

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**P-KDP**

**KIRURGISK AFD. P**

**Aarhus Universitetshospital**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	38
Afsnittets svarprocent:	73%

### **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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



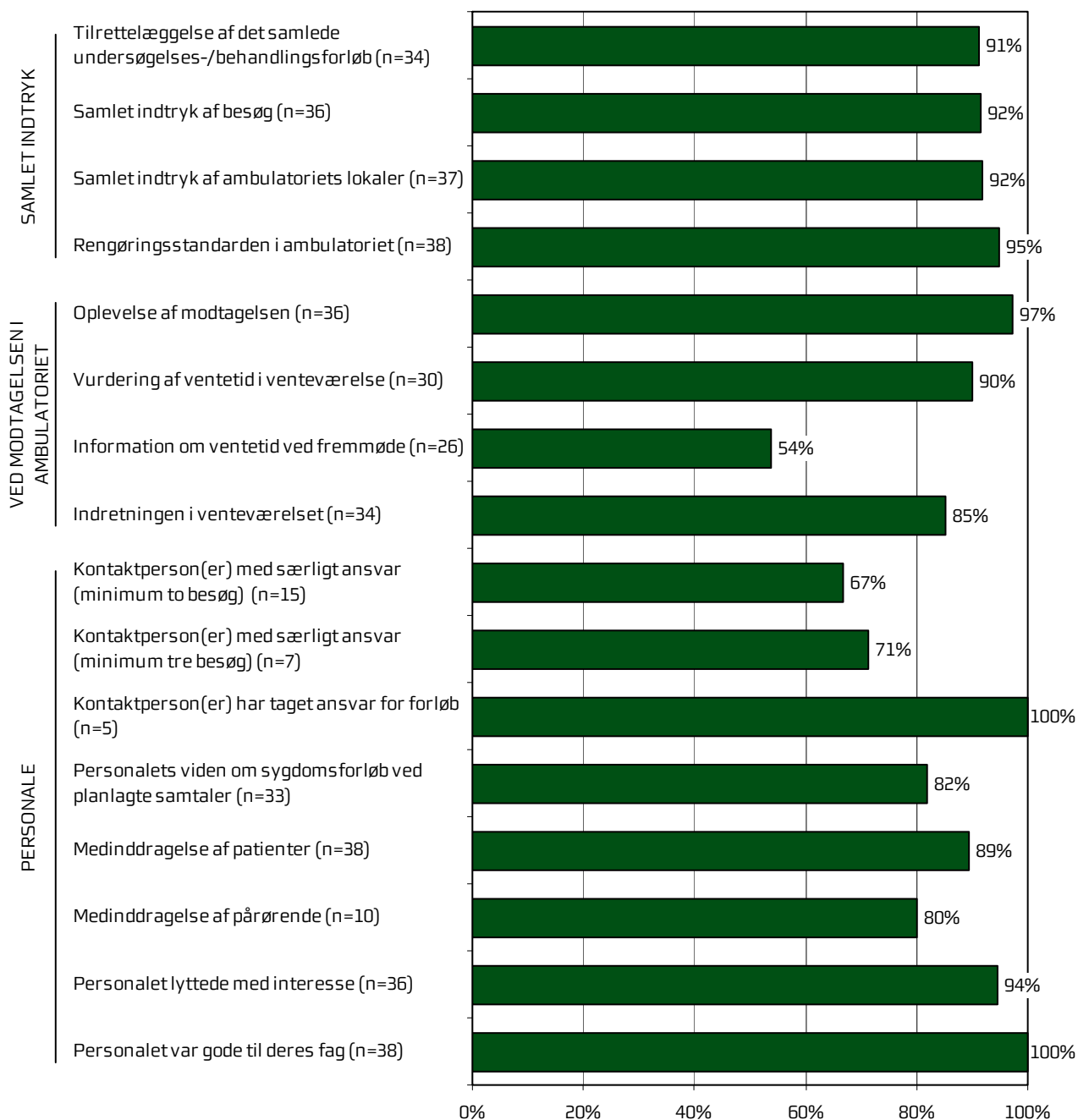


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

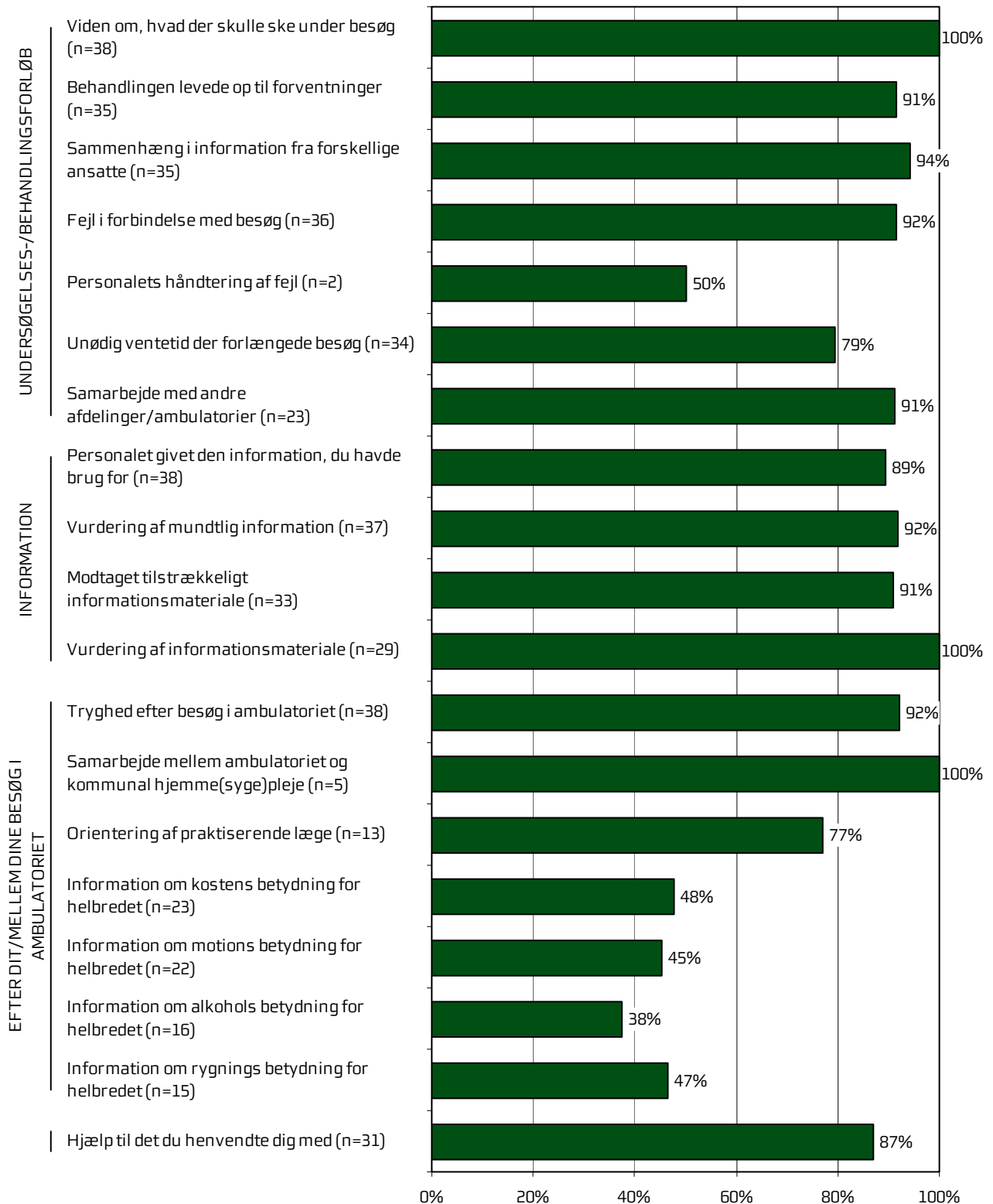
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

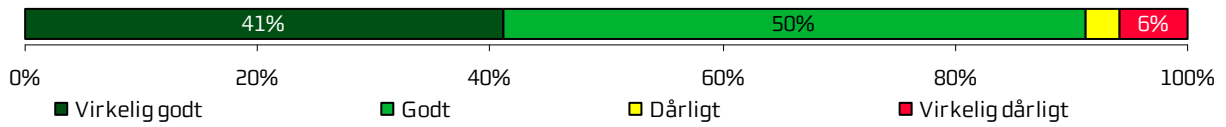
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

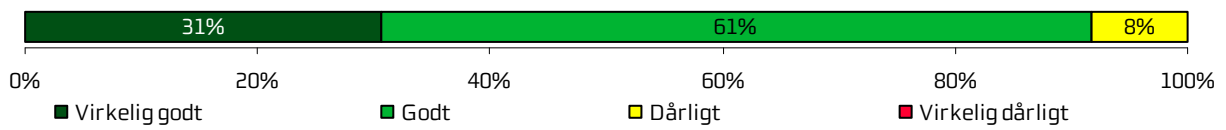
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

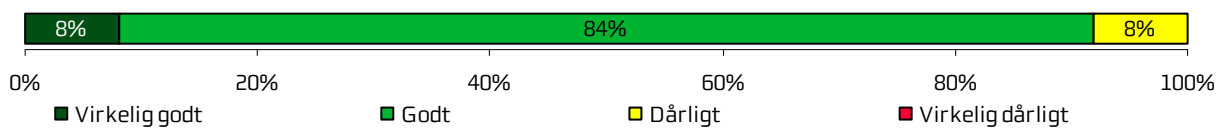
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=34)



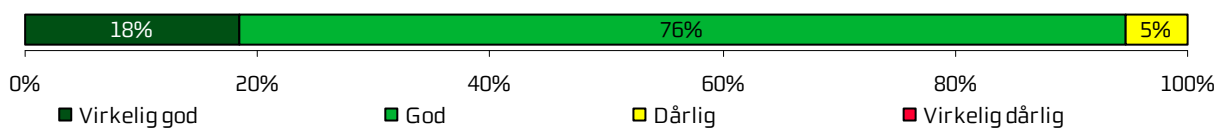
Samlet indtryk af besøg (n=36)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=37)



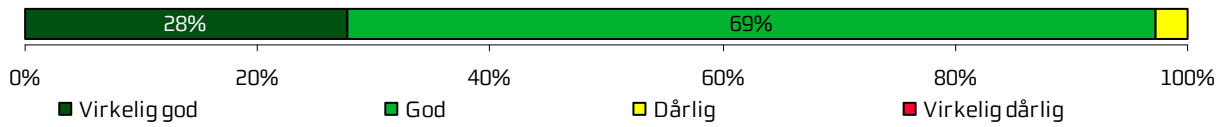
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=38)



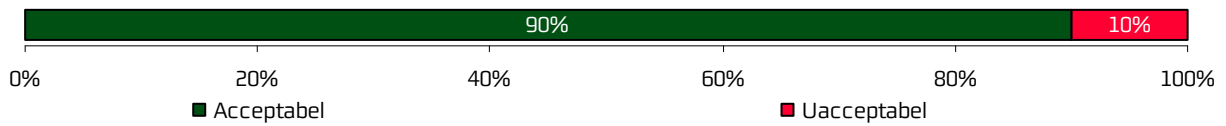
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	95 %	95 %	100 %	78 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	97 %	95 %	100 %	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	89 %	90 %	100 %	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	100 %	85 %	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=36)



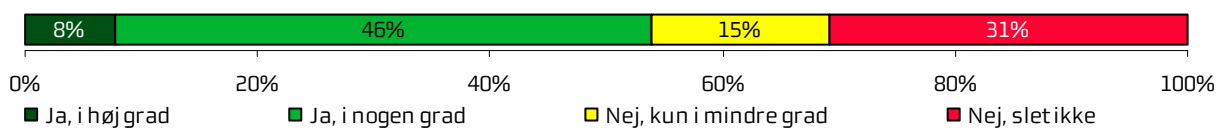
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=30)



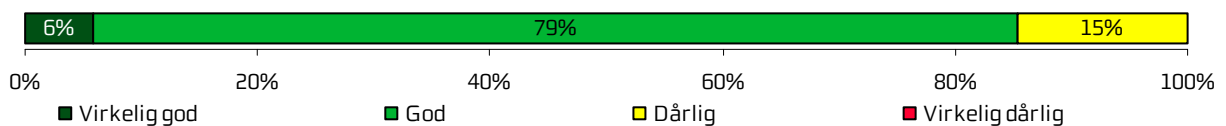
Længde af ventetid i venteværelse (n=30)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



Indretningen i venteværelset (n=34)

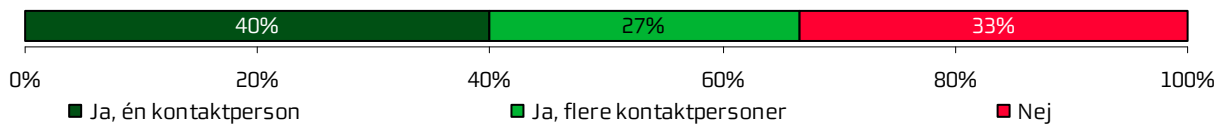




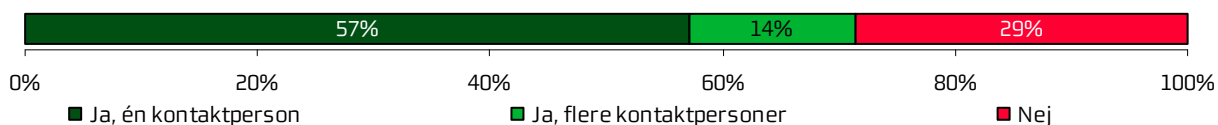
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	89 %	92 %	100 %	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	54 %	37 %	45 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	82 %	85 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

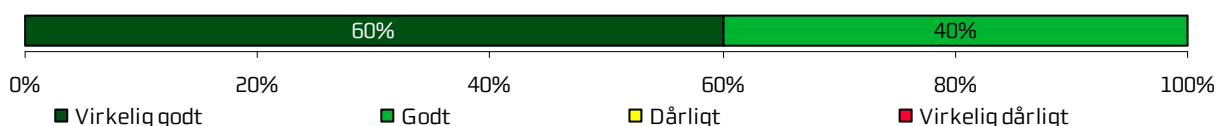
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=15)



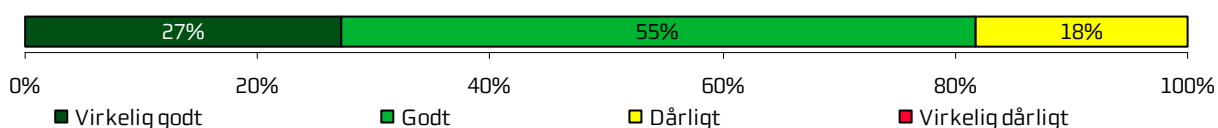
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



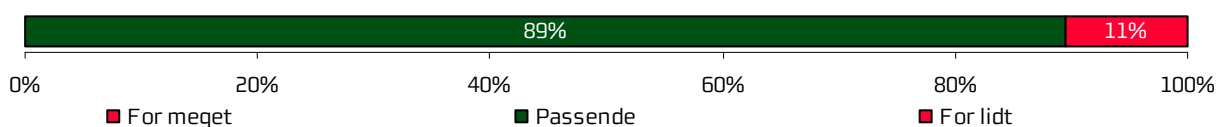
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



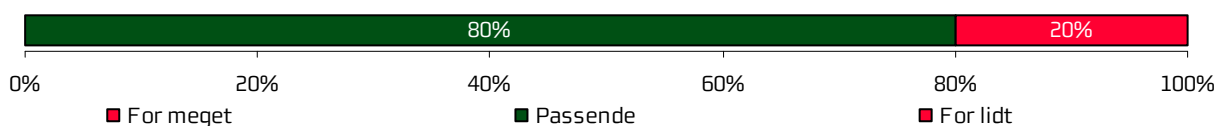
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=33)



Medinddragelse af patienter (n=38)



Medinddragelse af pårørende (n=10)



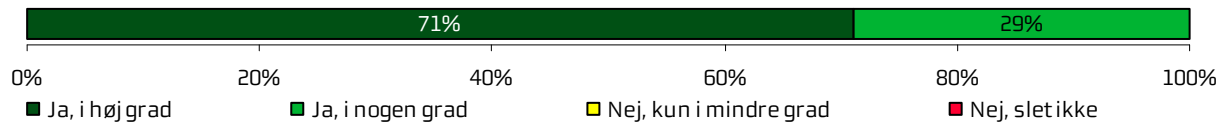
Personalet lyttede med interesse (n=36)



	2013	2012	2011	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)	67 %	74 %	71 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	78 %	81 %	100 %	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	95 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	90 %	92 %	100 % *	77 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	90 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80 %	90 %	92 %	100 %	67 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	94 %	100 %	86 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

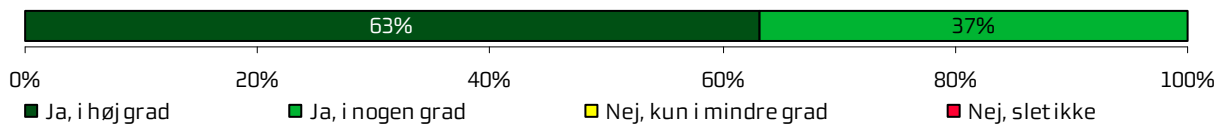
Personalet var gode til deres fag (n=38)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	97 % *	100 %	91 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

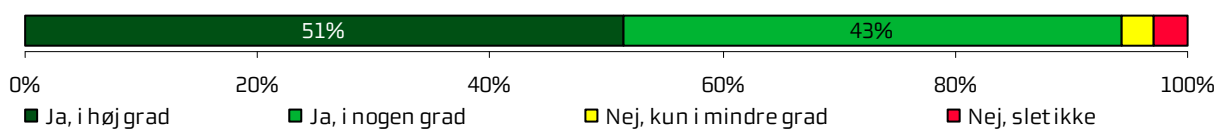
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=38)



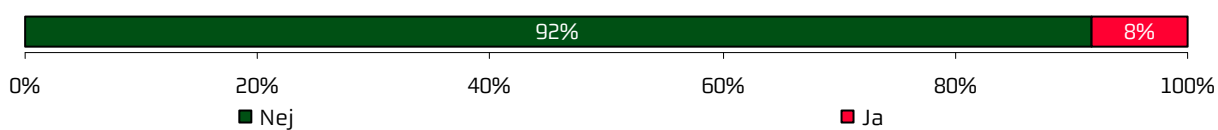
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



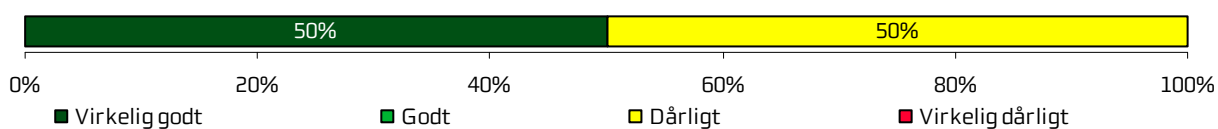
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=35)



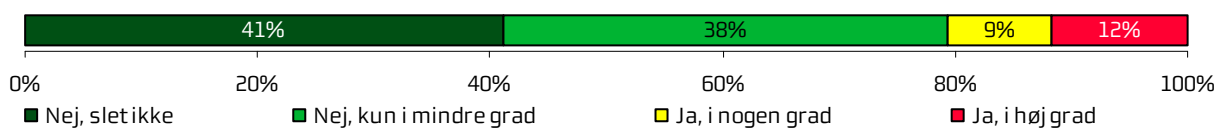
Fejl i forbindelse med besøg (n=36)



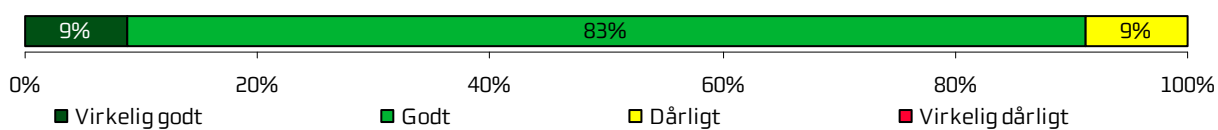
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=34)



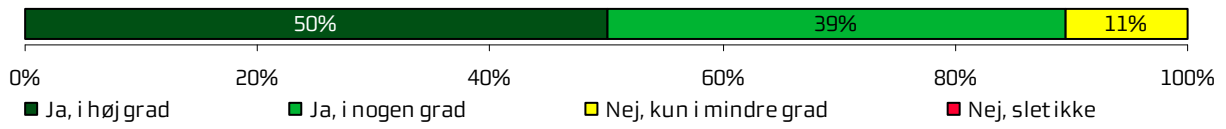
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=23)



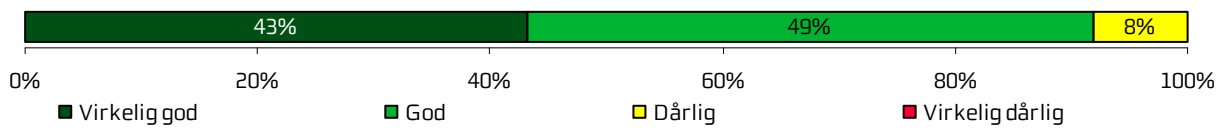
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	91 % *	86 % *	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	94 %	92 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	90 %	100 %	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	81 %	66 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	83 %	84 %	100 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	87 %	88 %	100 %	77 %	93 % *

## Information

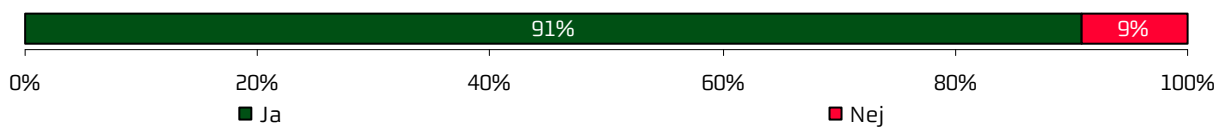
Personalet givet den information, du havde brug for (n=38)



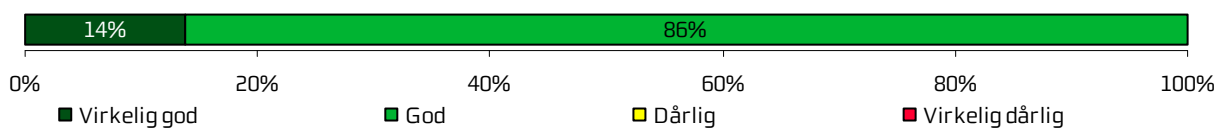
Vurdering af mundtlig information (n=37)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=33)



Vurdering af informationsmateriale (n=29)

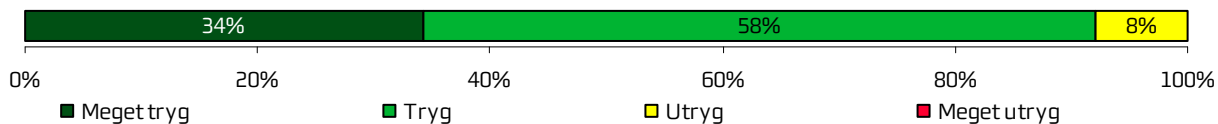




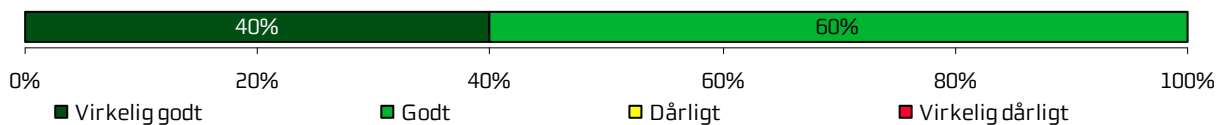
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	91 %	91 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	97 %	95 %	100 %	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	100 %	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

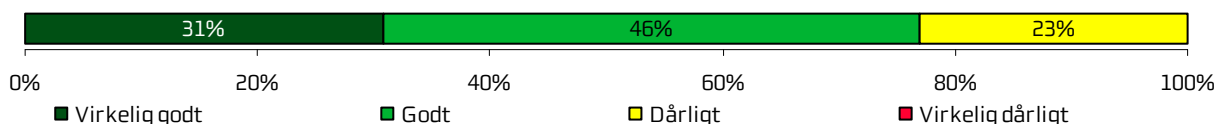
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=38)



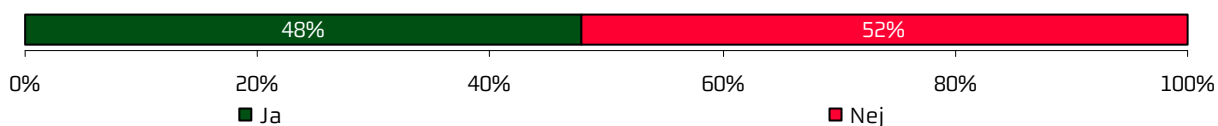
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



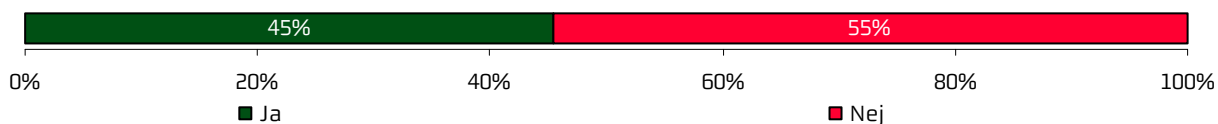
Orientering af praktiserende læge (n=13)



Information om kostens betydning for helbredet (n=23)



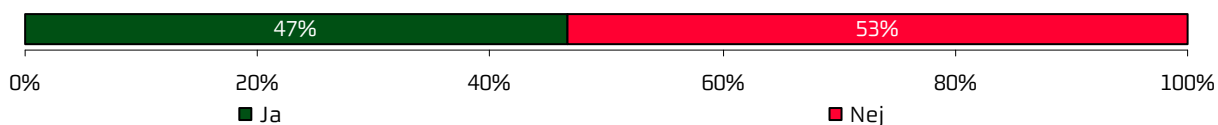
Information om motions betydning for helbredet (n=22)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=16)



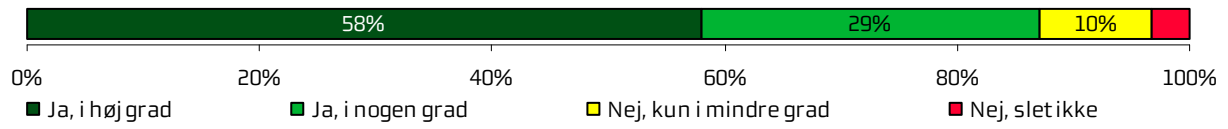
Information om rygningens betydning for helbredet (n=15)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	91 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	76 % *	93 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	88 %	89 %	100 % *	53 %	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	48 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	45 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	38 %	-	-	92 % *	14 %	54 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	97 % *	25 %	63 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	87 %	95 %	93 %	100 % *	75 %	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	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	1

**P-KDP****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Godt tilfreds.	God
 5	Nej.	God
 6	Angående kostens betydning, efter et længere sygeforløb inden første besøg og operation kunne det være ønskeligt med vejledning i kostens betydning inden en større tarmoperation. Og videre på afdelingen efter operationen, at der var et bedre kosttilbud til [] (specialkost og tilskud).	God
 7	Reception var ubemandet.	God
 12	Min mand og jeg sad og ventede i venteværelset i over tre kvarter, da der ude på gangen ankommer en plejepersonale og spørger en patient, der sidder på gangen, om hun er mig (mit navn nævnes). Dertil svarer patienten nej, men siger, hvem hun er, og så tager vedkommende denne patient ind. Derefter ventede jeg yderligere over en halv time!	Dårlig
 13	Jeg var virkelig dårlig, da jeg ankom til ambulatoriet. Lige fra første møde [] blev jeg henvist til en seng, selvom afsnittet egentlig var åbent. Jeg kommer ikke fra Region Midt, så transporten havde været meget lang, samtidig med at jeg var dårlig. Jeg nåede aldrig at opleve venteværelset.	Virkelig god










**P-KDP****Hvilke(n) fejl oplevede du?**





ID	Kommentarer - P-KDP	Fejlhåndtering
✎ 1	Adskillige fejl i 2012 inden, under og efter indlæggelse i forbindelse med operation. I 2013 fejl vedrørende manglende indkaldelse til CT-scanning og koloskopi.	Dårligt
✎ 2	Et meget kort besøg pga. konstateret at kræft [] ikke kan helbredes, men kun mulighed for kemoterapi. En ubehagelig meddelelse, derfor måske nok også et dårligere indtryk af stedet! PS. har det godt i dag (er i kemoterapi).	Uoplyst
✎ 8	Ingen afføring næste [mange] dage.	Virkelig godt
✎ 9	Ved en reoperation af min ileostomi, satte de en forkert pose på, som jeg skulle bruge indtil operationen. Konveks for at presse "Frk. Tut" frem. Havde min egen taske med, og der var almindelige poser, som de burde have sat på. Dagen efter måtte jeg tage den af og kontaktede min sygeplejerske NN, da den var otte cm. lang, blå/lilla og slap. Og det gjorde ondt, men heldigvis fortog det sig igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 10	Meget lang ventetid efter jeg var modtaget og gjort klar. Ingen information om dette, heller ikke da jeg spurgte. Jeg fik blot at vide, der var konference. Jeg mødte ind [om morgenen], fastende. Jeg ventede til [op ad formiddagen], ingen information! Ventetid er acceptabel, men det er meget utrygt, ubehageligt og angstfremkaldende ikke at vide, hvor længe og evt. også hvorfor.	Uoplyst
✎ 11	Var indkaldt til opfølgende kikkertundersøgelse [] pga. blødning. Det stod korrekt i indkaldelsesbrevet, men der var kun booket en samtale. Blev booket ind på dagen, men det gav meget ventetid. Helt til næste dag!	Uoplyst
✎ 12	Havde troet, at jeg skulle opereres, da jeg skulle i GA, hvilket kun var en undersøgelse. Der forelå dog MR-scanning klar og udredning fra læge NN. Synes, at indkaldelsesbrevet ikke var tydeligt nok i informationen, men om det er en fejl er svært at vurdere.	Uoplyst

## P-KDP





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

ID	Kommentarer - P-KDP	Samlet indtryk
 1	Utilfredsstillende, at der går flere måneder før udredning og behandling.	Dårligt
 6	Det var dejligt at møde kendte sygeplejersker fra afdelingen.	Virkelig godt
 9	Har været tilfreds i mit forløb ind til sidste gang, da jeg kom ind til en anden læge. Dette var ikke optimalt i mit forløb, og [jeg] følte ikke, jeg blev hørt med de problemstillinger og udfordringer, der er i mit tilfælde.	Godt
 10	OP-personalet var helt i top, her fik jeg omsorg.	Dårligt
 11	Der var meget ventetid, men sikkert ikke "unødig" ventetid.	Godt
 12	Henvissende læge NN havde beskrevet, hvad der skulle opereres, og der forelå MR-skanning, som viste de to fistler.	Uoplyst
 13	Jeg kommer hvert andet år og er altid blevet behandlet pænt. Denne gang havde jeg brug for hjælp pga. [smerter]. Det forsøgte sygeplejersken til fulde at indfri.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Information var mangelfuld og modstridende med hensyn til, hvad der var problemet, og hvilken behandling, der tidligere er foretaget.	Dårligt
 11	Har stor forståelse for prioritering af akutte tilfælde. Men frustrerende med konstante meldinger om ny information om [mere ventetid], hvorefter der går [flere] timer inden næste melding. Foretrækker klart, at man i stedet får at vide, der først sker noget om f.eks. otte timer.	Godt
 12	Jeg fik fin mundtlig information af lægen.	Uoplyst
 14	Har ikke modtaget nogen information om min operation ud over mundtligt fra lægen, der opererede.	Godt

**P-KDP****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Har haft kontakt til [mange] læger i forløbet. For mange!	Dårligt
 9	Føler NN virkelig har taget hånd om mig hele vejen igennem mit forløb. Det hele faldt til gulvet til min kontrol [i efteråret], da det var en ny læge, som absolut ikke havde empati.	Godt
 12	For lang ventetid inden selve undersøgelsen i []. Ved journaloptagelsen og læge NN's tilsyn desuden ca. halvanden times ventetid mellem hver konsultation. Det føles som spildtid, da jeg jo den dag skulle tilbage på arbejde. Men på anden afdeling følte det også som spildtid, da vi skulle have andre til at aflevere vores [børn] i skolen.	Uoplyst
 13	Jeg har ikke været til nogen samtale i forløbet. Ej heller modtaget information i forhold til KRAM. Jeg får svar på undersøgelsen med det samme, og bliver kaldt ind efter to år igen.	Virkelig godt

**P-KDP**

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

ID	Kommentarer - P-KDP	Samlet indtryk
1	Som tidligere cancerpatient burde man kunne blive udredt og behandlet for beslægtede symptomer hurtigere. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
3	Jeg fik en tarmundersøgelse og var bedøvet. Ville gerne have talt med lægen, da jeg var frisk. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg blev indkaldt [om formiddagen] og [en time senere] blev jeg indlagt, og der lå jeg i [næsten fem timer] og ventede på at blive [undersøgt. Alt i alt varede besøget ca. seks timer fra jeg blev indkaldt, til jeg var undersøgt. Jeg ved godt, at I skriver afsæt hele dagen til undersøgelser/behandlinger, men jeg må sige, at seks timer er for meget for mig. I må kunne tilrettelægge bedre, således at hele besøget maks. varer to timer (jeg er [ældre]). En ros til personalet, som var søde og venlige, selvom de havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
6	Det har været en kæmpe hjælp/tryghed, at jeg har kunne henvende mig, hvis jeg havde spørgsmål eller er utryk ved min situation. Sygeplejersken har altid ringet tilbage, hvis lægen skulle spørges til råds, og givet sig god tid, så jeg trygt kunne gå videre. En stor TAK for det. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
8	Rene toiletter, men kolde! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	1. Informere om ventetid.  2. Psykisk omsorg til fastende ville gøre en stor forskel. Det er ikke rart at blive lagt i seng og så overladt til sig selv indtil undersøgelsen, når ventetiden er så lang.  3. Informere om, hvor toiletterne er. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
13	Jeg er selv [ansat i sundhedsvæsnet] og tænker meget over patientens anonymitet i forhold til andre patienter. Det er yderst ubehageligt at ligge 11 patienter på rad og række bag gardiner og blive udspurgt og informeret om private ting. Ingen i hele afdelingen var i tvivl om, hvad hinanden skulle have lavet og hvordan. Toiletterne blev hurtigt ubehagelige i løbet af dagen (nu var jeg der uheldigvis næsten hele dagen). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt





