

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Z-AMB
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

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
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	338
Besvarelser fra patienter:	214
Afsnittets svarprocent:	63%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

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 ca. 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 CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

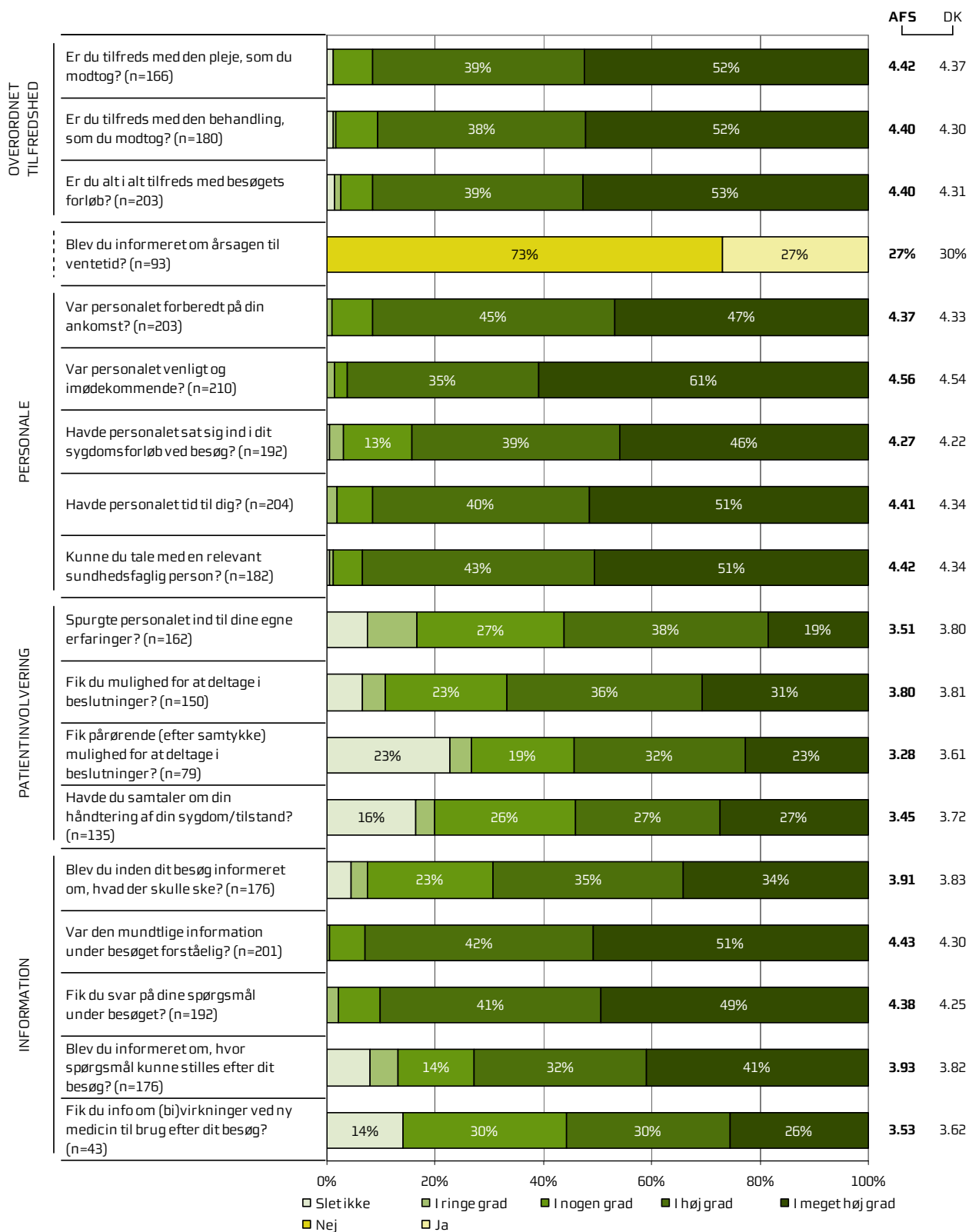
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

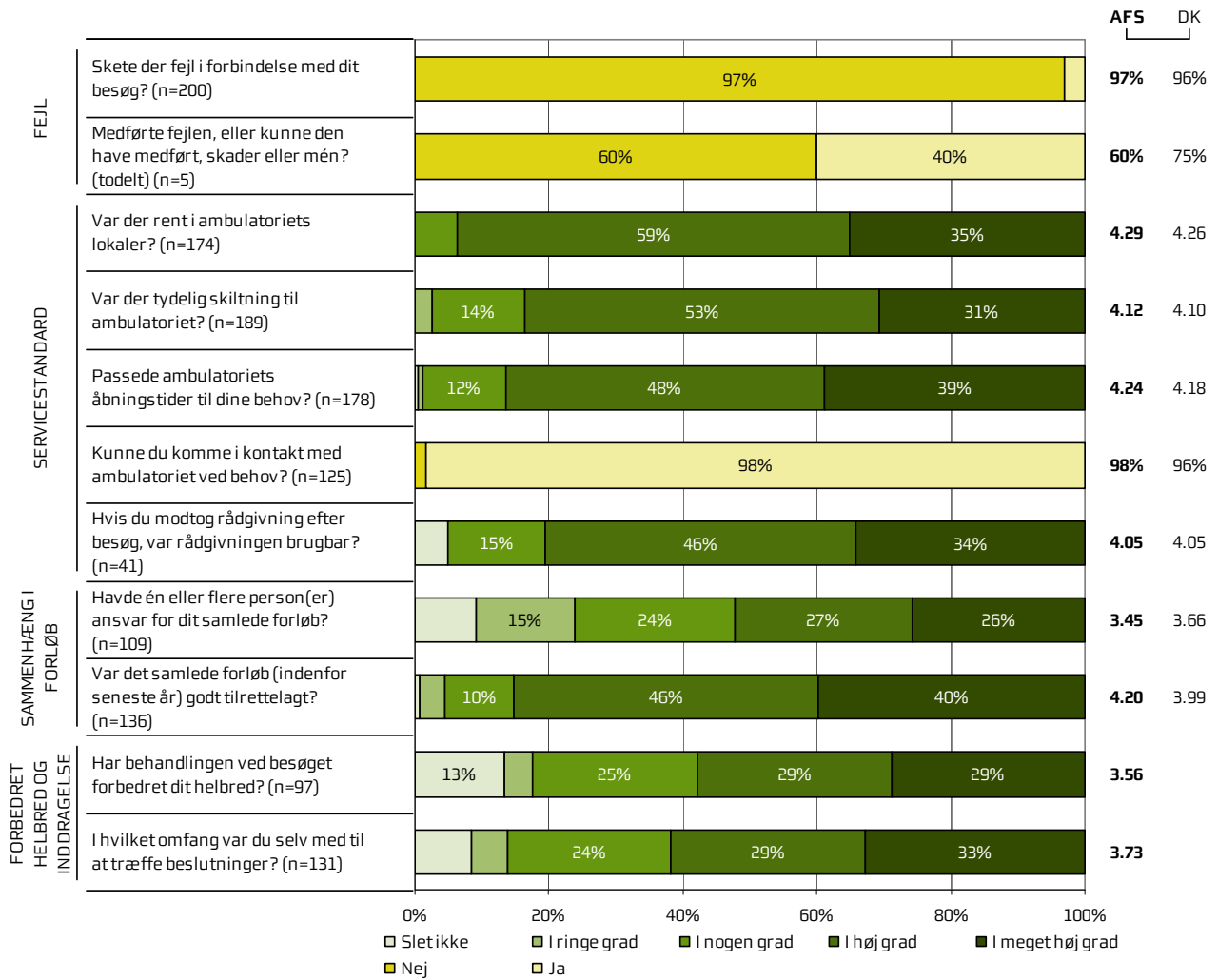
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

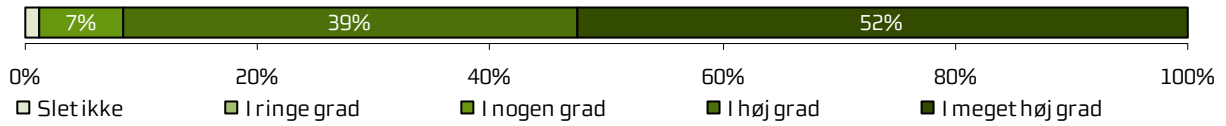
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

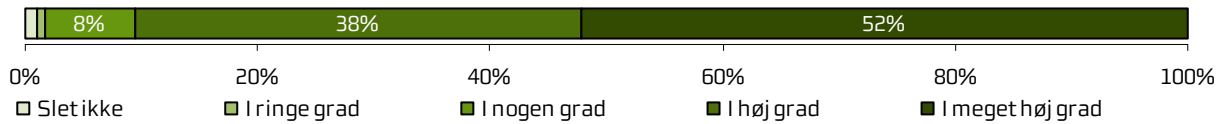
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

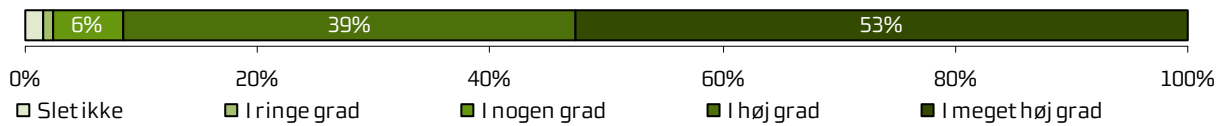
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=166)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=180)



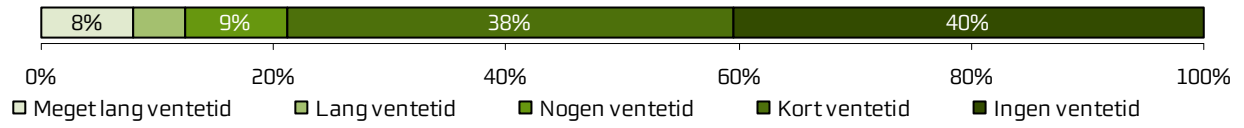
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=203)



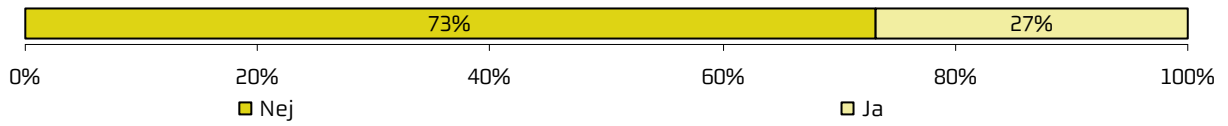
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,42		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,4		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=203)



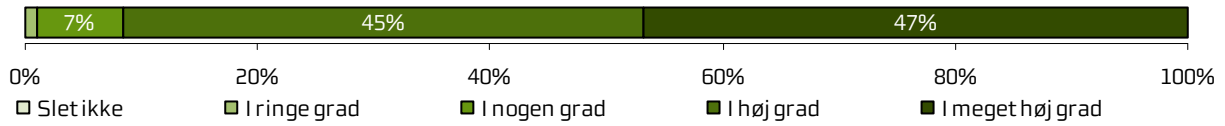
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=93)



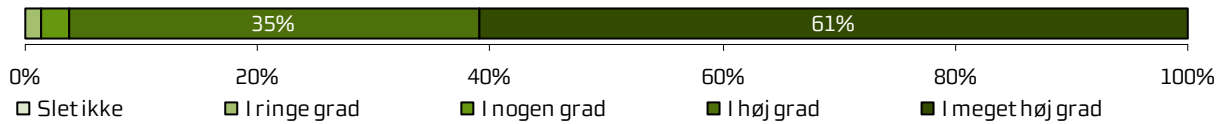
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,99		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		27 %	30 %	

Personale

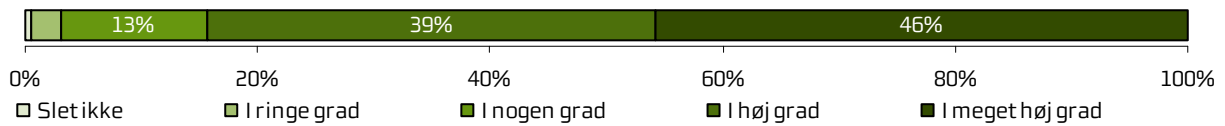
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=203)



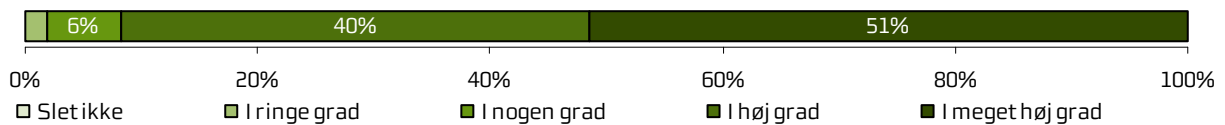
Var personalet venligt og imødekommende? (n=210)



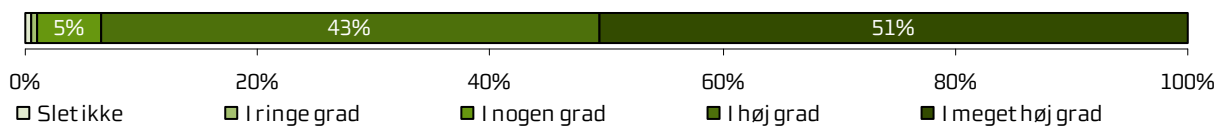
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=192)



Havde personalet tid til dig? (n=204)



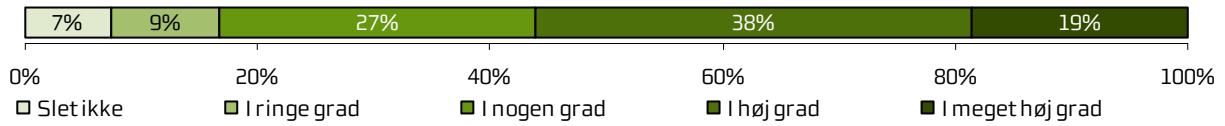
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=182)



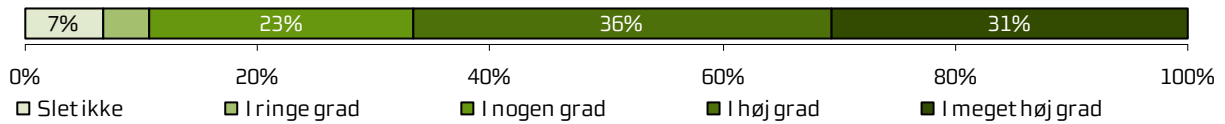
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,37		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,56		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,27		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?	4,42		4,34	

Patientinvolvering

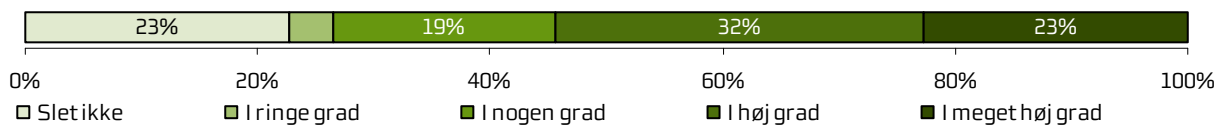
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=162)



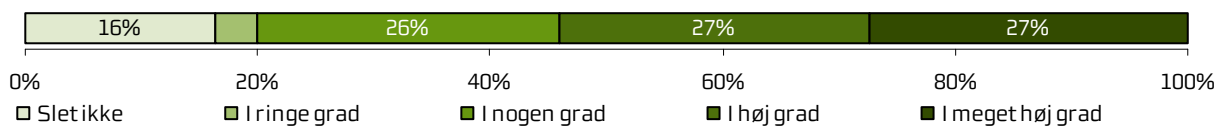
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=150)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



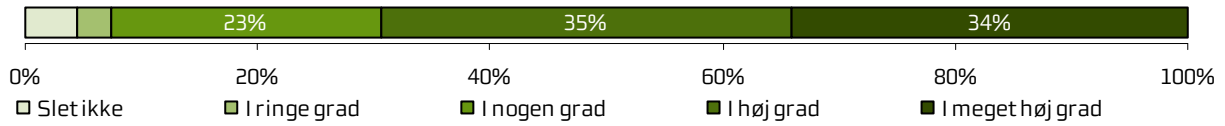
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=135)



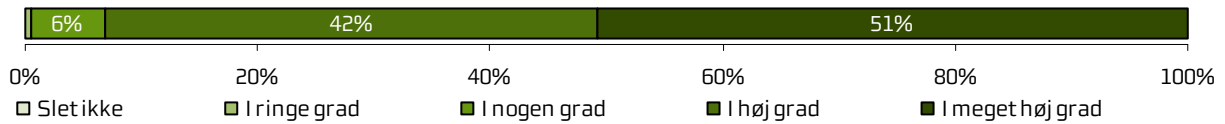
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,45		3,72	

Information

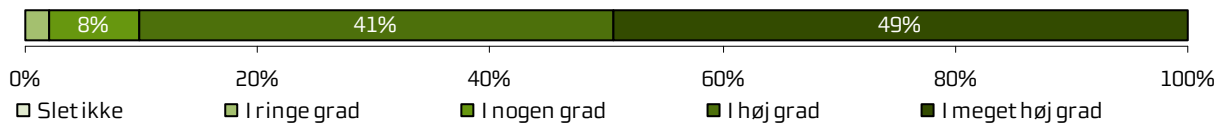
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=176)



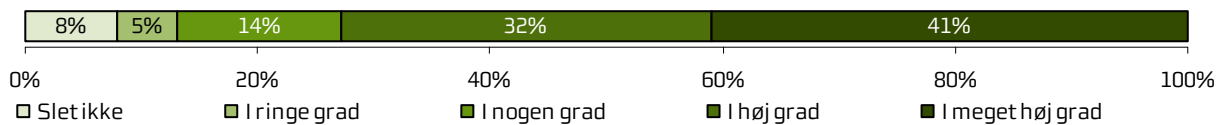
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=201)



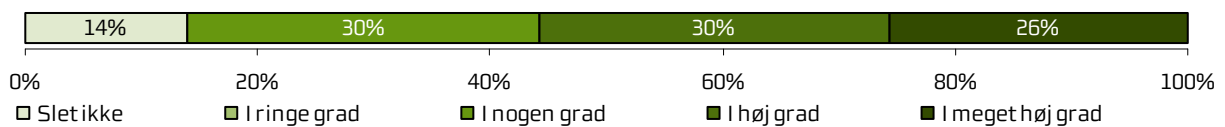
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=192)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=176)



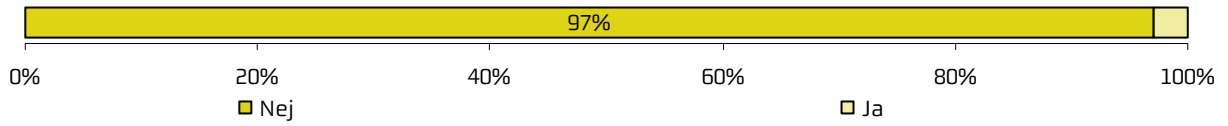
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=43)



	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		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,43		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,38		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,53		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=200)



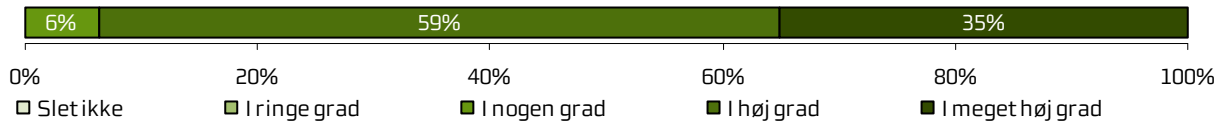
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



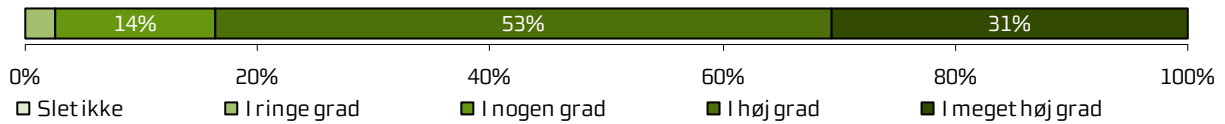
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		60 %	75 %	

Servicestandard

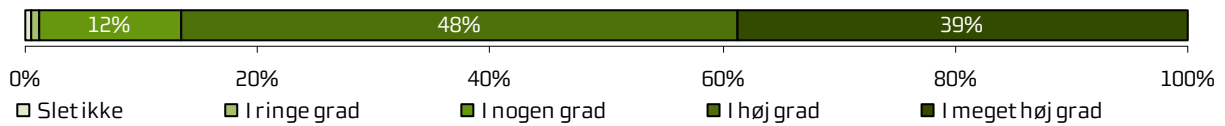
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=174)



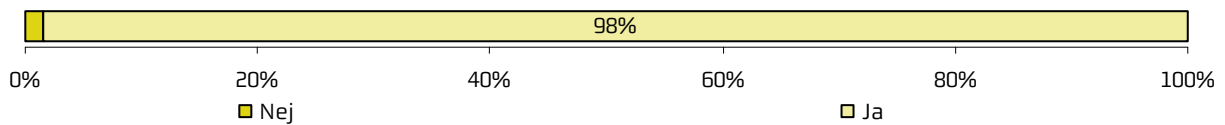
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=189)



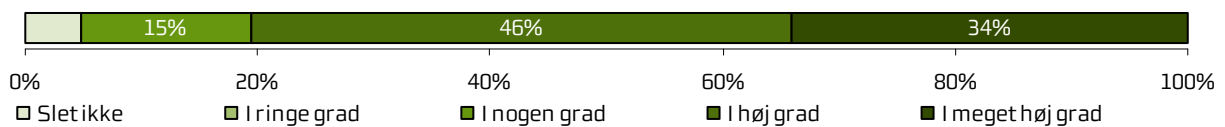
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=178)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=125)



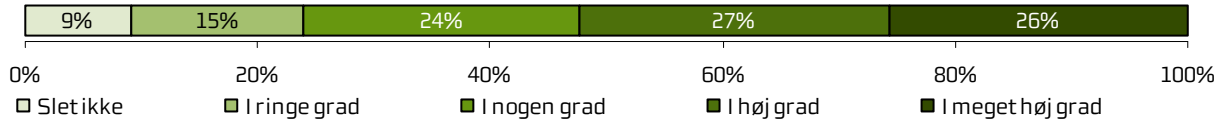
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=41)



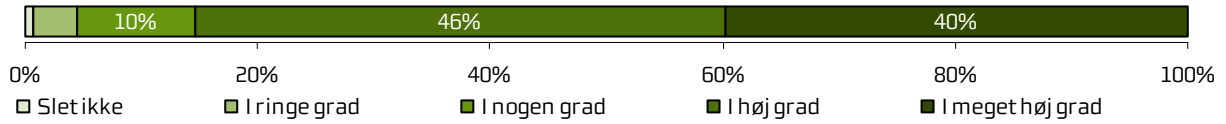
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,12		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,24		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,05		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=109)



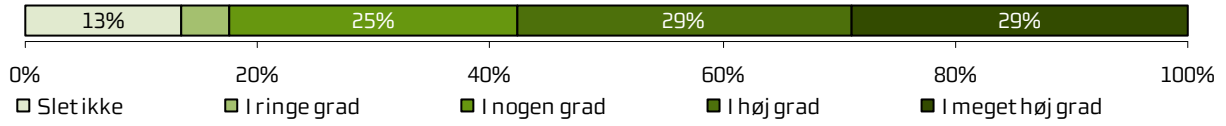
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=136)



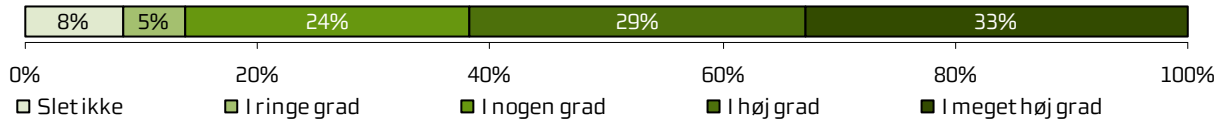
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,45		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,2		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=97)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=131)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,56			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,73			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

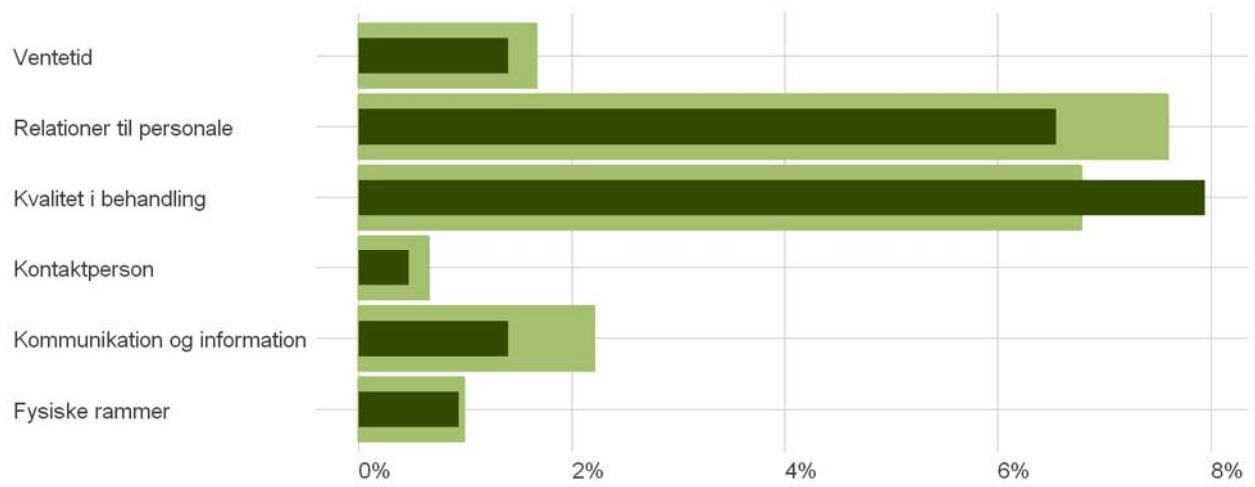
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/























Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.




Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Alt fungerede.	I høj grad
 18	Alt var ok.	I høj grad
 30	Informere om ventetid, når man ankommer, så man evt. kan gå en tur eller lignende.	I høj grad
 47	Højest 15 til 20 minutter.	I høj grad
 61	Helt i orden.	I høj grad
 65	Jeg blev informeret om ventetid VED SELV at spørge. Der var en times ventetid.	I høj grad
 71	Jeg var i telefonen blevet forberedt på mulig ventetid, så derfor havde jeg en bog med.	I høj grad
 78	God, tryk og omhyggelig modtagelse.	I høj grad
 80	Var første patient på dagen!	I høj grad
 8	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
 36	Jeg kom til, da jeg kom. Altså FØR aftalt tid. Super.	I meget høj grad
 37	Alt ok. Tog fem minutter.	I meget høj grad
 38	Der var ikke meget ventetid.	I meget høj grad
 43	Jeg kom for tidligt, ca. 20 minutter, men kom til efter fem minutters venten, da man var foran. :-)	I meget høj grad
 44	Jeg kunne se, at der var travlhed, så den korte ventetid var acceptabel.	I meget høj grad
 56	Det er min fornemmelse at ambulatoriet er for hårdt booket op (ofte meget overbooket), hvilket giver ventetid for planlagte besøg for andre patienter. Enten skal der planlægges pauser imellem besøgene for at indhente forsinkelserne, eller så skal der være flere læger og sygeplejersker til at modtage og behandle patienterne. Jeg føler ikke, at ambulatoriet respekterer min tid. Det er ligegyldigt for dem, om jeg skal vente i lang tid. Omvendt, så gør de jo kun det, de kan ud fra de rammer, de har, hvilket er utilfredsstillende [både] for dem og os patienter!	I meget høj grad
 63	Ok.	I meget høj grad
 76	Kom ind en time før.	I meget høj grad
 17	Det var, som det plejer.	I nogen grad
 68	Synes det er dejligt med et rart og smilende personale i modtagelsen. Det giver tryghed.	I nogen grad
 19	Alt var i orden.	Uoplyst
 35	1. Jeg blev ringet op med svar på patologi, hvorfor jeg ikke kom i ambulatoriet.	Uoplyst

2. Jeg var forberedt på svar på ambulatoriet, men det fungerede fint med det ikke planlagte telefonopkald. Fuldt tilfreds med telefonopkaldet.

-  41 Jeg ankom til receptionen fem minutter før mødetid og blev registreret af en sekretær. Henvendte mig efter en halv times ventetid til nu to sekretærer, som ikke rigtig kunne finde ud af, hvad der var sket, men som lovede, at jeg var den næste, der kom til. Ved ikke

Efter yderligere en halv times ventetid var sekretæren uforstående over, at jeg ikke var kommet til endnu. Men da de kiggede efter, så det ud som om, jeg var udeblevet fra kontrollen. Herefter kom jeg meget hurtigt til.









-  66 Det var ret tydeligt, at de havde glemt mig. Ved ikke

Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Der var tre læger til undersøgelsen (stående og jeg sad), ikke i øjenhøjde, snak, og der blev talt ned til mig, overrumplet af antallet og fornemmelse af, det skulle gå stærkt/hurtigt.	I høj grad
23	Lægen havde dårlig tid, men sygeplejerskerne var super.	I høj grad
31	Jeg blev lovet en ny tid. Den er ikke kommet [endnu].	I høj grad
46	Ingen medicin.	I høj grad
57	Bensmerter, som varierer i styrke, hvorfor bliver de ved så lang tid efter operationen?	I høj grad
59	Vi manglede information om at NN, som opererede patienten og vi var til kontrol hos de første tre måneder, ikke var ansat mere, og at det var anden læge NN, der skulle kigge på arret. Det er vigtigt for [et barn]! Og ødelagde oplevelsen.	I høj grad
65	Man kunne godt mærke, at tiden var knap. Der var ikke tid til uddybende svar.	I høj grad
78	I det her konkrete tilfælde manglede jeg i høj grad information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Jeg ville gerne have haft en seddel om, hvor længe jeg skulle have elastikbæltet på, hvornår jeg måtte sove på henholdsvis den ene og den anden side, hvornår jeg måtte tage bh på, hvornår jeg måtte skifte plastrer m.m. De første informationer fik jeg lige da jeg kom fra opvågningen og stadig var lidt omtåget. Senere fik jeg lidt anderledes besked, og da jeg, inden jeg skulle hjem spurgte igen, var oplysningerne igen lidt anderledes. Det kunne gøres bedre med skriftlig information.	I høj grad
36	Jeg skulle til kontrol, men havde ingen informationer fået om indholdet (jeg forestillede mig selv noget).	I meget høj grad
56	Såvel læger, som sygeplejersker er yderst kompetente til deres arbejde, jeg har kun godt at sige om alle på stedet!	I meget høj grad
64	Stor ros til læge NN!	I meget høj grad
17	Man spørger om det samme hver gang: "hvornår er du født, ryger du, drikker du". Kan man ikke se det?	I nogen grad
28	De to behandlere jeg havde, var enige om efterbehandlingen, men uenige om efterbehandlingstidens længde. Som patient er det svært at vælge, hvad eller hvem man skal tro.	I nogen grad
69	Det føles mest som en procedureundersøgelse uden forståelse for min bekymring og spørgsmål.	I ringe grad

Z-AMB**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Z-AMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Fik efterfølgende tilsendt brev fra ambulatoriet, angående lægen ikke havde fået dikteret, hvad vi havde talt om, så jeg skulle kontakte afdelingen herom.	Ja
 17	Fjerde gang lykkedes det, så det var en grim oplevelse. Jeg troede ikke, at jeg kom tilbage til livet.	Ja
 22	Der var ikke ordentligt styr på datoen på min kommende operation.	Ja
 31	Ja åbenbart. Lægen har ikke fået televiseret en ny tid.	Ja
 66	Jeg blev glemt og kom ind til en læge, der ikke kendte mig, og som ikke havde haft tid til at sætte sig ordentligt ind i mit forløb.	Ja
 25	Jeg skulle komme til kontrol, men de har ikke fået svar. Der lå brev, da jeg kom hjem, [om] at svaret ikke var kommet. Heldigvis sendte de sms til mig [].	Uoplyst
 58	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg måtte opereres to gange samme sted med kort interval, da I ikke havde fået al kræften med første gang.	Uoplyst
 60	Jeg var blevet sendt til et forkert sted.	Uoplyst

Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Dejligt at blive ringet op på dagen efter besøget, så eventuelle tvivlsspørgsmål (spørgsmål, som er opstået efter besøget) kan blive afklaret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Meget fagligt kompetente sygeplejersker og læger, der gør, at jeg er helt tryk under mit behandlingsforløb, til trods for mindre komplikationer. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Det er dejligt, personalet kan huske mig, når jeg kommer på afdelingen. Jeg føler mig ikke bare som en tilfældig patient :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Lægen, der kontrollerer modermærker, skal kunne tage billeder i tvivlstilfælde og sende dem videre i systemet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Denne gang var undersøgelsen/kontrollen meget grundig. Jeg følte, at der i hvert fald ikke blev overset noget. Den første kontrol for et år siden følte jeg ikke var meget bevendt (modermærkekræft). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
49	Mit første kontrolbesøg efter operationen blev udskudt. Det var frustrerende. Min oplevelse er, at personale/ressourcer belastes maksimalt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Jeg synes, at ventetiden på resultat har været for langt. Brevet, som jeg har modtaget, er dateret [til en dato i efteråret], men jeg modtager det først med posten [over en uge senere]. [Ventetid]	I høj grad
55	Angående mit første kontrolbesøg [nogle] måneder efter operationen. Startede med at komme ind til en meget sød fysioterapeut, som konstaterede, at jeg skulle have kompressionsærme på [den ene] arm. Dette var jeg naturligvis ked af, men han var sød og forstående. Dernæst inde ved en [] læge, som var ok, men jeg synes måske, at hun manglede lidt empati, og jeg havde en følelse af, at hun mere kiggede på computeren, end [hun havde] øjenkontakt med mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Under forrige besøg på ambulatoriet (løsning af arvæv [] fortalte jeg under operationen, at [et familiemedlem] også blev brystopereret (cancer) for [flere] år siden, hvortil en [blandt personale] spurgte helt overrasket: "Lever hun endnu?". Det har faktisk efterfølgende givet mig en del uro. Jeg lå selv der [flere] år efter en brystcancer og gjorde mig mine sorte tanker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Alt personale fortjener STOR ROS. Altid smilende og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg synes altid, jeg møder et glad og positivt personale, når jeg ankommer. (Jeg har de seneste [] år været forbi [regelmæssigt]). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

15	Der var godt styr på, hvad der skulle ske med mig. Det er nok mig, som ikke kan genkende en person som kontaktperson. Jeg var tryk ved at spørge, hvem som helst på afdelingen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Helt ok.	I meget høj grad
34	Angående rengøring: Jeg havde ikke øje for rengøring på Z, men generelt mener jeg, at det kniber med hygiejnen. Er for dårlig på alle afdelinger. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
47	Måske parkeringsforhold.	I meget høj grad
48	Meget dygtigt og sødt personale. Som patient føler du dig i helt trygge hænder. Jeg kan varmt anbefale afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Min mand fik lov til at komme med ind under operationen.	I meget høj grad
56	Såvel læger som sygeplejersker er yderst kompetente til deres arbejde. Jeg kan kun sige godt om alle på stedet!! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
59	Så vidt muligt sørge for, at den samme læge/sygeplejerske behandler patienten, hvis denne ønsker det. Og er det ikke muligt pga. sygdom eller andet, så informer patienten. Vi kørte gerne 100 kilometer hver vej for at møde den samme læge, som NN var meget tryk ved, og som kunne forklare en [ung] pige om de alvorlige ting, der skulle ske på en forståelig måde. Nu kører vi til et andet sygehus i stedet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Alt OK.	I meget høj grad
65	Jeg synes, at det er meget positivt, at det er den samme læge som forundersøger, opererer og har den ambulante efterundersøgelse. Bliv endelig ved med det. Der må absolut IKKE bookes så mange patienter, som der var den dag, jeg var der. Der var, efter oplysning fra personalet, 5 minutter til kliniske kontroller og 10 minutter til forundersøgelse. Absolut for lidt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
74	Savnede et større toilet før operation pga. rollator. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
54	Synes forløbet strækker sig over lang tid. Var fra start lovet at være færdigbehandlet efter et år. Har fået tid et år efter, at jeg regnede med at være færdigbehandlet! Skal ikke love mere, end der overholdes! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
69	Min oplevelse er baseret på personlig kontakt og dennes håndtering af mine spørgsmål. Synes ikke, det skal præge en vurdering af ambulatoriet samlet. Tidligere opereret på anden afdeling grundet modermærkekræft (kunne godt have brugt lidt mere information, men fin oplevelse ellers!). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Har altid fået en akuttid samme dag, når jeg har ringet med problemer i forbindelse med min [behandling]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
77	Jeg blev kontrolleret og behandlet [] af mange forskellige læger med hver deres opfattelse af, hvad der burde gøres og hvor hyppigt. Blev dybt frustreret, da intet hjælp, før et besøg [i sommers]; DA HJALP DET. Rækken af besøg faldt i ferietiden. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad

✎ 40	For lang tid fra jeg var i almen praksis, og fik henvisning, til jeg skulle komme på hospitalet (Aarhus). Først et år før tid. Fik et afbud, så tiden blev sat ned til et halvt år. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
✎ 6	Meget sød, forstående og forklarende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Jeg er ikke kompetent til at svare på første del. Anden del var en fornøjelse at tale med "hele personalet". Selv lægerne var positive i deres besvarelse og ikke mindst et forståeligt sprog. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 8	Venlige og kompetente læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 19	Alt var i orden.	Uoplyst
✎ 38	Ikke noget negativt :).	Uoplyst
✎ 42	Var meget tilfreds på ambulatoriet :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 45	Personalet på ambulatoriet gjorde det rigtig godt :-).	Uoplyst
✎ 72	Receptionen huskede mig fra tidligere og bekræftede min ankomst med navn. Altid godt at blive husket og genkendt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 78	Virkelig god, venlig og kompetent behandling af tydeligvis kvalificeret personale. Det der mangler, er oplysninger om tiden efter operationen. Som beskrevet kunne det gøres ved et ark papir, som beskriver, hvad man må hvornår, som udfyldes af personalet, så det passer til den enkelte patient. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Personalet er meget venligt og imødekommende. Men jeg var meget irriteret over, at der ikke var styr på datoen om min kommende operation, da jeg havde fået et brev med en dato, og de på ambulatoriet sagde en anden dato. Det skabte stor forvirring for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Z-AMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Z-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Alt i alt er jeg meget tilfreds med både sygehus og personale.	I høj grad
16	Jeg var til en samtale om rekonstruktion af bryst og forebyggende fjernelse af bryst!	I høj grad
32	Dygtig udførelse af snit og syning, ingen smerter efterfølgende.	I høj grad
55	Ellers vil jeg sige, at de flere gange jeg har været til operation eller kontrol, har jeg oplevet en utrolig stor venlighed både hos jer og på andet sygehus. Tusind tak for det.	I høj grad
62	Jeg vil formodentlig ikke kunne have en forbedret helbredstilstand, da det vel må tage nogen tid før dennes tilstand kan forventes :)	I høj grad
81	Jeg er jo [] en lægmand!	I høj grad
15	Det passer mig godt at få en fast plan og besked om, at sådan gør vi, når man konstaterer modermærkekræft.	I meget høj grad
52	Kom for at få fjernet en fedtknude i panden, forespurgte lægen, om han evt. ville fjerne et modermærke samtidig. Det ville han gerne, på trods af, det ikke på forhånd var bevillet.	I meget høj grad
59	Vi har generelt været tilfredse med behandlingen på [afdelingen]. Imødekommende sekretærer, sygeplejersker m.m.	I meget høj grad
63	[Det er] mentalt tryghedsgivende at blive kontrolleret.	I meget høj grad
67	Alle har været søde og venlige. En stor ros med tak for god behandling. Stor tak til NN.	I meget høj grad
70	Kontrol for modermærkekræft, det forbedrer ikke, men er fint.	I meget høj grad
73	Det drejede sig om et kontrolbesøg efter en operation i lyske [].	I meget høj grad
74	Følte mig ikke syg pga. [sygdommen], men fik at vide, at det skulle fjernes, hvilket jeg også gerne ville.	I meget høj grad
23	Jeg har en usædvanlig lidelse []. Dette besøg var sidste kontrol efter et langt forløb og operation.	I nogen grad
24	Jeg fik at vide, at jeg kunne forvente at modtage brev med operationstid efter 14 dage. Jeg havde gjort klart for personalet, at det var vigtigt, da jeg i forvejen var sygemeldt, så der ikke skulle gå for lang tid. Brevet kom efter knap seks uger!!	I nogen grad
69	Jeg ønskede selv, at en læge kunne tilse mit ar, da det gjorde ondt, brændte, stak og virkede som om, det sprang op. Havde forventet en mere venlig og imødekommende læge, således at min bekymring eller manglende viden ville være imødekommet.	I nogen grad
51	Har været til forundersøgelse.	I ringe grad
77	Jeg gik udelukkende til besøget [i sommers] for at vise den ene af de to opererende læger, hvor effektivt hendes beslutning om at stoppe med at tømme for [medicin] havde virket, hvilket var	I ringe grad

til min store følelse af befrielse!

- | | | |
|---|--|-----------------------|
| ✎ | 80 Fik foretaget to kirurgiske indgreb samme sted på kort tid. Det ene kunne være sparet. | I ringe grad |
| ✎ | 79 Årlig kontrol af modermærker. Tredje gang efter operationen [for få år siden]. | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 2 Mit besøg var andenårskontrol i forbindelse med behandling (kirurgisk) for modermærkekræft. | Uoplyst |
| ✎ | 7 God, behagelig stemning under samtalerne. | Uoplyst |
| ✎ | 13 Dejligt personale, der hilser og ser på én, når de taler til én. | Uoplyst |
| ✎ | 14 Besøget var en undersøgelse med uftagning af prøver. | Uoplyst |
| ✎ | 17 Man kan ikke forstå, at man ikke kan få tænder ind i munden. De kan lave så meget i dag. Vi håber i finder ud af noget til næste år, det vil glæde os? | Uoplyst |
| ✎ | 26 Blev opereret for fedtknuder! | Uoplyst |
| ✎ | 33 Til efteråret 2014 skal jeg have endnu en operation for hudkræft forskellige steder i ansigt og hoved. Seneste operation var i foråret 2014 med kontrol om sommeren. Forslag til bedring: Afskaf da tiden til undersøgelse. Hudlægen har jo taget prøver og beskrevet, hvor disse er taget. Efter min vurdering kunne man operere denne dag, hvorved læge og patient kunne spare tid, og patienten bliver opereret ca. en måned tidligere. Den nuværende ordning er noget omstændigt. | Uoplyst |
| ✎ | 53 Jeg er tilfreds med alt. | Uoplyst |
| ✎ | 27 [] Min mand er tiltagende dement []. Min mand husker absolut intet fra de sidste år. | Ved ikke |

