

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**KIRURGISK P AMB - FÆLLES
Kirurgisk Afdeling P
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 27 |

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 138 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 94 |
| Afsnittets svarprocent: | 68% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

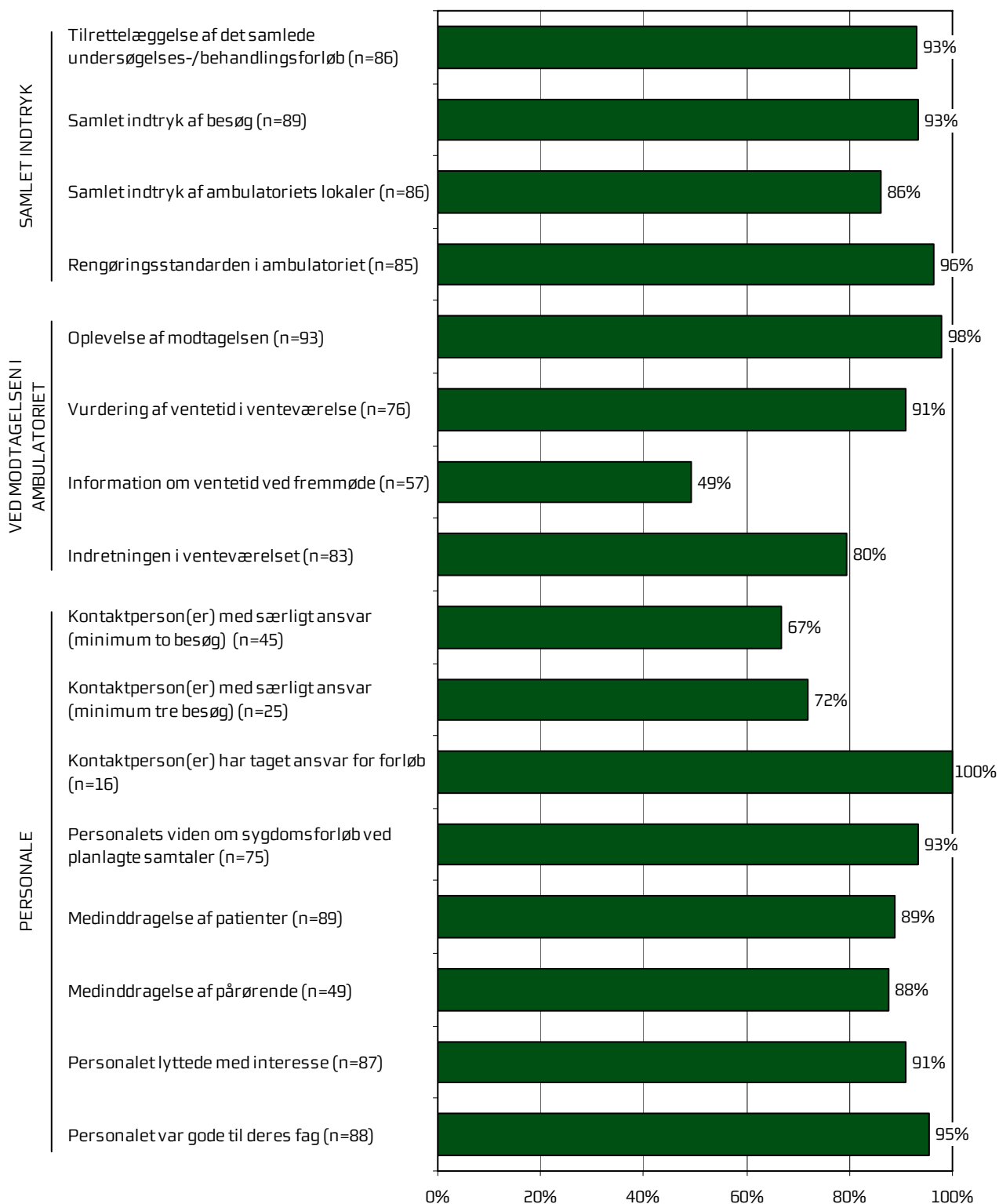
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

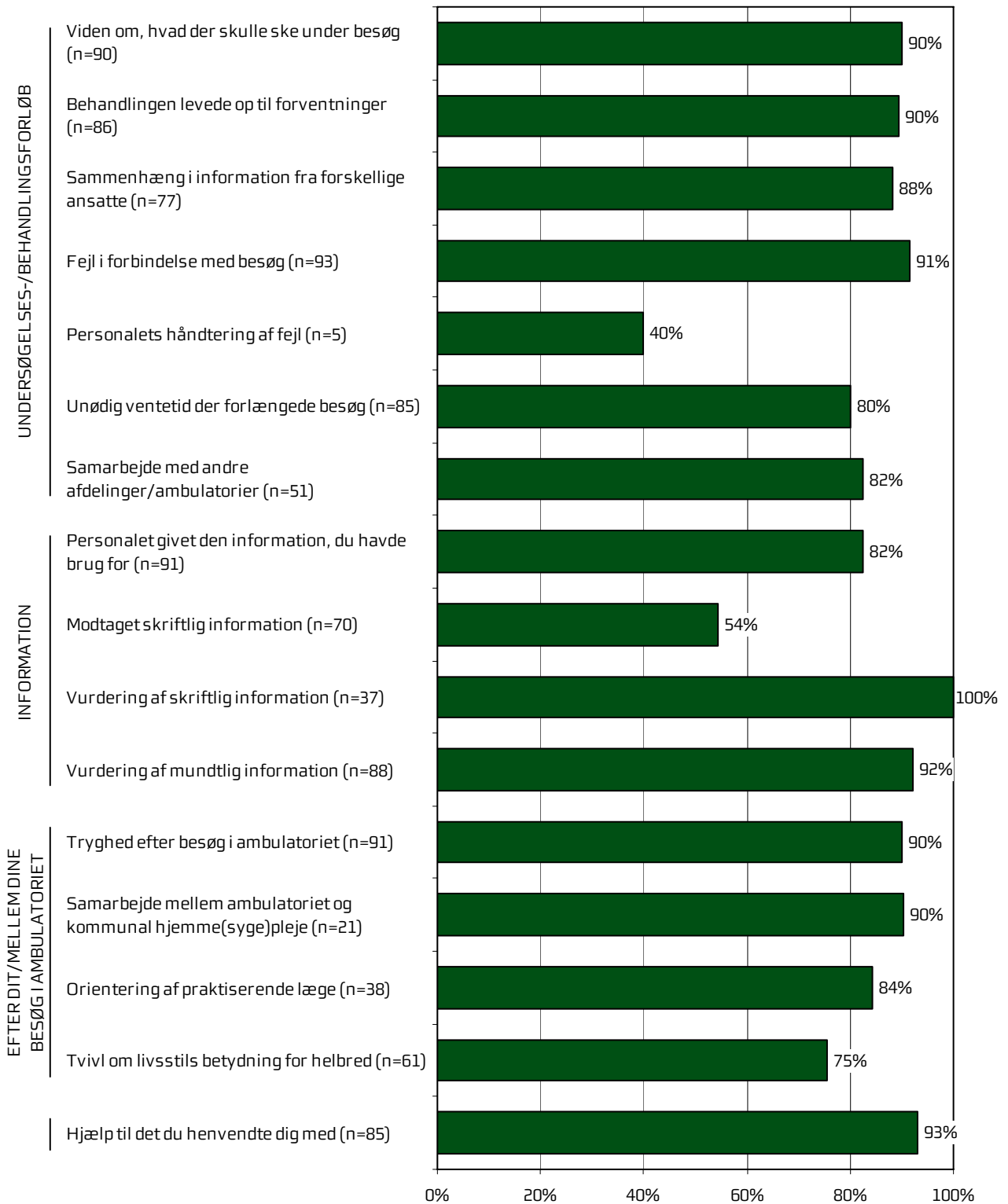
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium P

2009-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium P

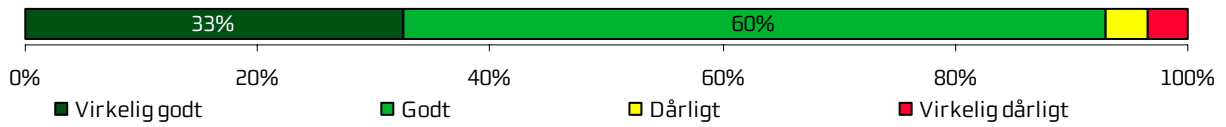
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

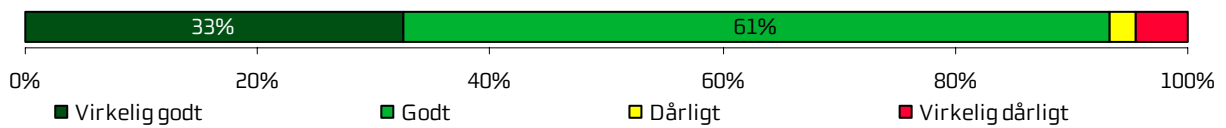
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

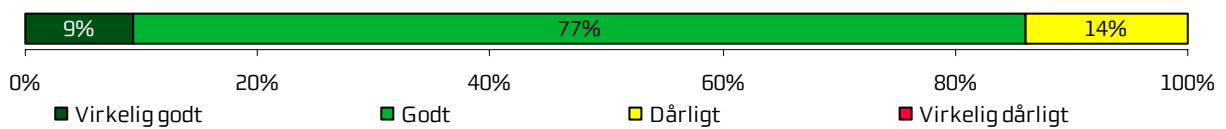
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=86)



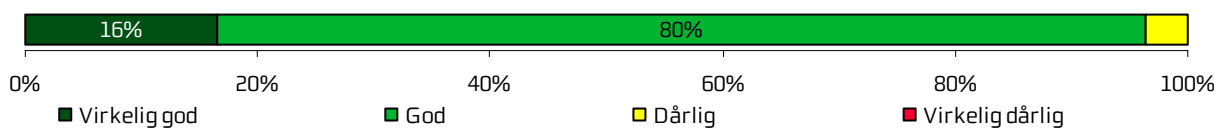
Samlet indtryk af besøg (n=89)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=86)



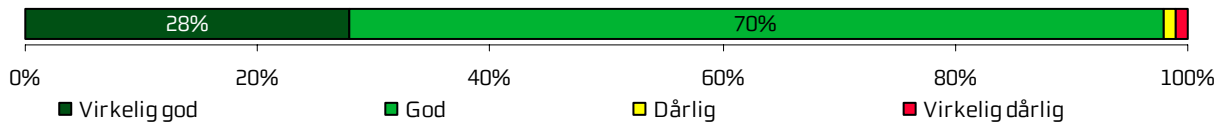
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=85)



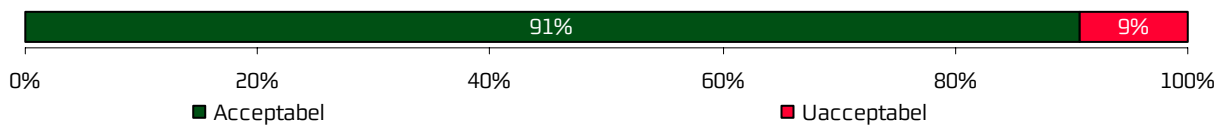
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 97 % | 96 % | 100 % * | 76 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 97 % | 96 % | 100 % * | 90 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 86 % | - | - | 100 % * | 74 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 100 % | 91 % | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

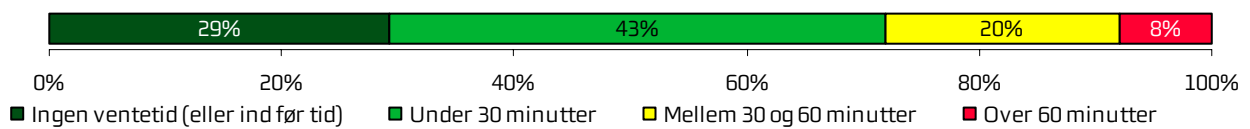
Oplevelse af modtagelsen (n=93)



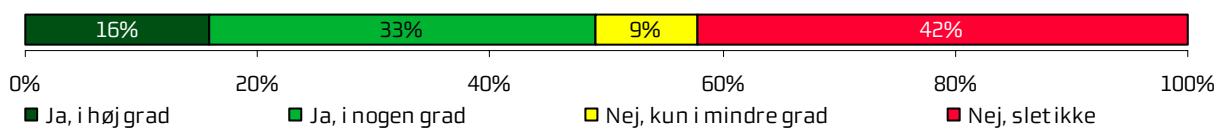
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=76)



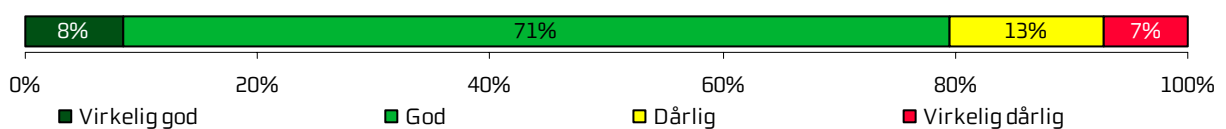
Længde af ventetid i venteværelse (n=89)



Information om ventetid ved fremmøde (n=57)



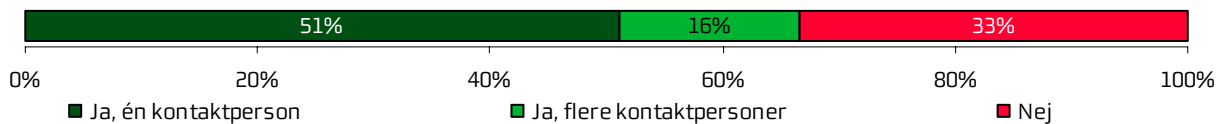
Indretningen i venteværelset (n=83)



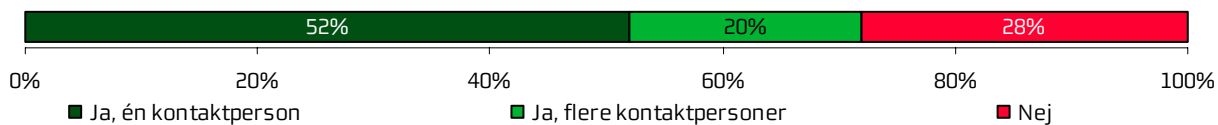
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 96 % | 100 % | 92 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 91 % | 89 % | - | 100 % * | 79 % * | 91 % * |
| 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? | 49 % | 33 % | 36 % | 79 % * | 13 % * | 38 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 80 % | 74 % | 74 % | 97 % * | 57 % * | 81 % * |

Personale

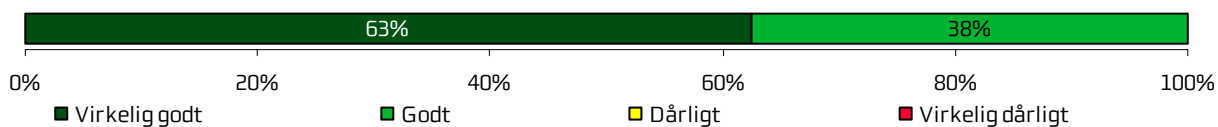
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=45)



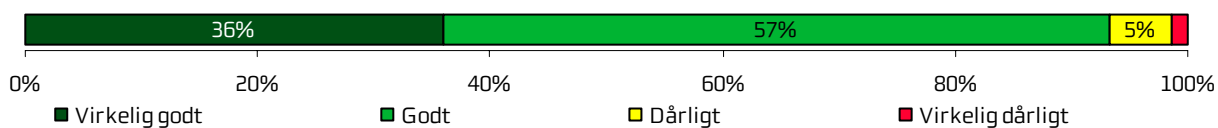
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



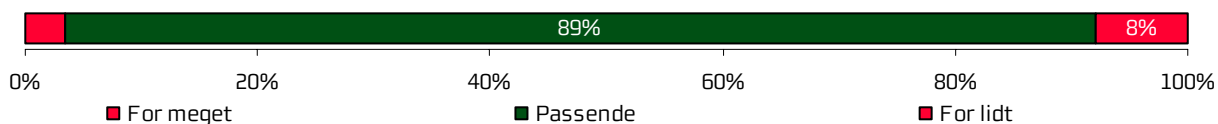
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



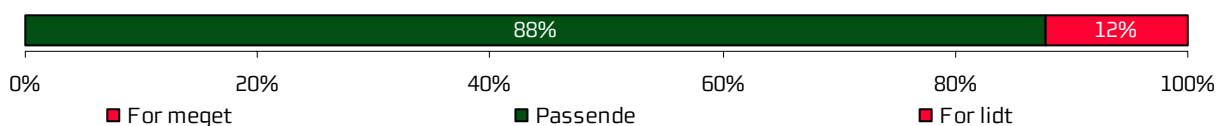
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



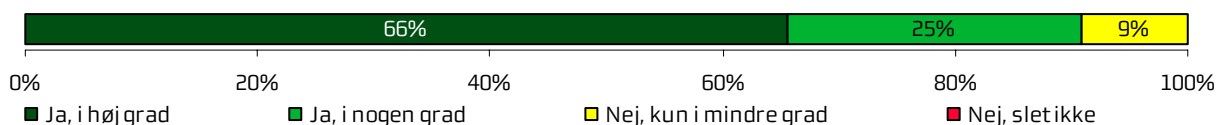
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



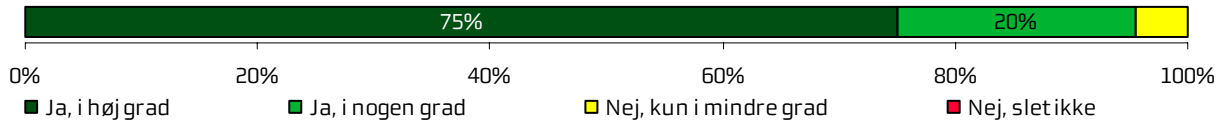
Personalet lyttede med interesse (n=87)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | 67 % | 75 % | 76 % | 100 % * | 55 % | 76 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 72 % | 68 % | - | 100 % * | 57 % | 79 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 88 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 93 % | 93 % | 91 % | 100 % * | 80 % * | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 89 % | 94 % | 85 % | 100 % * | 82 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88 % | 89 % | 88 % | 100 % * | 74 % | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 91 % | 97 % | 94 % | 100 % * | 86 % | 96 % |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=88)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 95 % | 99 % | 99 % | 100 % * | 92 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

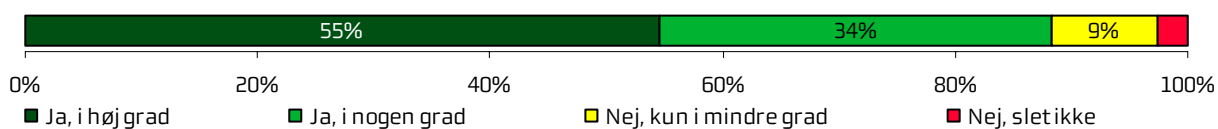
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=90)



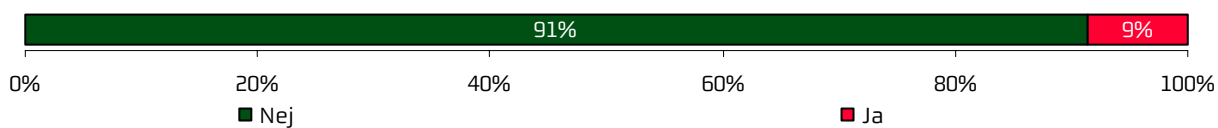
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



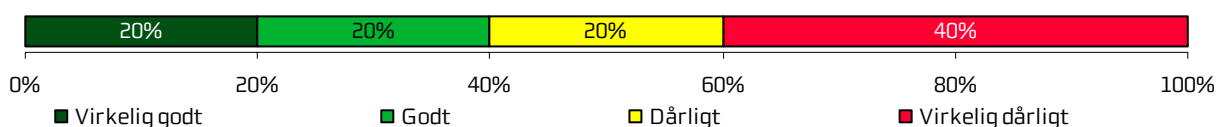
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



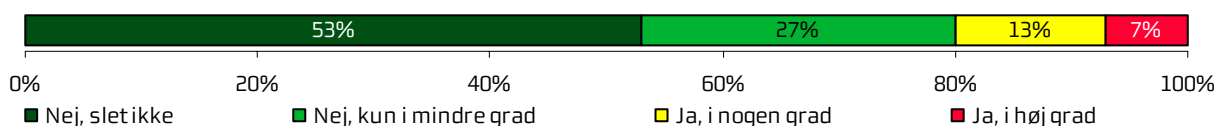
Fejl i forbindelse med besøg (n=93)



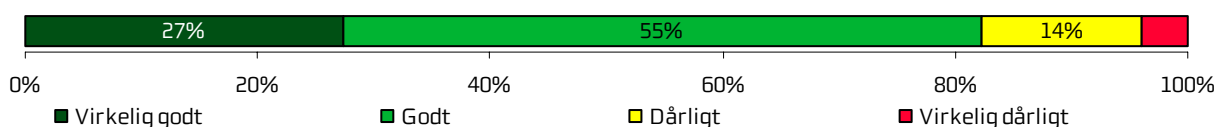
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=85)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=51)



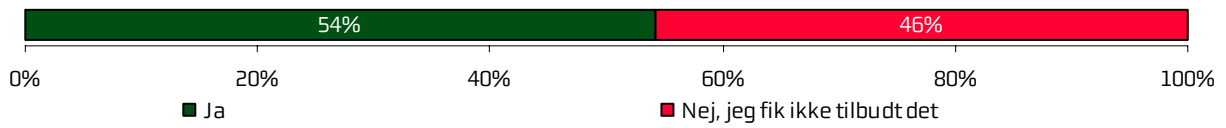
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90 % | 90 % | 89 % | 99 % * | 73 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 91 % | 93 % | 100 % * | 81 % | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 88 % | 94 % | 94 % | 100 % * | 85 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91 % | 91 % | - | 100 % * | 79 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 40 % | 44 % | - | 81 % | 52 % | 69 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 80 % | 84 % | 86 % | 100 % * | 67 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 82 % | 92 % | 83 % | 100 % * | 81 % | 92 % |

Information

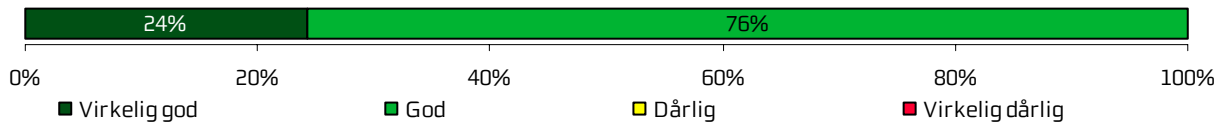
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



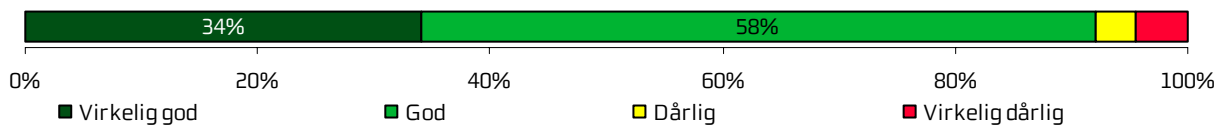
Modtaget skriftlig information (n=70)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



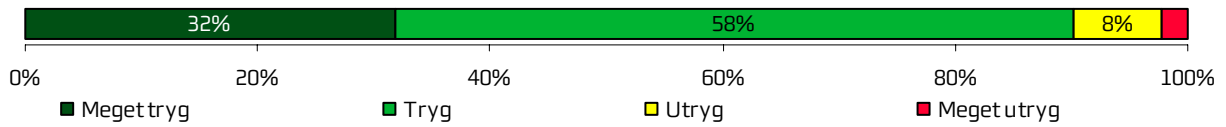
Vurdering af mundtlig information (n=88)



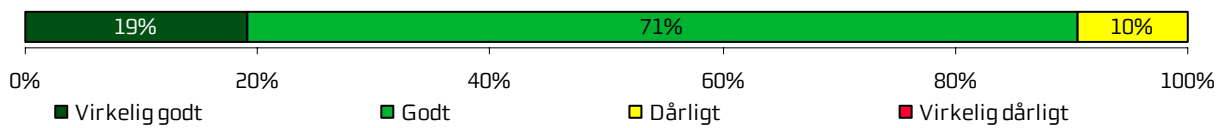
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 82 % | - | - | 100 % * | 82 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 54 % | 76 % * | - | 100 % * | 53 % | 67 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100 % | 97 % | 94 % * | 100 % | 91 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 92 % | 96 % | 96 % | 100 % * | 89 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

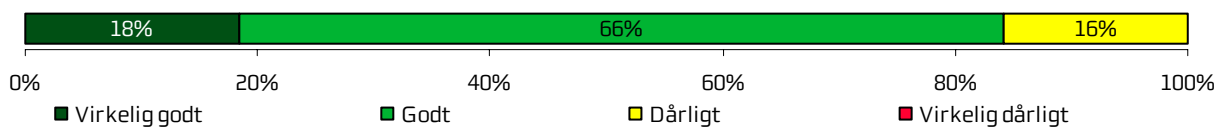
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=91)



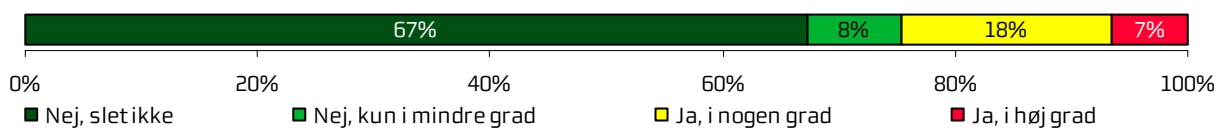
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



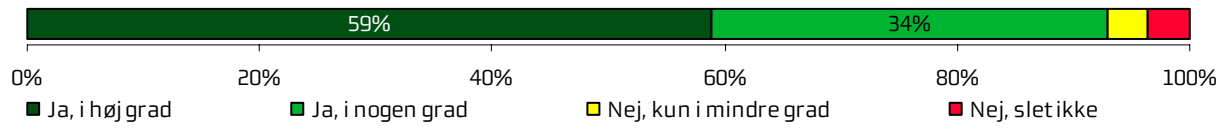
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=61)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90 % | 94 % | 90 % | 100 % * | 89 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90 % | 87 % | 89 % | 100 % | 77 % | 91 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 84 % | 86 % | 88 % | 96 % | 60 % * | 84 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 75 % | 70 % | 77 % | 91 % * | 54 % * | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=85)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 93 % | - | - | 100 % * | 86 % | 95 % * |

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

KIRURGISK P AMB - FÆLLES

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 2 | Hurtig og venlig modtagelse med goddag og ved navn. | Virkelig god |
| 4 | Personalet er søde og rare. Nogle gange får man oplyst, hvis der er ventetid, andre gange ikke. | God |
| 5 | Vi fik at vide, at der var nogen ventetid. | God |
| 7 | Den var virkelig god. | Virkelig god |
| 8 | Modtagelsen på afdelingen var ok. Men indkaldelsen til undersøgelserne var ikke gode. En undersøgelse til en afdeling fik jeg på telefon to dage før, fordi de havde glemt at sende den, og det var uheldigt, hvis ikke jeg kunne. Nogen gange får jeg mere end én indkaldelse, og nogen gange står der at jeg skal undersøges, og senere ringede jeg selv op om tidspunktet, og fik svaret at det skulle jeg nok først om to år, for problemet var at jeg kom fra en anden region, og de undersøgte mig i [flere] år og det var der ikke ressourcer til her. Det undrede mig selvfølgelig, men sådan var det. Året efter [] var jeg til undersøgelse og videresendt til en afdeling, fordi CT-scanningen viste defekt i [organ]. Her fik jeg røntgen [], og lægen fortalte, han kunne se en fejl i [organet], men vidste ikke hvad der skulle gøres. Han forlod mig to gange for at spørge en kollega, og svaret til mig var, at der var ikke ressourcer til at gøre mere ved det, og fik jeg feber eller hostede blod op, skulle jeg søge egen læge. Jeg spurgte om, når nu der var noget om det, om jeg så ikke skulle behandles. Svaret var "nej, det bruger vi ikke ressourcer på". Jeg fortalte, jeg var utryk ved det, men det var et farvel. | God |
| 9 | Personalet i modtagelsen er venlige og imødekommende. | God |
| 10 | Jeg blev meget venligt modtaget. | Virkelig god |
| 12 | Sødt og venligt personale! | God |
| 15 | Jeg havde svært ved at finde rundt i afdelingen. | God |
| 19 | Rart, at det var den samme sygeplejerske og læge hver gang []. | God |
| 20 | Venlig. | God |
| 24 | Var der 30 minutter inden aftalt tid. Blev taget godt imod og anvist plads i venteværelset. | God |
| 27 | Jeg forstod ikke, hvad der foregik. (Var opereret [i andet land], og måtte derfor ej komme ind). | Virkelig dårlig |
| 32 | Første besøg var ok. Andet besøg efter operation var ikke optimalt. Lægen blev skiftet ud og erstattet med en, som bestemt ikke havde kendskab til min situation. Følte heller ikke, at sygeplejersken havde. Tredje besøg var fint, her fik jeg mine behov dækket fra både læge og sygeplejerske. | God |
| 33 | Rart, hvis man fik at vide, hvor lang ventetiden cirka er. | God |
| 34 | Sygeplejersken fortæller, at jeg er kommet, fordi jeg har ondt i maven! Hvilket aldrig har været på tale, jeg kommer pga. operation [foretaget kort forinden] på samme sygehus. Dette oplyste jeg selvfølgelig i telefon som årsag. Da jeg bliver henvist til anden afdeling, får jeg et forkert cpr-nummer på mit armbånd, hvilket jeg gør sygeplejersken opmærksom på. Hun retter det efterfølgende! | Dårlig |
| 35 | Jeg blev direkte indlagt, og jeg husker ikke så meget. Men det jeg husker, er så positivt. | God |
| 39 | Bliver altid godt modtaget! | Virkelig god |

KIRURGISK P AMB - FÆLLES**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Fejlhåndtering |
|----|--|------------------|
| 4 | Forskelligt personale fra gang til gang. Ikke alle er lige meget inde i ens behandlingsforløb. Havde i starten fra indlæggelsen en koordinationssygeplejerske. Hun var bare fantastisk og alle burde have en sådan. | Intet svar |
| 8 | Jeg troede, at en eventuel tumor i lungen skulle undersøges bedre og ikke bare med svaret: "På grund af manglende ressourcer gør vi ikke mere". Senere fik jeg to enslydende breve på, at det var i orden. Som patient føler jeg mig utryk ved det. Jeg ville hellere have en mere dybdegående undersøgelse, da jeg går til kontrol for tumor [et andet sted i kroppen]. Og lægen havde travlt med at fortælle, at de gjorde det rigtige. | Intet svar |
| 11 | Kommunikationsfejl/-mangel. Der var ingen. Jeg lå blot og ventede i ambulatoriet fra [om formiddagen til om eftermiddagen]. Får først [om eftermiddagen] at vide, de ikke når mig, og at jeg blev kørt op på afdelingen. Der ville jeg komme til min [undersøgelse] [efter få timer]. Jeg blev behandlet [sen aften]! | Virkelig dårligt |
| 18 | Jeg oplevede, at man glemte at afsende svar fra konferencen, hvor det var blevet besluttet, hvordan mit videre behandlingsforløb skulle foregå. Først efter at have ringet og rykket for svar adskillige gange, opdagede man fejlen. Hvorvidt det var ambulatoriet eller afdelingen, der fejlede, ved jeg ikke. | Virkelig godt |
| 24 | [I sommer]: Havde fået tid til koloskopi [omkring middag]. Var der 30 minutter før og endte med at ligge og vente indtil [omkring midnat], efter at Dagambulatoriet var lukket, og jeg var blevet overflyttet til en sengeafdeling uden at kunne få besked på, om jeg overhovedet ville få gennemført undersøgelsen! Temmelig trælst efter to dages faste og udrensningskur. Har fået foretaget samme undersøgelse for [nogle] år siden, hvor der var tjek på tingene, og selve undersøgelsen foregik stille og roligt uden smerter af betydning og inden for rimelig tid. | Virkelig dårligt |
| 30 | Flinke personaler, men for mange forskellige mennesker. Jeg følte, at sammenhængen manglede i undersøgelserne, og jeg var også generet af lange ventetider. | Intet svar |
| 32 | F.eks. fik jeg at vide, at metalklips skulle fjernes ved egen læge, men ved udskrivelse blev der sagt, at de faldt af af sig selv. Forkert medicindosering under indlæggelsen. | Intet svar |
| 34 | Forkert cpr-nummer. Det var ikke mig! | Dårligt |
| 39 | [I efteråret] indkaldt til at møde [tidligt om morgenen], venter hele dagen for at komme i behandling. Overnatter til [dagen efter], ligger hele [dagen] til [sent om eftermiddagen], hvor jeg beder om en samtale med en læge. Denne forklarer, at jeg måske kan komme i behandling inden midnat. Herefter bliver vi enige om en ny tid! [Flere uger efter]. | Godt |

KIRURGISK P AMB - FÆLLES**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 1 | Jeg synes, I skal have stor ros for, hvor hurtigt jeg er kommet gennem systemet, fra samtale til undersøgelser til operation. Både læger og sygeplejersker har været meget professionelle og meget behagelige at have med at gøre. | Virkelig godt |
| 2 | Både læge og sygeplejerske var velforbredte på min situation og mødte mig, hvor jeg var i min sygdomssituation. | Virkelig godt |
| 4 | Kommer langvejs fra. Der var/er meget ventetid/forsinkelser. | Godt |
| 5 | Jeg har kun været i ambulatoriet én gang til samtale med læge vedrørende den operation, jeg skulle have (indlæggelse), og hvor der blev taget blodprøver, hvor jeg talte med en anden læge NN. | Godt |
| 8 | Jeg indkaldes til kræftkontrol og efter CT- skanning blev jeg videresendt til anden afdeling. Det besøg var jeg utryk ved. Jeg troede, at tvivlen kom patienten til gode, men der er ikke ressourcer til at gøre mere. Det undrer mig meget, at en anden region kontrollerer i fem år og Region Midt kontrollerer i tre år? | Godt |
| 9 | Forløbet er meget professionelt. | Godt |
| 11 | Det er helt uacceptabelt, at jeg skulle vente fastende [] fra [morgen til sen aften]. Jeg måtte have drop i osv. Fra [om eftermiddagen til om aftenen] måtte jeg selv spørge personalet, om der ikke snart skete noget, og de kunne slet ikke svare. Det var kommet akutte ting i vejen, og de sagde til mig, at de turde ikke forstyrre personalet, der udførte behandlingerne. | Virkelig dårligt |
| 12 | Fra den første undersøgelse til jeg blev opereret, synes jeg, at der var lang ventetid, fordi der var mange smerter i ventetiden! | Virkelig godt |
| 17 | Før min operation havde jeg talt med en læge, der havde forklaret mig, hvad der skulle ske. Men på selve dagen, var det en helt anden læge, der skulle udføre indgrebet. Og det lød ikke som om, at de to havde snakket sammen. I hele mit behandlingsforløb har jeg haft tre-fire læger, der alle har sagt noget forskelligt. Jeg er blevet informeret om ting, der ville ske, og som så viste sig at være helt anderledes. | Godt |
| 23 | Hurtig/overfladisk undersøgelse af en læge, som havde svært ved at forstå, hvad jeg sagde (afbrød hele tiden, når jeg svarede på hans egne spørgsmål). Konstaterede hurtigt, at han ikke vidste, hvad jeg fejlede, men jeg kunne jo kontakte egen læge. Følte ikke, jeg blev taget alvorligt. | Dårligt |
| 29 | Blev mødt af meget saglig læge og sygeplejerske, der gav mig en god vurdering af mine gener og konsekvenser ved evt. behandling. Det var en rigtig god oplevelse. | Virkelig godt |
| 30 | Savner kontante udmeldinger og vejledninger, som jeg kan stille spørgsmål til. Hvis der er en sandhed, vil jeg gerne høre den. Er tit forvirret over, hvad der skete. | Intet svar |
| 31 | Jeg blev, efter at have skiftet tøj og svaret på standardspørgsmål, overladt lidt til mig selv. Det var ok, men jeg ville gerne have haft at vide, at jeg skulle vente i sengen på en portør i [noget tid], i stedet for bare at blive efterladt. | Virkelig godt |
| 32 | Kun til indlæggelsesforløbet: Jeg følte mig meget utryk ved personalets håndtering af komplikationer. Har ikke kendskab til hvilke tiltag, der var i gang, før langt op ad dagen. | Godt |
| 35 | Den sidste nat før min operation var jeg meget dårlig, og mine børn ville gerne have været hos mig. De sov alle på hospitalet. | Intet svar |
| 40 | Jeg har været heldig i mit lange liv med meget lidt sygdom. Mødet med "hospitalsvæsenet" har været positivt, og mit problem blev løst. | Virkelig godt |


KIRURGISK P AMB - FÆLLES

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

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Jeg er dybt imponeret over den professionelle og personlige indstilling overfor mig under mine besøg, både fra læge og sygeplejerske. | Virkelig godt |
| 3 | Var henvist til [undersøgelse], og alt vedrørende denne undersøgelse var helt fint. Er opereret på afdelingen tidligere og har siden da haft en "bule" [] ved siden af arret. Spurgte til, om det var brok. Det var det ikke. Fik at vide, at det var arvævet, der trak skævt, og at "man kunne henvise til speciallægen". Herefter blev besøget afsluttet, og der var ingen nærmere spørgsmål ind til at henvise til speciallægen. Jeg havde taget problemet op til undersøgelsen, fordi det er generende, men synes ikke, jeg fik hjælpen. | Godt |
| 4 | Personalet kan virke lidt "flyvsk", hvis ikke det er én man kender fra afdelingen, man har ligget på. Så er man vist bare et nummer i køen. | Godt |
| 5 | Informationen var meget god. Dog fik jeg at vide, at [et helt organ] skulle opereres væk, og det svar skulle lige fordøjjes. | Godt |
| 8 | Information er lang tid undervejs. Tit har jeg ringet for at få svar, og fået at vide, at det var nok i orden, når jeg ikke havde hørt noget. Jeg forlangte at få svaret i brev. Et af svarene fik jeg to gange med to ugers mellemrum. Det er rod for mig, at det var i orden, den sidste undersøgelse venter jeg stadig svar på. På en afdeling var jeg utryg, da jeg gik. Men på en anden afdeling var jeg tryk ved læge NN, da han forklarede sine undersøgelser. | Godt |
| 10 | Jeg synes, alle virkede rolige, professionelle og venlige. | Virkelig godt |
| 11 | Personalet kunne berette, at der er nedlagt en afdeling, der skulle tage sig af ambulante patienter. Derfor kunne ventetid indtræffe. Jeg har aldrig før oplevet noget lignende for at få foretaget en ambulant undersøgelse. | Virkelig dårligt |
| 16 | Jeg var tilfreds med behandlingen på hospitalet, men meget utilfreds med informationen både under og efter behandlingen. Det sidste gælder ikke NN. | Godt |
| 23 | Beskeden om at kontakte egen læge gør jo, at man starter forfra i systemet. Det er helt til grin og unødvendigt dyrt. | Dårligt |
| 24 | Informationen ved samtalen med lægen to uger inden [undersøgelsen] var ok. Jeg har en arvelig disposition for [cancer], og lægen mente, at det var fornuftigt og relevant, at jeg ønskede at blive tjekket igen []. Og det var [flere] år siden mit sidste tjek nu. Blev taget godt imod i receptionen og anvist plads i venterummet. Efter omklædning og anvisning af seng i venterummet inde på selve ambulatoriet "knækkede filmen" ret meget. Der var stress på personalet, og ingen kunne give mig besked om, hvornår jeg ville få overstået undersøgelsen. Jeg ventede tålmodigt, mens jeg lå og overhørte, at de andre patienter blev hentet og afleveret igen. Undrede mig over, at ingen vidste noget om, om jeg overhovedet ville nå at blive undersøgt inden kl. 16.00, hvor dagafsnittet lukkede. Undrede mig over ventetiden. Måtte ringe og aflyse planlagt møde [] og lignende. [En pårørende], som sad i venterummet, ringede mig op for at høre, om jeg overhovedet var i live, og om der ikke snart skete noget, så hun kunne køre mig hjem. Øv. | Virkelig dårligt |
| 29 | Jeg havde været hos speciallæge inden besøget i ambulatoriet. Her blev jeg tilbudt en meget omfattende behandling, men ingen information om konsekvenser. Det gjorde mig utryk og skeptisk. Ved mit besøg på ambulatoriet blev jeg grundigt informeret om alt og fik en saglig vurdering. Jeg kunne derefter selv vælge, om jeg ville behandles operativt, hvilket jeg ikke ønsker på baggrund af den gode information. Jeg var meget tryk ved vurderingen. TAK. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg fik at vide, at jeg skulle fjerne hår omkring mit sår efter operationen, men først da jeg selv spurgte mere ind til det ved opfølgningen, at jeg skulle fjerne hår permanent for at undgå tilbagefald. | Virkelig godt |
| 34 | Alt for hurtig, ikke tid til spørgsmål. Ville gerne have haft det på skrift/kopi af lægelig vurdering. | Virkelig dårligt |

Bilag 1

 38 Løbende god information. Virkelig godt

 40 Jeg fik god og venlig information under hele forløbet. Virkelig godt

KIRURGISK P AMB - FÆLLES

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

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 8 | Det samlede behandlingsforløb er for mig en kedelig oplevelse. For mig at se, er der ikke samarbejde regionerne imellem, som en af lægerne sagde: "Vi gør det på hver vores måde". | Godt |
| 10 | Jeg kan ikke finde noget at klage over. | Virkelig godt |
| 11 | Ambulante patienter skal ikke puttes ind i mellem operationer! Planlægning finder jeg som patient uprofessionel. Kommunikationen er helt uacceptabel - det var som om, man var et nummer. Jeg var taget hjem [om eftermiddagen], hvis jeg vidste, at det kunne trække ud til [om aftenen]. | Virkelig dårligt |
| 14 | Oplevelser på et hospital svinger bare så meget. Altid er jeg nervøs og utilpas omkring situationen. Og hver gang afhænger oplevelsen af det personale, man møder. Nogle gange har jeg følt støtte og omsorg, det giver glæde for mig. Andre gange har jeg tænkt, at jeg er lidt til besvær, fordi jeg havde smerter. | Godt |
| 23 | Generelt har det været spild af tid og penge. | Dårligt |
| 24 | Har undret mig over, at der ikke engang kommer et brev eller lignende med resultatet af undersøgelsen... | Virkelig dårligt |
| 26 | Den indbyrdes kommunikation via edb. Man samarbejder ikke (mellem forskellige afdelinger), så der kan ske misforståelser mellem patient og læge omkring undersøgelser. | Godt |
| 30 | Travlheden er for stor. Trygheden forsvinder. | Intet svar |
| 32 | Opringning efter udskrivelse af sygeplejerske, som ikke kendte mit forløb. Ikke særlig rar oplevelse. | Godt |

KIRURGISK P AMB - FÆLLES

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

| ID | Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Savnede mulighed for at få noget at spise, da der gik mange timer fra afgang i Aalborg til hjemkomst. Evt. en automat hvor der var mulighed for at købe mad. | Virkelig godt |
| 4 | Der bliver ikke lyttet til patienten. Det bliver slået lidt hen: "Det ser fint ud". Men hvis man har det rigtig skidt, har man behov for at få talt om, hvordan man kommer videre. | Godt |
| 6 | Dejligt med tilbud om drikkevarer. | Godt |
| 8 | Et venterum må gerne være hyggeligt, og gerne med et TV og gerne bløde stole. Vi skal jo i nogle tilfælde sidde i længere tid. | Godt |
| 11 | Selve undersøgelsen [om natten] var meget professionelt udført. Jeg var tryk og tilfreds med den. Resten af opholdet var uacceptabelt. | Virkelig dårligt |
| 13 | Man har nogle gange "glemt" at sende brev angående kontrol, hvor jeg selv måtte ringe og rykke for en ny tid. Det finder jeg ikke ok. | Godt |
| 20 | Venlig behandling overalt. | Godt |
| 21 | Er bestemt ikke tilfreds med, at personalet ved opvågning står og taler om, at denne patient er bøsse. | Virkelig dårligt |
| 22 | Meget fin behandling. | Virkelig godt |
| 24 | Receptionen fungerede fint. MEN. Jeg oplevede en uacceptabel lang ventetid. Stresset personale og ingen information i ventetiden. Ingen vidste noget om noget som helst, når jeg spurgte til hvornår, og om jeg overhovedet ville få gennemført [indgrebet] den planlagte dag. Selve [indgrebet] endte med at blive gennemført [et halvt døgn] senere end planlagt ([sent] om aftenen) i et eller andet operationsrum, af et udkørt og stresset personale, som bl.a. undervejs i undersøgelsen brokkede sig til hinanden over, at de endnu ikke havde nået at få deres aftensmad. Selve [indgrebet] viste sig at blive en forjaget og ekstremt smertefuld oplevelse for mig. Jeg var inden undersøgelsen blevet spurgt om jeg ønskede bedøvelse, men da jeg en gang tidligere har fået en [indgrebet] i ambulatoriet, og lægen der tog sig god tid, og åbenbart har været mere rutineret, forventede jeg ingen smerter ud over ubehaget [ved indgrebet]. Kors hvor gjorde det ondt, og det var ubehageligt at blive hoveret over fra personalets side som ytrede "at jeg da vist ikke var så sej endda og bare kunne have taget imod bedøvelsen før". Nu måtte de spille deres kostbare tid på at give mig bedøvelse, som de insisterede på, at jeg skulle have! Jeg var ret chokeret og bad dem flere gange om at sætte tempoet ned, da det er smertefuldt at få [foretaget indgrebet]. Efter endt undersøgelse måtte jeg bede om noget at tørre bagdelen i, da jeg skulle gå ud til den mandlige portør som ventede ude på gangen for at trille min seng op på sengeafdelingen. Temmelig ydmygende at stå med åbne hospitalsbukser og afføring og glidecreme på hele agterspejlet i denne situation :- (Jeg glæder mig bestemt ikke til at blive indkaldt til den næste kontrolundersøgelse. | Virkelig dårligt |
| 25 | Det er ok med mig. | Godt |
| 28 | Der bliver måske talt lovlig højt. Der er jo ingen grund til, at alle patienter kan høre, hvad der bliver talt om. | Intet svar |
| 32 | I informationsmaterialet står der, at man skal gå i eget tøj. Faktisk svært at passe sine bukser, når man har støttestrømper på og tyk mave. Der burde stå, at man skal medbringe løsthængende tøj. | Godt |
| 33 | Fortælle hvor lang ventetid (cirka). Også til pårørende. Eller fortælle/orientere pårørende undervejs, hvis det trækker meget ud. (Dørene er jo MEGET lukkede til venteafsnit. Og det skal der jo nok være!). | Godt |
| 34 | Der er alt for travlt. Det er enormt stressende at være patient på denne afdeling. Fik indtryk af, at sygeplejerskerne ville have mig hjem hurtigst muligt, selvom jeg ikke følte for det, hvilket | Virkelig dårligt |

jeg også fortalte.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 35 | Jeg følte mig meget tryk og har kun gode og positive oplevelser fra min tid. Dygtigt, samarbejdsvilligt personale alle steder, og jeg blev passet så godt på, tak. | Intet svar |
| ✎ 36 | Det var svært at finde afdelingen, og selve receptionen er godt gemt af vejen, inde i venteværelset bag en glaslåge. Men utrolig sød og imødekommende service, da jeg fandt frem. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | I forbindelse med mit ambulante besøg fik jeg taget blodprøve [] inklusiv type. Gjorde opmærksom på, at jeg allerede havde en type. Prøven blev dog taget alligevel. Da jeg blev indlagt til operation [nogle] uger senere, fik jeg taget samme blodprøve igen. Jeg får ingen medicin. Der kunne godt spares! | Godt |
| ✎ 38 | En stor tak til læge NN og hospitalspersonalet på Aarhus Universitetshospital for professionel, omhyggelig og venlig behandling. Herunder at man tog sig god tid til at lytte og samtale med patienten. Det var en god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Jeg har altid fået god behandling, og jeg har været der mange gange. Men [o efteråret] gik det helt galt. Det var ikke rart. | Godt |
| ✎ 41 | Toiletforhold kunne være bedre. | Godt |