

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**K-AMB**

**Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	315
Besvarelser fra afsnittets patienter:	216
Afsnittets svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



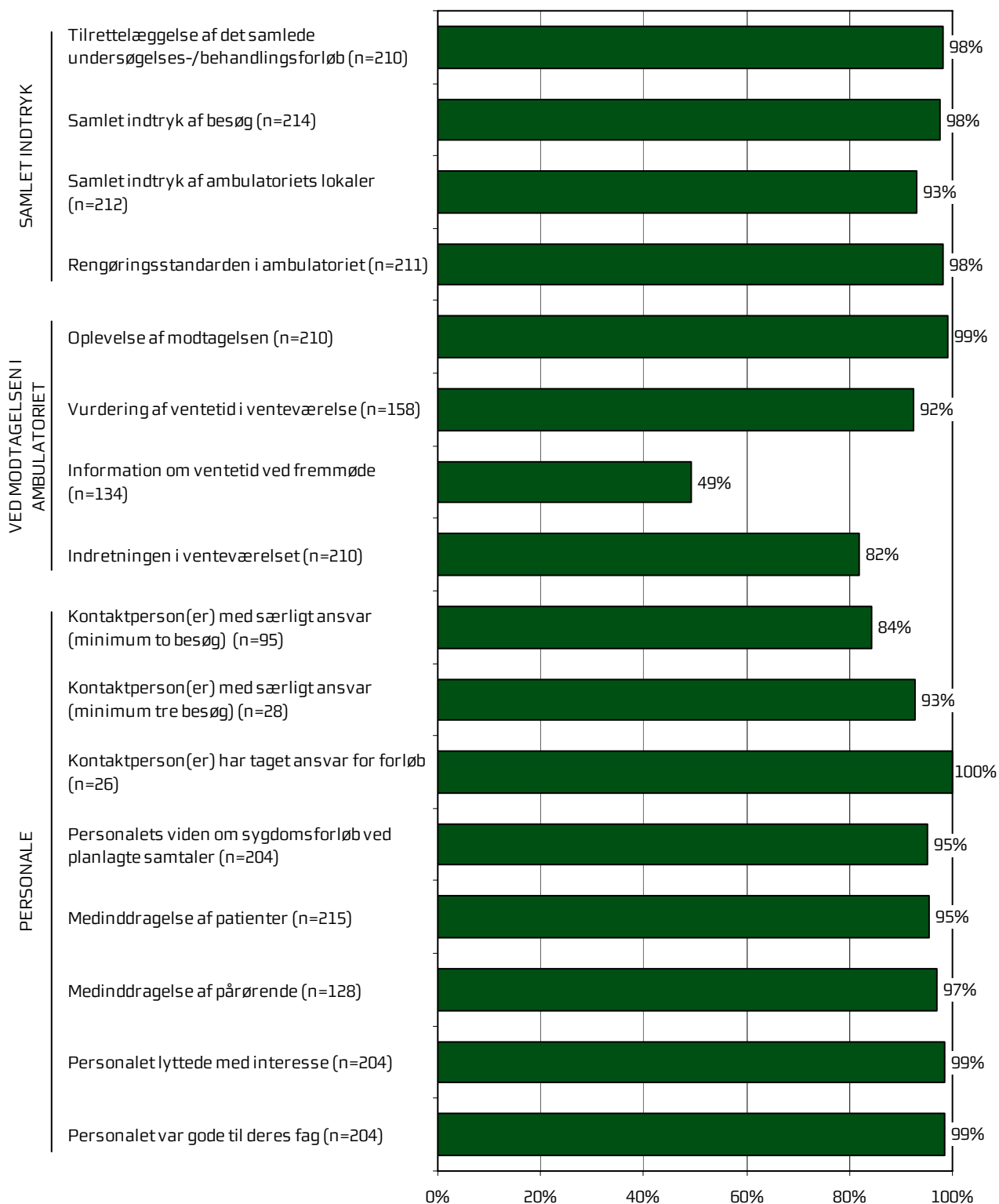


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

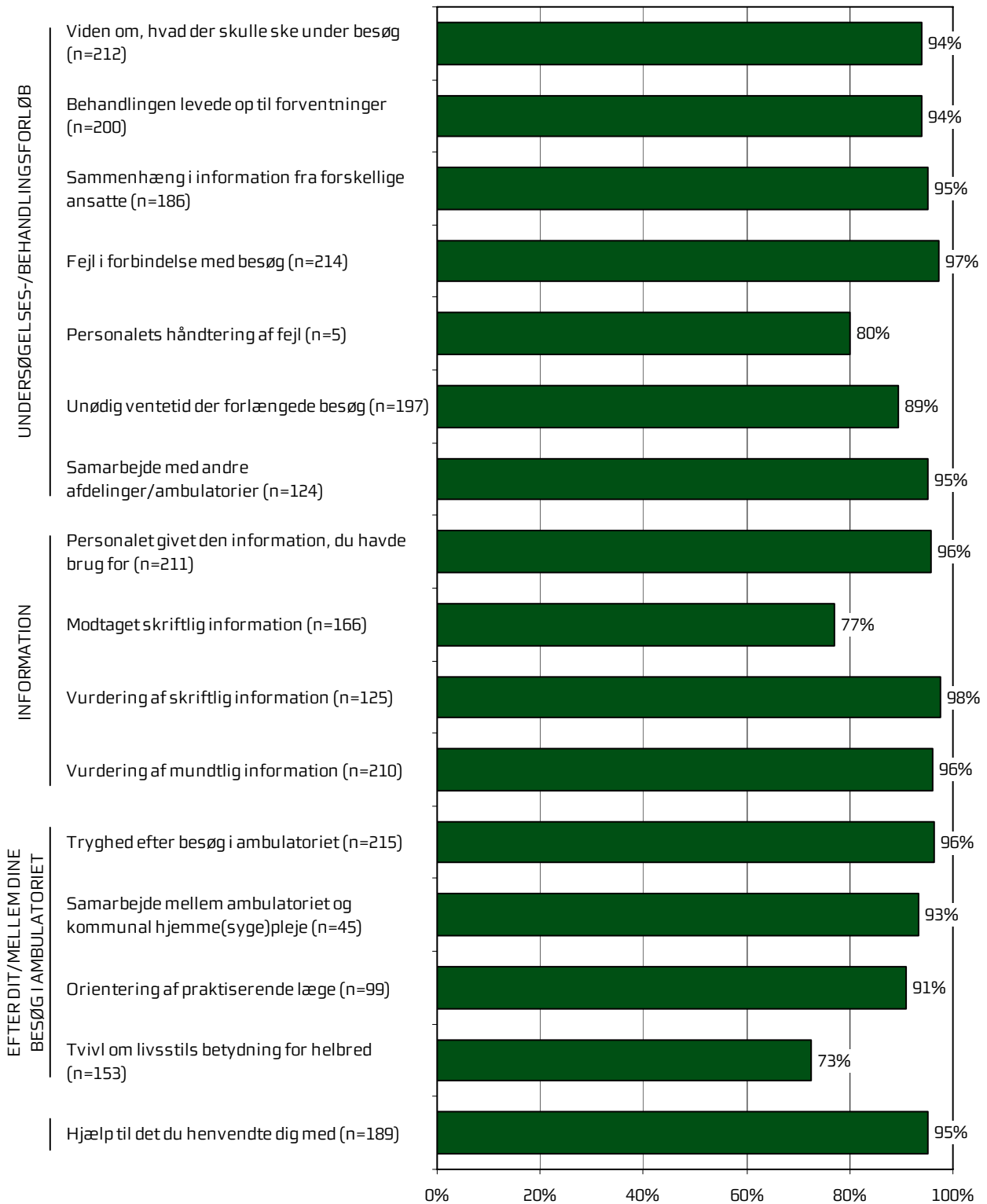
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ambulatoriet

2009-tallet er for: Ambulatoriet

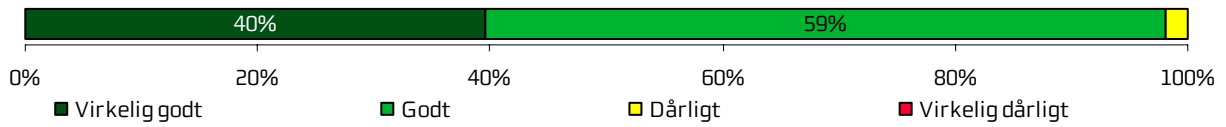
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

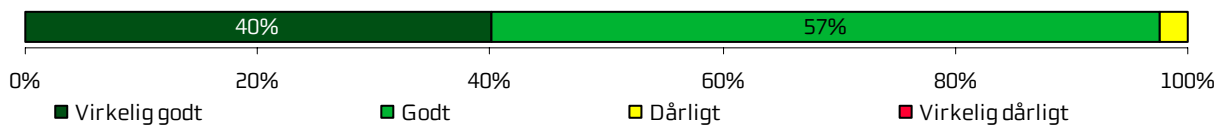
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

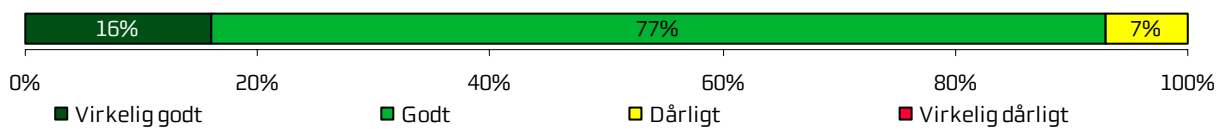
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=210)



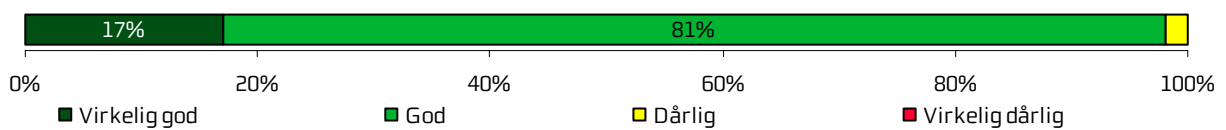
Samlet indtryk af besøg (n=214)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=212)



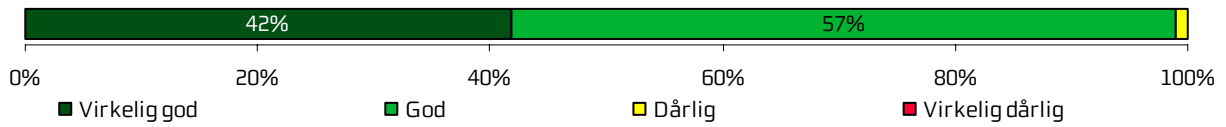
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)



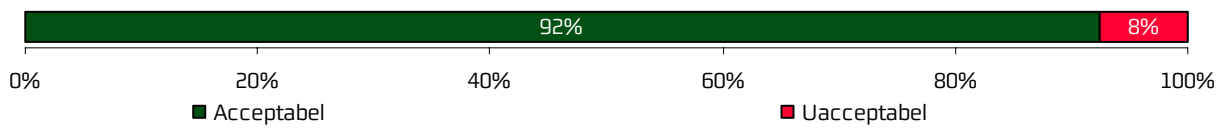
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	98 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

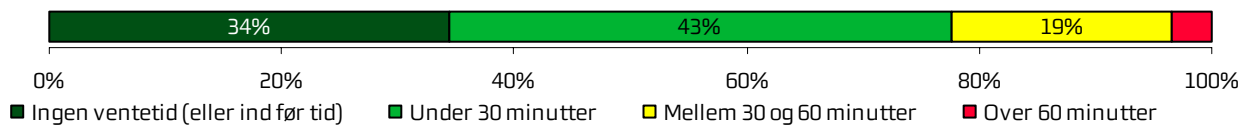
Oplevelse af modtagelsen (n=210)



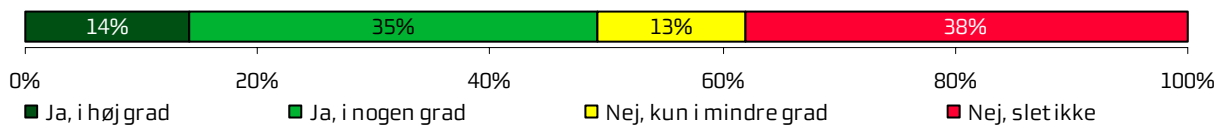
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=158)



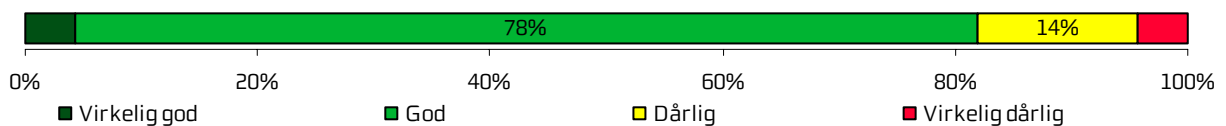
Længde af ventetid i venteværelse (n=206)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



Indretningen i venteværelset (n=210)

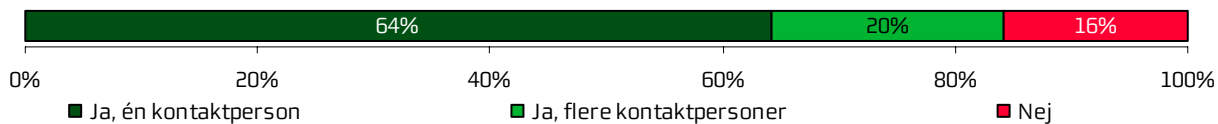




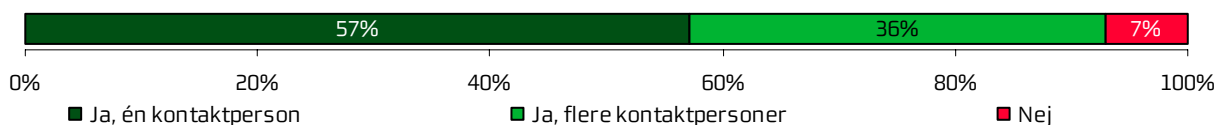
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	61 %	46 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	88 %	84 %	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

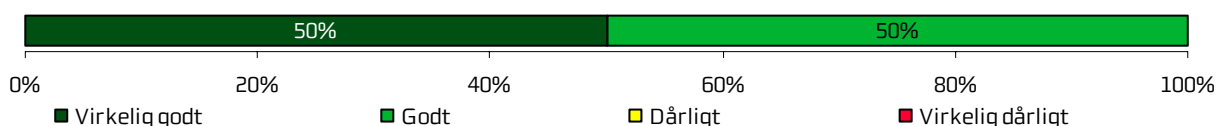
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



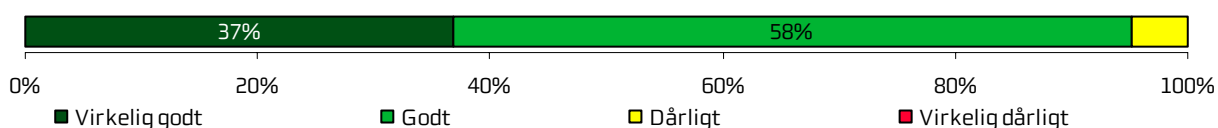
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



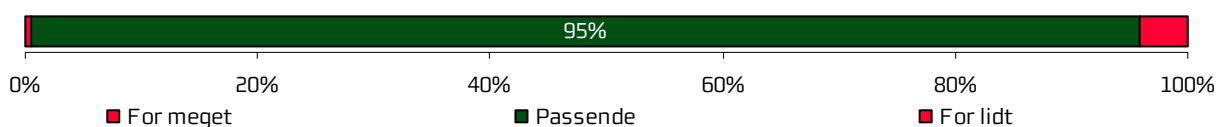
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=26)



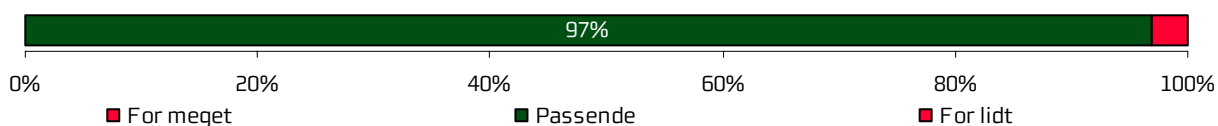
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=204)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=128)



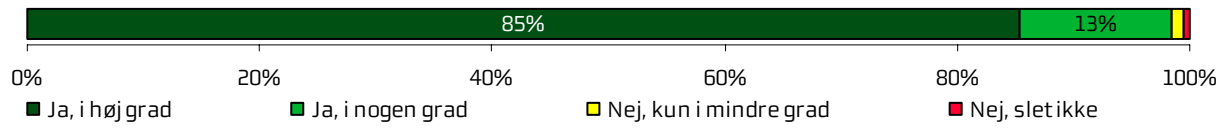
Personalet lyttede med interesse (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	84 %	81 %	78 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	77 %	-	100 %	57 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	97 %	94 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	96 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	89 % *	95 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	98 %	95 % *	100 %	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

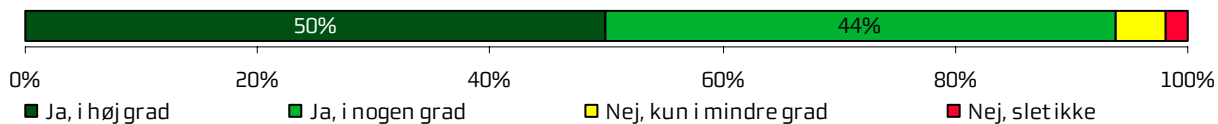
Personalet var gode til deres fag (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=212)



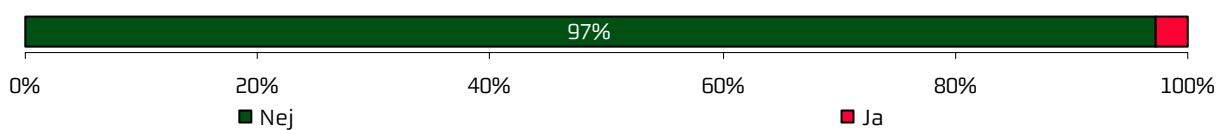
Behandlingen levede op til forventninger (n=200)



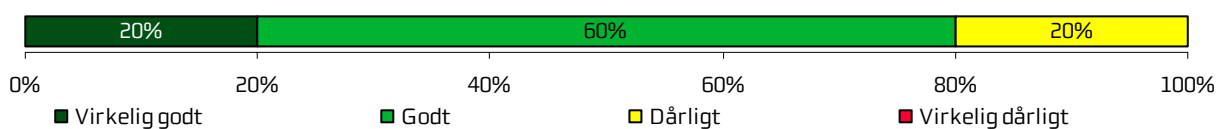
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



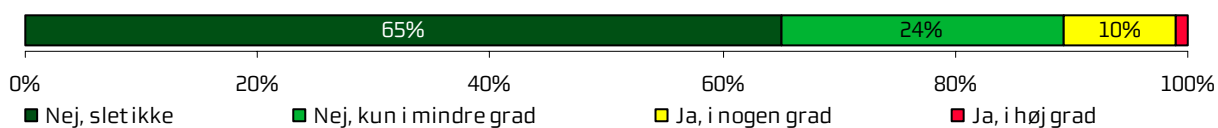
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



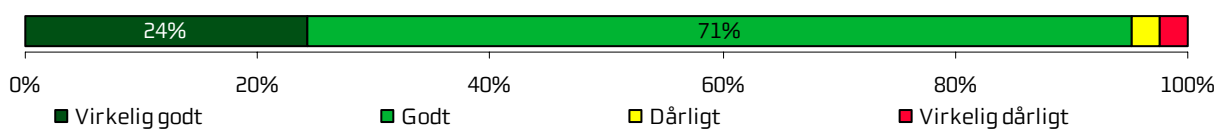
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



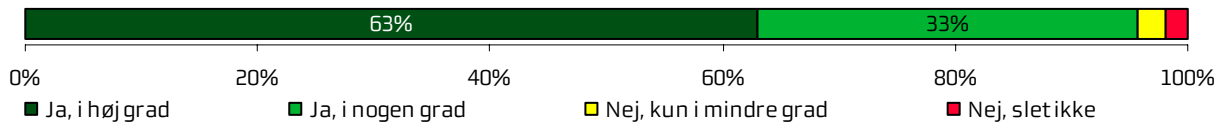
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=124)



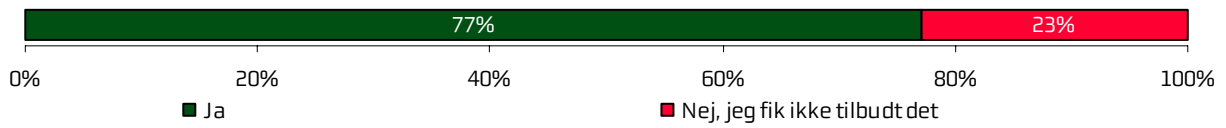
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	91 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	94 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	38 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	90 %	85 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 % *	81 % *	92 % *

## Information

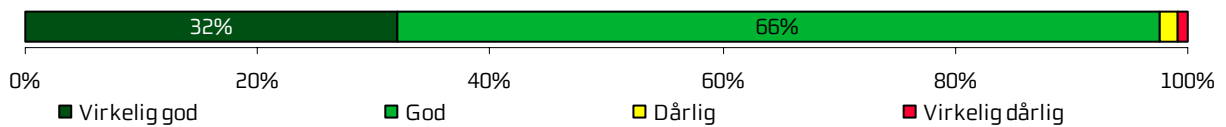
Personalet givet den information, du havde brug for (n=211)



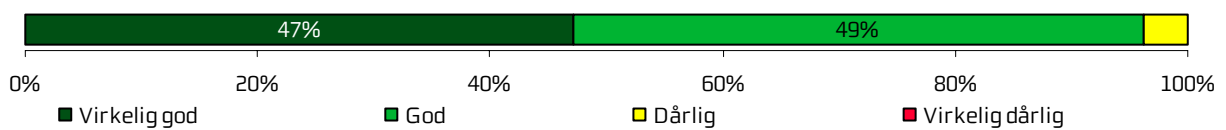
Modtaget skriftlig information (n=166)



Vurdering af skriftlig information (n=125)



Vurdering af mundtlig information (n=210)

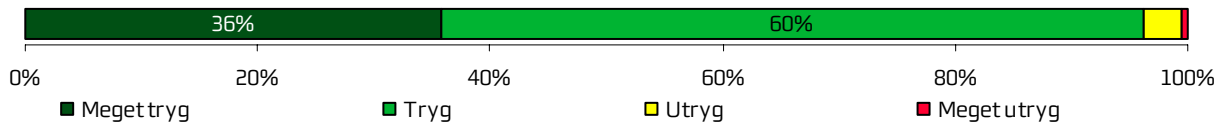




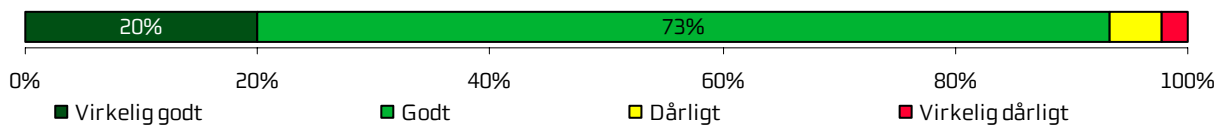
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	73 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	100 % *	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

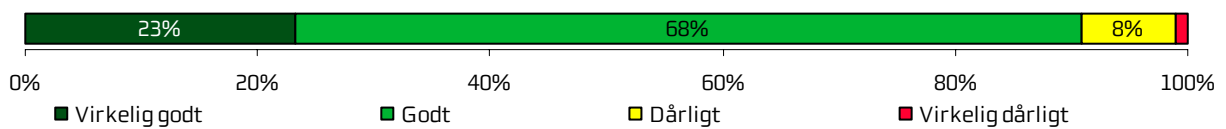
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=215)



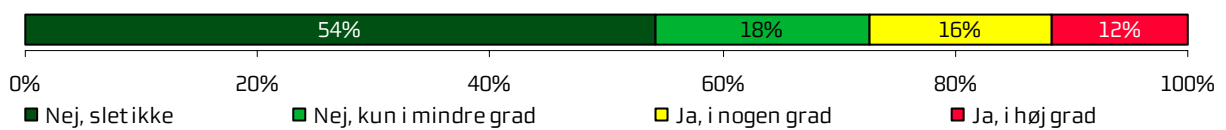
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



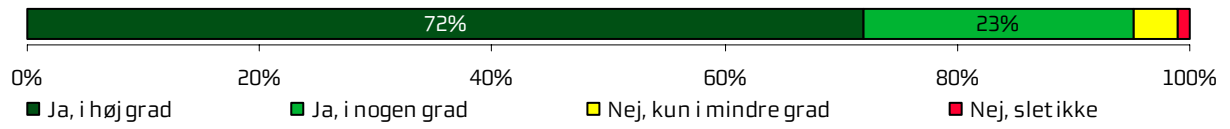
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=153)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	92 % *	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	75 % *	85 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	91 %	97 % *	96 %	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	71 %	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=189)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	95 %	100 % *	86 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

**K-AMB****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K-AMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Lidt forvirrende. Højre/venstre. Modtagelse inde bagved.	God
6	Jeg har alene stor ros til jeres logistik og til PERSONALET.	Virkelig god
9	Bare god.	God
11	Smilende og imødekommende sygeplejersker :)	Virkelig god
12	Jeg kom ca. 30 min. før tiden, men blev kaldt ind omgående.	Virkelig god
13	Venlig betjening, men meget lidt plads i ventesalen.	God
16	Altid venlig. Har oplevet rigtig god behandling.	Virkelig god
17	Godt, at man bliver informeret om eventuel ventetid.	Virkelig god
18	Fik indkaldelse til to afdelinger på samme A4 til samme dag. Flot. Alle gange er jeg kommet til på klokkeslæt. Flot. Fin, fin information og opfølgning.	Virkelig god
31	Altid imødekommende.	Virkelig god
33	Hurtig og venlig.	Virkelig god
34	Receptionen var ikke altid bemanded. Det vil sige, at der var personale i rummet, men ikke ved "skranken", hvor man formodes at skulle melde sin ankomst.	God
38	Langt mindre ventetid de senere år!	Virkelig god
40	Meget kort ventetid, inden for et minut. Venlig og smilende modtagelse, som så ofte før, selv om det ikke er samme person hver gang. Mit mødetidspunkt var [omkring middag] [], og jeg blev kaldt ind [inden da]. Mit indskrivningstidspunkt var [kort før] mødetidspunktet.	Virkelig god
41	Venteværelset virker ikke specielt behageligt - nærmest lidt skræmmende. Man får lyst til at "løbe igen".	God
44	Meget imødekommende, god stemning.	Virkelig god
49	Nem adgang til reception og venligt personale.	Virkelig god
51	To gange blev der svaret forkert på, hvor og hvornår tisseprøve skulle afleveres.	Dårlig
54	Sommetider lang ventetid.	God
58	Venlig og smilende modtagelse.	Virkelig god
60	Venligt personale. Ved et besøg blev jeg dog glemt og måtte selv spørge, hvornår det var min tur!	God
65	Det var ingen siddeplads i venteværelset.	God
68	[] Også denne gang venligt modtaget.	God
75	God og effektiv. Der var styr på tingene, og det var nemt at finde.	Virkelig god



**K-AMB**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**




ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
35	Glemte at give besked om en blodprøve.	Intet svar
43	Blodprøvetagning.	Intet svar
51	Der blev foretaget en urinprøve med injektionssprøjte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
56	Jeg skulle op til opfølgning, og der blev jeg slet ikke undersøgt. Jeg havde ventet en time på, at en læge ville fortælle, at vi måtte vente på, om der kom symptomer igen i stedet for at undersøge, om jeg var rask igen i min blære. Det var meget skuffende.	Intet svar
64	Jeg blev indkaldt til en samtale, hvor lægen faktisk sagde til sygeplejersken: "Hvad skal han her?!" Efterfølgende blev vi enige om, at jeg skulle have haft en besked via telefon eller brev.	Godt
66	Fejlen opstod under behandlingen på Dagkirurgisk Afsnit. Under udtagning af biopsi melder lægen ud, at det er kræft, hvilket ryster mig. Få dage senere opringning fra lægen, at han havde taget fejl. Skulle komme næste dag for at få lavet et indgreb. Ved kontrol <input type="checkbox"/> konstaterede de fejllindgreb, så jeg skulle have lavet det om, hvilket er gjort.	Virkelig godt
68	Min journal var ikke opdateret.	Godt

## K-AMB

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
3	Jeg føler mig meget privilegeret, at jeg kunne få foretaget robotoperationen på Skejby. Alle har været meget kompetente og imødekomende.	Virkelig godt
6	Jeg/vi er fuld af stor respekt for jeres behandling på alle områder, selvom der var mange patienter.	Virkelig godt
8	Patientjournal var lovet sendt fra et hospital og til et andet hospital, men kom først efter egen påmindelse nr. to.	Virkelig godt
9	Alt så godt, som man kunne forvente.	Virkelig godt
11	Jeg synes alt var, som man kunne håbe på, og jeg er glad for behandlingen.	Godt
14	Lægen virkede også meget træt efter en lang vagt. Beslutningerne om efterfølgende behandling bar også præg heraf.	Godt
16	Bliver scannet på [klinik], er så fritaget for at blive scannet efter [operation for et par år siden], da [klinikken] scanner mig [regelmæssigt] efter [operation] i 2010.	Virkelig godt
17	Det er godt, at det er de samme mennesker, man møder hver gang, og at der bliver lagt en plan for, hvad der skal videre ske, inden man tager hjem igen.	Virkelig godt
18	Godt arbejde. De skal have megen ros.	Virkelig godt
19	Hvor spørgsmål refererer til en kontaktperson gælder mine svar læge NN, der opererede mig, idet jeg ikke har været kontaktet af andre.	Virkelig godt
24	Efter 2 måneder måtte jeg rykke for den henvisning, der var lovet.	Dårligt
26	Vores kontaktperson fungerer utroligt godt. Vi er meget glade for hende.	Virkelig godt
31	Alt i alt professionel behandling.	Virkelig godt
32	Min ventetid på halvanden time blev begrundet med defekt udstyr/maskine.	Godt
33	Samme læge som ved et tidligere besøg. Meget kompetent og god forklaring.	Virkelig godt
40	Jeg følte mig helt rolig, nok også pga. den samme person som første gang. Jeg fik stor tillid til den dejlige pige med sin frie og meget forstående oplysninger omkring forløbet hele vejen igennem. Med stor tak!	Virkelig godt
41	Den medicinering, jeg fik ordineret ved besøget [] inden det sidste, blev ikke fulgt op. Havde det forbedret/forværret min tilstand? Skal jeg bare fortsætte med samme medicin/dosis?	Dårligt
44	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
49	Meget tilfreds.	Virkelig godt
51	Da jeg lå forkert under operationen, fik jeg en hævet og bullen arm, og det tog 12 måneder at genoptræne [fingre på hånden].	Dårligt
55	Fra forundersøgelsen til den endelige indkaldelse måtte jeg selv rykke efter behandlingstidspunkt.	Godt
57	Jeg oplever at skulle repetere mit sygdomsforløb og symptomer igen og igen. jeg mener ikke, at mine oplevelser af smerte registreres tilstrækkeligt.	Godt
69	Vedrørende kontrolbesøg: Vi havde fået besked på, at vi helst skulle komme to personer, så jeg havde taget en fridag. For det første sad vi ca. to timer, inden vi kom ind, eller næsten kom ind,	Godt

for vi stod kun ved døren. Lægens første spørgsmål: "Har du fået taget blodprøver?". Det havde patienten jo [flere] dage før. Lægen var slet ikke forberedt på vores besøg. Stod og skrev op ad døren. "Der er intet nyt, så I får en ny tid".

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 71 | Professionelt, engageret, ligeværdig dialog, ansvarlighed.                    | Virkelig godt |
|  | 74 | Hele forløbet, under min behandling, har været perfekt.                       | Virkelig godt |
|  | 75 | Godt og effektivt undersøgelsesforløb. Der var ikke noget at være i tvivl om. | Virkelig godt |

## K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Kun ros.	Virkelig godt
9	Var ok.	Virkelig godt
13	Ringede for at få information vedrørende undersøgelsen. Fik at vide, at jeg skulle faste ([på grund af] narkose), hvilket var forkert!	Godt
15	Første gang var den virkelig dårlig (lægen hørte ikke på os, undersøgt mig stort set ikke, brugt mange latinske udtryk og fortalte ikke meget om det videre forløb, kun at jeg skulle opereres). De andre gange var den virkelig god.	Godt
16	Jeg føler, at læger/sygeplejersker altid er tilstede i behandling/samtale.	Virkelig godt
21	En enkelt gang har jeg haft en virkelig dårlig oplevelse og absolut ingen information fået.	Godt
25	Mangler information om min sygdom.	Virkelig godt
29	Information og resultat efter undersøgelse og indgreb blev givet af en læge, [som var svær at forstå]. Hvis ikke jeg havde haft mine pårørende med, var det spildt for mig. Dog var der en sød og forklarende sygeplejerske, der slutteligt gav mig en indsprøjtning [].	Godt
31	Ikke andet end ok.	Virkelig godt
34	Informationen under mine første to besøg [med forskellige undersøgelser] var god. Den afsluttende lægesamtale var kort (fem til ti minutter) og bar præg af, at lægen var forsinket i sit dagsprogram (jeg kom ind med 45 minutters ventetid/forsinkelse).	Godt
35	Først ved sidste "besøg" fik jeg underretning om, at det var en aggressiv form for [kræft], jeg havde.	Virkelig godt
39	Informationens kvalitet afhænger af patientens spørgsmål og egen indsigt.	Godt
40	Har været meget venlig og informerende på de spørgsmål, jeg har stillet til dem.	Virkelig godt
46	Kun positivt.	Virkelig godt
49	Meget tilfreds.	Virkelig godt
50	Mangler stadig at få svar fra den sidste [undersøgelse]?	Godt
51	Da jeg kom, skulle jeg indlægges. På det aftalte tidspunkt viste det sig, at stuen var optaget, så jeg fik besked på at tage hjem igen.	Dårligt
60	Meget kedelige venteforhold.	Godt
61	Jeg fik information om undersøgelsesresultaterne, men jeg fik IKKE svar på problemet [], som jeg i øvrigt stadig har, så jeg fik ikke en diagnose, og det gør mig utryk.	Godt
64	VIRKELIG DÅRLIGT: Til min årlige kontrol/undersøgelse for [kræft] [i 2010] forsøgte lægen at få mig til at afstå fra yderligere undersøgelser med henvisning til, at det jo var [mange] år siden, der sidste havde været celleforandringer. I foråret 2011 forsøgte sygeplejersken at præparere mig til det samme, men [kort efter] konstaterede lægen flere tumorer.	Virkelig godt
72	Skulle rykke efter det skriftlige svar før det kom, som lovet.	Godt
75	Den har været god. Jeg fik alle spørgsmål besvaret. De spørgsmål, som jeg ikke havde tænkt over på forhånd, blev enten besvaret af personalet eller kunne findes i det skriftlige materiale.	Virkelig godt

## K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Jeg har endnu, efterfølgende, ikke kontaktet min læge, men vi har selv været inde og læse min journal.	Virkelig godt
9	Her haltede det måske lidt. Måske pga. travlhed.	Virkelig godt
20	Jeg var ganske uforberedt på, at jeg på Skejby Sygehus fik konstateret en [alvorlig sygdom]. Heldigvis lokaliseret. Efter denne konstatering forløb behandlingen, afsluttende med en radikal [behandling] blot en måned efter at [sygdommen] var konstateret, over al forventning. Jeg oplevede Urinvejskirurgisk Afdeling K som en meget velfungerende organisation, hvor alle ansatte uanset funktion, både indbyrdes og overfor patienterne, udførte deres arbejde en på kompetent, effektiv og venlig måde. Fint også at flere studerende henvendte sig på indlæggelsesdagen. Det afkortede ventetiden på en for mig vanskelig dag.	Godt
25	Mangler information om, hvad jeg selv kan gøre, for at det bliver bedre.	Virkelig godt
30	Jeg mangler viden om information til egen læge fra ambulatoriet om mit behandlingsforløb. Min samtale med egen læge kunne være bedre.	Virkelig godt
31	Venlighed og imødekommenhed fra alle. Faglig kompetence overalt.	Virkelig godt
37	Efter ønske blev jeg flyttet fra afdeling på et sygehus til et andet sygehus. Begrundelsen var, at jeg er meget utryk ved afdelingen på det ene sygehus og har dér fået nogle oplysninger, som ikke svarede til udmeldingen fra det andet sygehus. Derfor blev jeg noget overrasket over, at det videre forløb skulle henlægges til det ene sygehus, hvilket jeg ikke kan overskue, men det skal tages op om et år.	Godt
40	Alt har været positivt fra dag et og er det stadig.	Virkelig godt
47	Snakker for meget i opvågningsstuen, det er ukoncentrerede sygeplejersker.	Godt
48	Telefontiden alt for begrænset. Svært at ringe op. Der bør være mailmulighed.	Godt
51	Lægen sagde, at den type operation tager to år om at hele i underlivet (dysfunktion). Det er det ikke endnu, men hvis det gør, vil mit samlede indtryk nok blive bedre.	Dårligt
61	Jeg har fået lovet de undersøgelser, der var bestilt, og svar på dem, men ikke et svar på problemet, så det må jeg diskutere med egen læge og evt. til yderligere undersøgelser.	Godt
62	Jeg føler mig professionelt og meget fint behandlet.	Virkelig godt
63	Det eneste, jeg synes, var dårligt, var, at jeg skulle sidde i så mange timer, kun for at komme ind til lægen i ca. ti minutter.	Godt
68	Jeg oplevede nogen forsinkelse i behandlingsindsats.	Godt

## K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
1	Venteværelset er ikke særligt indbydende. Og der er, især i den kolde årstid, ubehageligt træk, når dørene, der åbner ud til det fri, går op og jo langsomt i.	Virkelig godt
2	Godt.	Godt
4	Kontaktperson var fagligt dygtig, men viste [for meget af sin person], hvilket irriterede/generede mig meget.	Virkelig godt
6	ROS, ROS, ROS.	Virkelig godt
7	Der er ikke aktuelt læsestof i venteværelset. Blade er flere år gamle.	Godt
8	Alt fungerer fint, og intet at bemærke.	Virkelig godt
9	Synes nærmest, det er imponerende så fint ambulatoriet klarede opgaven. Er stolt af at bo i et land, der behandler så respektfuldt og kompetent.	Virkelig godt
10	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
13	Adgang til købekaffe, når ventetiden er lang.	Godt
14	Vi var et par patienter, som skulle have en flowmåling. Vi havde [] tømt blæren inden fremmødet. Ingen af os tænkte over, hvad en flowmåling var. Måske skulle man informere om, på dansk, hvad man skulle. Nu måtte vi drikke og vente en to til tre timer.	Godt
16	Jeg har kun positive oplevelser, og det skriver jeg ikke kun for at være flink. Alle tager virkelig hånd om en.	Virkelig godt
18	Flot, flot arbejde! Vi roste dem til en samtale, men de henviste til regeringen!	Virkelig godt
22	Et par grønne planter ville gøre opholdet mindre koldt.	Godt
23	Dårlig parkering.	Godt
24	Det virkede som om, man ikke tog en ældre mands problemer alvorligt.	Dårligt
25	At man kan se wc'erne, og man kan få noget at drikke.	Virkelig godt
27	Min operation gik 100 procent bogen. Jeg er mere end absolut tilfreds med alt og mere end mega imponeret af, at alt kunne synkroniseres så effektivt med hensyn til madpersonale, læger, rengøring. Tusind tak!	Virkelig godt
28	Undersøgelsen er ikke færdig, skal til flere undersøgelser.	Godt
30	God "kundekontakt". Venteværelset bør være således indrettet, at diskretion kan imødekommes.	Virkelig godt
31	Fortsæt som hidtil. Min behandling er nu overgivet til egen læge.	Virkelig godt
36	Det største problem var at finde det rigtige sted.	Virkelig godt
39	For lange ventetider mellem diagnose og behandling.	Godt
42	Der er en positiv atmosfære. Afdelingen virker som et team. God kommunikation lægerne imellem.	Virkelig godt
45	Vi får hver gang en rar og venlig modtagelse. Vi føler os velkomne.	Virkelig godt
46	Ingen.	Virkelig godt

✎	49 Efter mange besøg til behandling og samtaler, er det klart for mig, at der ydes en meget flot indsats af alle.	Virkelig godt
✎	53 Der er for langt til toilet fra nogle af behandlingsrummene. Så jeg har bedt om at blive tømt, inden jeg gik hjem. Jeg kan ikke nå toilettet med fyldt blære.	Virkelig godt
✎	54 Der er god system i afviklingen af patienter.	Virkelig godt
✎	56 VIRKELIG LANG VENTETID. Tre timer første gang. En time anden gang.	Godt
✎	58 Jeg føler at have fået en udsøgt behandling af både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
✎	59 Det kunne gøres bedre for folk, der sidder i kørestol.	Dårligt
✎	60 Yderst hjælpsomt personale. Bedre forhold i ventetiden!	Godt
✎	64 Jeg synes, at den faglige standard hos læger og sygeplejersker er høj. Jeg synes, at det er betænkeligt, at hospitalet (af økonomiske hensyn?) prøver at presse patienter med en hyppigt genkommende [sygdom] til at afstå fra kontrol. Som én læge sagde: "Det var heldigt, du er en stædig mand, NN!". Held burde ikke være afgørende.	Virkelig godt
✎	65 Der var ingen siddeplads i venteværelset.	Godt
✎	67 Fordi jeg får en tid til næste undersøgelse [] et helt år i forvejen, ville det være rart med en påmindelse, måske 14 dage før. Jeg synes, at ALT personalet, fra kontor til sygeplejersker og læger, er ualmindeligt venlige, hjælpsomme og lyttende. Jeg er glad for og tryk ved at blive undersøgt og fulgt på afdelingen.	Virkelig godt
✎	68 Bedre belysning i venteværelse for at kunne læse. Dagslys mangler.	Godt
✎	70 Mit eneste kritikpunkt er venteværelset, som ikke virkede særlig hyggeligt. Ventetiden var imponerende kort. Under ti minutter ved hvert af mine [] besøg.	Virkelig godt
✎	73 Det ville være ønskeligt, hvis det ikke hver gang var en ny læge, der skulle informere/drøfte konklusionen med mig omkring undersøgelserne og det videre forløb, selvom alle virkede yderst kompetente. Alle involverede, læger, sygeplejersker med flere var positive og imødekommende og bidrog til en "tryk" atmosfære.	Virkelig godt
✎	75 Jeg synes, det var et fint sted at være. Det var mere effektivt, end jeg havde forventet.	Virkelig godt