

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Karkirurgisk Ambulatorium**

**Karkirurgisk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**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:	209
Besvarelser fra afsnittets patienter:	145
Afsnittets svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.



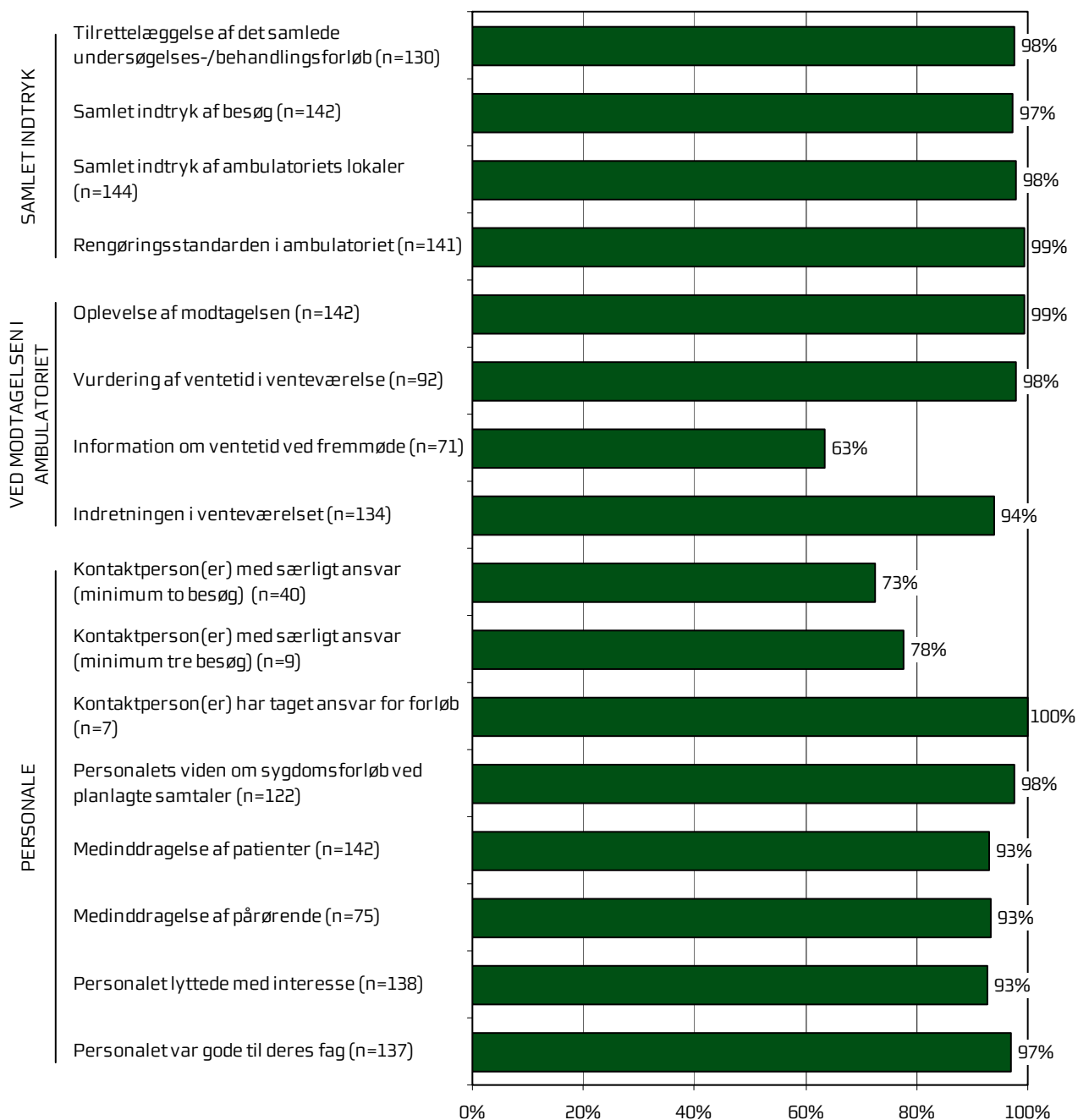


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

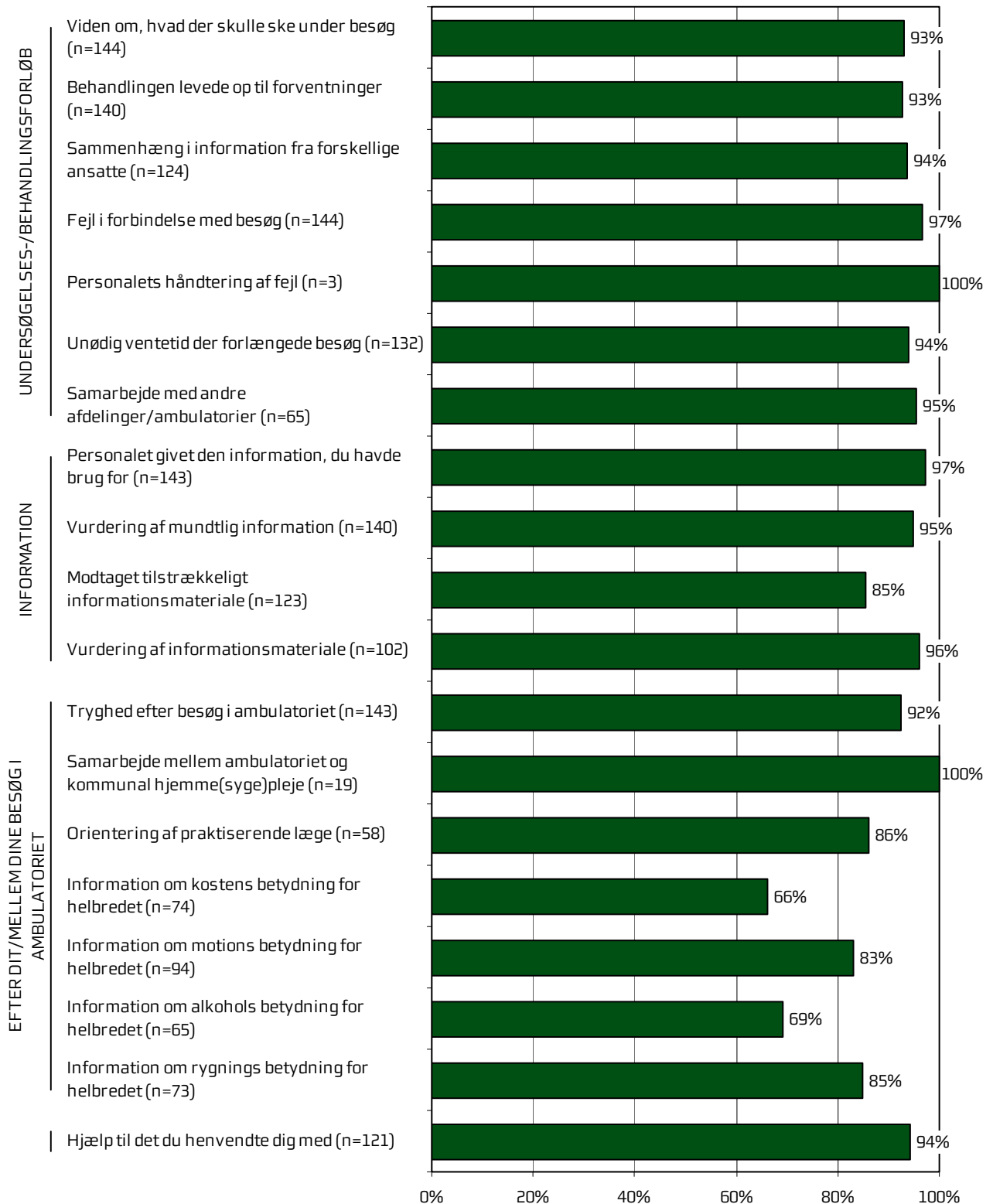
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Karkirurgisk amb. Viborg

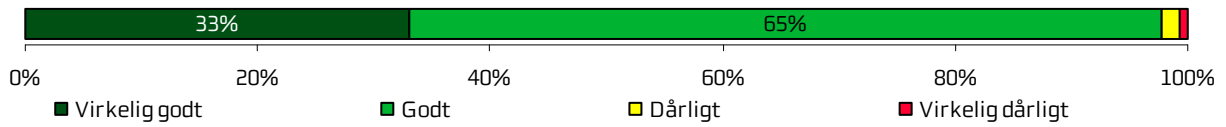
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

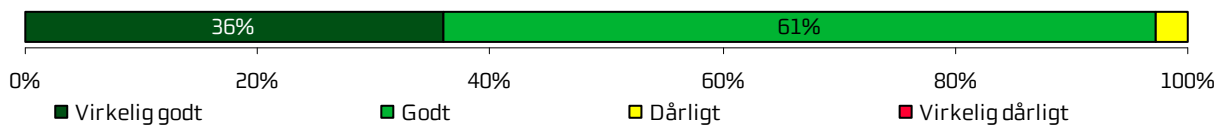
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

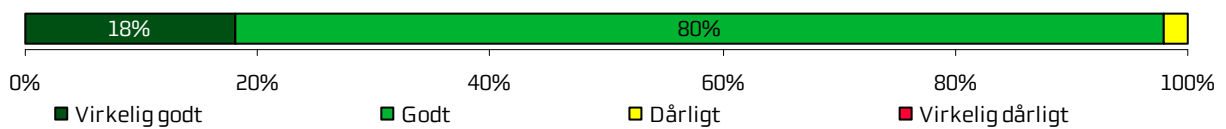
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=130)



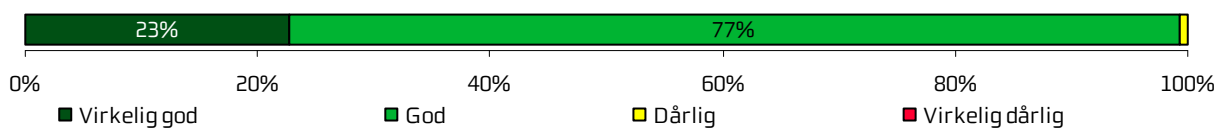
Samlet indtryk af besøg (n=142)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=144)



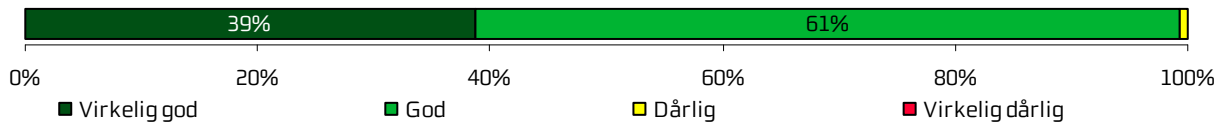
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=141)



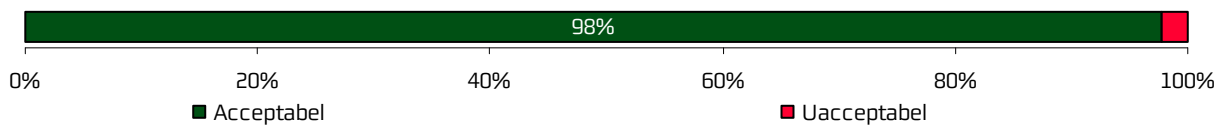
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 %	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	98 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=142)



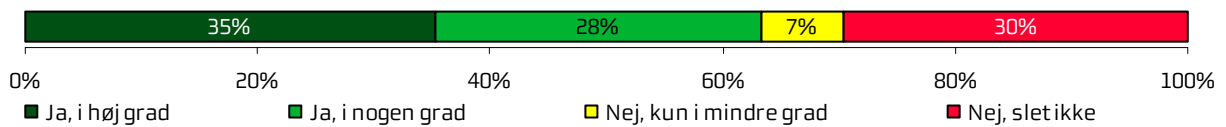
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=92)



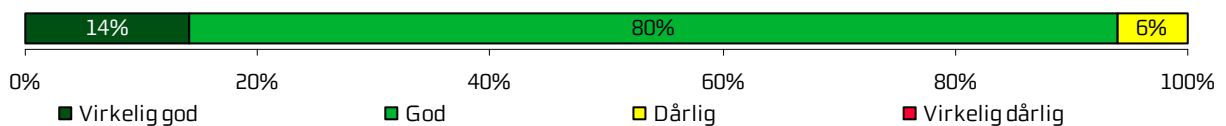
Længde af ventetid i venteværelse (n=91)



Information om ventetid ved fremmøde (n=71)



Indretningen i venteværelset (n=134)

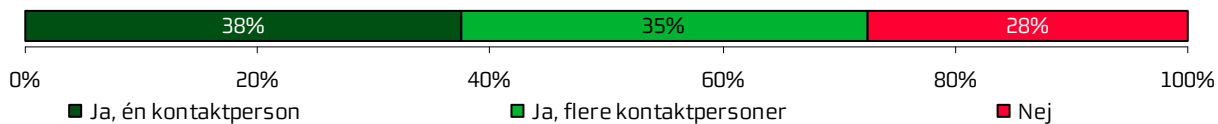




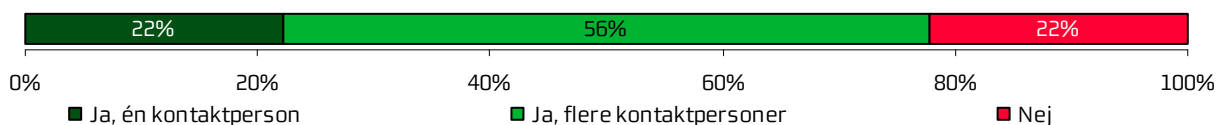
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	95 %	98 %	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	63 %	49 %	52 %	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	96 %	94 %	100 % *	68 % *	87 % *

## Personale

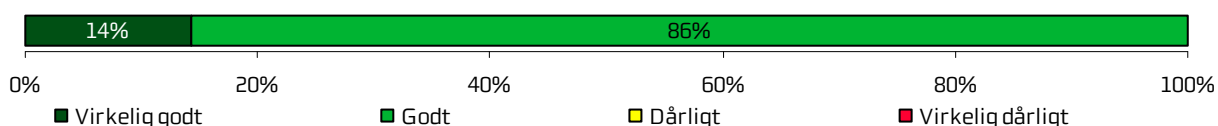
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



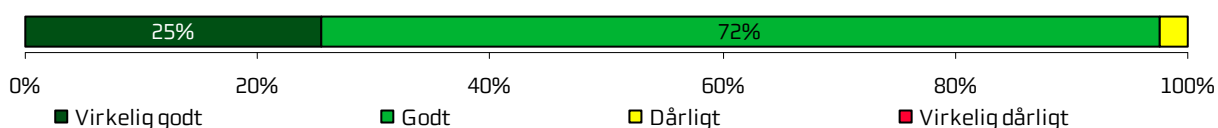
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



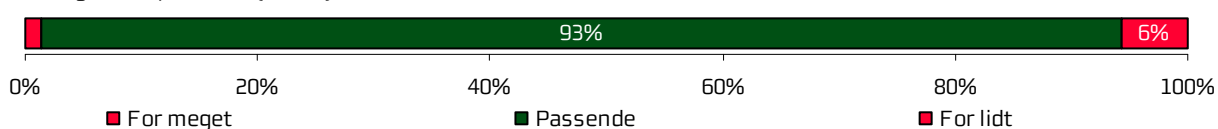
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



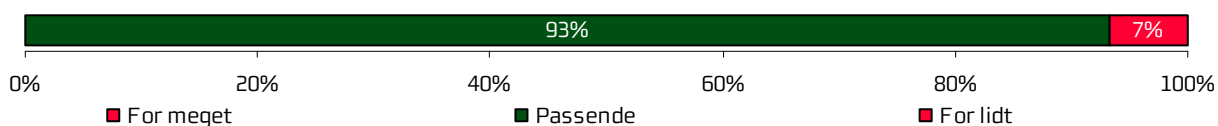
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



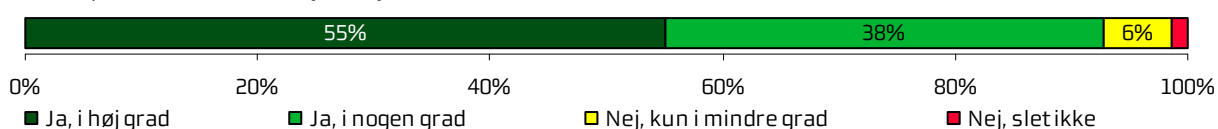
Medinddragelse af patienter (n=142)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



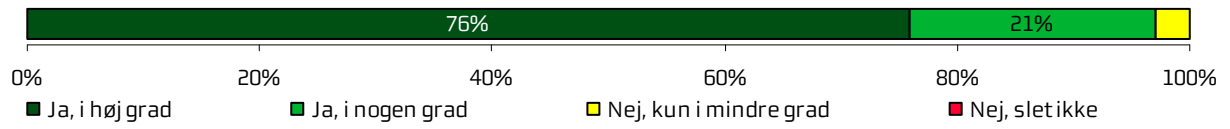
Personalet lyttede med interesse (n=138)



	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)	72 %	82 %	78 %	97 % *	61 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	95 %	100 %	100 %	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	94 %	92 % *	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	89 %	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	85 %	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	94 %	92 %	100 % *	84 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=137)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	100 % *	90 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

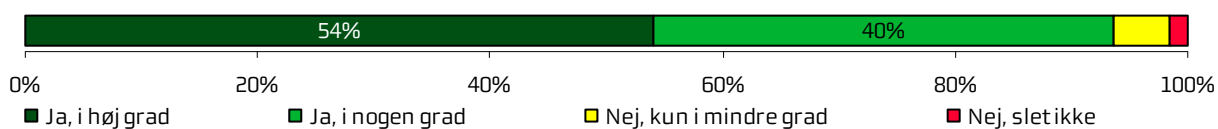
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=144)



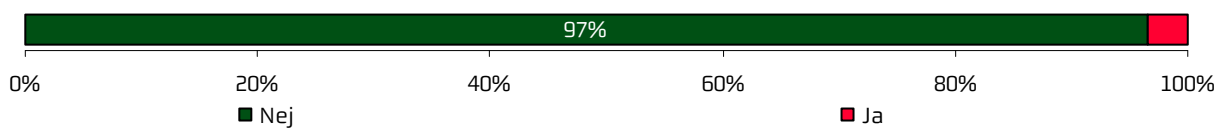
Behandlingen levede op til forventninger (n=140)



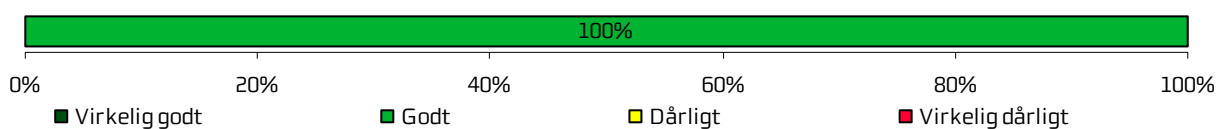
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=124)



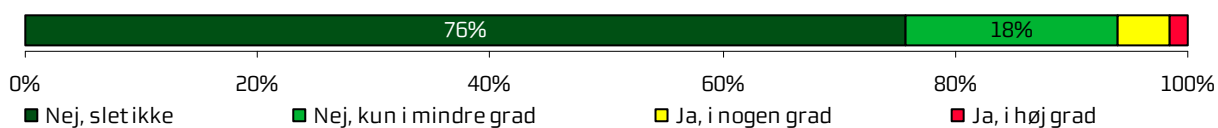
Fejl i forbindelse med besøg (n=144)



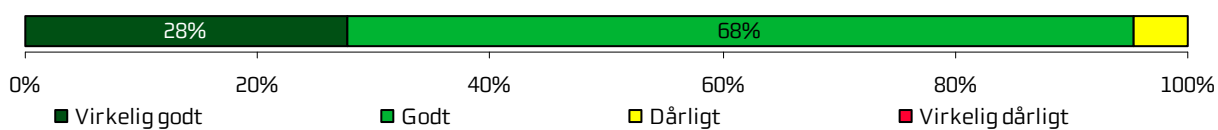
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=132)



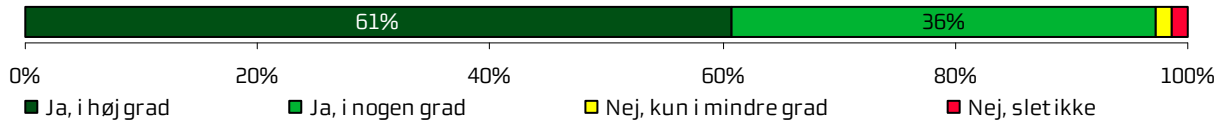
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=65)



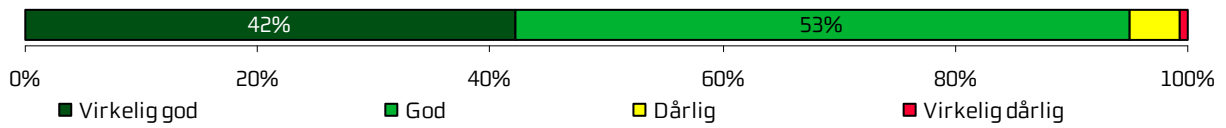
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	86 % *	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	87 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	93 %	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	92 %	97 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	56 % *	100 %	70 % *	50 % *	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	97 %	97 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	87 % *	89 %	100 %	73 % *	92 % *

## Information

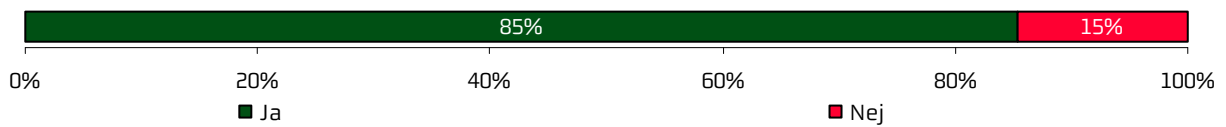
Personalet givet den information, du havde brug for (n=143)



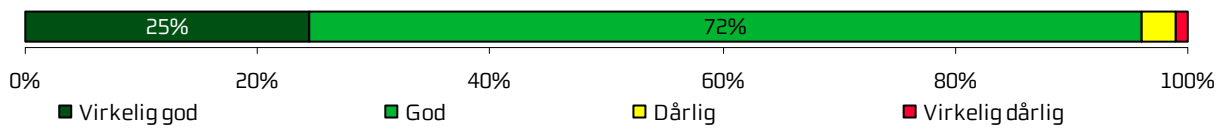
Vurdering af mundtlig information (n=140)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=123)



Vurdering af informationsmateriale (n=102)

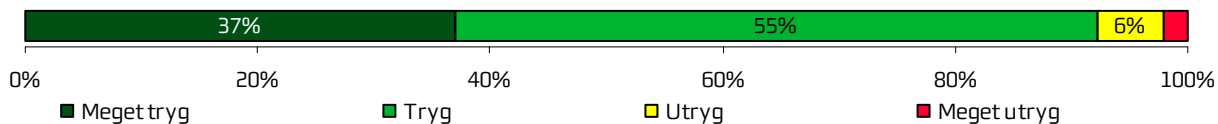




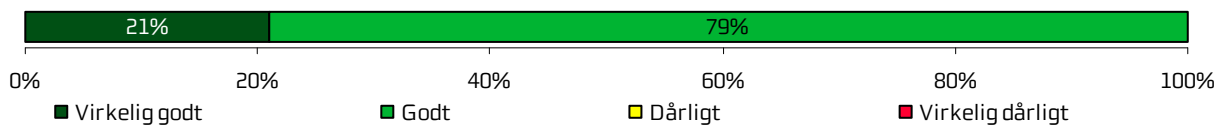
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	94 %	88 % *	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	92 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

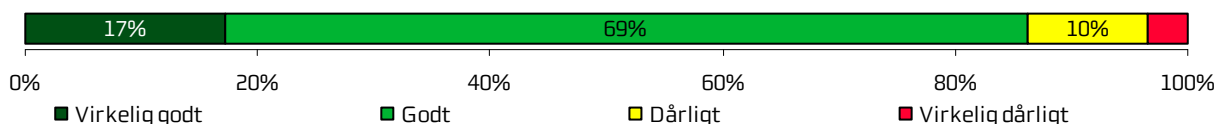
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=143)



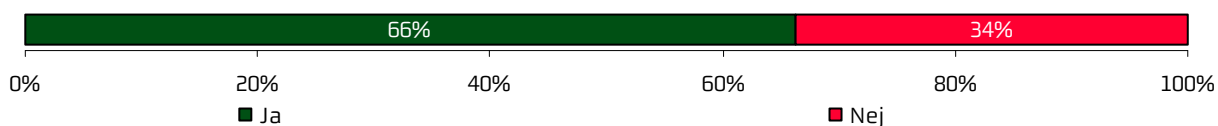
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



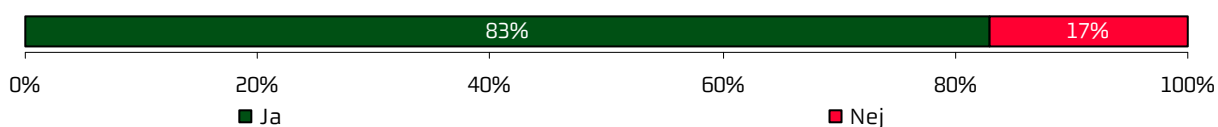
Orientering af praktiserende læge (n=58)



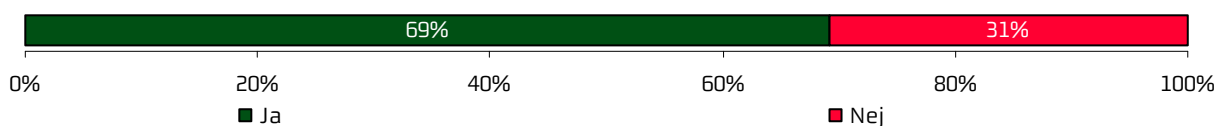
Information om kostens betydning for helbredet (n=74)



Information om motions betydning for helbredet (n=94)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=65)



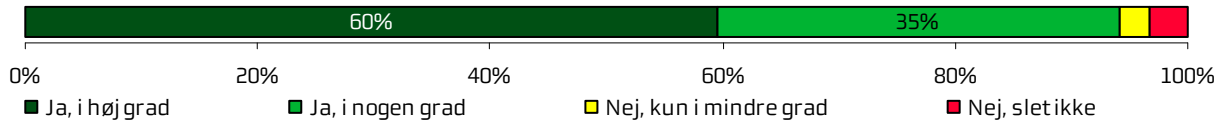
Information om rygningens betydning for helbredet (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	88 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	97 %	90 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	90 %	90 %	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	66 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	83 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	69 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=121)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	92 %	93 %	100 % *	80 % *	94 % *



## 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	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	5
Relationer til personale	4
Ventetid	2

## Karkirurgisk Ambulatorium

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Modtagelsen
2	Søde og imødekommende.	Virkelig god
3	Behagelig og venlig.	God
5	Kun gode.	Virkelig god
7	Under mit sidste besøg hos NN følte jeg mig meget dårligt behandlet, han var meget nedladende, al kommunikation foregik som envejskommunikation, jeg fik overhovedet ikke mulighed for at komme til orde og sygeplejersken forlod os midt under konsultationen. Da jeg henvendte mig hos sekretæren for at få en ny tid, gjorde jeg opmærksom på den dårlige behandling. Min mand, som var med, havde ligeledes en meget dårlig oplevelse ved mødet med denne læge.	God
8	Præget af travlhed.	God
11	En god kop kaffe og søde personaler.	Virkelig god
18	Nej.	God
19	Sedlerne til kørselsgodtgørelse kunne evt. ligge fremme. I forvirring og lidt nervøsitet over at skulle til undersøgelse, kan man godt lige glemme det. Bare som en lille service!	God
21	Ok, god.	Virkelig god
24	Kun at den var ok.	God
29	Meget venligt personale, og man følte sig tryk.	Virkelig god
30	Når man bare får at vide, at der intet er at gøre, kunne det ikke betale sig at køre så langt for at vide, man er gammel.	Dårlig
31	Det er svært at vide, at Billeddiagnostisk Afdeling er det samme som røntgen. Brug almindelige, danske navne.	God
33	Varm, imødekommende.	Virkelig god
34	Venlig, imødekommende.	Virkelig god
35	Kun stor ros til afdelingslederen for en fyldestgørende information omkring operationen.	Virkelig god
36	Sekretæren var venlig og hjælpsom.	God
37	Det var ikke mit første besøg på ambulatoriet. Derudover færdes jeg rutinemæssigt på sygehuset, det med at finde vej er uproblematisk. Selve håndteringen af mig, var som sædvanlig smilende og kompetent.	God
38	Ja, meget god og hurtigt.	Virkelig god
39	Nej.	God
48	Patienten husker ikke så godt. Har en dement sygdom. [].	Uoplyst
51	Det var rigtigt tilfredsstillende.	Virkelig god



## Karkirurgisk Ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
9	Oplysning om medicin var forkert.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Ingen. Smerter mange i knæ, blev en enkelt dag, men det gik i sig selv, og jeg har det fint.	Uoplyst
20	En mindre fejl der bevirkede at helingsprocessen blev forlænget [].	Godt
22	Har i 2013 været til "behandling" tre gange på Ambulatoriet. Den første og anden gang var ikke tilfredsstillende. Følte en lidt "overfladisk" og arrogant behandling. Den tredje gang var meget tilfredsstillende, idet forløbet efterfølgende har haft den tilsigtede virkning.	Godt
38	Blev indkaldt til operation, men aflyst dagen før, evt. på grund af forkert scanning af udposning af hovedpulsåre. Har bedt om at blive flyttet til andet sygehus, ikke på grund af jer, men føler mig usikker med, hvad der skal laves ved mig, samt den lange afstand til anden by. Udposning er målt til []. Hvis den springer, har det andet sygehus mine data. I har gjort det ok, men har arbejdet siden jeg var 17 år. Jeg har en forsikring for kritisk sygdom, jeg er meget i tvivl om, hvad der er klogest for mig.	Godt
42	Ingen.	Uoplyst
46	Da jeg spurgte lægen, om der ikke kunne gøres noget, [da] det gør meget ondt, når jeg går, pga. for dårligt blodomløb, sagde han, om jeg måske gerne ville miste mit ben. Jeg syntes, han var meget arrogant. [].	Uoplyst

## Karkirurgisk Ambulatorium

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








ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg synes som hustru til patienten, at han blev al for tidligt udskrevet efter så stor et indgreb. Fire dage er alt for tidligt, han kunne ikke engang huske, han kom hjem.	Virkelig godt
7	Da jeg er blevet undersøgt/mødt af to forskellige læger, er det svært at give fyldestgørende svar. Den første gang blev jeg undersøgt af NN. Han var meget imødekommende og grundig. Hvorimod som tidligere nævnt det modsatte gjorde sig gældende med NN.	Godt
12	Læge burde [gøre sig mere forståelig]. Følte ikke, der var tid til at høre på mig.	Godt
13	Kunne godt tænke mig, at man kunne booke tid hos samme læge i et forløb fremfor at få ny læge hver gang.	Godt
15	Nej.	Godt
21	Manglende oplysninger i regionen, men især at de oplysninger, der er hos egen læge, ikke er tilgængelige for regionen. Jeg har indtryk af, at regionen under mit behandlingsforløb er blevet bedre, end den var i starten.	Virkelig godt
24	Jeg synes, at de har behandlet mig meget fint.	Virkelig godt
27	Jeg blev mødt af en studs læge, der, da han fandt ud af, at jeg røg, ikke ville gøre noget, før jeg havde været røgfri i et halvt år. I ventetiden fik jeg det markant dårligere med mange smerter. Havde flere gange besøg af vagtlægen. Den sidste tid inden næste undersøgelse var jeg sengeliggende.	Dårligt
36	Meningen med en kontaktperson går tabt, når der skiftes kontaktperson fra undersøgelse til behandling til efterundersøgelse. Som patient føles det, som om man må begynde sine forklaringer forfra hver gang, og man efterlades med en fornemmelse af, at der ikke bliver lyttet og fulgt op på de bekymringer, man ytrer. Efter min mening virker ideen med kontaktpersoner kun på papiret, hvis der skiftes fra gang til gang.	Dårligt
37	Det seneste besøg var afsluttende samtale efter operation []. Denne samtale kunne for mit vedkommende sagtens være sket telefonisk, da hele mit forløb har været fuldstændig uproblematisk. Men jeg kan angående fremmøde/telefonisk kontakt selvfølgelig kun forholde mig til min helt personlige situation. Jeg bor [kort] fra sygehuset, er pensioneret, derfor betød det ikke noget for mig at komme på ambulatoriet. Hvis jeg derimod skulle have taget fri fra arbejde og været nødt til at køre fra [lang vejs fra] til Viborg, ville jeg nok have ment, det havde været en lidt spildt tur, foruden spild af sygehuset ressourcer.	Virkelig godt
38	Ja, mere information omkring faren ved netop min sygdom.	Godt
39	Nej.	Godt
41	Jeg fik "skum"-behandling af årekner. Der var ikke enighed om, hvor længe det var godt at bruge støttestrømper, heller ikke i skriftligt materiale. Skriftligt information bør være mere uddybende.	Godt
45	Det var meget professionelt, og jeg følte mig tryk under hele processen!	Virkelig godt

## Karkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
16	Sidste besøg var absolut meget personligt og givende.	Godt
17	Ja, angående sygedage var jeg ikke klar efter to dage (når man har et job, hvor man går meget en i ugen).	Godt
26	Forældet materiale (pjecer).	Godt
27	Det meste af tiden. Kunne kun gå ganske få skridt. Fra [sidst på foråret] og til ca. en uge efter min operation [i sommer] kan jeg stort set ikke huske noget på grund af smerter, og at jeg var meget afkræftet.	Dårligt
29	Jeg har jo også selv et ansvar for at få information.	Virkelig godt
36	Det udleverede materiale stemte ikke overens med praksis. F.eks. nævnes flere kontrolbesøg i materialet, end der i virkeligheden tilbydes. Jævnfør ovennævnte er der, grundet skiftende kontaktpersoner, også lidt forskel i de mundtligt givne informationer fra gang til gang.	Dårligt
37	Her forholder jeg mig til de informationer jeg fik i relation til den abdominale aortaaneurisme operation. Jeg følte mig fortrinlig vejledt før operationen, både de materialer jeg fik og den mundtlige information.	Virkelig godt
39	Nej.	Godt
40	Nej.	Godt
41	Mere uddybende information ønskeligt, f.eks. at de behandlede årer kan blive meget hårde og ømme.	Godt
42	Lægen [var svær at forstå].	Godt
43	Det var ikke nemt at forstå den læge, der lavede den første mundtlige samtale. Var glad for, at der også var en sygeplejerske, [som var lettere at forstå :-)]!	Godt

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





<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Afdelingen burde have konkret samarbejde med plejehjem om konkret tilbud om motionstilbud og optræning (nævnt af pårørende).	Godt
 16	Første besøg var ikke tilfredsstillende. Lægen hørte ikke efter. [Lægen var svær at forstå].	Godt
 23	Jeg mangler en opfølgende konsultation efter operation af åreknuder. Jeg vil gerne vide, om benet ser ud som forventet efter operationen. Jeg vil også gerne have svar på spørgsmål som f.eks.: Er det normalt, at benet stadig kan være ømt flere uger efter operationen? Hvorfor er der stadig nogle små åreknuder tilbage? Osv.	Godt
 32	Kunne godt bruge mere støtte og hjælp til at stoppe med at ryge.	Godt
 36	For at give et mere professionelt og trygt forløb bør det overvejes, at man sikrer patienten den samme kontaktperson i hele forløbet. Det burde være muligt taget den lange ventetid fra henvisning til første undersøgelse i betragtning.	Dårligt
 37	Jeg er i tvivl om samspillet mellem hospitalet og hjemmeplejen. Måske er det mig selv, der tidligt i forløbet har fået sagt, at jeg kunne klare mig selv (med hjælp fra familie og naboer). Hvis det ikke er min egen skyld, så mangler der en mere håndfast information om patientens kontakt til hjemmeplejen. [].	Virkelig godt
 40	Nej.	Godt

## Karkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Aftenen før han blev udskrevet, var vi på besøg, og da var hans tøj beskidt af afføring, både skjorten og bukserne, så vi fandt en ren skjorte og fik ham i, for det var ret ulækkert. [Pleje]	Virkelig godt
2	De var bare søde og smilende, hvilket jo kan berolige én ved sygehusbesøg (ikke lige min stærke side). [Relationer til personale]	Godt
5	Information om smerte. [Kommunikation og information]	Godt
10	Alt personale var smilende, venlige og imødekommende. Meget behagelige at tale med, svarede på alt, hvad jeg spurgte om. Kan kun sige tusind tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Savnede [en læge, der var til at forstå] ved andet besøg. Resten af personalet var helt ok. [Kommunikation og information]	Godt
13	Det kunne være rart, hvis man kunne komme til samme læge ved hvert besøg. [Pleje]	Godt
14	Sjældent, at man møder så kompetente mennesker. Skøn travlhed var der, og god tid til alle samtaler. En stor tak til alle involverede. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
17	I venteværelse var der en vaskemaskine. Meget larm. Ikke frisk kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
21	Fint med kaffe, te og vand. Måske en internetopkobling eller wifi-forbindelse i tilfælde af forsinkelser. Dette kunne man informere om i indkaldelsen, så det ikke belaster personalet unødvendigt. Login/password. Eventuel ventetid vil blive kortere for mange, når de kan gå på nettet. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
23	Da jeg vågnede op efter operationen, frøs jeg. Det var luksus at få et OPVARMET tæppe over mig, og da jeg stadig frøs, fik jeg endnu et opvarmet tæppe. Dejligt. På grund af travlhed et andet sted, fik jeg lov til at blive liggende i sengen, til jeg skulle hjem. Ellers skulle jeg have været ovre at sidde i en slags stol. Det var trygt og dejligt at kunne ligge i en seng og hvile mig, indtil jeg blev hentet. [Pleje]	Godt
24	Ok.	Virkelig godt
25	Frugten var gammel og sølle, lige til at smide ud :-). Ellers en rigtig god service hele vejen rundt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Nej ved ikke, hvad det skulle være. Tak til "Røde Kors" for ledsagelse rundt på sygehus og til taxi.	Godt
29	Der var en behagelig atmosfære og et glad og smilende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Dette svar forholder sig til hele forløbet fra den første ultralydsscanning henover operation til den sidste afsluttende samtale. Jeg oplevede udelukkende venlige, hjælpsomme, og efter mit vidensniveau kompetente medarbejdere i alle faggrupper. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
41	God ide at lægge blade om hjertesygdomme. God ide med strikketøj.	Godt

[Fysiske rammer]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 44 | Var i alt hos jer tre gange. Det var tre forskellige læger. Synes, at man skulle tilrettelægge, så det var den samme læge i hele forløbet.<br>[Pleje]   | Godt          |
|  | 47 | Hele forløbet var til ug. Mange tak.  | Virkelig godt |
|  | 49 | Ja, jeg fik den hjælp, at der ikke kunne gøres noget for mine ben, jeg skulle selv træne. Og så er jeg begyndt med støttestrømper, så det er IKKE BLEVET værre. Jeg kan nok gå lidt længere nu. | Godt          |
|  | 50 | Ventetiden fra forundersøgelse til behandling var 18 uger, hvilket ikke er godt nok. Seks uger fra behandling til kontrol.<br>[Ventetid]  | Godt          |



