

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

K-AMB

Urinvejskirurgisk Afd. K

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	347
Besvarelser fra afsnittets patienter:	241
Afsnittets svarprocent:	69%

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 tests 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).

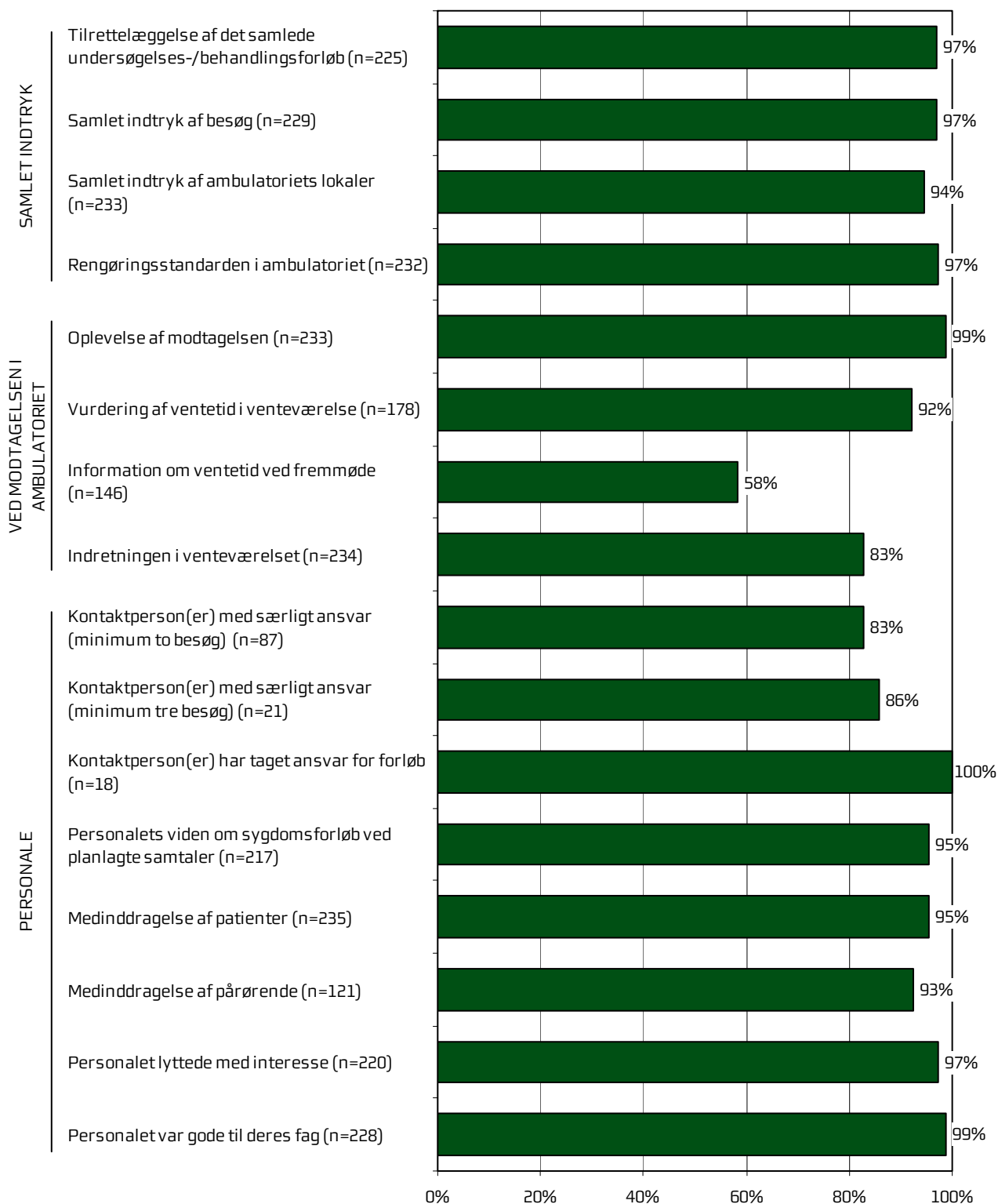
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

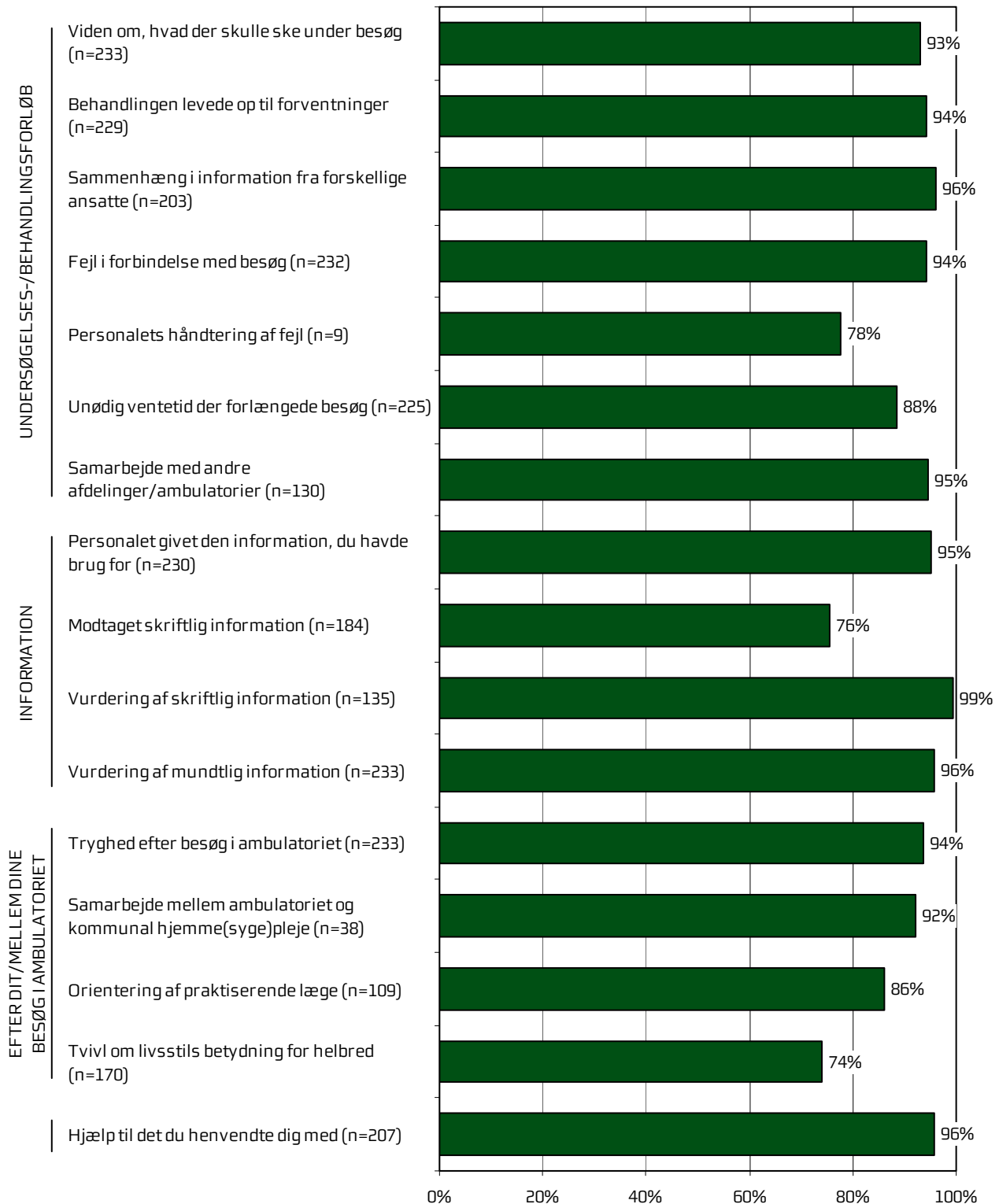
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: K-AMB

2010-tallet er for: Ambulatoriet

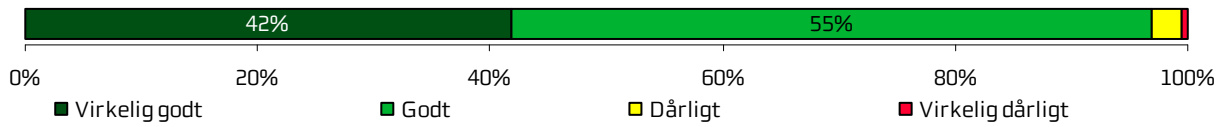
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

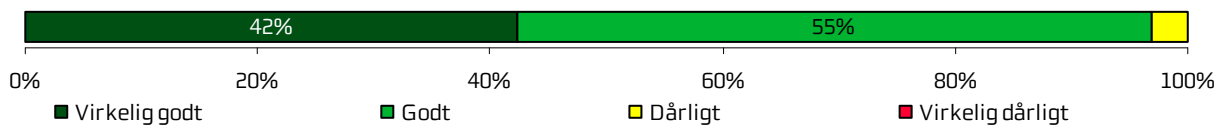
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

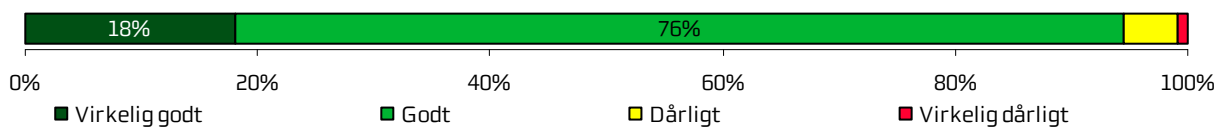
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=225)



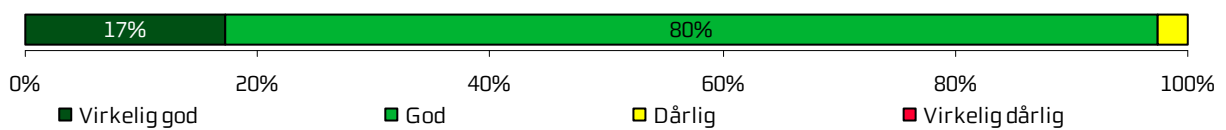
Samlet indtryk af besøg (n=229)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=233)



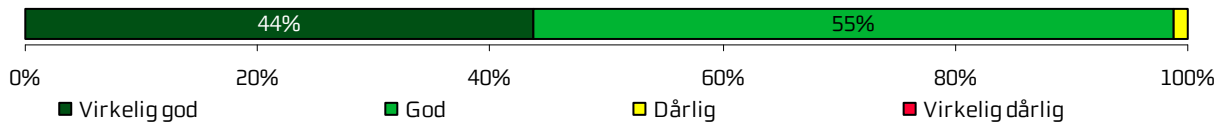
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=232)



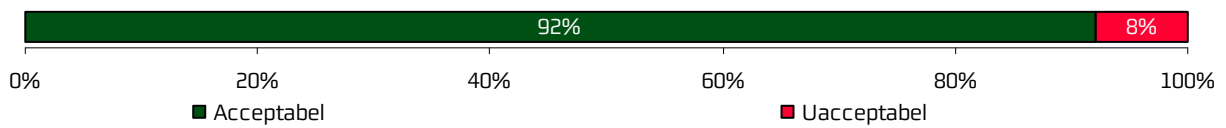
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	98 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	93 %	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

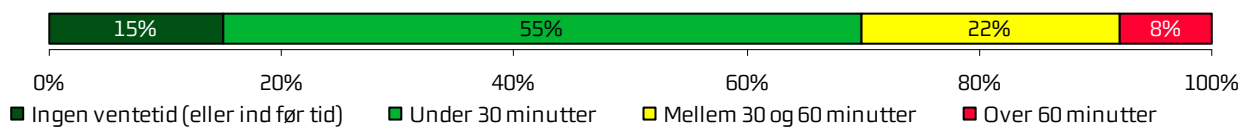
Oplevelse af modtagelsen (n=233)



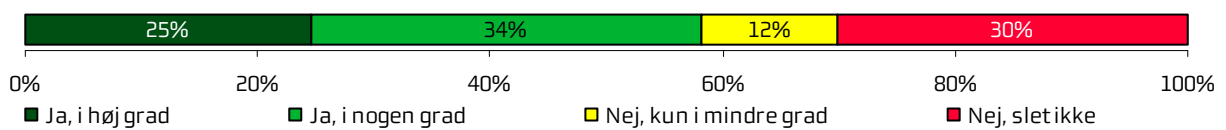
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



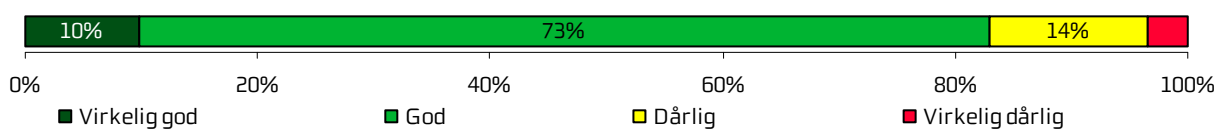
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



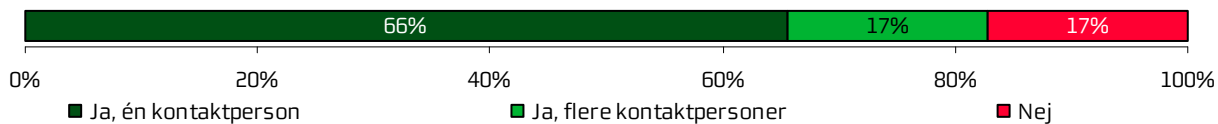
Indretningen i venteværelset (n=234)



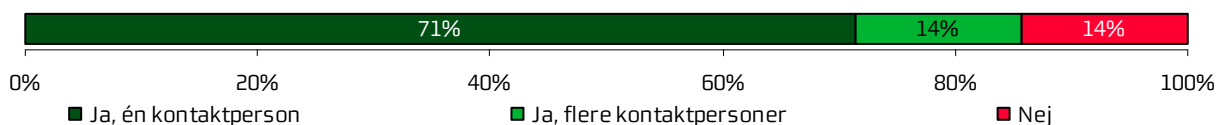
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	93 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	49 %	61 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	82 %	88 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

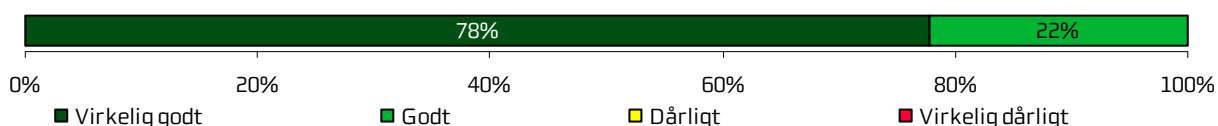
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



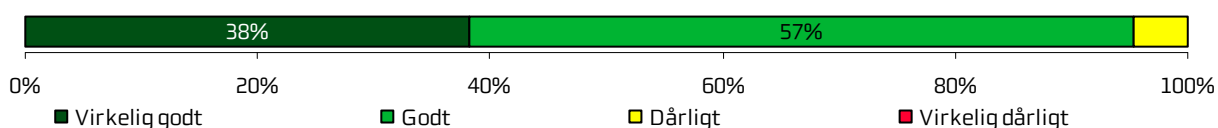
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



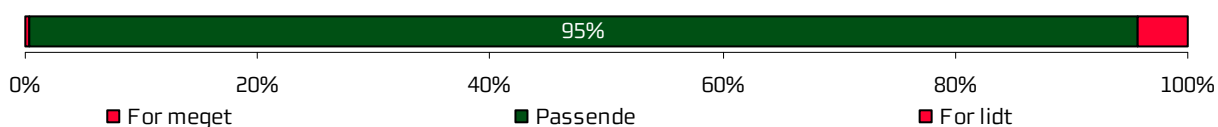
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



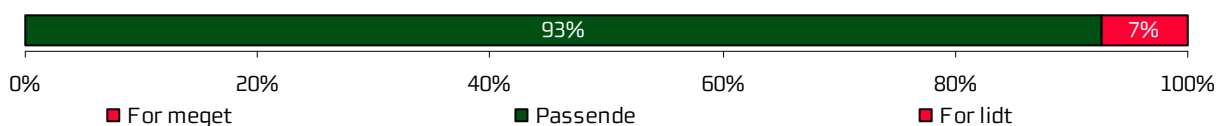
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=217)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



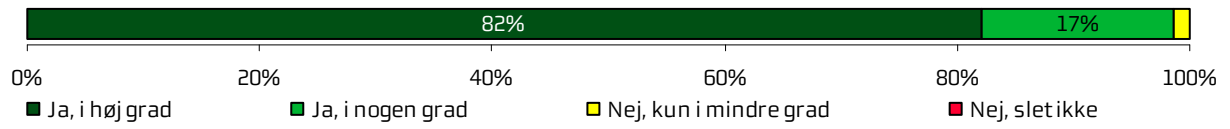
Personalet lyttede med interesse (n=220)



	2012	2011	2010	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)	83 %	84 %	81 %	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	93 %	77 %	100 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	97 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 %	89 %	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 %	98 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

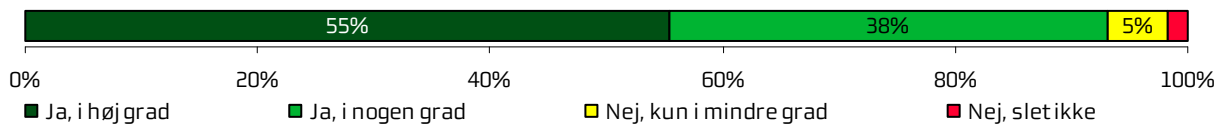
Personalet var gode til deres fag (n=228)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=233)



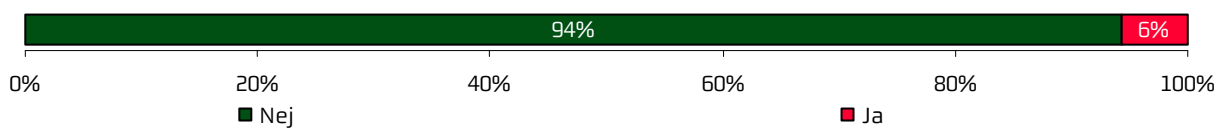
Behandlingen levede op til forventninger (n=229)



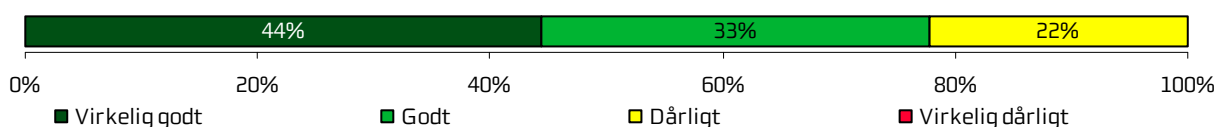
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=203)



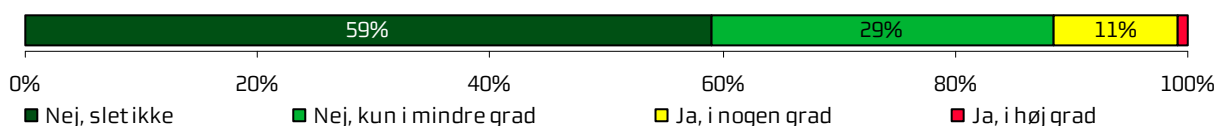
Fejl i forbindelse med besøg (n=232)



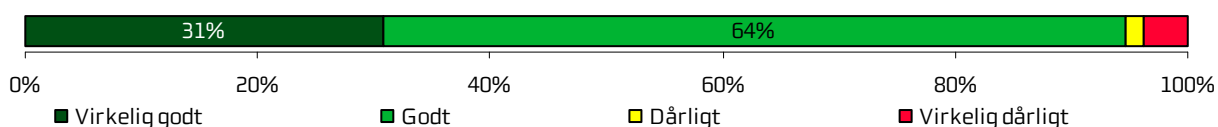
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=225)



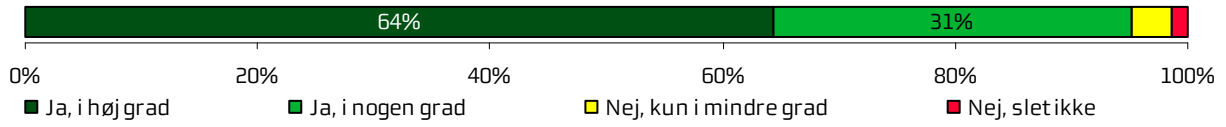
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	93 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	80 %	38 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	89 %	90 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

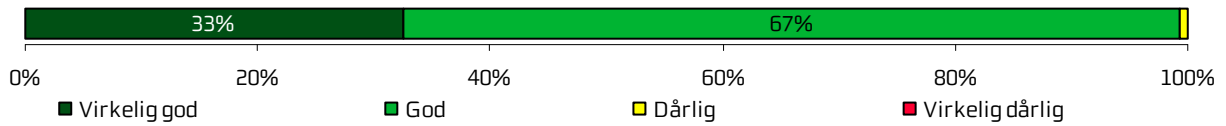
Personalet givet den information, du havde brug for (n=230)



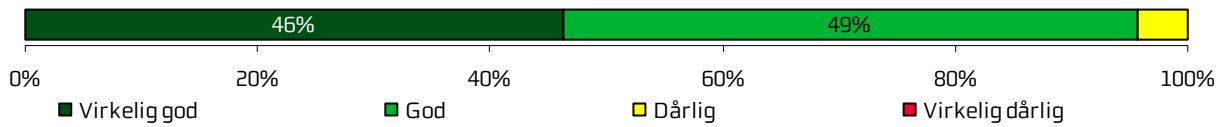
Modtaget skriftlig information (n=184)



Vurdering af skriftlig information (n=135)



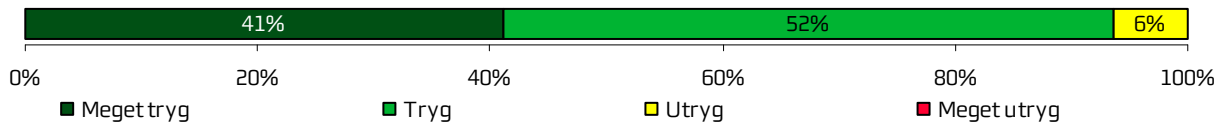
Vurdering af mundtlig information (n=233)



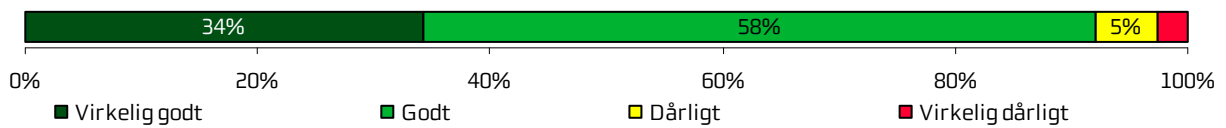
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	96 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	77 %	73 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

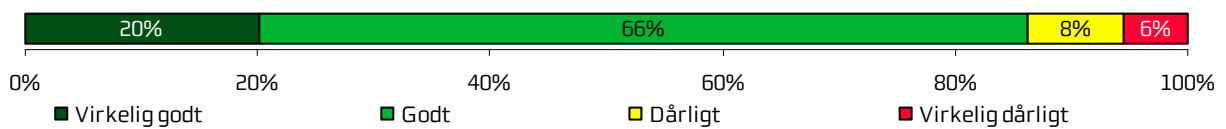
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=233)



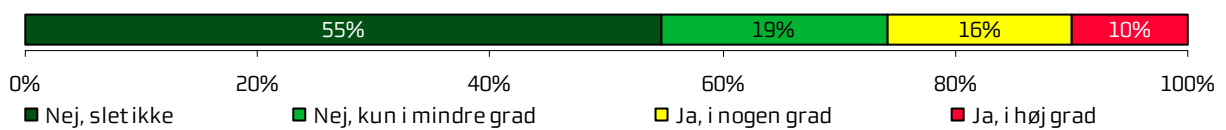
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=109)



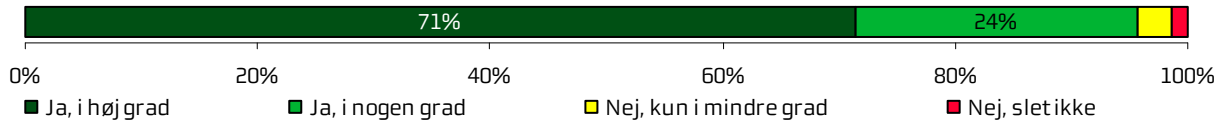
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=170)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	94 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	75 % *	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	91 %	91 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	73 %	72 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=207)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	95 %	97 %	100 % *	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.










Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	12
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	4
Relationer til personale	9
Ventetid	4

K-AMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - K-AMB	Modtagelsen
1	Jeg mødte kun søde og venlige mennesker, og jeg kom til undersøgelse til det aftalte tidspunkt. Modtog virkelig god orientering under alle besøg.	Virkelig god
4	Meget positiv modtagelse. Man føler sig godt modtaget af et engageret personale.	Virkelig god
6	Fin oplysning om, at lægerne var forsinkede med ca. en time.	God
7	Nej.	God
10	Ved "spørgen om vej" var receptionisten en sur og uvenlig skrankepave. Ingen hjælp at hente! Personalet (som helhed) var venlige men fortravlede. Jeg var i tre forskellige ambulatorier, hvilket tog fem-seks timer.	Uoplyst
12	For lang ventetid. Personalet, der kalder ind, skal tale højere.	God
20	Jeg syntes, at I er nogle dygtige ansatte. Har stor respekt for de ansatte i ambulatoriet. Tak for det.	Virkelig god
22	Meget serviceminded.	Virkelig god
34	Et dunkelt rum med trykket stemning. Kan dårligt læse en avis. Ikke et venligt rum og for meget "trafik".	Virkelig god
37	Nej, den er udmærket.	Virkelig god
38	Lidt svært at finde rundt. MANGE ventende patienter.	Dårlig
40	Jeg fik at vide, at man var mindst en time forsinket. Det havde været dejligt med en opringning, så man kunne have kørt en time senere hjemmefra. Det var dog kun ved det sidste kontrolbesøg.	God
44	Jeg er godt tilfreds, men kan ikke gå i så mange detaljer.	Uoplyst
46	Meget sødt og imødekommende personale.	Virkelig god
52	Meget venlighed.	Virkelig god
56	Efter forud aftalt mødetid var der ventetid på ca. 40 minutter.	God
58	Kaosagtig modtagelse. Mange mennesker og kaosagtig travlhed. Blev uden yderligere information henvist til at tage plads i en korridor og drikke vand. Det var alt!	Dårlig
60	Søde og rare mennesker, som gør det godt.	Virkelig god
61	Der var ingen i receptionen.	Dårlig
63	Når man kommer ind og skal tilmelde sig, får [personalet] virkelig en til at føle sig MEGET velkommen.	Virkelig god
66	Professionel, venlig.	God
68	Jeg kom i god tid, cirka en halv time før jeg skulle ind.	God
73	Første spørgeskema kom alt for længe efter mit "besøg" på K. Håbløst at huske enkeltheder, og da slet ikke nu, tre måneder efter. Men jeg husker besøget som værende meget positivt under hele forløbet. Med dejligt personale, tak for det.	Uoplyst

 74	Venlig.	God
 77	Ingen kommentarer.	Virkelig god
 78	Venlig, men manglende information om hvad nu!	God
 80	Venlige og smilende.	Virkelig god
 85	Jeg kan ikke huske det hele præcist, da det er [over et år] siden, jeg blev opereret.	Virkelig god
 86	Meget venlige og imødekommende.	Virkelig god
 89	Det var mit indtryk, at jeg var den eneste, der ventede i lang tid. Fik en undskyldning af personalet, da jeg blev kaldt ind.	Virkelig god
 93	Et venligt og smilende personale.	Virkelig god
 96	At jeg er døv, så de blev med det samme [nødt til at tilkalde en tegnsprogstolk]. Det betyder meget for mig at få tryghed, som kan berolige mig.	Virkelig god

K-AMB







Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
3	Den ene gang jeg skulle have skiftet katederet, hoppede det ud. Da tog det næsten to timer.	Uoplyst
12	Laboratoriet havde ikke fået besked på, hvilke blodprøver der skulle tages.	Virkelig godt
14	Ved første biopsi i prostata: Kun fem ud af ti vævsprøver var taget i prostata. Fik efterfølgende af læge besked om, at jeg var rask. Dette blev dog dagen efter korrigeret telefonisk, hvorefter der blev taget en ny biopsi, der dokumenterede tilstedeværelsen af kræft i prostata.	Godt
17	En ansat, [], injicerede kontrastvæske på forkert tidspunkt og for tidligt, før den ansvarlige gav tilladelse.	Dårligt
23	Der blev taget fejl af mig og en anden patient, men det blev hurtigt rettet.	Godt
25	Jeg havde misforstået informationen angående pause med hensyn til min medicin. Jeg synes ikke, det fremstod tydeligt nok. Undersøgelsen blev derfor udsat.	Uoplyst
27	En arm brækkede af sengen, jeg lå på i opvågningen, således at jeg faldt på gulvet og [slog mig]. Jeg blev dog hurtigt hjulpet op i en anden seng.	Virkelig godt
35	Jeg skulle have en udvidet undersøgelse ved urinleder [], hvilket man ikke havde akut observation på. Man havde troet, det kun var tjek i blæren. Nåede at blive let bedøvet inden lægen opdagede fejlen. Operationsstuen, hvor jeg var på, var ikke udstyret med det indgrebet krævede. Derfor blev forløbet stoppet.	Virkelig godt
47	Besøg [i efteråret]: Min journal blev ikke videresendt til andet sygehus. Derfor to-tre ugers ventetid.	Virkelig godt
49	Få dage efter mit sidste besøg, fik jeg (ved en fejl) tilsendt en stor pakke med en dosis medicin, der gjorde mig og hele Ambulatorium K til et stort spørgsmålstegn. Efter flere telefonsamtaler blev det vedtaget, at jeg skulle opbevare pakken i mit køleskab, og medbringe den ved næste besøg.	Uoplyst
58	Efter at have ventet [en times tid] og drukket en del vand, spurgte jeg en forbipasserende sygeplejerske om hvad der nu skulle ske? Efter nogen tid, blev jeg informeret om, hvordan jeg skulle bruge en []måler. Da det blev min tur, og jeg havde afgivet vand, virkede måleapparatet ikke. Så var der ikke meget at gøre med ved anden måling!! Endelig kom jeg til en læge, meget fortravlet. Han talte i telefon to gange under den ti minutter lange konsultation, som i øvrigt udmøntede sig i, at den egentlige undersøgelse ikke alligevel kunne foretages på dagen. Der er bestilt ny undersøgelse [om meget lang tid].	Godt
65	(Jeg tror, at lokalbedøvelsen [] skulle have haft lidt mere tid til at virke - måske).	Uoplyst
75	Jeg blev kaldt ind til en operation, som læge NN, da det kom til selve operationen, gav udtryk for, slet ikke var nødvendig, hvorefter hele operationen blev droppet. Spild af alle parter tid.	Dårligt
81	Jeg har været til mange undersøgelser med mange forskellige mennesker. De undersøgelser, NN har været med til, har været tilfredsstillende. Desværre har de fleste andre været højst utilfredsstillende. Et eksempel er en undersøgelse, hvor man testede [blæren]. Meget uprofessionelt. De havde ikke redskaberne og måtte hente det, mens jeg lå nøgen på bordet foran [flere] personer. [En af lægerne var svær at forstå]. Meget ubehageligt. Dårligt.	Uoplyst
83	Blev taget blodprøve men sendt til forkert undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
93	I den udleverede journal kopi [] stod der under diagnoser: I kontrol efter []behandling af [sygdom]. Dette er imidlertid ikke rigtigt, hvilket jeg gjorde opmærksom på over for en sygeplejerske, som sørgede for, at fejlen blev rettet. Jeg fik i sin tid []behandling for [anden sygdom].	Uoplyst

K-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
6	Der var lidt problemer om sprogforståelse.	Godt
9	Personalet har alt for travlt. Man er ude næsten inden man kom ind!!!!	Godt
15	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
19	Det er rart, at der bliver lyttet til det, når man ikke kan med en speciel læge, men det er lidt træls, når man oplyser om, at man er lidt/meget svær at lægge venflon på, at dette ikke bliver lavet, før man kommer ind på operationsstuen.	Uoplyst
21	Jeg fejler så meget, at det ikke kan laves på en gang.	Virkelig godt
33	Ved henvisning til strålebehandling var lægens information meget dårlig og mangelfuld.	Godt
39	Mit forløb som patient er måske lidt atypisk, da jeg selv er læge.	Virkelig godt
40	Jeg synes, alt er gået fint.	Godt
42	Jeg har følt mig utrolig godt behandlet. Har overhovedet intet at klage over.	Virkelig godt
43	Nej, egentlig ikke. De var alle virkelig søde og rare. Jeg kunne bare spørge, hvis der var noget.	Virkelig godt
46	Meget tilfreds med behandlingen. Utilfreds med ventetiden, men super godt at det er muligt at komme på venteliste. Det fungerede godt.	Virkelig godt
50	Det var en venlig og kompetent behandling.	Virkelig godt
52	Omsorgsfuldt personale.	Godt
54	Apparaturet duede ikke, men blev hurtigt udskiftet.	Godt
56	En professionel undersøgelse ved prøvetagning af ti prøver af min [] prostata.	Godt
57	Jeg er tilfreds med behandlingsforløbet. Det er godt.	Godt
58	Ved anden måling! Endelig kom jeg til en læge. Meget fortravlet, han talte i telefon to gange under den ti minutter [lange] konsultation, som i øvrigt udmundede sig i, at den egentlige undersøgelse ikke alligevel kunne foretages på dagen. Der er berammet ny undersøgelse []!	Dårligt
60	Der var mange meninger om, hvad der skulle ske, hvilket behandlingsforløb.	Godt
61	Det ville være rart, hvis Ambulatoriet kunne aftale tid på dagkirurgisk afsnit, når klokken ikke er 15 endnu. Der er jo åbent på dagkirurgisk efter kl. 15. I stedet skal jeg afvente et brev. Det ville være enkelt for alle parter, hvis jeg kunne få en tid med det samme.	Godt
63	Jeg kan kun sige godt om undersøgelser og behandlingsforløb. Vi har talt flere gange med NN. Hun er fantastisk til sit job. Meget ros til hende.	Godt
70	Læge optaget før behandling i 20 minutter. Samtale med læge NN.	Virkelig godt
72	OK hele forløbet.	Virkelig godt
75	Jeg blev sendt igennem 4 instanser, (egen læge, speciallæge, lokalt sygehus og Aarhus Universitetshospital) før jeg nåede til Ambulatoriet, hvorefter jeg fik at vide, at behandlingen var overflødig.	Dårligt
77	Ingen.	Godt
81	Skemaet her er positivt, da jeg besvarer det ud fra mine besøg hos NN. Før ham, var der en	Dårligt

- meget lidt interesseret mandlig læge. Dårlig behandling, meget utilfreds. Gik derfra meget ked af det og frustreret.
-  82 Samtalen med lægen var ikke særlig personlig, da han skulle have to støttepersoner. Det var som om han skulle dupere dem. Dårligt
-  84 Dygtig læge, der var god til at forklare det, han ville gøre ved mig. Godt
-  87 Ja: Et. Mit blodtryk kunne ikke måles, fordi blodtryksapparatet ikke virkede. To. Undersøgende læge lovede at skrive recept men glemte det. 3. Jeg kunne ikke blive undersøgt af narkoselægen, fordi denne var blevet sendt til en anden opgave. Jeg fik den besked, hvis læge NN fandt det nødvendigt, vil han ringe til mig. Jeg har ikke hørt fra læge NN. Virkelig godt
-  88 Det kan ikke være rigtigt, at man bliver indkaldt til møde og lægen så kommer uden journal, så jeg selv må fortælle, hvad der er sket, og hvad der skal ske. Det er spild af både lægens og min tid. Godt
-  90 Du bliver kaldt ind til samtale aftenen før på sygehuset. Lægen fortæller, at jeg har [en alvorlig sygdom]. Lægen siger, at han vil kontakte en anden afdeling, som vil indkalde til en samtale. Den samtale kom aldrig. Godt
-  92 Den oprindelige sag, jeg var inde for, havde lagt sig af sig selv, men min læge og jeg vurderede, at jeg skulle tage derind alligevel i forbindelse med en anden sag, men den sag kunne/ville ambulatoriet intet gøre ved! Godt

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Jeg følte virkelig, at der var styr på alt. Et dejligt sted, hvor man føler sig tryk og får den information, man har brug for.	Virkelig godt
15	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
28	På spørgsmålet om jeg brugte blodfortyndende medicin, var mit svar nej. Andre former for medicin, ja, fiskeolie. Det er blodfortyndende, var svaret. Det var jeg ikke klar over. Ifølge min egen læge er det ikke blodfortyndende medicin?	Virkelig godt
33	Kontakten med sygeplejersker var god. Problemet var kontakten med lægen.	Godt
35	Efter første CT-scanning fra andet sygehus, fik jeg en lørdag formiddag brev om, at jeg havde unormale forhold ved højre nyreflanke. Et skræmmende brev at få på et tidspunkt, hvor der ikke var nogen jeg kunne kontakte, da det jo var brev fra en afdeling, der var lukket i weekenden. EN MEGET LANG weekend.	Godt
37	Alt i orden.	Virkelig godt
43	Nej, den var til UG.	Virkelig godt
45	Fik link på internettet vedrørende sygdommen. Virkelig godt.	Virkelig godt
50	Der var meget god information under hele forløbet.	Virkelig godt
56	En god mundtlig redegørelse med billedlig introduktion via en planche, samt en god skriftlig patientinformation ved undersøgelse [].	Godt
58	Alt i alt et mislykket besøg på afdelingen!	Dårligt
60	Der var mange forskellige forslag til, hvad der skulle gøres.	Godt
69	Vævsprøve fredag. Ingen besked [ugen efter] som lovet. Jeg ringer [flere gange med nogle dages mellemrum]. Fik brev [næsten to uger efter prøven]. Jeg fik oplyst, at der var en langsommelig postgang på afdelingen. [Et par uger] er lang ventetid. Ikke behageligt.	Virkelig godt
70	Rettelser i brochure var overstreget. Forvirrende!	Virkelig godt
72	Nej, det hele var for mit vedkommende ok.	Virkelig godt
82	Mit vandladningsproblem blev ikke løst.	Dårligt

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
5	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev spurgt ind til alkoholvaner, da dette overforbrug kan have uheldig indflydelse på min vandladning.	Godt
15	Jeg kan kun sige, at jeg er meget positiv. Ikke bare de personer, som jeg havde kontakt med. Men alle andre man mødte var smilende, hjælpsomme og søde.	Virkelig godt
50	Jeg har ikke haft kontakt og har ikke haft behov for kontakt med ambulatoriet efter mit besøg.	Virkelig godt
51	Det var først ved mit fjerde besøg, at lægen fortalte mig, at man skulle meddele sit forsikrings-selskab, at man havde prostatakraft, når man rejste til udlandet.	Godt
54	Savnede oplysninger vedrørende ernæring grundet fjernelse af den ene nyre.	Godt
55	Jeg skal have fjernet sting [], men det har taget lang tid. Jeg fik brev [i efteråret] om, at der var bestilt tid, men jeg måtte henvende mig ti gange, inden jeg fik besked.	Godt
56	Der har i undersøgelses-/behandlingsforløbet i ambulatoriet ikke været drøftet eller været dialog om min livsstils betydning for mit helbred (f.eks. motion, ernæring, rygning og alkohol).	Godt
57	Nogle gange.	Godt
58	Når man vil parkere og bliver lukket ind bag bommene, forventer man, der er p-plads, men nej. Jeg måtte parkere på en græsabat!	Dårligt
67	Vi har altid fået en rigtig dejlig behandling af sygeplejerske NN.	Virkelig godt
72	Alt forløb, som det skulle.	Virkelig godt
77	Ingen.	Godt
87	Min praktiserende læge blev ikke orienteret om mit undersøgelses/behandlingsforløb.	Virkelig godt
90	Jeg gik [flere] måneder med kateter. Det var en dårlig oplevelse. Da jeg gik til min praktiserende læge pga. gener, fik jeg en henvisning til vejledning i at bruge et engangskateter på Skejby.	Godt
91	Jeg fik klare svar fra lægen på mine spørgsmål i forbindelse med den efterfølgende samtale. Dog ville jeg gerne have, at lægen fra starten orienterede om arten af kræftceller, altså hvilken kategori de hørte til. Til gengæld fik jeg ved anden samtale helt klare svar, da jeg spurgte. Jeg har fortsat det indtryk, at lægerne ved samtalerne arbejder under et vist tidspres, men ikke alvorligt. Personalet, der tog prøver fra prostata, skal have ros for deres omsorg og hensynsfuldhed samt forklaring af forløbet/indgrebet.	Virkelig godt
95	Alle forløb har været præget af høflighed, imødekommenhed og ro, også i et tilfælde af force majeure.	Godt

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
2	Da jeg [har problemer med hørelsen], kunne jeg godt tænke mig, at personalet er mere opmærksomme på at tale tydeligt og klart og ikke for hurtigt. Jeg har oplevet flere gange at skulle påtale det til personalet. [Relationer til personale]	Godt
7	Alt var i orden.	Virkelig godt
8	Grundig. Stille og rolig. Information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
13	Jeg var meget tryk ved og glad for at blive ringet op dagen efter operationen, så mange tak for det. Kun en ting kunne jeg godt ønske mig. Jeg har ikke hørt spor, efter der blev sendt to cyster til undersøgelse, men jeg går ud fra, at intet nyt er godt nyt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Særlig ros til sygeplejerske NN for engagement og indlevelse. Fantastisk god behandling. [Relationer til personale]	Uoplyst
18	Lægerne kunne være mere forståelige. [Kommunikation og information]	Godt
21	Det hele var særligt godt.	Virkelig godt
24	Rengøring af venteværelse var ikke, som det kunne forventes på et sygehus. Der var meget støv og mange nullermænd under borde og stole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Alle ansatte var enormt søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Informativt og venligt personale! [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Rengøringen kunne godt blive bedre. [Fysiske rammer]	Godt
30	Bedre lysforhold i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
31	Ventetid ikke godkendt. [Ventetid]	Godt
32	I K-afdelingen: dårlig belysning. [Fysiske rammer]	Godt
34	Omsorgsfuldt personale og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
35	Jeg er meget tilfreds, men kommer ikke uden om, at ting går hurtigt på afdelingen. Men dygtige. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
36	Alt var ok. Ingen klager. Jeg kan nu se frem til, at jeg kan fejre [min fødselsdag]. Tak for god behandling.	Virkelig godt
37	Alt i orden.	Virkelig godt
41	Det er til ug. Jeg føler mig i den grad som en patient, man passer på. Det er dejligt, at det altid er den samme (NN).	Virkelig godt

	[Kontaktperson, Pleje]	
✎ 42	Det var utroligt godt. Jeg blev ringet op af en sygeplejerske, dagen efter jeg kom hjem. Præcis på aftalte klokkeslæt.	Virkelig godt
✎ 46	Tilbage meldingen på min urinprøve kunne gå noget hurtigere. Inden jeg fik svar fra jer, havde jeg været ved egen læge og fået penicillin. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 48	Jeg/vi har da jævnlige oplevet ventetid på 30 til 45 minutter, men det gør jeg gerne, fordi jeg/vi jo også altid selv får ekstra tid ved besøget. Jeg har altid fået en god og tryk behandling i ambulatoriet, og det tager tid for personalet. Så stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 50	Jeg synes, at der var en rigtig god information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 53	Jeg synes, man får en god behandling og information om, hvad der skal ske. Lidt tålmodighed skal man have, når man ankommer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 54	For lidt plads. For mørkt. Undersøgelserummet for småt. Ingen mulighed for ugeneret omklædning før og efter undersøgelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 56	Ambulatoriets venteplads er alt for trang med for mange ambulante patienter. Der er stor uro med indkaldelse af ambulante patienter fra fire gangarealer samt lidt generende toiletbesøgende direkte til venteplads. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 57	De skal holde meget øje med patienterne om natten. Men alt i alt er det godt.	Godt
✎ 59	Ved besøg kunne det være at foretrække, at det var den samme læge (eller maksimum to), man kom ind til. [Pleje]	Godt
✎ 62	Behageligt personale. Rigtig god behandling og vejledning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 63	Hvis jeg skal sige noget dårligt, så er det, at venteværelset måske kunne laves lidt mere farverigt at komme ind i. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 64	[Det, der skulle fjernes], fandt man ikke (trods billeder). Man fjernede noget arvæv fra en tidligere operation. Min situation er bestemt ikke bedre.	Uoplyst
✎ 69	Kun positiv, behagelig og uhøjtidelig atmosfære. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 70	I ventetiden på briksen (20 minutter) ville det være rart og afslappende med stille musik. Det er svært at ligge ned og læse et blad! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 71	Ved mit ambulatoriebesøg blev der taget prøver, som skulle sendes. Fik at vide, at jeg i løbet af 14 dage ville få skriftligt svar på prøverne. Da det var angående, om jeg havde cancer, var jeg naturligvis nervøs for svaret. Men efter 14 dage måtte jeg selv kontakte ambulatoriet for at rykke for svar! Dette synes jeg var meget utilfredsstillende. Fik dog hurtigt derefter et svar pr. brev samt en undskyldning! :) [Kommunikation og information]	Godt
✎ 76	Jeg deltager i et forsøg [] hos [] NN. Det er hver gang en rigtig god oplevelse at møde op i Skejby. Teamet er særdeles velfungerende, og vi er altid så positive i sindet, når vi går derfra :-)	Virkelig godt
✎ 77	Intet.	Godt
✎ 79	Det er godt, der er kaffe, te, drikkevarer og frugt. Det er i orden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎ 80	Jeg for mit vedkommende er meget godt tilfreds.	Uoplyst
✎ 82	Lytte til patienten. Tror ikke, lægen forstod mit problem. Kunne godt lide at høre på sig selv. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 87	Jeg mødte megen venlighed og omsorg over alt i ambulatoriet. Selvom undersøgende læge havde meget travlt, gav han den fornødne tid til mig.	Virkelig godt
✎ 88	Jeg synes såmænd ikke, noget kunne gøres bedre (bortset fra dengang med journalen). De andre gange, jeg har været der, har været ok. Men der kan vel altid ske fejl. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 89	Venteværelset er tilsyneladende for lille til det antal patienter, der henvises (inkl. pårørende). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 91	Jeg synes, at venteværelsesområdet er dårligt. Der er for meget trafik gennem området, og der er taget for lidt hensyn til, at det er ambulante patienter, som kan være følsomme på grund af en evt. alvorlig lidelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 92	Det var for åbent, for kedeligt, for samlebåndsagtigt. Totalt manglende individuel interesse for den enkelte patient. [Relationer til personale]	Godt
✎ 94	Meget venlige og kompetente medarbejdere :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 95	Der mangler seniorvenlige sidde møbler i venteværelset (/ -erne): almindelige stole. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 96	Skejby Sygehus er bare super godt!	Virkelig godt
✎ 97	Det vil være hensigtsmæssigt med en gennemgående læge. [Pleje]	Godt

