

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Infektionsmedicinsk Afdeling Q
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	395
Besvarelser fra patienter:	238
afsnittets svarprocent:	60%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Q-AMB.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

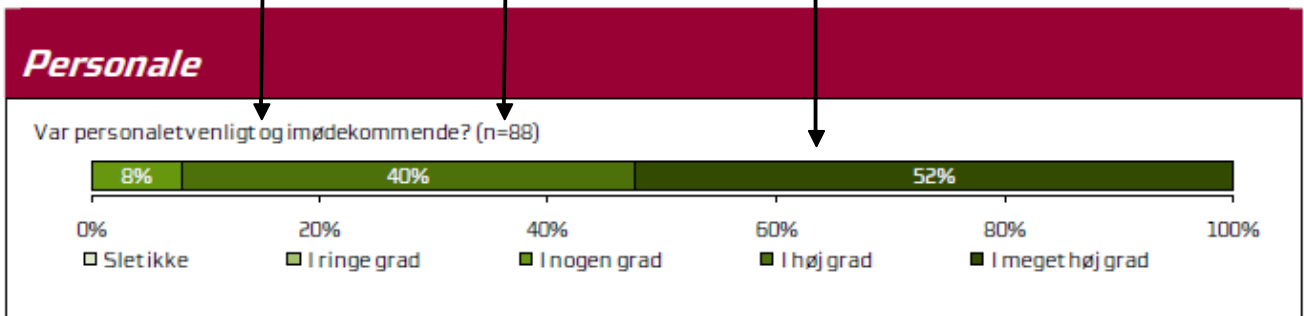
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

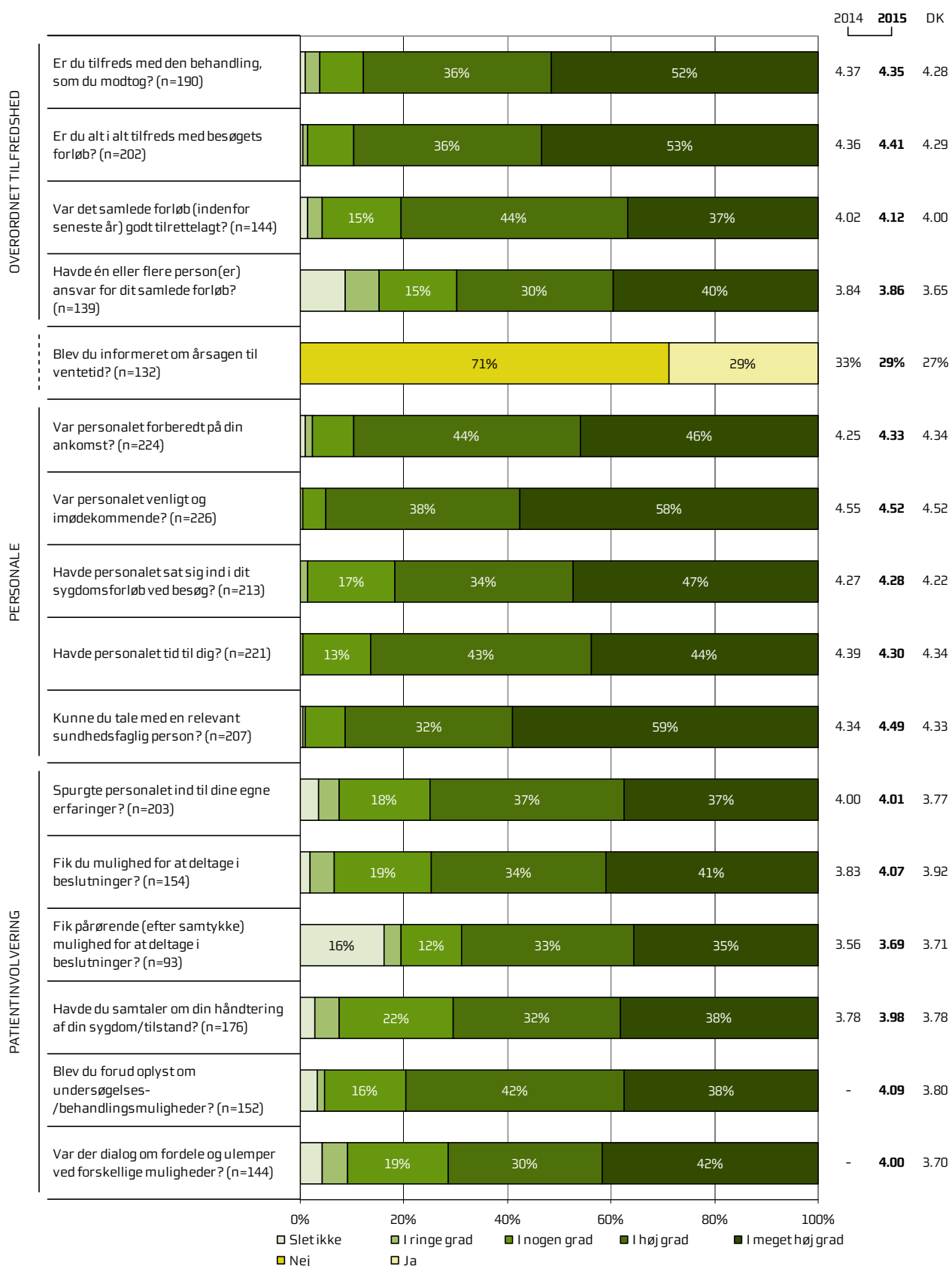
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

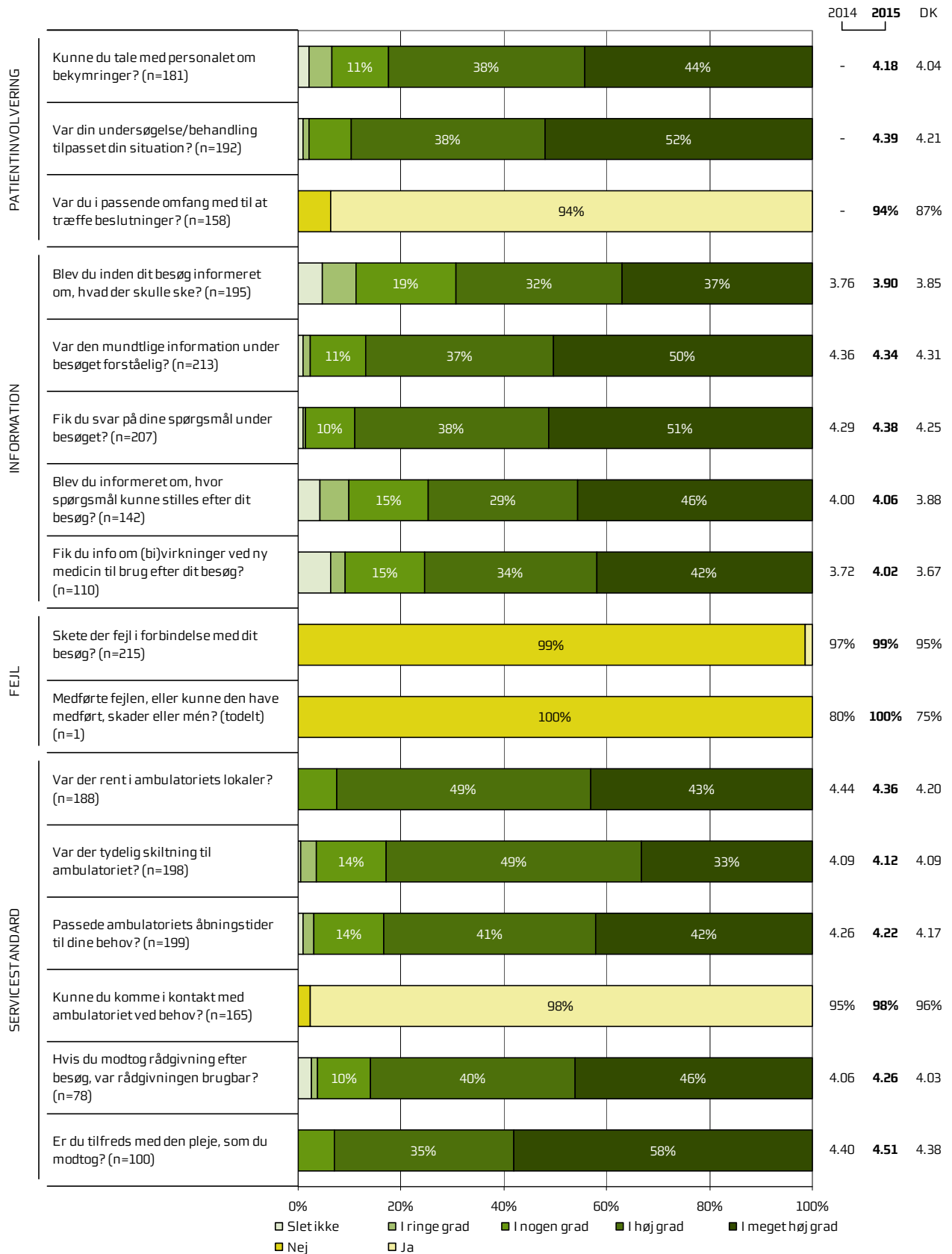
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

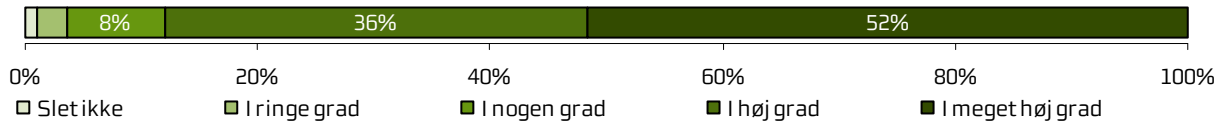
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

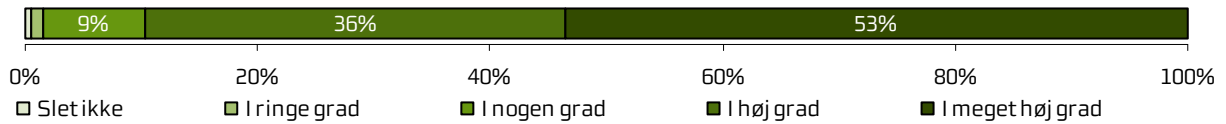
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

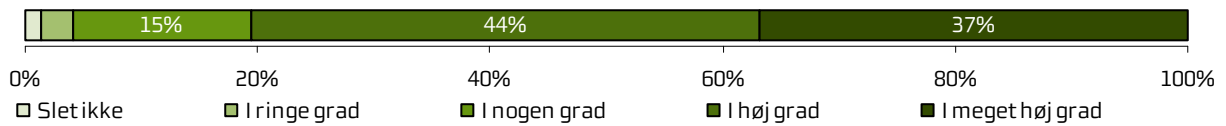
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=190)



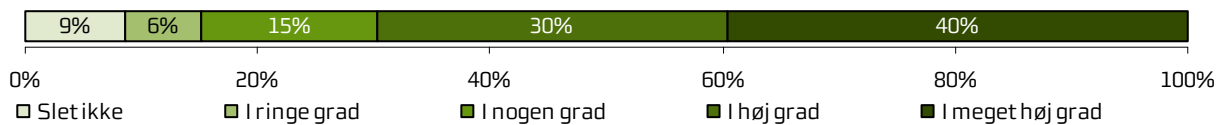
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=202)



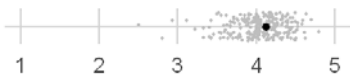
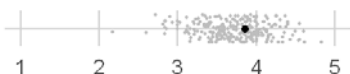


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=144)



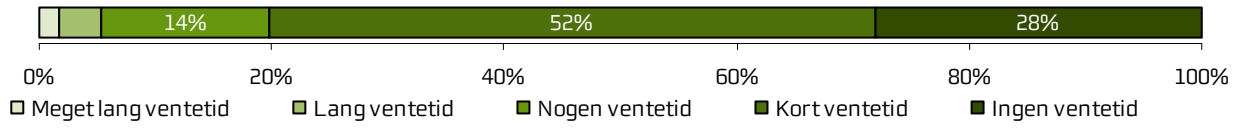
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=139)



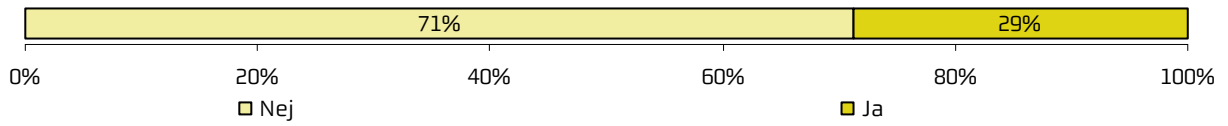
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,86		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=228)



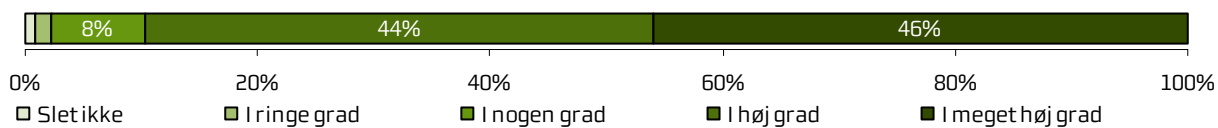
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=132)



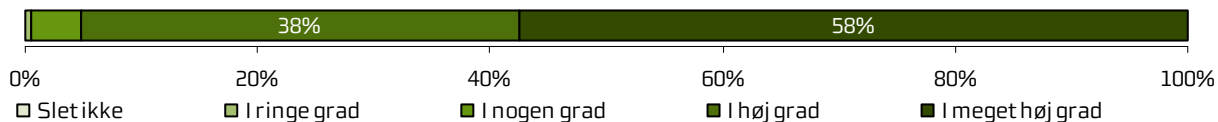
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,01		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	27 %	

Personale

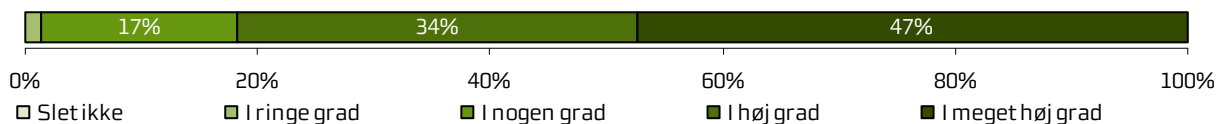
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=224)



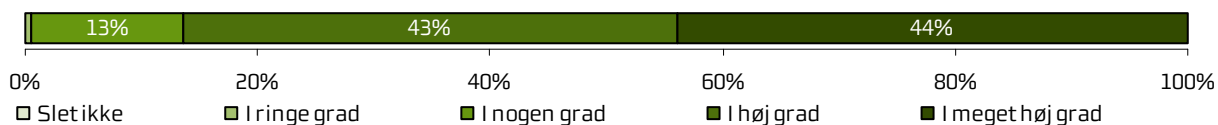
Var personalet venligt og imødekommende? (n=226)



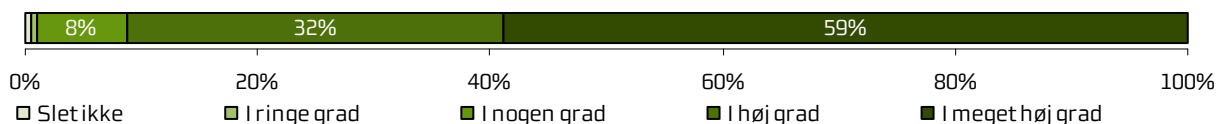
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=213)



Havde personalet tid til dig? (n=221)



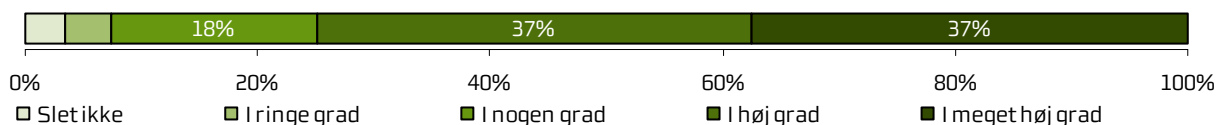
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=207)



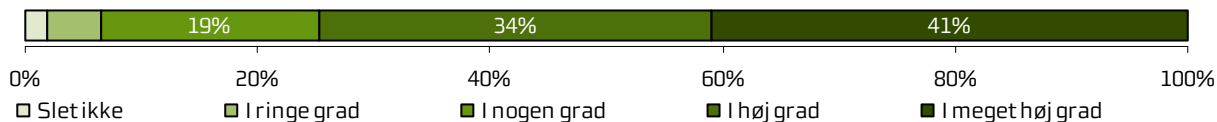
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,33		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,3		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,33	

Patientinvolvering

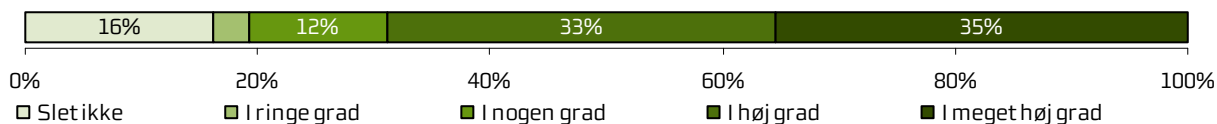
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=203)



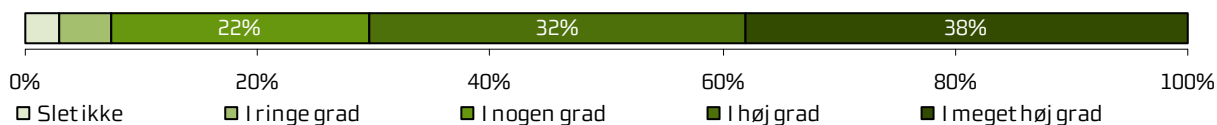
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=154)



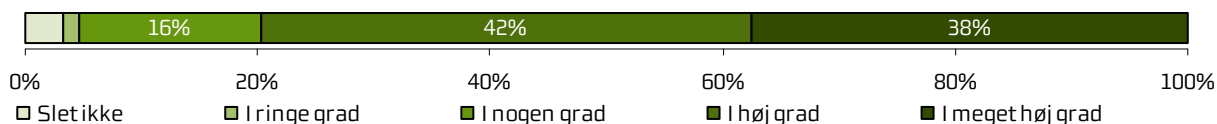
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=93)



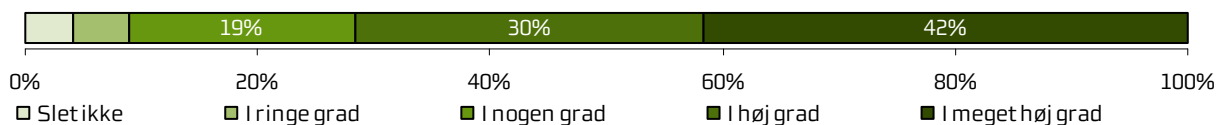
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=176)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=152)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=144)



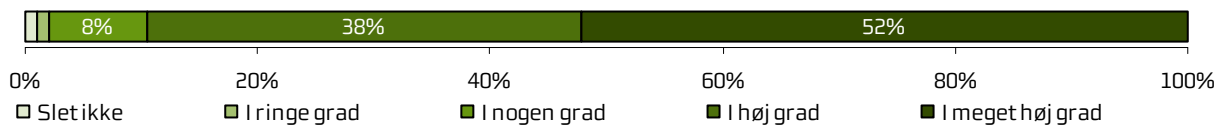
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=181)



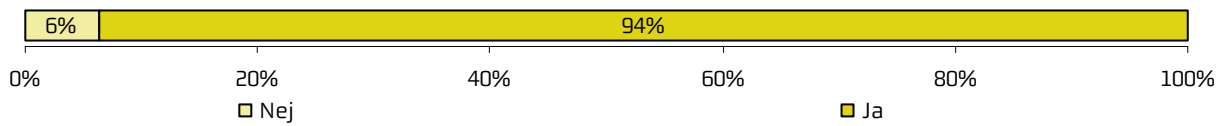
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,01		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,07		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,98		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,09		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,18		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=192)



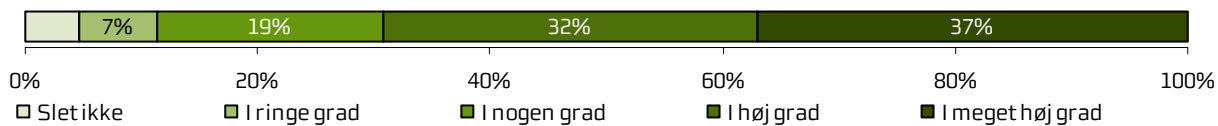
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=158)



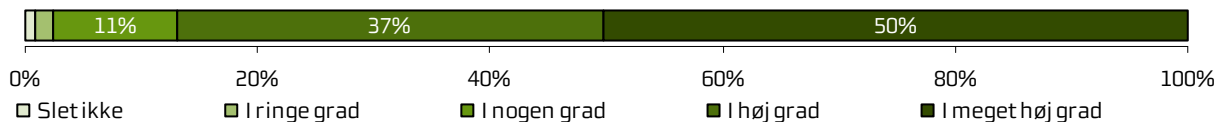
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,39		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=195)



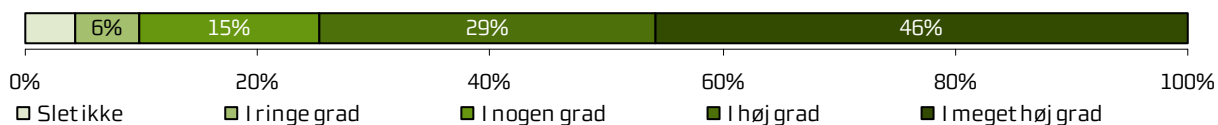
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=213)



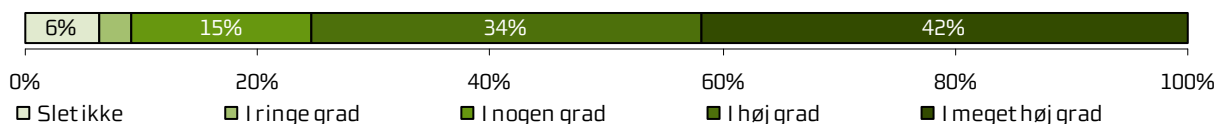
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=207)

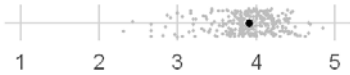


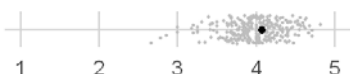



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=142)



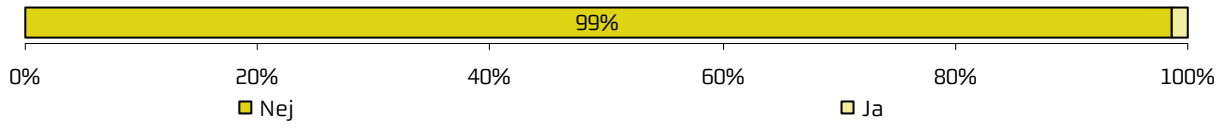
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=110)



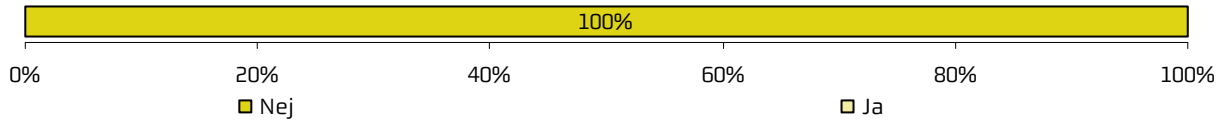
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,9		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,38		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,02		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=215)



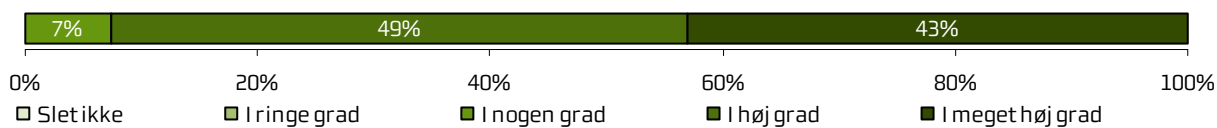
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



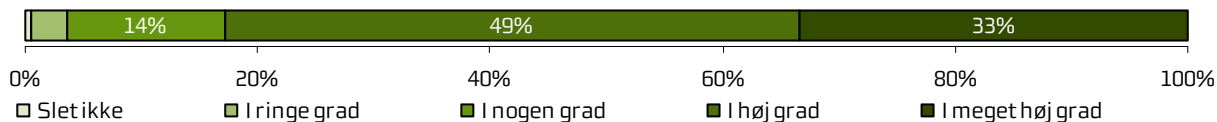
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	95 %	<p>A dot plot comparing the current unit's result (99%) to other units in the region (95%). The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. A vertical line is drawn at 95%. Numerous grey dots representing other units are clustered between 75% and 100%, with a concentration between 90% and 100%. A single black dot representing the current unit is positioned at 99%.</p>
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	<p>A dot plot comparing the current unit's result (100%) to other units in the region (75%). The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. A vertical line is drawn at 75%. Numerous grey dots representing other units are scattered across the scale, with a higher density between 50% and 100%. A single black dot representing the current unit is positioned at 100%.</p>

Servicestandard

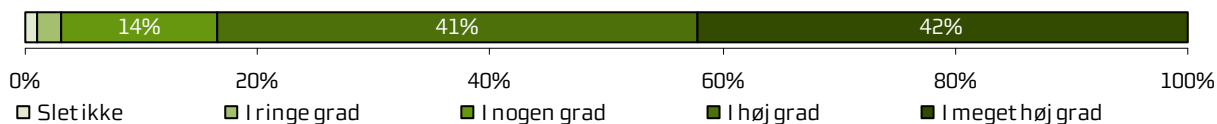
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=188)



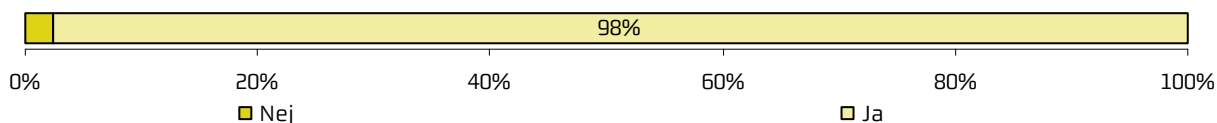
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=198)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=199)



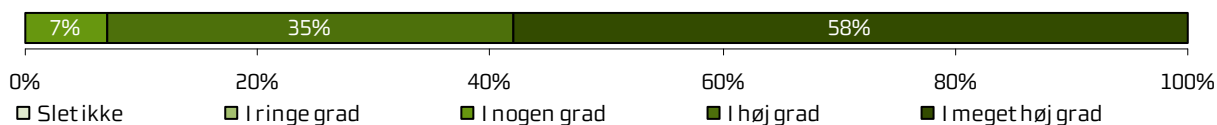
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=165)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=78)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=100)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,36		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,12		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,22		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,26		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,51		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

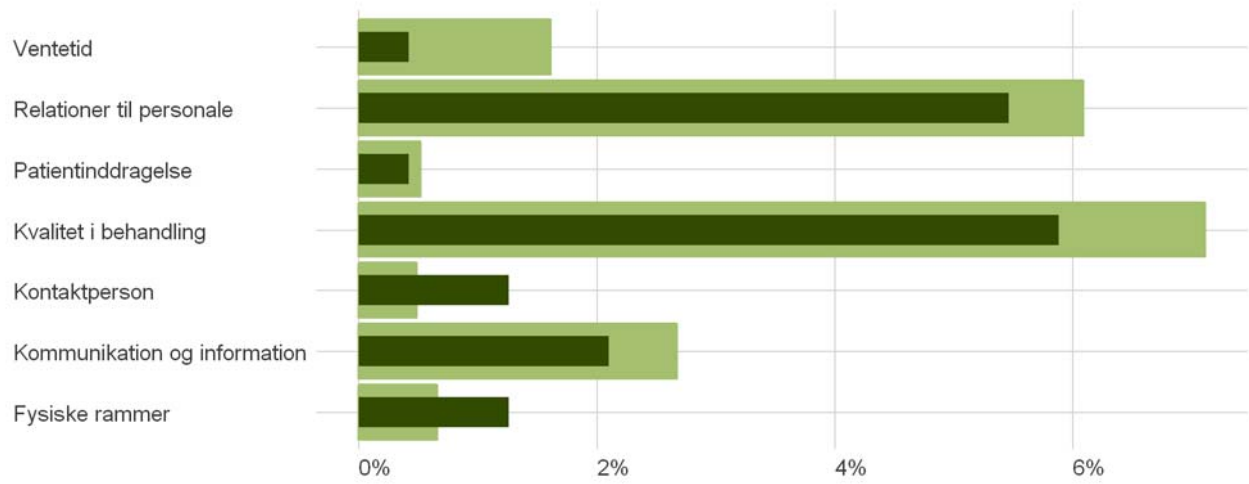
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ambulatorium

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
25	Jeg fik bl.a. lavet en MR-scanning, og var naturligvis interesseret i resultatet af undersøgelsen hurtigst muligt. Da jeg ikke lige umiddelbart havde en ny tid, i ambulatoriet, ringede jeg for at få svar på denne. Sekretæren noterede dette, og efter ca. en uge fik jeg, pr. brev, svar fra anden afdeling. Jeg ved godt, at jeg (forhåbentligt) havde fået svar tidligere, og uden jeg havde bedt om det, hvis undersøgelsen ikke havde været []. Jeg foreslår dog, at man sikrer, at patienten får svar på undersøgelsen så hurtig som muligt, uanset hvad svaret er. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
30	Meget godt tilfreds.	I høj grad
32	De har helt styr på det hele og mere till!	I høj grad
46	OK.	I høj grad
47	Det kan blive bedre ved blodprøverne. Den måde det nye system kører på, er ikke godt. Man skal sidde og holde øje med skærmen hele tiden. Den gamle måde var meget bedre. Ellers skal man lave så de næste 4-5 er fremme [på skærmen] hele tiden, så man kan se, at man er rykket frem og snart skal ind. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
58	Bedre besked til Bioanalytisk Afdeling. Har nogle gange oplevet meget lange ventetider. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
60	Jeg kunne godt have tænkt mig at få lidt mere informationer om min sygdom. Hvor lang tid varer den, og vil jeg altid have symptomer og problemer i den ene halvdel af min krop. [Kommunikation og information]	I høj grad
74	Det var én læge, som undersøgte mig, og en anden der fortalte mig om resultaterne af diverse blodprøver. Havde været rart (men sikkert umuligt), om det havde været den samme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Husk at melde tilbage, når man har lovet det til konsultationen. F.eks. der tages blodprøve. Lægen lover at følge op på det og ringe til mig. Jeg venter og bliver bekymret. Må selv lige ringe og spørge til opfølgning. Får derefter svar uden problemer, men man går i en venteposition. Unødige bekymringer. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
5	Hver gang og på [flere] forskellige sygehuse, Aarhus Universitetshospital Tage-Hansensgade og Skejby og på andet sygehus, samt Intensiv afdeling under min tid i respirator på Aarhus Universitetshospital Skejby. Alle gange igen og igen glemmer de min [allergi], nogle gange beklager de manglen "vi har desværre ikke mad til dig i dag". Andre gange opdager min mand, at de giver mig noget jeg ikke tåler i respiratoren. Hvor svært kan det være, at lave et system. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	1. Flere blade at læse i. 2. Udskiftning af blade/magasiner, der er i venteværelset. 2. Koldt vand HELE TIDEN i venteværelse samt nyt kaffe på kanden, når denne er tom. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
16	Synes, at det er utrolig søde og behagelige mennesker, der var der. Min oplevelse ved besøget er, at det var meget spændende, og gav mig følelsen af at hjælpe andre, der senere evt. kan få gavn af mine erfaringer fra besøget og oplevelsen []. Og at det er ekstra kontrol af min lever og videre forløb af helbredelse, som jeg ser som bonus. Mange tak :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

19	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem de seneste [mange] år [med] [infektion] og kender både personalet og området rigtig godt. De kender også mig. Det er befriende og opløftende, hver gang at møde et MENNESKE med en titel og en super faglighed bagved og ikke det omvendte. Det er rigt befordrende og absolut medvirkende til, at jeg slapper af i forløbet, og der ved har de bedste muligheder for at få vendt alle emner, der måtte være relevante begge veje rundt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Er kommet to gange om året gennem mange år. De er gennem årene blevet gode, hurtige, og [der er] ingen ventetid. Får nye tider til et år frem ved besøg. Det er meget fint. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Jeg har været glad.	I meget høj grad
40	Jeg er meget tilfreds, og jeg er tryk ved, at det er samme læge hver gang. Jeg føler mig taknemlig over den fantastiske behandling, jeg har fået. Jeg føler, at det er et dygtigt personale. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	En læge skulle ringe hjem til mig på et givet tidspunkt. Dette skete ikke. Jeg ringer så på det aftalte nummer. Sygeplejersken vil få en til at ringe. Det skete IKKE. Ringer så igen næste morgen, og en læge ringer så ved middagstid den dag. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
59	Det vil være en drøm, hvis de fik deres egen blodprøvetagning tilbage på Afdeling Q, men det er nok ikke muligt under de økonomiske rammer, der er i sygehusvæsnen pt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
64	Føler mig usædvanlig godt behandlet igennem mange års ambulante kontroller. Har samme læge HVER gang, som forklarer mig om behandlinger og resultater på god og forståelig vis. Både de positive og negative. Stor stor empati føler jeg. Desuden efterhånden kendskab til flere af de faste sygeplejersker, som, hvis de ser mig, spørger til mit velbefindende. Tror dette er helt unikt for dette ambulatorium. Kan ikke tro der findes bedre i hele landet. Supergodt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
70	Altid venlig og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg har ikke haft den samme læge. Forskellige hver gang. Det er trættende at skulle starte forfra hver gang. [Kontaktperson]	I nogen grad
11	Når man er så syg, som jeg, er det meget frustrerende ikke at blive hørt på og føle, at lægen var i forsvarsposition i stedet for at høre på, hvilke tanker man selv havde gjort sig. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Jeg oplever, at der mangler kommunikation imellem de forskellige afdelinger. Som patient føles dette utrygt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
42	Lægerne har måske konferencer, og det er her ens behandling bestemmes, men med skiftende læger starter man lidt forfra hver gang. Det er måske ikke muligt at undgå dette, når det er et forskningshospital, men har boet i USA, og der har man samme læge i hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
75	Det ville have været bedre, hvis den samme læge havde stået for og formidlet den samlede kommunikation. Det er muligt i mit tilfælde, hvor jeg bliver indkaldt til en ikke-akut undersøgelse, -samtale, -resultat, -henvisning. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
45	Undgå så mange forskellige læger ved kontrol. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
22	Vi havde en telefonkonsultation som opfølgning. Lægen (som ikke var den oprindelige læge) ringede 50 minutter for tidligt og stillede spørgsmålstegn ved, hvorfor hun overhovedet skulle ringe.	Slet ikke







9	For lang undersøgele :-{.	Uoplyst
14	Godt.	Uoplyst
18	Skiltningen fra indgang 1 og 2 kunne måske være lidt bedre. Personalet var simpelthen bare fantastisk. Jeg fik god behandling hele vejen igennem, trods jeg godt ved, at de sikkert er presset på tid osv.. Jeg følte mig rigtigt godt tilpas, selvom jeg var ved at besvime. Her tog de sig tid til at ændre metoden de tog prøven på, så jeg fik lov at ligge ned. Igen, selvom det tog længere tid. Fantastisk. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
26	Jeg fik fjernet [], for at undersøge, om denne var ondartet eller ikke. Vi blev lovet, at så snart, der var tale om "Cancer", så ville svartiden på prøven være [få] dage. Vi fik i første omgang en tid [flere] dage efter operationen, som var fair nok. Dog blev vores tid, hvor svarene fra prøverne skulle udleveres udsat HELE [flere] gange, hvilket er under al kritik! Første omgang blev jeg kontaktet [sidst på ugen], en halv time før min tid på ambulatoriet, om at prøverne ikke var modtaget fra laboratoriet og derfor skulle jeg først komme ind [ugen efter]. Ikke sjovt at vente weekenden over på, om man har kræft eller ej. [På dagen for min tid] blev jeg så igen kontaktet og blev bedt om at komme ind [et par dage senere], da svarene stadig ikke var kommet. [På dagen] fik jeg en tid [om morgenen], mødte op, hvor jeg igen fik at vide, at svar på prøverne ikke var kommet. Læge NN beklagede også det ringe forløb. Vi tog derfor noget frustreret hjem og aftalte med NN om telefonisk samtale, så snart prøverne var modtaget. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
44	Det gik som jeg havde fået at vide.	Uoplyst
52	De gør det godt.	Uoplyst
55	Jeg synes, jeg blev behandlet virkelig godt som et ligeværdigt menneske og ikke bare en i rækken! Bedre information i indkaldelser til samtaler og undersøgelser ønskes, herunder hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
63	Flot og kompetent modtagelse i receptionen, og en følelse af at være velkommen af det øvrige personale. Lægen (NN) var en meget kompetent og behagelig person med stor indlevelsesevne og lyst til virkelig at hjælpe. Den udskrivende læge ønskede hurtig behandling på en anden afdeling, og der opstod tilsyneladende en kommunikationsbrist, idet jeg fik at vide, at der var ventetid på to til tre måneder. Til orientering kan jeg oplyse, at jeg blev akut indlagt på den anden afdeling [et par] dage senere, og var sengeliggende der [i en uges tid] med alvorlige []problemer, som nu er under behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
73	God information om bivirkninger med medicin m.m. Gode til at spørge ind til sygehistorie. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
76	Bedre parkeringsmuligheder der. [Fysiske rammer]	Uoplyst
33	Jeg mener ikke, at jeg blev taget alvorligt. Jeg har gennem 20 år haft problemer med mine ører. Det startede efter en operation i bihulerne [for en del år siden]. Tidligere havde jeg aldrig haft problemer. Problemerne er bare vokset og vokset. Adskillige speciallæger, både i Danmark og i udlandet, hvor jeg har opholdt mig i [mange] år, har behandlet mig. Tilbage i Danmark blev jeg af min speciallæge henvist til en anden afdeling, som hurtigt opgav at hjælpe mig. Efter et år blev jeg henvist til endnu en anden afdeling, hvor de mente, at problemet stammede fra bihulerne, hvorefter de henviste mig til jeres afdeling. Mit indtryk er, at havde jeg ikke haft min samlever med til den sidste konsultation, var jeg endt med at blive droppet af jer også. Det var først da han åbnede munden, og sagde, at nu måtte I altså hjælpe, at der kom gang i "sagerne" i form af ny blodprøvetagning og igangsætning af en antibiotikabehandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
37	Samarbejde imellem Aarhus og andet sygehus [var] ikke eksisterende. Kommunikationen var dårlig imellem dem. Mener ikke, at andet sygehus samarbejder ordentligt [med Aarhus], og derved forhæler behandlingstiden. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke

Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	Jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
10	Det er som altid den dejligste afdeling, jeg har oplevet af alle steder.	I høj grad
13	Ventetid er bare ikke i orden. Ved godt, at der kan ske noget, så tiderne skrider, men så må det planlægges bedre, så man mest muligt undgår det. De seneste tre gange jeg har været til konsultation, har der været mellem 15-30 minutters forsinkelse. Synes, min tid er ligeså vigtig som jeres, så måske at der blev lagt fem minutter mere på pr. patient, så man kunne minimere forsinkelserne.	I høj grad
20	Det virker ikke rigtigt at tale om modtagelse, når man bare skal scanne sit sundhedskort.	I høj grad
28	Må godt oplyse om det er kort eller lang tids ventetid.	I høj grad
29	Alle var utrolig søde.	I høj grad
39	Det var min egen fejl, da jeg ikke havde skannet mit kort, da jeg troede, jeg var meldt ankommet ved min henvendelse ved skranken.	I høj grad
41	Jeg havde tid sidst på dagen og har fuld forståelse for, at tidsskemaet kan skride i løbet af dagen. Måske skulle i bare oplyse om den risiko?	I høj grad
51	Med hensyn til ventetid: var så kort [], at jeg ikke synes, at oplysning var nødvendig.	I høj grad
54	Modtagelsen er fin, jeg føler mig helt tryk.	I høj grad
56	Modtagelsen var imødekommende, rolig og informativ.	I høj grad
61	Jeg har været der [mange] gange over [flere] år, og [kun enkelte gange er jeg] kommet ind til tiden. Det kunne I prøve at rette op på.	I høj grad
67	Synes generelt, at der er meget kort ventetid. Blive informeret om årsagen, hvis der skulle være ventetid. Har kun oplevet omkring fem minutter.	I høj grad
12	Mit besøg i dag forløb rigtig godt.	I meget høj grad
14	Super.	I meget høj grad
18	Super modtagelse. Behjælpelig receptionist der fortalte, hvor kaffen osv. var. Dejligt.	I meget høj grad
19	Vedrørende ventetid: der er sædvanligvis to til ti personer i venterummene og forventeligt ca. 15 minutters ventetid. Det finder jeg helt ok. Trækker det længere ud, spørger jeg til årsagen. Det er ikke noget problem.	I meget høj grad
23	Ingen ventetid til lægesamtale, men forholdsvis lang ventetid (sammenlignet med tidligere, før det blev flyttet) for blodprøvetagning.	I meget høj grad
24	Såvel sygeplejerske som læge var yderst nærværende. Man fik virkelig opfattelse som patient af, at NU var man i centrum. Kompetent og menneskeligt. Varmt.	I meget høj grad
27	Fin modtagelse.	I meget høj grad
31	Det var, som det skulle være.	I meget høj grad

		grad
32	Det er de fineste mennesker, jeg har mødt. Man bliver altid behandlet med respekt og professionalisme.	I meget høj grad
35	Det er super godt. Dog en lille ting, hvis man kan få sine piller med i sort pose i stedet for den hvid pose, hvor alle kan se, hvad du får.	I meget høj grad
36	Har været glad for alt.	I meget høj grad
38	:-).	I meget høj grad
42	Jeg kom lidt for tidligt og kom ind med det samme.	I meget høj grad
43	Overbooking samt syg læge.	I meget høj grad
45	Sekretærerne kan godt være mere opmærksomme og imødekommende, når en besøgende melder sin ankomst. Ofte bliver der ikke set på en, og der kan gå tid, før de anerkender, at man er ved skranken og har "tid" til at byde en velkommen.	I meget høj grad
47	Super god modtagelse. Kan ikke være meget bedre.	I meget høj grad
49	Fik taget blodprøverne på andet sygehus.	I meget høj grad
50	OK.	I meget høj grad
53	Ingen kommentarer. Det foregår, som det plejer. Har ikke oplevet noget anderledes. Intet at klage over.	I meget høj grad
55	Jeg er positivt overrasket over den korte ventetid og meget glad for den venlige modtagelse.	I meget høj grad
57	Der var ventetid for blodprøvetagning, men de vidste nok ikke, at jeg kom, og de kan jo heller ikke vide, hvor mange der kommer.	I meget høj grad
64	Altid venlig velkomst af det faste personale, som jeg kender. Og genkendelsen gør mig i høj grad tryk.	I meget høj grad
65	Jeg var der for tidligt, men blev alligevel indkaldt før tid. Rigtig dejligt.	I meget høj grad
66	Gratis sodavand samt kage.	I meget høj grad
71	Personalet er utroligt søde og imødekommende.	I meget høj grad
75	Det er tydeligt, at denne afdeling har arbejdet med Audit på deres standarder. En imødekommende, venlig, effektiv attitude, der ved hjælp af klare kommunikationsformer (balancerede åbne og lukkede spørgsmål) får formidlet og indsamlet data til diagnose. Godt gået, og i skærende kontrast til afdelinger/specialer, der ikke har opdaget mobilisering af Qi gennem ordentlighed. (I kalder det ind imellem "placebo", men lad os mødes [og] sige, at I hjælper patienterne til at mobilisere deres ressourcer (og jeres egne). Tillykke med det.	I meget høj grad
77	Meget venlig og forstående modtagelse af læge og sekretær.	I meget høj grad
6	Jeg er overordnet set tilfreds med min behandling på Afdeling Q, Skejby.	I nogen grad
17	Info om parkeringsforhold.	I nogen grad

 22	Det ville være fint, hvis modtagelseskærmen indikerede, hvor lang ventetid, der er.	I nogen grad
 58	Der var ikke sendt besked til bioanalytisk afdeling om den til undersøgelsen nødvendige blodprøve, men der var sat tid af til denne på mit mødekort.	I nogen grad
 69	Det var godt nok.	I nogen grad
 4	Jeg tror, det er langt tid i mellemrum i seks måneder. Hvis mellemrum max 3 måneder, så det er bedre.	Ikke relevant for mig
 46	For lang ventetid ved lægerne, af og til en times ventetid.	Ikke relevant for mig
 62	Bare dét, at der er ventetid hver gang, man kommer. Når man får en [præcis] tid, så er det lang tid at vente over en halv time, oveni at man kommer i god tid. Går jo selv på arbejde.	Ved ikke



Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Afdeling Q er underlagt strenge regler, som udsætter min behandling gennem tid, men er i det mindste oplysende og imødekommende.	I høj grad
24	Ingen mangler.	I høj grad
30	Er godt tilfreds med informationer, samtaler, service og altid smilende og imødekommende personale. Tak for det.	I høj grad
38	: -).	I høj grad
44	Ja, der kunne komme bivirkninger i form af træthed.	I høj grad
45	Har ikke manglet information. De negative svar, givet tidligere, handler kun om modtagelsen fra sekretærerne.	I høj grad
51	Havde [] fået at vide, at jeg skulle have foretaget en fibroscanning. Havde ikke fået oplyst, at det alligevel ikke skulle ske.	I høj grad
67	Ved besøg på Q modtager jeg gerne en sms med tidspunkt, typisk et par dage før. Indimellem skal jeg, et par dage før besøg på afdeling Q, have taget blodprøve, dog ikke på afdeling Q, men ved bioanalytikerne. Her modtager jeg dog ingen sms, hvilket kunne være fint. Blodprøverne bliver typisk bestilt fra afdeling Q.	I høj grad
73	Kunne godt have brugt information om, at min behandling muligvis ville mislykkes, og at dette var sidste behandlingsforsøg, i stedet for at få informationen i telefonen inden behandlingen skulle i gang.	I høj grad
2	1. Super samtale med lægen. 2. Indlevende og udviste empati og interesse. 3. Forståeligt sprog.	I meget høj grad
7	Jeg er meget tilfreds med indlæggelse, undersøgelse og behandling.	I meget høj grad
12	Mine foregående undersøgelser gav ikke noget resultat. Lægen sagde, at jeg afslutningsvis skal til en []specialist, for at hospitalet kan sætte hak ved mig og mine undersøgelser. Så er ALT prøvet (uden resultat).	I meget høj grad
18	Jeg burde nok selv lige have sat mig ind i, hvad en rygmarvsprøve var. Jeg havde forestillet mig, at det var et lille prik, men det var noget værre :-). Man kunne eventuelt få tilsendt en kort folder, evt. i E-boks ved sådan en undersøgelse, hvor man fik beskrevet undersøgelsens art og mulige gener/komplikationer, tidsforbrug etc. Men på den anden side, kunne jeg jo også bare selv have googlet mig til det, såå bestemt ikke et surt opstød herfra, blot en ide. Jeg fik en super behandling, især da jeg var ved at besvime :-).	I meget høj grad
36	Jeg har været glad.	I meget høj grad
50	OK.	I meget høj grad
53	Helt tilfreds.	I meget høj grad
54	Jeg har ofte været til undersøgelse, og alt var som det plejede at være. Jeg føler mig godt be-	I meget høj

	handlet og forstået.	grad
✎ 55	Ikke informeret om, hvad der skulle ske på dagen for samtale, samt på dagen hvor jeg skulle have lavet dunsten-test og ekg. Det ville, i mit tilfælde, skåne mig for unødigt tvivl og nervøsitet forinden. Var ellers meget glad for besøg og behandling.	I meget høj grad
✎ 58	Dygtig og kompetent læge.	I meget høj grad
✎ 65	Alt gik lige efter bogen, så jeg var glad, da jeg gik derfra.	I meget høj grad
✎ 68	Sidste besøg var efter afsluttet medicinsk forløb, som var succesfyldt.	I meget høj grad
✎ 75	Når jeg bliver sendt til andre afdelinger (MR-scan og Neurokirurgisk), er forretningsgangen og hvem, der skal sørge for hvad, ikke klar. Da virker de forskellige afdelinger som isolerede øer. En parallel er den mærkelige forskydning og kassetænkning mellem stat, kommuner og regioner. Skattebetaleren betaler bare skat og opfatter det hele som "det offentlige", mens afdelingerne laver kassetænkning og forsøger at tilrane sig fordele og undgå byrder.	I meget høj grad
✎ 3	At jeg skulle have taget blodprøver.	I nogen grad
✎ 17	Lidt mindre, jeg ved bedst.	I nogen grad
✎ 74	Jeg fik foretaget så mange tests og havde derfor mange testresultater at forholde mig til. Det kunne være dejligt, om man fik et eller andet skriftligt med sig, især da jeg skal i et videre forløb med egen læge og et andet sygehus. Her havde været dejligt at kunne fremvise et skriftligt resultat. Med al den info, jeg fik den dag, har jeg højst sandsynligt glemt det halve :-{.	I nogen grad
✎ 11	Oplevede at jeg ikke kunne spørge ind til, hvad JEG kunne gøre i det videre forløb af min sygdom, var afvisende på alle måder uden at forklare hvorfor.	I ringe grad
✎ 21	Mangler ikke noget.	Uoplyst

Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Der var fejl med sprøjte i nerve, hvor man skal sætte vand og medicin i. []	Ja
 72	Lægen var ikke tilstede. Fik en ny tid.	Ja

