

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Karkirurgisk Ambulatorium
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	238
Besvarelser fra patienter:	180
afsnittets svarprocent:	76%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: T-AMB.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

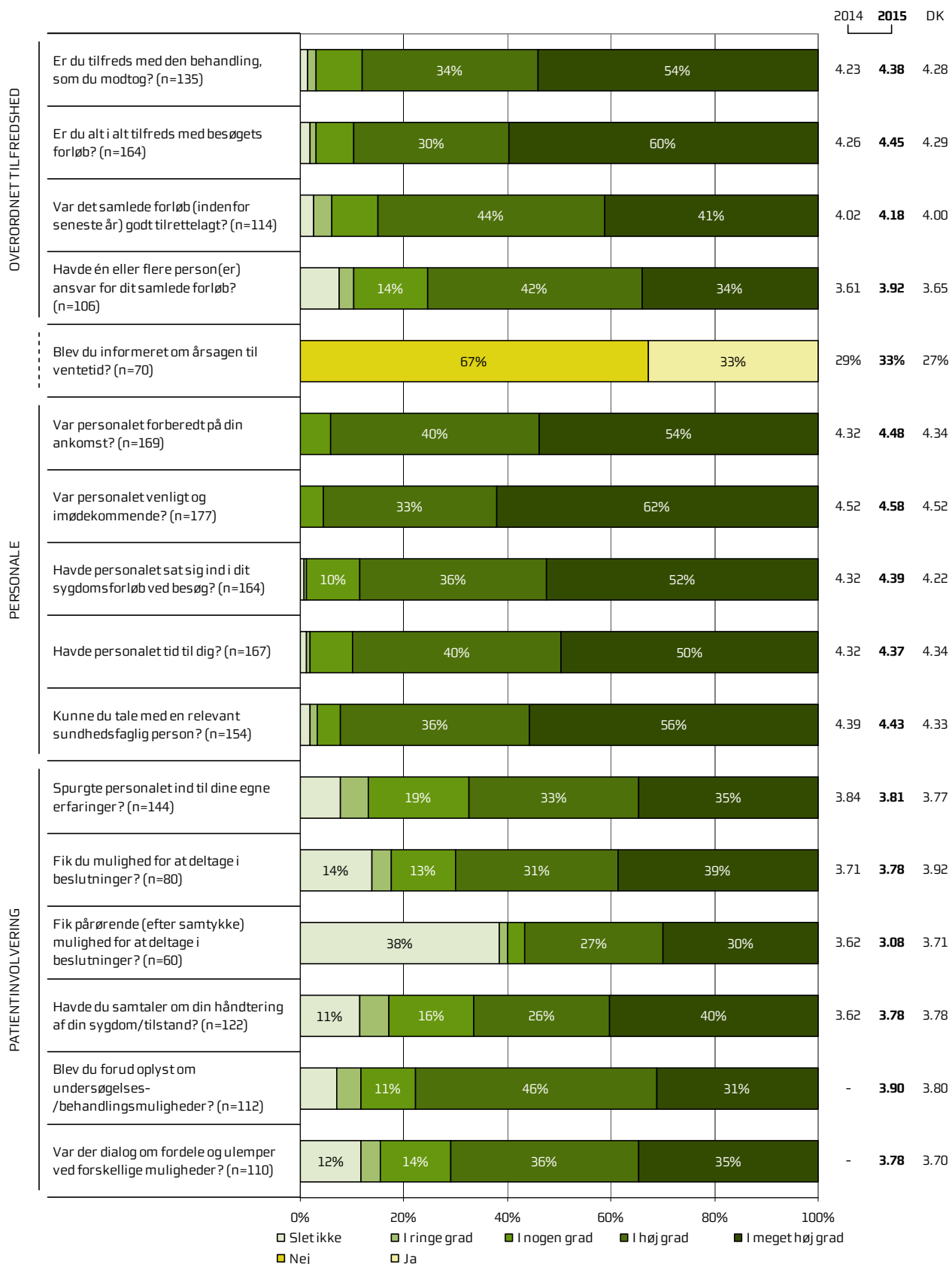
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

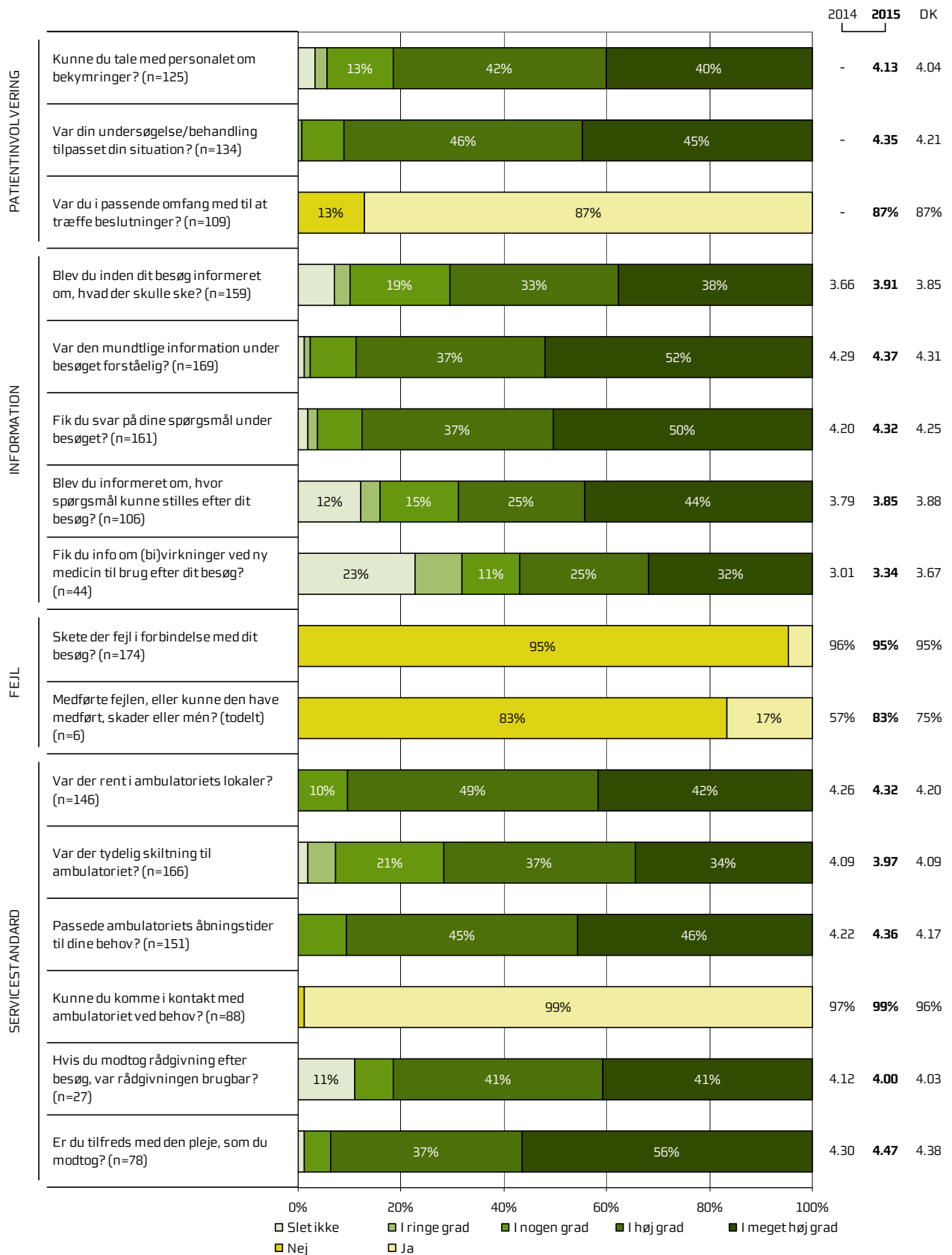
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

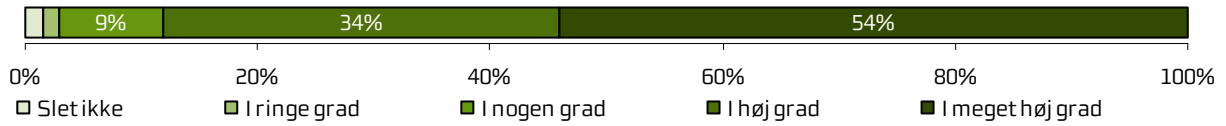
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

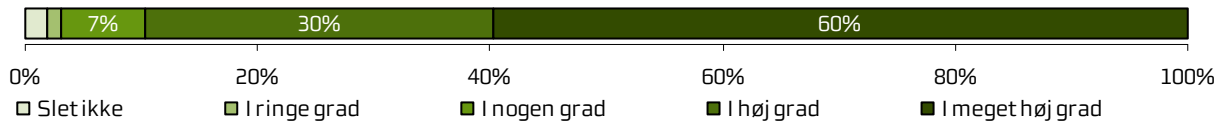
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

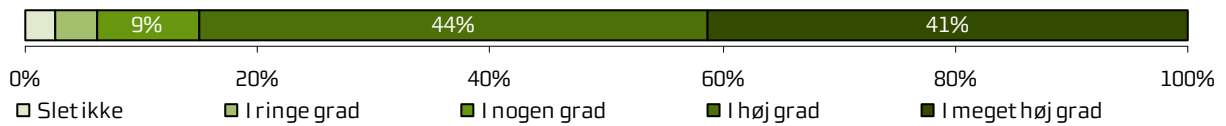
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=135)



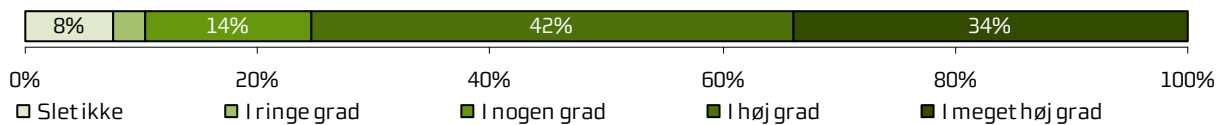
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=164)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=114)



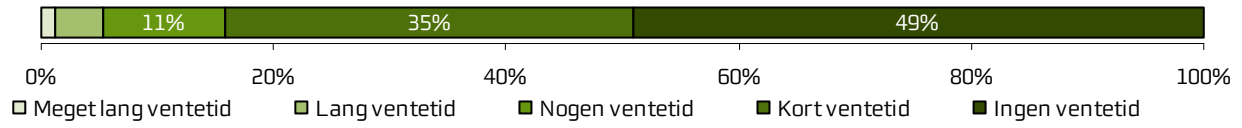
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=106)



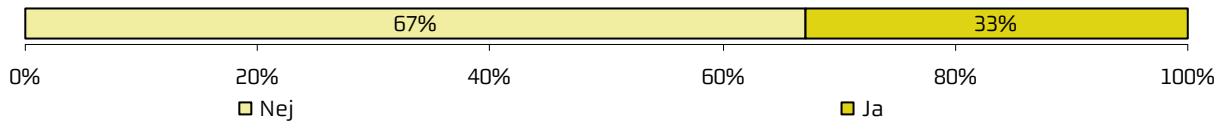
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,45		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,18		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,92		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=171)



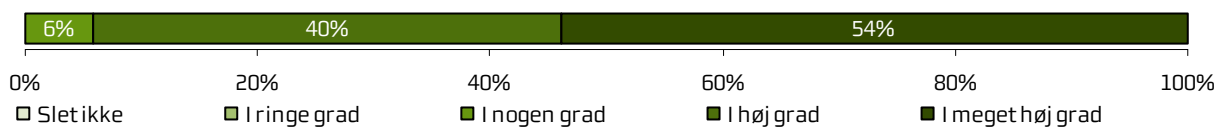
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=70)



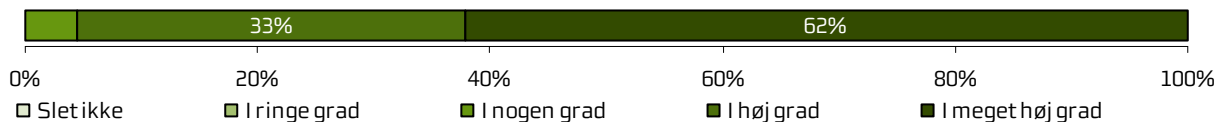
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,27		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=169)



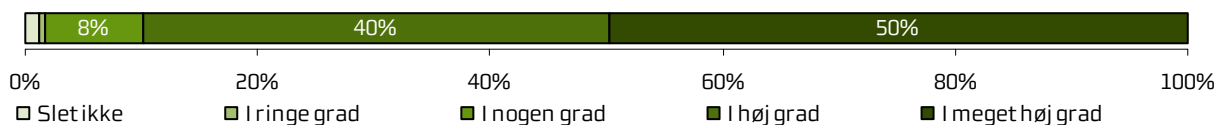
Var personalet venligt og imødekommende? (n=177)



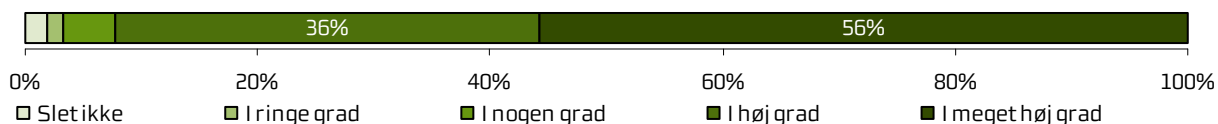
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=164)



Havde personalet tid til dig? (n=167)



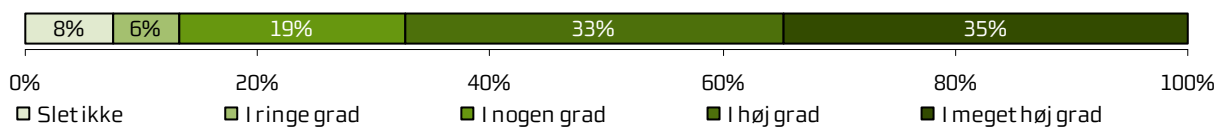
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=154)



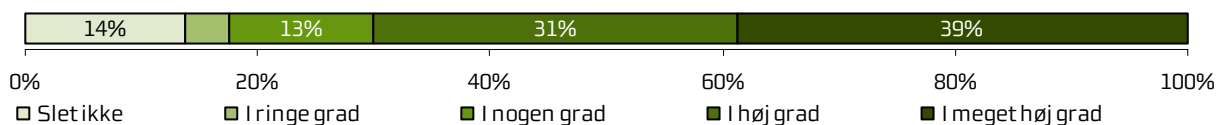
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,48		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,58		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,39		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,37		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,43		4,33	

Patientinvolvering

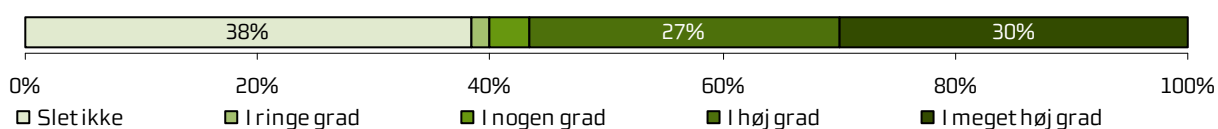
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=144)



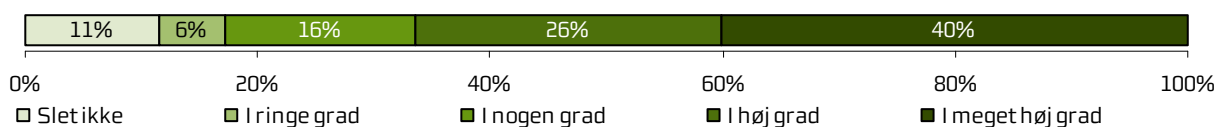
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=80)



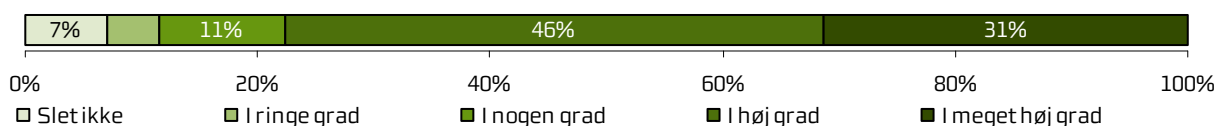
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=60)



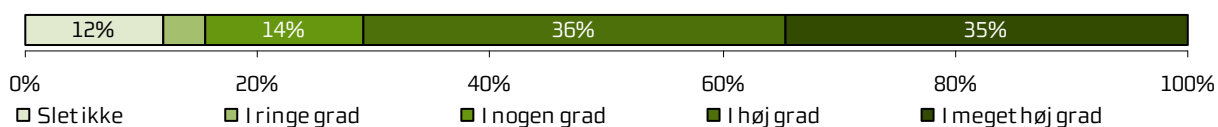
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=122)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=112)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=110)



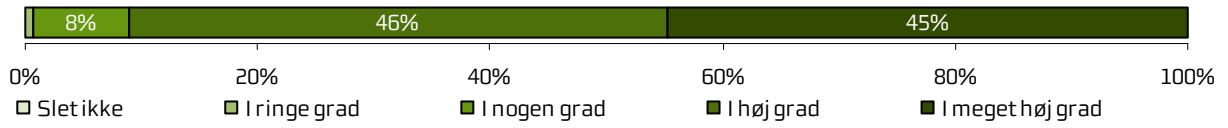
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=125)



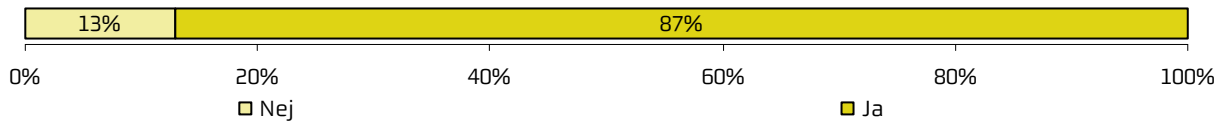
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,81		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,08		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,78		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,9		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,78		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,13		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=134)



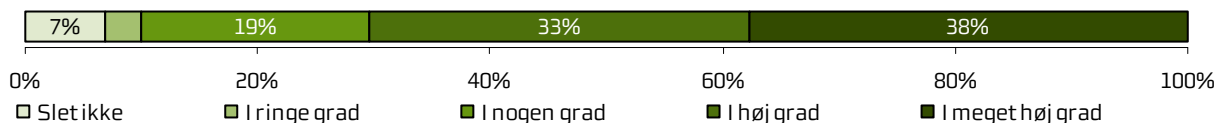
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=109)



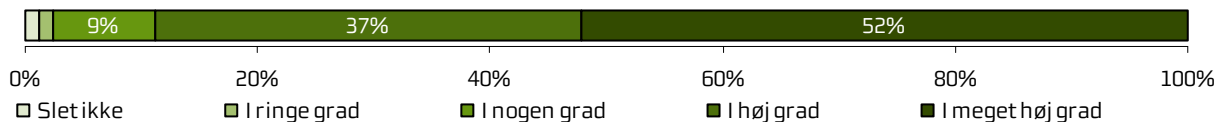
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,35		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	

Information

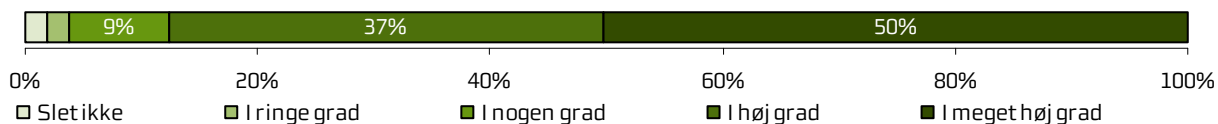
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=159)



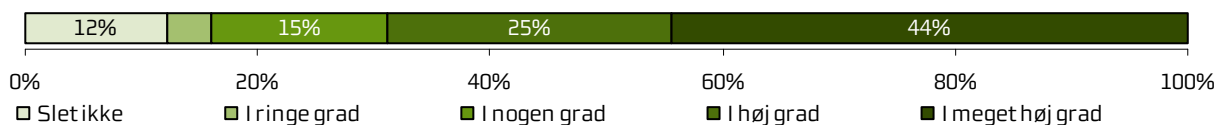
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=169)



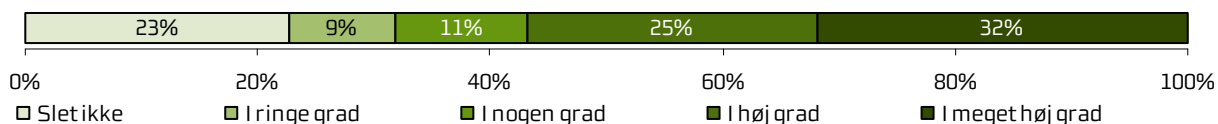
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=161)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=106)



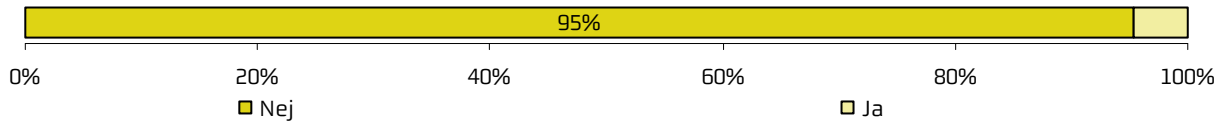
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=44)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,91		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,32		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,85		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,34		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=174)



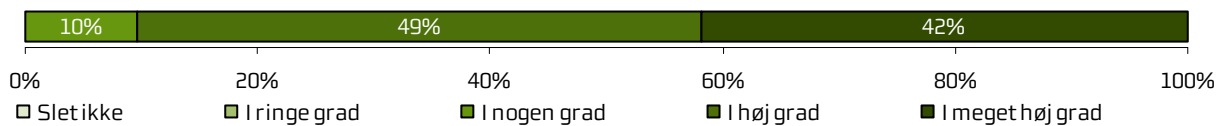
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



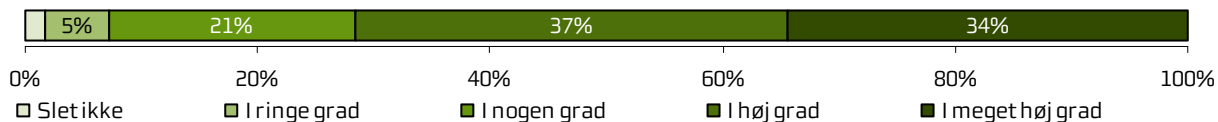
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		83 %	75 %	

Servicestandard

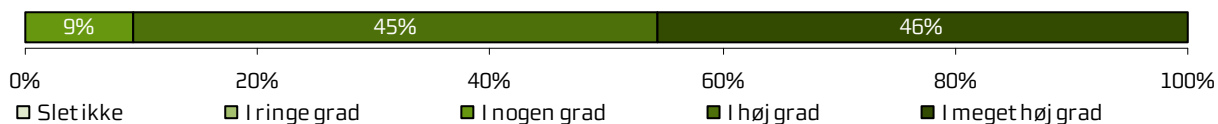
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=146)



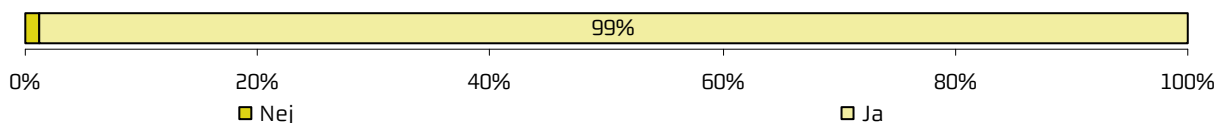
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=166)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=151)



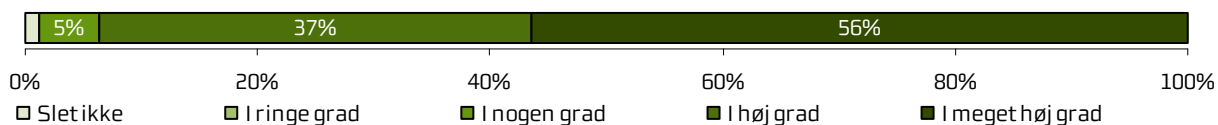
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=88)




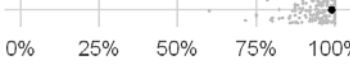




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=27)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=78)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,97		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,36		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,47		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

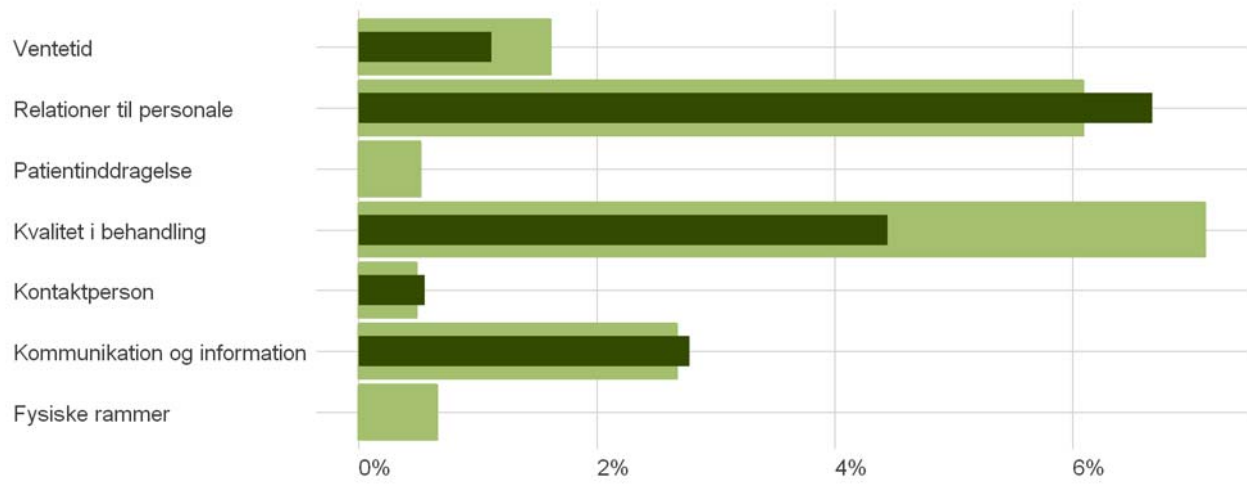
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.














Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Karkirurgisk Ambulatorium















Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt














ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Jeg savner at kunne kommunikere med de samme læger hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	OK.	I høj grad
29	OK.	I høj grad
45	Som tidligere omtalt hersker/herskede der en meget venlig og imødekommende atmosfære i ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Bortset fra ventetiden oplevede jeg kun besøget positivt. Venlige og kompetente mennesker. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
57	Meget venlig sygeplejerske, der stod for undersøgelse. Som havde god tid. Til spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Jeg var rigtig godt tilfreds med min indlæggelse og kontrol. Fantastisk personale. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Fornemmer, at ambulatoriet gjorde det virkelig godt, så megen ros.	I meget høj grad
23	Jeg vil gerne udtale mig om min indlæggelse sidste år på T4. Da jeg ikke har været indlagt før, udtaler jeg mig udfra det, jeg læst og hørt i pressen. Jeg kan kun rose personalet, det var super. Maden var upåklagelig, læger og sygeplejersker var fantastiske. Jeg har tit tænkt på mit ophold på T4 og får kun gode minder frem. I har gjort det rigtig godt. Jeg har det fint i dag, det kan jeg takke jer for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Ambulatoriet har, efter min mening, gjort det godt.	I meget høj grad
32	Jeg er meget taknemlig over, at operationen i min hovedpulsåre forløb godt og endte uden bivirkninger. En særlig tak til læge NN []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Alt OK.	I meget høj grad
43	Det var et perfekt forløb uden ventetid med venligt og professionelt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Lade nyopererede patienter indlægge til minimum næste dag. Udskrive patienter med tilstrækkelig smertestillende eller recept. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
38	Jeg har ikke fået svar på den ambulante undersøgelse.	I nogen grad
5	Ufattelig dårlig oplevelse på Randers Sygehus. Men har klaget til patientklagenævnet.	Slet ikke
19	Jeg er stadig under behandling. Føler, at jeg bliver kastet rundt i systemet! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

	7	Det er super godt at møde en person, der har fulgt mig under indlæggelsen og passet på mig! Jeg synes, der mangler lidt engagement fra lægelig side i opfølgning. Ja, altså som minimum at blive lyttet til, korrekt citeret og evt. få presset en henvisning til "Øreafdelingen" igennem. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	13	En meget fyldestgørende samtale både med sygeplejerske og lægen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	17	Kunne ikke få bedre behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	20	Alle var meget imødekommende, og jeg fik en venlig og professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	22	Tilbagemeldingen var for langsom i forhold til det lovede. Der var fejl i indkaldelsen. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
	28	Særligt godt: Både sygeplejerske og læge gav sig god tid til at tale tingene igennem med mig, så jeg var tryk, da jeg tog derfra! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	34	Har de fire gange, jeg har været til samtale talt med fire forskellige læger :-(. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	46	Jeg har været godt tilfreds.	Uoplyst
	47	Jeg afventer stadig besked om det videre forløb efter min CT-skanning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	48	Personalet havde tid, og der var en god stemning. Manglede lige, hvad der skulle ske og hvornår? Havde fået det oplyst af læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	50	Er fuldt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Uoplyst
	52	Meget flink læge, god til at forklare. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	58	Jeg var tilfreds.	Uoplyst

Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg følte mig meget vel modtaget.	I høj grad
 3	Information om, hvor afdelingen er lige pt., da der flyttes rundt.	I høj grad
 4	Besked om ventetider er altid godt.	I høj grad
 6	Helt i orden.	I høj grad
 10	Der var lidt forvirring omkring rækkefølgen i hvilken patienterne skulle opereres.	I høj grad
 11	Jeg har været godt tilfreds, de gange jeg været der. Der er ikke noget at klage over.	I høj grad
 12	Jeg var ikke orienteret om, at mødestedet var flyttet fra afdeling 10 til 6.	I høj grad
 35	At der er kaffe, te, saftvand og vand, når I har patienter.	I høj grad
 38	Udmærket orientering.	I høj grad
 46	Jeg har ikke noget at klage over. Personalet var utrolig søde og rare.	I høj grad
 58	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget.	I høj grad
 59	Personalet var venlig og hjælpsom.	I høj grad
 1	Meget god.	I meget høj grad
 7	SÅ dejlig og omsorgsfuld modtagelse af NN, som havde passet/plejet mig efter operation. En "oprigtig", ægte empati for mig :-).	I meget høj grad
 8	Alt i alt en fin behandling.	I meget høj grad
 14	Dejligt, positivt og sødt personale.	I meget høj grad
 15	Det kunne være rart med en anvisning af parkeringsplads allerede i indkaldelsen. Os, der stort set aldrig besøger Skejby, kender intet til parkeringsforholdene.	I meget høj grad
 16	Jeg blev rigtig godt behandlet og godt modtaget. Alt til UG.	I meget høj grad
 20	Jeg fik en meget fin modtagelse og kan kun takke.	I meget høj grad
 21	Fik en god modtagelse af lægen.	I meget høj grad
 23	Den var glædelig, da det var en læge, jeg kendte fra min indlæggelse på T4.	I meget høj grad
 24	Alt var OK.	I meget høj grad
 26	Jeg oplevede det som en fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad

	27	Professionel og venlig.	I meget høj grad
	31	Meget venligt og smilende. Kan nok ikke blive bedre.	I meget høj grad
	39	OK.	I meget høj grad
	41	Jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds med den modtagelse, jeg har fået på afdelingen.	I meget høj grad
	43	Meget venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
	45	Ved den seneste kontrol, som ved alle foregående, har jeg kun mødt imødekommende og venligt personale. Hvis der ikke ændres på foranstående forhold, kan der jo ikke være forslag til forbedringer.	I meget høj grad
	47	Fin behandling, absolut velforberedte medarbejdere.	I meget høj grad
	50	Blev modtaget i en meget venlig og imødekommende atmosfære. Lægen var grundig i sin undersøgelse og gav mig en klar forståelse af, hvad han konstaterede samtidig med, at han stillede mig uddybende spørgsmål om min helbredstilstand, før min lidelse opstod og forløbet indtil undersøgelsen. Lægen forklarede tydeligt, hvordan jeg skal forholde mig indtil næste indkaldelse. Jeg føler, at jeg er i de bedste hænder.	I meget høj grad
	51	Man møder et meget oplagt personale, der har tid til at høre på en, og er god til at forklare, hvad der skal foregå.	I meget høj grad
	53	Jeg kom ind til den aftalte tid, og blev modtaget af den samme person som sidst. Det var meget betryggende.	I meget høj grad
	55	Søde og venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
	56	Blev meget godt modtaget. Fin betjening. Var tryk ved det hele. Stor tak til dem, der tog sig af mig.	I meget høj grad
	25	Mødetiden skal om muligt overholdes. Træls med ventetid.	I nogen grad

Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Jeg vil påpege, at der i min indkaldelse til kontrol ej fremgik, hvad kontrol dækkede. Troede, jeg skulle scannes mm.	I høj grad
10	Der opstår smerter i nogle uger efter operationen. Dette var jeg ikke informeret om, tværtimod. Jeg blev sendt hjem med alt for få stærke smertestillende og havde en meget frustrerende periode, hvor jeg flere gange måtte på hospitalet.	I høj grad
21	Fik en virkelig god information, også omkring hvad der eventuelt skal ske fremover.	I høj grad
37	Jeg skriver for min mor, der er 98 år, og ikke forstår så meget af det. Vi havde fået information med brev i e-boks. Lægen fortalte, hvad han gjorde.	I høj grad
45	Jeg har absolut ikke manglet information om noget relevant emne i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
54	Jeg skulle kontakte egen læge angående videre forløb af behandlingen. Savnede lidt mere information om netop det videre forløb og eventuelle muligheder.	I høj grad
9	Der mangler oplysning om, hvilke alternative muligheder der findes, og det blev jeg ikke informeret om, men fandt selv frem til det på nettet.	I meget høj grad
13	Fik ingen medicin. Får nu [medicin].	I meget høj grad
22	Jeg havde fået at vide, at der var en konference dagen efter undersøgelsen, men jeg fik først svar [lang tid] efter undersøgelsen. Efter, at jeg havde rykket for svar. [Jeg] modtog en indkaldelse til undersøgelse []! Den undersøgelse har jeg jo været til. Så nu må jeg ringe igen for at høre, hvornår jeg skal møde til operation.	I meget høj grad
23	Intet at klage over.	I meget høj grad
31	Intet at beklage sig over, alt ok.	I meget høj grad
39	Alt OK.	I meget høj grad
44	Ualmindelig sød og imødekommende læge, der tog sig tid.	I meget høj grad
18	Jeg synes ikke, at det var udfyldt nok med oplysninger om sygdommen i lungerne.	I nogen grad
36	Konsultationen bar tydelig præg af travlhed. Ingen tid til at sætte sig ind smerteproblematik. Lægen ville ikke tilbyde scanning af [], da der var god puls i arteria femoralis. Så vi tog hjem og fik en tid uger efter med besked om, at [] af [] skulle væk med []. De hører slet ikke på, at det kan min svigermor ikke pga. mange smerter. Ved hjemmesygeplejehjælp bliver næste konsultation fremskyndet.	I nogen grad
24	Mangler ikke noget.	Ikke relevant for mig
33	Patienten er en [ældre] mand, som ikke forstod hvad lægen siger, da lægen [var svær at forstå], og gav ikke patienten mulighed for at forstå hvad der blev sagt. Lægen skulle have sendt information med ham hjem, eller kontakte hans sygeplejerske i hjemmeplejen eller pårørende, han	Slet ikke

havde informeret jer med telefonnummer i de papirer, han skulle tage med til sygehuset med hans data.

Karkirurgisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	En ganske lille fejl. Men lægen virkede "godt nok også træt". Jeg blev citeret for, at jeg skulle til kontrol for min hørenedsættelse i venstre side, i hospitalsregi, hvor jeg netop fortalte, at jeg skulle vente længe. I privat regi, idet jeg ej var henvist.	Ja
10	Jeg blev sendt hjem samme dag, som jeg blev opereret. Da der opstod stærke smerter efterfølgende, måtte jeg på hospitalet af flere omgange. Fik til sidst ordineret [en type medicin], som gjorde mig meget svimmel. Valgte at udholde smerterne, som langsomt fortog sig. Havde hospitalet beholdt mig natten over, kunne megen frustration have været undgået.	Ja
19	Min journal var pludselig væk. Læge NN kunne ikke finde den. Jeg spørger, om den ikke ligger i computeren, men desværre. Hvoraf samtalen begynder at krydse hinandens ord.	Ja
22	Jeg blev indkaldt til undersøgelse. En undersøgelse jeg har fået foretaget. Jeg kontaktede hospitalet. Jeg fik at vide, at systemet ikke fungerede, så jeg skulle selv ringe til sengeafdelingen [] for at høre, hvornår jeg skal indlægges til operation!	Ja
33	[Lægen var svær at forstå, og den ældre patient forstod ikke vedkommende].	Ja
37	Selve []scanningen var OK, men [patienten] fik at vide, at der ikke var noget galt. Det var blot en blodansamling, der nemt kom, når man fik [] medicin, og som ville gå i sig selv igen. Dette var [i sommer]. [Få dage efter] blev [patienten] indlagt på anden afdeling, da hun ikke kunne styre sin [ene] arm og ben. Der blev der foretaget en scanning [], der viste, at der var [en komplikation]. Hun blev [dagen efter] opereret []. Konklusion er, at der nok skulle have været lyttet lidt mere til hendes gener. Jeg ved godt, at det er to forskellige afdelinger.	Ja
40	Jeg var meget utilfreds med, at personalet ikke var bedre til at stikke i forbindelse med kontrast til scanninger. Der skulle stikkes af flere personer, [] inden de brugte ultrasøgeren for at finde åren.	Ja
42	Skulle til røntgen, der var ingen. Jeg ventede en time, og så gik jeg.	Ja
36	Der blev foretaget en akut scanning, som viste behov for amputation. Efter denne konsultation fik vi besked om, at det ikke måtte vente for længe. Hvis der ikke kom besked i løbet af ugen, skulle vi rykke for svar. Der kom så en tid til [ugen efter]. I mellemtiden blev NN indlagt, med [adskillige sygdomstegn] og aftagende nyrefunktion. Der foretages [operation]. Hvis der var foretaget scanning ved første konsultation, havde vi måske undgået, at NN blev så dårlig før [operation].	Uoplyst

