

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

T-AMB.

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
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

© 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:	366
Besvarelser fra afsnittets patienter:	262
Afsnittets svarprocent:	72%

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.¹

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).

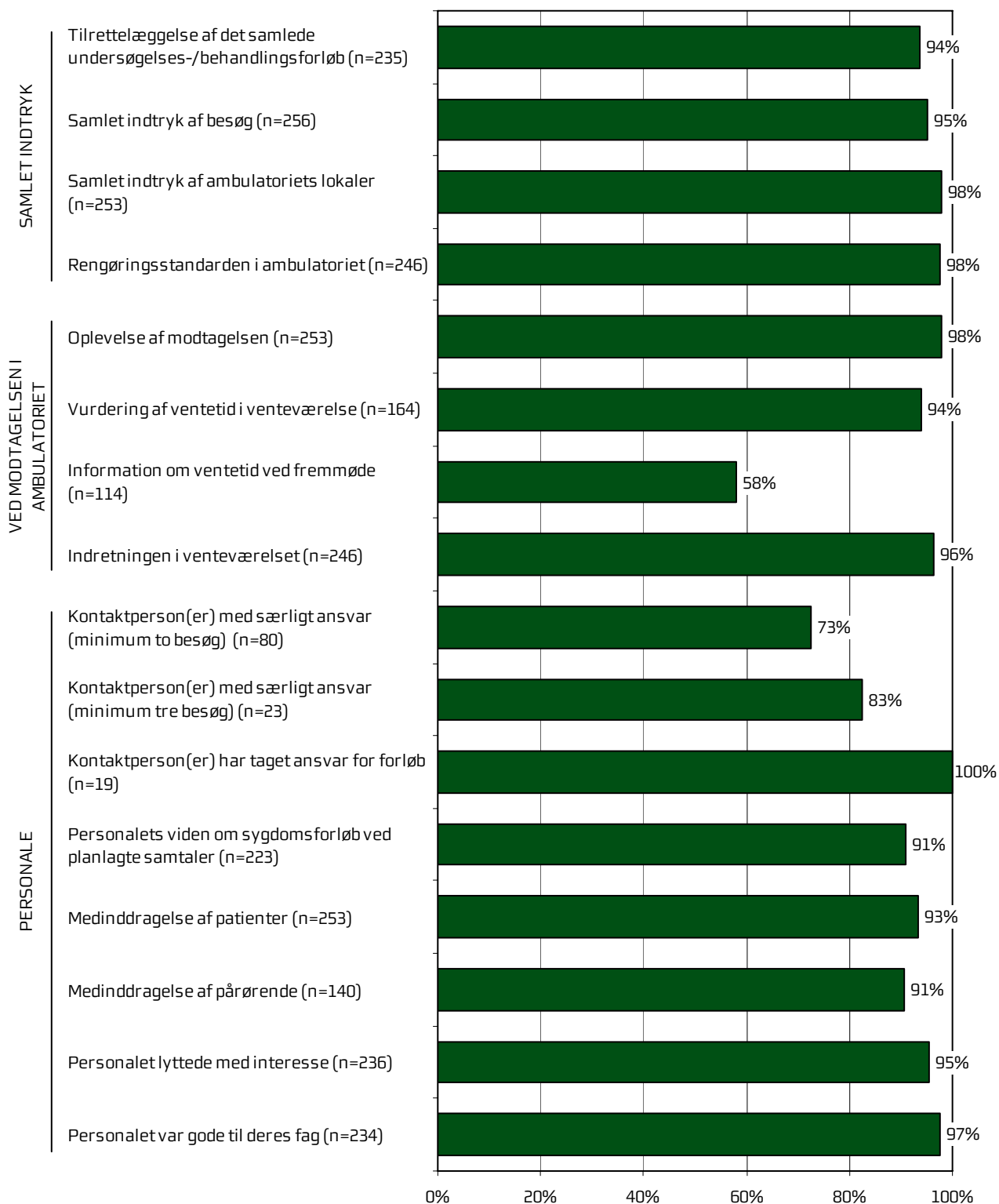
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

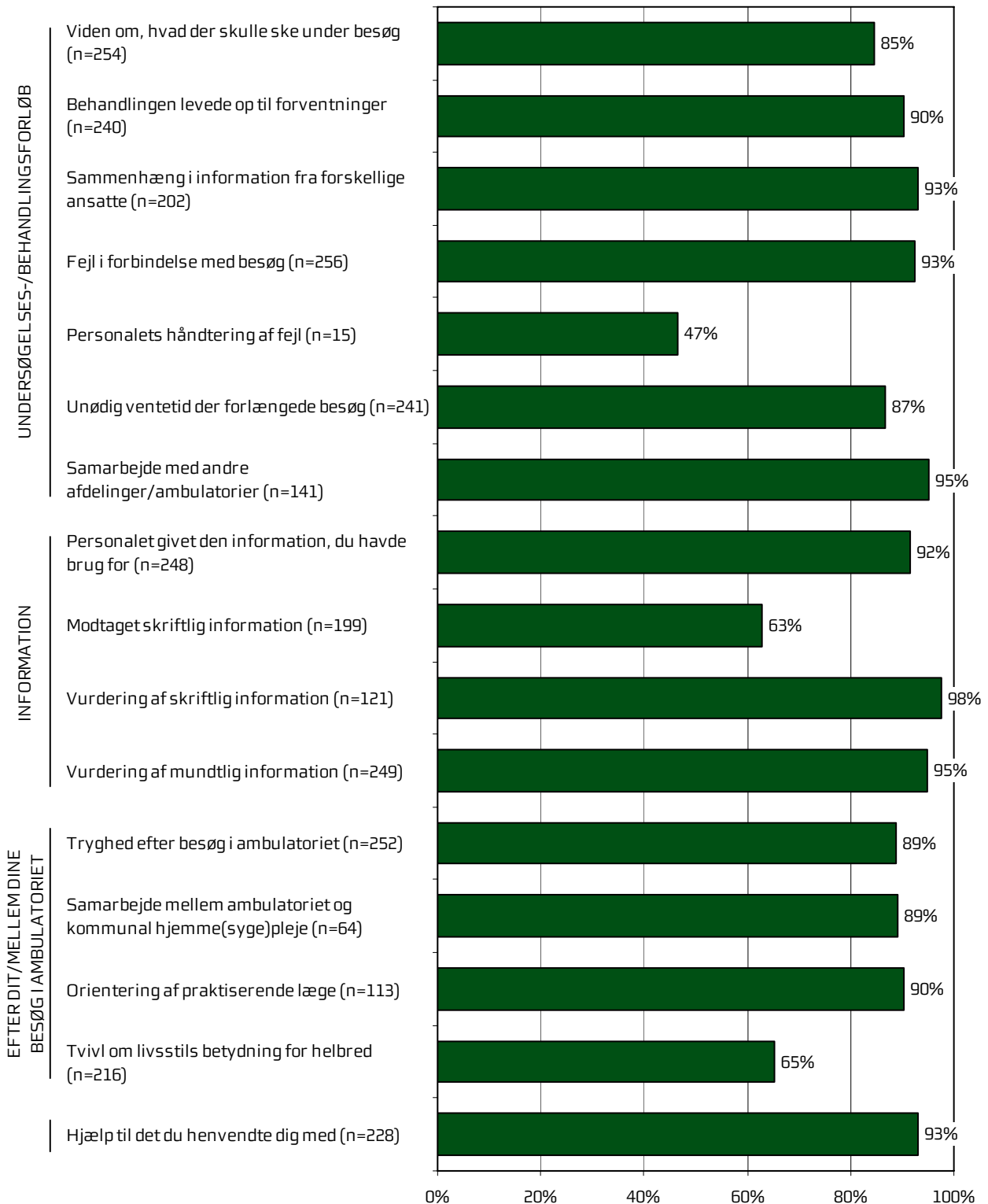
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Karkirurgisk Ambulatorium, Lungekirurgisk Ambulatorium

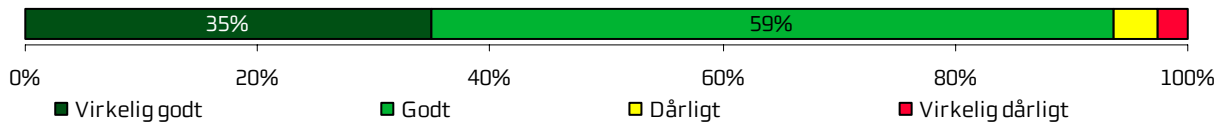
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

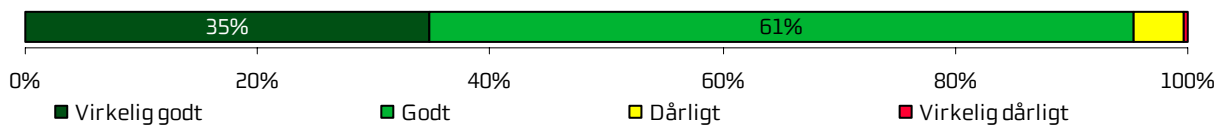
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

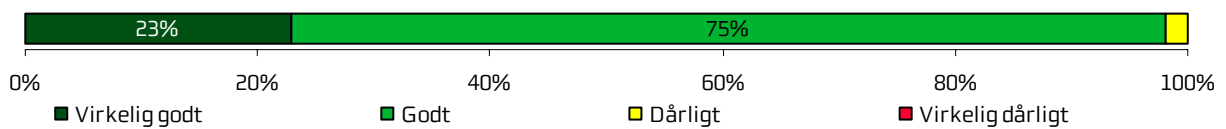
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=235)



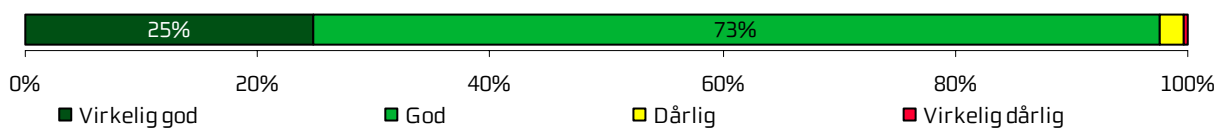
Samlet indtryk af besøg (n=256)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=253)



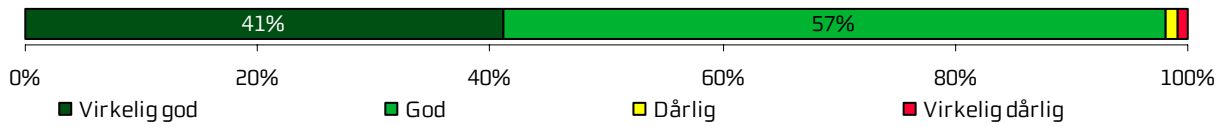
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=246)



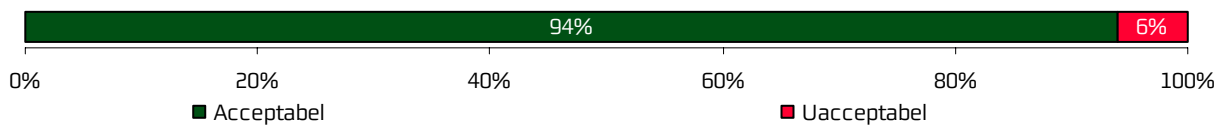
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	96 %	95 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	99 % *	95 %	100 % *	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	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=253)



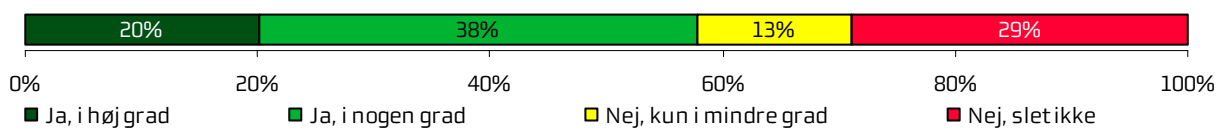
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



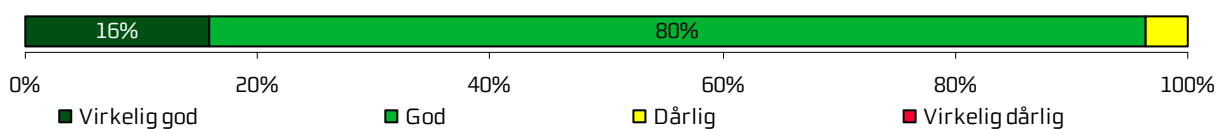
Længde af ventetid i venteværelse (n=246)



Information om ventetid ved fremmøde (n=114)



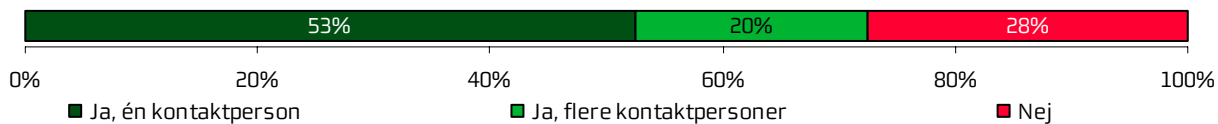
Indretningen i venteværelset (n=246)



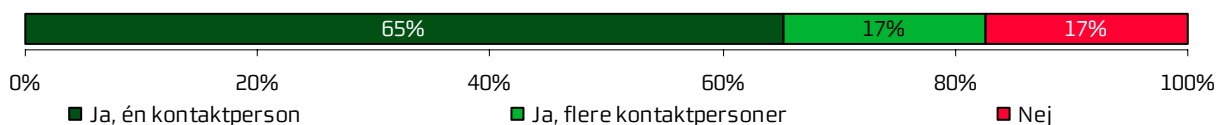
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	67 %	54 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	95 %	92 % *	97 %	57 % *	80 % *

Personale

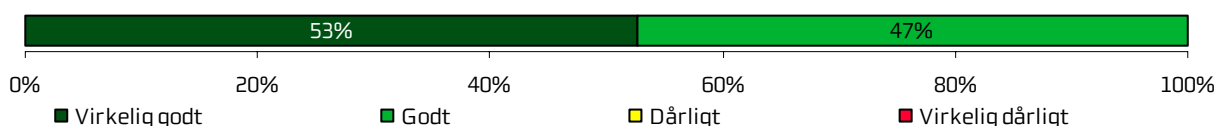
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=80)



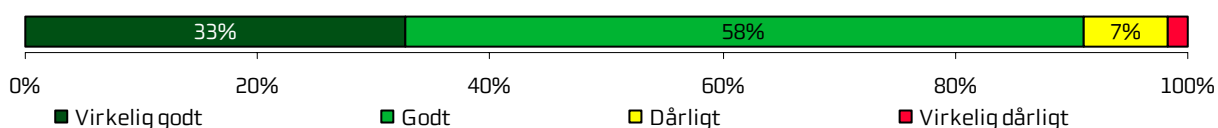
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



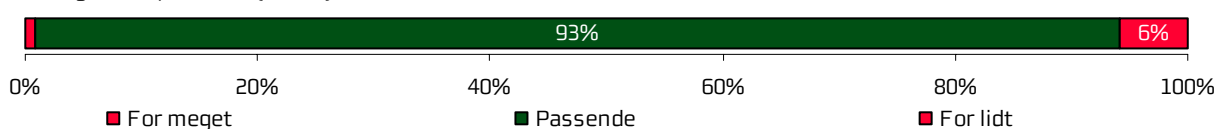
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



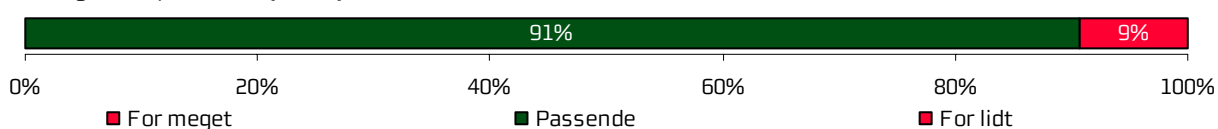
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=223)



Medinddragelse af patienter (n=253)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



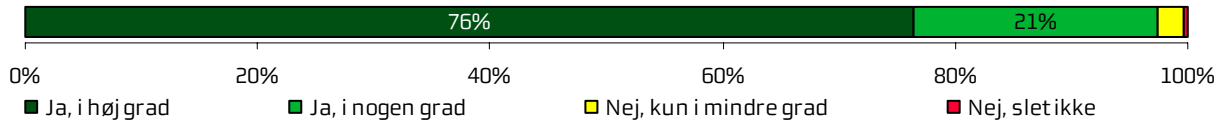
Personalet lyttede med interesse (n=236)



	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)	72 %	81 %	76 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	77 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
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?	91 %	95 %	89 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	90 % *	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	97 % *	81 % *	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	99 % *	93 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

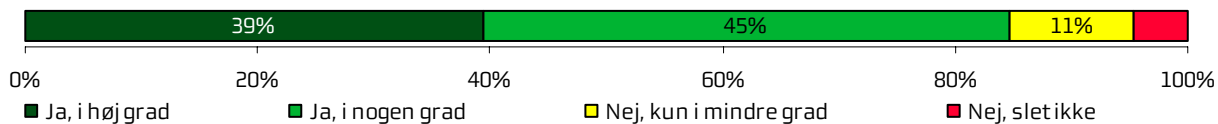
Personalet var gode til deres fag (n=234)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

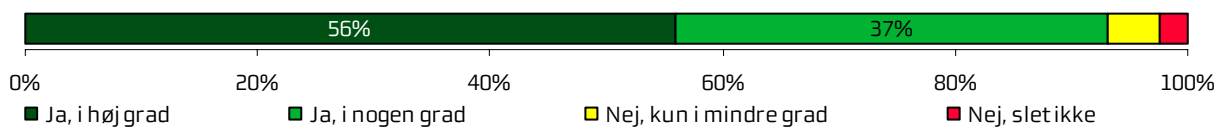
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



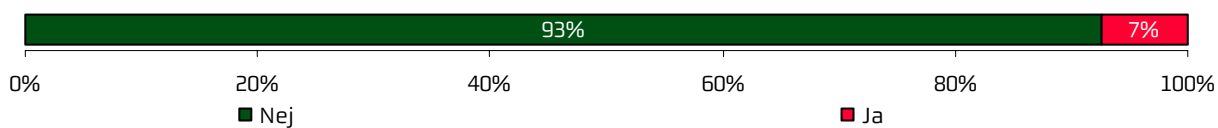
Behandlingen levede op til forventninger (n=240)



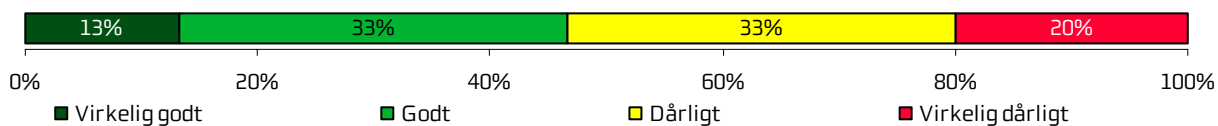
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=202)



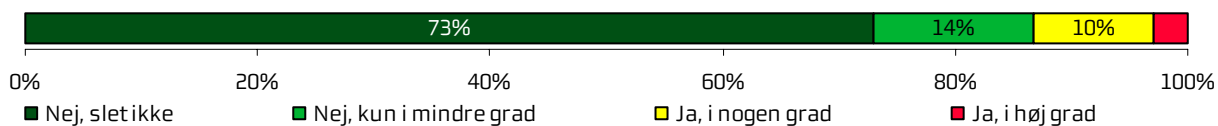
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



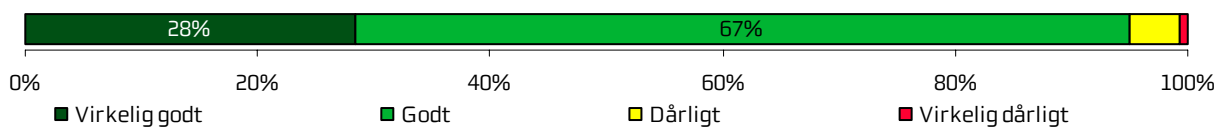
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=241)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=141)



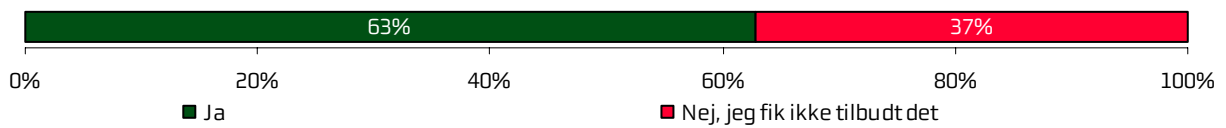
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	78 %	86 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	86 % *	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	95 %	93 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	47 %	75 %	-	81 % *	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	91 %	86 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	86 % *	100 % *	81 % *	92 % *

Information

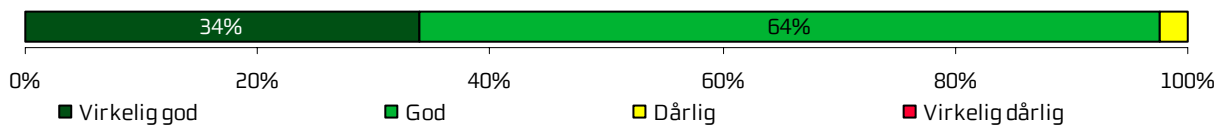
Personalet givet den information, du havde brug for (n=248)



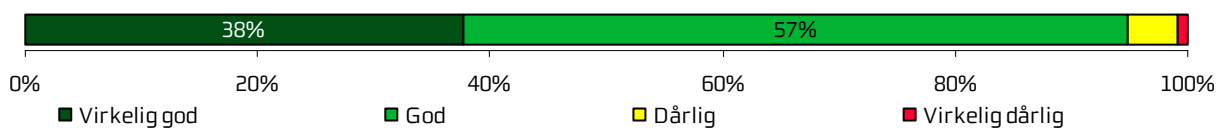
Modtaget skriftlig information (n=199)



Vurdering af skriftlig information (n=121)



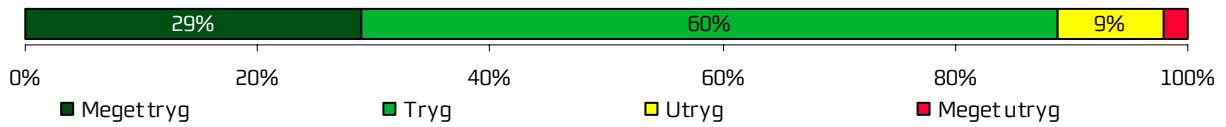
Vurdering af mundtlig information (n=249)



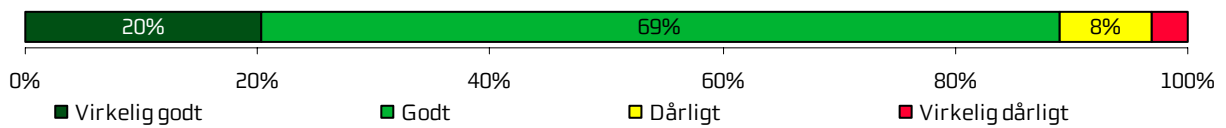
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	65 %	-	100 % *	53 %	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	93 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

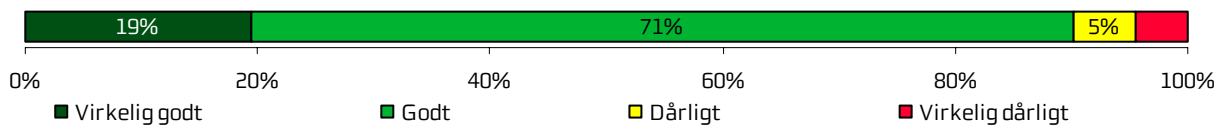
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=252)



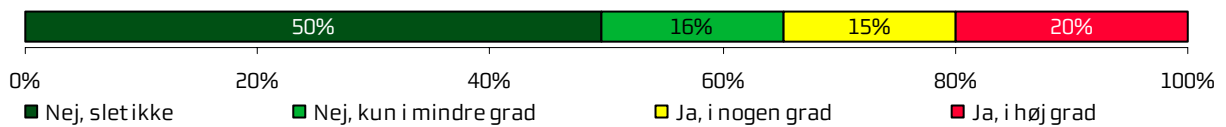
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



Orientering af praktiserende læge (n=113)



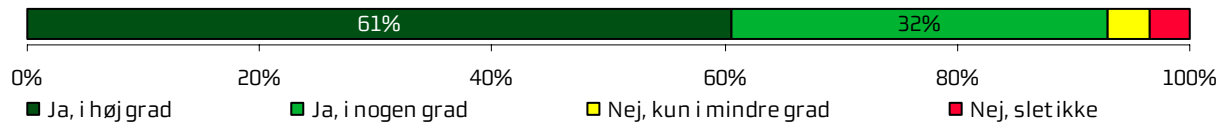
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=216)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	93 %	89 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	90 %	77 % *	100 % *	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	92 %	83 % *	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	62 %	64 %	91 % *	54 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=228)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	94 %	89 % *	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.

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Modtagelsen
2	Venteværelset ligger afsides fra kontoret. Man kan ikke se, hvor mange, eller om, der sidder patienter i venteværelset. Jeg blev glemt og måtte henvende mig igen efter [mere end en time]. Man undskyldte det skete.	God
4	Skulle vente længe grundet lægen var forsinket pga. sygdom i sin familie. Det kan jo ske for os alle :-)	God
7	Jeg ankom [om morgenen] og blev sendt videre til patienthotellet [om aftenen]. En lang dag for en kort samtale med tre til fire personer :-)	God
8	Jeg havde dårligt fået mig sat, så kom jeg ind til undersøgelse.	Virkelig god
9	Ingen problemer.	God
11	God, men travl dag for personalet. Virkede en smule uorganiseret.	God
17	Modtagelsen kunne måske godt være lidt venligere...	God
21	Venlig.	Virkelig god
22	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
24	Ingen ventetid!	God
27	Havde det dårligt med, at læge NN i første samtale ikke gav garanti for operationen. Turen var lang til [andet sygehus]. Kan siges på mange måder.	God
29	Virkelig rare hele vejen igennem.	Virkelig god
30	Søde, rare og behjælpelige.	Virkelig god
35	God.	God
38	Da jeg spurgte om kørselsgodtgørelse, udfyldte den unge dame det. Det var flot, synes jeg.	God
39	100 procent ok.	Virkelig dårlig
40	Da jeg ofte har været der, føler jeg, at jeg bliver modtaget som en kær gæst. En dejlig fornemmelse trods årsagen.	Virkelig god
42	Jeg blev modtaget rigtig behageligt og venligt og skulle ikke en gang vente.	Virkelig god
46	Der var mere interesse i at gå rundt og følge med kolleger og ordne papirer, hvilket resulterede i rimelig lang ventetid ved lugen. Vil anbefale, at patienten bliver sat i centrum. Der var rigeligt med personale.	Dårlig
49	Alt fik planmæssigt. Personalet er venlige og faglige.	Virkelig god
51	Venlig. Professionel.	Virkelig god
52	Har kommet i ambulatoriet gennem mange år, og modtagelsen har altid været ukompliceret og venlig.	God
54	Den var almindelig.	God
55	Hurtig afklaring og til aftalt tid.	Virkelig god
57	Imødekomende og smilende personale. Den eneste gang, hvor der opstod ventetid pga. en akut patient, kom en sekretær ud og serverede sandwich og fortalte, at der blev lidt ventetid.	God

Har aldrig før oplevet, at der bliver serveret sandwich, eller noget andet, andre steder. Denne oplevelse fik snakken i gang mellem os patienterne. Plus, at det overhovedet ikke blev en øv-situation angående ventetiden.

- | | | |
|---|--|-----------------|
| ✎ | 58 Første gang var dårlig. Jeg havde for store [vægtproblemer], hvis jeg skulle opereres, røg for meget, sagt af læge NN. Jeg skulle heldigvis ikke opereres. | Virkelig dårlig |
| ✎ | 60 Venlig betjening og ingen ventetid. | Virkelig god |
| ✎ | 63 Jeg blev meget venligt modtaget af en elev. | Virkelig god |
| ✎ | 66 Jeg var til kontrol efter en operation []. Jeg anede ikke, hvad kontrollen gik ud på, og fik modstridende tolkninger af betydningen af de fundne værdier. Undersøgelsen var hurtigt overstået (måske fordi, lægen skulle skynde sig til frokost, SAGDE han). | God |
| ✎ | 69 Lang ventetid. | God |
| ✎ | 73 Indkaldt [i efteråret]. Efter en kort ventetid blev jeg indkaldt til forundersøgelse, som blev afbrudt, inden den var påbegyndt. Lægen skulle bruges akut til anden patient. Få dage senere fik jeg en ny tid [nogle måneder efter], men på grund af smerter kunne jeg ikke vente så længe og rettede henvendelse til Region Midtjylland, som fik mig omvisiteret til et andet sygehus, hvor jeg blevet forundersøgt og opereret [], men er ikke færdigbehandlet. | God |
| ✎ | 79 Den var udmærket. | God |
| ✎ | 82 Man burde også kunne få en kop kakao, mens man venter. | Virkelig god |
| ✎ | 83 Nej, den var, som den skulle være. | God |

T-AMB.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T-AMB.	Fejlhåndtering
2	Blev opereret i [legemsdel] [i foråret]. Blev indkaldt til kontrol [cirka fire måneder senere]. Tremånederskontrol samt igen et år efter, jævnfør patientinformationspapirer. Ingen undersøgelse af [den opererede legemsdel] (kontrol)? Men scanning af [anden legemsdel] for operation, som skal finde sted [i foråret året efter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Behandlingen er ikke igangsat endnu.	Intet svar
4	At jeg ikke skulle tale med en læge men kun til scanning.	Godt
10	Forglemmelse af blodprøver før scanning som forsinkede flere timer.	Intet svar
15	Der blev ikke rekvireret oplysninger fra andet sygehus om mine smerter, så turen til Skejby blev kun til en trykken på maven, hvorefter der ikke var nogen årsag til mine smerter. Jeg skal vente et helt år, før der sker noget igen, og det er ulideligt, da mine smerter er så stærke, at jeg ikke er i stand til at lave noget. Alene det at udfylde dette skema gør, at jeg må ligge ned i tre til fire dage. Min dagligdag er fyldt med smerter, og det er årsdagen til, at jeg ikke får nok at spise.	Dårligt
16	Jeg svarer ja, fordi jeg tror, der skete fejl. Fik ikke ordentlig forklaring efter min mislykkede operation, men blev bare sendt hjem.	Virkelig dårligt
18	Næppe nogen.	Intet svar
20	En af gangene jeg var der, kunne man ikke finde min journal.	Intet svar
23	Aftalt scanning i 2012. Blev indkaldt tre dage efter mit besøg. Ringede og sagde, at det måtte være en fejl.	Virkelig godt
24	Er ikke behandlet endnu, venter stadig på indkaldelse, som skulle være nu! Ikke det ene hospital men i høj grad det andet hospital.	Intet svar
34	Jeg troede, det var blodløbet i benene, men da ventetiden efter besøg hos lægen (egen) var en måned, og derefter seks uger inden jeg blev undersøgt, havde min læge ment, vi skulle efterse [] arm. Kan godt nu huske, at jeg havde en periode med mange krampelignende tendenser i armen. Jeg fik dog kun undersøgt benene (hvor jeg dør med det ene).	Dårligt
47	[] Fik kontrastvæske før tid. Bemærkede dette og fik undskyldning for, at det var sat for tidligt i gang i forbindelse med saltvandsskylning. Fik dog kontrastvæske igen ved scanning.	Godt
54	Ingen information. Arrogant opførsel og ingen grundig undersøgelse. Overfladisk forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
61	Jeg fik noget kontrastvæske, som ikke blev brugt, som det skulle. Jeg blev syg af det.	Dårligt
69	Man havde ikke oplyst i brev, at [et medikament] ikke skulle indtages før indlæggelsen, men kun at [et andet medikament] ikke måtte benyttes, så jeg blev sendt hjem igen.	Dårligt
75	Ved måling af puls og blodtryk i benet var blodtrykket ca. det halve af, hvad den var i det andet ben, og jeg fortalte læge NN at jeg havde konstante smerter i benet. Han bestilte en tid til [scanning], som vil ligge [over en måned] ude i fremtiden. De efterfølgende to dage havde jeg meget voldsomme smerter i benet og ringede til Ambulatoriet, der bad mig komme ind med det samme. Her sagde lægen at ved konstante smerter, skulle der gøres noget med det samme, hvorfor jeg blev indlagt og scannet med det samme. Scanningen påviste en blodprop i pulsåren i benet. Det undrer mig, at den "første" læge i ambulatoriet ikke gjorde noget, da jeg fortalte at jeg havde konstante smerter. Hvorvidt nogen har begået fejl eller ej, kan jeg som lægmand ikke vurdere, men det virkede underligt på mig.	Virkelig godt
76	Jeg var indkaldt til en [operation] og var kørt op til operationsstuen, men blev kørt ned igen, da de opdagede, at billederne ikke var gode nok. Så blev sendt hjem igen efter en ny scanning.	Godt

- ✎ 79 Jeg har været på ambulatoriet [nogle gange]. Første besøg: Læge NN fortalte mig blot efter at have taget blodtryk [], at det kunne ende med amputation. Jeg protesterede, men fik negativ respons. Ved andet besøg luftede jeg sammenhængen [med andre problemer] og fik at vide, at han kun havde forstand på blodårer! Ved tredje besøg blev muligheden for amputation også omtalt, hvorefter jeg fik at vide, at der intet alarmerende var! Intet svar
- ✎ 81 Læge havde ikke gennemgået journal. Sagde, jeg skulle opereres i samme uge. Til trods for at vi sagde, at jeg ikke må komme i narkose grundet hjertet. (Det har man sagt nej til fra samme afdeling). Bliver alligevel indlagt og indstillet til operation, og er sågar fastende næste dag. Læge kommer to og en halv time senere end lovet og meddelte, at de ikke vil operere grundet hjertet. Fik derefter beskeden "Du skal dø hjemme"! Virkelig dårligt
- ✎ 85 Oplysninger fra samme besøg på andet sygehus. CT-scanning og røntgenbilleder var ikke indhentet. Læge nummer seks på det samme forløb. Intet svar

T-AMB.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Der må være et brist mellem dagkirurgisk afsnit og [] ambulatoriets aftale, om det var kontrol af allerede opereret ben eller forberedelse af ny operation af [det andet] ben. Jeg var meget desorienteret omkring forløbet.	Godt
3	Behandling skulle være igangsat [i efteråret]. Blev udsat på grund af noget akut. Skal udføres [i vinteren].	Godt
5	Det er noget forvirrende, at man møder forskellige læger hver gang, man er til samtale og/eller undersøgelse.	Godt
6	Der blev fundet den samme læge fra tidligere undersøgelse, selvom det vist ikke var planlagt, at det skulle være ham. Rigtig rar ting, at det ikke var en ny, der skulle sættes ind i tingene, selvom sidste operation var [et stykke tid siden].	Godt
10	Skulle møde [om formiddagen] og var færdig [over otte timer senere]. Behandlingstid var ca. 15 minutters samtale med læge og ca. 20 minutter i scanner.	Dårligt
15	Jeg forstår stadig ikke, at jeg stadig skal blive ved med at udholde mine smerter [], og gå i uvished om, jeg nogensinde vil blive dem kvit.	Intet svar
25	Jeg var skuffet over, at lægen ikke fandt anledning til/ønske om at fjerne mine åreknuder, som jeg selv føler mig generet af.	Godt
26	Et hurtigt forløb fra indkaldelse til undersøgelse til visitation videre i systemet. MEGET professionelt!	Virkelig godt
32	Selve operationen/behandlingen/efterkontrollerne har været meget tilfredsstillende. Men urimelig lang ventetid på konkrete ting: Ventede et døgn på en sengeforlænger, ventede [f flere] timer på transport til røntgen. Efter smertelindrende medicin var fjernet, havde ingen tid til opfølgning om [andet] smertestillende medicin var tilstrækkeligt; bare kontrol/tilsyn kunne have hjulpet.	Godt
39	Den var helt i top!	Virkelig godt
40	Venligt personale. God uddybende forklaring om min sygdom. Gode svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
41	Jeg blev undersøgt for åreforkalkning [], men da undersøgelsen ikke viste nogen forkalkning, blev jeg sendt videre til et andet sygehus, uden at jeg skulle til min egen læge igen og uden yderligere ventetid. Det var en positiv oplevelse, for man bliver godt nok kastet rundt i systemet nu om dage, når de ikke kan finde ud af, hvad man fejler, og det koster mange ressourcer og kan ende med, at man må sygemelde sig.	Virkelig godt
42	Jeg ved ikke selv, hvad der var sket. Men efter jeg havde snakket med min egen læge om dette her første gang, skete der intet, selvom jeg ventede længe. Så tog kontakt til lægen igen, og så skete der noget.	Godt
44	Der er forløbet en undersøgelsesperiode på et år, før jeg nu er indkaldt til scanning. Det er for lang tid.	Godt
46	Lægen var særdeles sød og imødekommende. Gav sig god tid til at forklare. Rigtig god oplevelse med lægen.	Godt
52	Mine besvarelser er foretaget ud fra mit seneste besøg, og derfor betydelig mere positive, end hvis det havde været en vurdering ud fra tidligere besøg. Gennem de ti år, jeg har kommet i ambulatoriet, har jeg aldrig oplevet at tale med en læge, som havde læst min journal, eller som kunne svare fyldestgørende på mine spørgsmål. Jeg er ikke tidligere blevet behandlet som en person, men mere som en sygdom, og ingen har tidligere haft tid/evne til at lytte. Da jeg oplever stor angst omkring konsekvenserne af min sygdom, havde jeg ringet i forvejen og bedt om at komme til at tale med en kompetent og forstående person. Jeg fik en tid hos læge NN og det	Godt

	ændrede alt. Stor tak til ham.	
✎ 53	Godt gået.	Godt
✎ 63	Jeg har kun gode minder om min indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 68	Der er nogle spørgsmål, der er svære at svare på, da jeg "kun" talte med den læge, som undersøgte mig, men jeg fik et positivt indtryk af afdelingen.	Godt
✎ 71	Ikke udover at jeg måske gerne ville ønske, at der kunne gives en nærmere forklaring på den brændende fornemmelse i [legemsdel], udover at det nok er en nerve.	Virkelig godt
✎ 72	Jeg fik indkaldelse til undersøgelse på Skejby Sygehus. Det var ikke en undersøgelse, kun af den læge, jeg talte med. En konstatering af, at jeg kunne opereres. Fik at vide, at jeg ville blive indkaldt af andet sygehus, hvilket skete cirka 14 dage efter. Hvad jeg skulle på Skejby, fatter jeg stadig ikke, det tog maksimum 15 minutter.	Virkelig dårligt
✎ 79	Følte mig som et lægetilfælde og ikke som en person. Er der noget, man er angst for ved helbredsproblemet, er det amputation. Jeg mener, at det er komplet vanvittigt ved to ud af tre besøg at nævne det, når forholdene er, som de er.	Dårligt
✎ 81	Sammenholdt med målinger fra andet hospital ligger det klart, at målinger hos Skejby ikke har været korrekte. Medbragt ajourført medicinliste blev væk. Udskrevet med ikke korrekt liste.	Dårligt
✎ 82	Dejligt, at jeg kan betragte en forundersøgelse over [flere] dage, som en rekreation med en meget god forplejning.	Virkelig godt
✎ 84	Kompetent personale med et rigtig godt humør.	Virkelig godt

T-AMB.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
1	Informationen var udmærket. Der var blot en episode, hvor en læge kom med nogle meget uheldige meldinger. Blandt andet om patienten vidste, at patienten kunne dø under operationen.	Godt
2	Jeg havde på fornemmelsen, at personalet ikke var klar over, om det var kontrol eller ny undersøgelse. Det gik meget hurtigt [med den mundtlige information], da de havde glemt mig. Måske derfor al den forvirring.	Godt
5	Forskellige meninger omkring den videre behandling. Operation eller ikke operation.	Godt
26	Meget tydelig information. Læger der tog hånd omkring min situation, og fik mig videre i systemet!	Virkelig godt
32	Måtte godt være mere uddybende: Der var en del spørgsmål, vi kun kunne finde svar på via internettet.	Godt
35	Jeg følte, at der var [taget] hånd om mig.	Virkelig godt
36	Man gjorde meget for, at jeg forstod, hvad der blev sagt.	Virkelig godt
38	Jeg synes, at lægen var god til at forklare mig, hvad jeg selv kunne gøre.	Godt
40	Får altid patientindsigt eller udskrivningsbrev med hjem eller sendt hurtigst muligt efter undersøgelsen.	Virkelig godt
42	Som pige tænker jeg meget over, hvordan det sådan cirka kommer til at se ud. Og hvad med ar?	Godt
46	Sekretærerne oplevedes som arrogante.	Godt
54	Blev ikke taget alvorligt eller lyttet til.	Dårligt
62	Ved mit andet besøg fik jeg "bare" at vide, at det ikke var indenfor hendes område, og at hun ikke kunne gøre noget for mig! Jeg mener virkelig, at det var spild af alles ressourcer. Jeg brugte en masse tid på transport og afspadsering fra arbejde. Informationen kunne jeg ligeså godt have modtaget pr. brev!	Dårligt
64	Kunne godt have brugt et link til smertedagbog fra andre patienter.	Godt
74	Fik ingen skriftlig.	Virkelig godt
75	Efter måling af puls og blodtryk i benet, der påviste stærkt nedsat blodtryk, gik jeg derfra efter at have talt med læge NN, med en fornemmelse af at mangle noget information, da jeg var utryk ved, hvad der var galt med mit ben. Og da lægen nævnte, at jeg "ikke umiddelbart" stod i amputationsrisiko, må jeg erkende, at jeg var noget bange for, hvad der ville ske med mig.	Dårligt
82	Jeg har fået alle mine spørgsmål belyst og besvaret.	Virkelig godt
85	Blev sendt til scanning fire uger efter. Venter på brev/orientering []. Har været dårlig i et halvt år, aner stadig intet.	Dårligt

T-AMB.

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Utryg, da jeg ikke blev orienteret om resultatet af operation [], om alt var ok. Men vil spørge lægen, når jeg skal opereres [] .	Godt
5	Jeg føler mig noget usikker med hensyn til det videre forløb.	Godt
6	Har desværre fået at vide, at jeg ikke kan få en MR-scanning på Skejby, da jeg ikke længere bor i Region Midtjylland. Så lige nu er jeg i venteposition og ved ikke helt, hvordan det næste forløb bliver.	Godt
10	[Over otte] timers ventetid er for længe [] i kørestol.	Dårligt
20	Ved kontrolundersøgelse [i sommer] var jeg så uheldig at blive undersøgt af en læge [], som ikke forstod mine problemer, da jeg havde og stadig har smerter i arene ved bestemte bevægelser.	Godt
34	Mener ikke, jeg blev klogere. Min egen læge forstod ikke, hvorfor armene ikke blev undersøgt. (Har et for højt blodtryk [] trods medicinering, som ingen nævnte. Og pulsen er for lav i [den ene side]).	Godt
40	Har allerede fået ny tid og besked om at ringe, hvis der bliver noget inden. Det er meget betryggende.	Virkelig godt
45	Jeg har været utryg for min fremtidige skæbne.	Godt
46	Særdeles gode oplysninger fra læge NN.	Godt
47	Det er ikke acceptabelt, at patienter falder ud af systemet, fordi en afdeling er flyttet. Havde vi ikke selv reageret via. egen læge, var vi ikke blevet indkaldt til undersøgelse, for ting der har været fulgt i flere år.	Godt
63	Da jeg blev udskrevet, sagde lægen: "Din egen læge får ikke besked herfra. Hvis han skal vide noget, skal du selv orientere ham".	Virkelig godt
71	Forsøger at gå så meget som muligt, men jeg [har en lidelse] og har tit smerter, for ikke at sige hele tiden. Og efter et par heldigvis mindre blodpropper kan det godt knibe. Min [ene] hånd er heller ikke stabil, men er i bedring.	Virkelig godt
83	Alt i alt et godt forløb.	Godt
84	Hvad afdelingen lovede, er fuldt ud fundet sted, og jeg har det stadig bedre.	Virkelig godt

T-AMB.

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Personalet er meget venlige og imødekommende. Normalt har jeg været godt tilfreds, men med en dårlig oplevelse som at blive glemt, og når så undersøgelsen ikke er, som man forventer, kommer usikkerheden om, hvorvidt personalet har læst på indkaldelsen, hvad det drejer sig om.	Godt
8	Personalet talte tydeligt, da de så, jeg bruger høreapparat. Tak for det!	Virkelig godt
9	Information og ventetid samt tid til spørgsmål under konsultation var bedre end på de fleste andre ambulatorier.	Godt
11	Bortset fra en ualmindelig lang ventetid, så er jeg helt tryk og tilfreds ved at komme i ambulatoriet. Det er ikke mit indtryk, at ventetiden er almindeligt forekommende i ambulatoriet. Jeg har tidligere besøgt ambulatoriet, og der var ikke ventetid af betydning.	Godt
12	Men ét minus er der. Jeres senge, madrasser og især hovedpuder er under al kritik. Puderne var som at ligge med hovedet på en sæk kartofler, hårde og klumpede. Det var hårdt at ligge på om natten. En hilsen fra en ellers meget tilfreds patient på Karkirurgisk Ambulatorium. Dygtigt personale og god mad.	Virkelig godt
13	Venteværelset er nok for lille, da man indimellem må sidde på gangen. Der var blodpletter på gulvet den ene dag. Det var der stadig dagen efter om eftermiddagen.	Virkelig godt
14	Personalet havde ALTID tid til at tale med mig eller andre personer. Det er en god ting, når man er syg.	Virkelig godt
18	Jeg har i hele mit forløb som patient på Skejby Sygehus lutter oplevet en professionel og hertil en særdeles elskværdig behandling.	Virkelig godt
19	Hurtigere information til egen læge.	Godt
21	Alle var flinke og venlige og gjorde et godt arbejde.	Virkelig godt
28	Information var okay. Og de var præcise. Især ved samtalen inden operationen.	Virkelig godt
30	Hjælp mig med smertestillende medicin, efter jeg var kommet hjem. Det var vi godt tilfredse med.	Virkelig godt
31	Jeg vil kritisere de dårlige forhold i venteværelset. Jeg synes ikke, at man skal sidde og overhøre en anden patients videre behandlingsforløb. Dette var tilfældet i ca. halvanden time.	Virkelig godt
33	Samlet set har jeg været meget tilfreds med hele forløbet. Allerede ved receptionen fik vi god og venlig information og hjælp. Lånte en kørestol til de store afstande, da jeg er dårligt gående. Ved et tidligere besøg blev vi kørt til hovedindgangen i et køretøj. Fin service.	Virkelig godt
34	Undersøge det egen læge havde bedt om, og inden der er gået [flere måneder].	Godt
37	Oplevede en særdeles dygtig og meget ærlig læge på karkirurgisk, der ikke bare ville operere! Gik meget lettet derfra :-)	Godt
40	Mange smil. Hjælpsomhed i top. Gode forklaringer på letfattelig måde, ikke lægesprog. Helt perfekt. Et godt sted at komme (hvis man ser bort fra årsagen).	Virkelig godt
42	Det var besværligt at finde en parkeringsplads, men det var alt.	Godt
43	Alt ok.	Godt
47	Vi er et ægtepar, der begge har vores gang i ambulatoriet. Vi har tidligere haft aftale om, at vi bliver indkaldt sammen til scanninger og svar. Vi håber, at sådan bliver det også fremover. Det sparer tid og transportomkostninger, både for det offentlige og os.	Godt

✎	48 Nyere blade og gratisaviser.	Godt
✎	50 Patienten har altid været tilfreds derude.	Intet svar
✎	56 Jeg har intet at udsætte. Jeg har været indlagt på Karkirurgisk flere gange til operation, og jeg oplever kun positive personaler, dejlig mad, fin rengøring osv. Samtidig udøves der stor effektivitet overalt.	Virkelig godt
✎	59 Tak for god behandling.	Virkelig godt
✎	63 Maden var i top. Den pågældende weekend, jeg var indlagt, blev der serveret en øl og en snaps til frokost. Super!	Virkelig godt
✎	64 Der var meget travlt. Manglede præsentation, så man vidste, hvem der hørte til vores stue ved vagtskifte. Som pårørende [] kunne jeg godt have [fået] noget mere information om hvordan og hvorhenne. Personalets forventninger og krav.	Godt
✎	65 Mangler frisk vand omkring middagspausen.	Godt
✎	67 Blev på dagen, efter meget kort ventetid i et lyst og venligt lokale, modtaget af en yderst flink sygeplejerske. Denne undrede sig over den undersøgelse, hun skulle udføre, formodentlig sammenholdt med henvisningen fra egen læge. Sygeplejersken [lavede undersøgelsen] og gik ud til afdelingens læger med den. Efter et par minutter kom en yngre læge og fortalte [om resultatet], og om lægen måtte se [et tidligere operationssår]! Dette så ifølge lægen særdeles pænt ud. Det var så det. Jeg havde henvendt mig til egen læge på grund af periodiske stærke, skærende smerter [].	Intet svar
✎	69 [Nogle] dage efter mit første besøg blev jeg indkaldt igen, og da forløb alt perfekt, både med hensyn til operation samt alt andet.	Godt
✎	70 Føler, at personalet er fagligt dygtige. Man føler sig tryk.	Virkelig godt
✎	71 Glad for vand og drikke.	Virkelig godt
✎	72 Jeg kan ikke udfylde/svare på spørgsmålene tilfredsstillende, da jeg stadig ikke aner, hvad jeg skulle der. Mine undersøgelser har fundet sted på Karkirurgisk Afdeling i Aalborg. De fik vurderingen tilbage og kunne have givet mig besked, uden jeg havde skullet køre [langt] for at få 15 minutters information. En helt spildt dag.	Virkelig dårligt
✎	75 Der herskede en behagelig stemning blandt sygeplejerskerne, og et roligt og fredeligt miljø. Der var behageligt, og man følte sig godt modtaget.	Dårligt
✎	77 Har fået den fineste modtagelse, og mødt det sødeste personale. Tak.	Virkelig godt
✎	78 Afstand fra parkeringspladsen til ambulatoriet er for lang, når man ikke kan gå. Glad for, at der var bænke imellem.	Godt
✎	80 Det var godt, at svaret kunne gives telefonisk.	Intet svar
✎	82 At jeg i forbindelse med min fremtidige operation også der vil opleve det som en rekreation.	Virkelig godt
✎	83 Jeg synes, at på dette område er det svært at gøre ting bedre, da der var rent og pænt, gode lokaler, læsestof, kaffe osv :) Top klasse.	Godt
✎	84 Godt humør, fagligt kompetent, effektiv. Det er mit samlede indtryk.	Virkelig godt
✎	86 Jeg blev opereret [for over 50 år siden] på Horsens Sygehus. Standarden er virkelig BLEVET BEDRE i det åremål. Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
✎	87 [Jeg har fået foretaget] tre store operationer for udposninger. Jeg vil rose hele personalet, de er suveræne. Kun et lille suk, hvis man kunne have en til to læger, tror jeg, det kunne være nemmere at forstå mange ting, når man har prøvet så meget.	Virkelig godt

