

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk ambulatorium
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Horsens
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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	247
Besvarelser fra afsnittets patienter:	140
Afsnittets svarprocent:	57%

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).

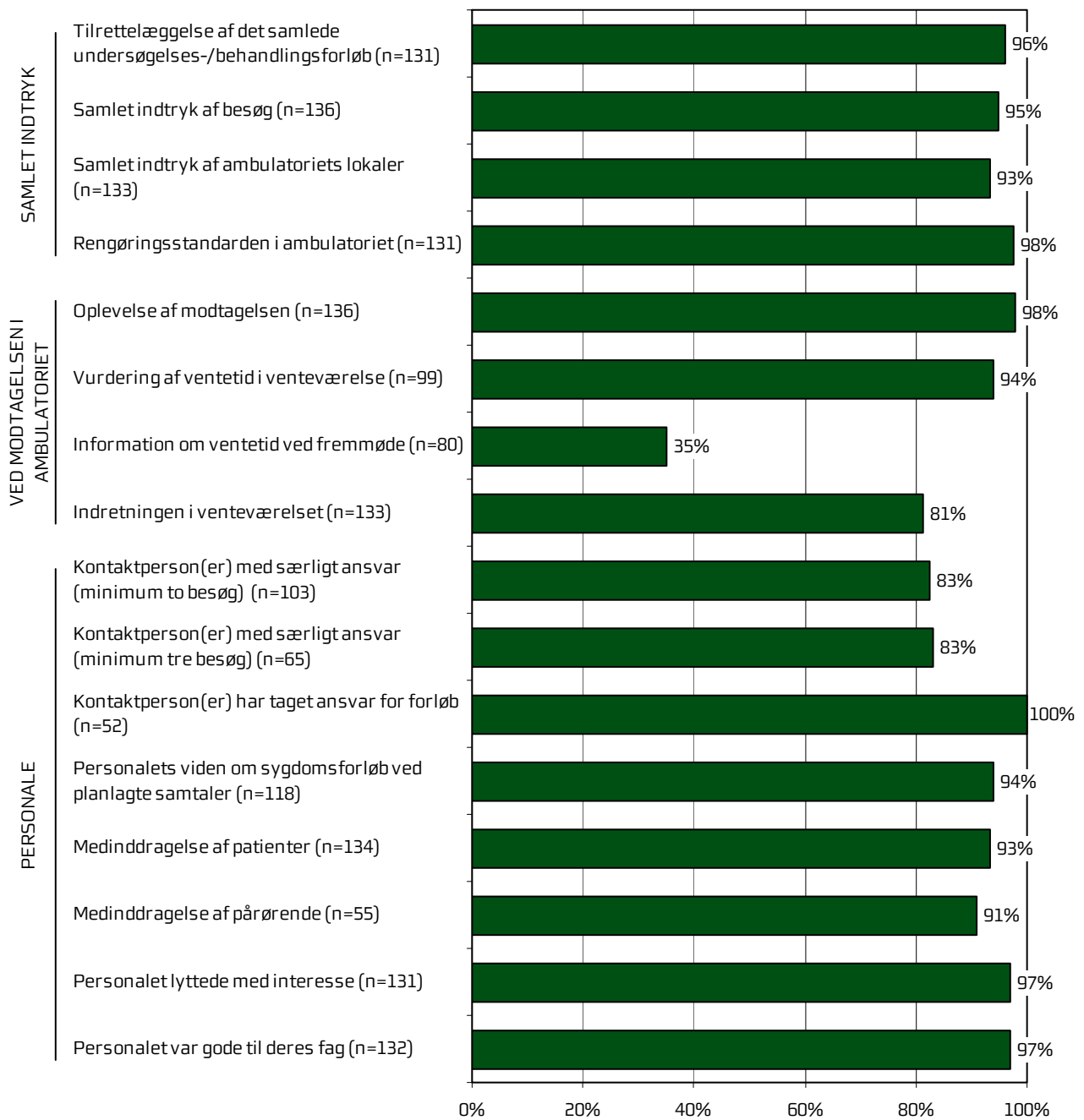
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

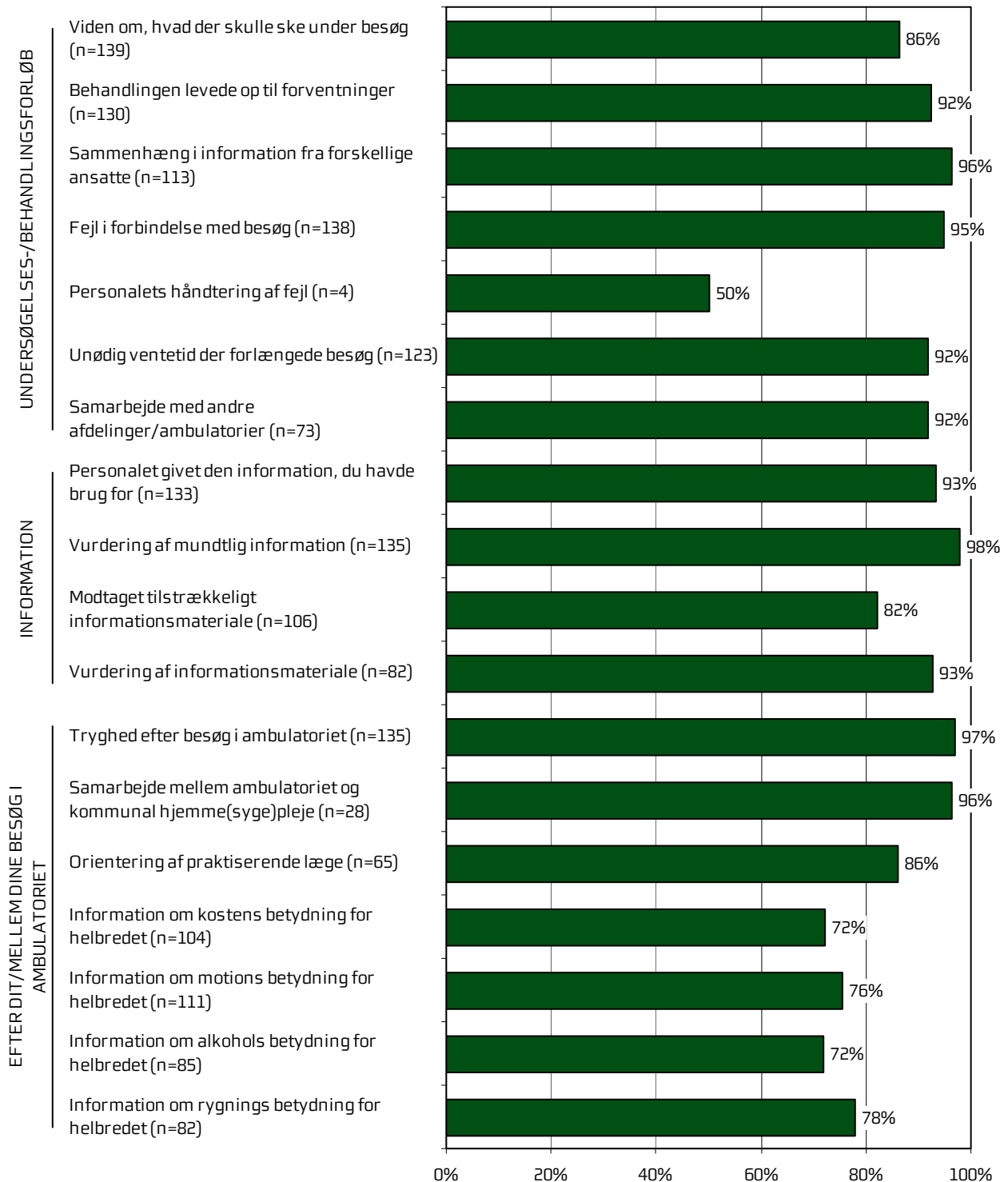
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ambulatorium M4

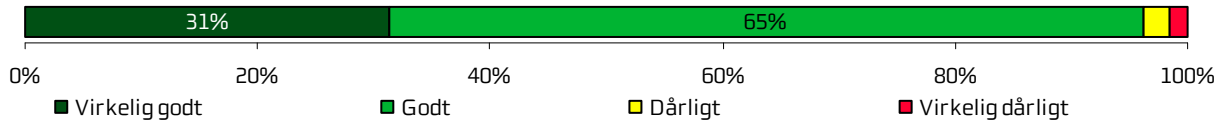
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

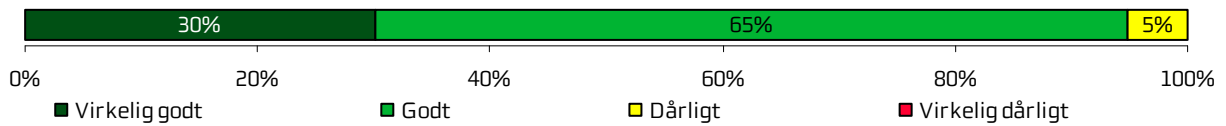
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

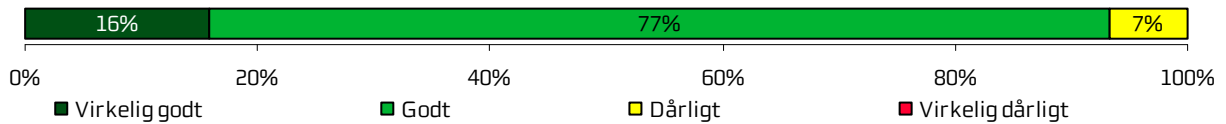
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



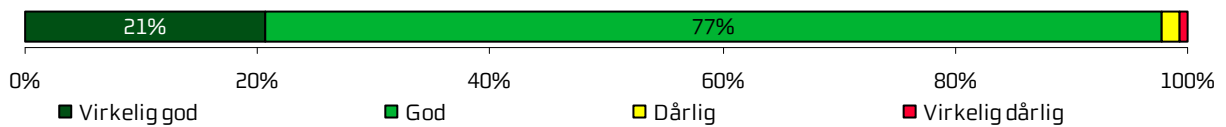
Samlet indtryk af besøg (n=136)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=133)



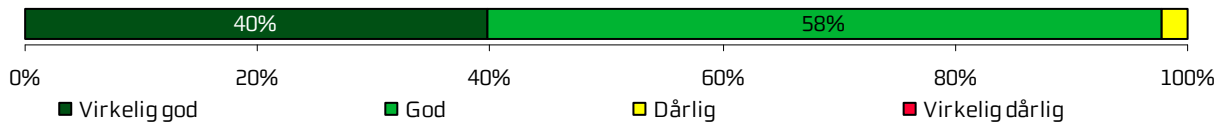
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=131)



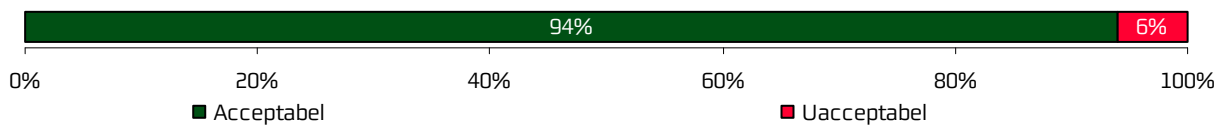
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	98 %	98 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	91 %	95 %	99 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

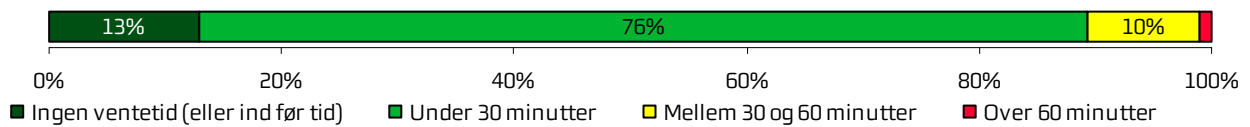
Oplevelse af modtagelsen (n=136)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=99)



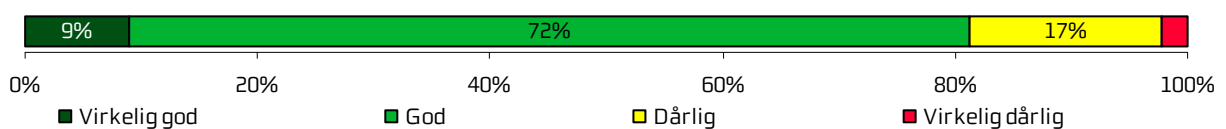
Længde af ventetid i venteværelse (n=93)



Information om ventetid ved fremmøde (n=80)



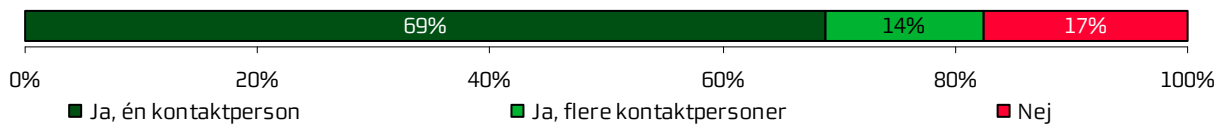
Indretningen i venteværelset (n=133)



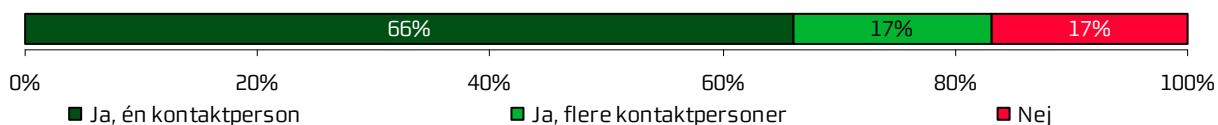
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	95 %	95 %	87 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	35 %	34 %	39 %	57 % *	23 %	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	80 %	82 %	95 % *	82 %	86 %

Personale

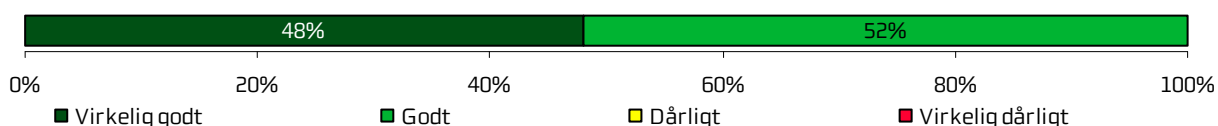
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=103)



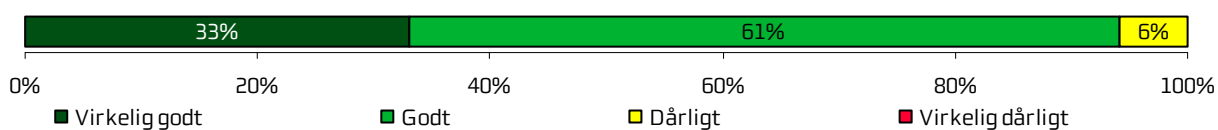
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



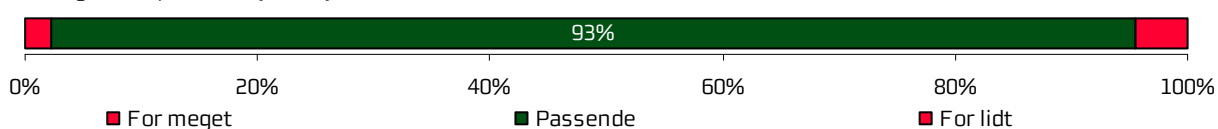
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=52)



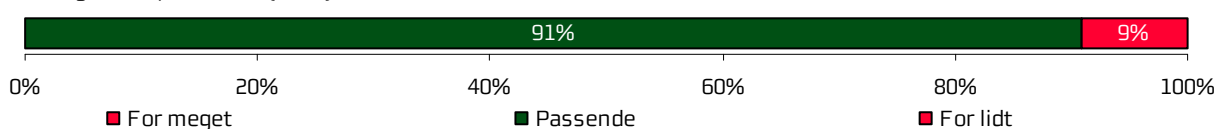
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=118)



Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



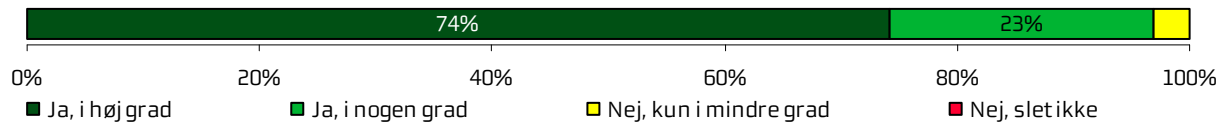
Personalet lyttede med interesse (n=131)



	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)	83 %	79 %	77 %	94 % *	69 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	87 %	80 %	88 %	72 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	98 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	94 %	97 %	88 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	93 %	97 %	90 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	86 %	95 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	94 %	96 %	98 %	92 % *	94 % *

Personale (fortsat)

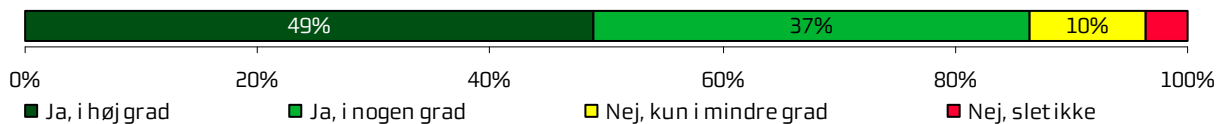
Personalet var gode til deres fag (n=132)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=139)



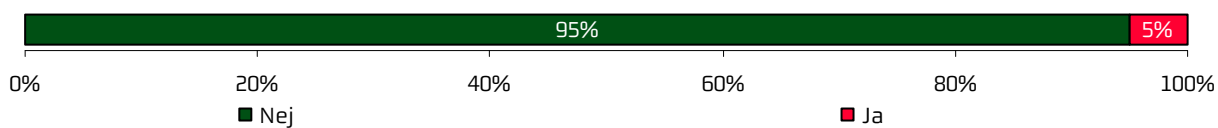
Behandlingen levede op til forventninger (n=130)



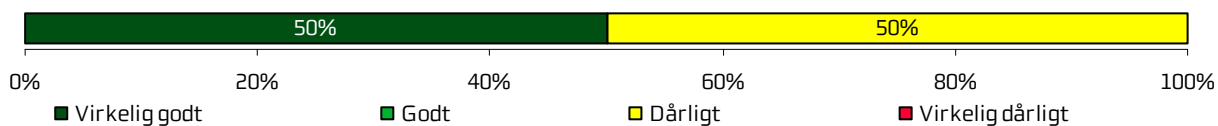
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=113)



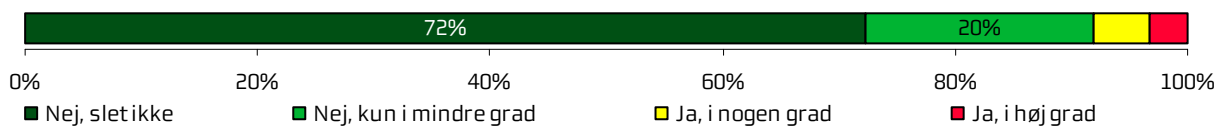
Fejl i forbindelse med besøg (n=138)



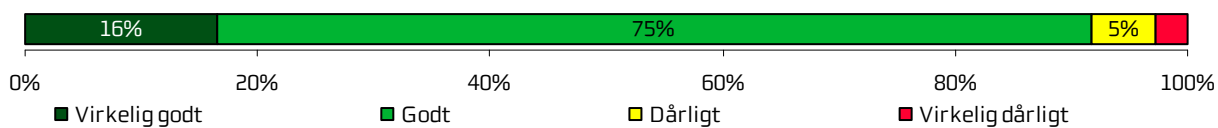
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=123)



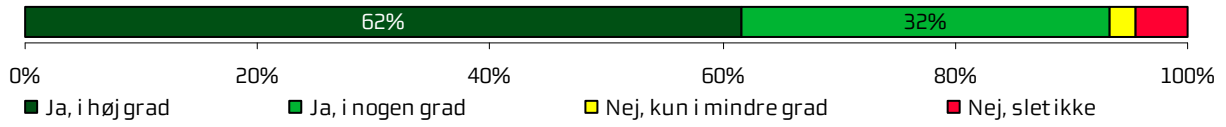
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=73)



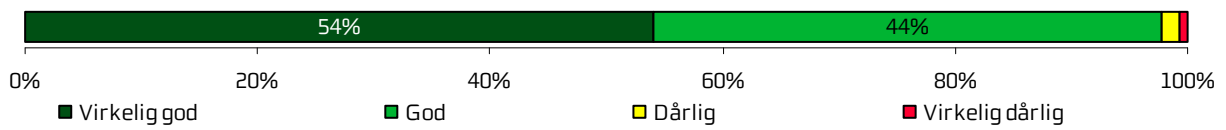
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	93 % *	89 %	96 % *	85 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	95 %	93 %	94 %	87 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 %	97 %	87 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	95 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	70 %	67 %	74 %	62 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	89 %	91 %	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	97 %	96 %	86 %	93 %

Information

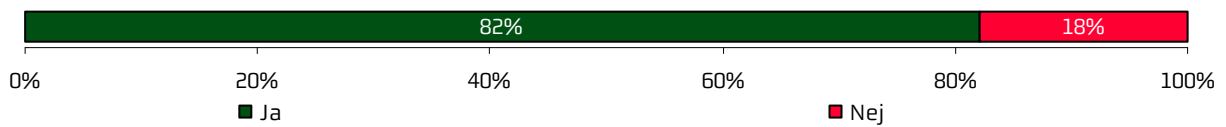
Personalet givet den information, du havde brug for (n=133)



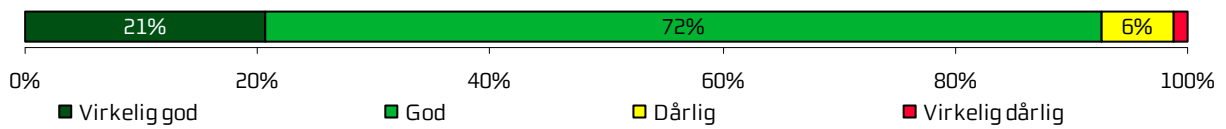
Vurdering af mundtlig information (n=135)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=106)



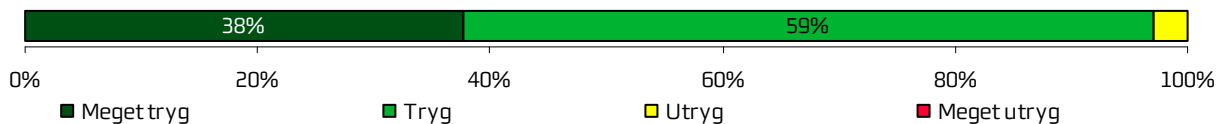
Vurdering af informationsmateriale (n=82)



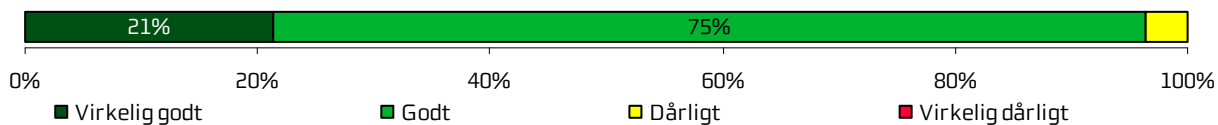
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	94 %	95 %	88 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	98 %	99 %	94 %	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	92 % *	81 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	98 %	93 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

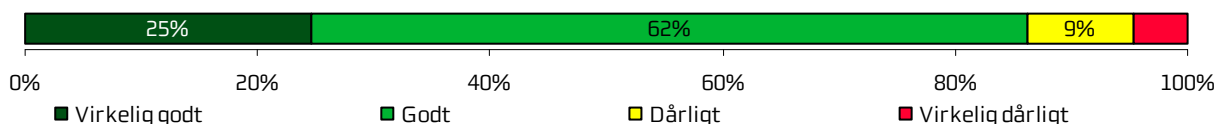
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=135)



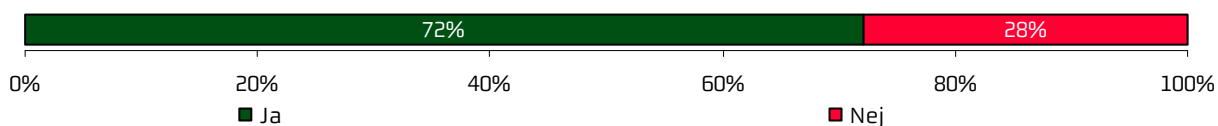
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



Information om kostens betydning for helbredet (n=104)



Information om motions betydning for helbredet (n=111)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=85)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=82)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	86 %	89 %	100 %	86 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	89 %	96 %	95 % *	85 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	74 %	48 % *	57 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	77 %	52 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	72 %	-	-	65 %	46 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	73 %	54 % *	65 % *

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	4
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	2
Relationer til personale	2
Ventetid	3

Medicinsk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Modtagelsen
1	Virkeligt venligt personale!	Virkelig god
5	Blev høfligt og venligt modtaget, ingen fornemmelse af stres eller jag. Ingen væsentlig ventetid.	God
7	Meget behageligt møde med diætisten.	Virkelig god
12	☐ Jeg har ikke fået nogen betegnelse udover "undefinerede rygproblemer"... Jeg føler faktisk, at det er spild af tid.	God
13	Det betyder meget, at man bliver mødt af et venligt ansigt, når man kommer. De nye check-in maskiner (hvor sygesikringsbeviset skal scannes) er SLET ikke det samme!	God
17	Manglende siddepladser.	Dårlig
21	Der er sommetider, jeg har ventet op til 20 minutter. Det er lidt dårligt.	God
29	Venlige. Glade.	Virkelig god
30	Sød sygeplejerske, meget beroligende, vidste hvad hun snakkede om, det var trygt.	Virkelig god
31	Der er ingen!	Uoplyst
32	Mit besøg på diabetesambulatorium var et uddannelsesforløb på ca. fire dage, hvorfor en del af de besvarelser er irrelevante.	God
34	Blev hentet i forhallen før mødetid, og blev ført til 'venterummet' ved ambulatoriet af min kontaktperson. Venterummet var stole på gangen.	Virkelig god
35	Jeg har kun været tre gange på [Lungeambulatoriet]. Første gangs besøg krævede over en times ventetid. Alt for lang tid, synes jeg. Mine undersøgelser foretaget af læge og sygeplejersker var upåklagelige.	Uoplyst
36	Scanneren [til at scanne sit sygesikringsbevis] virkede hurtigt.	Uoplyst
44	Nu modtages man jo af sygeplejersken. Så det er måske lidt upersonligt at tjekke ind med stregkoden. Forhåbentlig spares der på sekretærtimer. Ellers er det jo for store omkostninger.	Virkelig god
45	For lang ventetid efter den tilsagte tid. Det er jo ikke en akutafdeling.	God

Medicinsk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Fejlhåndtering
16	<p>1. Ved mit første besøg var lægen ikke sikker på, at jeg havde astma, og vi forsøgte medicin. Der var ingen effekt. Alligevel har de givet mig diagnosen astma.</p> <p>2. I min journal er ordineret [præparat], selvom vi blev enige om, at jeg ikke skulle have det.</p> <p>3. Lægens og sygeplejerskens hjælp til at finde medicin, som ikke er på dopinglisten, var meget mangelfuld. Trods snak herom blev der ordineret [præparat] [].</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Kunne have været dejligt, at sygeplejersken deltog ved lægebesøget. Når man ringede efterfølgende, ville hun vide mere!	Uoplyst
38	Forkert medicin. Tilfældig dosering. Skulle mindes om rygning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Oplæsning af en forkert patients journal!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Kunne ikke finde blodprøverne og glemte at bestille røntgenbilleder. Blev henvist i [foråret] 2013 og modtog tre breve om indkaldelse i [efteråret], hvor de to første blev aflyst. Meget lang ventetid. [Senere] fik jeg telefonisk svar. OBS. Der var lovet svar [tidligere].	Dårligt
47	Printer til udskrivning af blodsukker duede ikke.	Dårligt

Medicinsk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
4	Ventetid skyldes, formoder jeg, at det var en læge fra andet afsnit, der trådte til.	Godt
5	Behagelig stemning under undersøgelsen. Lægen fortalte løbende, hvad han gjorde, og informerede mig om skærbilledet, der viste, [hvad] kikkertkameraet optog.	Virkelig godt
6	Er i behandling. Bliver sendt til egen læge for at få en henvisning til []scanning af hjertet. Mest praktisk at blive sendt fra anden afdeling, når man er der.	Godt
14	Jeg var meget glad for, at jeg kunne tale med lægen på mit modersmål.	Godt
15	Er nok lidt atypisk, da det kun drejer sig om forløb hos diætist.	Virkelig godt
16	Jeg synes ikke, at jeg er kommet nærmere en afklaring angående mit helbred, og fortryder, at jeg ikke ventede på, at jeg kunne komme til andet sygehus.	Dårligt
18	Irriterende med ny læge hver gang, jeg kommer til undersøgelse.	Godt
19	Nej.	Virkelig godt
26	Nej.	Godt
30	Var ikke i ambulatoriet, men indlagt akut.	Virkelig godt
34	Min kontaktperson fulgte mig rundt til de ambulatorier, som jeg skulle til.	Godt
36	Proaktive handlinger. Når man ved besøget beslutter, at man skal have lavet yderligere målinger (ved apparater, der skal monteres på kroppen, ville det lette hele processen, hvis de kunne monteres med det samme). Det kan godt være, at der skal investeres i flere apparater, der ikke bruges hele tiden, men hele forløbet for kunderne (patienterne) vil blive noget enklere. Når der, som nu, går måneder før det sker, så bliver vi aldrig færdige.	Uoplyst
37	Jeg fik at vide af læge, at der er "mere mellem himmel og jord" trods resultater i blodprøverne. Derfor kunne problemet ikke afdækkes nærmere eller behandles. Mener jeg ikke er et kvalificeret lægefagligt svar. Kom aldrig videre med mit problem [].	Dårligt
40	Grundigt. :-)	Godt

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
11	Ved mit første besøg, hvor diagnosen blev stillet, kunne jeg godt have tænkt mig en pjece om hashimoto/stofskiftesygdomme.	Godt
12	Jeg ved ikke mere end før besøget, og føler nok, at det er et problem med min ryg, og det er bedst at få mig ud...	Dårligt
16	En af lægerne havde jeg meget svært ved at forstå.	Dårligt
27	Kunne godt bruge noget fra diætisten samt på mit astma :-).	Godt
33	Jeg har ikke fået noget materiale.	Virkelig godt
36	Materiale skal være elektronisk og udfærdiges på en sådan måde, at det ikke kan misforstås, eventuelt med foto. Jeg skal have en standardformular med fra besøget, hvor det er afkrydset, hvad jeg skal foretage mig inden næste besøg.	Uoplyst
37	Jeg fik ingen information forud for besøget, hvilket gjorde, at mine forventninger åbenbart var for høje. Jeg forventede en undersøgelse, men fik en samtale om vind og vejr.	Dårligt
46	Man kunne godt have fortalt mig, at jeg kunne søge om akut tilskud til medicin. I 2012 havde jeg udgifter for 30.000 kroner.	Godt

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






ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
9	Har talt med mange forskellige personer. Pludselig får man at vide, at det er godt med insulin, som jeg begynder på. Derefter ingen kontakt til afdelingen.	Godt
12	Vi kunne ligeså godt være mødtes på tanken og fået en hotdog. Så var jeg da blevet mæt.	Dårligt
19	Nej.	Virkelig godt
20	Jeg synes ikke, det kan være rigtigt, at man ikke kan få kørselsgodtgørelse helt til Horsens, når man ikke selv har valgt sygehus. Det er langt at køre [] for diætistbesøg. Kan kun få godtgørelse [noget af vejen].	Godt
26	Nej.	Godt
34	Mit problem var mest svimmelhed, hvor der blev rådgivet om medicinindtag/fordeling af pillernes indtag over hele dagen, samt piller, der ikke kunne forenes og andre som kunne undværes. Jeg manglede måske noget opfølgning på problemet efter tre til seks måneder.	Godt
37	Jeg har efter fire forsøg på nærmere udredning af betændelsestilstand i kroppen ikke kommet det nærmere. Jeg er henvist en gang til scanning (ultralyd) og en gang til Medicinsk afdeling uden undersøgelse. Det nytter ikke at henvende sig til egen læge, så jeg har opgivet at blive rask og lever med tilstanden.	Dårligt
42	Sygehuset fortæller, at der ikke er personale nok til at se på røntgen, derfor så lang ventetid.	Dårligt

Medicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Medicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Det er rart med en fast aftale vedrørende svar. Der bliver både ringet, men får også svar pr. brev. [Kommunikation og information]	Godt
3	Rengøringen kunne godt være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
5	Ingen negative bemærkninger. Venlig stemning og tid til at høre på mine spørgsmål, uden at fornemme at der var travlt, hvis der var travlt? [Pleje]	Virkelig godt
7	Alt er tip-top i orden.	Virkelig godt
8	Da jeg ikke har fået svar fra MR-skanningen endnu efter tre uger, er jeg lidt utilfreds. [Ventetid]	Godt
9	Huske at informere ens egen læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Mere information. Ned i tempo. [Kommunikation og information]	Godt
11	Det kunne være godt, hvis man kan e-maile direkte til lægen vedrørende spørgsmål/svar. [Kommunikation og information]	Godt
12	[Rengøring] er vigtigt for sundheden, men jeg er pisse ligeglad. Min ryg gør ondt, og jeg kan ikke forholde mig til, om der er smuds i hjørnet. Hvis de kan undersøge mig og hjælpe mig, kunne det være i Nairobi på en rasteplads.	Dårligt
18	Venteværelset er meget kedeligt indrettet. Toiletter er gammeldags med dårligt lys. Der var rent, men slidt. Hele afdelingen virker lidt mørk, måske fordi det ligger i en kælder. [Fysiske rammer]	Godt
22	Mindre ventetid ville være godt. [Ventetid]	Godt
23	Jeg er meget glad for, at sygeplejerske NN er kommet her [jævnligt]. Nu skal jeg ud til hende i ambulatoriet [i det nye år]. [Kvalitet i behandling]	Godt
24	Venteværelset overfyldt! [Fysiske rammer]	Godt
25	Besvare mails med hensyn til svar på f.eks. Blodprøvetagning og døgnblodtryk. Skriver til dem, men får intet svar. [Kommunikation og information]	Godt
27	Rengøringen var lige færdig, da jeg kom. Men der var stadig meget beskidt på gulvet og rundt om drikkevarerne. [Fysiske rammer]	Godt
28	Kæmpe tak til min læge. Hun har gjort hele forskellen. Meget vigtigt, at der er den nødvendige tid. [Relationer til personale]	Godt
34	Måske en enkelt opfølgning på endelig afslutning. En stor ros til kontaktpersonen. Var flink til at kontakte mig telefonisk om, hvordan det gik. []. [En del af min behandling blev varetaget af en anden sygeplejerske]. I løbet af et par dage blev jeg kontaktet af min faste kontaktperson. Det kalder jeg godt.	Godt

[Kommunikation og information, Kontaktperson]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 37 | Kommunikationen mellem afdelingerne ville være et skridt i den rigtige retning. Utroligt, at de afdelingerne imellem ikke bruger samme system og kan give beskeder. Vanvittigt, at man ikke kan blive undersøgt på en og flere afdelinger uden forskellige tider til hvert besøg.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  | 39 | Ledelsen skal sørge for, at der er personale nok!!! Dem der er, løber stærkt for, at vi patienter har det ok. HUSK!! Giv dem en blomst, påskøn det, de gør for os!! [].
[Pleje] | Godt |
|  | 40 | Søde og grundige. Lidt for meget ventetid.
[Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
|  | 42 | Overholde aftaler.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  | 43 | Jeg vil gerne ros Horsens Sygehus. Har desværre dårlige erfaringerne med et andet sygehus, og er derfor meget glad for den super dejlige behandling, som jeg har oplevede i Horsens. Tak for det.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

