

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Ambulatoriet
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Skejby 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		25

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:	286
Besvarelser fra afsnittets patienter:	196
Afsnittets svarprocent:	69%

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".

Det 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.

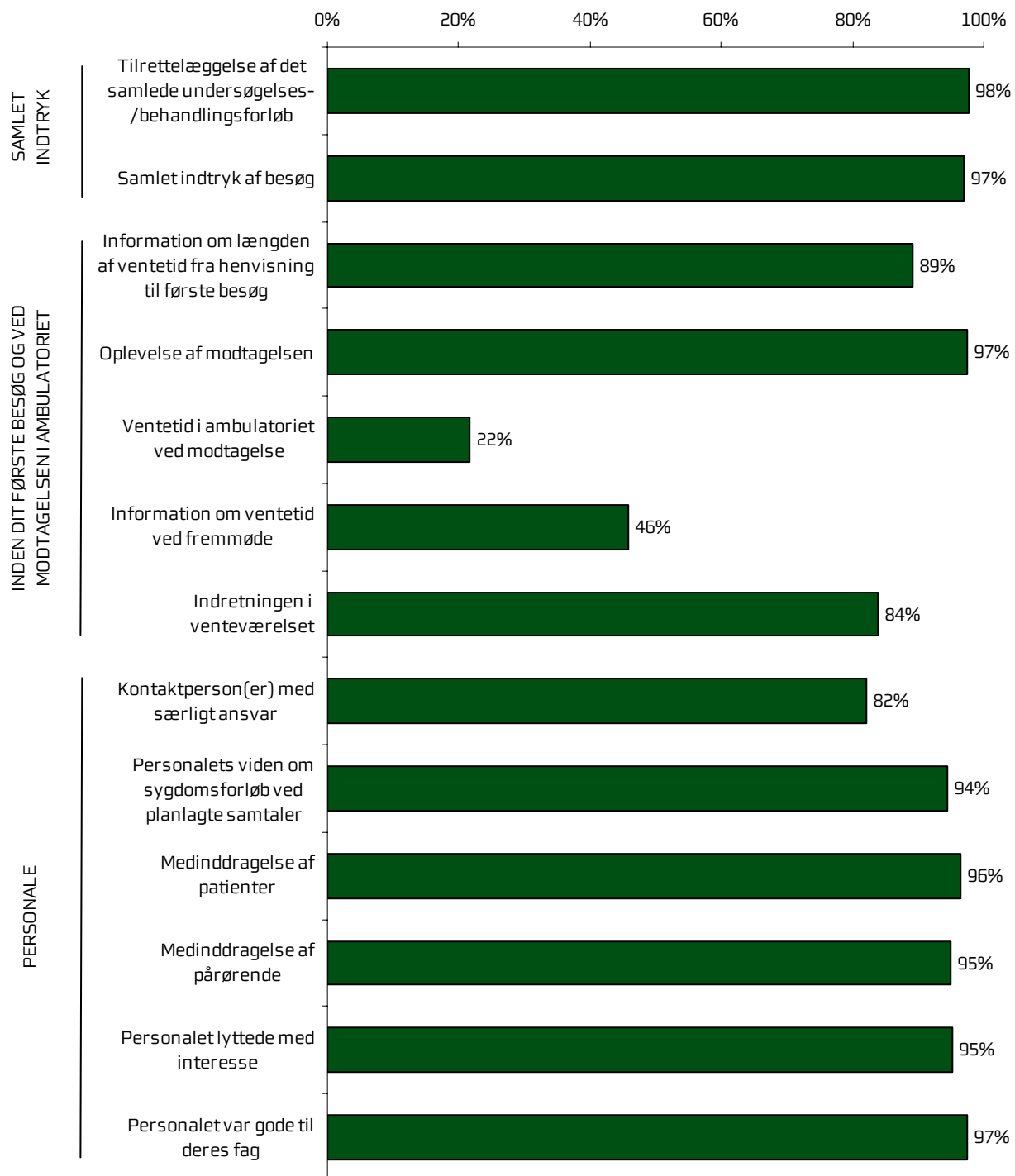
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

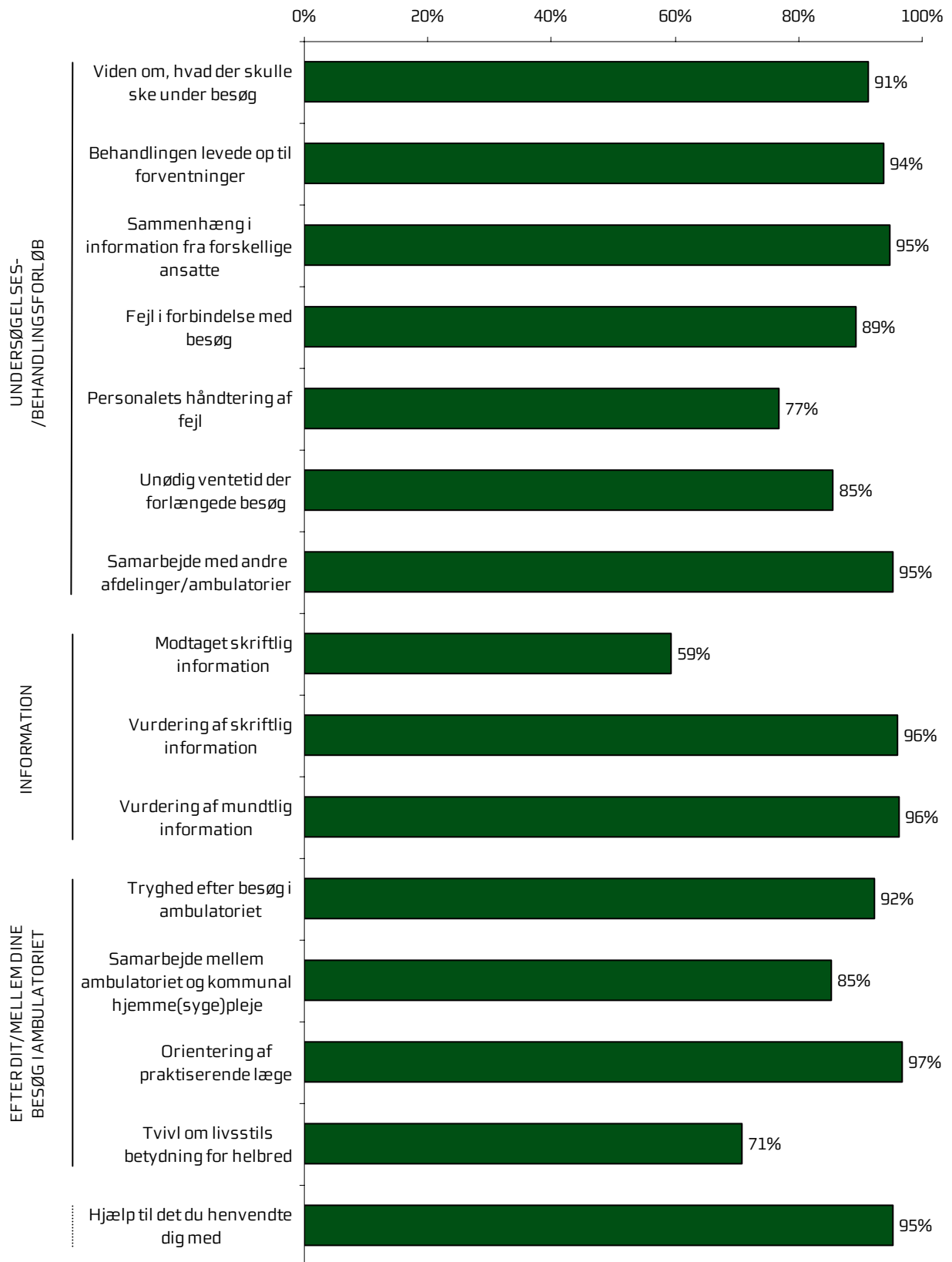
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

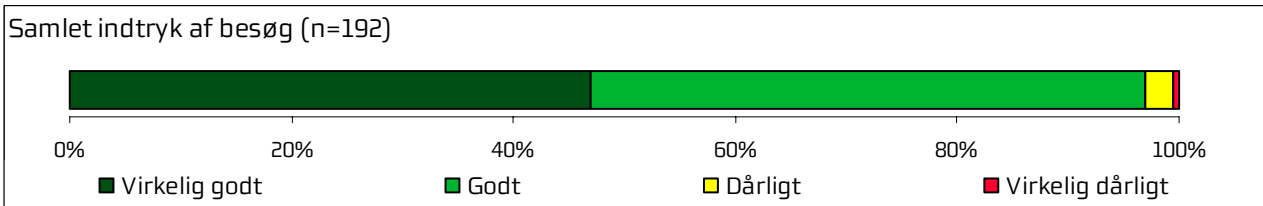
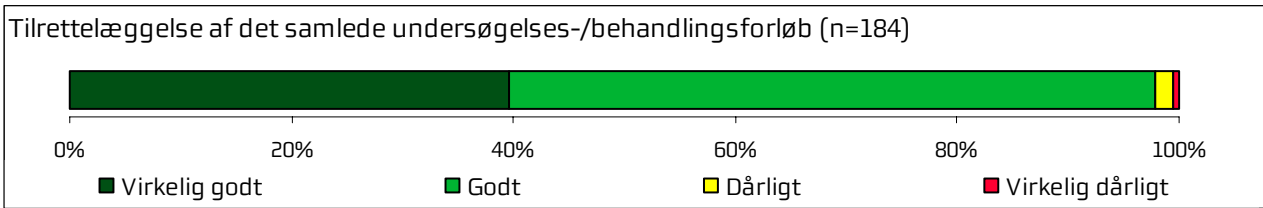
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

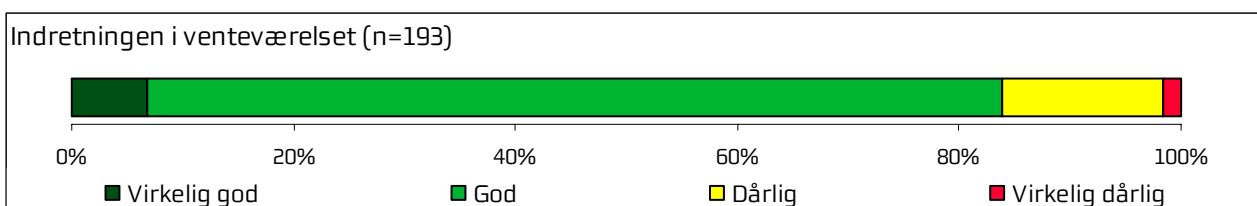
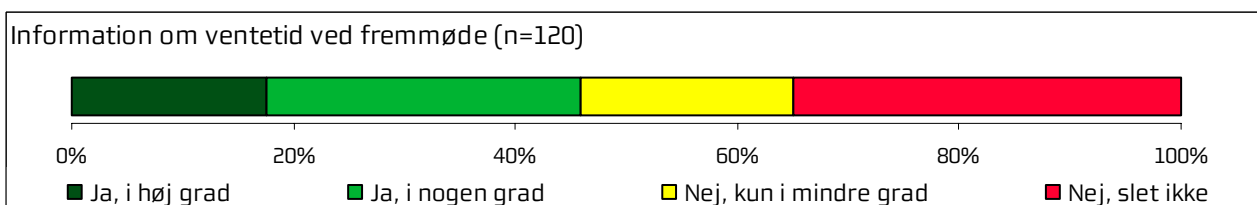
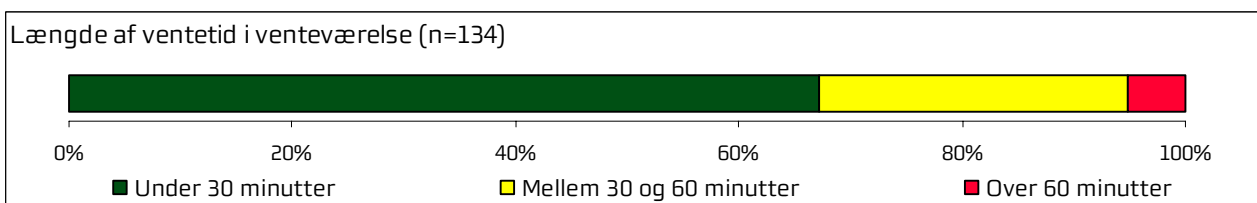
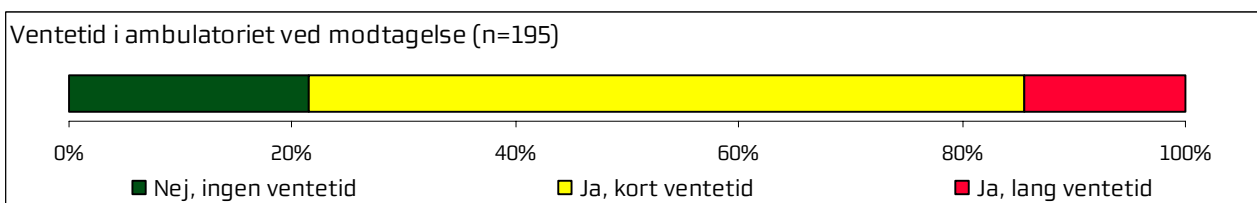
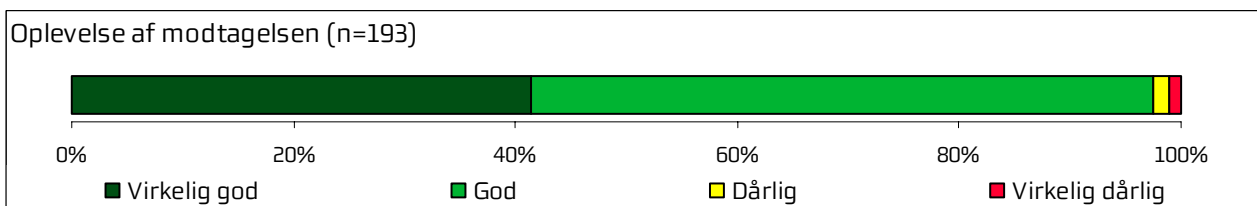
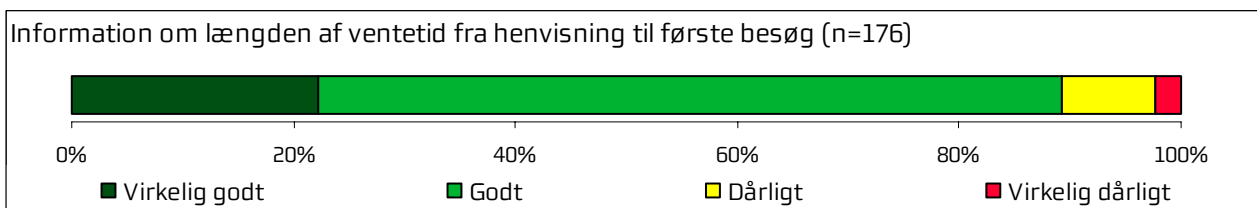
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

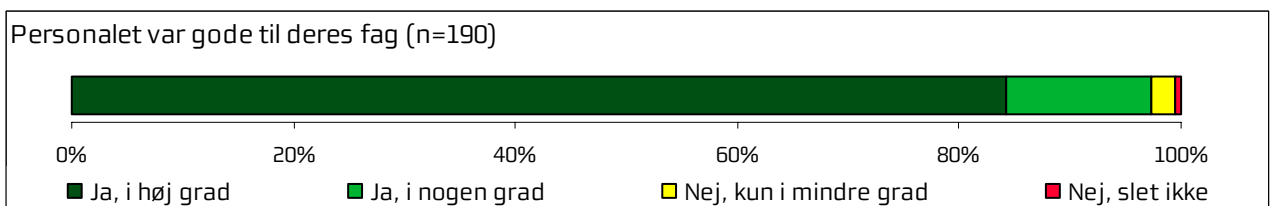
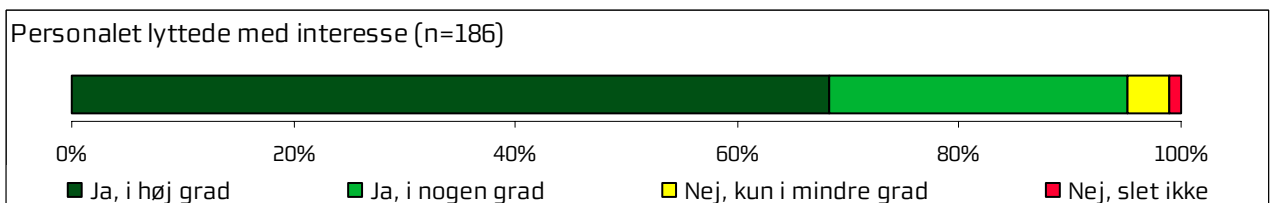
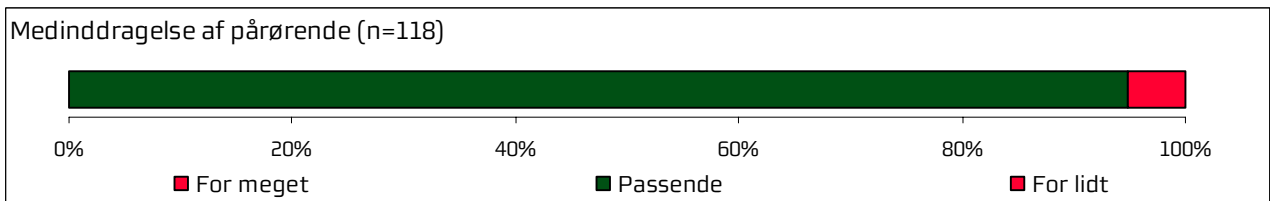
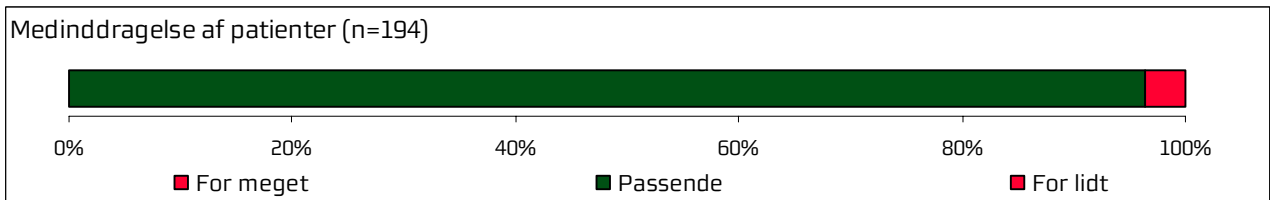
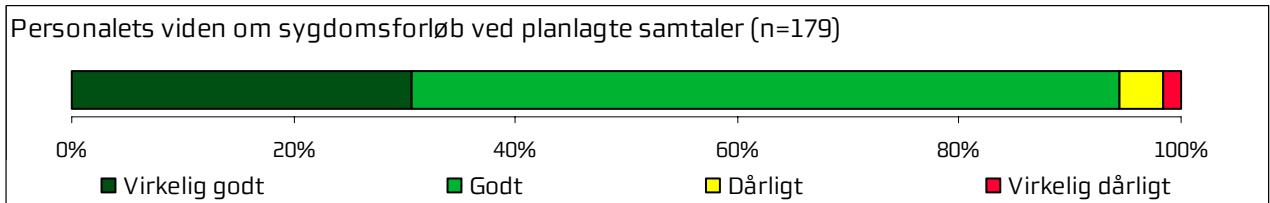
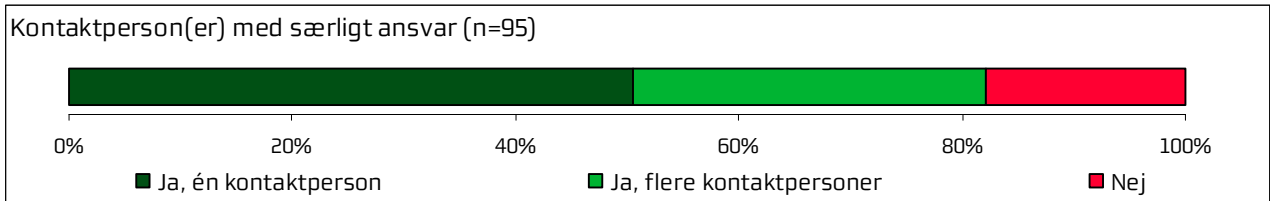
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%*	89%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	94%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



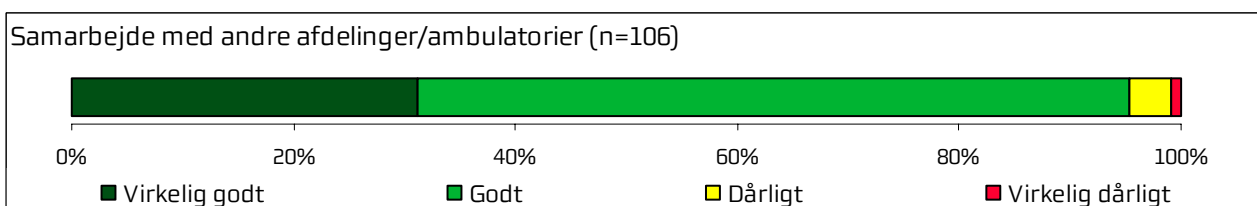
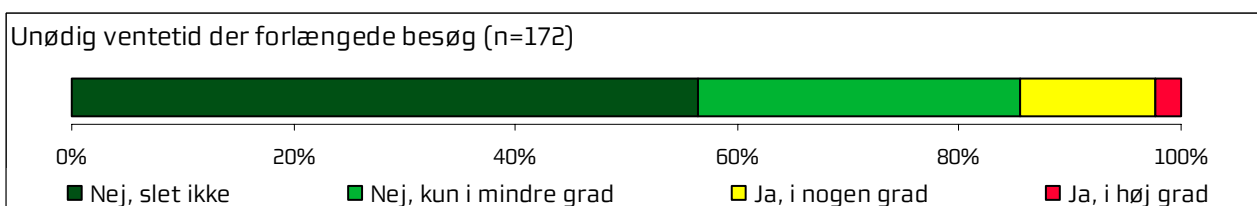
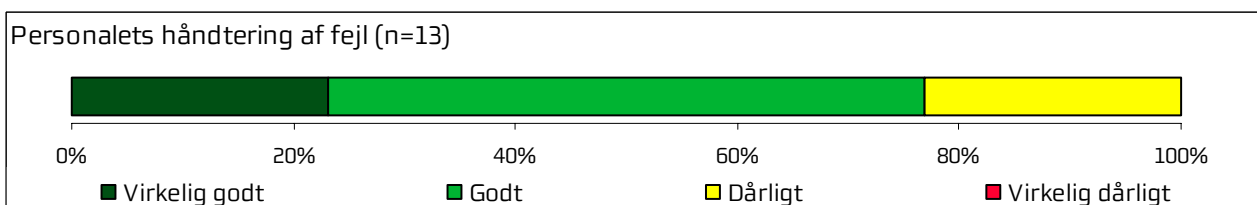
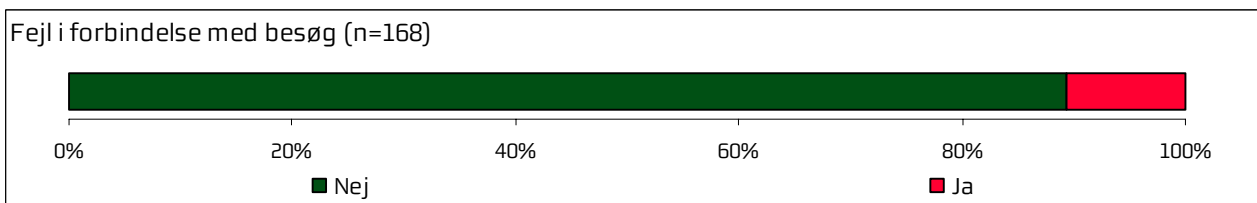
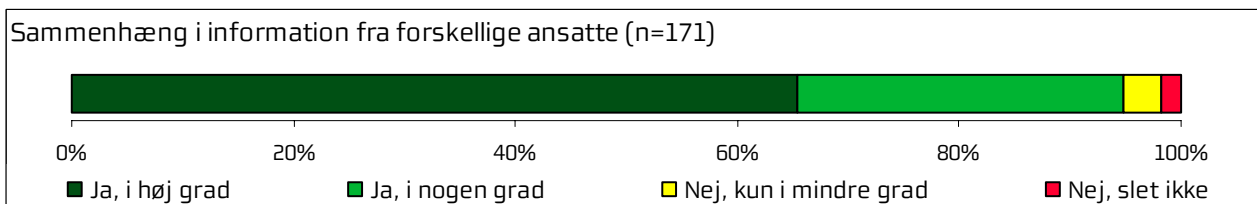
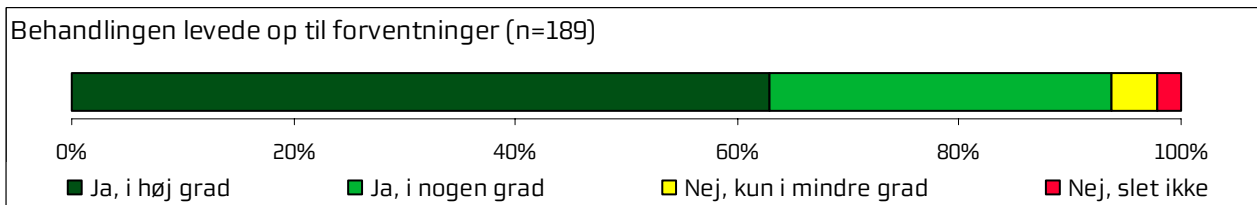
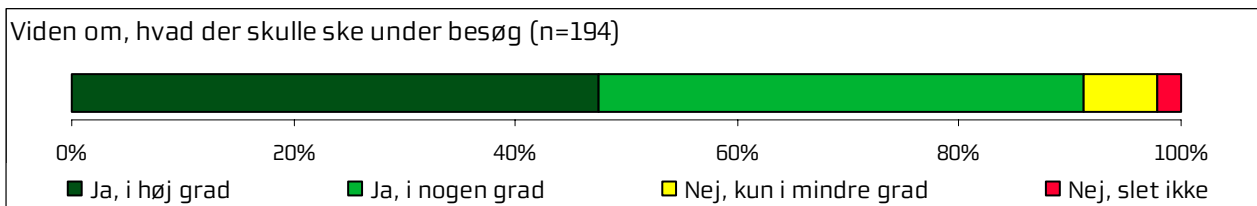
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	97%*	75%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	22%	-	-	36%*	10%*	25%
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?	46%	-	-	72%*	18%*	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84%	-	-	93%*	74%*	86%

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?	82%	-	-	93%	64%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	97%	81%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	88%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	96%	79%*	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	97%

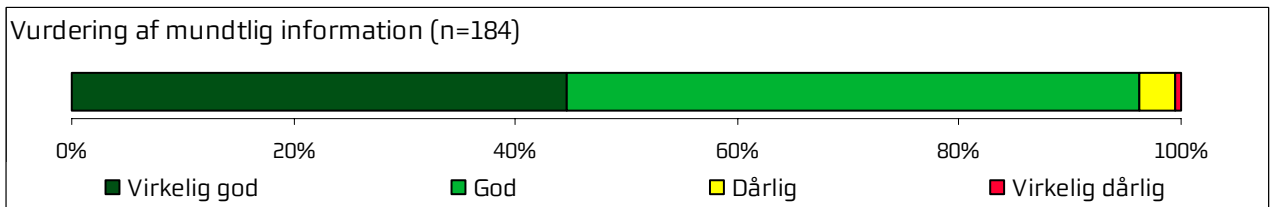
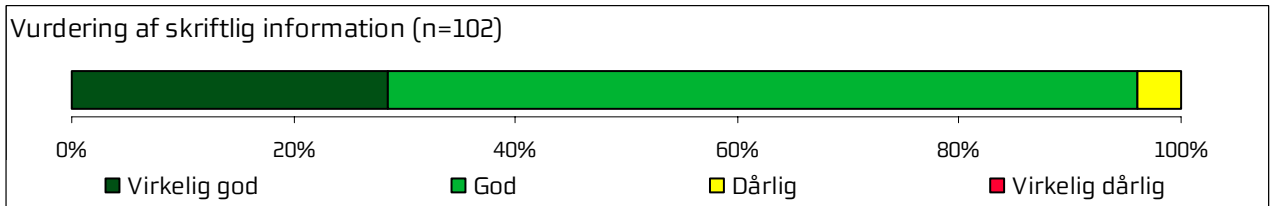
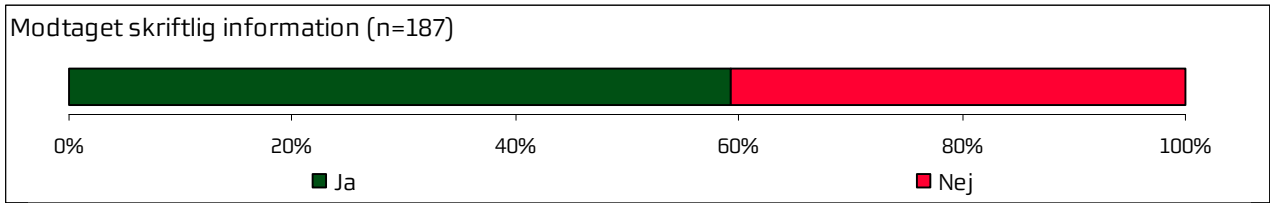
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

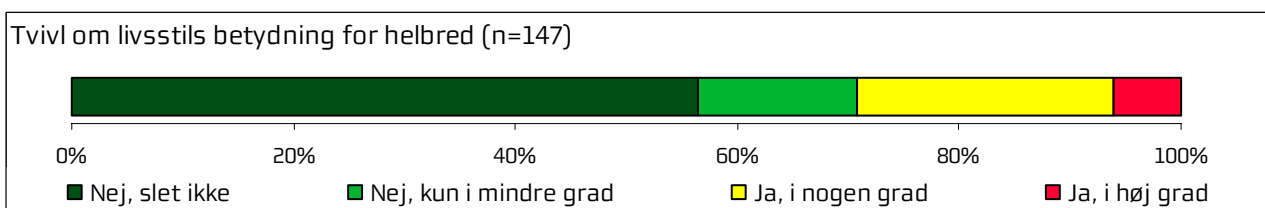
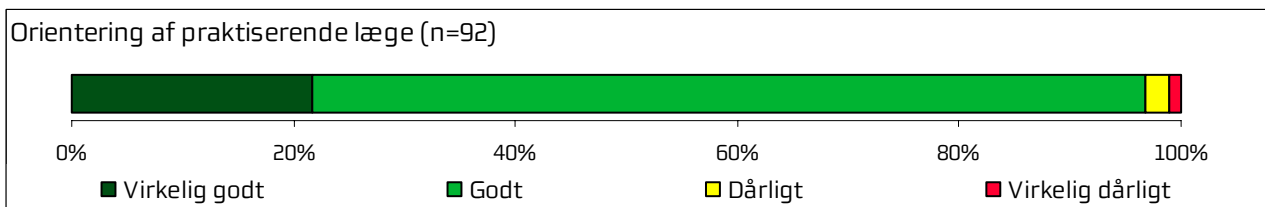
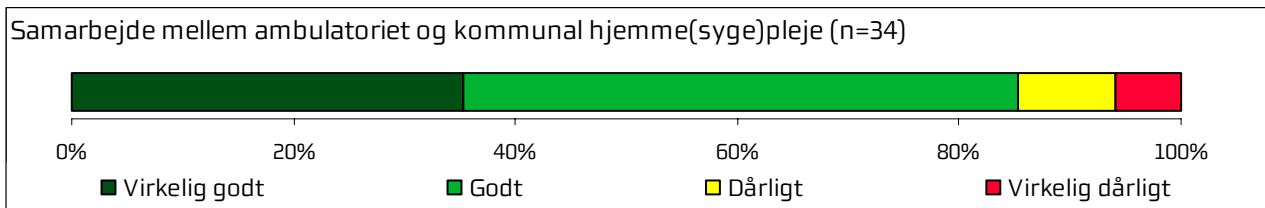
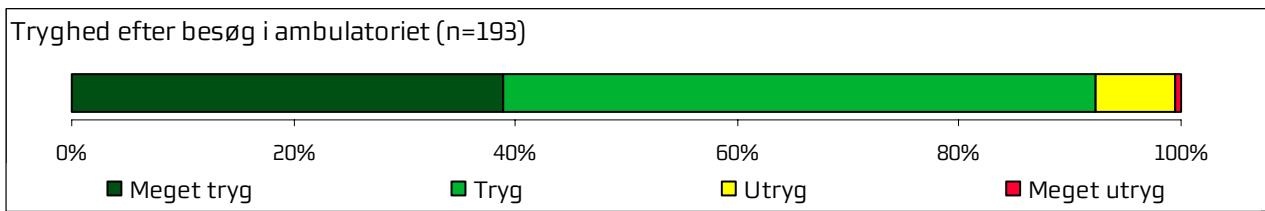
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%*	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	86%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	79%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77%	-	-	100%	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	97%*	74%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	97%	82%*	89%

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?	59%	-	-	83%*	43%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	89%*	95%

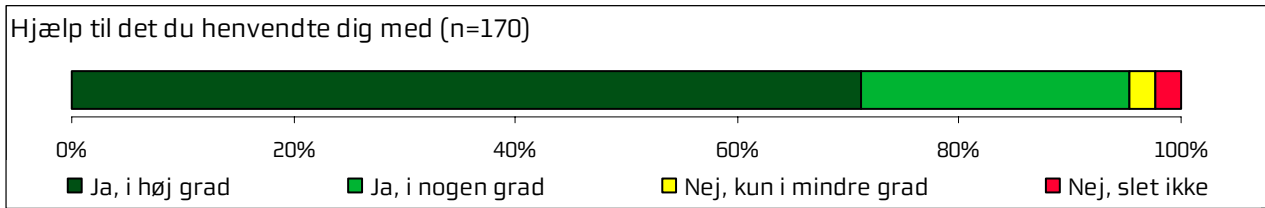
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	92%	-	-	98%*	87%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	67%	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	93%	58%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	91%*	65%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	98%	89%*	95%

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.

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
2	Det ville være godt, hvis personalet informerede om ventetiden. Første gang ventede vi i tre timer.	Godt
3	Høj kompetence og nærvær gav en følelse af at være ventet, og at det var mig, det drejede sig om.	Virkelig godt
4	Operation første gang, dårlig. Henvendelse til egen læge der mente, operationen skulle laves om. Synes heller ikke, operationen er god nok. Meget elendig i forhold til, hvad jeg havde forventet.	Dårligt
5	Flinkt personale. Lidt længere tid til samtale med læge.	Godt
6	Ansæt kompetente læger!	Dårligt
9	For lidt personale - derfor vekslende kontakter.	Virkelig godt
10	Mindre ventetid.	Godt
12	Rigtig, rigtig gode, og de skal ikke lave noget bedre.	Virkelig dårligt
17	Ambulatoriet har gjort det godt.	Godt
19	Ved sidste undersøgelse kunne laboratoriet påvise en lidelse hos mig. Den ordnede undersøgelseslægen på stedet, så jeg slap for eventuelt nyt besøg. Det var meget fint for mig.	Virkelig godt
20	De gør det virkelig godt og imødekommende. De fortjener kun ros.	Virkelig godt
22	Evt. telefoner til én, når lægen er syg, og der er lang ventetid.	Godt
24	Skulle jeg skrive en anbefaling til en arbejdsgiver for den (de) læge(r) og sygeplejerske(r) som jeg har været i kontakt med, ville den komme til at indeholde mange superlativer.	Virkelig godt
25	Personalet er presset, hvilket er tydeligt. Megen 'uro'. Meget LIDT overskud til at smile og mange mennesker i venteværelset, kombineret med lang ventetid (og ingen 'afledning'/beskæftigelse) gør én trist. En hel dag af ens liv i 'venteposition'... Prøv det selv!!	Dårligt
28	Det er VIGTIGT at få den samme sygeplejerske, hver gang man kommer på ambulatoriet. Hvis ikke man får den samme behandler, så må hun have sat sig IND i journalen!!	Dårligt
29	Fik en meget venlig og perfekt behandling ved en akut indlæggelse. Stor tak for det!	Virkelig godt
32	Jeg har virkelig haft en god oplevelse af ambulatorium og sengeafdeling. Intet at klage på. Operationen er også gået godt. God behandling af personale begge steder. Venlig hilsen.	Virkelig godt

	33	Stort set synes jeg det hele fungerer godt.	Virkelig godt
	35	Kort og præcis orientering - virkelig kompetent.	Virkelig godt
	36	Min henvisning fra egen læge blev ikke udført i første omgang, og derefter blev jeg to gange indkaldt med 14 dages (ferie) varsel, og da jeg ikke gav lyd, blev jeg bare slettet.	Godt
	39	Meget serviceminded modtagelse og behandling. Patienten i centrum. Flot!	Virkelig godt
	40	Får hver gang kopi af biokemisk kumuleret svar samt tilsendt kopi af journal. MEGET TILFREDSSTILLENDT.	Godt
	44	Alle var yderst venlige, beroligende og udviste forståelse. Mit eneste kritikpunkt er, at med to besøg og to forskellige læger savnede jeg, at læge nummer to fortsatte, hvor læge nummer et stoppede. Var den smuttet, kunne læge nummer to have spurgt mig, hvad jeg havde aftalt med læge nummer et og derfor taget tråden op.	Godt
	51	Imødekomme mht. hvornår jeg kunne komme til undersøgelse/samtale. Tak for det!	Virkelig godt
	52	Alt i alt perfekt. Tak for det.	Virkelig godt
	55	Altid flinke og smilende. Altid et knus. Jeg har ikke noget at sætte på Skejby.	Godt
	57	Både min kone og jeg er ansat i sundhedssektoren, har derfor en anden skeptisk holdning til sygdomsforløb. Jeg har fået en utrolig god behandling, god information og har i hele forløbet følt mig godt behandlet både fysisk og psykisk. Tak.	Virkelig godt
	58	Ambulatoriet er opmærksomme, især nye læger. Personalet professionelt.	Godt

Ambulatoriet

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg spurgte ved ankomst, om der var ventetid.	Virkelig godt
3	Alt i alt udmærket, men jeg har savnet information om ventetid, især når den er længere end normalt. Spørgsmålet melder sig om jeg har forsømt noget ved ankomsten, eller om jeg er blevet "glemt".	Virkelig godt
4	Fik besked om modtagelse. Så kom strejken og resultatet var ventetid i ca. et år.	Dårligt
5	Manglende information fra egen læge.	Godt
7	Til min undersøgelse skulle jeg tisse i et toilet, men blev ikke informeret om, at jeg skulle møde op med fyldt blære.	Godt
11	For trængt og for få pladser.	Virkelig godt
15	Helt tilfreds.	Virkelig godt
17	Det var næsten altid godt.	Godt
19	Duperet af den præcision, der udvises. Bliver modtaget og videresendt med åbne arme.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet godt modtaget. Tak	Virkelig godt
25	Man er i den givne situation "svag", og har derfor brug for mere opmærksomhed og omsorg end vanligt. Ikke mindst tryghed, da man er bekymret grundet årsagen til, at man er der! Der er meget gennemgang af vogne, personale m.m. i venteværelset. Men så sker der på den anden side lidt!!	Dårligt
26	Virkelig god og kvalificeret.	Virkelig godt
27	Venteværelset virker lidt rodet.	Godt
30	De to første gange var der kort ventetid men den tredje gang var der lang ventetid, men det tog jeg ikke så tungt, for det kan jo ske af og til.	Godt
34	Venlig både før og efter.	Virkelig godt
36	Jeg var på grund af sygdom på første indkaldelsesdag nødt til at aflyse tiden. Det var ikke muligt at komme igennem/få en besked igennem til ambulatoriet mellem 8-9. Klokkeren 9 skulle jeg ligge på operationsbordet. Det var frustrerende.	Godt
38	Da jeg kom ind på afdelingen, blev jeg modtaget med smil, og da jeg senere blev kaldt ind til undersøgelse, blev jeg budt velkommen af en meget flink sygeplejerske, som smilede og virkede meget	Godt

beroligende.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 41 Ja, var tilsagt til en tid, hvor jeg kom og var registreret til anden dag og tid hos jer. Men alligevel kom jeg til, da jeg kom. Flot. | Godt |
| ✎ | 42 Da jeg deltog i et forsøg, havde jeg fast sygeplejerske, der var klar til at tage imod mig hver gang. | Godt |
| ✎ | 45 Hurtigere indkaldelse end lovet af lægen. God information om hvad, der skulle foregå. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Jeg har været der flere gange, så jeg var forberedt. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Information om at man skulle møde med fyldt blære manglede. | Godt |
| ✎ | 52 Et venligt personale, som vejledte på en måde, som gav tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Århus har dygtige kompetente mennesker. Til forskel for Nordjylland. | Godt |

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	Dårlig operation.	Dårligt
	14	Mulighed for misforståelse i det fremsendte. Fik en dato til scanning og en dato til resultatet af scanningen. Det fremgik ikke klart, at en anden undersøgelse først skulle foretages ved det andet besøg, hvor jeg også skulle have svar på scanningen.	Godt
	21	Topkateter fejlplaceret.	Virkelig godt
	34	Der gik over en måned efter operationen, før jeg fik tilbagemelding om de prøver, der var taget af det bortopererede.	Virkelig godt
	37	Lægen var sygemeldt, har fået en ny tid om tre måneder.	Godt

Ambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Pga. inkompetence er det blevet valgt at søge lægehjælp på andet hospital.	Dårligt
7	Fik foretaget den samme undersøgelse to gange, en gang på Kommunehospitalet og en gang på Skejby.	Godt
8	Blev efter undersøgelsen sendt til blodprøvetagning i anden afdeling. Da ambulatoriet IKKE havde bestilt denne prøve blev der udtaget blod til ALLE undersøgelser og kun da JEG fortalte, hvad det drejede sig om, blev denne specifikke prøve taget!	Godt
13	Jeg fik let følelsen, at jeg var den eneste patient, og at sygehuset kun var til for mig. Fremragende behandling, fremragende personale!	Virkelig godt
16	Professionelt!	Virkelig godt
17	Alle undersøgelser var gode.	Godt
18	Jeg forstår ikke, når et topkateter er sat ind i maven til blæren to gange, pludselig bliver sat op i urinrøret uden kommentarer og bliver tilkoblet rør, som ikke passer sammen og løber hele tiden, så vi må have ekstra hjælp flere gange til ubehag både for hjælpere og ens kone.	Intet svar
19	Blev sendt for tidligt hjem. Der burde være kontakt til mit lokalcenter om hjemmehjælp. At det sker, sørger jeg selv for næste gang. Når jeg kommer til undersøgelse, kender den pågældende læge resultatet af urinprøverne og det virker professionelt. Tak.	Virkelig godt
24	Jeg har fået en aggressiv, alvorlig cancer fjernet. Jeg har haft kontakt hovedsageligt med én læge og én sygeplejerske. Deres væremåde over for mig har simpelthen været upåklagelig og informationsniveauet over for mig højt. (Mundtligt, hvor jeg som regel har haft et familiemedlem med.)	Virkelig godt
31	Lægerne er ikke meddelssomme om de nye forsøgsbehandlinger, meget ofte afviser dem som salgssnak. Eksempelvis på et område er der indkommet nye medicin, som Rigshospitalet bruger. Det afviser Skejby med det samme at bruge. For ca. et halvt år siden var der et præparat fra udlandet, som skulle bruge forsøgspersoner. Igen et overfladisk nej fra lægerne. Ingen taler om alternative muligheder eller henvisninger til andre hospitaler, som muligvis specialiserer sig. Meget tyder på, at lægerne ikke ved eller bevidst vælger muligheder fra.	Intet svar
34	Jeg fornemmede, at der var plan i behandlingen.	Virkelig godt
36	Jeg blev utrolig godt modtaget og blev faktisk ikke behandlet for det, jeg var indkaldt til, fordi personalet lyttede og tog mig alvorligt - højkompetente læger og sygeplejersker.	Godt
43	Venligt og imødekommende personale. Kompetent og tryghedsskabende behandling.	Virkelig godt

Bilag 1

-  44 Mit første besøg var en læge, meget forstående og meget engageret. Hun påpegede, at hun sikkert ved mit næste besøg ville have foretaget en kikkertundersøgelse. Mit næste besøg var en anden læge, jeg fik ingen information om kikkertundersøgelse. Jeg havde sendt en prøve forud for undersøgelsen, den måtte jeg selv spørge til resultatet af. Jeg fik at vide, at alt var normalt, og at de kunne foretage et mindre indgreb, men ingen grund til at gøre det nu. Jeg fik alt i alt en god og professionel behandling, men stod lidt tilbage med følelsen af ingenting. En forklaring hvorfor man havde besluttet ikke at foretage kikkertundersøgelse, ville have været rart. En forklaring på et problem, selvom alt er i orden, ville have været betryggende. Godt
-  45 I forbindelse med svarene på undersøgelsen var der en times ventetid. Virkelig godt
-  47 Jeg behøvede kun at møde en dag - virkelig godt! Virkelig godt
-  48 Med hensyn til den tid, der går fra undersøgelser i februar måned til behandlinger går i gang i august måned er bestemt for lang tid. Virkelig godt
-  49 Godt og professionelt forløb. Tak. Godt
-  52 Nej, det kørte lige efter bogen. Virkelig godt
-  53 Jeg oplevede at få en indkaldelse til "Århus Sygehus" med behandlingsforløb beskrevet. Da jeg så kommer til samtale, bliver behandlingsstedet ændret fra Århus til Odense Hospital, hvilket for mig var negativt. Personalet var dog flinke og beklagede denne ændring. Godt
-  54 Nogle dage efter fjernelse af prostata fik jeg en kraftig infektion og blev indlagt igen. Godt
-  56 Jeg følte mig meget kompetent behandlet. Virkelig godt
-  57 Har fået en meget fin undersøgelses/behandlingsforløb af urologisk overlæge og urologisk sygeplejerske. Virkelig godt
-  58 Jeg fik god hjælp og opmærksomhed på skævhed opstået i hele rygsøjlen efter hofteoperation fra Farsø. Nu flere komplikationer efterfølgende. Ikke undersøgt ordentligt og andre steder. Ikke løftet godt nok til forsikring dermed. Eller fået korrekt dækning. Godt

Ambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Aner ikke, om min læge er orienteret.	Godt
6	Der var tale om forkert rådgivning. Den diagnose, der blev stillet, viste sig efterfølgende at være forkert.	Dårligt
14	Var efterfølgende hos egen læge, der sagde, at han ikke havde fået resultatet af undersøgelserne.	Godt
17	Det har altid været godt.	Godt
19	Det kører bare på skinner. Det er en tryk og glad patient, der kommer og går.	Virkelig godt
31	Man er meget fokuseret på behandling af sygdommen - medicin/operation/stråler. Mangel på den holistiske del/netværk etc.	Intet svar
34	God opfølgning af samme læge, som opererede og god tillid til, at Skejby havde kendskab til og anvendte nyeste metoder.	Virkelig godt
36	Kun administrativt art: Omkring indkaldelsen har det været noget rod, hvor jeg blev slettet uden grund!	Godt
41	Svaret var lang tid undervejs - i tvivl om det kom direkte eller ved egen læge - svaret af scanning.	Godt
43	Fik øjeblikkelig hjælp i hjemmet ved opståede problemer. Flot!	Virkelig godt
51	Optimal og venlig orientering ved sygeplejerske.	Virkelig godt
58	Det passer mig at følge tingenes tilstand, så underordnet om læge informerede. Det gør jeg selv. Lokale læger har været gode nok, alligevel. Der er svigtet til hjælp efter hoftebrud og genoptræning. Ikke hjælp til efter operation. Ikke korrekte sko til skævheden og hvis - holder skoene ikke. Ingen koordinering i hjemkommune. Samt endimensioneret hjælp uanset operation og efterbehandling. Derfor er jeg ødelagt i ryg og utæt =inkontinens.	Godt

