

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Karkirurgisk Ambulatorium
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	227
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

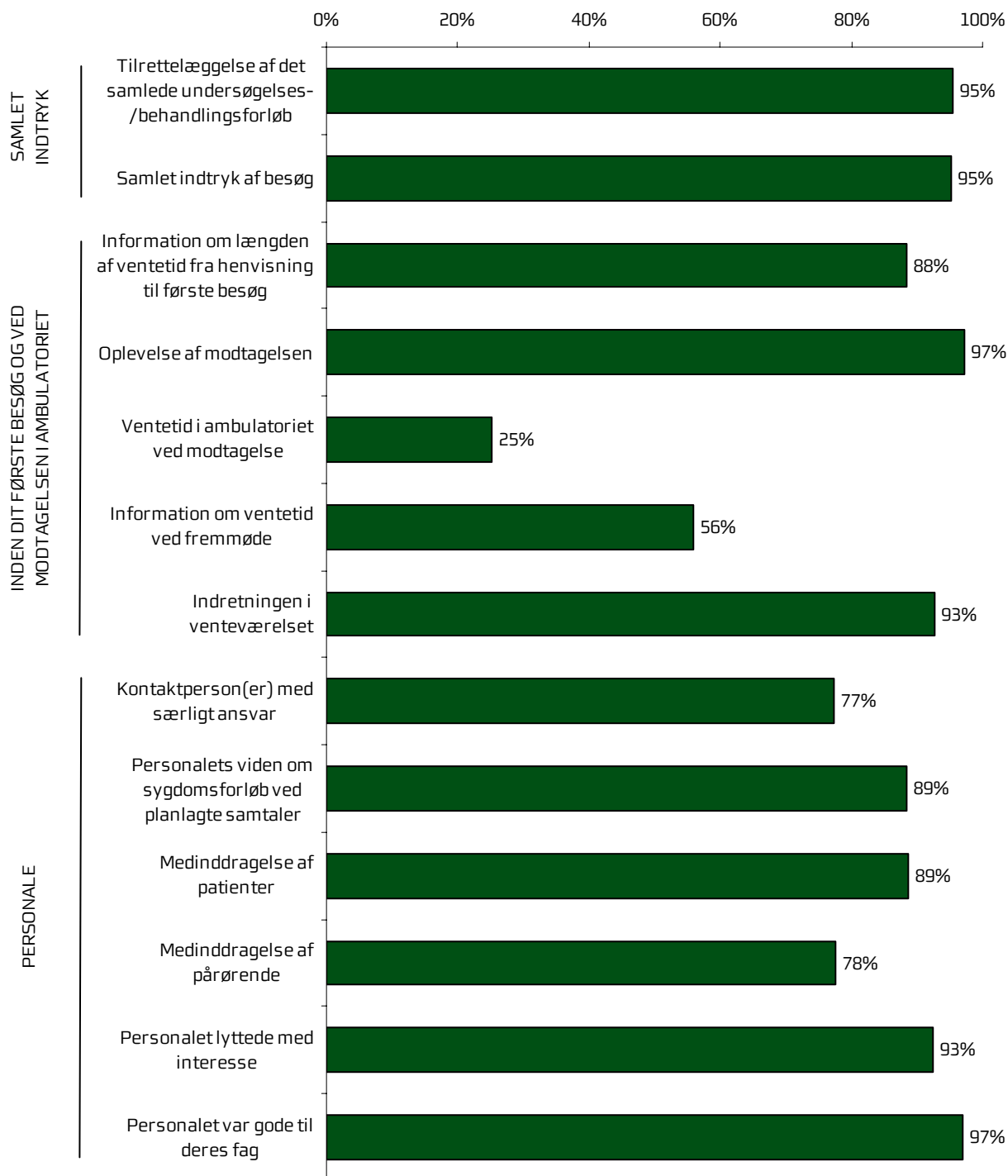
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

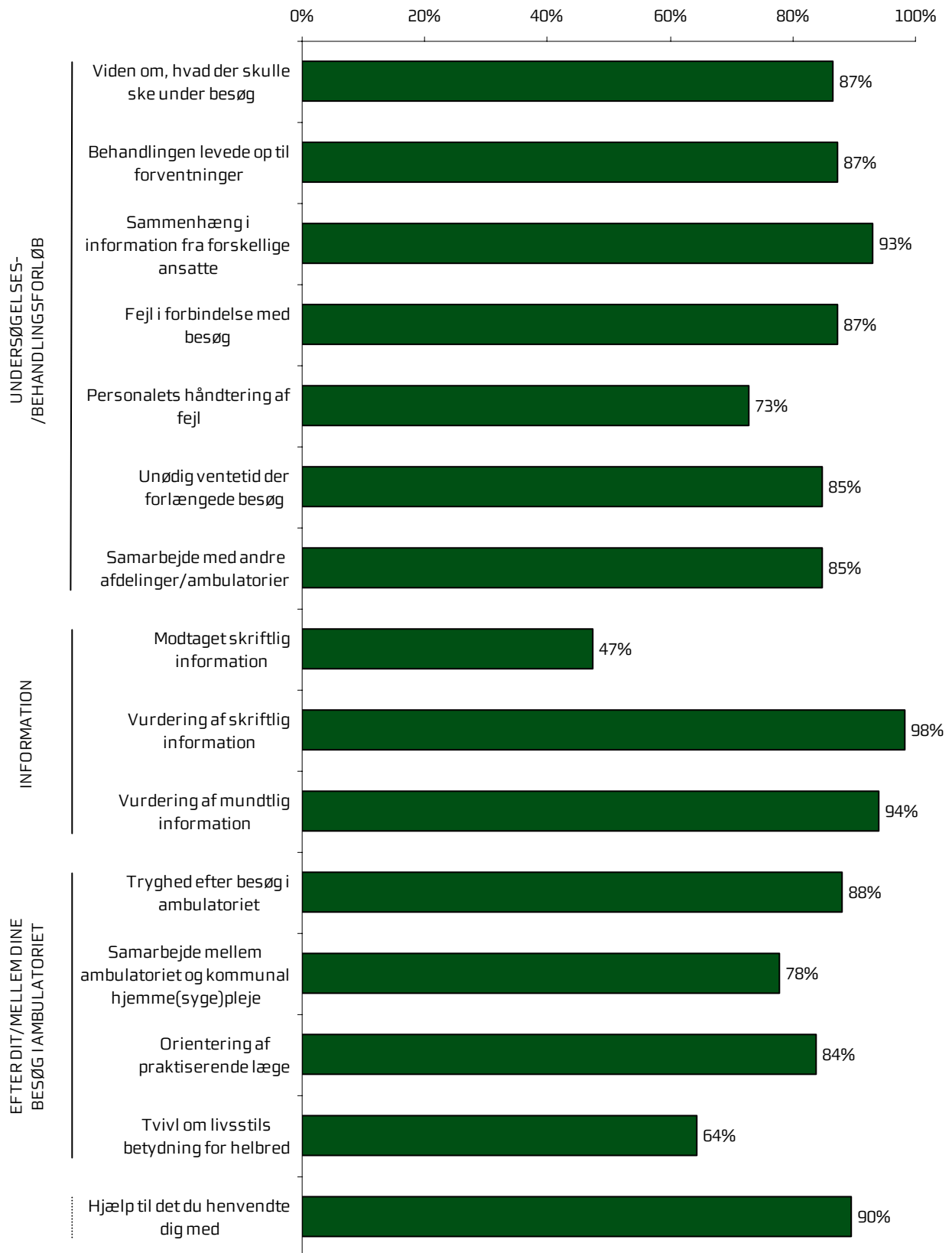
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

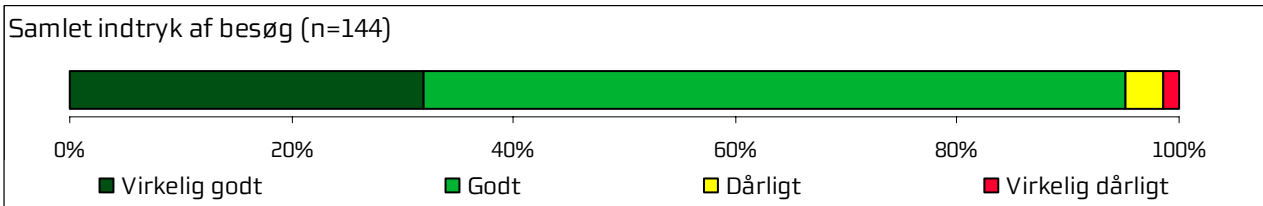
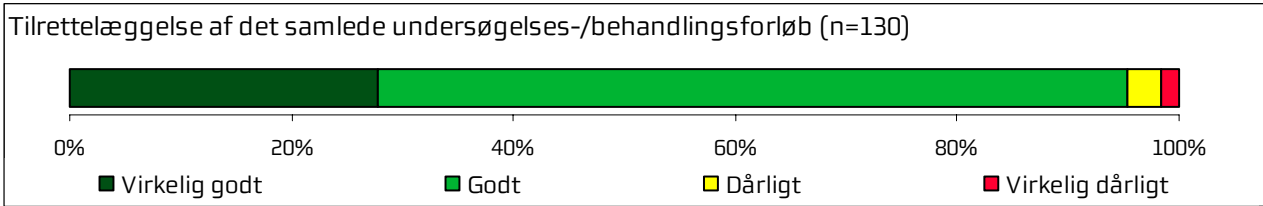
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

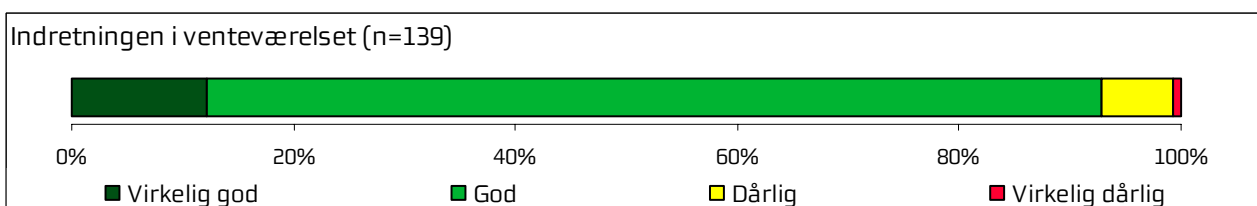
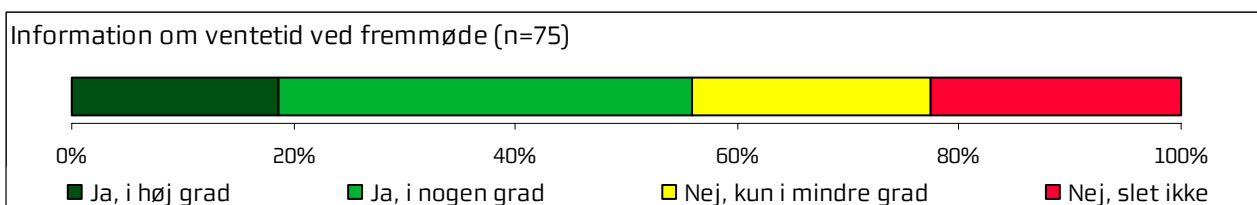
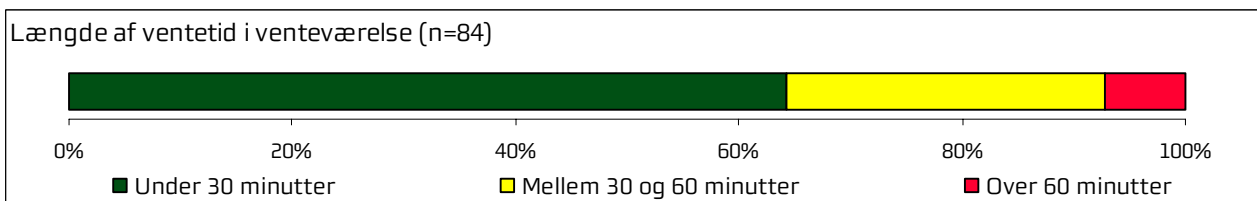
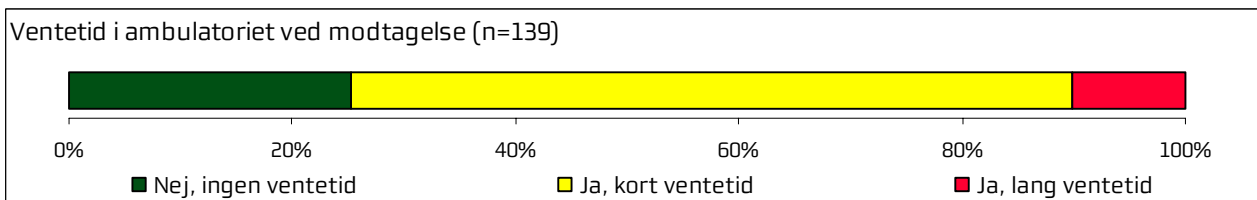
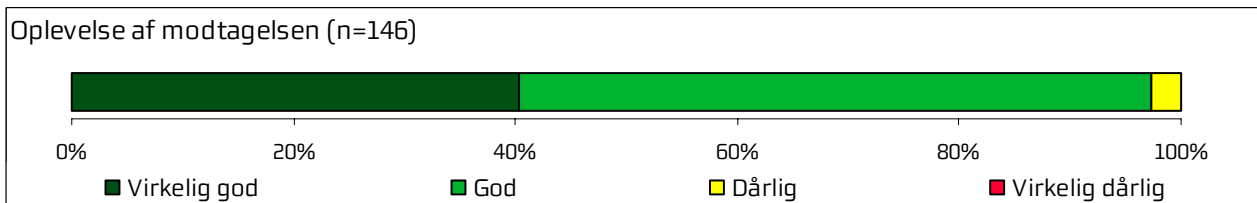
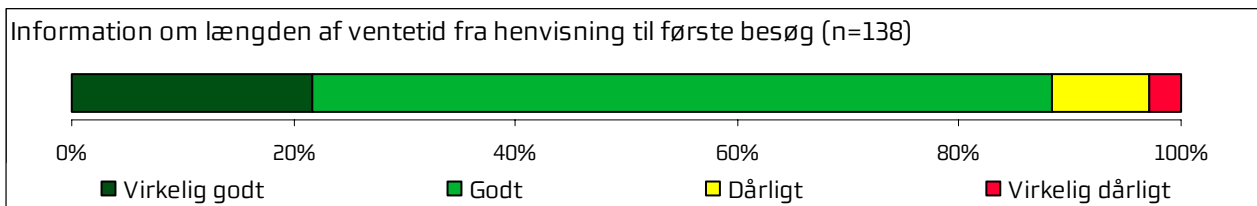
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	94%	97%

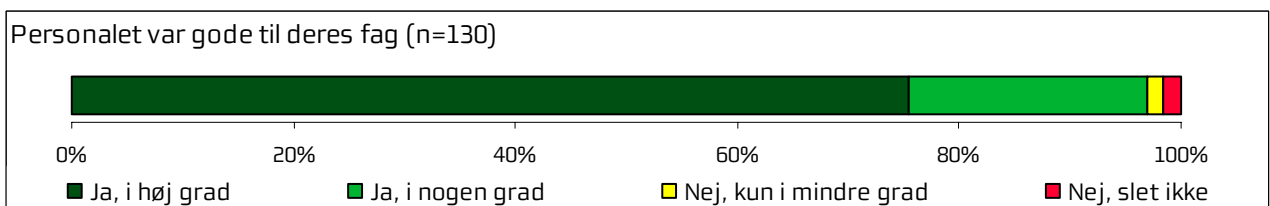
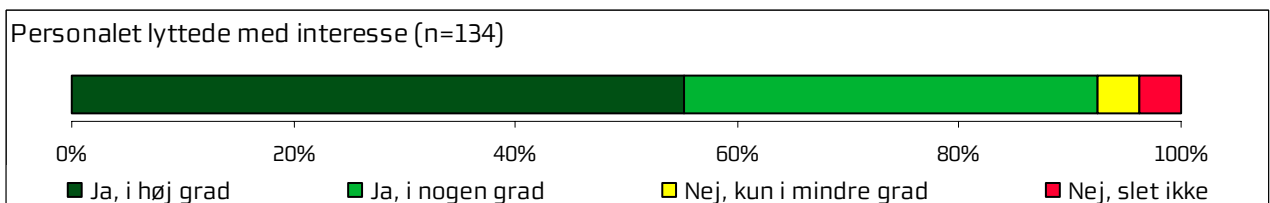
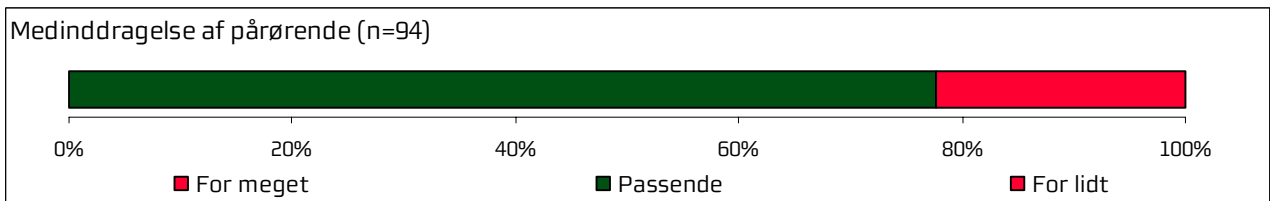
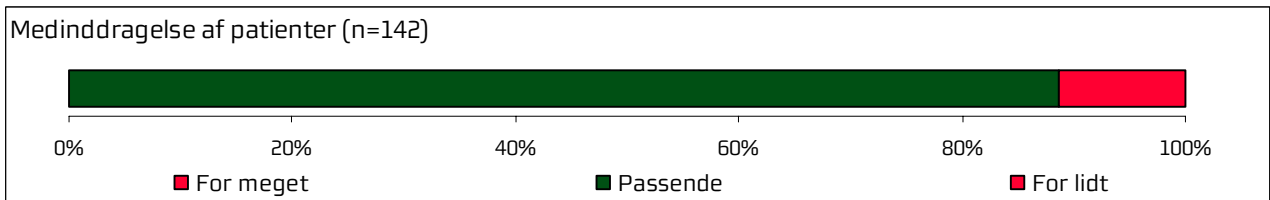
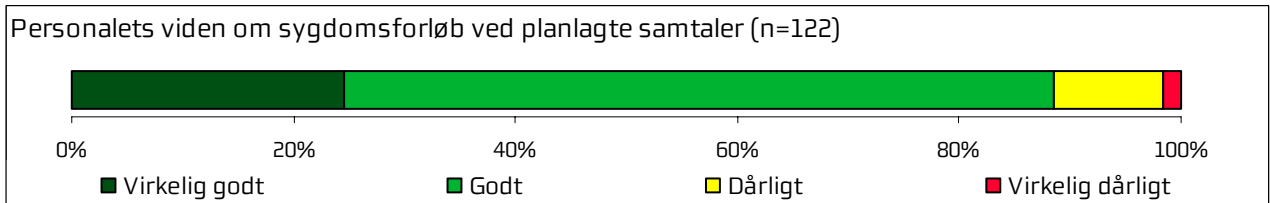
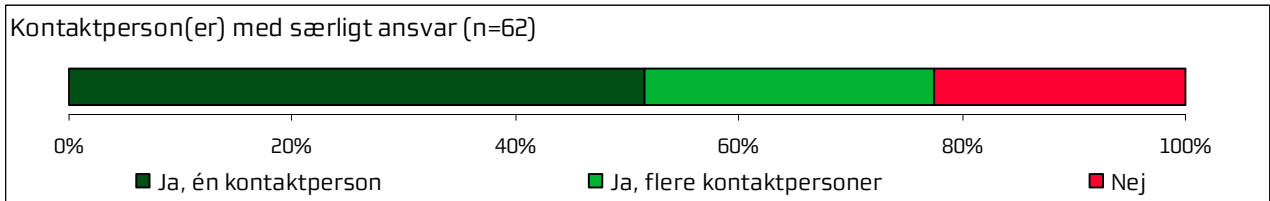
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

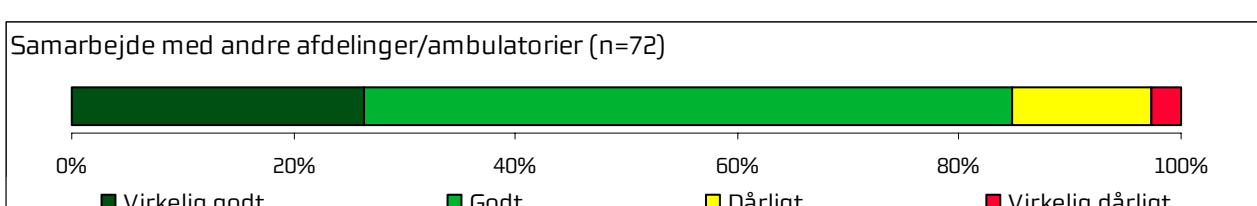
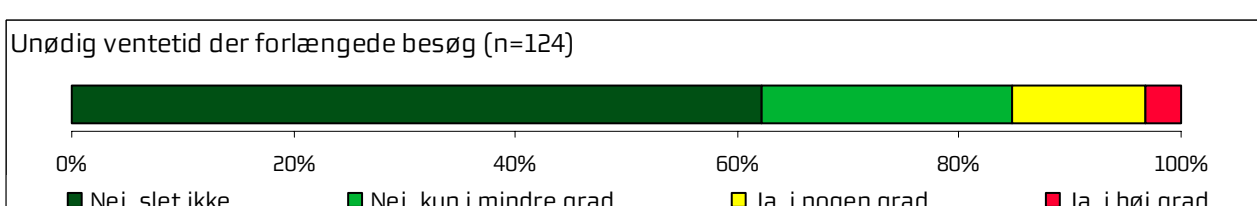
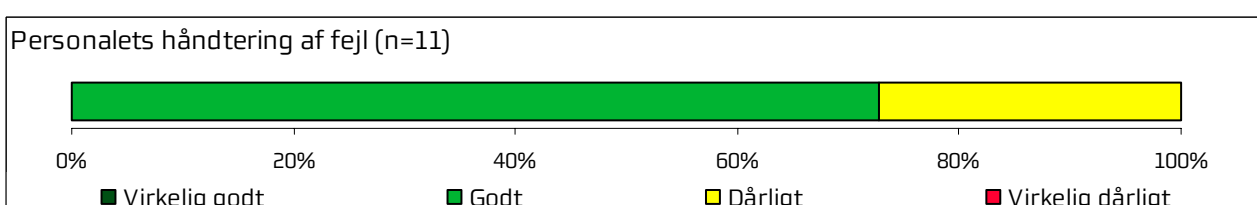
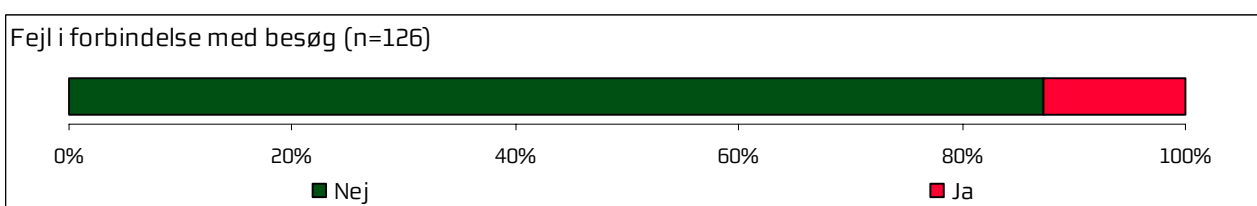
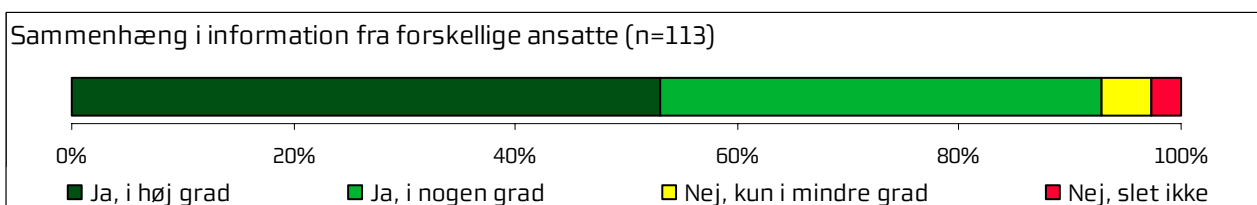
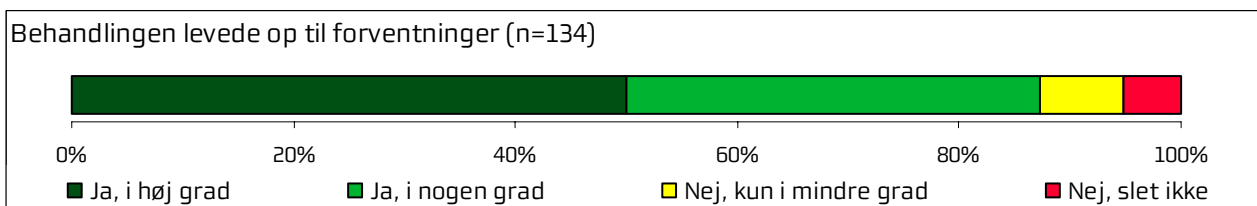
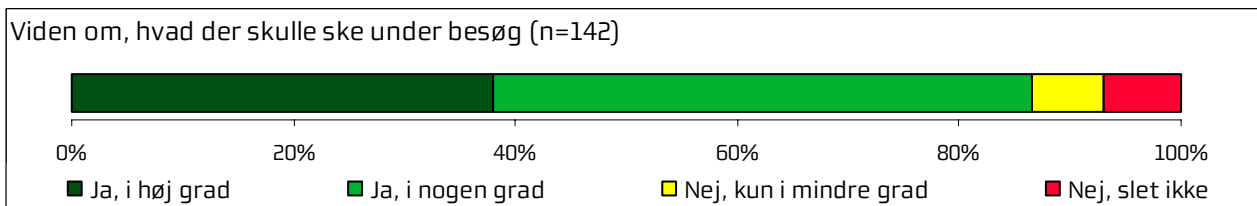
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	97%*	75%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	36%*	10%*	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	56%	-	-	72%	18%*	42%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	94%	74%*	85%*

4.3 Personale



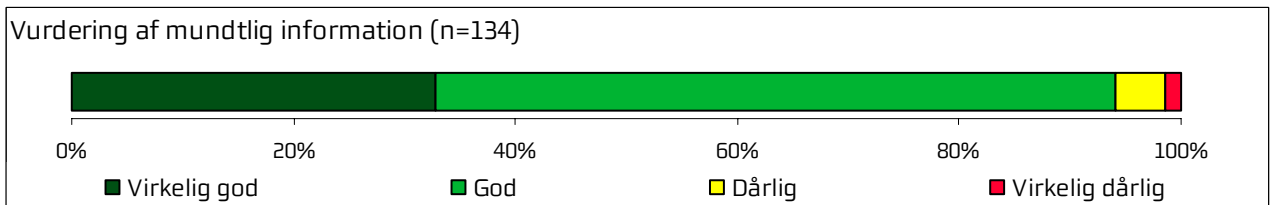
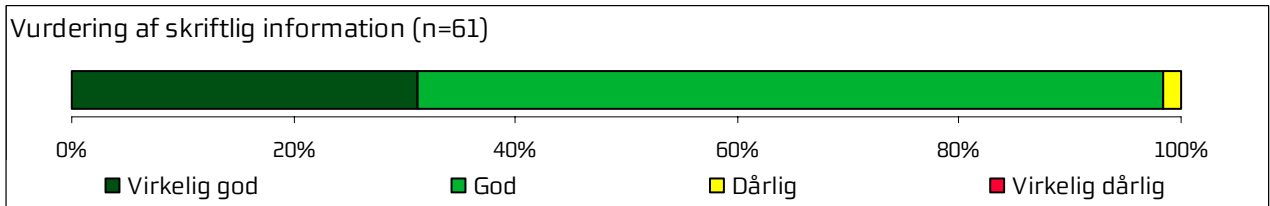
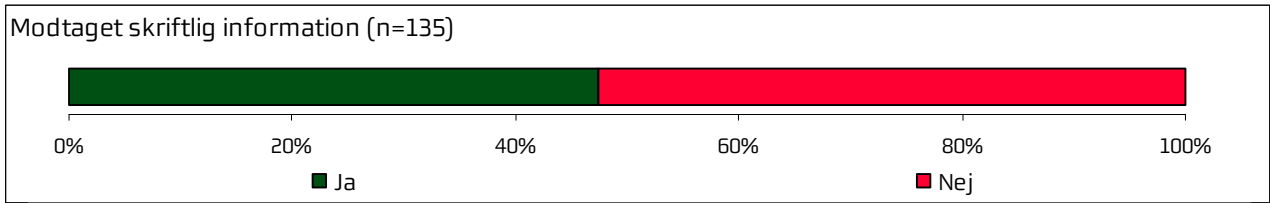
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	93%*	64%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	97%*	81%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	88%	94%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	96%*	84%	92%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	100%*	93%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



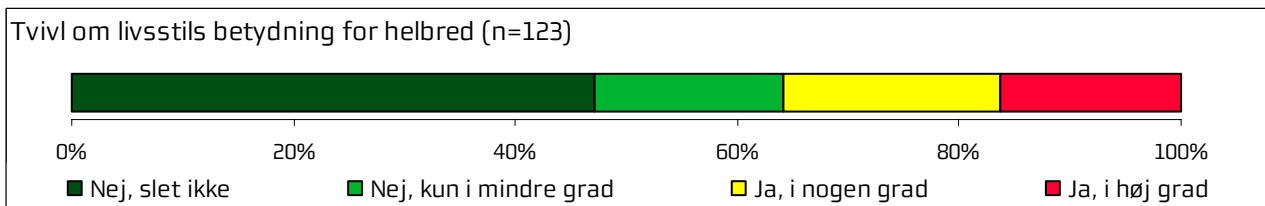
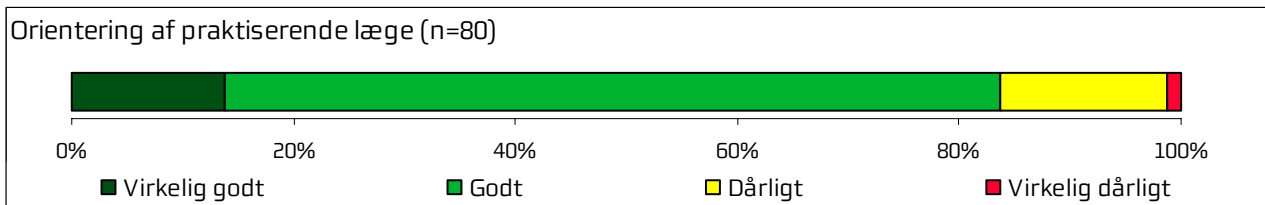
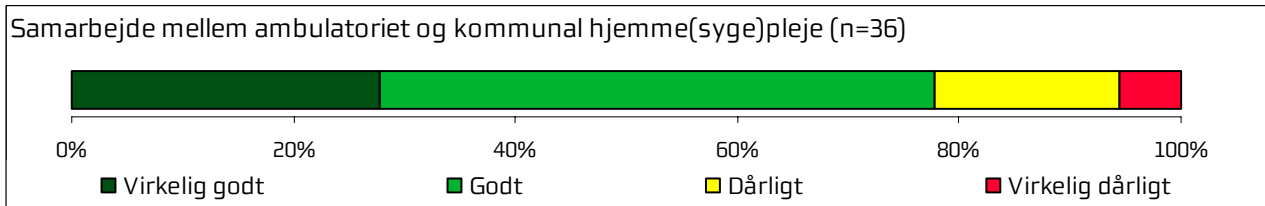
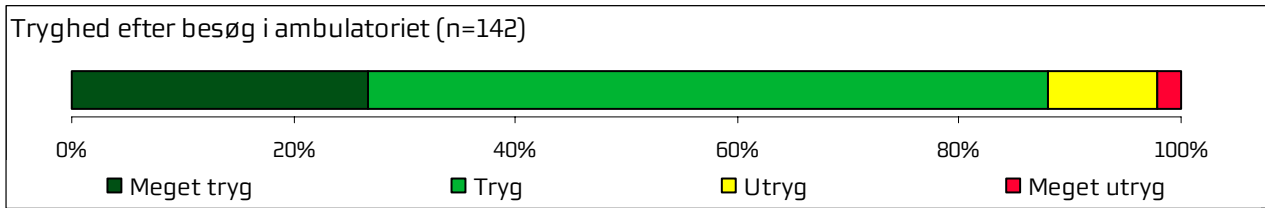
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	96%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	98%*	80%	94%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	86%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	94%	79%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	100%	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	97%*	74%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	97%*	82%	91%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	47%	-	-	83%*	43%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	99%*	89%	96%

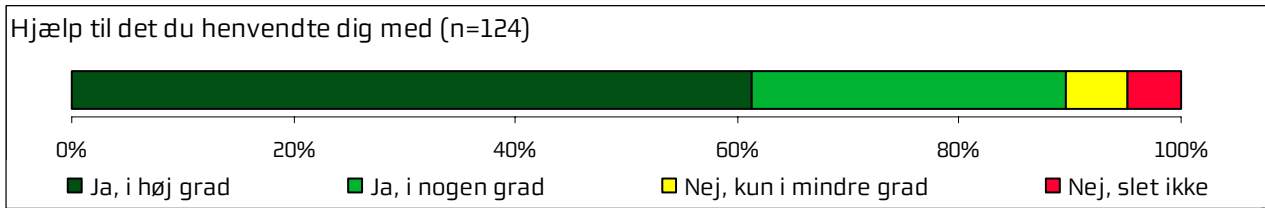
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	86%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	100%*	67%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	97%*	58%*	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64%	-	-	91%*	69%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90%	-	-	98%*	90%	95%*

Bilag 1: Kommentarsamling










Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Karkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg blev indlagt akut på Skejby Hospital på grund af dårligt blodomløb og har fået en meget fin behandling.	Intet svar
4	De var meget venlige. Det var en behandling, der var så god fra alle, og de to læger, jeg var i berøring med. Tak.	Virkelig godt
6	Det sidste besøg var meget svært at forstå lægen (ikke godt dansk).	Virkelig godt
7	Jeg har fået et særdeles godt indtryk af Skejby Sygehus, uanset om det var personale på ambulatoriet eller på sengeafdeling eller de kirurger, der har behandlet mig.	Virkelig godt
10	Der er for lang ventetid. Ellers alt i alt et fint forløb.	Virkelig godt
11	Ventetid på operation alt for lang. Kun ved protest forkortes den.	Godt
12	For lange ventetider både før undersøgelse og før samtale efter undersøgelsen om resultat.	Godt
16	I skaber ro.	Virkelig godt
17	Jeg mener at den læge, som har udført operation, er til stede i ambulatoriet ved besøg vedrørende eftersyn af operation eller indlæggelse. Vi patienter føler det betryggende at samme læge, som ved operation på afdeling, tilser en i ambulatoriet. Eventuelle spørgsmål, føler vi, besvares bedst af samme læge, som man har haft under indlæggelse.	Godt
18	Vurdering af anden læge kunne være positiv, da der ikke var megen opløftelse i den aktuelle læges vurdering.	Godt
19	De er altid så søde og venlige og meget hjælpsomme.	Godt
20	Jeg har ikke haft besøg af hjemmeplejen, eller hørt noget fra dem, efter jeg er kommet hjem.	Godt
21	Jeres varme og nærværende måde at være på giver en god følelse. Tak for det.	Virkelig godt
23	Det bedste var, at trods min høje alder og at jeg er meget døv, blev der altid talt meget højt og langsomt til mig.	Virkelig godt
25	Jeg kunne godt tænke mig, man kunne få en samtale med lægen, samme dag som jeg blev scannet, da jeg har svært ved at komme på hospitalet så tit, da jeg ikke er helt ung mere.	Godt
28	Jeg fik en god forklaring, når jeg spurgte om det, jeg ikke forstod.	Virkelig godt
30	Personalet kan beskrives som "ENGLE UNDER OPLÆRING".	Virkelig godt

	33	Personalet var venlige! Men ventetiden var for meget, 3-4 timer.	Godt
	36	Alt i alt et velfungerende ambulatorium.	Virkelig godt
	37	Fuld tilfredshed med forløbet.	Godt
	40	Jeg synes, det var meget godt, jeg fik den hjælp, jeg bad om.	Godt
	44	LIDT mere tid til snak. Det virkede lidt forhastet.	Intet svar
	46	Jeg kunne godt lide, at man ringer dagen efter for at høre, hvordan det går.	Virkelig godt
	48	Alt i alt en positiv og rolig oplevelse, dog: Ofte lange afstande at gå - på svage ben. Uheldigt at hele sygehuset og cafeteriet er totalt alkoholfrit område.	Godt
	49	Jeg har fået en god behandling på Skejby, og det har mine pårørende også, når de spurgte.	Godt
	50	Jeg synes, ambulatoriet skulle samarbejde mere med Randers, hvor jeg har været indlagt adskillige gange inden for de sidste mange år uden helbredelse. "Indlagt flere gange i bevidstløs tilstand". Har fået penicillin hver dag i ni måneder.	Dårligt







Karkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	En meget professionel behandling på T3.	Godt
9	Det var mit andet besøg i ambulatoriet. Første gang var meget deprimerende især mødet med en læge, det er to år siden. Sidste år blev jeg opereret i knæet, fik et nyt knæ, og blev derfor undersøgt andetsteds. Jeg var meget ulykkelig første gang efter undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Ringe plads i venteværelset.	Intet svar
16	På trods af travlhed blandt lægerne, var der en god stemning både fra læge og sygeplejersker. Vi fik et godt grin sammen, for der var virkelig panik på, og jeg blev informeret fint.	Virkelig godt
21	Føler mig rigtig godt behandlet. En rigtig god og hyggelig atmosfære. Mange tak for det.	Virkelig godt
33	Jeg har besvaret disse spørgsmål fra røntgen afdelingen. Jeg skulle derefter gå den lange vej til ambulatoriet. Fik oplyst, at jeg kunne blive transporteret og det takkede jeg ja til, og der havde jeg også lang ventetid.	Godt
39	Ventetiden for at komme ind var fin, men hjemtransporten - med ventetid ender ankomst til at vare 1½ time!	Godt
40	Jeg oplevede, at der var meget kort ventetid, fra jeg var til undersøgelse i ambulatoriet, til jeg skulle opereres.	Godt
42	Jeg fik en virkelig god behandling.	Virkelig godt
43	Vi mener, at der er ingen grund til at blive flyttet fra et rummeligt venteværelse med både læsestol og væske til konsultationsstue/-rum. Derefter i konsultationsstue har vi oplevet at skulle vente yderligere 15-20 min. til lægen dukkede op. I det man i forvejen er nervøs og urolig og ved ikke hvad, der kan forventes af selve samtalen, er den ventetid i konsultationsstuen årsagen til frustrationen og ventetid opleves som en evighed.	Godt
47	Seks måneders ventetid - fem minutters samtale.	Dårligt
48	En lidt ensom fortabt fornemmelse af uvidenhed!	Godt

Karkirurgisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ventetid ved indkaldelse lang.	Godt
	20	Tålte ikke morfin.	Godt
	22	Kommunikation mangler mellem afdelinger.	Godt
	27	For lang ventetid fra lægen henviser, til hospitalet indkalder.	Virkelig godt
	35	Manglende mulighed for spørgsmål.	Godt
	38	Undren over udskrivelse af Simvastatin. Ej konstateret forhøjet kolesterol.	Godt












Karkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetider ved indkaldelse og mellem indkaldelserne til de forskellige afdelinger er for lang.	Godt
8	Jeg synes, at alt forløb som forventet, og personalet var virkelig flinke og imødekommende.	Godt
14	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
16	Jeg er virkelig imponeret af personalet i Skejby, der bliver informeret ens blandt alle i personalet, så jeg som patient ikke på noget tidspunkt følte mig misinformeret eller utryg.	Virkelig godt
18	Der er stor forskel på, hvilke informationer, og ikke mindst konklusioner, de forskellige læger har lagt for dagen. Seneste besked var meget kontant og gav måske en smule ønske i retning af, at det kunne være rart at tale med en anden læge for at se, om en anden læge ville have de samme konklusioner!	Godt
19	Lægerne er meget, meget dygtige, og taler meget med en, og er gode til at fortælle, hvad der skal ske.	Godt
21	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
24	Jeg synes, det skal med, at jeg mødte op i god tid på ambulatoriet, meldte mig og kom til med det samme, altså før den tid som var fastsat. Jeg synes, at det personale, jeg havde at gøre med, var rigtig søde og fortalte mig, hvad jeg skulle vide og havde TID til det. Rigtig rart sted.	Virkelig godt
26	Jeg er tilfreds. Hvis jeg ikke har fået noget at vide om min sygdom, er det min egen skyld. Jeg spørger ikke så meget. Jeg er meget tilfreds med lægerne og sygeplejerskerne. Jeg er rigtig god til at kæmpe for at blive rask.	Godt
29	Jeg føler, efterbehandlingen har trukket meget ud!	Godt
31	Damen, der skulle tage pulsen i benet, var ikke særlig god til det. Man skulle tro, det var første gang.	Godt
32	Der bør ikke gå uger mellem undersøgelse, scanning og så undersøgelse igen. Angående "administrative fejl": Proceduren om kørselsgodtgørelse er så bureaukratisk, at jeg får indtryk af, at personalet gerne vil "skræmme" "kunderne" fra at få det, de har ret til!!!! Må kunne gøres automatisk i vore dag. Mit cpr-nummer anvendes, adresse kendt, undersøgelsessted er kendt - er lig med udbetaling kan foretages til NemKonto. Ingen transporteres vel ved telepati???	Godt
33	Jeg skulle kun have besked, der ikke tog mange minutter. Har fået en aftale om skriftlig besked herefter.	Godt
35	I den sidste fase manglede mulighed for spørgsmål.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 38 Samtale med lægen ikke nem, da han kun havde et minimum af danske ord. | Godt |
| ✎ | 40 Jeg synes, jeg fik en god behandling, da jeg var inde og blive opereret. | Godt |
| ✎ | 41 Jeg har altid glædet mig til at komme på Skejby Sygehus. Jeg syntes, at personalet har været så dygtige. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Efter operationen blødte jeg en del, da jeg skulle på toilet. Personalet var der straks og hjalp mig med ekstra forbindinger osv. Fik ekstra med hjem. Gav min mand besked osv. Helt igennem ok. Jeg besøger gerne Skejby igen om nødvendigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 For mange undersøgelser og tilsyn uden egentlig behandling! | Godt |
| ✎ | 50 Undersøgelsen var foretaget op til flere gange i Randers. Ingen af gangene fandt man årsagen til sygdommen. | Dårligt |
| ✎ | 51 Vi sad tre - fire patienter og ventede kl. ni, hvor vi var tilsagt. Informationen var lukket. Alt personale kom først kvart over ni, hvor de undskyldte sig med, at de havde været til konference. Derefter skulle de først til at fordele sig. Ambulatoriet fortalte, at jeg efter en scanning ville blive indkaldt på en bestemt dato i afdelingen. Vi gik oven på til afdelingen for at høre om de indkalder os, hvorpå personalet på afdelingen blev meget vredt og talte højt om personalet på ambulatoriet. Vi fik hele historien om, at ambulatoriet IKKE vidste, hvornår afdelingen indkalder. | Godt |

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Dygtig personale. Hjælpsom med påklædning.	Godt
	8	Jeg har følt mig godt modtaget i ambulatoriet og ikke bare som et nummer.	Godt
	9	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk behandling, især lægen beroligede mig meget om min sygdom. Jeg er væsentlig mere rolig nu end før undersøgelsen.	Virkelig godt
	15	Jeg har deltaget i mange samtaler i ambulatoriet, som var af varierende kvalitet med hensyn til tryghedsfølelse.	Godt
	19	De er bare så søde, hjælpsomme, er meget venlige, et sted som føles trygt. Ti stjerner fra mig.	Godt
	32	Det er tidsrøvende at skulle til undersøgelse, scanning, ny undersøgelse/konsultation over flere uger (tre dage/kørsler i alt og tre gange fridage, som også koster indtægt), når vi nu skal sendes "hele" Jylland rundt i stedet for at blive behandlet lokalt!!!!	Godt
	34	Jeg var ked af, at det var forskellige læger hver gang, jeg var til samtale. Det gjorde mig lidt forvirret, da de ikke var særlig enige om min behandling.	Godt
	38	Skuffelse efter et sygdomsforløb over tre år uden resultat, tværtimod.	Godt
	44	Jeg ville gerne have haft lidt mere information og gerne sammen med min kone. Vi havde forestillet os, at vi havde fået en mere uddybende forklaring omkring sygdomsforløbet, selvom vi stadigvæk kan ringe og spørge, men det kan være svært at vurdere, hvordan man skal spørge!!	Intet svar
	45	Modsatte meldinger m.h.t. sygdomsforløb.	Godt
	50	Jeg var noget utryk ved, der ikke skete nogen ændring i sygdommen. Jeg får en masse tabletter, uden det bliver bedre.	Dårligt

