

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**L-Ambulatoriet
Gastroenterologisk Afdeling L
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	161
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

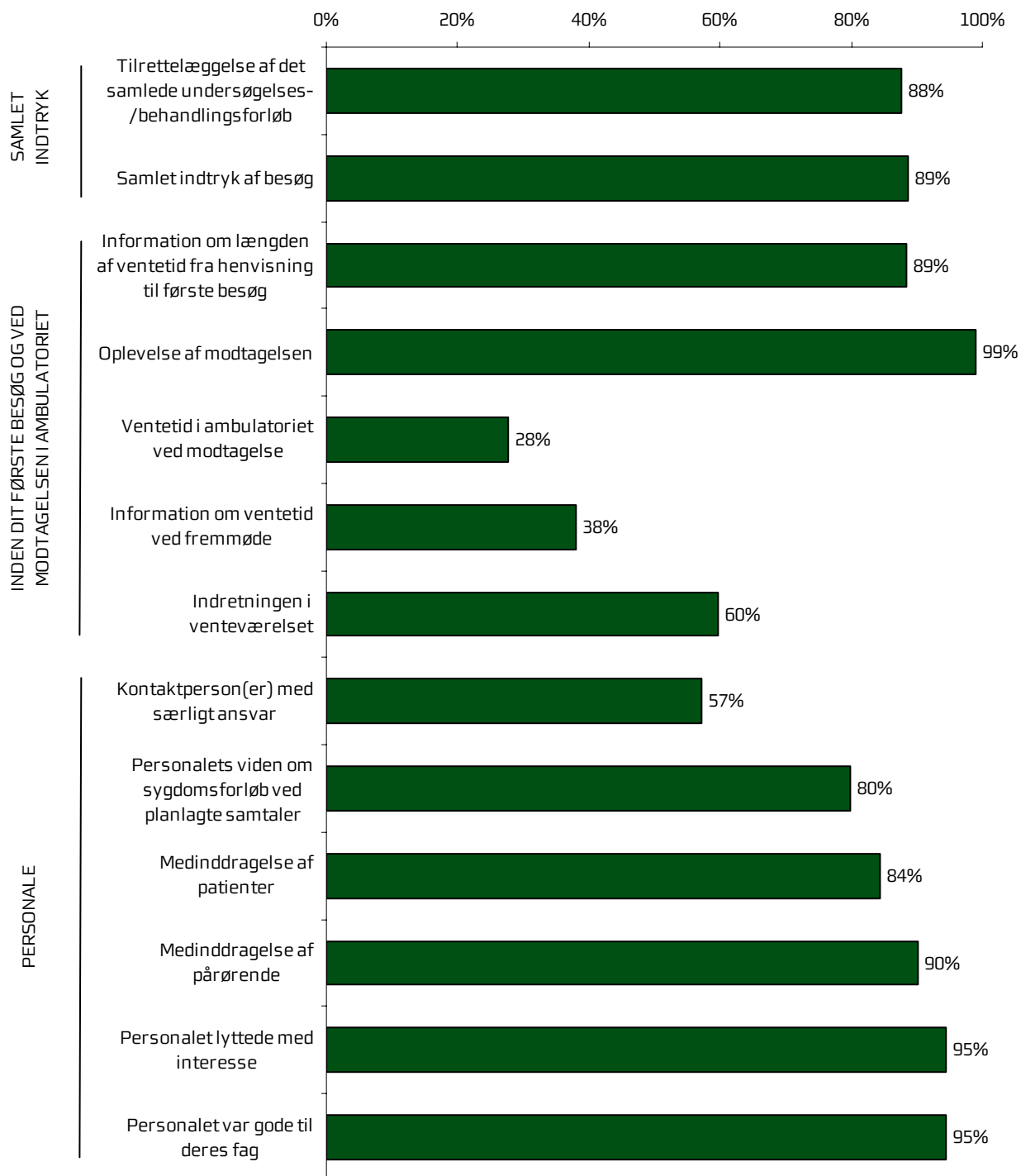
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

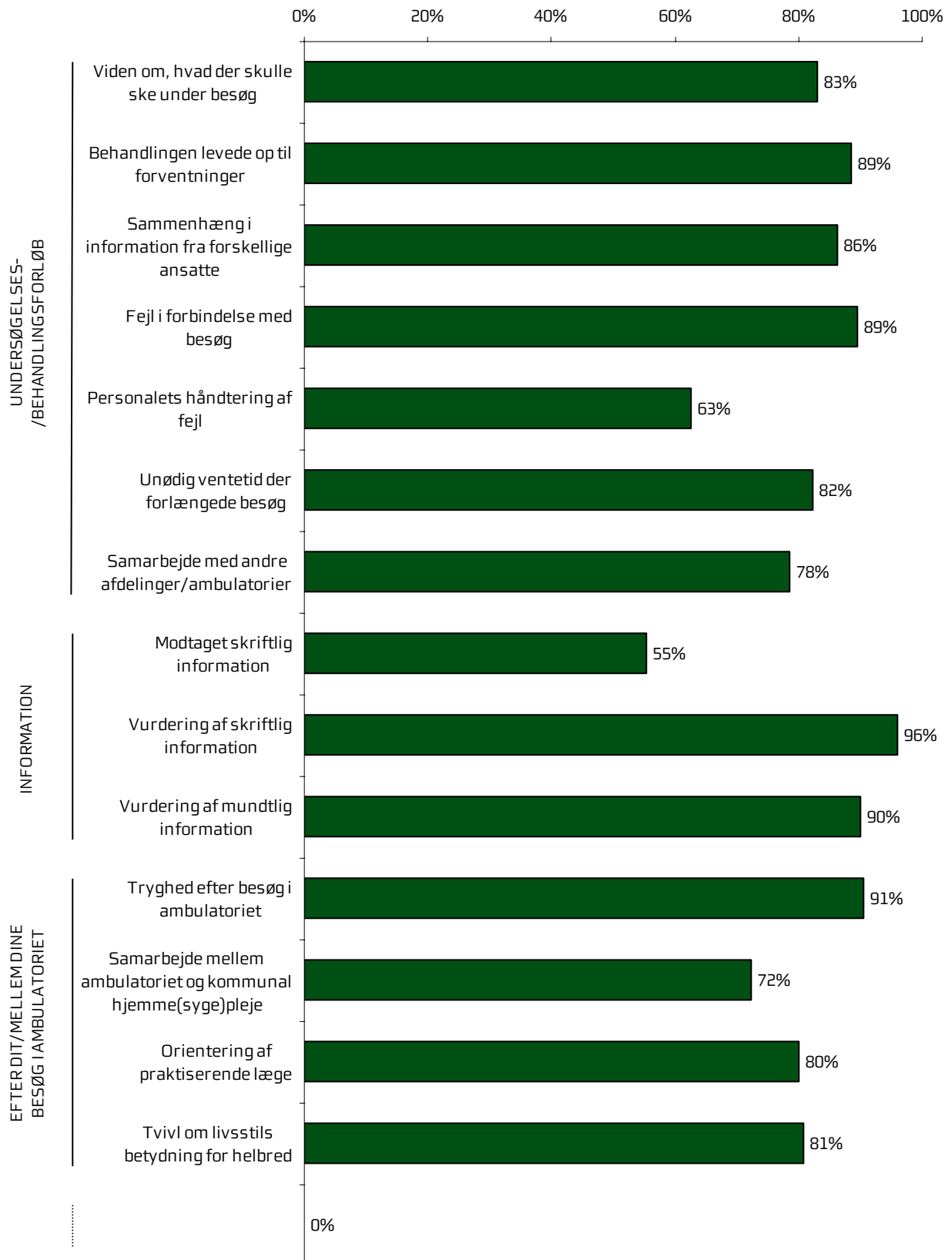
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

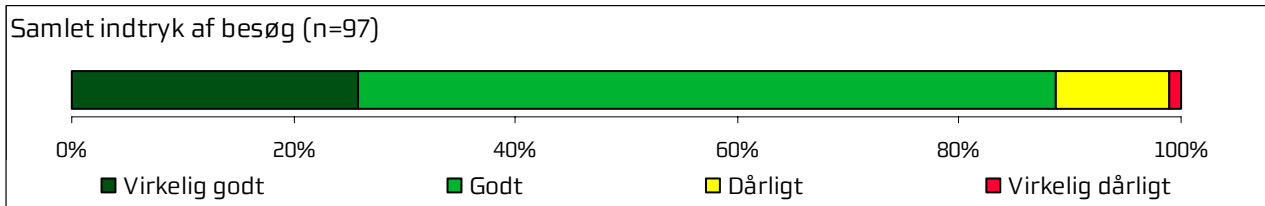
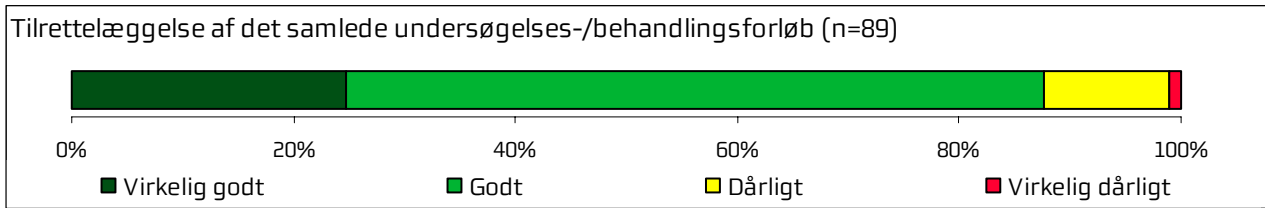
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

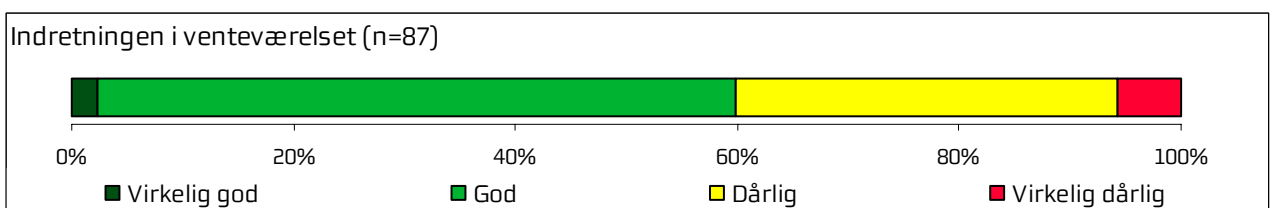
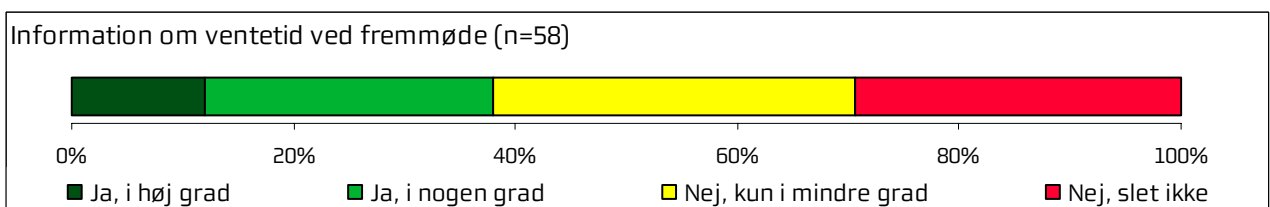
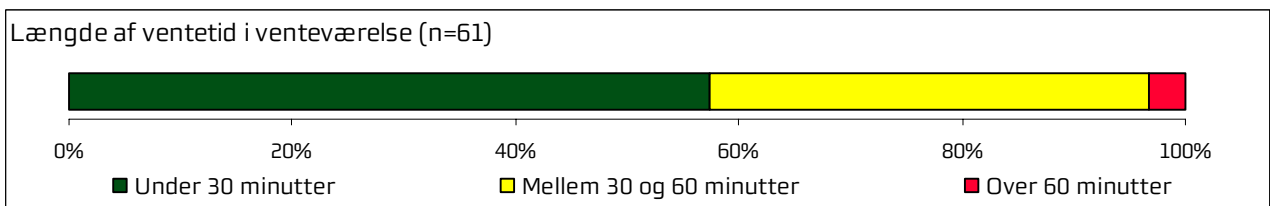
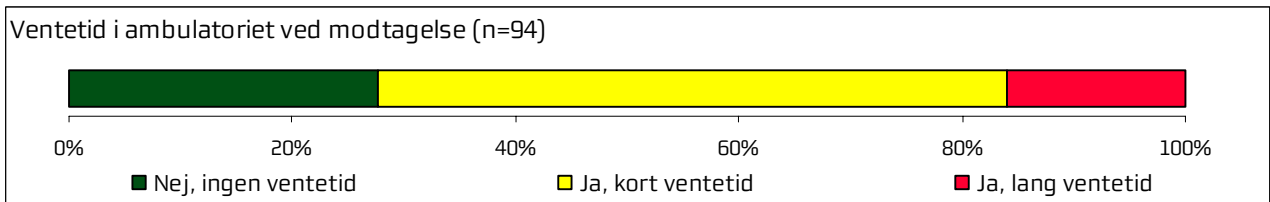
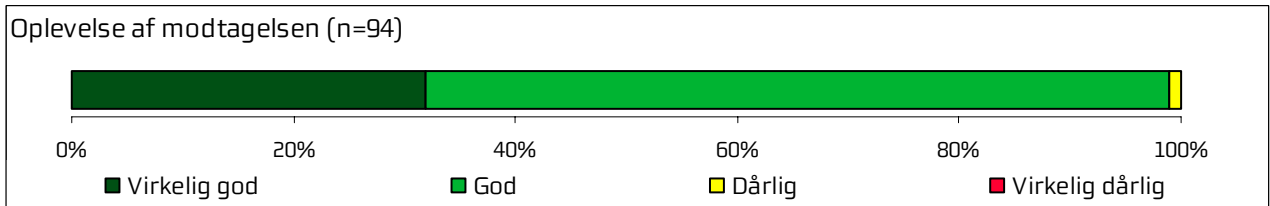
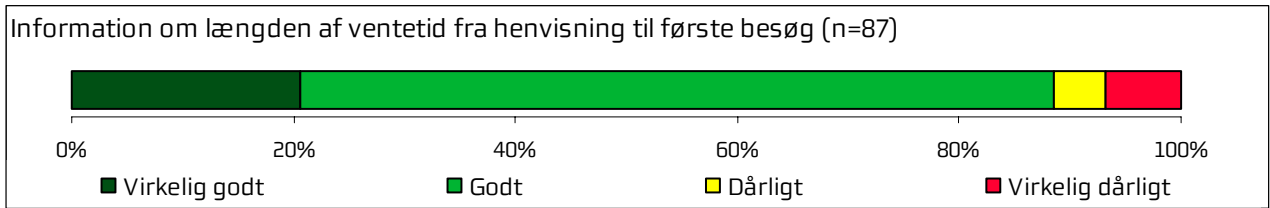
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	88%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	88%	95%

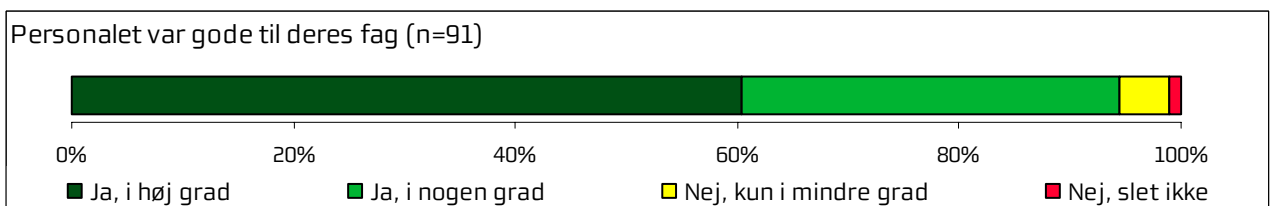
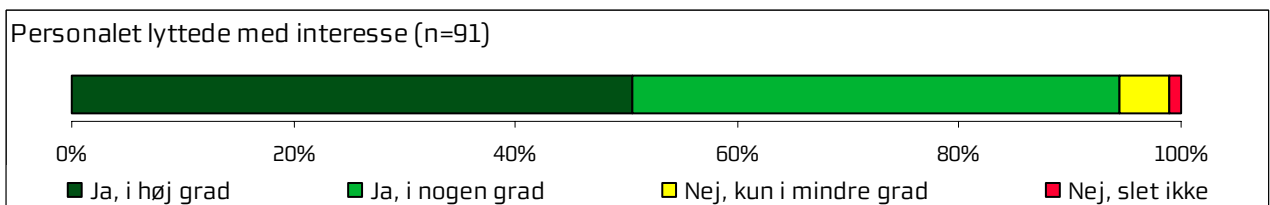
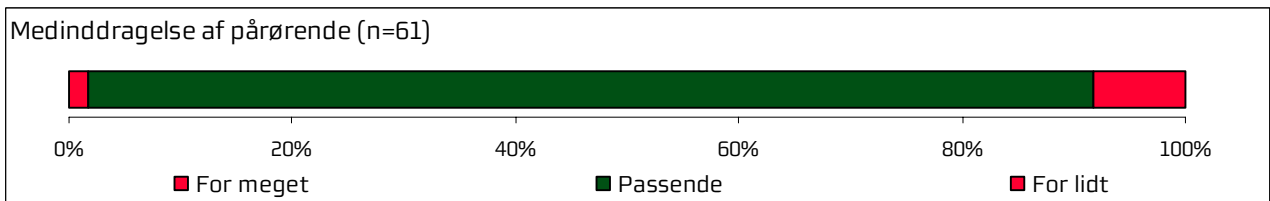
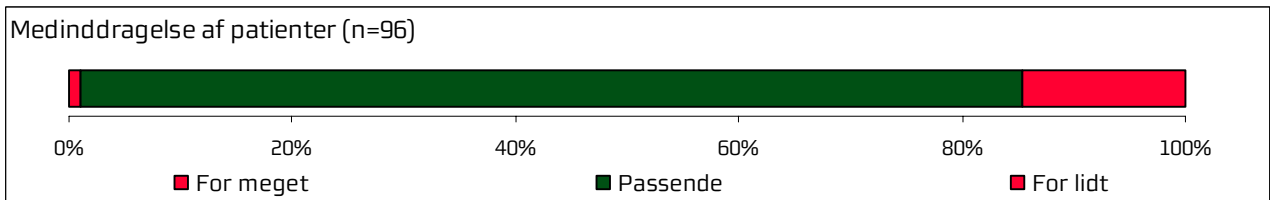
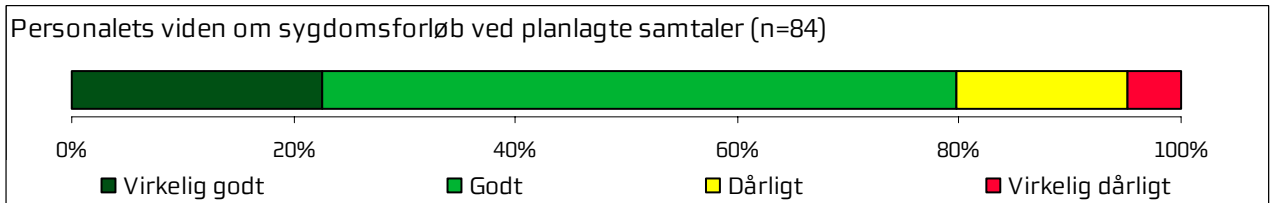
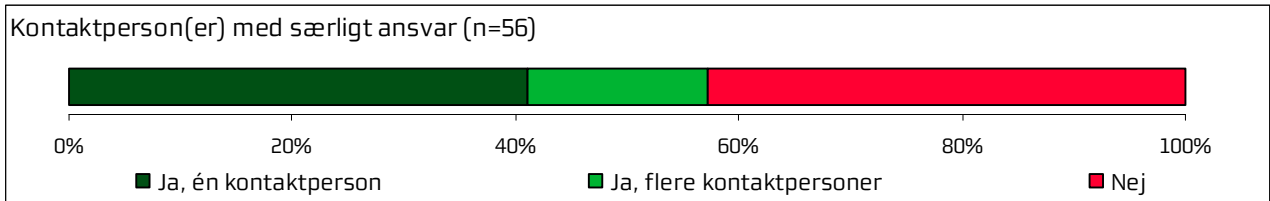
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

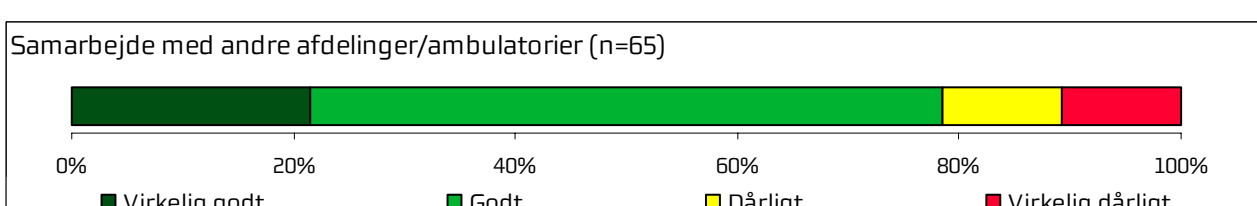
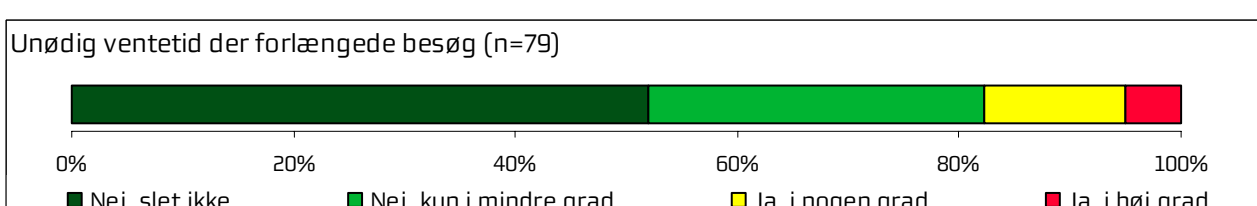
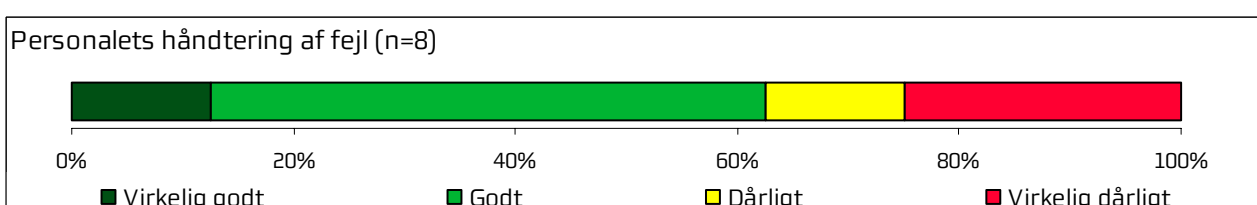
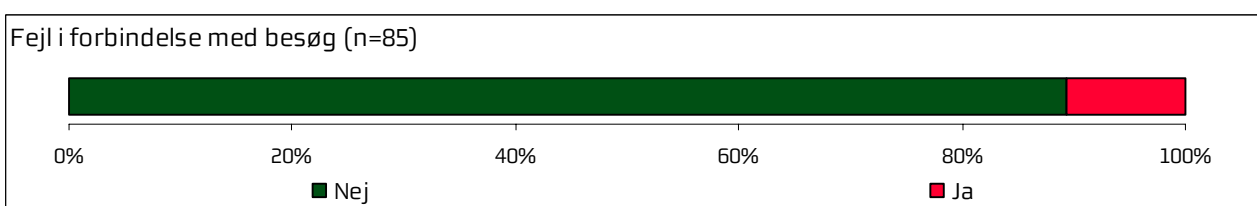
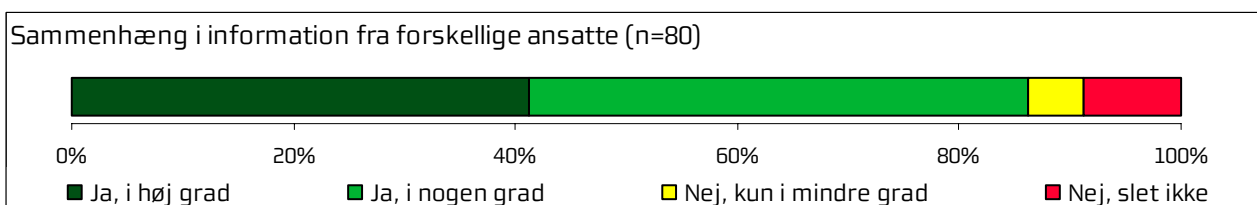
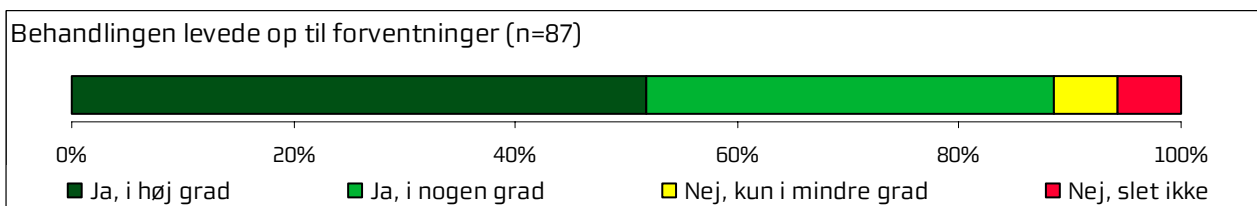
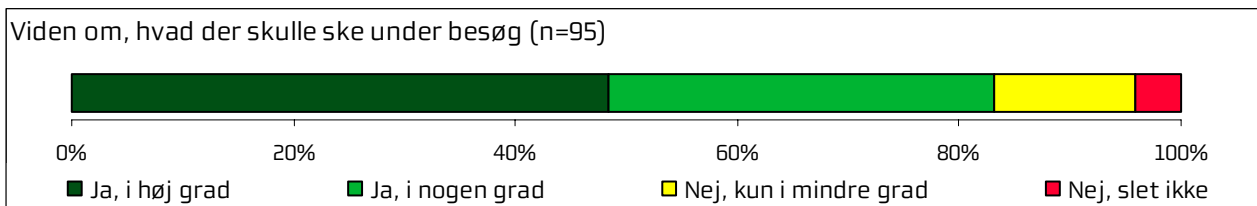
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	50%*	10%*	24%
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?	38%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	60%	-	-	89%*	48%*	71%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	57%	-	-	96%*	54%	75%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80%	-	-	100%*	78%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	91%	97%

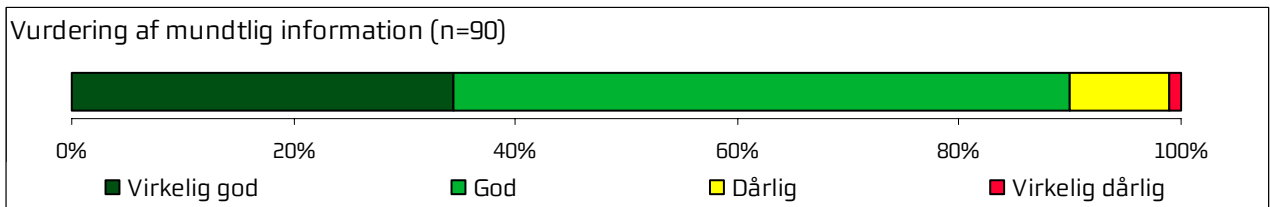
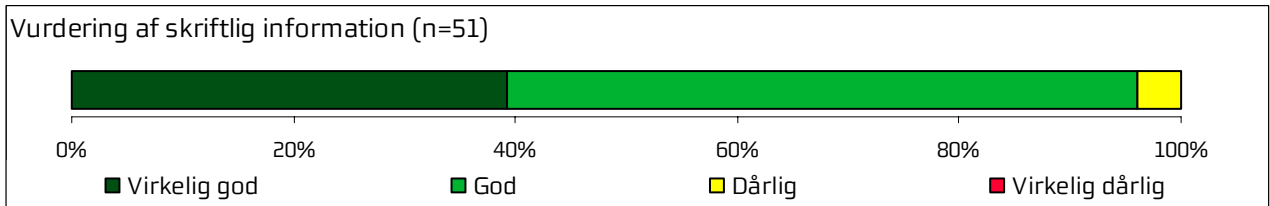
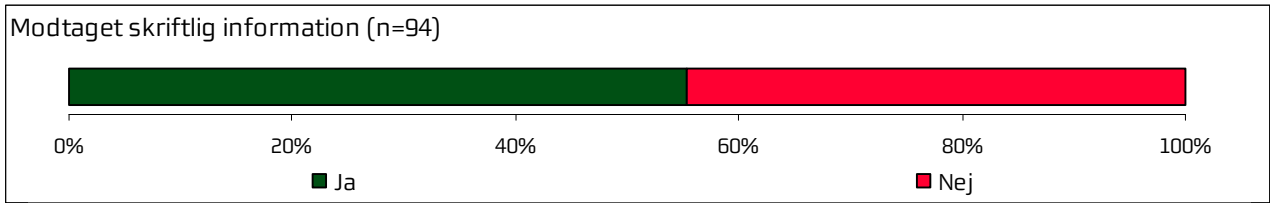
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

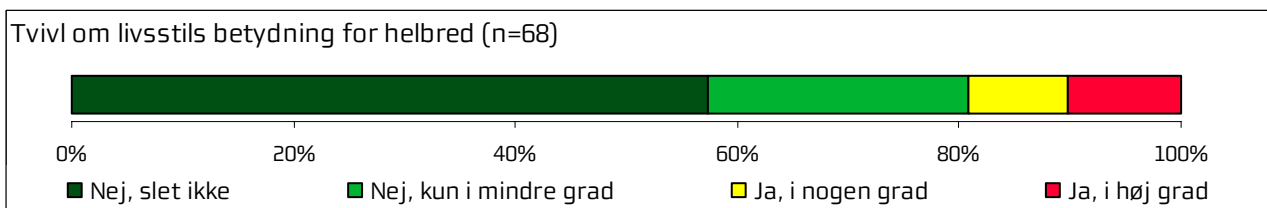
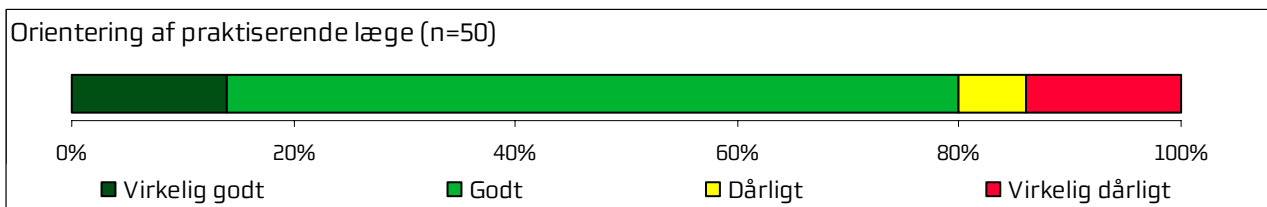
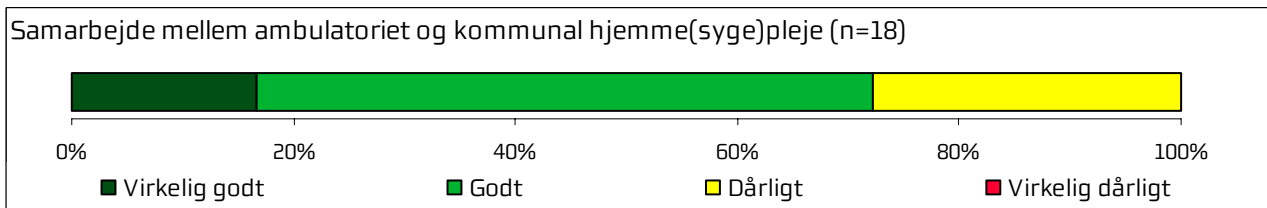
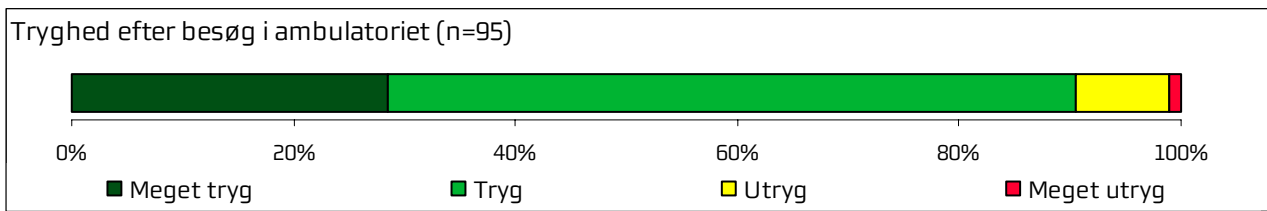
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	96%*	72%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	100%*	79%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	95%	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%	25%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	55%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

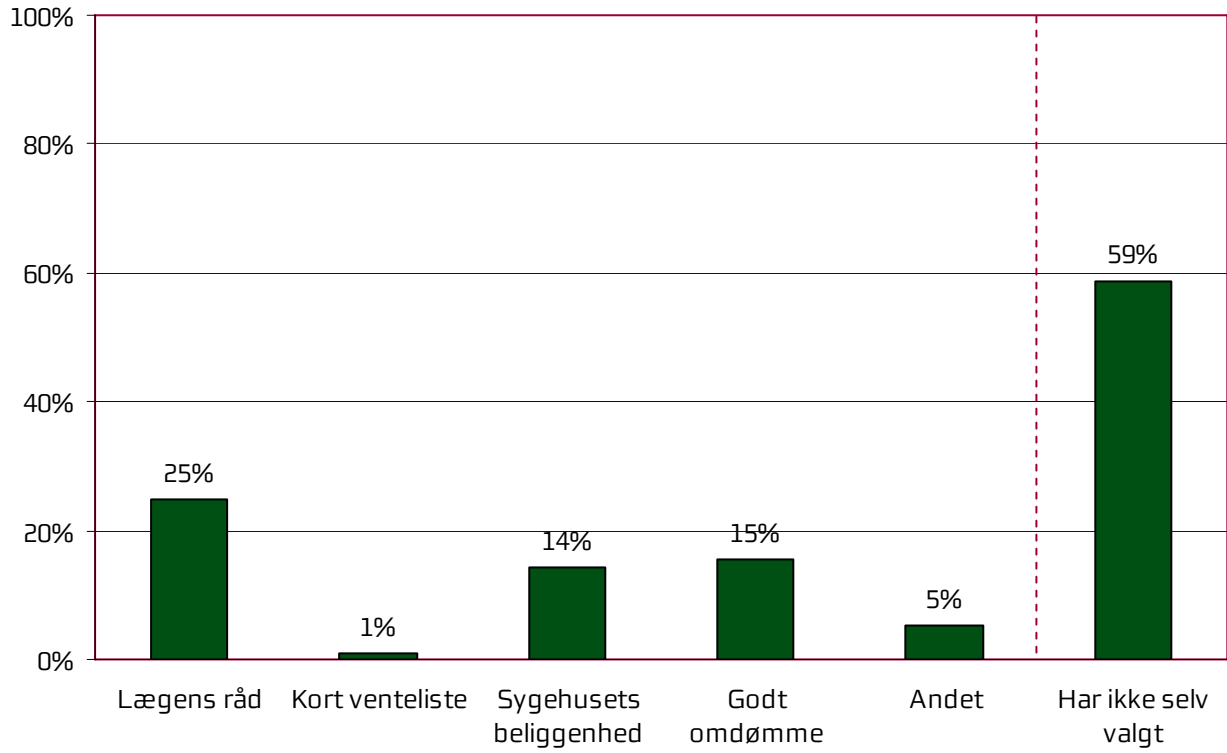


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	100%*	70%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	100%*	57%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

L-Ambulatoriet

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



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Måske, at jeg har været ved/talt med mange forskellige læger.	Godt
5	Synes, man får en rigtig fin information. Kontakt til lægen er god. Man føler, de kan deres kram, og man er tryk.	Godt
7	Jeg synes, sygeplejerskerne var gode og prøvede at løse deres arbejdsopgaver. Jeg synes samtidig, at de virkede forvirrede på en eller anden måde, når man i løbet af en af deres vagter, har fået besøg af tre-fire forskellige sygeplejersker (om det er fordi man er ubehagelig at være sammen med eller er lækker er usagt), men synes godt, at man kunne forvente kun en eller to sygeplejersker pr. stue, så de ikke ser så forvirrede ud. Der mangler organisation og styring. På Skejby Sygehus kan du jo kigge ned af de lange gange og kun se tre-fire personer og det samme ned af de korte gange, men der er ro på. På kommunehospitalet kan du se fem-seks sygeplejersker og læger, der løber mellem hinanden, og der er ikke særlig roligt, og der er ikke rigtig tid til, at sygeplejerskerne kan snakke med en. Samtale er en vigtig del af, at man er mentalt klar til behandling, men en ligeså vigtig del i forhold til, hvordan man griber situationen an, når man kommer hjem fra sygehuset.	Godt
8	Jeg ved ikke, hvor fejlen ligger i mit tilfælde, så det er svært at vurdere. Det er ikke sikkert, at det er ambulatoriet, der har fejlet.	Dårligt
9	Især den instruktions-DVD vi fik på forhånd var fantastisk. Derudover var personalet utroligt søde og hjælpsomme. Der var hospitalsklovn, is, diplom og alt muligt andet til min søn. Jeg var SÅ imponeret.	Virkelig godt
10	Jeg synes, der altid skulle sidde en kompetent person og vurdere hvilken læge (rang), der skal give patienten svar. I hvert fald når patienten giver udtryk for frustration over et svar/samtale.	Dårligt
11	Opfølgende samtale med læge efter en CT-scanning kunne have haft et bedre forløb, hvis lægen ikke havde indledt samtalen med at skulle læse journalen. Jeg tror, at det ville optimere en patient-samtale, hvis lægen tog sig tid til at læse journalen igennem, inden patienten kom. Jeg havde i hvert fald gerne ventet længere, hvis jeg var blevet mødt af en mere nærværende læge.	Godt
15	Jeg er MEGET tilfreds med forløbet omkring min operation. Meget professionelt og omsorgsfuldt personale. Selv kirurg og narkoselæge var nærværende og nede på jorden. Jeg fravalgte behandling via min sundhedsforsikring pga. super kort ventetid, men ikke mindst fordi jeg forventer en mere kompetent behandling på Århus Sygehus, der MÅ have større erfaring i de specifikke operationer. Desuden for politisk at tilkendegive støtte til et offentligt klasse 1 sygehus.	Virkelig godt
18	Læger og sygeplejersker meget venlige og kompetente og formår at skabe en positiv stemning på afdelingen, hvilket gør ventetid mv. mindre væsentligt! Den telefoniske kontakt og sekretær kunne blive bedre.	Godt
19	Personalet er venlig og imødekommende. Gør et godt stykke arbejde. Hvis muligt kunne personalet	Godt

ringe hjem, hvis ventetiden er over 1 time, eller hvis man skal til undersøgelse hos en anden læge, da man nogle gange går fra ambulatoriet med ubesvarede spørgsmål.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 20 Virkelig søde personer, der arbejder der. Høflige og flinke. | Godt |
| ✎ | 21 For dårligt samarbejde og manglende kommunikation mellem de forskellige afdelinger og mellem egen læge. Fik et indtryk af, at noget af personalet ikke havde styr på ens journal, og at de ikke vidste, hvilken information hinanden havde givet til patienten! | Dårligt |
| ✎ | 24 Meget venligt personale. Man følte, at de var omhyggelige og sørgede for, at hele forløbet var gnidningsfrit, og alt var meget veltilrettelagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Første undersøgelse var i foråret og sidste undersøgelse blev foretaget i vinteren, hvor jeg først skulle møde en måned efter til svar på min undersøgelse. Her talte jeg med læge NN, som foreslog, at der skulle foretages en operation. Jeg har intet hørt endnu, selvom jeg har kontaktet afdelingen flere gange. Man bliver nærmest behandlet som en frøntmide, når man ringer for at spørge, hvornår der sker noget. Jeg troede hospitalet var til for folk, men det er ikke tilfældet. Nu er der gået ca. et halvt år og stadig intet svar. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 31 Jeg synes, det skulle være den samme læge, man skulle tale med, for man får forskelligt svar, de er jo ikke enige, så man ved ikke, hvad man skal tro på. Det er lidt utrygt. | Dårligt |
| ✎ | 33 Jeg kunne godt tænke mig, at ventetiden fra en undersøgelse, til der kommer svar af undersøgelsen, var kortere. | Godt |
| ✎ | 34 Stedet fortjener en STOR buket roser. Alle gør et stort stykke arbejde. Tusind TAK fra MIG. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Min kontaktperson var meget sød, venlig og meget forståelig, nem at tale med, fik mig til at slappe af og ikke være nervøs og bange. Det er ikke godt, når man skal vente så længe imellem alle undersøgelserne. Akut indlagt i efteråret 2008, ikke opereret endnu, fordi man er henvist fra Randers til Århus. Nu har vi forår 2009. | Godt |
| ✎ | 37 Jeg havde fire læger. Stresset. | Godt |
| ✎ | 38 At det ikke er en ny læge hver gang. | Godt |
| ✎ | 39 Det er af STOR betydning, at den afsluttende samtale foretages af den samme læge hver gang. | Godt |





L-Ambulatoriet**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg har været indlagt sammenlagt i et halvt år på den afdeling, ambulatoriet er tilknyttet (L3), så jeg kender naturligvis sygeplejerskerne godt. Det er en god idé, at sygeplejerskerne kommer både på afdelingen og på ambulatoriet, så er der større mulighed for, at de kender patienterne.	Virkelig godt
6	Intet læsestof til ventetiden.	Dårligt
7	Vi oplevede en hurtig gennemgang ved de planlagte mødetider. Der hvor vi er blevet overrasket (negativt) over behandlingen, var da vi blev henvist akut af vores egen læge, hvor vi kom til at sidde og vente to timer, inden den første sygeplejerske henvendte sig for at høre, hvordan vi overhovedet havde det (jeg var på sjattedagen af ikke at kunne holde maden i mig, så jeg var temmelig dehydreret).	Godt
8	Jeg blev modtaget ved trappen af en meget forvirret læge, som lige havde fundet ud af, at jeg skulle have været til nogle undersøgelser inden det kontrolbesøg, jeg var mødt op til. Nogle havde glemt at indkalde mig. En forgæves fridag og køretur til Århus.	Dårligt
13	Ventetiden var ca. ti minutter, så ingen problem, men parkeringsforhold total kaotisk.	Godt
16	Jeg oplevede ikke ventetid, da jeg var kræftpatient.	Virkelig godt
19	Det ville være rart, hvis personalet fortalte, når det var ventetid, ofte fandt vi selv ud af dette ved at tale sammen i venteværelset. Venteværelset er meget lille, og der bliver meget tung luft derinde. Ved telefonisk henvendelse er der stor ros til personalet.	Godt
20	Jeg synes, det er en kold modtagelse. At man bare skal sætte sig i venteværelset inden henvendelse til nogen som helst. Det virker tamt, at der ikke er en der ved, at man er kommet.	Godt
24	Personalet var meget venligt, effektivt og professionelt.	Virkelig godt
27	Der er ingen luksus i venteværelset!	Virkelig godt
28	Da jeg kom fastende og klar til undersøgelse, var der akut travlhed, og lægerne var optaget. Men da jeg endelig kom ind til undersøgelsen, gik alting flot med god information og behandling.	Godt
29	Lagde ikke mærke til hvor venteværelset var, da jeg blev kaldt ind med det samme efter jeg havde henvendt mig til personalet i receptionen.	Virkelig godt
30	Mangler grønne planter.	Godt
31	Lægerne burde se i journalen, inden de kaldte en ind. Det følte jeg ikke, lægen havde gjort. Han vidste ikke, hvad det drejede sig om, da jeg skulle have svar på, hvad der skulle ske.	Dårligt

-  32 Der blev foretaget XX-undersøgelser selvom journalerne over XX-symptomer tilsyneladende var bortkommet. Den pågældende læge fortalte mig, at der ikke var fundet noget alvorligt. Efter 1½ måned kom der en meddelelse om, at jeg var henvist til en yderligere undersøgelse på XX-afdeling, fordi journalen over XX-symptomerne (den var tilsyneladende stærkt forsinket dukket op) viste forhold, som kunne være kritiske. Herefter har der absolut ikke været noget at klage over. Virkelig godt
-  34 Alt gik utrolig hurtigt, og personalet var alle flinke og meget hjælpsomme. Virkelig godt

L-Ambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Manglende indkaldelse til kontrol.	Godt
	6	Sendt mellem Skejby og Århus flere gange, uden jeg kunne få svar på hvorfor.	Dårligt
	14	Læge tog på ferie, yderligere ventetid.	Godt
	35	Kunne ikke få besked.	Godt

L-Ambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Afdelingerne fører IKKE FÆLLES JOURNAL, hvilket bl.a. betyder, at man skal oplyse de samme ting flere gange, samtidig med at den enkelte afdeling ikke ved, hvad der er sket med patienten i den anden afdeling, hvor man også er blevet undersøgt eller behandlet.	Godt
6	Virkelig dårlig samarbejde mellem Skejby og Århus og kommunikationen til mig.	Dårligt
8	Efter man finder ud af, at jeg manglede diverse undersøgelser, som jeg ved en fejl ikke var blevet indkaldt til, blev jeg sendt hjem og ville så blive indkaldt igen. Jeg gik så nok i den tro, at de tog mig ind ret hurtigt, når det var en fejl fra deres side, men nej, jeg måtte vente næsten fem måneder.	Dårligt
9	Det var et fantastisk forløb med stor hensyntagen til, at patienten kun var 2 år.	Virkelig godt
10	Jeg var inde til svar hos to MEGET "unge" læger. Efter første gang bad jeg om en samtale med en mere erfaren læge, der kunne svare på mine spørgsmål. Det lod sig åbenbart ikke gøre. "Vi ved ikke hvilke læger, der er i ambulatoriet, den dag du kommer" fik jeg at vide. Så jeg endte med, også anden gang, at tale med en læge, som måtte ud og spørge, inden han kunne svare. Dybt frustrerende og utilfredsstillende synes jeg.	Dårligt
12	Der er for lang tid, fra man har været til undersøgelse, til at man får svar på denne.	Godt
15	Jeg oplevede unødigt ventetid, da jeg lå på opvågningen og ikke kunne komme hjem, fordi jeg manglede afsluttende samtale med kirurg, der havde opereret. Endte med, at en anden læge trådte til, som var MEGET fortravlet. Jeg fik forskellig /modstridende information om behandling/pleje af operationssår, og endte derfor med at gå med plaster for længe. Formodentlig medvirkende årsag til sår, der ikke heledes og endte med stafylokokker.	Virkelig godt
18	Ved sidste besøg i starten af 2009 fungerede alt til topkarakter.	Godt
22	Udskrev recept på større dosis medicin end ordineret.	Dårligt
23	Skal selv ringe om ny tid til kontrolbesøg. Føler i forbindelse med telefonsamtaler at være til mega besvær. Hvis tid skal ændres, STORE problemer, bliver næsten skældt ud, får at vide, at det er meget besværligt for personalet. Føler ikke, personale er til for MIG, men JEG er til besvær for DEM.	Dårligt
24	Meget professionelt, effektivt og venligt.	Virkelig godt
25	Ventetiden er fuldstændig uacceptabel.	Virkelig dårligt
26	Jeg synes, det er problematisk at få svar på en temmelig omfattende undersøgelse af en læge, der taler dårligt dansk. Desuden fik jeg at vide, at svarene hurtigt ville blive givet videre til kirurgisk afdeling, men nu 1½ måned senere, har jeg stadig ikke hørt noget.	Godt

Bilag 1

-  28 Jeg blev efter undersøgelsen siden indkaldt, da resultatet forelå, og her var der kort ventetid til læge og efterfølgende hurtig videresendelse til dagkirurgisk for at fastsætte dato til operation. Her gik alt perfekt, og jeg er frisk igen og uden problemer med smerter. Godt
-  30 Lyt venligst til patienten, når man føler, at noget er galt. Godt
-  32 Jeg er taknemmelig og har dyb respekt for det personale på Århus Kommunehospital og Skejby, som jeg kom i berøring med i mit undersøgelses- og behandlingsforløb. Jeg oplevede kun høje faglige og menneskelige kvalifikationer, effektivitet og respekt for patienterne. Tak. Virkelig godt
-  34 Rygmarvsbedøvelsen var anbragt forkert, så jeg havde mange smerter i ryggen i ca. to måneder efter. Personalet var meget flinke og hjælpsomme med smertelindring. Virkelig godt
-  35 Efter undersøgelsen kunne jeg ikke få at vide, om der var noget galt. Måtte klage til højere instans på hospitalet, inden der skete noget, og det eneste, der skete, var, at jeg blev sendt videre i systemet. Spild af tid. Godt
-  37 Der var fire til stede, da jeg fik taget prøver, deriblandt to sygeplejersker og så selve lægen, som foretog undersøgelsen, som var ualmindelig rar og forstående, da jeg var lidt næsvis. Godt

L-Ambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Venter stadig på indkaldelse til operation. Virkelig dårligt og meget hårdt psykisk.	Dårligt
7	Jeg har i forbindelse med indlæggelse været i kontakt med to ernæringseksperter, som fortalte om, at det var vigtigt at få meget proteinrig mad. Dette gik også godt et stykke tid, men efter 14 dage kunne jeg ikke længere holde maden i mig, og samtidig skulle jeg ud af pillerne. Denne uge var forfærdelig, fordi man ikke kunne holde maden i sig og alt smagte af bræk og energiniveauet var lavt samtidig med, at smerterne ikke helt kunne kontrolleres.	Godt
8	Det er lang tid at vente otte måneder på at komme til kontrol efter en operation. Hvis operationen ikke har gjort én medicinfri, er det lidt svært selv at vurdere, hvad man skal tage, og er det et naturligt forløb, eller er der problemer. Under normale omstændigheder ville jeg have været kaldt til samtale med læge efter tre måneder, men på grund af diverse fejl går der otte måneder i stedet, og det er lang tid, hvis man er i tvivl om operationen fungerer optimalt.	Dårligt
17	Jeg har virkelig fået en god behandling alle de steder, jeg har været, og alle var smilende og søde.	Virkelig godt
22	Ved sidste besøg i ambulatoriet fik jeg en ung og uerfaren læge, som ikke havde læst journal. Ingen af de læger, jeg havde kontakt med, tog sig af problemet med meget voldsomme smerter under brystet.	Dårligt
30	(Helst) den læge, som opererede skal følge patienten. Ens eget lægehus SKAL have besked om det, der er foretaget af sygehuset på patienten, så man ikke skal forklare sig igen og igen.	Godt
32	Hvor glædeligt det end er, at jeg efter tre år med PLANLAGTE kontrolsamtaler nu kan betragte risikoen for tilbagefald som meget minimal, og at fremtidig kontakt til hospitalet derfor kun kan ske via henvisning fra min læge, ville jeg have været mere tryk, såfremt det kun var de planlagte kontrolsamtaler, der blev stoppet, men med mulighed for at få en samtale med en af afdelingens læger via en telefonopringning, såfremt der skulle opstå problemer med halsen.	Virkelig godt
34	Sidste scanning unødvendig, da problemet er en naturlig følge af min operation. Det skal man lære at leve med.	Virkelig godt

