endokrinologisk Afdeling, hvor man ikke arbejder specifikt med osteoporose/-peni. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle den tur til Tage-Hansens Gade. Scanningen kunne være udført i [en anden by tæt på mig]. Samme scanning var foretaget på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling i [vinters].	Virkelig dårligt

MEA AMB, NBG**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
 8	Der forelå en rimelig forklaring på den lange ventetid.	Godt
 9	Hvis muligt C laboratorium kan have eget venteværelse eller det er det, fordi der er misforståelser. Patienter fra C lab kommer til ambulatorium reception og spørger om C laboratorium.	Virkelig godt
 18	Jeg har følt mig ramt af en overfladiskhed og en nonchalant holdning, som jeg ikke forstår. Jeg er selv indenfor sundhedssektoren. Jeg stiller mange kvalificerede spørgsmål og forventer kvalificerede svar. Oplever, at jeg løber panden mod en mur. "Læn dig tilbage og lad os tage ansvaret", har jeg fået at vide. Men det er mit liv og mit ansvar. Følte mig meget ladt i stikken i starten og skulle selv finde ud af mange ting. Det er ikke hverdagskost for mig at få en kronisk diagnose, som for altid ændrede mit liv. Men det virker som om, at det er ren rutine for personalet.	Godt
 20	At man kommer ind til den samme læge hver gang (som man gjorde engang).	Godt
 24	Nej, men jeg har kun roser til afdelingerne.	Godt

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
4	Fokus ligger hovedsageligt på tallene og knap så meget på patientens velbefindende.	Dårligt
8	Ville godt have haft mere information om eventuelle bivirkninger/gener.	Godt
9	Jeg fik god information om min sygdom og behandling. Jeg har også fået information om god og dårlig mad. Jeg var henvist til motion og alkoholbehandlinger. Derfor blev jeg hurtigt bedre.	Virkelig godt
13	Personerne ok, men jeg oplevede, at "tallene blot skal passe", og forløbet er meget "teknisk". Savner, at nogen spurgte med interesse, hvordan det går!	Uoplyst
18	[]. Der er ikke tid til at få svar på spørgsmål. Man får langet en diagnose ud, og så må man selv om resten. Hvis ikke man gør, som de siger, selvom det ikke giver god mening uden en forklaring, så må man selv om det. Meget svært at få en kvalificeret dialog i gang.	Godt
19	Jeg mangler stadig svar fra en blodprøve.	Godt
21	Er vældig tilfreds.	Godt
24	Nej, det har jeg ikke, fordi de er virkelig meget gode til deres arbejde.	Godt
25	Der var for meget.	Godt

MEA AMB, NBG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, NBG	Samlet indtryk
 2	Arbejdsgangen i forbindelse med at få en ny tid er bøvl og ulogisk. Først står man i kø for at aflevere sedlen, og så kaldes man op efter fem min. Dette tager hensyn til personalet og ikke patienten.	Godt
 9	De har en virkelig god medarbejder, der forklarer om mad. Jeg er meget tilfreds med min kontaktperson. Hun var meget hjælpsom og venlig. Jeg vil hermed takke alle ambulatoriets medarbejdere.	Virkelig godt
 12	Bortset fra forskellige behandlere ved hvert fremmøde/samtale er det samlede forløb tilfredsstillende.	Godt
 18	Det er muligt at sende korte, konkrete spørgsmål og få svar via mail. Det er ok.	Godt

MEÅ AMB, NBG

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

ID	Kommentarer - MEÅ AMB, NBG	Samlet indtryk
3	Kunne godt få lidt bedre toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
4	Husk at tjekke op på det samlede sygdomsbillede og læs journal. Gør venteværelse hyggeligt, en del patienter venter på kørsel m.m. Lær at "læse" patienten, ikke alle får sagt eller spurgt om det, der er væsentligt for dem. Er ellers godt tilfreds :-). Venligt personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
5	Personalets ventetid ved computeren i forbindelse med check-in og ny tidsbestilling er generende. [Ventetid]	Virkelig godt
7	Det er godt, de har tjek-ind scanner, og personalet er altid venlige og imødekomende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Jeg synes, at patientedukation (forklaring til patienten) er bedre end medicin. Jeg har personligt fået god forklaring om mad. Det hjalp mig meget mere end medicin. Jeg fik også en stor hjælp, hvor jeg var sendt til [et] center for motion. Det var anden stor hjælp for min sygdom. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Venteværelset er ikke for godt, ind imellem for småt. Bedre toiletforhold kunne ønskes. Altid hjælpsomt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Skiftede [tidligere] fra et andet sygehus til Aarhus. Er meget tilfreds med henholdsvis min læge og diætist. Begge er meget dygtige, indlevende og professionelle. Mine besøg er korte og "præcise". Får styr på det hele og går altid med et smil. Særlig ros til NN og NN (diætist og læge)! Dejligt at kunne få hurtig kontakt, evt. via mail. Blodprøvedamerne er super hyggelige og venlige, RDS her også. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
17	Bliver altid mødt med venlighed. [Relationer til personale]	Godt
18	De var ved at købe nye blomster, sidst jeg var der. Det er fint. Lidt dæmpet musik ville være rart. Der står kun gamle uaktuelle blade i venteværelset. Jeg synes, at man kan forvente, at de blade, der er "sygdomsrelaterede", er up to date. [Fysiske rammer]	Godt
22	Stor tilfredshed med ambulatoriet. Men det ville være en fordel, hvis det var den samme læge/sygeplejerske, man konsulterede, hver gang man besøgte jer [Kontaktperson]	Virkelig godt
23	Engageret og fagligt kompetent personale. Tid til en hilsen fra personale, som jeg tidligere har haft kontakt med. Dejligt ikke bare at være et nummer, men blive husket som den person jeg er. [Relationer til personale]	Virkelig godt

