

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**MEA AMB, THG**

**MEA**

**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](mailto: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:	140
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	59%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



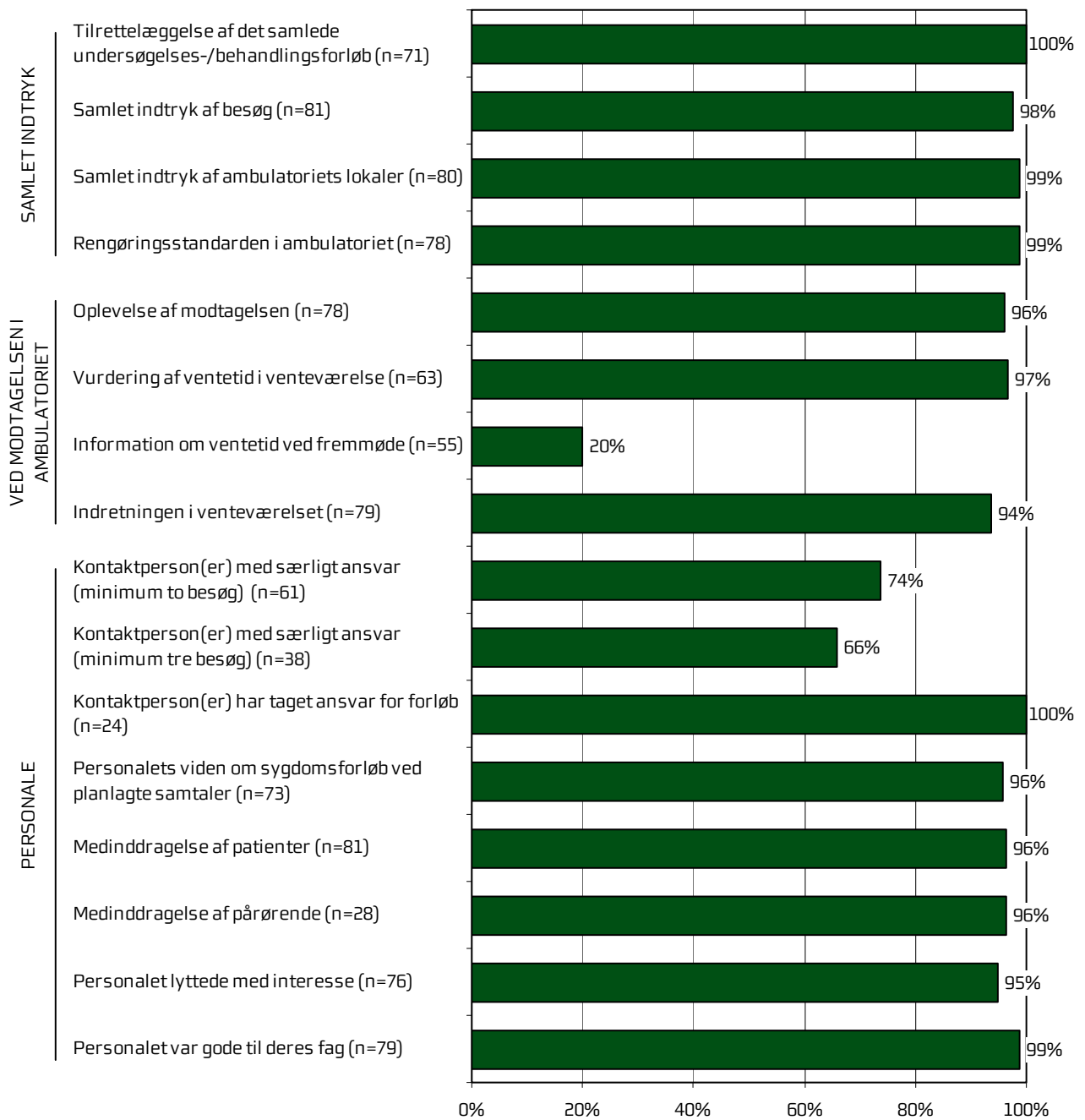


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

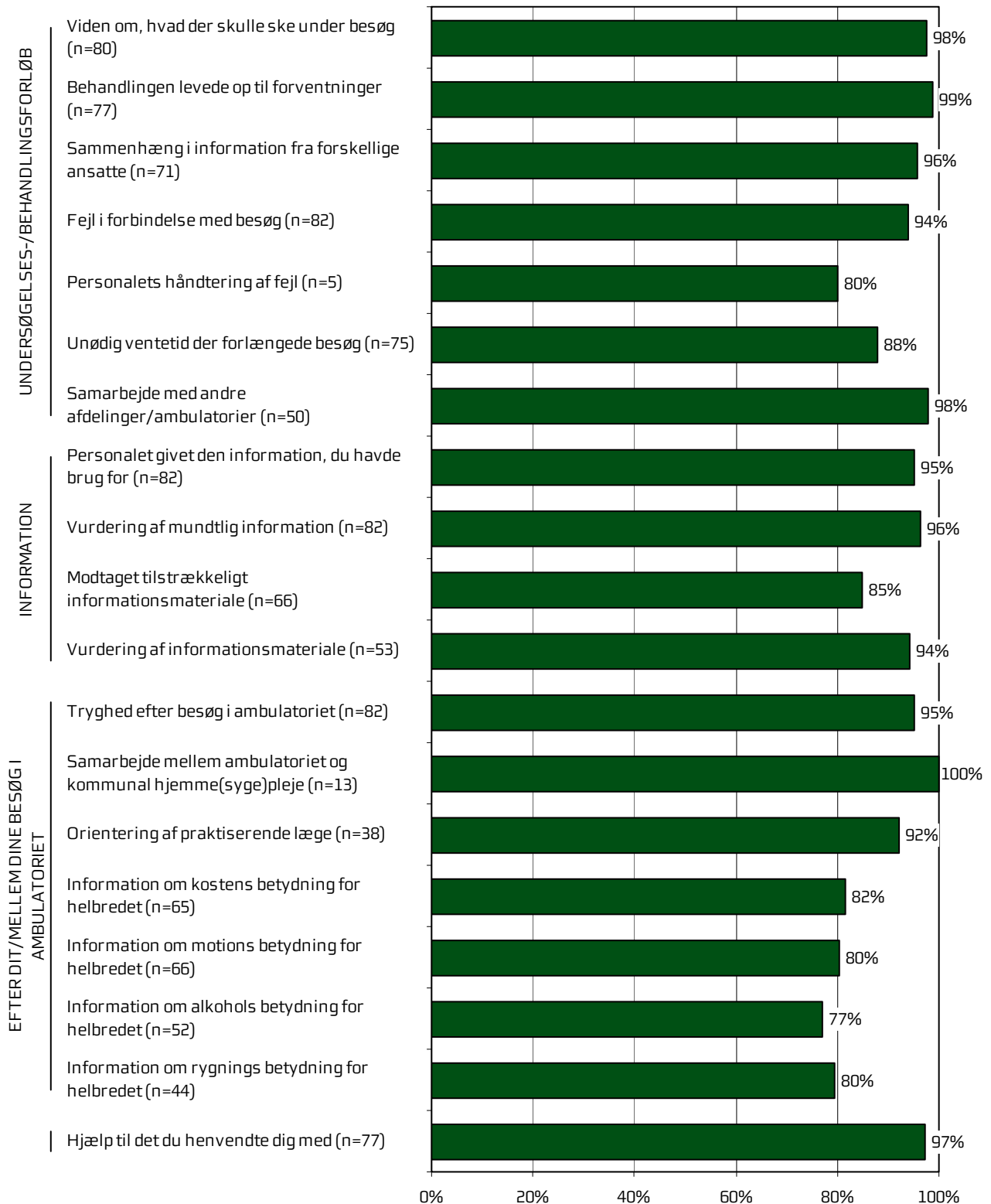
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: MEA AMBULATORIUM, THG

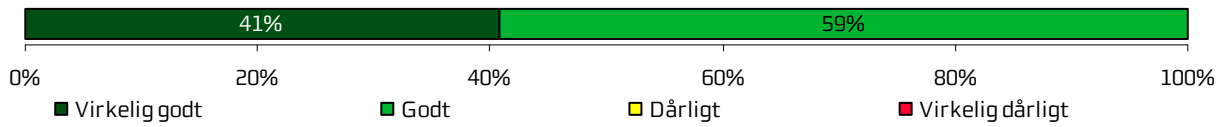
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

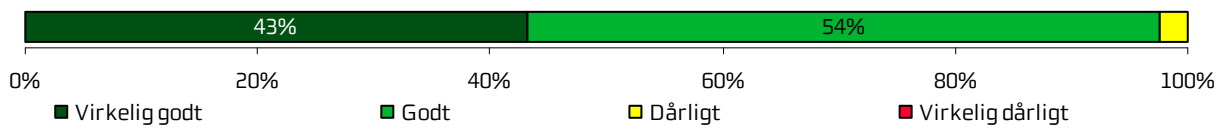
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

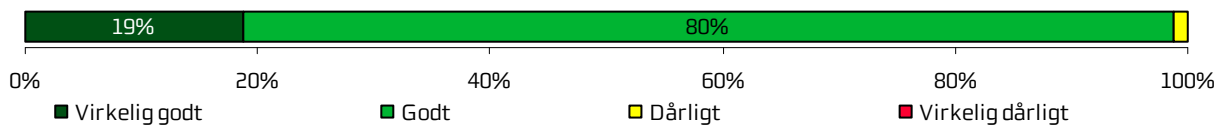
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=71)



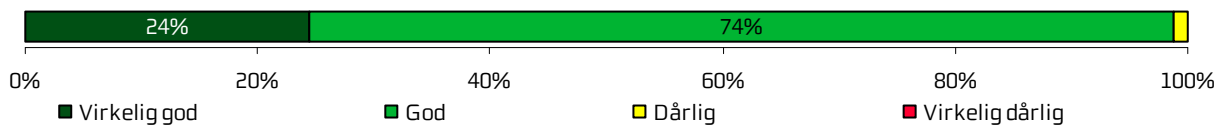
Samlet indtryk af besøg (n=81)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=80)



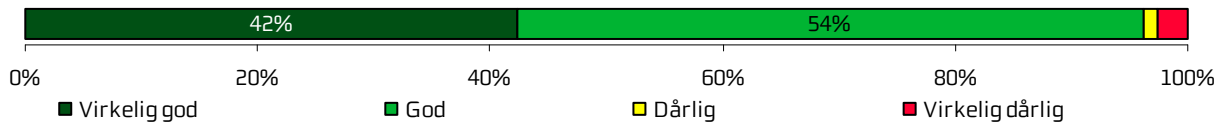
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=78)



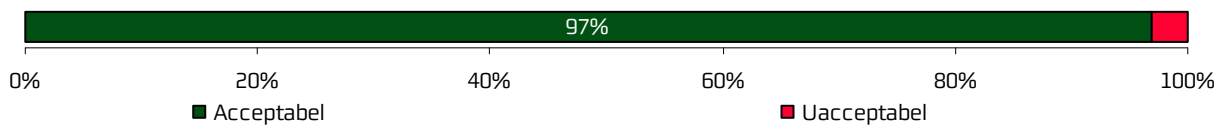
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	92 % *	96 % *	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	92 % *	99 %	100 %	70 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	85 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

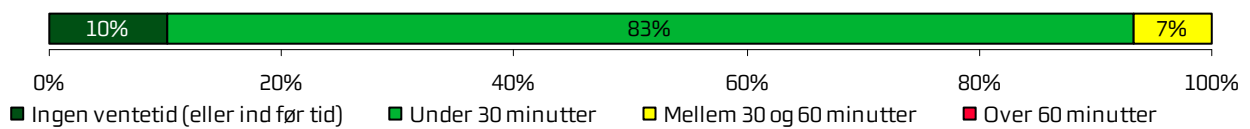
Oplevelse af modtagelsen (n=78)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=63)



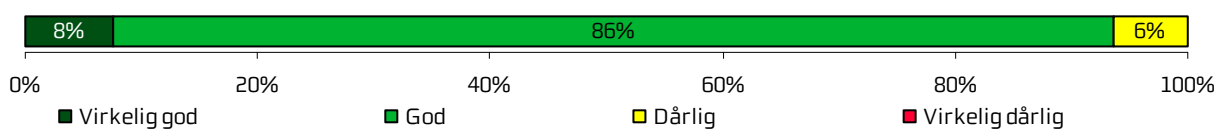
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=55)



Indretningen i venteværelset (n=79)

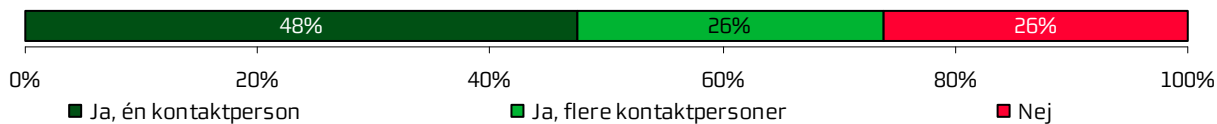




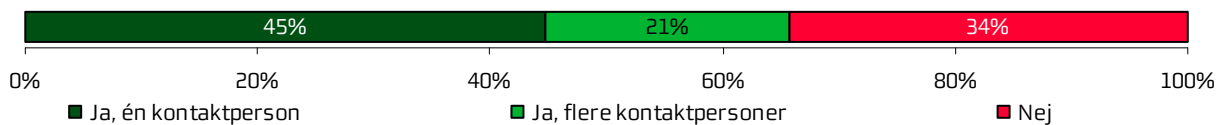
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	89 %	92 %	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	20 %	34 %	31 %	71 % *	9 %	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	83 % *	91 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

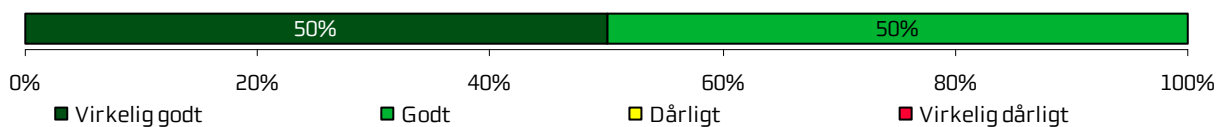
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



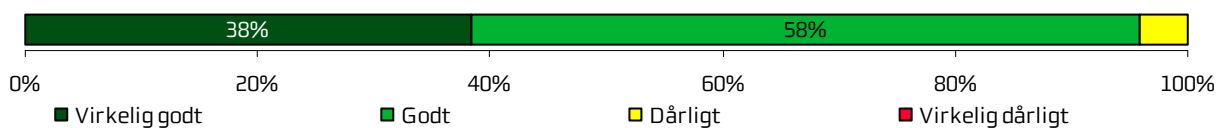
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



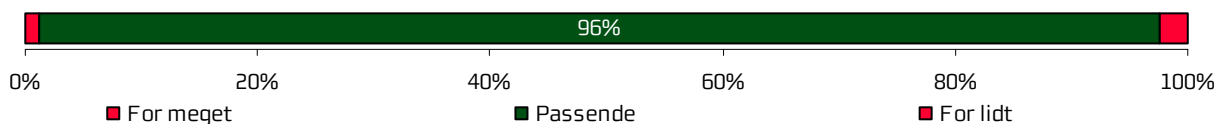
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



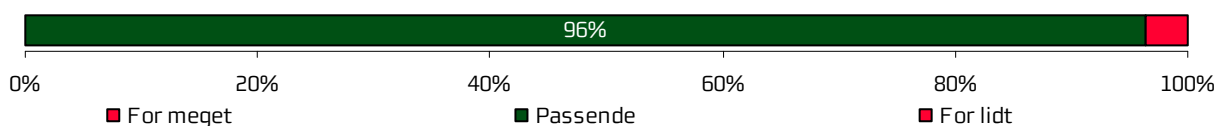
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



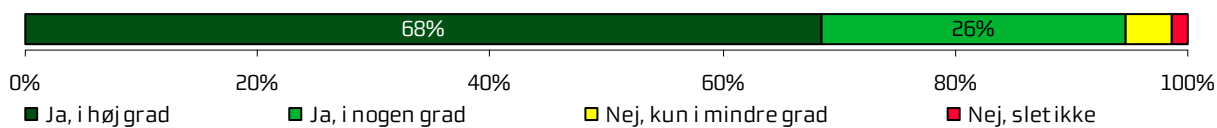
Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



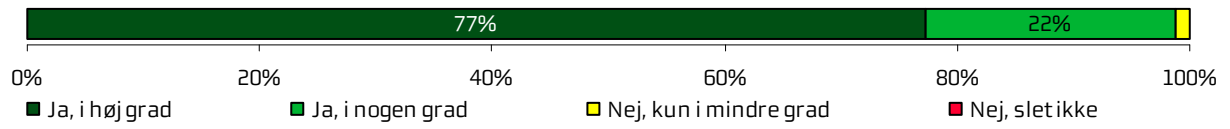
Personalet lyttede med interesse (n=76)



	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)	74 %	70 %	72 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	70 %	72 %	100 % *	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	94 %	92 % *	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	83 % *	90 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	90 %	92 %	100 %	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	84 %	83 % *	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	96 %	100 % *	86 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

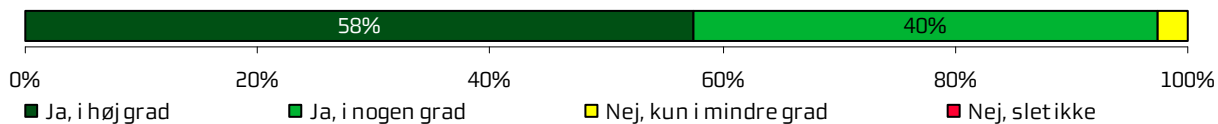
Personalet var gode til deres fag (n=79)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	94 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

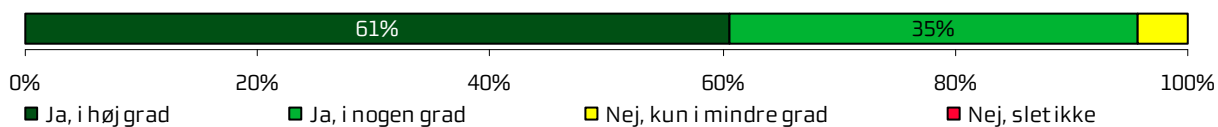
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=80)



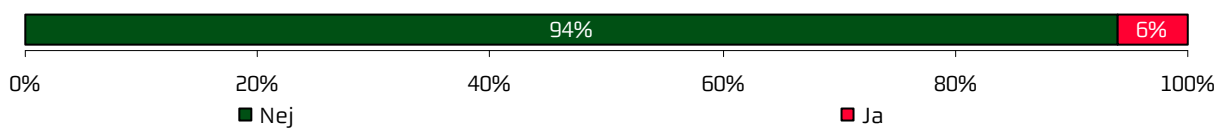
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



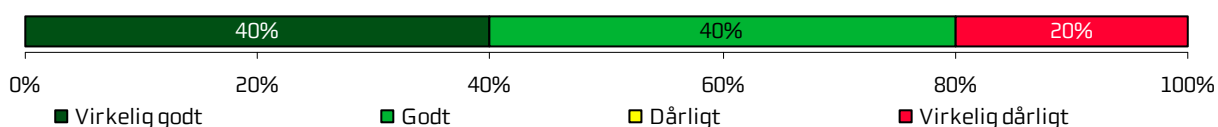
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



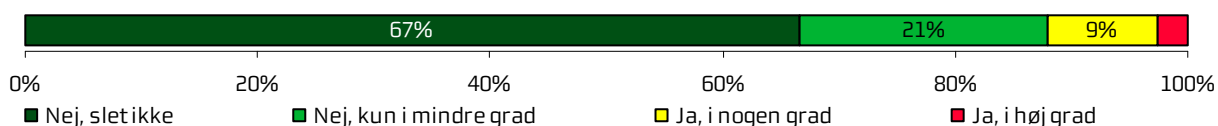
Fejl i forbindelse med besøg (n=82)



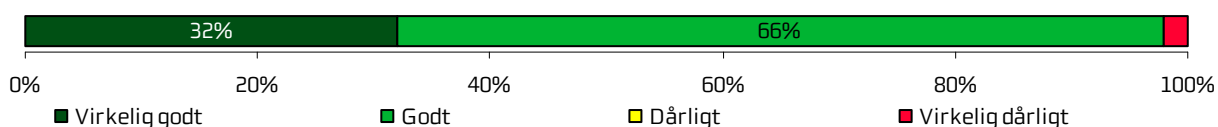
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=75)



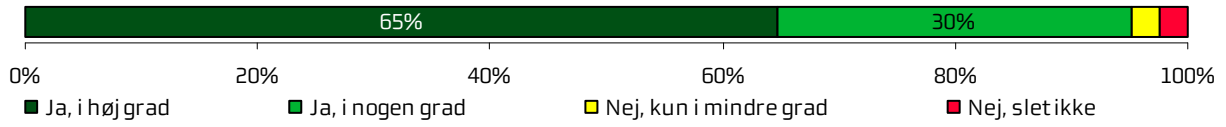
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=50)



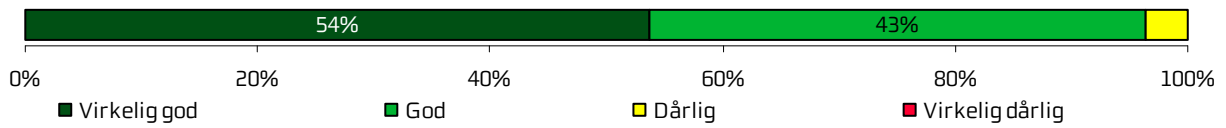
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	92 %	86 % *	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	89 % *	93 % *	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	87 %	93 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	84 % *	91 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	77 %	73 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	81 %	87 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	90 %	92 %	100 %	77 % *	93 % *

## Information

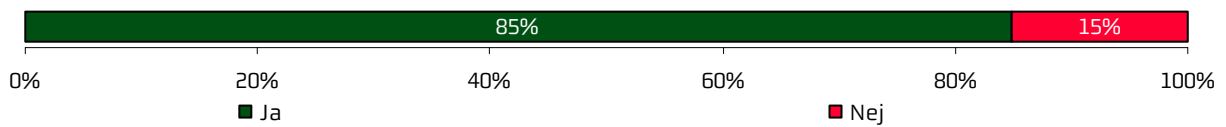
Personalet givet den information, du havde brug for (n=82)



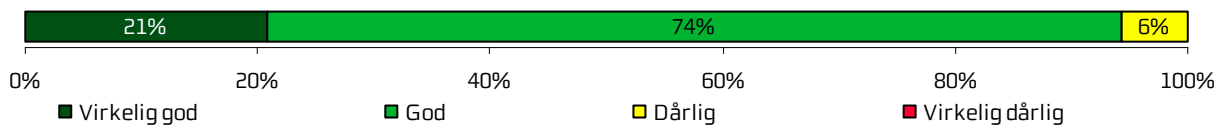
Vurdering af mundtlig information (n=82)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=66)



Vurdering af informationsmateriale (n=53)

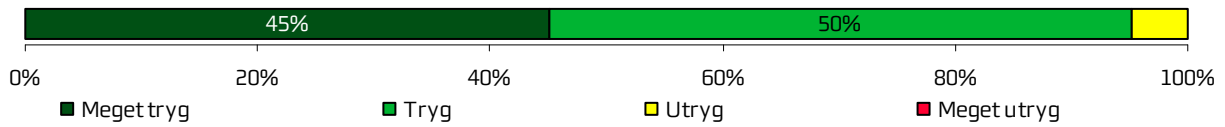




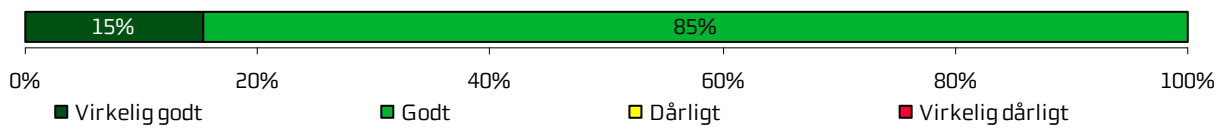
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	93 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	92 %	97 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

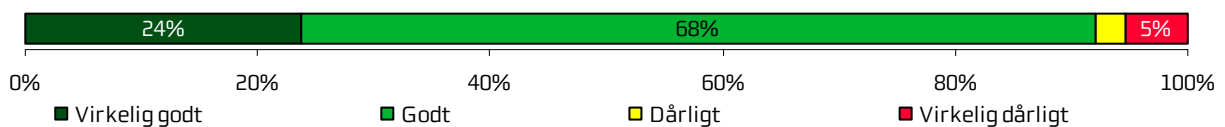
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=82)



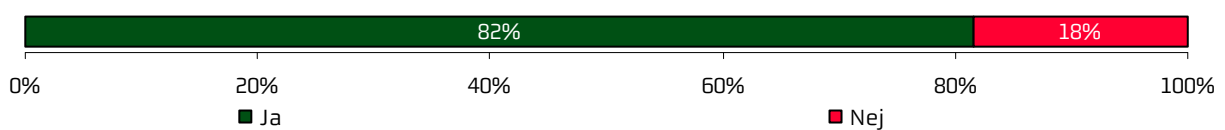
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



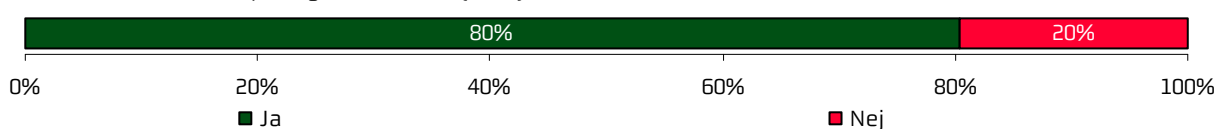
Orientering af praktiserende læge (n=38)



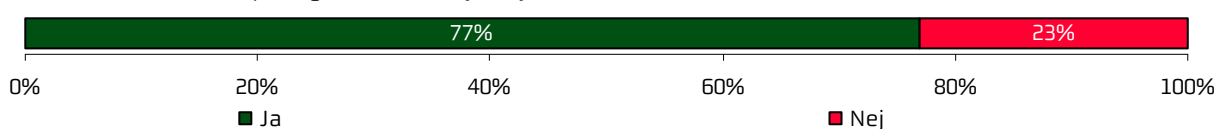
Information om kostens betydning for helbredet (n=65)



Information om motions betydning for helbredet (n=66)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=52)



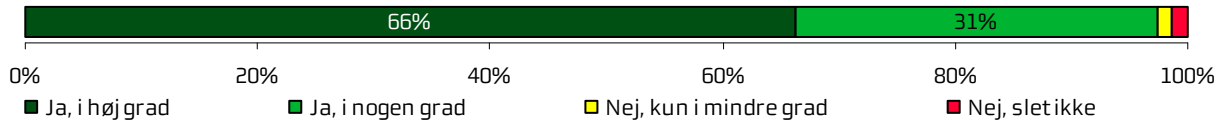
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	97 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	93 %	85 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	74 % *	85 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	82 %	-	-	93 % *	7 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	100 % *	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	77 %	-	-	92 % *	14 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=77)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	94 %	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	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	0

**MEA AMB, THG****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA AMB, THG</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Glød og positivt personale.	Virkelig god
8	Ingen modtagelse, kun en scanner.	Virkelig dårlig
9	Kompetent og meget venligt personale.	Virkelig god
12	Jeg har gået på dette ambulatorium i [mange] år og oplever et mere forvirret personale grundet it-teknisk tilpasning.	God
14	Altid imødekommende sekretærer.	Virkelig god
15	Nej.	God
17	Nej, jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	Virkelig god
18	Sød og hjælpsomt personale.	Virkelig god
19	Jeg skulle stikke sygeskringsbeviset i en scanner, derefter fortalte den, jeg var registreret. Altså ingen personlig kontakt.	Dårlig
20	Synes, at vedkommende i receptionen kunne sige, at det ikke var den læge, som jeg normalt er hos.	God
21	Altid smilende sekretær.	God
22	Jeg har absolut intet at bemærke, alt har været helt perfekt.	Virkelig god
24	Nemt med scanning af sygeskringsbevis.	Virkelig god
27	Ventede en time på at komme til.	Virkelig dårlig
30	Tre dage efter henvendelse til egen læge blev jeg indkaldt til undersøgelse. Der blev foretaget mammografi, scanningbiopsi, og lige efter havde jeg samtale med lægen. Dagen efter var min mand og jeg til orientering hos lægen vedrørende operationen.	Virkelig god



## MEA AMB, THG

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Fejlhåndtering
1	Der var manglende lydhørhed i forhold til reaktioner på behandlingen. Problem: Forsinket pubertet, manglende menstruation. Den første p-pille-behandling resulterede i menstruation. Ved behandlingens ophør, ophørte også menstruationen. Men kom dog spontant i gang efter nogen tid. Dette blev ikke taget til efterretning / hørt af læge NN. Ny p-pillebehandling blev ordineret, og kroppens naturlige rytme måske slået i stykker. Efter anden omgang p-piller gik der igen flere måneder inden et kontrolbesøg. Til denne samtale gik det op for lægen, at han ikke havde hørt efter, og han gav højlydt udtryk for ærgrelse over det. Øv.	Godt
6	Jeg kom til min aftalte tid og får af vide, at jeg havde selv meldt afbud. Og brevet jeg fik, var dateret efter, at personalet sagde, at jeg havde meldt afbud pga. ferie. Som jeg slet ikke havde på det tidspunkt.	Virkelig dårligt
9	Personalet er aldeles professionelle! De mangler dog grundlæggende viden om kost og vigtigheden af medicinering for diabetikere (specielt de meget unge).	Virkelig godt
13	Jeg er blevet fejlmedicineret nogle gange, men næste dag blev jeg ringet op af en ukendt læge, som sagde, at jeg ikke måtte spise de udskrevne piller. Pillerne var blevet købt (ca. 2000 kr.). Penge lige op i det blå. Burde refunderes!	Godt
14	Ved telefonisk kontakt med en sekretær blev vi opmærksomme på, at jeg ikke spiste [piller]. Sekretæren foreslog da et præparat og dosering, hvilket jeg derefter fulgte. Det viste sig imidlertid at kalk og [præparat]) ikke må tages SAMTIDIG. Det resulterede i, at jeg ved næste kontrol (igen) havde et helt forkert stofskifte. Det var ellers bragt i balance inden begyndelsen på kalk. Heldigvis fandt vi frem til årsagen.	Virkelig godt

## MEA AMB, THG

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
1	Ja, jeg fik først den nærværende og forstående behandling, jeg havde forventet aller sidste gang, jeg var der. Hvor den stressede [] læge var skiftet ud med en [anden] læge. Hun gav sig tid til at lytte og besvarede spørgsmål på en relevant og respektfuld måde. Overordentligt tilfreds med hende.	Godt
2	Jeg kunne godt tænke mig, at det kun er én læge, man har. Jeg har haft forskellige hver gang.	Godt
3	Jeg har haft et meget godt samarbejde.	Virkelig godt
4	Stor ros til NN, der altid personligt vendte tilbage. Følte mig tryk ved ham og hans kompetence.	Virkelig godt
9	Det er aldrig rart at skulle trække i snoren, for at få hjælp, når der står en plejer ved siden af. Der manglede en information om morgenen, om hvem der var ansvarlig for hvilken patient, jeg mærkede det var et irritationsmoment for personalet når "hun" kom ind af døren, ofte uden et godmorgen til hele stuen. Hun startede med min sidemand, hvis jeg stillede et spørgsmål viste jeg ikke om jeg skulle spørge eller trække i snoren, det var meget irriterende, men grunder vel bare i kommunikation. Her er absolut plads til forbedring !	Virkelig godt
10	Det føles ind imellem som om, at der er meget stresset, så man føler ikke altid, at der er tid nok til en, og der skal gås hurtigt videre til den næste for at nå det hele.	Godt
11	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem de sidste snart 40 år for at få kontrolleret min diabetes!	Virkelig godt
12	Har pt. tre ambulatorier. Jeg føler mig kropsmæssigt skåret over grundet, tror jeg, de tidspressene specialister samt den dårlige It-kommunikation.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
21	Venlig, faglig, dygtig, kompetent.	Virkelig godt
23	Kommer hvert halve år. [Det ville være] ønskeligt, hvis jeg var hos den samme læge hver gang, og ikke forskellige HVER gang!	Godt
25	Godt med samme læge hver gang.	Virkelig godt
28	Jeg vil høre mere.	Godt
29	Har ikke noget at klage over, men ingen tvivl om, at der er travlt. Nu har jeg en del erfaring med sygehusvæsnet, så jeg ved, at man skal vide, hvad man vil spørge om. Det går stærkt!	Godt
30	Operationen var meget vellykket. 20 dage efter operationen gav jeg koncert med kor [i udlandet]. Der er ingen gener, og jeg er dybt taknemmelig over det professionelle indgreb. Jeg er aktiv [] i vores boligforening og giver stadig koncert.	Uoplyst







**MEA AMB, THG**

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
9	Udelukkende rosende ord.	Virkelig godt
12	Føler mig velinformeret om mine fremtidige muligheder.	Virkelig godt
13	Resultater af blod-/urinprøver skal jeg selv spørge om hver gang.	Godt
14	Da jeg skulle trappe ud af [præparat], lagde lægen op til, efter information om diverse undersøgelsetidspunkter og dato for, hvornår jeg skulle være helt ude af medicinsk behandling, at jeg selv skulle udfylde nedtrapningskemaet. Det var lidt uoverskueligt, og jeg var bange for at gøre fejl, så jeg henvendte mig en ekstra gang til en sygeplejerske. Det hjalp godt :-)	Virkelig godt
21	Tilfredsstillende i ca. 25 år.	Virkelig godt
24	Har kommet der gennem rigtig mange år. Skriftligt materiale er udleveret for længst.	Virkelig godt
26	Har i et enkelt tilfælde fået fejlinformation af en læge.	Godt
30	Jeg fik en mammografi [i august], og måtte rykke for svar i midten af november.	Uoplyst

## MEA AMB, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
 2	At det er den samme læge, man kommer til.	Godt
 9	Jeg har kun godt at sige om afdelingen og ikke mindst køkkenet. Jeg håber, de ved, hvor stor glæde de bringer med deres fortræffelige mad. Tak for det.	Virkelig godt
 12	Er pumpepatient i det pågældende tidsrum.	Virkelig godt
 21	Som borger med en kronisk lidelse er jeg meget taknemlig for at have faste tider. Altid venlig modtagelse.	Virkelig godt
 24	Kan, hvis behov, altid kontakte min kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
 25	Er altid velkommen til at ringe til ambulatoriet, hvis der opstår sygdomsproblemer før næste besøg.	Virkelig godt

## MEA AMB, THG

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

ID	Kommentarer - MEA AMB, THG	Samlet indtryk
3	Jeg har haft et godt forløb sammen med personalet og med min mand. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Rart med glad og smilende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Dersom jeg ikke fik svar på alle mine spørgsmål, har jeg så altid mulighed for at ringe, hvis jeg er usikker på noget. Så det er ret betryggende.	Godt
9	Personalet var meget opmærksomme på, at når jeg gik på toilettet, var de klar over, at min seng var et rod pga. glidelagen, og jeg måtte have hjælp. Det var meget sjældent, at sengen ikke var ordnet, når jeg kom tilbage! Imponerende. Jeg delte stue med en ældre herre, som ikke brugte toiletforhøjer, og det var lidt irriterende, at jeg ikke selv kunne lægge denne på. Samtidig var der konstant urin foran toilettet på gulvet efter hans besøg, hvilket jeg heller ikke kunne tørre op, for jeg kunne ikke nå gulvet! Det var meget ulækkert, og jeg håber, at I er opmærksomme på det i fremtiden. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
11	Jeg synes, at det er dejligt at have tilknyttet samme læge og sygeplejerske ved hvert besøg. Det giver større fortrolighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Positiv arbejdsstemning.	Virkelig godt
14	Dejligt at kunne overgå til modtagelse af brev med doseringsbesked i stedet for at skulle møde op. Virkelig godt samarbejde mellem blodprøvetagning og afdelingen. I starten af den medicinske behandling fik jeg en allergisk reaktion. Afdelingen tog det dejlig alvorligt og så mig akut. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Ambulatoriet virker nedslidt fysisk. Næppe nogen nyhed. [Fysiske rammer]	Godt
17	Det synes jeg bestemt ikke. De gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne [].	Virkelig godt
21	En stor lykke at have venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Alt var helt perfekt.	Virkelig godt
29	Forløbet startede [for flere år siden]. Der har været en del skidt dengang. Nu ok.	Godt





