

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z
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:	375
Besvarelser fra afsnittets patienter:	235
Afsnittets svarprocent:	63%

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.

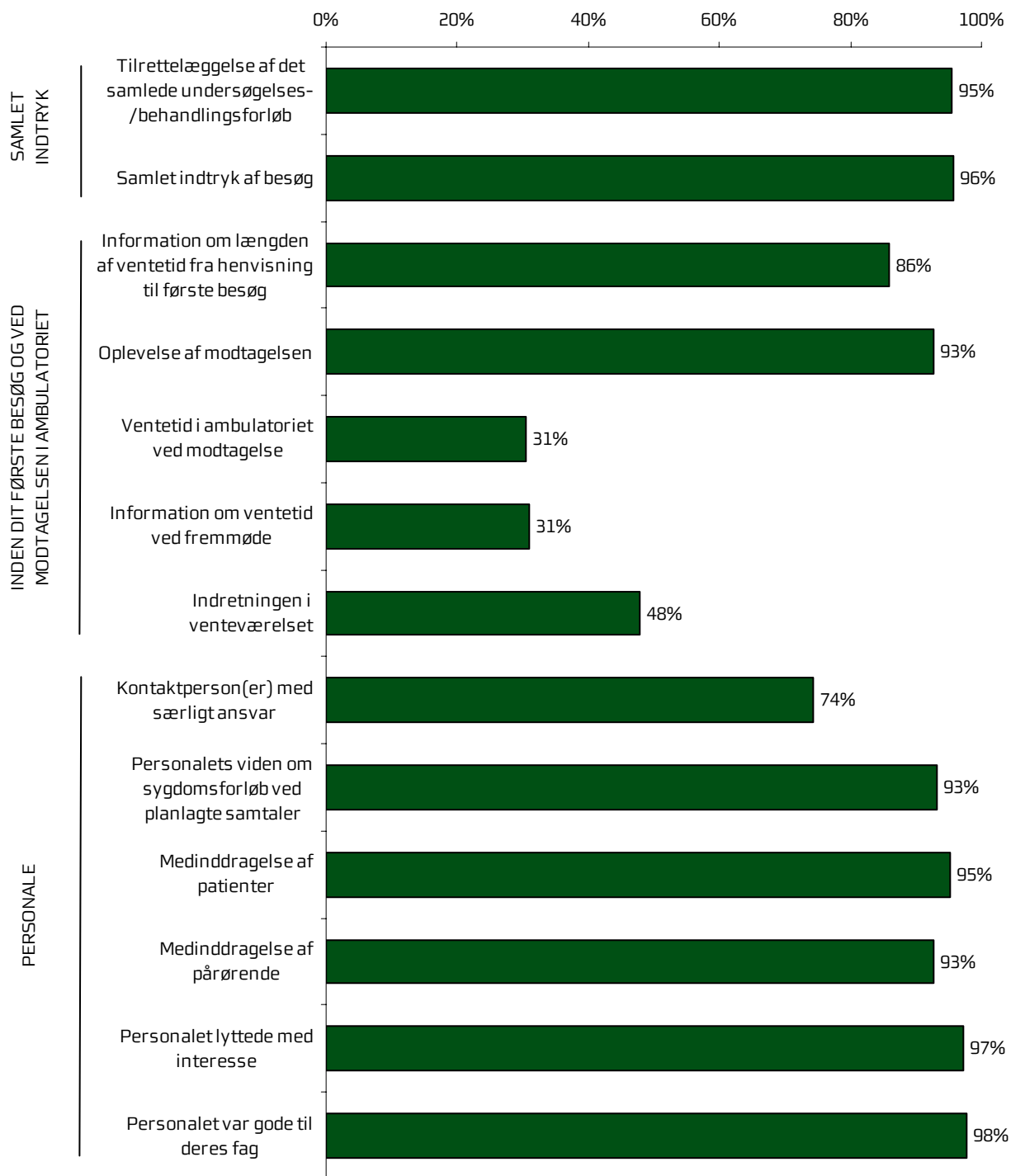
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

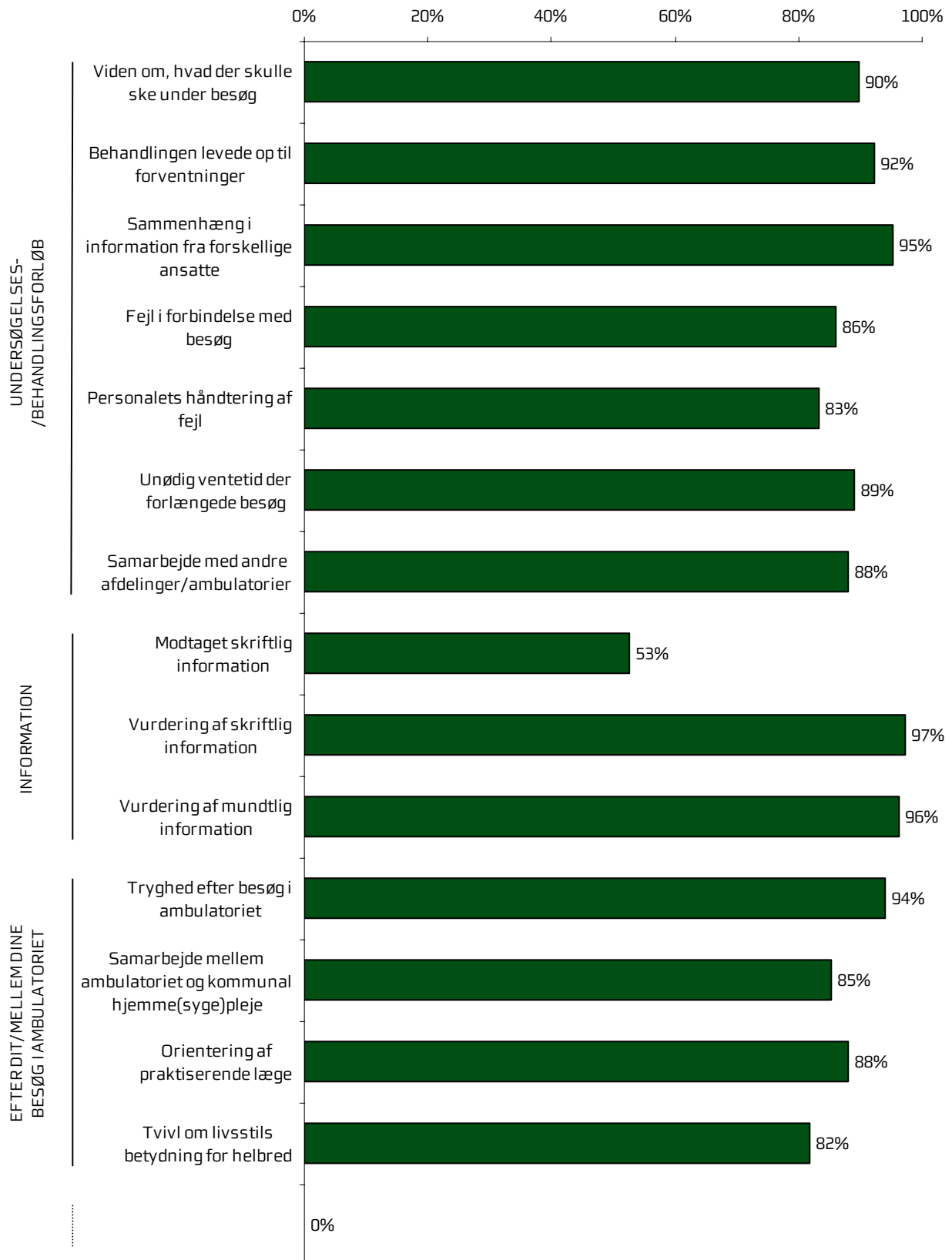
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbeltopslagene 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.

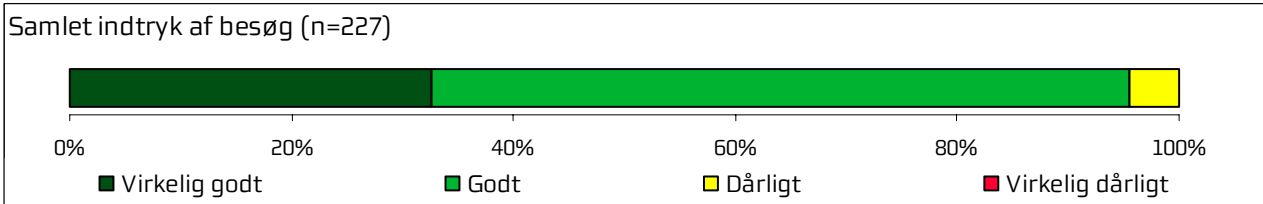
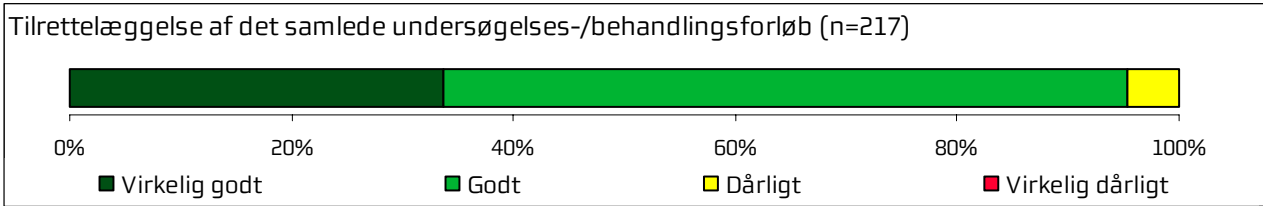
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

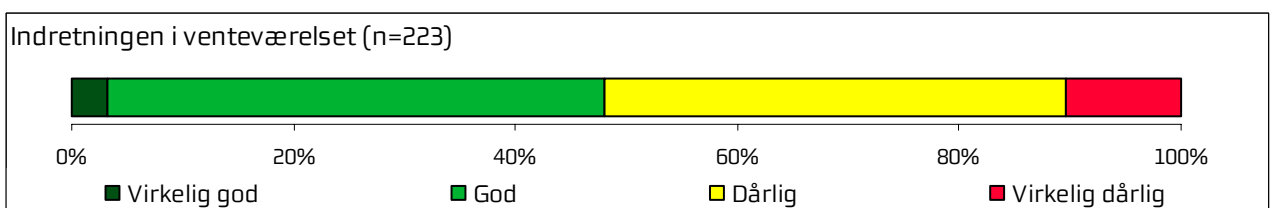
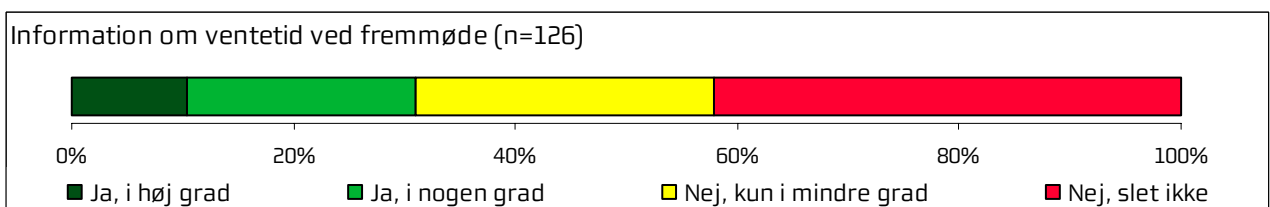
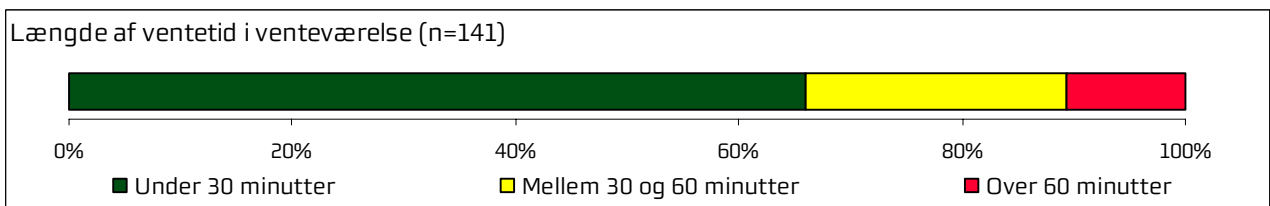
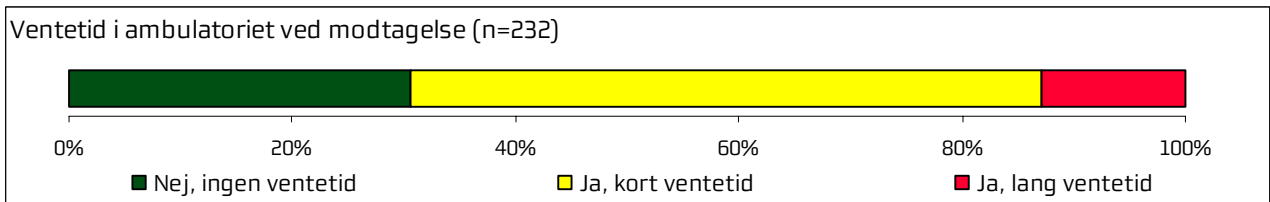
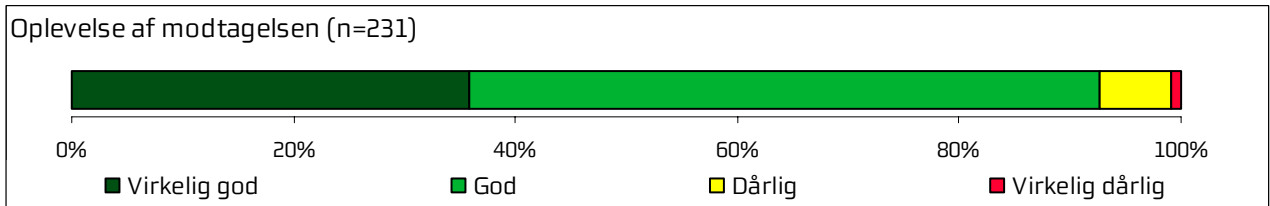
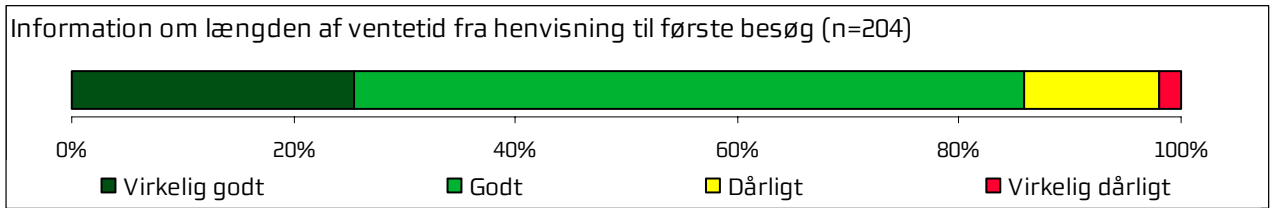
4.1 Samlet indtryk



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?	95%	-	-	100%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	88%*	94%

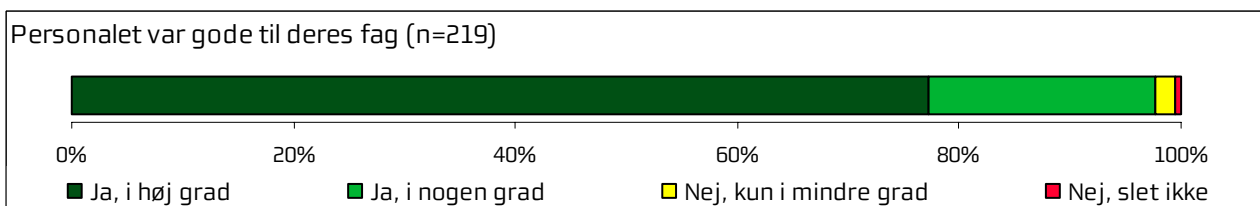
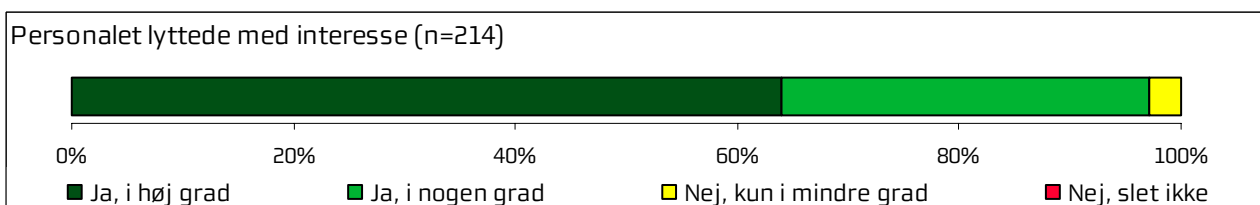
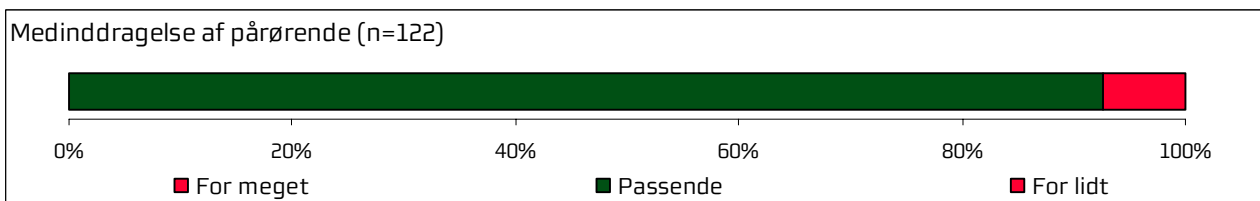
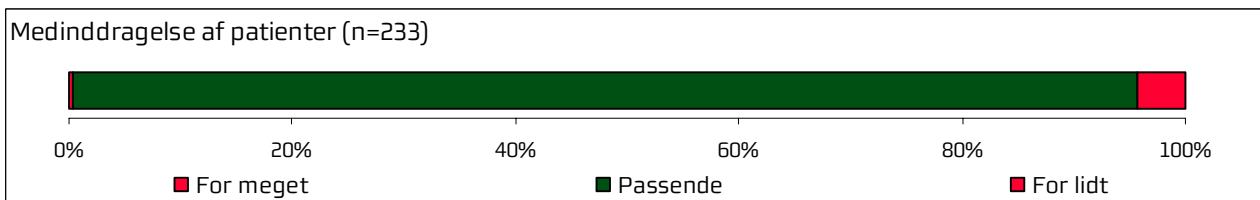
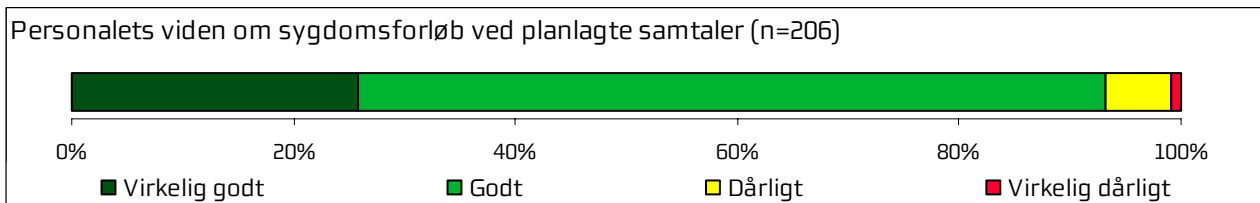
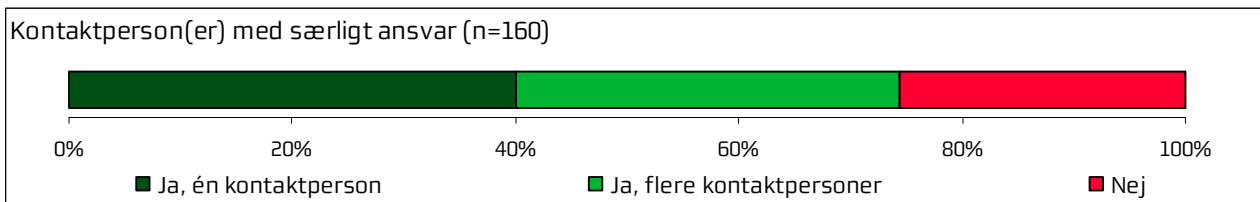
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

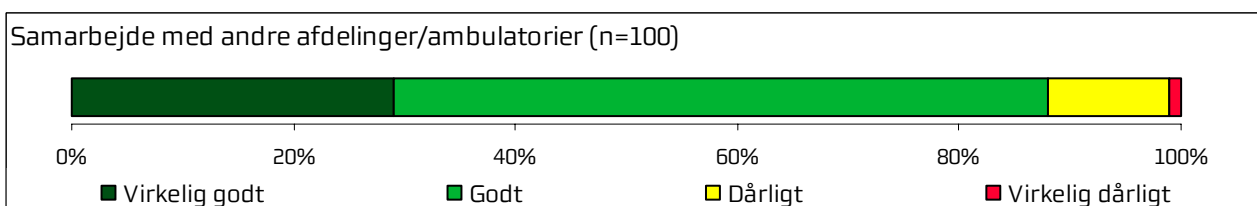
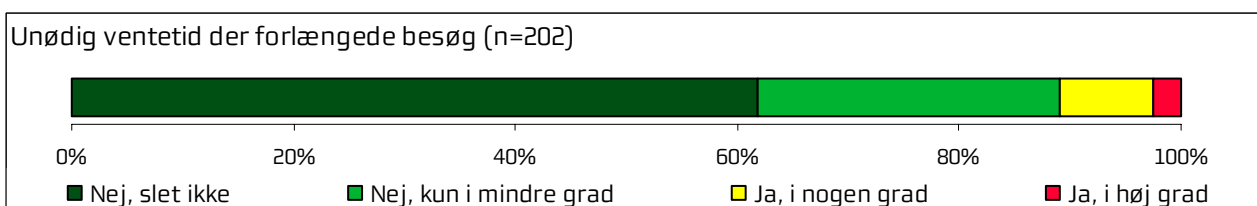
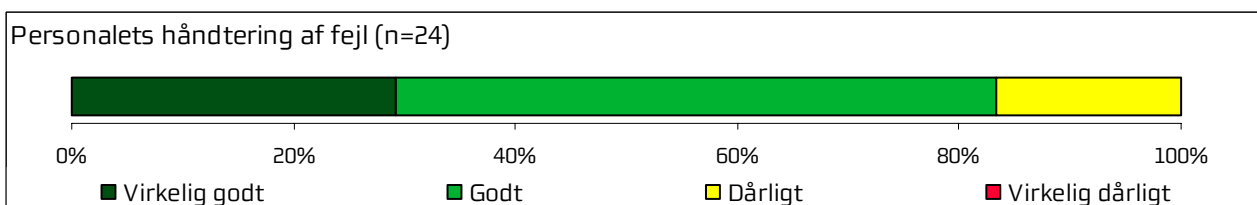
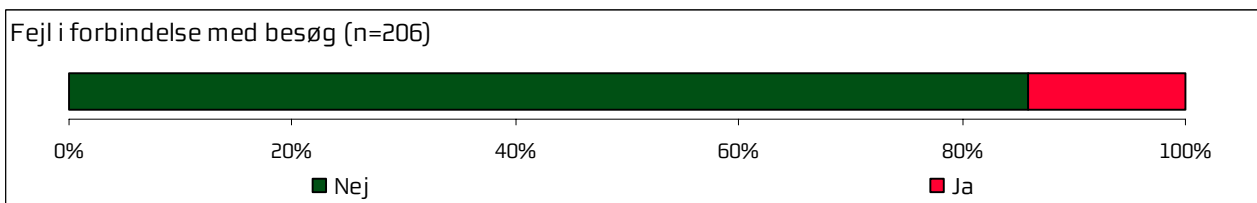
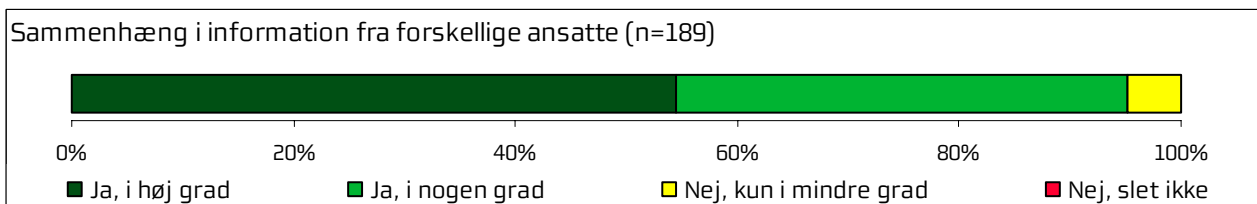
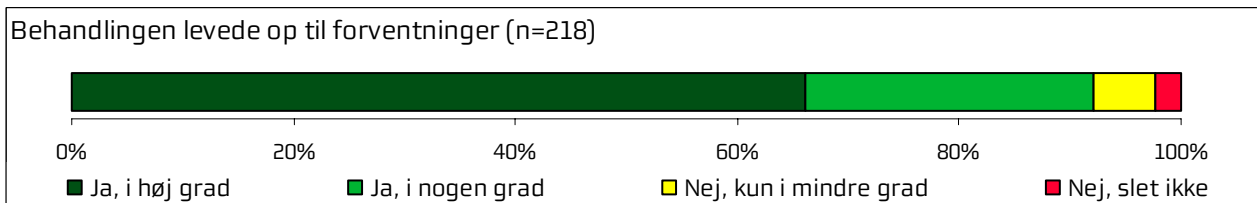
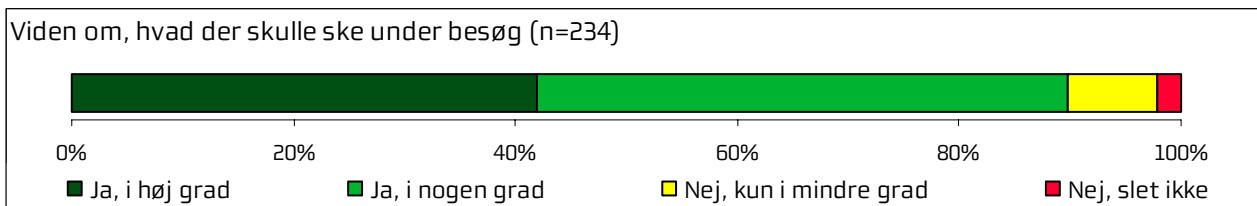
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	92%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	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?	31%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	48%	-	-	89%*	49%	73%*

4.3 Personale



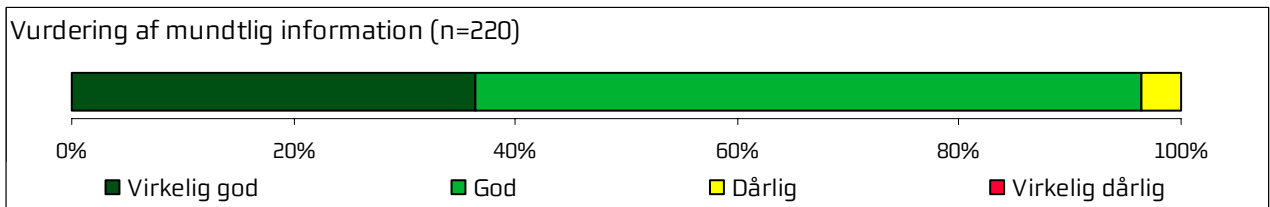
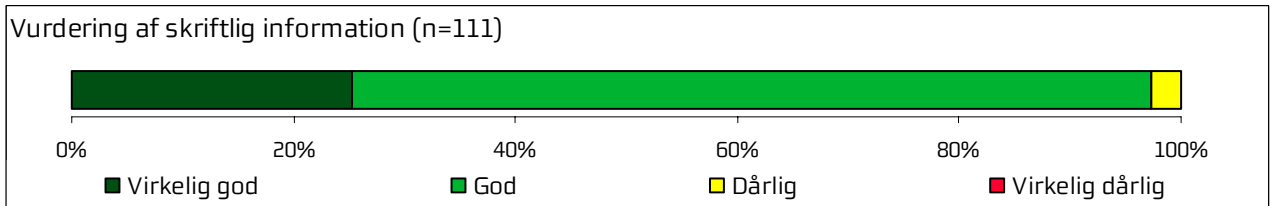
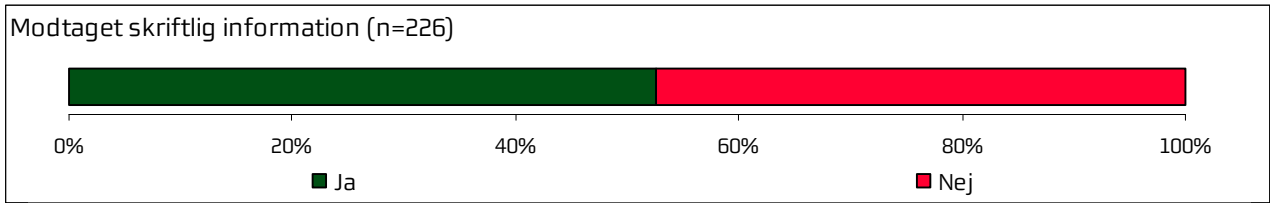
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	78%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	99%*	79%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%*	85%*	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%*	91%*	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



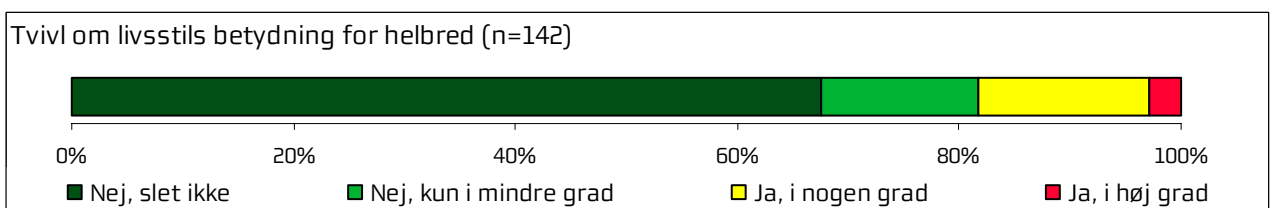
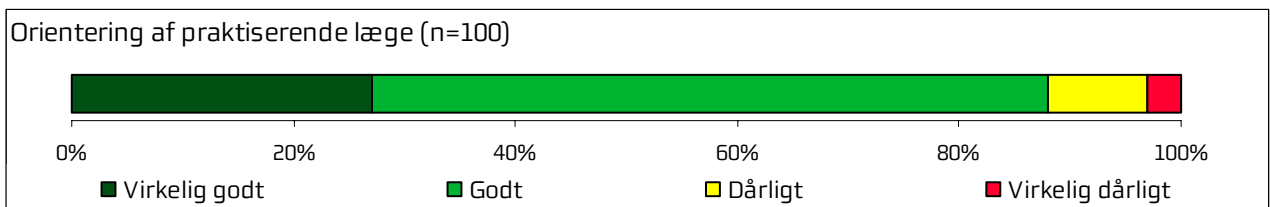
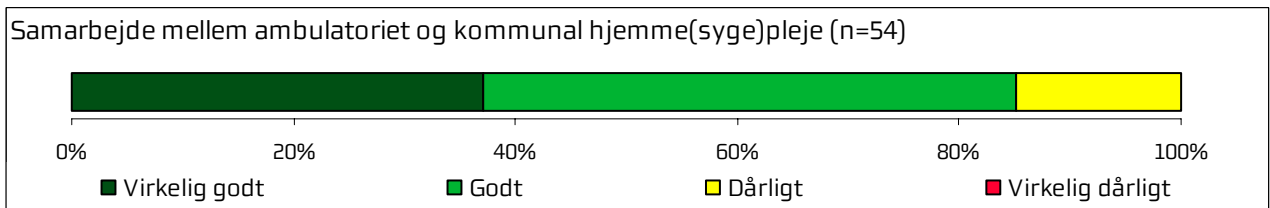
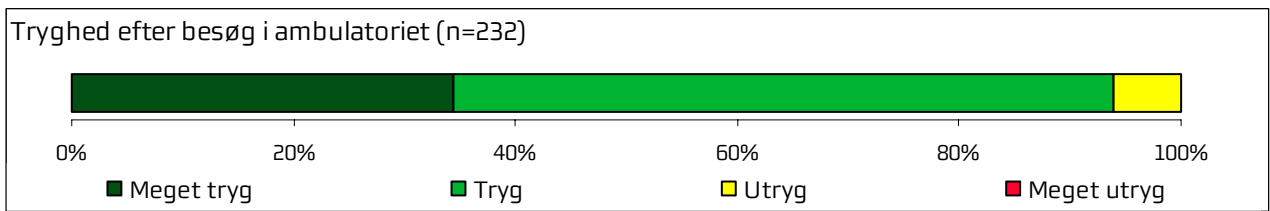
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	82%*	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%*	25%*	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	96%*	67%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	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?	53%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	87%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

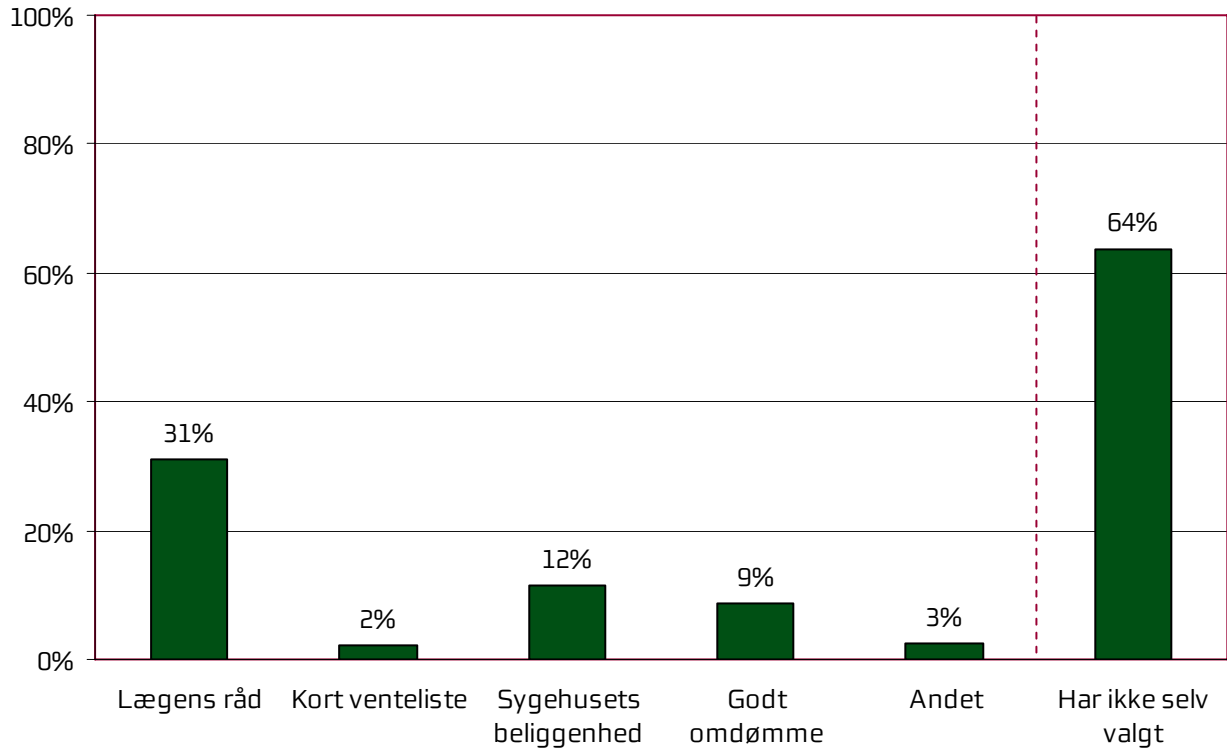


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	70%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	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.

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z















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
1	Er virkelig gode i ambulatorium og sengeafdeling til at modtage et lille barn. Trygt og genkendeligt.	Godt
4	Jeg er meget glad for den forståelse, jeg har mødt for netop min situation, og at især min læge er villig til at hjælpe mig alt det, han kan.	Godt
5	Jeg oplevede flere gange, at jeg selv måtte rykke for svar. Der var efter 21 dage ingen, som kunne give mig svar på mine prøver. Jeg kontaktede egen læge, som i løbet af to timer havde svarene. Det er meget hårdt psykologisk at vente på svar.	Godt
7	Jeg synes, man burde kunne tage en kop kaffe. Ligeså en kop kaffe til de besøgende under indlæggelsen, mod betaling naturligvis (mange kommer langvejs fra).	Godt
8	Afdeling Z virker som en afdeling, hvor der samarbejdes godt mellem de forskellige faggrupper og patienter. Ros til dem!	Virkelig godt
9	Mit første besøg var hos læge [NN1], der nøjedes med at se lidt i min journal, hvorefter hun ikke kunne se nogen grund til, jeg var kommet. Efter nogle uforskammede bemærkninger fra hende kørte min kone og jeg skuffede, vrede og frustrerede de 160 km hjem igen. Jeg er [dato] blevet opereret af læge [NN2], hos hvem jeg fik en virkelig venlig og kompetent behandling.	Godt
11	Venteværelset kunne godt gøres lidt bedre i stand. Man er nemlig placeret midt i det hele, hvor der hele tiden kommer en masse læger og sygeplejersker forbi.	Godt
12	Synes der skulle overvejes at lave et andet venterum, så man ikke sidder midt i den trafik og føler sig en lille smule udstillet.	Godt
13	Generelt er jeg tilfreds med behandlingen, dog har jeg to gange ikke været helt tilfreds. Den ene gang var inden min operation, hvor lægen modtog et privat telefonopkald midt i min konsultation. Anden gang til kontrol, følte jeg mig ikke helt lyttet til. De andre gange har behandlingen været fin.	Godt
14	1) Personalet er virkelig venlige/rare. 2) Lave ens politik mellem lægerne, om hvordan man giver svar på prøverne videre til patienten. De har susende travlt på afdelingen, så svarene bliver skrevet, når der er tid, men har man som patient en svulst, kan man ikke vente i al evighed. Det er psykisk belastende. 3) Give patienten besked, hvis man ikke kan komme ind til den læge, som skal tilse en.	Godt
18	Bedre fysiske rammer.	Godt
20	Alle tiders læge og sygeplejersker.	Godt
21	Flinke alle jeg mødte. Ville gerne ses på nogen tid efter operationen i stedet for bare gå til egen læge.	Godt

✎	22 Behandling og efterbehandling var fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	24 Jeg kunne ønske, at ambulatoriet ville være hurtigere til at fremsende en indkaldelse (både ved første besøg og evt. efterfølgende besøg). Det er godt at vide, at der er lavet en aftale, uanset om aftalen ligger nogen tid frem. Det sikrer, at man ikke er blevet glemt i systemet.	Godt
✎	26 Når de siger, at de vil ringe eller skrive med et svar, så SKAL de også gøre det. Jeg har ringet til ambulatoriet samt hudlæge samt egen læge for at få svar. Det blev egen læge, der oplyste om svaret.	Intet svar
✎	28 Meget tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
✎	29 Virkelig sødt og venligt personale, som på trods af virkelig travlhed forstod at skabe en rar stemning omkring behandlingen.	Godt
✎	30 Ambulatoriet har været særdeles gode til at tage hånd over mine besøg. Der har været tid og tålmodighed til at forklare mig hvad og hvorfor, jeg var der. Tid til hvad jeg selv skulle gøre fremover. Jeg mener helt klart, at det har og gør, at jeg føler, jeg har været i gode hænder.	Virkelig godt
✎	31 Personalet tog meget hensyn til, at jeg var bange for behandlingen. I var meget tryghedsskabende, venlige og kompetente. Jeg følte mig i de bedste hænder.	Virkelig godt
✎	32 Faciliteter forekommer meget gamle og nedslidte, ligesom der er dårlig plads - f.eks. i venteværelse.	Godt
✎	33 Det ville være godt med EN kontaktperson.	Godt
✎	35 Der ikke godt med en ny læge til hvert besøg. HVIS de er forskellige, er det dog vigtigt, at de laver kontrollerne ENS! Det virker ikke professionelt, at det kommer an på lægen. Nogen gør det meget grundigt, mens andre "bare" kigger på en. Det er også en god idé, at de taler sammen om, hvad de kan tilbyde af f.eks. "kosmetiske efterbehandlinger"!	Intet svar
✎	38 Det er et ekstremt dårligt venteværelse. Dårlig skiltning - betyder usikkerhed mht. hvor man skal henvende sig ved ankomsten.	Godt
✎	40 Har altid mødt stor fleksibilitet i forhold til, at jeg bor på en ø og skal have færgetiderne til at passe.	Godt
✎	42 Ventetiden fra operation til svaret var 10 dage. Disse føles ulideligt lange. Ellers flot behandling af forløbet.	Intet svar
✎	43 Jeg blev kaldt ind fra venteværelset tre gange. Første gang for at tale med sundhedsperson om, hvad der skulle ske. Derefter omklædning til hospitalsskjorte og slåbrok, og min taske samt tøj blev låst inde i et skab. Derefter blev jeg sendt tilbage i det samme venteværelse, hvor jeg kunne sidde i mit hospitalstøj sammen med alle mulige andre, der alle sad i eget tøj. Det var meget ydmygende og på ingen måde nogen rar fornemmelse. I øvrigt havde jeg ikke adgang til den bog, jeg havde medtaget for at fordrive ventetiden og ej heller min vandflaske, da det var låst inde i skabet sammen med mit tøj. Blev kaldt ind anden gang for at tale med kirurgen, hvorefter jeg igen bliver sendt ud i venteværelset. Først tredje gang er det til den egentlige behandling. Meget, meget dårligt forløb. Hvis man vælger, at patienterne skal klæde om med henblik på behandling, kan man ikke sende dem ud i samme venteværelse, hvor de andre patienter, der endnu ikke har været inde,	Godt

Bilag 1






sidder beskyttet i eget tøj. Og jeg kan ikke forstå, at man skal ud og ind så mange gange. Og venteværelset er mørkt og kedeligt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 47 | Ja, de kunne sende besked efter operationen til læge og patient. Men burde vente med spørgeske- ma efter første kontrolbesøg. | Godt |
|  | 49 | Jeg er i gang med et langvarigt kontrolforløb efter sygdom. Det er frustrerende, at man hver gang kommer til forskellige læger, som knap nok har haft tid til at læse min journal. De sidste to gange har dog været den samme læge, og det har gjort mig mere tryk. Hun har også givet sig tid til mig. Før har jeg prøvet at vente over en time, og så var jeg kun inde i fem minutter, gik grædende derfra og var meget utryk. | Intet svar |
|  | 50 | Afdelingen burde, ud fra individuelle forhold, kunne tage patienter, også ikke akutte cancer, ind hurtigere. Der er et misforhold mellem behov for operationer, og det der tilbydes. Kort sagt - urime- lige ventetider. | Godt |
|  | 51 | Der har været en god stemning og fin behandling. Der kunne være en bedre information om, hvor- dan jeg skulle forholde mig mellem behandlingerne. | Godt |
|  | 61 | Da jeg mødte op til behandling (ambulant operation), var jeg meget nervøs, men blev hurtigt bero- ligt af et meget venligt og professionelt personale, der hele vejen igennem forløbet fortalte, hvad der skulle ske, og hvad de gjorde. Det var en virkelig god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 62 | Vejledning til kommunen fejlede fuldstændig. Hospitalet svarede på, hvad de blev spurgt om, i stedet for de svarede derefter fortalte, at der var en bedre løsning for patienten. Det gjorde lige, at mit arbejde med kommunen blev rykket tilbage til start. Men det endte godt med andre fagfolks hjælp. | Godt |
|  | 64 | Min sidste kommentar skal gælde HELE personalet på afdeling Z. Den behandling og pleje, patien- terne får, er helt i top. Venlighed, omgang og et sødt smil kan gøre os glade, og det er I gode til på afdeling Z. Man ligger jo ikke på hospitalet for sjov, men når det nu er nødvendigt, så vil jeg gerne sige tak for god og venlig og professionel behandling. | Virkelig godt |
|  | 65 | Virkelig dygtigt og kompetent personale på afdelingen - især da jeg blev opereret for nogle år siden. Meget tid og omsorg for den enkelte patient. | Virkelig godt |
|  | 66 | Kan kun give ros, ros, ros! Meget tryk i deres omgivelser! Al nervøsitet forsvandt ved første besøg. Virkelig søde mennesker! Et sted man har lyst til at være, selvom man intet fejler. | Virkelig godt |
|  | 68 | Jeg var omgivet af søde og rare mennesker hele vejen igennem. | Virkelig godt |
|  | 70 | Stemningen i ambulatoriet var meget imødekommende, og jeg følte mig som en person, ikke bare et nummer i rækken. | Virkelig godt |
|  | 71 | Lægen, der opererede, lovede at sende svaret på prøven til mig. Dette er ikke sket. Det ville jeg gerne have haft. | Godt |
|  | 73 | Jeg synes, alt har været meget fint. | Virkelig godt |
|  | 74 | Ambulatoriet gør det godt med information og behandling i forbindelse med forundersøgelse og behandling/operation. Da følte jeg mig virkelig godt behandlet. Det er de efterfølgende kontroller, | Godt |

der lader en del tilbage at ønske. Jeg var i hvert tilfælde ofte i tvivl om formålet med dem. Og så er ventegangen ikke noget at råbe hurra for!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 75 | Man får en rigtig god behandling, og der bliver taget hånd om en. | Godt |
| ✎ | 76 | Bedre skilte, der viser vej - information. | Godt |
| ✎ | 77 | Sekretæren kan vente til hun får at vide, hvilke papirer, som patienten har i hånden, inden hun bestemmer, hvem skal læse dem. Lægen er ikke interesseret i befordringsgodtgørelse. | Godt |
| ✎ | 78 | Tage sig tid til en uddybende samtale med patienten efter en operation. Gerne 8-14 dage efter, hvis operationen har været voldsom som min var. Det kunne have været meget rart at få snakket det igennem med lægen, som var tilstede. Især når man er blevet opereret mod modermærkekræft. | Intet svar |
| ✎ | 79 | I første omgang var jeg ude for, at der var en fejl i diagnosen eller laboratoriesvaret, hvilket fik den konsekvens, at sygdommen voksede (heldigvis for mig - meget langsomt!). Året efter bliver fejlen rettet op med flere operationer. Ingen har helt villet påtage sig ansvaret, men jeg har tillid til de læger, jeg kontrolleres hos. | Virkelig godt |
| ✎ | 82 | Der gik kun knap en uge, fra jeg var ved egen læge til besøget med jer. Super. | Virkelig godt |
| ✎ | 83 | I mit tilfælde kunne forundersøgelse og første behandling godt have været tilrettelagt, så det kunne være samme dag. Sekretæren/sygeplejersken bør nok aldrig råde nogen til, at man kan komme til operation uden ledsager/chauffør. | Godt |
| ✎ | 86 | Var ikke muligt at få udleveret ekstra støttestrømpe til at skifte ved vask. Svært selv at skaffe en sådan. Stort problem, når man kun er delvis mobil. :-{ | Godt |
| ✎ | 87 | Afdeling Z har ændret mit syn på Århus Sygehus. Før operation på afdeling Z har jeg været indlagt på en anden afdeling, hvor intet fungerede tilfredsstillende, det strakte sig over flere år. Et stort skulderklap til afdeling Z. | Godt |
| ✎ | 89 | At lægen skal LYTTE noget mere til patienterne og ikke bare ignorere dem. | Dårligt |
| ✎ | 91 | Det var rigtig godt. Personalet tog virkelig vare på en. | Godt |
| ✎ | 92 | Følge op efter operationer på, om resultatet er tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ | 93 | Send breve ud så man ved, hvornår man skal til undersøgelse, selvom der er lang ventetid. Så kan man bedre tilrettelægge sin hverdag. | Godt |
| ✎ | 94 | Jeg har fået en super behandling i forbindelse med den forekommende operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 95 | Jeg synes generelt, at undersøgelsen ikke er grundig nok, og der er ingen, der informerer en om noget som helst når man kommer. Jeg har aldrig set nogen i kontor eller reception. Der har været stor forskel på de læger, der har undersøgt mig. | Dårligt |
| ✎ | 96 | Der var en dejlig stemning i ambulatoriet, godt humør, gode informationer, venlig - også kærlig - omsorg under behandlingen. Jeg var fuldt tilfreds med behandlingen på Århus Sygehus (Kommunehospitalet). | Virkelig godt |

Bilag 1

















- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 97 | 1. Bedre venteværelse. 2. Bedre orientering ved forsinkelser under ophold i venteværelse. Forventningerne til tilværelsen, når man sidder og venter på et operativt indgreb, er ikke, som når man sidder hjemme i haven og tager en kold fra kassen. | Godt |
|  | 98 | Ansvarsfordelingen mellem de forskellige afdelinger synes ikke at ligge fast. Undersøgelser i forskellige afdelinger bør kunne udføres sideløbende og hurtigt, specielt når patienten har en alvorlig diagnose. | Godt |
|  | 99 | Jeg kan kun udtrykke min store beundring for den gode og venlige behandling, jeg har fået såvel af læger som sygeplejersker og andet personale på den afdeling, jeg har været indlagt. Tak for et positivt og vellykket resultat af min sygdom. | Virkelig godt |
|  | 100 | Jeg synes ikke, det er OK at kalde folk ind, når der er frokost - 30-45 minutter, hvor der ikke sker en døjt. | Intet svar |
|  | 101 | Det var søde læger, som jeg talte med, men de kunne nok ikke gøre ret meget ved ventetiden. Jeg tror, de gjorde, hvad de kunne. Det er ikke dem, der bestemmer operationstidspunktet. | Godt |
|  | 104 | De burde have sat sig lidt bedre ind i, hvad jeg skulle undersøges for, så alle var til stede ved første besøg. | Dårligt |
|  | 105 | Opereret samme dag som undersøgelse. Sparede derved mange kilometers kørsel. Tak. | Godt |
|  | 106 | Det var rigtig dejligt personale, jeg følte mig tryk og sikker. Jeg kunne godt tænke mig at blive opereret på et nærliggende sygehus, hvis jeg evt. skulle opereres igen. | Godt |











Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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













ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det var ikke et rigtig venteværelset, og receptionen var lukket, så der var ingen modtagelse.	Godt
3	Der var slet ingen modtagelse eller personale, man kunne spørge eller fortælle, at man var ankommet.	Dårligt
4	Hvis det er første gang, man kommer som patient, er det ikke nemt at finde ud af, om man skal henvende sig ved sekretæren eller bare sætte sig i venteværelset. Det forvirrer lidt, at sekretæren sidder på gangen i afdelingen, hvor man er indlagt.	Godt
10		Godt
12	I mit tilfælde synes jeg ikke i forvejen, det var specielt behageligt at skulle derind. Da jeg så kom til at sidde og vente et sted, hvor folk kom op og ned med elevator, og der var en del trafik, fandt jeg det meget ubehageligt.	Godt
14	Jeg hørte ikke fra dem, så jeg måtte selv henvende mig. Det viste sig at de ikke kunne finde henvisningen. Jeg fik sendt en ny til dem, og herefter lå jeg igen nederst i bunken, og måtte rykke endnu en gang.	Godt
17	Da jeg var der efter nytår, var ventetiden lang, og der gik lang tid, før vi blev informeret om ventetiden. Efterfølgende fik vi at vide, at der var yderligere ventetid.	Godt
23	Der er mærkbart kort/ingen ventetid sammenlignet med første besøg på afdelingen i efteråret og efterfølgende.	Virkelig godt
25	Ualmindelig fin behandling over hele linjen.	Virkelig godt
28	Meget tilfreds.	Virkelig godt
29	Modtagelsen: alt for lidt plads, ingen personale i skranken, usikker om man er registreret som ankommet.	Godt
31		Virkelig godt
37	Det var ikke så meget ambulatoriet, men jeg fik to indkaldelser fra to afdelinger på samme indgreb - med to MEGET forskellige ventetider.	Godt
41	Desværre var receptionsfunktionen nedlagt, så der var ikke rigtig nogen informationsmuligheder.	Godt
45	Grotesk ventetid samt tvivl ved modtagelsen om man skulle henvende sig nogle steder, eller om man automatisk blev kaldt ind.	Godt

Bilag 1

-  50 Venteværelse: man sidder nærmest på gangen! Urimeligt at skulle vente flere gange på undersøgelse/behandling. Forundersøgelsen var unødvendig. Dels fremgår det af henvisningen fra egen læge, hvad der er galt, og dels fremgår det af kendt journal, hvad der er galt, og hvad der skal gøres. Først ventetid på ca. fire måneder på forundersøgelse og derefter yderligere måneders ventetid på behandling - urimeligt. Er klar over det ikke er akut cancer, men det er trods alt en MEGET generende lidelse. Godt
-  51 Blev misinformeret om ventetiden. Godt
-  54 Jeg har fået en meget god behandling af personalet under selve indlæggelsen. Jeg synes, det store problem for ambulatoriet er selve indretningen. Man skal ind i sengeafdelingen for at tale med sekretæren ved ankomsten. En del af venteværelset er på en gang, hvor der både er udgang, elevator og indgang til et laboratorium. Derfor kan det virke forvirrende, når man bruger ambulatoriet første gang. Godt
-  56 Meget hurtig og effektiv henvisning: Praktiserende læge til hudlæge til ambulatorium og yderst venlig og professionel behandling på ambulatoriet. Virkelig godt
-  57 Blev tilsagt om morgenen, men ambulatoriet åbnede først halvanden time efter. Da jeg kom med Falck, var jeg i venteværelset to timer inden ambulatoriet åbnede. Godt
-  58 Man sidder virkelig dårligt, hvis man f.eks. vil læse i ventetiden (ingen borde), især hvis man har nogle rygproblemer! Der er et bedre venteværelse, som personalet gerne måtte informere om. Der måtte gerne være mulighed for en kop kaffe eller lignende, mange har jo haft lang transport. Dårligt
-  59 Den planlagte tid blev aflyst to gange. Godt
-  61 Der blev givet en præcis og let forståelig information, hvornår og hvor man skulle møde op, med kort over hospitalsområdet, samt hvor man kunne henvende sig, hvis man havde spørgsmål. Virkelig godt
-  62 Man hører tit, at der er LAAANG ventetid, men jeg har kun oplevet en gang ud af mange besøg, at der var ventetid. Super flot :-)
-  63 Jeg tror ikke, at der var et venterum, jeg sad ved et bord på gangen. Godt
-  64 Ved første modtagelse var der tre læger, som orienterede mig om den behandling og operation, som de mente, var bedst for mig. Efter samtalen var jeg ikke i tvivl om noget. Virkelig godt
-  68 Jeg blev budt velkommen, hvad jeg blev glad for. Virkelig godt
-  69 Generelt meget tilfreds. Virkelig godt
-  74 Jeg blev godt nok informeret inden mit første besøg, men har ofte oplevet, at der ikke var nogen til at registrere, at jeg kom, og at jeg derfor sad og blev i tvivl, når der gik lang tid, før jeg kom ind. Har ofte siddet og ventet i en halv time, en enkelt gang længere. Godt
-  80 Smalt venteværelse med få pladser og megen gennemgang til andre afdelinger m.v. Ubehageligt at sidde der med så mange "uvedkommende" personer, der blot skal forbi/videre. Godt
-  81 Højere stole i venteværelset, rygpatienter og hoftepatienter. Virkelig godt

	83	Der var meget ventetid ved et besøg, og stort set ingen ved et andet besøg.	Godt
	87	Mit første besøg samt indlæggelse og operation ligger år tilbage, men jeg vil gerne oplyse om, at afdeling I er en velfungerende afdeling med meget venligt personale. Det var en god oplevelse i modsætning til en anden afdeling på samme sygehus, hvor man absolut ikke kunne være tilfreds.	Godt
	90	Indkaldelse var flot, men intet af det, der stod i den, viste sig at være sandt.	Dårligt
	96	Første gang informerede de, at der var et akut tilfælde, og at der derfor var ventetid. Ok. Anden gang ventede jeg længe, cirka syv kvarter, hvorefter jeg henvendte mig i receptionen. Vild panik. De havde glemt mig, og så blev der fart på med mange undskyldninger.	Virkelig godt
	97	Vedr. venteværelse - trafikeret gennemgang med ud - og indgangsdøre plus elevatordøre.	Godt
	98	Patienterne sidder på gangen og venter, mens folk går ind og ud, det er ikke specielt godt.	Godt
	100	Jeg kommer til min tid, men sekretæren er der ikke, og da hun møder, bliver det konstateret, at min tid er blevet slettet.	Intet svar
	102	Dårlige parkeringsforhold.	Dårligt
	104	Der var ingen sekretær i kontoret ved modtagelsen - jeg blev bare kaldt ind.	Dårligt
	107	Eneste kommentar var ventetiden på de tre måneder, som jeg synes var surt.	Dårligt

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











		Patientens samlede indtryk
	ID 16 Kommentar Lidt dårlig kommunikation mellem ambulatoriet og fotografen.	Godt
	21 Resultatet ikke helt perfekt, svært at tale med lægen senere om det.	Godt
	58 Modstridende/skiftende beslutninger mht. narkose, faste, insulin. Meget utrygt.	Dårligt
	72 Havde selv medicin med.	Virkelig godt
	74 Der blev rodet rundt i mine besøg, så jeg administrativt var blevet afsluttet et år, før jeg skulle, og der var derfor lidt forvirring over, at jeg dukkede op til en aftalt tid!	Godt
	85 Måtte rykke for tidspunkt for kontrolbesøg.	Virkelig godt
	88 Forkert besked.	Godt
	90 Ventetid blev ret lang.	Dårligt
	95 Forkert arm i rapport.	Dårligt
	98 Meget langstrakt forløb, da min journal blev sendt videre til en anden afdeling. Måske ligger ansvaret i den nye afdeling, men som patient var forløbet frustrerende.	Godt
	104 Lægen manglede.	Dårligt
	107 Måtte ringe over en måned senere til sygehuset for at få at vide, hvad lægerne havde besluttet, der skulle ske. Jeg var åbenbart blevet "borte" i "systemet".	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi har meget sjældent været udsat for ventetid - altid velinformeret og med i beslutninger angående vores barn.	Godt
12	Det er selvfølgelig altid utilfredsstillende at skulle vente så mange måneder bare på at komme til undersøgelse for derefter at få at vide, at der går endnu flere måneder, inden man kan blive behandlet. Men det er der nok ikke noget, I kan gøre noget ved.	Godt
14	Ved første undersøgelse besluttes at tage en prøve. Prøven tages ambulantly, jeg bliver opereret af en uerfaren og usikker læge, dette kan jeg høre, da jeg kun er i lokalbedøvelse. Efter nogle dage springer såret op, jeg får penicillin og går herefter i flere uger med et åbent sår. Skal opereres igen af en anden læge, da de skal fjerne noget mere. Denne gang siger lægen, han har taget alt. Igen efter nogle uger, en trist besked, jeg skal ind igen. Denne gang til en noget større omgang.	Godt
17	Jeg har været der i januar og maj med to meget forskellige oplevelser fra læger og sygeplejersker, da det ikke var samme personale. På en måde skabte det utryghed, at en af lægerne ikke var den samme som første gang. Til gengæld tog sygeplejerskerne stort menneskeligt ansvar.	Godt
19	Samarbejdet mellem afdeling Z og Marselisborg Hospital virker tilfældigt. Tilsyneladende kører de hvert deres løb.	Godt
22	Den venligste, mest kompetente behandling og modtagelse, jeg nogensinde har fået på et hospital.	Virkelig godt
23	Både under forundersøgelse og indlæggelse har jeg oplevet høj grad af professionalisme og kompetencer. Det undrede mig, at der kunne udøves så højt fagligt niveau og så stor omhu/omsorg, når de utroligt svære og utilstrækkelige rammer virkede så utidssvarende. Jeg har udtrykt stor ros til personalet under indlæggelse og ved efterfølgende kontrol.	Virkelig godt
27	Jeg fik bortopereret en del af mit øre. Det undrede mig, at jeg ikke fik antibiotikum, men det blev kun sprittet af. Senere måtte jeg til læge og behandles med antibiotikum. Men den kvindelige læge, der opererede mig, fortjener al den ros, hun kan få for sit arbejde. UG med kryds og slange.	Virkelig godt
28	Meget tilfreds. Meget dygtig personale, der samarbejdede godt.	Virkelig godt
29	Fik modsatrettede oplysninger omkring forløb efter operation. 1.oplysning: Hjemmesygeplejerske ville komme og skifte forbindelse. 2. oplysning: der var ikke nødvendigt, det kunne jeg selv klare.	Godt
30	Ingen information fra egen læge vedrørende sygdomsart. Information skete på ambulatoriet ved første besøg, var meget utryk, kendte ikke til behandling. Efter operation, tryk efter god information.	Virkelig godt
40	Selvom jeg aldrig er blevet undersøgt/været til kontrol ved samme læge, har jeg følt mig mødt og kun oplevet positiv interesse.	Godt

Bilag 1








-  41 Alt for mange indkaldte der IKKE mødte op. Godt
-  44 Jeg er meget tilfreds. Min samtale på to ambulatorier var god. Personalet, specielt lægen, gav sig god tid til at informere mig om forskellige måder, jeg kunne opereres på. Virkelig godt
-  45 Efter første lægesamtale var jeg rystet over arrogancen, værdigede mig ikke et blik i de første ti minutter og var aldeles uinteresseret. Til alt held fik jeg anden læge, der stort set fulgte mig gennem hele forløbet. Efter operation fik jeg en elendig smertedækning, hvilket var direkte traumatisk oplevelse. Adskillelige aflyste operationer og årelang ventetid. Godt
-  46 Det eneste er, at de kontroller lige så godt kunne have foregået på Odder Sygehus i stedet for, at man skal bruge så lang tid på at køre til Århus og så til gengæld skal bruge penge på at parkere. Godt
-  48 Jeg fik en byld i operationssåret og måtte til lægen og herefter på skadestuen for at rense såret. Herefter var jeg hos lægen hver 2-3 dag for at få rensset såret. Der er gået tre måneder og tre dage, og jeg døjer stadigvæk med såret. Først for fem dage siden er jeg begyndt at have et almindeligt plaster på. Jeg kan ikke [for]stå, såret/arret skal være så grimt - jeg får virkelig et grimt ar! Godt
-  50 Stor ros til personalet, såvel sygeplejersker som læger, særligt læge NN. Urimeligt, at det i forbindelse med behandlingen skønnes nødvendigt med yderligere behandling, og at man så efterfølgende får tildelt en tid lang tid senere! Godt
-  53 Indkaldelsen var en fejltagelse. Skulle have været henvist/visiteret til anden afdeling. Godt
-  54 Der har været nogen forskel på grundigheden under undersøgelsen. Jeg har nogle gange tænkt, om det er tilfældigt, hvilken læge der er tilknyttet mine kontroller i ambulatoriet. Godt
-  55 Har haft modermærkekræft og synes, den kontrol, jeg går til hvert år, er meget mangelfuld og meget dårlig. Har været til flere nu - og kun den ene har været god og grundig. Dårligt
-  58 Forundersøgelse og efterbehandling fungerede fint, især en meget dygtig og nærværende person til efterbehandlingsbesøg efter operation. Operationen i lokalbedøvelse var perfekt, dygtige og søde kirurg/sygeplejersker! MEN den almene information og pleje under indlæggelsen var meget upersonlig generelt, blodprøver blev glemt, lovet information udeblev uden forklaring. Den lovede samtale med den kirurg, der skulle operere udeblev, og den er vigtig for patienten! Ved midnat, aftenen før operationen, var der stadig uklarhed om, hvorvidt jeg skulle faste eller ej... Forslag: fortæl hvem man skal henvende sig til med spørgsmål under indlæggelsen. Informer om, hvad man kan forvente af eventuelle problemer efter udskrivelsen, og hvor man kan henvende sig. På de telefonnumre jeg fik på diverse kort, var der ingen at træffe i weekenden. Det havde været rart at vide, når man sad med betændelse i såret og ringede forgæves flere steder, når det så endte med en vagtlæge... Forslag: fortæl hvordan man skal pleje såret. Og jeg fik at vide, jeg ikke måtte gå i bad eller vaske hår, men efter kontrol fik så at vide, at det havde været okay at gøre (en lille ting, men det er nu lidt ubehageligt at undvære hårvask i en uge...). Ved indlæggelsen var der en fin intro med en kontaktsygeplejerske, men pludselig var hun åbenbart gået hjem, og der sad jeg med en liste af spørgsmål, så det kunne være fint vedkommende lige kiggede ind og spurgte, om der var noget, man ville spørge om. Kombinationen af modstridende oplysninger, ting der blev glemt og nogle ikke særlig empatiske folk var ikke ligefrem specielt tryghedsskabende. Jeg følte mig i hvert fald ikke sikker på, at de vidste, hvad de lavede. Hvis der sker mange "små" fejl, begynder man at frygte de store! Det var også mine medpatienters oplevelse. Og jeg fik først at vide, da jeg blev indlagt om morgenen, at jeg kunne være taget hjem om eftermiddagen og kommet igen sidst på

aftenen. Det havde været rart at vide, så man kunne planlægge derefter. Nu er der gået lidt tid, men når man er på sygehus, er man jo uden ret meget kontrol, og kan nemt føle sig magtesløs, især hvis man mister tilliden. Jeg kan i hvert fald stadig huske, at jeg bare var glad for (som flere gange før) at komme levende og ikke fejlbehandlet ud derfra! Men alligevel er jeg selvfølgelig glad for det fine resultat, det er trods alt det vigtigste. Dog skal der meget til, før jeg vil indlægges igen!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 60 | Skønt at flere speciallæger var samlet til en fælles vurdering, så man undgik at blive sendt rundt på hospitalet. | Godt |
| ✎ | 61 | Meget professionelt, venligt og imødekommende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Lægerne og sygeplejerskerne var utrolig flinke under og lige efter operationen. Man følte virkelig, at de gjorde alt, vad de kunne. Meget stor service. Glad for en fantastisk operation. :-) | Godt |
| ✎ | 63 | Den læge, der skulle skære i mig, skulle til morgenmøde på samme tid, som jeg havde tid hos hende. | Godt |
| ✎ | 64 | Efter operationen, som forløb godt, fik jeg god information om, hvordan jeg skulle forholde mig den næste uges tid. Jeg er ikke i tvivl om, at det kom mig til gode, da jeg kom hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | Måtte vente et par dage for længe, før der kunne findes en tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 | Jeg gik til kontrol efter operation for malignt melanom. Jeg oplevede ofte en jappende undersøgelse for hævede lymfekirtler og ikke andet. Man kiggede ikke efter, om der var objektivt tegn til malignitet i de modermærker, jeg ikke selv kunne observere, eksempelvis på ryggen, og jeg har mange! En kontrolundersøgelse kunne tage fem minutter, hvilket følte som spild af tid, også taget i betragtning af, at jeg måske havde siddet og ventet i 30 min. Jeg blev spurgt, om jeg havde bemærket noget, hvortil jeg kun kunne svare, at hvis jeg havde det, ville jeg have kontaktet min egen læge, og ikke ventet i mange måneder på at komme til kontrol. Kun få gange var jeg inde hos en læge, der var så grundig, at jeg følte mig "kontrolleret". De øvrige gange var det spild af tid, og kunne have været gjort meget bedre af min egen læge!!! Hvis I gør jer den ulejlighed af bruge min og jeres egen tid på det, så gør det ordentligt. Ellers lad være, for så er det spild af alles ressourcer. | Godt |
| ✎ | 77 | Behandlingslæge burde være tilstede, så var der et ambulansbesøg mindre. | Godt |
| ✎ | 78 | Nogle gange følte jeg, at når man sagde noget angående ens sygdom om, at man var nervøs for, at det kom igen, så blev det bare slået hen, og jeg fik at vide, at jeg skam ikke fejlede noget. Derfor synes jeg sommetider, at det er spild af min tid at komme til kontrol, når det bare skal gå hurtigt, og når lægerne ikke gider at høre på én. Da jeg fik fjernet en stor kræftknode for nogle få år siden, blev der ikke efterfølgende fulgt op på det personlige. | Intet svar |
| ✎ | 83 | Det er svært at krydse af i de rigtige rubrikker, når besøgene i ambulatoriet har været meget forskellige! | Godt |
| ✎ | 84 | Sygehus kombineret med kommunal hjemmesygepleje kunne måske nok være lidt bedre. | Godt |
| ✎ | 90 | Jeg ventede i to timer og blev derefter undersøgt, men det var for sent at operere ("vores kolleger er gået hjem"), så der måtte sendes nyt tidspunkt. Første indkaldelse kom med to dages varsel på et tidspunkt, hvor jeg ikke var hjemme. | Dårligt |
| ✎ | 92 | Jeg fik foretaget en operation med dårligt resultat. Det opleves dårligt, at der ingen opfølgning er på | Godt |

Bilag 1

en sådan operation, i form af en efterundersøgelse eller bare en opringning/brev for at høre, om resultatet var ok.

- | | | | |
|---|-----|---|---------------|
|  | 96 | Fuld tilfredshed. | Virkelig godt |
|  | 97 | 1) Første behandling aflyst per telefon en time før mødetidspunkt. 2) Anden behandling forsinket 1½ time. | Godt |
|  | 98 | Jeg følte, at ingen tog ansvaret for det samlede forløb. Undersøgelser der burde være udført sideløbende i forskellige afdelinger, blev udført efter hinanden, så hele forløbet blev unødigt langstrakt. Simple undersøgelser, der tog få minutter at udføre, blev først udført efter ugers venten (efter journalen var sendt til en ny afdeling), hvilket medvirker til unødigt mange bekymringer for patienten. | Godt |
|  | 102 | Blev opereret to steder på en gang. Den ene foretaget af kirurg, den anden af en elev. Syningen det ene sted blev foretaget af eleven. Da sting skulle fjernes af praktiserende læge, sprækkede såret op pga. forkert syning. At blive opereret to steder på en gang, var en voldsom oplevelse og skete under et meget ubehageligt lege under operationen. Der blev kommunikeret meget mellem elev og kirurg under operationen - ting jeg ikke havde behov for at høre! Kirurg udviste og udtrykte stor usikkerhed med hensyn til det indgreb, han foretog. | Dårligt |
|  | 103 | | Godt |
|  | 104 | Mit første besøg i afdelingen var meget kort - jeg skulle møde om formiddagen, men specialisten, som skulle se på mig, viste sig kun at være der om eftermiddagen, så jeg måtte køre hjem igen og komme tilbage ugen efter! | Dårligt |
|  | 105 | Blev opereret samme dag som undersøgelsen. | Godt |










Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg har været der med jævne mellemrum. Jeg fik foretaget den første operation, som har ført til efterfølgende to besøg. Jeg kunne dog godt ønske mig, at ventetiden, fra et ambulansbesøg til man får besked om evt. operationsdato, var kortere.	Godt
6	Jeg er ikke tilfreds med den kommentar, at der ikke kunne gøres mere, da jeg stadigvæk har megen betændelse i begge ører/smerte.	Godt
14	Når lægen skriver i journalen, at næste kontrol skal ske ved ham, og han så bliver fraværende/syg mener jeg, man skal have besked. Jeg har spildt tid og været fraværende fra arbejde, for så at komme ind til en læge, der ikke kunne svare/og vidste noget. Jeg fik også besked om, at jeg ville få svar på prøverne tilsendt. Det fik jeg aldrig, jeg måtte selv ringe.	Godt
15	Lægerne kunne godt give modsatrettede informationer, hvilket kunne gøre det svært at finde ud af, hvem man skulle lytte til.	Godt
17	I starten af året var jeg tryk, men med store beslutninger at tage stilling til. I foråret var jeg meget utryk og usikker i forbindelse med informationer og måden de blev givet på. Men sygeplejersken var i den forbindelse rigtig god og tog vare på situationen.	Godt
22	Ambulatoriets sårafdeling var ligeledes dygtige og omsorgsfulde og meget venlige.	Virkelig godt
34	Ja, jeg skulle have fjernet en lille udposning/knop. Dette gik godt. Jeg fik desuden fjernet en lille knop andetsteds. Her fik jeg efter endt heling et lille hul samme sted. Jeg ved ikke, hvad der er bedst.	Godt
36	Elendige parkeringsforhold gjorde ventetiden unødvendig lang (op til tre kvarter) - ofte måtte parkering finde sted LANGT fra hospitalet, dvs. der måtte beregnes ekstra tid hertil. Var jeg heldig, betød det lang ventetid!	Virkelig godt
39	Uklar kommandovej. Praktiserende læge troede ambulatoriet gav direkte besked til mig og var ikke klar over, at svaret kom per brev og ikke elektronisk. (Henvise speciallæge fik hurtigere svar på patologiske analyser end praktiserende læge). Forsinkede til jeg selv henvendte mig på ambulatoriet og rykkede praktiserende læge for svar.	Virkelig godt
45	Ekstremt personafhængigt både hvad der gælder læger og sygeplejersker.	Godt
51	Jeg har ikke været informeret om evt. træning eller hvordan jeg skulle forholde mig.	Godt
52	Jeg blev forvirret over brevet, som jeg fik efter første besøg i ambulatoriet. Mener ikke at det var formuleret godt nok, da det kunne forstås på flere måder.	Godt
54	Det er meget tryk, at jeg har fået at vide, at jeg kan ringe til ambulatoriet når som helst imellem	Godt

Bilag 1

kontrollerne, og eventuelt få en tid til en undersøgelse.

- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 56 | Gennem en række besøg på ambulatoriet mødte jeg "for mange" læger, mens den læge, som gennemførte den "store" operation, ikke var synlig i den opfølgende behandling. | Virkelig godt |
|  | 64 | Om de gange jeg var til kontrol, kan jeg kun sige, at det hele forløb rigtig godt. Da jeg så mig selv i spejlet, efter den store forbindelse var fjernet, blev jeg nok lidt skuffet, men det søde personale trøstede mig med, at det blev bedre. Det blev det også (der gik tre dage inden min familie så mig uden forbindelse, de tog det flot.) | Virkelig godt |
|  | 67 | Kun godt at sige. | Godt |
|  | 74 | Jeg var tryk, når jeg var blevet grundigt undersøgt. Utryk, hvis det bare var en forjaget, overfladisk snak. Bortset fra et enkelt tilfælde følte jeg mig grundigt undersøgt, når det var kvinder, der kontrollerede mig. Kan ikke lade være med at tænke på kvinders generelt bedre evne til at finde "ting", der ikke nødvendigvis ligger lige først for. Måske man skulle bruge det noget mere i forebyggelsesøjemed og kontrol :-) | Godt |
|  | 90 | Jeg måtte bruge hele to arbejdsdage på noget, der skulle være ordnet på en time. | Dårligt |
|  | 93 | Der skete flere fejl angående mine besøg i ambulatorium. Bl.a. fik ikke indkaldelse til eftersyn og svært at komme igennem når man ringer. Fik at vide at de manglede en sekretær, så derfor "glemte" de at indkalde mig. | Godt |
|  | 98 | Jeg savnede en kontaktperson (med faglig indsigt) til at give information og til at følge op på mit forløb. F.eks. var jeg i lang tid i tvivl om min endelige diagnose, da jeg fik modstridende beskeder. På et tidspunkt måtte jeg insistere på at tale med en læge, efter jeg var sendt rundt mellem en række telefoner, og fået forskellige beskeder hver gang. Det havde været rart, hvis der var en kontaktperson, der havde ansvaret for mit forløb. | Godt |
|  | 101 | Der var alt for lang tid imellem besøg i ambulatoriet og den operation, jeg fik. Var meget bange og utryk og havde mange smerter under ventetiden. | Godt |
|  | 104 | Første besøg var en fiasko. Andet tilfredsstillende. | Dårligt |

