

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Afd. P Ambulant

Kirurgisk Afd. P

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	240
Afsnittets svarprocent:	60%

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 tests 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).

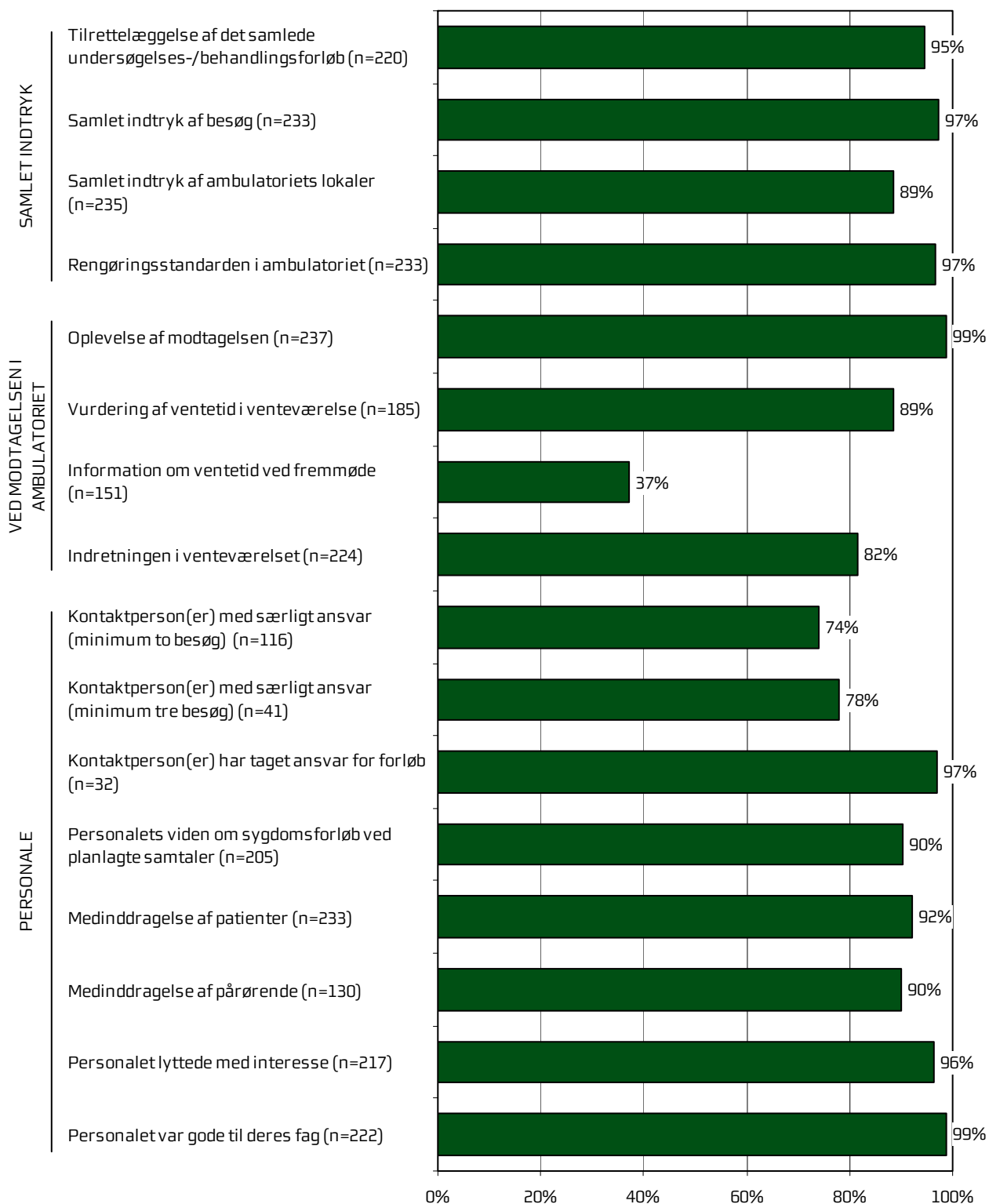
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

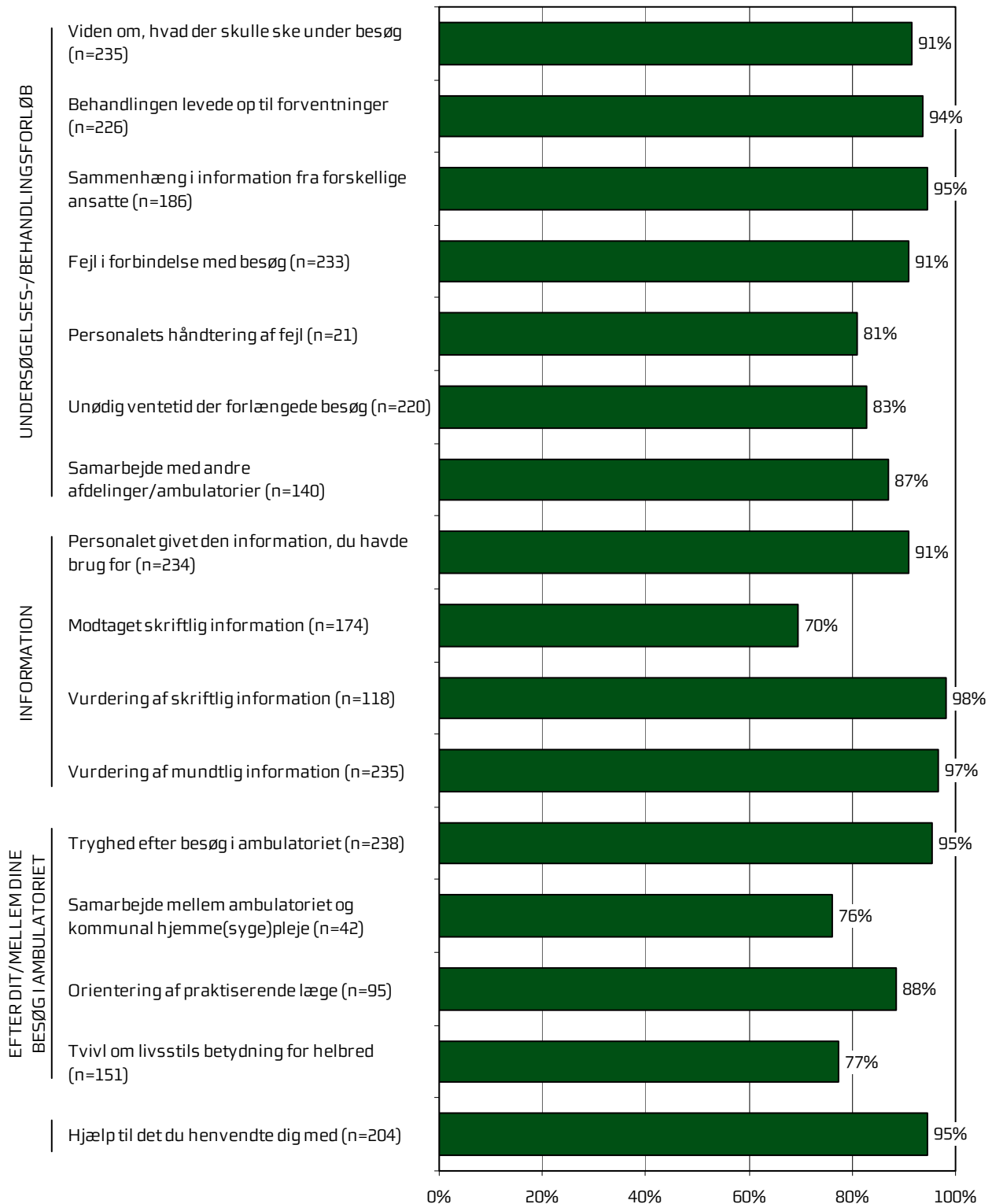
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Analfysiologisk klinik, KIRURGISK P AMB - FÆLLES, PAMB240, PTK

2010-tallet er for: Analfysiologisk laboratorium, Kirurgisk Ambulatorium P, Mamma Endokrin Klinik (MEK), PTK Thyreoideaambulatorium

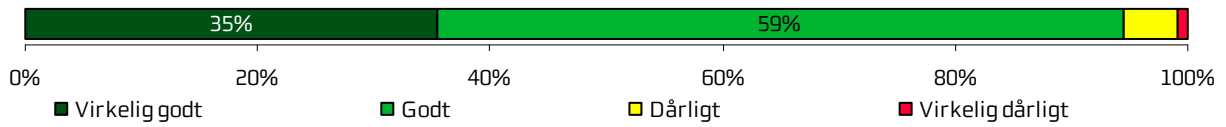
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

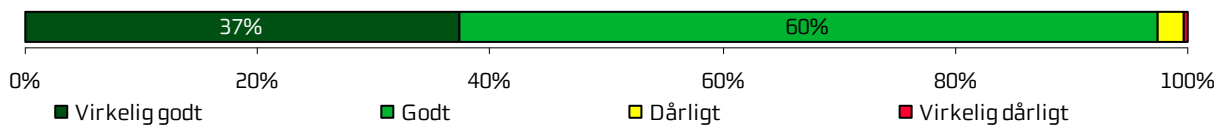
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

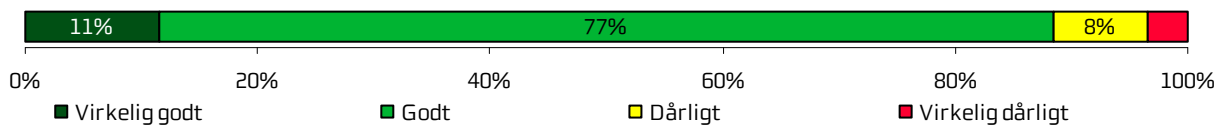
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=220)



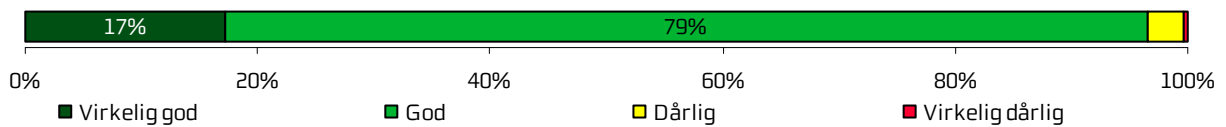
Samlet indtryk af besøg (n=233)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=235)



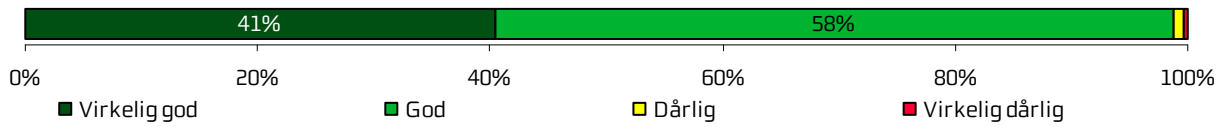
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=233)



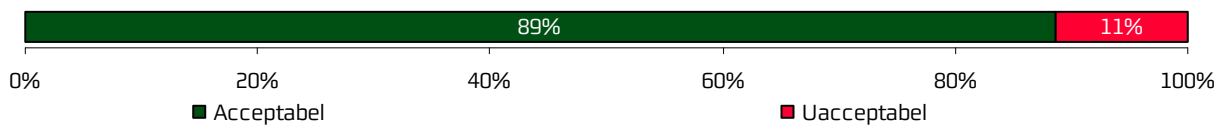
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	98 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	90 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	100 % *	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=237)



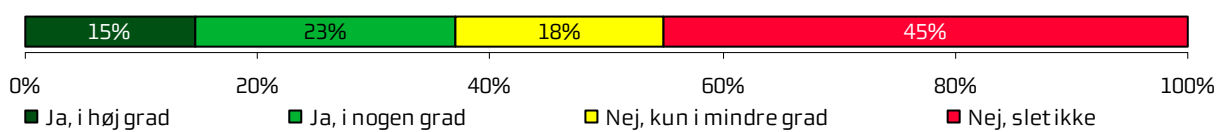
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



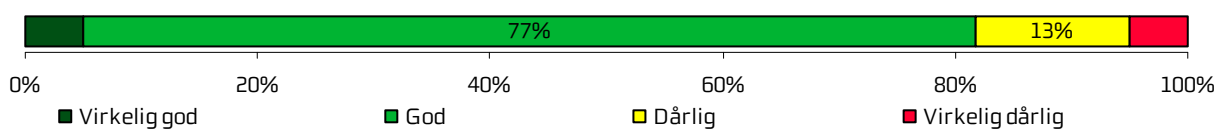
Længde af ventetid i venteværelse (n=178)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



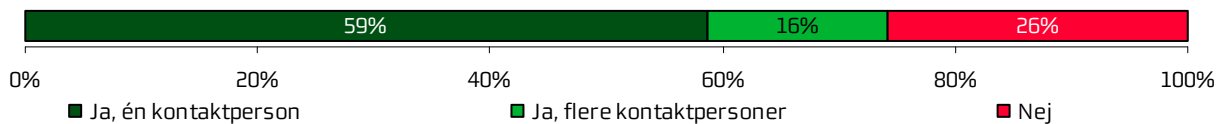
Indretningen i venteværelset (n=224)



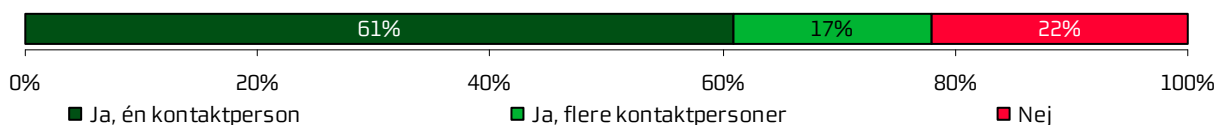
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	92 %	90 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	45 %	31 %	86 % *	25 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	85 %	71 % *	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

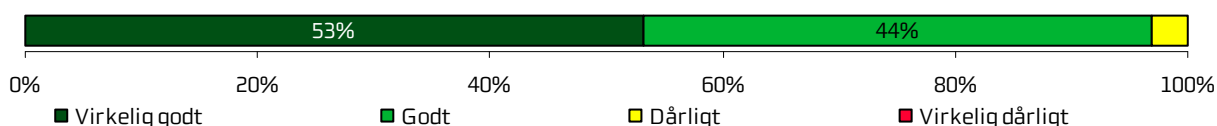
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



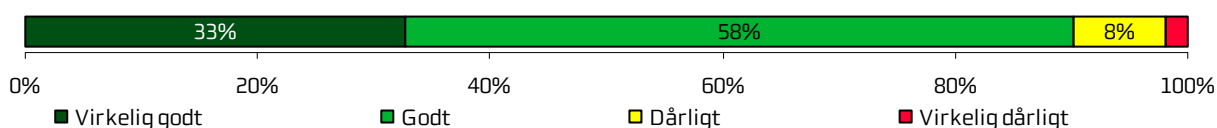
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



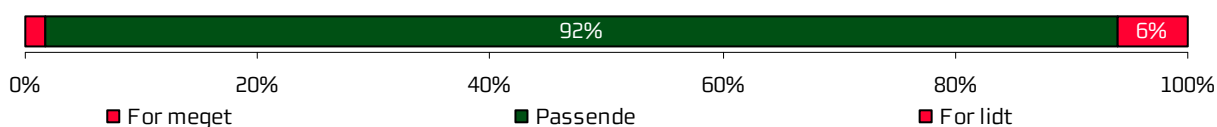
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



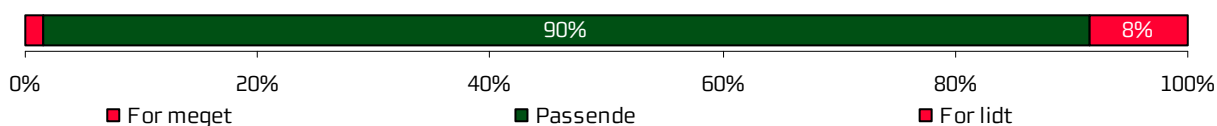
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



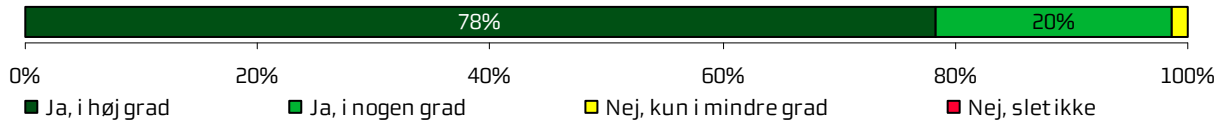
Personalet lyttede med interesse (n=217)



	2012	2011	2010	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)	74 %	71 %	77 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	81 %	73 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	95 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	93 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	95 %	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	92 %	100 % *	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	97 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=222)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

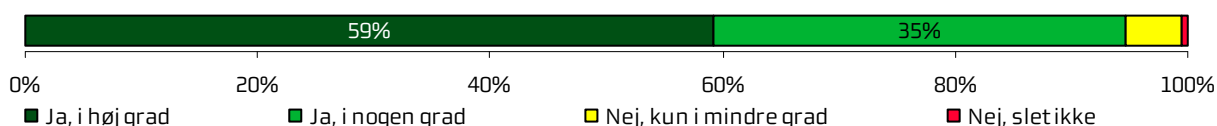
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=235)



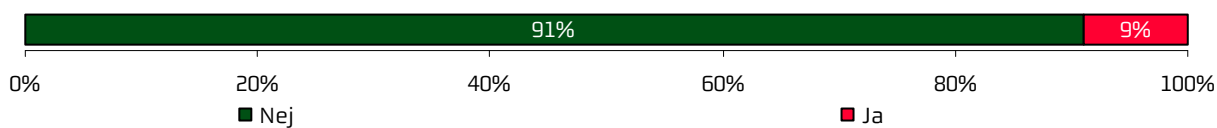
Behandlingen levede op til forventninger (n=226)



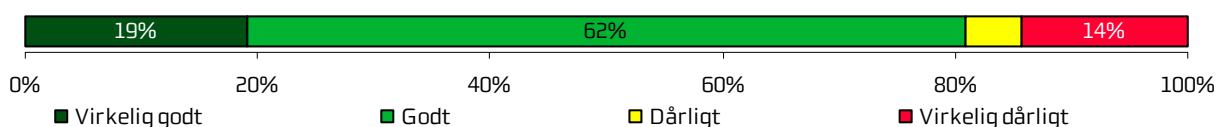
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



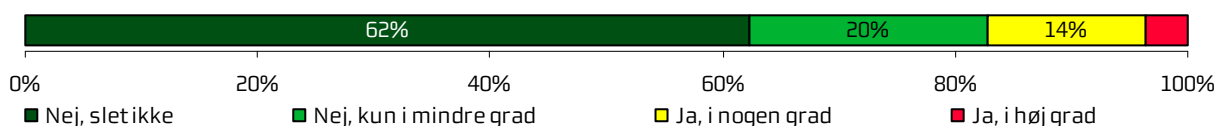
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



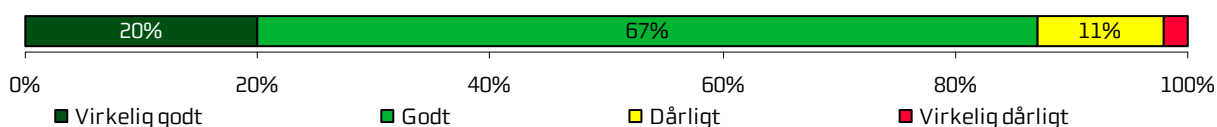
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



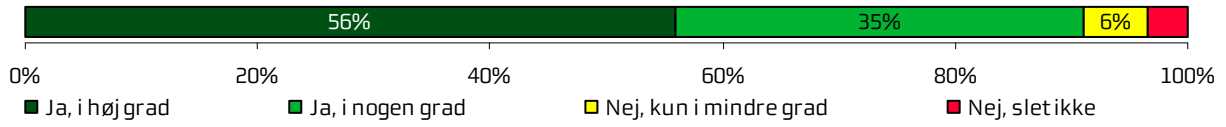
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=140)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	86 %	90 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	90 %	94 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	66 %	58 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	84 %	85 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	88 %	91 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

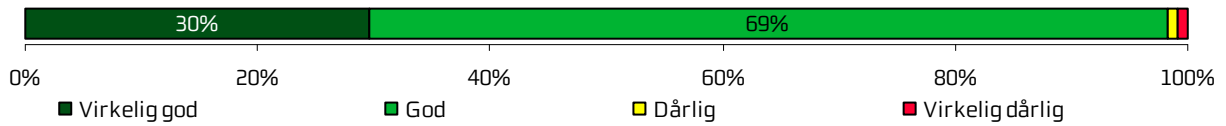
Personalet givet den information, du havde brug for (n=234)



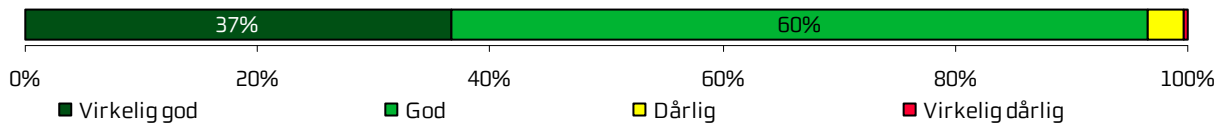
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=118)



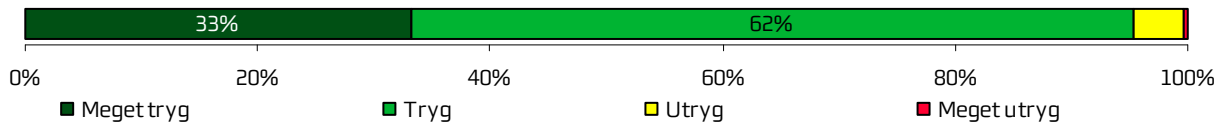
Vurdering af mundtlig information (n=235)



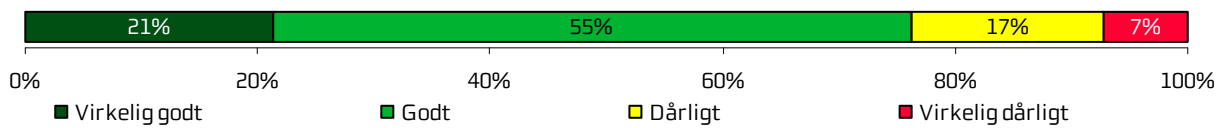
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	91 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	66 %	75 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

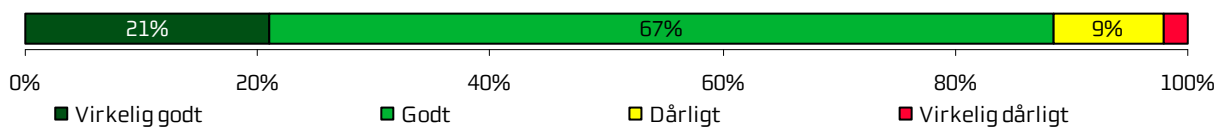
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=238)



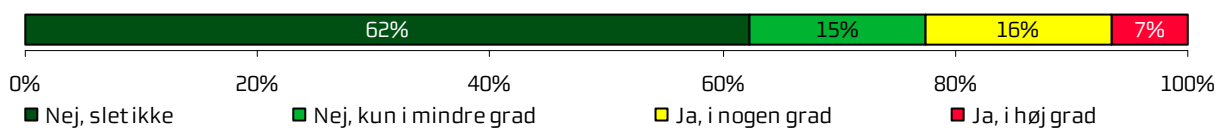
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



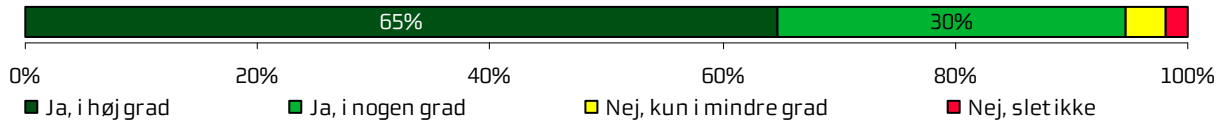
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=151)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	94 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	93 % *	92 %	100 % *	62 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	92 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	77 %	77 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=204)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	93 %	-	100 % *	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	6
Relationer til personale	11
Ventetid	4

Kirurgisk Afd. P Ambulant

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Modtagelsen
2	Meget søde og omsorgsfulde ansatte.	Virkelig god
3	Der er for dårlige forhold i venterummet. Når man selv skal sørge for hjemtransport, burde der være bedre stole. Kaffe, te og vand gratis. Da det tager flere timer, også mulighed for noget at spise.	God
7	Fremragende hele vejen igennem. Personale, faciliteter og tiden.	Virkelig god
15	Meget svært at finde.	God
17	Alt okay.	Virkelig god
19	Personalet i receptionen havde lidt travlt med andre ting end at ekspedere den modtagne patient.	God
28	Det er mit indtryk, at læger og andet personale er meget kompetente og gør meget for, at patienten skal føle sig tryk.	Virkelig god
29	Når man skal ind til en læge og have en, for mig, vigtig besked er 30-60 minutter "meget" lang tid at vente!	Virkelig god
30	Venlig og lyttende.	God
37	Altid blevet godt modtaget.	God
41	Overrasket over, at det gik så hurtigt.	Virkelig god
43	Jeg har været tilknyttet [to forskellige afdelinger], og der har været fin modtagelse begge steder.	God
47	Ventetiden var på en halv time. I orden.	God
50	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
52	Jeg var blevet sendt direkte videre af min egen læge, så jeg havde slet ikke tid til at forberede mig på operationen. Derfor var det hele lidt uoverskueligt, men jeg synes virkelig, at den sygeplejerske, der fulgte mig, gjorde det godt!	God
54	Smilende og kompetent personale, som var klar til at tage imod mig.	Virkelig god
59	Smilende og hurtig.	Virkelig god
61	Selve stedet er klinisk og koldt.	God
67	Personalet er vældig søde, smilende og imødekommende. Gode til at berolige nervøse patienter.	Virkelig god
71	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
77	Tonen er formel, kortfattet. Ankomst bekræftes, papir afleveres eller udleveres. Det er det! Ikke noget om hvor lang ventetiden er eller kan blive. Blot tag plads i et noget trængt venteværelse.	Dårlig
79	Smilende og venlig hele vejen igennem.	Virkelig god
80	Ambulatoriet var et rigtigt godt sted for [mennesker med] min sygdom, og jeg var meget glad.	Virkelig god
83	Søde og smilende personaler. Dog lang ventetid.	God

 84 Venlig.

God

Kirurgisk Afd. P Ambulant

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Fejlhåndtering
6	At man ikke var skrevet op, selvom tiden var givet et halvt år før.	Godt
8	En journalbeskrivelse manglede omkring noget, som man havde set på en scanning, og som ikke var til bekymring. Vist noget man havde set tidligere og ikke fået beskrevet. Sådan forstod jeg det. Et par dage i angst, hvor jeg troede, sygdommen var vendt tilbage. Måske forklaringen ikke er helt, som det skete, men noget skete.	Godt
11	- Billeder, der ikke var kommet forud for undersøgelse. - Journaler, der ikke var kommet frem fra afdeling til afdeling (men det ligger en del tid tilbage).	Godt
14	Ingen.	Uoplyst
18	Et langt forløb med flere fejl. Mest på efterfølgende anden afdeling.	Godt
20	Manglende læsning af min fulde journal.	Godt
23	Efter CT-scanning aftales operation []. CT-scanningen ville blive efterset og hvis ikke ok, ville jeg høre nærmere pr. telefon. Indkaldt til forberedelse på operation, men her blev den annulleret på grund af uenighed blandt lægernes vurdering af billederne efter scanningen. Så der var blevet kørt i alt [mange] kilometer forgæves.	Virkelig godt
24	Ved fjernelse af nålen fra porten, hvor [medicinen] var sprøjtet ind, opstod der blødning.	Virkelig godt
26	Ingen.	Uoplyst
27	Jeg var blevet informeret om, at jeg skulle have lokalbedøvelse, inden de skulle fjerne en marrisk. Da jeg ankom til sygehuset, havde jeg dermed ikke fastet. Sygeplejersken gik pludselig ud fra, at jeg skulle i fuld narkose, hvilket jeg desværre ikke kunne pga. indtagelse af mad. Jeg ville hellere have været i fuld narkose (har prøvet det én gang før i forbindelse med operation i knæet, uden problemer), for det gjorde vanvittigt ondt at få lokalbedøvelse i det område. Har aldrig oplevet så stor smerte. Jeg ville gerne have været bedre informeret, så jeg havde fastet og dermed kunnet komme i fuld narkose. Til forundersøgelsen fik jeg nemlig at vide, at det helt sikkert ville foregå under lokalbedøvelse.	Godt
31	Jeg blev meldt ud af systemet. Dvs. at man aflyste planlagte undersøgelser.	Virkelig godt
36	Vurdering af, om der var mere kræft. Jeg blev skrevet rask. Men der var mere kræft.	Virkelig dårligt
43	Efter undersøgelsen på den ene afdeling, hvor lægen var kompetent og var god til at forklare, blev jeg sendt videre til en anden afdeling, hvor der skulle undersøges nærmere med henblik på et lille indgreb. Det var også fint nok. Jeg blev indkaldt til operation, lå klar koblet på bedøvelse og diverse, hvor jeg fik sagt til operationslægen, at jeg var lidt bekymret omkring operationen. Han konstaterede så med det samme, at han ikke ville operere, da beskrivelse fra undersøgelsen (anden afdeling) ikke var fyldestgørende nok, der var for stor risiko for fejl. Oplevede også, at de (på operationsstuen) havde forkerte informationer om mig, der var blandet data fra en anden patient ind i mine data. Der blev så efterfølgende sendt forkert skema af sted til MR-scanning, så indkaldelsen kom senere end den efterfølgende kontrol undersøgelse. Her blev vi så enige om at sætte det i bero, da det heldigvis går bedre uden indgreb. Men det var en anelse frustrerende, at ligge klar til indgreb og så bare blive sendt hjem. Var dog glad for, at jeg åbnede munden, inden jeg blev bedøvet, så jeg slap for narkosen, når nu lægen alligevel ikke ville operere.	Godt
48	Jeg var på [afdelingen] [om sommeren] og blev enig med læge NN om, at jeg skal tage [medicin]. Lægen vil sende det til min læge, så han kan søge Sundhedsstyrelsen om tilskud til dem. Han har ikke fået noget fra afdelingen. [I efteråret] ringer jeg til sekretær og stilles om til læge NN og siger, at min læge ikke har hørt fra Jer endnu. Hun lover at tale med læge NN. Han får stadig ikke noget. [Senere] ringer jeg til NN og hun siger, det er en af Jeres læger, der skal søge	Uoplyst

	Sundhedsstyrelsen om tilskud. Det lover hun at sætte i gang.	
✎ 55	Jeg kom ind til en læge, som påstod, at vi kendte hinanden. Jeg havde aldrig set hende før. Hun vedgik, hun havde taget fejl af mig og en anden.	Uoplyst
✎ 61	Første gang forelå der ikke de []scanninger, der burde være foretaget. Jeg gik så at sige for-gæves første gang og blev indkaldt igen i første omgang to måneder senere, indtil jeg brokke-de mig telefonisk. Først da faldt tingene på plads!	Godt
✎ 72	En læge havde ikke sat sig grundigt nok ind i tidligere undersøgelser, og satte derfor gang i et forkert videre forløb.	Virkelig godt
✎ 74	Forglemmelse af udvendig prøve på halsen. Blev indkaldt ca. 15 minutter senere.	Godt
✎ 76	Ingen.	Uoplyst
✎ 77	Manglende information om min sygdoms STATUS ud fra de foretagne undersøgelser og disses valens. Lægerne havde tidligere miskrediteret CT-scanningens kvalitet, men tilsyneladende ikke gjort noget for at finde årsagen. Operationen blev gennemført på dette grundlag, og senere måtte der ny behandling til for at fjerne restcancer, osv.! Tak til stråleafdelingen på Skejby sygehus!	Virkelig dårligt
✎ 78	Ved undersøgelsen gik der hul på en ballon, så undersøgelsen måtte gentages. Ubehag, ekstra tidsforbrug.	Godt
✎ 85	Var blevet indkaldt til forkert ambulatorium, hvor jeg dog blev undersøgt. Men skulle alligevel vente nogle dage, før at jeg blev indkaldt igen.	Godt

Kirurgisk Afd. P Ambulant

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
1	Jeg tror, at forløbet har været så effektivt, som det har været muligt (hvilket jeg er meget taknemmelig for).	Virkelig godt
4	Nej.	Godt
5	Jeg bor [meget langt væk] og skal køre hele vejen til Aarhus, og får hvad, 15 minutter sammen med lægen. Jeg bliver scannet på et andet sygehus. Kan jeg ikke få resultatet der?	Godt
7	Kun positivt.	Virkelig godt
8	Det er længe siden, og jeg husker ikke detaljer men blot følelsen af manglende koordinering. Jeg fik senere en koordinator tilknyttet, og derefter fungerede det meget fint. Tak NN. (-:	Godt
12	Jeg havde ikke en tryk følelse med den læge, jeg blev kaldt ind til. Og lidt chokeret bad jeg om en anden læge. Det blev jeg lovet, men fik det ikke. Så det var med stor stress, jeg lagde mig under kniven til en læge, jeg følte ikke kunne lide mig.	Godt
13	Ærlige læger der informerede om "worst case" og bedst mulige forløb. Imødekomme overfor mine ønsker. Trygt at de var grundige. Hellere se mig en gang for meget end en gang for lidt.	Godt
16	Ja at CT-scanning og [operation] kunne have været samme dag, så man sparede 100 kilometers kørsel. Nå pyt, jeg har fået meget positive resultater af undersøgelserne. Det er lykken!	Godt
17	Passende.	Virkelig godt
23	Forløbet med den lange ventetid [flere timer] i ambulatoriet skyldes, at man ledte efter papirerne. Den læge, der skulle have haft konsultationen, have fri.	Godt
24	Jeg har været indkaldt til to undersøgelser på forskellige hospitaler på samme tid dog med et kvarters forskel.	Godt
28	Det ville være rart, hvis den læge, der foretager undersøgelsen, kunne komme hurtigere op for at tale med patienten, når denne er vågnet.	Virkelig godt
32	Virkelig god service på det "gamle sygehus" i Tage Hansens Gade. Trods seks opererede personer på en stue var der service og god behandling.	Virkelig godt
33	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Alt var OK.	Virkelig godt
39	Har gentagne gange oplevet, at de afdelinger, jeg er blevet henvist til, mangler oplysninger fra anden afdeling. I det værste tilfælde havde anden afdeling ikke modtaget information om, at jeg var blevet genopereret.	Godt
40	Mamma Endokrin Klinik: Fantastisk og beroligende.	Virkelig godt
42	Tager hensyn til mine ønsker.	Virkelig godt
43	Uheldigt, at lægen, som sendte ansøgning til MR-scanning, fik sendt af sted på forkerte blanketter, eller det var det, som jeg fik at vide, var årsagen til, at indkaldelsen kom senere end den efterfølgende samtale. Selvom jeg undrede mig over rækkefølgen, blev det ikke opdaget af systemet, så der skal man måske som patient ringe og sige, at det ser mystisk ud.	Godt
51	Fantastisk arbejde! :-)	Virkelig godt
56	Mangler i høj grad, at man kun har en kontaktperson under forløbet. Når man har fem forskellige, der ikke har sat sig ind i sit forløb, gør det, det ikke nemmere for en selv.	Godt

✎ 57	Sammenhæng mellem det sygeplejersken informerer om, og det lægen informerer om. Oplevelse meget langt fra hinanden. [] Behandlingsformer stemmer ikke over ens.	Godt
✎ 63	Henvisning fra anden afdeling var strandet i 14 dage. Efter at have kontaktet jer, blev jeg samme dag tilbudt en tid dagen efter.	Virkelig godt
✎ 66	Ventetiden var alt for lang. Fra jeg kom, til jeg gik, var der gået over fem timer, hvoraf de fire var ren ventetid.	Godt
✎ 68	Kontrolbesøg.	Godt
✎ 69	De samarbejdede slet ikke! Jeg måtte selv give beskeder videre hver gang. De vidste ikke, hvad jeg skulle i andre afdelinger.	Godt
✎ 70	Nej, jeg fik en omhyggelig gennemgang af mit problem.	Virkelig godt
✎ 71	Meget ansvarsfuldt personale.	Virkelig godt
✎ 72	Der opstod en række kommunikationssvigt, da der skulle laves en [] scanning, hvilket gjorde, at henvisningen ikke nåede frem, efter jeg havde rykket adskillige gange, og selv kontaktede [] afdelingen. Dette forsinkede alting med cirka en måned.	Godt
✎ 75	Ved flere undersøgelser fik man det indtryk, at lægen kun lige havde løbet igennem journalen minutter før konsultationen. Nogle gange virkede det endog som om, lægen orienterede sig i den under selve konsultationen.	Godt
✎ 77	Stemningen meget præget af travlhed. Tonen [mellem] patient og læge ironisk/distancerende. Ville gerne gå til kontrol (cancer []) i anden region [].	Dårligt
✎ 79	Jeg følte mig tryk både hvad angår lægen og den anden læge NN, der var tilstede.	Virkelig godt
✎ 80	Nej, behandlingsforløb gik rigtig godt. Jeg er meget tilfreds, bedste behandling man kan få på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
✎ 82	Jeg kan tåle mange smerte, men det, jeg blev budt, har jeg ALDRIG prøvet før. Lægen [behandlede mig] uden at fortælle om det. Det gjorde så ondt, at jeg var ved at besvime. Der kunne godt have været givet noget lokalbedøvelse.	Dårligt
✎ 88	Blev sat op til MR-scanning []. Blev ringet op fra Skejby angående dette med en afbudtid [fem dage før den aftale tid] :) Så hurtig en arbejdsgang er der ikke andre steder i Region Midt.	Godt
✎ 89	Jeg har været MEGET tilfreds, alle var søde.	Virkelig godt

Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
2	Kunne godt have brugt lidt mere opfølgning efter operationerne.	Godt
15	Søde og hjælpsomme personale. Fik en rigtig god behandling. Holdt mig i hånden. Trøstede mig på en rigtig god måde.	Virkelig godt
18	Til den operation, jeg blev indstillet til, havde de desværre ingen materiale (kopier) den dag.	Godt
22	Havde på fornemmelsen, at det skulle gå hurtigt.	Godt
25	Jeg er blevet behandlet utallige gange, så jeg føler indimellem, at jeg selv er eksperten; men det er ok. Jeg har oplevet usikkerhed fra personalet om det postoperative forløb, fordi personalet ikke har været vidende omkring smerterne, [behandling] med mere.	Virkelig godt
36	Næsten aldrig de samme personer. Kun overfladisk snak. Når jeg prøvede at "grave" dybere, var der ingen respons.	Dårligt
38	Samtalen med lægen lige efter operationen var for hurtig (lægen snakkede for hurtigt) og for uforståelig og ikke til at huske. Det kunne være rart om ens pårørende kunne være med til den.	Virkelig godt
43	Jeg synes, at de to gange, hvor jeg har været på afdelingen, har jeg været hos kompetente læger, som har været gode til at forklare. Jeg ved så ikke lige, hvad der gik galt ved undersøgelsen på anden afdeling, for der synes jeg også, at jeg fik god information. Men undersøgelsen var jo ikke fyldestgørende nok til den operation, som jeg blev sendt videre til, og der blev også kludret i min journal.	Godt
45	Jeg oplevede stor venlighed og god information om, hvad man kunne gøre ved mit "problem". Både fra lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
46	Vil gerne have opfølgning, hvilket ikke var/blev tilbudt.	Godt
49	Jeg blev lovet skriftlig materiale, men fik det aldrig tilsendt.	Godt
52	Jeg nåede slet ikke rigtigt at modtage ordentlig information inden. Men den information, jeg fik udleveret efter, var meget behjælpelig, og det samme var kontrollen/samtalen en måned efter.	Virkelig godt
53	For lang tid inden svar tilbage. Jeg ringede selv flere gange.	Godt
60	Tilfreds!	Godt
62	Indkaldelse til opfølgning udeblevet. Information efter scanning udeblevet (måtte selv ringe flere gange for information).	Godt
65	Jeg manglede i den grad information om: * Makeup-kursus (når bryn og vipper falder af). * Rekreationsophold. * Mulighed for psykologsamtale. * Mulighed for støttesorggruppe for børn/mand.	Godt
69	Den skriftlige information passer på alt, og dermed ingen ting :-). Alt for generelt skrevet.	Godt
71	Jeg skulle have lavet en gastroskopi. Amtssygehuset bruger fosforalvæske til udtømning. Jeg ved fra andre sygehuse, at man kan bruge picoprep. Ville ønske, at man kan vælge mellem præparaterne og de forskellige fremgangsmåder.	Virkelig godt
75	Informationen afhænger i en vis grad af, hvor meget man som patient spørger.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 78 Der gik ALT for lang tid fra undersøgelsen, til jeg hørte fra hospitalet [undersøgelse sidst på sommeren og røntgenkontrol på andet sygehus først i efteråret. Senere samme måned rykker jeg for svar. Hører intet. Rykker igen en måned efter. Svar få dage efter]. Behandlingen endnu ikke afsluttet. | Godt |
| ✎ | 80 Ingen kommentarer. Alt personale var meget flinke. | Virkelig godt |
| ✎ | 86 Angående information: Får alt gennem afdelingen, hvor jeg stadigvæk går til kontrol efter kemobehandling. | Uoplyst |

Kirurgisk Afd. P Ambulant**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
8	Har vist bare fulgt mine egne indtryk fra alle medier igennem tiden.	Godt
17	Alt i alt en god konsultation/undersøgelse/behandling.	Virkelig godt
18	Lang ventetid mellem undersøgelse og svar.	Godt
36	Problemer efter operation blev tacklet dårligt. To døgn sad jeg i venteværelset og ventede på min byld, der skulle fjernes. Det er ikke rimeligt, når jeg har arbejde der skal passes.	Dårligt
39	Oplevede på en anden afdeling, at lægen udleverede telefonnummer og opfordrede mig til at ringe, hvis der opstod nyt, eller jeg havde spørgsmål. Dette er ikke sket på anden afdeling, og det virker mere til, at kontaktkortene udleveres, fordi man skal.	Godt
43	Jeg følte mig utryk, da jeg fik at vide, hvad konsekvensen af indgrebet kunne være, og da jeg gik hjem efter oplevelsen på operationsstuen, må jeg sige, at jeg var noget paf over forløbet.	Godt
52	Jeg var rigtig glad for den opfølgende samtale!	Virkelig godt
64	Utryghed skyldes, at man ikke fandt noget galt, hvilket jo var godt, men jeg har stadig ondt.	Godt
70	Det var ok.	Virkelig godt
77	Jeg oplevede ligeledes en indlæggelse på kirurgisk afdeling (P), hvor jeg ventede i OTTE timer på fastende mave på operationen. Ambulatoriet indgår i denne sammenhæng personalemæssigt. Der virker ikke nogen heldig konstellation. Jeg oplevede ventetid begrundet operation, begge steder!!!	Dårligt


Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
2	De formår alle at få mig til at føle mig tryk. Meget omsorg og menneskelighed. Alt i alt et behageligt sted at være. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
3	De havde en venlig og interesseret modtagelse.	Virkelig godt
8	Det ville være dejligt, om det var den samme læge. Det ville øge den fælles historie og nærværet. Jeg har været så heldig at få et par gode relationer med enkelte sygeplejersker. Det har meget stor betydning med en lille snak på gangen og "at være genkendt" og ikke blot et nummer. Det er følsomt, når man kommer og skal have svar på f.eks. scanning eller til kemobehandling. Det har betydet enormt meget for mig. Tak. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
9	Toilettet på gangen var ikke rengjort. [Fysiske rammer]	Godt
10	Jeg synes, at dem, jeg havde med at gøre, var smilende, glade, venlige og hjælpsomme. De kunne tage en vittighed. Alle havde en god humor. Så KUN positiv behandling fra min side. [Relationer til personale]	Godt
13	Kortere ventetid. Flere siddepladser i venteværelse. Samme behandler hver gang. [Fysiske rammer, Pleje, Ventetid]	Godt
17	Perfekt og venlig læge (NN).	Virkelig godt
18	Ved en af mine operationer kom der en gruppe fra administrationen ind i operationsstuen med deres hverdagstøj på. Måske var det årsag til en kraftig betændelse [] efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Meget sødt og venligt personale. Altid hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
22	Mere information om evt. ventetid. Meget smilende personale. [Ventetid]	Godt
23	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Godt
25	Jeg synes godt, der kunne tages hensyn til patienter med børn. Mit [yngre barn] er næsten altid med, men der findes ikke bøger eller legetøj, der henvender sig til [barnet]. Personalet er til gengæld utrolig søde med [barnet] :) Tak, det betyder meget for en kroniker. [Pleje]	Virkelig godt
26	Særligt godt.	Godt
28	Jeg synes, at lægen og personalet i øvrigt er meget imødekommende og lyttende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	God kontakt via telefon til kontaktperson. Der var brug for et ekstra toiletrum til stomipatienter. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
34	Meget fint, og menneskeligt rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Vedrørende indlæggelsen. Seks mand på stuen? Uro døgnet rundt. Besøgende blev ofte sendt ud, når der var problemer med patienter. Nogen kom langt væk fra, og fik stort set ikke talt med pårørende, der var sengeliggende. Stor forskel på personalets hjælp. [Pleje]	Dårligt

✎	37 Jeg er altid blevet behandlet godt. [Pleje]	Godt
✎	38 Samtalen med lægen efter operation virkede meget forjaget, og jeg havde svært ved at huske det. Ellers fungerede alt super. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎	40 Jeg synes, jeg fik en rigtig god modtagelse fra jeg kom ind af døren, og til jeg gik derfra igen. Fantastisk personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	43 Lave en fyldestgørende undersøgelse inden man bliver sendt til operation. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	44 Min søn er blevet opereret [flere] gange inden for [flere] måneder, og forløbet har været atypisk.	Uoplyst
✎	51 Rigtig gode til at lytte til individuelle medicinbehov. []. [Pleje]	Virkelig godt
✎	58 Jeg synes, der hang spindelvæv i alle kroge og hjørner, og gulvet var ikke for rent. [] Hygiejnen, som der snakkes så meget om, var ikke i orden. [Fysiske rammer]	Godt
✎	60 Tilfreds!	Godt
✎	67 Jeg var omgivet af et super team, hvor jeg var et menneske, og ikke et nummer i rækken. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	68 Der gik for lang tid fra scanning til svar. Der gik over to uger. [Ventetid]	Godt
✎	70 Det var ok.	Virkelig godt
✎	71 Meget omsorgsfuldt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	73 Ventetiden var MEGET uacceptabel. Skulle møde ind [om morgenen]. Blev kaldt ind [en time for sent] fra venteværelset og kom til undersøgelse [om eftermiddagen]. Blev sendt hjem [senere på eftermiddagen]. Jeg mødte fastende til koloskopi. Syv timer er ALT, ALT for meget for en undersøgelse som varede i ca. 45 min. Har været til samme undersøgelse mange gange før på samme afdeling, og jeg har aldrig ventet længere end en time. Flytningen af undersøgelsen fra afdelingen til operationsgangen har givet yderst dårlige betingelser for patienterne. [Ventetid]	Godt
✎	75 Indretningen i venteværelset er noget steril. Der er få toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
✎	78 Flere blade/aviser! [Fysiske rammer]	Godt
✎	81 Jeg har kun rosende ord til Århus Amtssygehus.	Virkelig godt
✎	84 Ambulatoriet er jo ikke helt nyt, men det er udmærket for mig. Jeg sætter også stor pris på det fantastiske dygtige personale, både før og under min indlæggelse. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	87 Selvom jeg aldrig skal regne med at blive tip top igen, så har det været og er et godt forløb. Jeg har opnået større viden, indsigt og accept, og jeg har fået hjælp til nogle metoder, som gør hverdagen lettere med de problemer, jeg har. Begge de sygeplejersker, jeg har været hos, var søde og dygtige og meget tillidsvækkende, og jeg gik derfra med nyt mod trods skuffelse over at måtte indse, at jeg ikke sådan bare kan fikses! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	88 De sørger for hurtig videreekspedition. Sådan burde det være alle steder, i stedet for andre steder i Region Midt, hvor de ifølge personale er underbemandede eller har ferie :(Godt

[Kvalitet i behandling]

 89 Læge NN har været mig en stor støtte. Rolig og venlig.
[Relationer til personale]

Virkelig godt

