

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Plastikkirurgisk Ambulatorium
Plastikkirurgisk Ambulatorium
Hospitalsenheden Vest**

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	156
Besvarelser fra patienter:	132
afsnittets svarprocent:	85%

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:

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

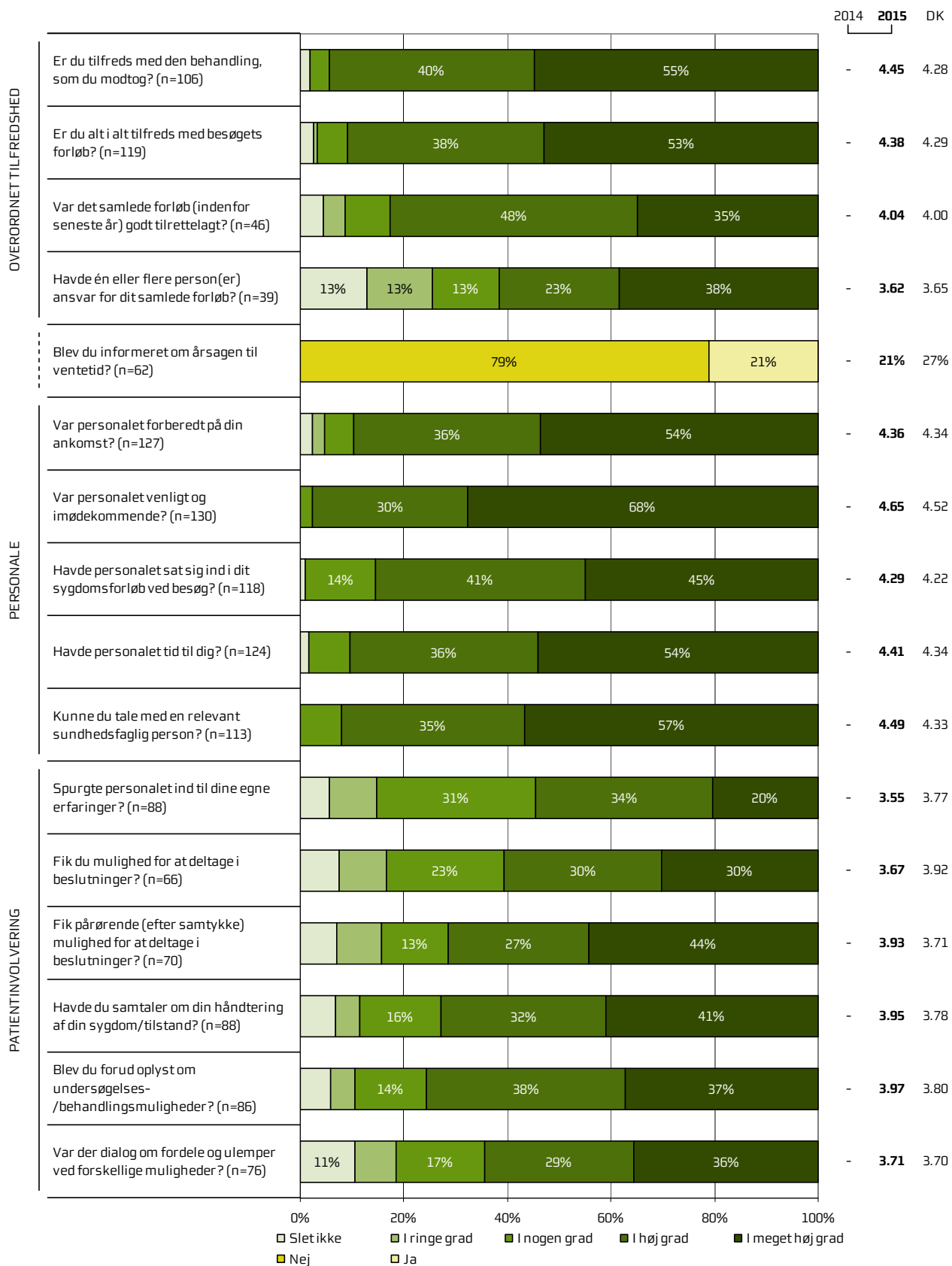
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

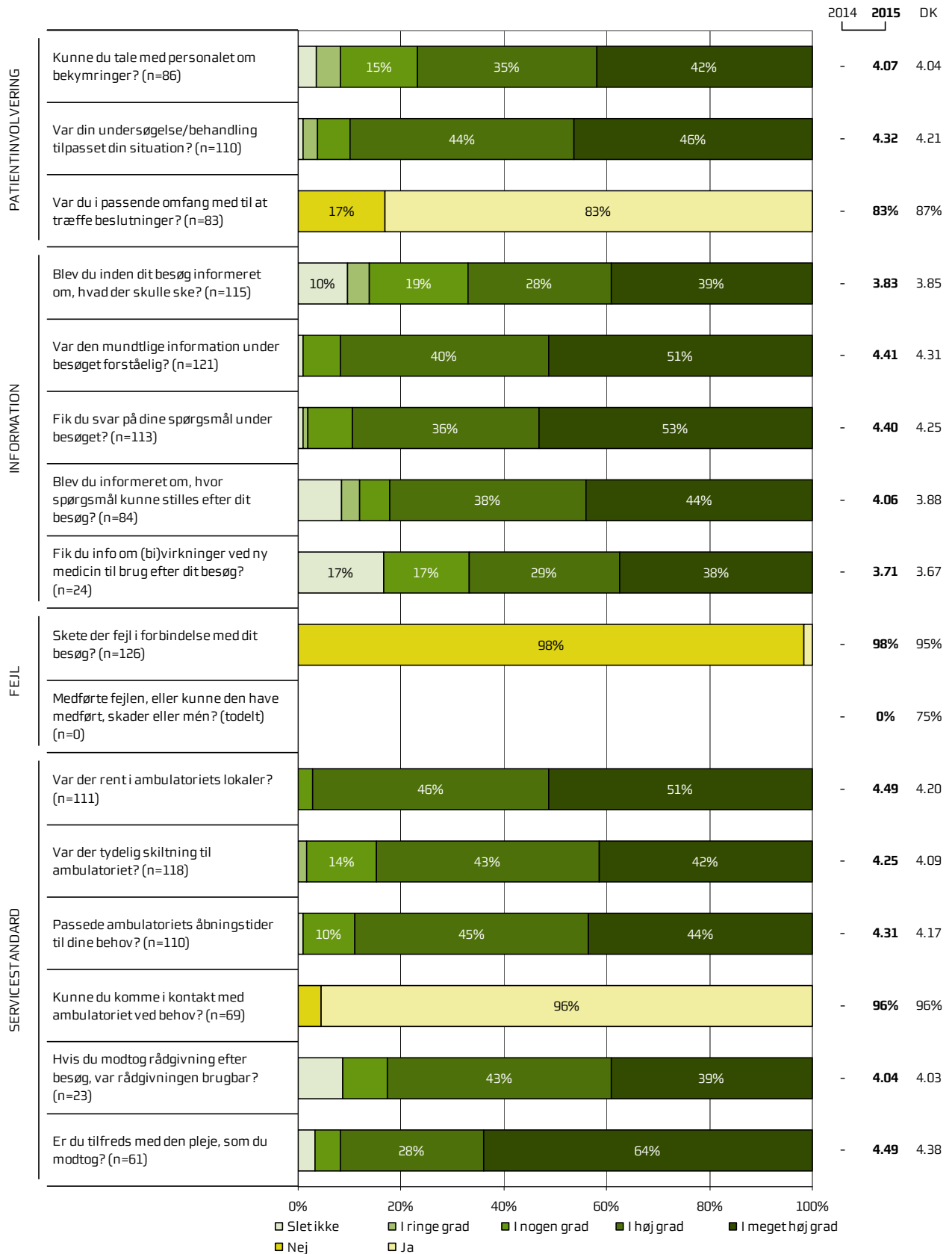
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

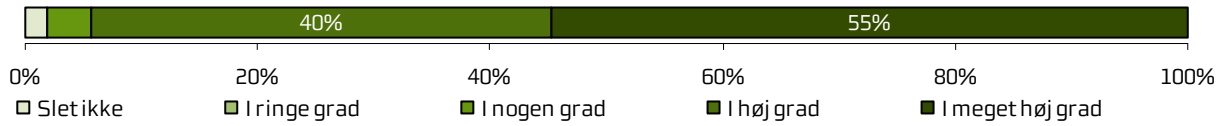
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

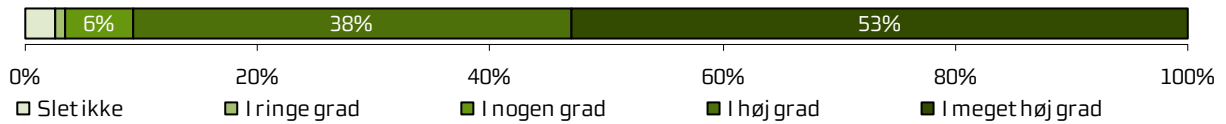
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

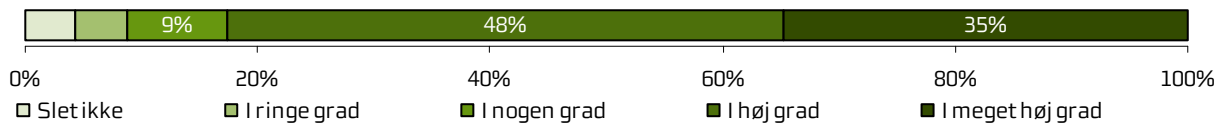
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=106)



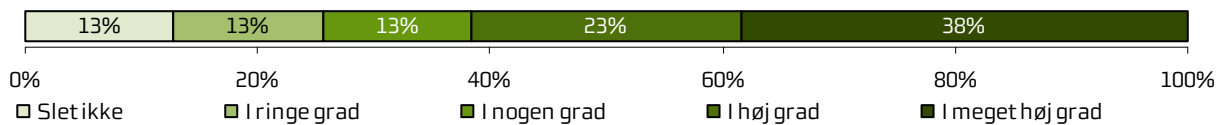
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=119)



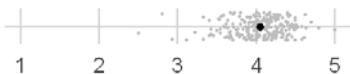
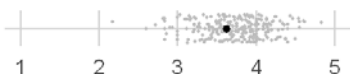


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=46)



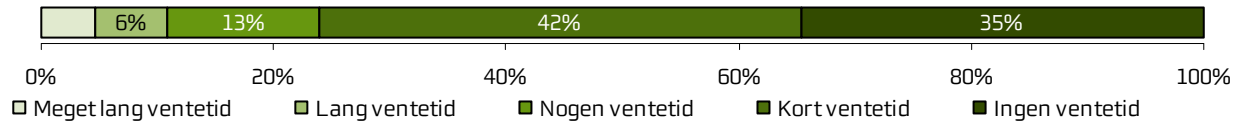
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=39)



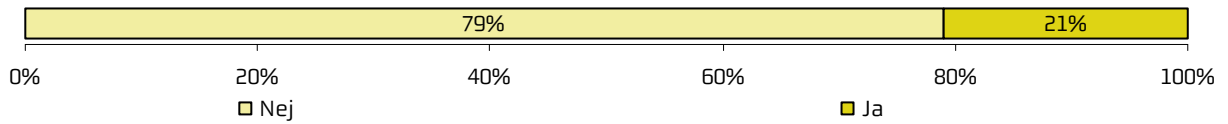
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,45		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,38		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,62		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=130)



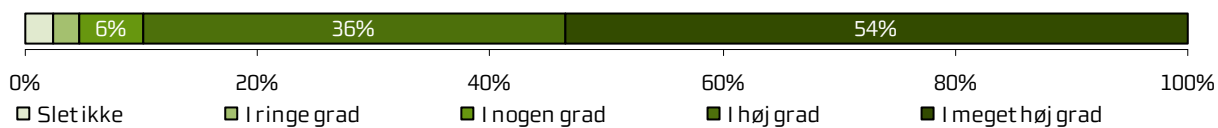
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=62)



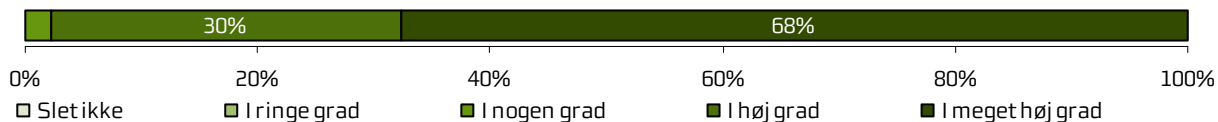
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,95		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

Personale

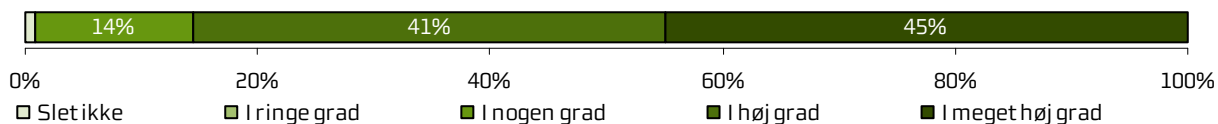
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=127)



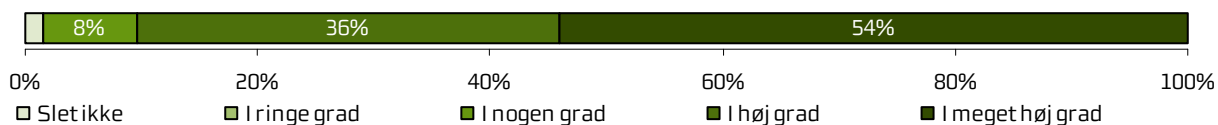
Var personalet venligt og imødekommende? (n=130)



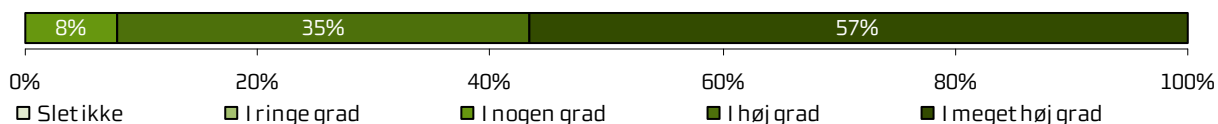
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=118)



Havde personalet tid til dig? (n=124)



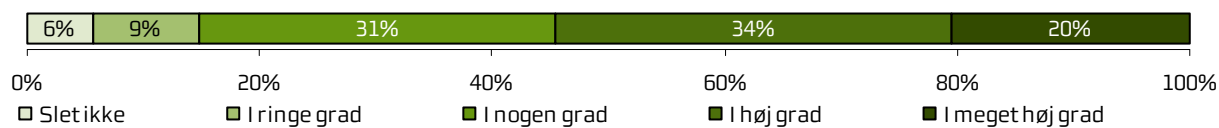
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=113)



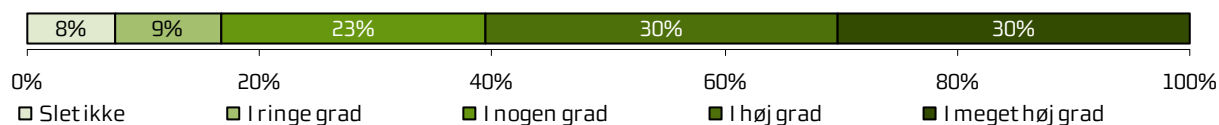
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,65		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,41		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,33	

Patientinvolvering

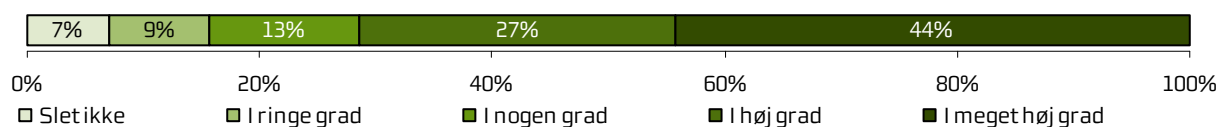
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=88)



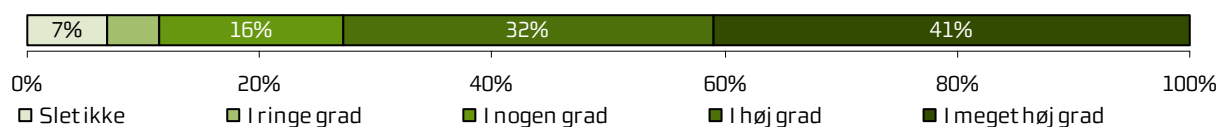
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



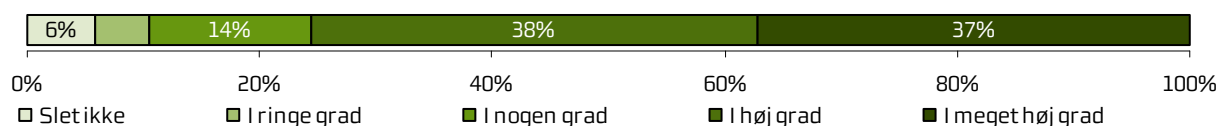
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=70)



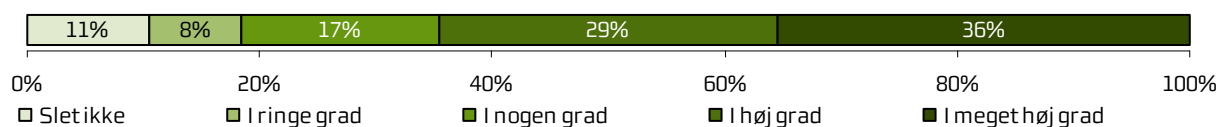
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=86)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=76)



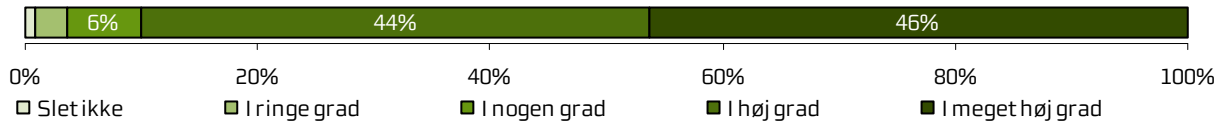
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=86)



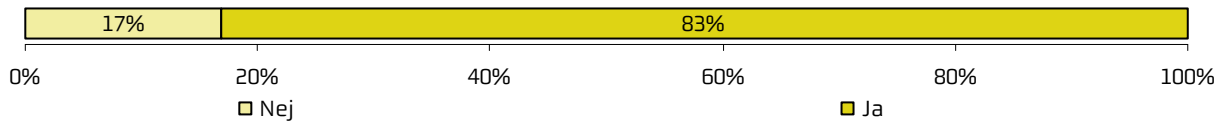
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,55		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,93		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,95		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,97		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,71		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,07		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=110)



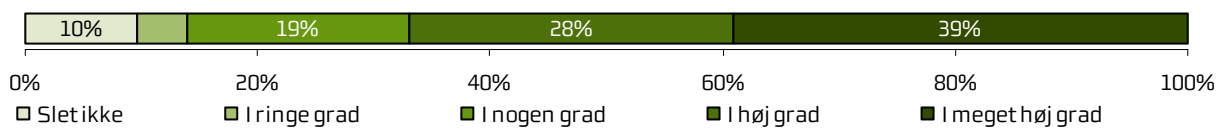
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=83)



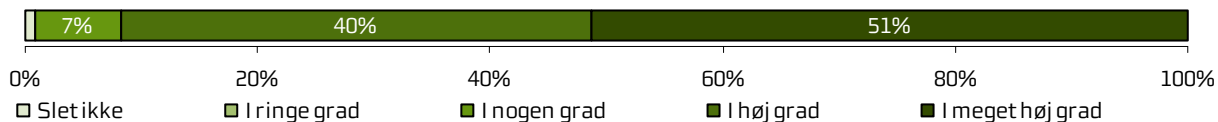
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,32		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		83 %	87 %	

Information

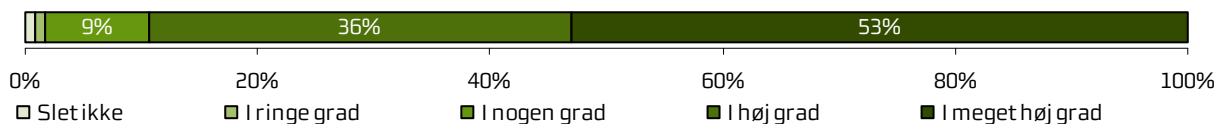
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=115)



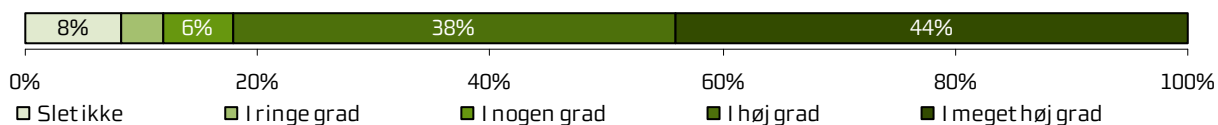
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=121)



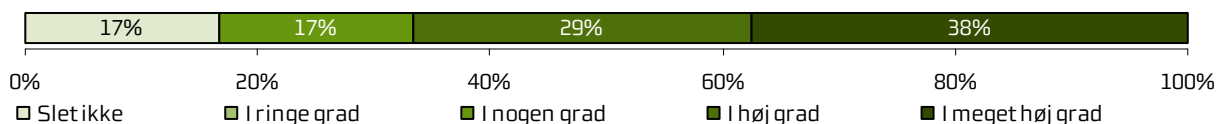
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=113)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=84)



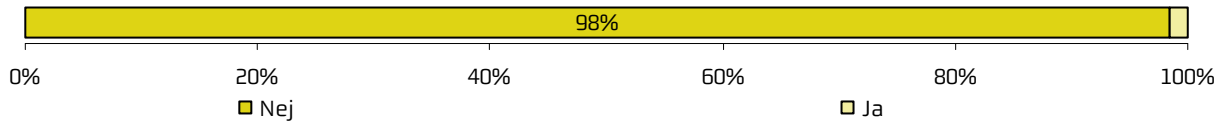
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=24)



	Gennemsnits-score	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?	3,83		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,41		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,4		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,71		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=126)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



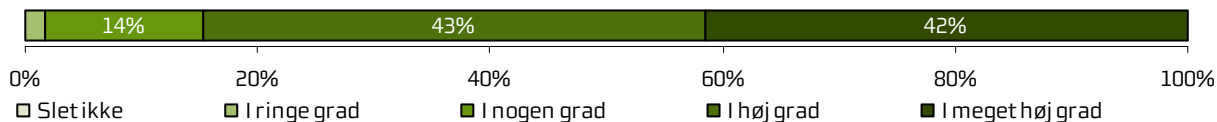
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

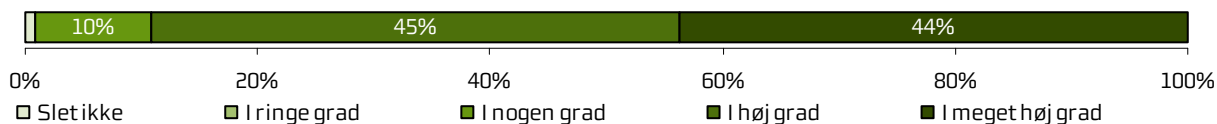
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=111)



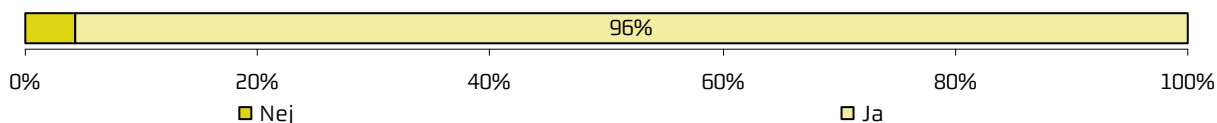
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=118)



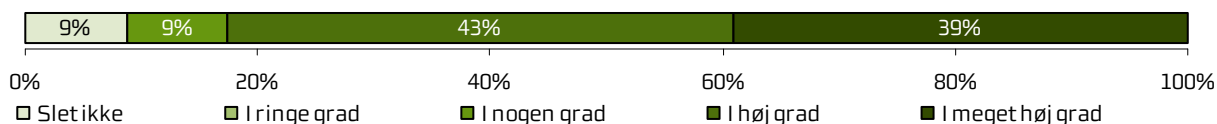
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=110)



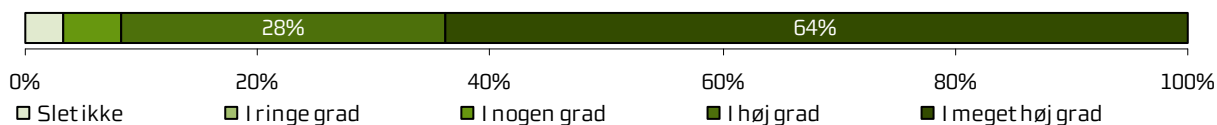
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=69)




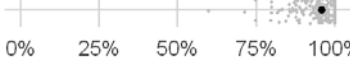




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=23)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=61)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,49		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,25		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,31		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,04		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,49		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 [].

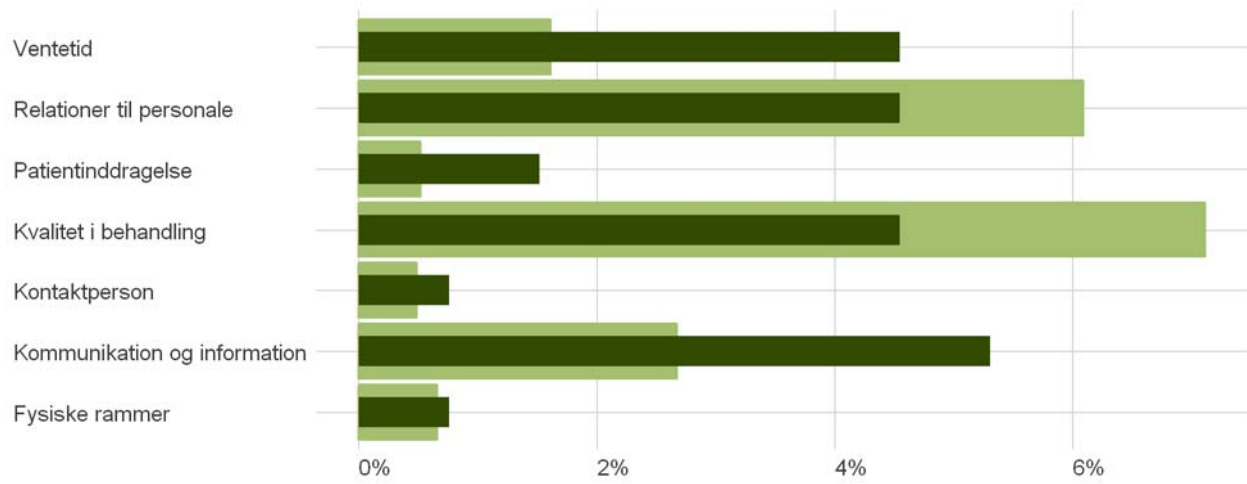
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Plastikkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Ved første besøg forgik en del af samtalen på gangen.	I høj grad
36	Alt i alt er jeg meget godt tilfreds, men jeg kunne godt tænke mig, at det var lidt nemmere at få svar på det, jeg glemmer at spørge om ved kontrollen, bagefter. Sygdommen er stoppet, men jeg er endnu ikke færdig med kontrolbesøg. Næste kontrol er om et halvt år. Det er langt tid at vente, hvis der er et spørgsmål, der brænder på. [Kommunikation og information]	I høj grad
15	Forløbet var optimalt, hurtigt, med engageret personale, efterladende et tillidsfuldt indtryk. Det overgik langt mine forventninger. Især bedre end de forventninger man kunne have fra mediernes beskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Meget lang ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
25	Jeg fik fjernet lidt hudkræft og operationen tog samlet ti minutter. Jeg var været hos lægen to gange, hos speciallæge en gang og på sygehuset to gange for dette lille indgrebs skyld. Kunne det ikke gøres lidt lettere for alle parter? [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
3	Jeg er, som det fremgår af det foregående, særdeles tilfreds med forløbet indtil nu. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
4	Husk patienten. Meget lidt ventetid.	Slet ikke
27	Ambulatoriet var okay.	Slet ikke
1	Der er for lang ventetid i Århus på undersøgelser. Men god behandling. [Ventetid]	Uoplyst
2	Undgå ventetid. Et par dage før aftalt tid blev tiden rykket en time frem, altså skulle jeg komme senere end planlagt. Jeg ankom i god tid, ca. et kvarter før aftalt tid, og da det var fremrykket, gik jeg ud fra, at der ikke var ventetid, men det var der. Jeg har aldrig rigtig forstået, hvad forundersøgelsen gik ud på. Det var hurtigt overstået. [] Jeg er glad for, at det blev foretaget på andet sygehus. De redegjorde for operation på andet sygehus, som jeg valgte ud fra, og det er jeg glad for i dag. Det var en god oplevelse. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
5	Utrolig venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Læge og sygeplejerske havde rigtig god tid og var smilende og rigtig gode til at forklare mig tingene på et ikke-fagligt niveau :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Alt har været godt nok. Kan bare ikke svare på spørgsmålene, da jeg er gammel og har ingen pårørende til at hjælpe mig.	Uoplyst
11	Det har været en rigtig god oplevelse hele vejen igennem. Alle var venlige og interesserede i, hvordan jeg havde det. Godt orienteret om, hvad det drejede sig om og hvilken behandling. TAK TIL ALLE. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst





	13	MEGET LANG VENTETID OG MANGE UDSATTE TIDER. Det er ikke særlig hensigtsmæssigt. [Ventetid]	Uoplyst
	14	Jeg har været godt tilfreds. De var søde og hjælpsomme, og der var pænt rent. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	16	En fin orientering, og forklaring om ny indkaldelse til opfølgning af min sygdom. Især var det godt, at der virkelig blev taget hånd om mig. Nye ting blev sendt videre til anden afdeling til deres vurdering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	17	Jeg blev ikke orienteret om bivirkninger ved medicinen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	20	Gerne udlevering af kort med tlf.nr. til kontakt med kontaktlæge, -sygeplejerske. Ved undersøgelsen var der nogle uafklarede forhold, som jeg blev lovet svar på per brev. Dette brev har jeg endnu ikke modtaget. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	24	Gerne orientering om ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
	26	Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
	28	Sygeplejerskerne tog god tid til samtale og information efter undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	30	Man lyttede også til mine synspunkter vedrørende min sygdom og den fortsatte behandling. [Patientinddragelse]	Uoplyst
	31	Personalet gjorde det virkelig godt og tilfredsstillende.	Uoplyst
	32	På afdelingen var de rigtig søde, og gjorde hvad de kunne for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	34	Efter halvanden times ventetid kunne man godt have informeret om grunden til ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
	38	Snakke mere med patienterne under operationen, så patienten bliver mere rolig, og kommer til at tænke på noget andet. Gerne en af fagfolkene har øjenkontakt med patienten under operationen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	41	Det var OK.	Uoplyst
	9	Alt.	Ved ikke

Plastikkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Ja. Der var for lang ventetid, da jeg kom til. Jeg blev kaldt ind til undersøgelse og samtale i [anden by]. Det er sket flere gange.	I høj grad
18	Den aktuelle ventetid var forventet og ikke noget problem.	I høj grad
19	Selv om der ikke var information om årsagen til forsinket afhentning, så blev der dog sagt undskyld for ventetiden. Trods alt en formildende omstændighed.	I høj grad
33	Jeg er altid forberedt på ventetider, da jeg ikke tror, det er muligt at planlægge en dag ud i fremtiden pga. uventede begivenheder.	I høj grad
37	Jeg er altid blevet pænt modtaget, og personalet har brugt den tid, jeg har haft behov for. Der har dog nogle få gange været ventetid på 15-25 min, hvilket jeg ikke føler mig helt tilpas med. Man er også meget tæt på hinanden i venteværelset, hvor der i visse tilfælde kan, for mig, være lidt ubehag ved at skulle overvære andres samtaler omkring andres sygdom/undersøgelse.	I høj grad
40	Rigtig sød dame ved receptionen. Sød, venlig og hjælpsom. Sød læge og sygeplejerske ved samtalen/undersøgelsen.	I høj grad
3	Jeg blev kaldt ind næsten til den fastsatte tid, blev modtaget meget venligt og fik en udførlig beskrivelse af det forestående indgreb og udførlige svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
4	Kommer fra [by], kørsel ca. 1,5 time. Så sidder jeg og venter to og en halv timer på at blive opereret. Går op og spørger, om de har glemt mig. []	I meget høj grad
5	Det ville måske være en god idé at blive informeret om længden af ventetiden ved ankomsten.	I meget høj grad
7	Vanskeligt at forudse længden af de enkelte behandlinger.	I meget høj grad
15	Optimalt.	I meget høj grad
16	God og rolig modtagelse.	I meget høj grad
23	Fantastisk sød sygeplejerske der tog imod mig og stillede spørgsmål og viste mig, hvor jeg skulle være osv.	I meget høj grad
29	Jeg fik en venlig og imødekommende modtagelse kort efter, at jeg var kommet, på trods af at jeg faktisk var kommet lidt for tidligt!	I meget høj grad
32	Den var helt ok og meget venlig.	I meget høj grad
36	Jeg var der i meget god tid, og blev kaldt ind næsten med det samme. Kontrollen var faktisk færdig på samme tid, som mødetiden var berammet til.	I meget høj grad
22	Jeg er blevet godt behandlet både i modtagelsen og af sygeplejersker og læger.	I nogen grad
24	Ventetiden var ca. 50 minutter.	I nogen grad
25	Eftersom jeg var den første, der skulle for, havde jeg ikke forventet ventetid.	I nogen grad
9	Da jeg meldte min ankomst, var hun sikker på, at jeg ikke stod på dagens plan. Men langt om længe blev mit navn fundet. Så sad jeg og ventede i halvanden time inden forundersøgelsen. Da	I ringe grad

jeg kom ind til en meget arrogant læge, kiggede hun på mig: "Nå det er dén lille en, vi skal fjerne". Så sagde hun: "Ja, vi har ikke tid før i [i næste måned], så nu kan du i morgen ringe til patientkontoret, så får du en tid fra den ene dag til den anden". Da jeg skal til at gå siger hun: "For resten, jeg skal lige mærke dig på halsen, ja det er bare noget vi skal gøre". Har i forvejen været hos hudlæge og fået taget prøver af modermærket, og jeg har fået at vide, at den skal fjernes hurtigt, da den vokser, og der er celleforandringer i.

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 41 | Modtagelsen var god med hyggelig stemning. | Ikke relevant for mig |
|  | 21 | Der var halvanden times ventetid, da jeg ankom til tiden. | Slet ikke |
|  | 39 | En god modtagelse. | Slet ikke |
|  | 17 | Jeg fik en venlig modtagelse og blev bedt at tage plads, og at der var kaffe på kanden. | Ved ikke |



Plastikkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Der var meget lidt fokus på sårbehandling. Er lige kommet hjem fra en indlæggelse []. Jeg har måske heller ikke været for god til at spørge.	I høj grad
19	Meget professionel behandling fra plastikkirurgens side, men jeg savnede forhåndsinformation.	I høj grad
35	[Manglede information vedrørende] formålet med mit besøg inden ankomst.	I høj grad
36	Jeg har haft et par spørgsmål efter besøget, men det er småting, som jeg ikke fik spurgt om, da jeg var der. Hvis jeg sender en mail til afdelingen, får jeg kun et automatisk svar på, at de har modtaget mailen.	I høj grad
3	Informationer på alle måder fyldestgørende.	I meget høj grad
4	Meget, meget lang ventetid.	I meget høj grad
26	Det har jeg fået.	I meget høj grad
27	Kunne godt have ønsket, at lægen, der har opereret, havde set resultatet af indgrebet, bl.a. fordi jeg synes, det er rødt, og der er et lille sår, der ikke heler. Kan selvfølgelig gå til egen læge, men det er jer, der er eksperter. Synes jeg har været syltet og sat rigeligt på sidespor. Ikke [på sygehuset], men ved egen hudlæge.	I meget høj grad
32	JEG BLEV OPERERET FOR HUDKRÆFT I ANSIGTET. Fik efterfølgende at vide, at der stadigvæk var kræft, og måtte vente fem uger på en ny operation. Det synes jeg var rigtig slemt. Prøvede at få en tidligere tid, men det var ikke muligt. Talte med en sekretær, som sagde det ikke var muligt. Næste dag ringede jeg igen, og bad om at tale med en sygeplejerske. Hun sagde, at de havde gjort, hvad de kunne, men kunne ikke finde en tid før, men at jeg stod på venteliste, hvis de fik et afbud. Det beroligede mig.	I meget høj grad
39	Nej, jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
40	Alt var fint.	I meget høj grad
9	Efter mit besøg kontaktede jeg patientkontoret. Men de ville ikke give mig en tid, da hun mente jeg kunne gå op til to måneder. Så lægen har givet mig ukorrekt information. Det er ikke ok.	Slet ikke

Plastikkirurgisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Alt for lang ventetid.	Ja
 9	Havde nærmest ikke behøvet at komme. Halvanden times ventetid og fem minutter, hvor man får besked på, de ikke har tid.	Ja

