

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

Plastikkirurgisk Afd. Z

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	286
Afsnittets svarprocent:	72%

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).

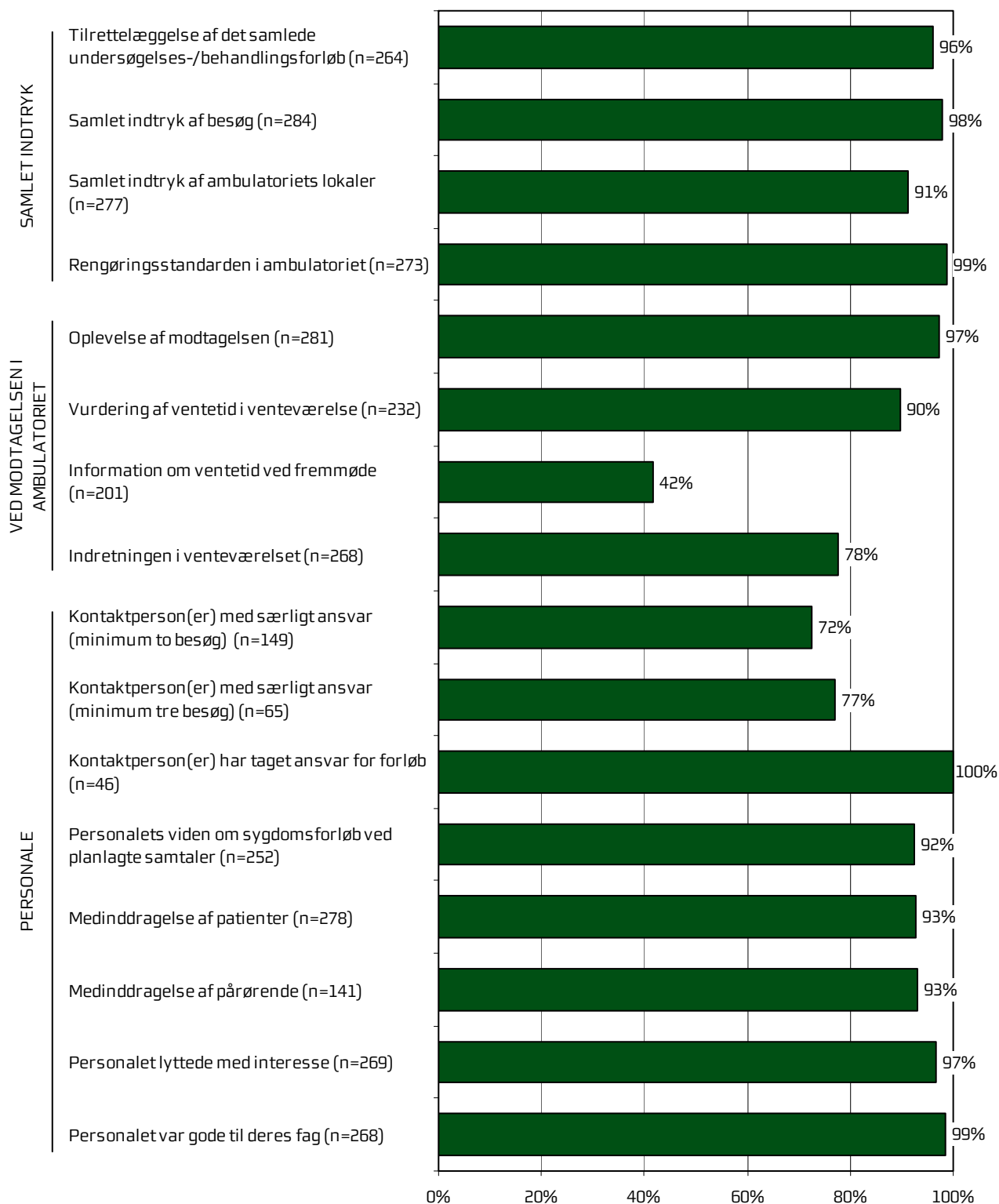
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

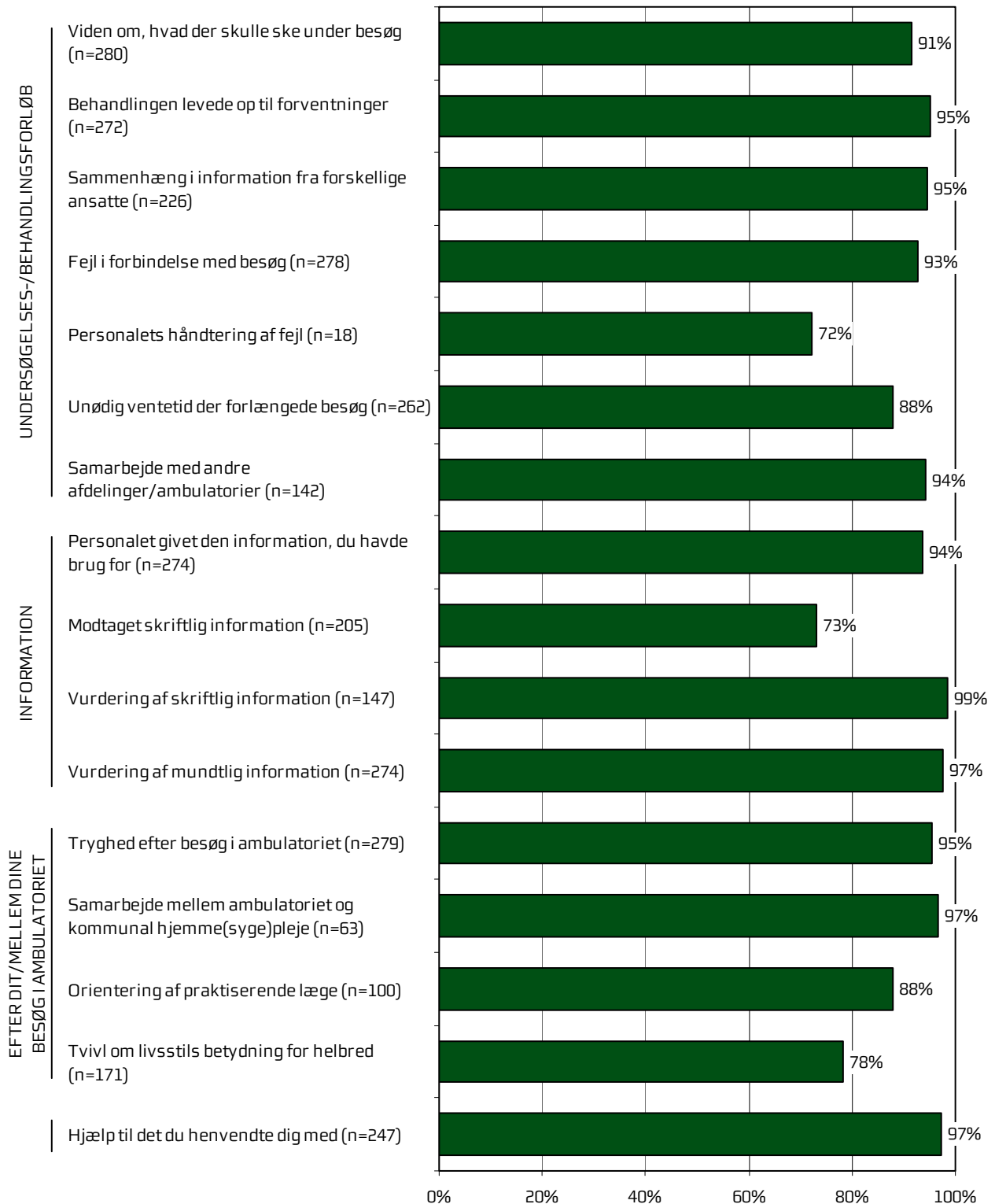
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

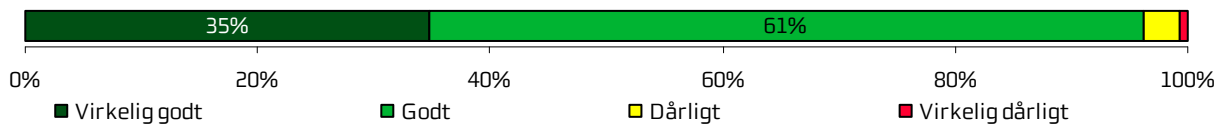
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

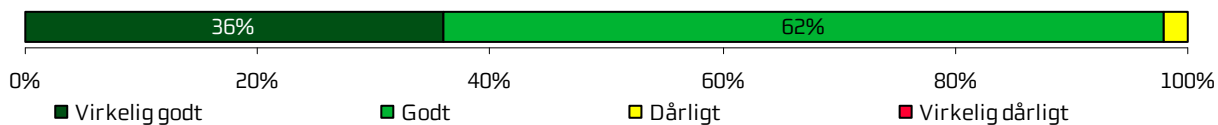
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

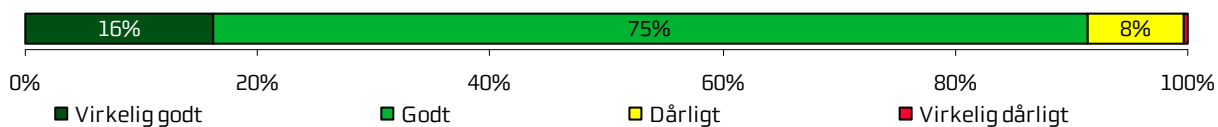
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=264)



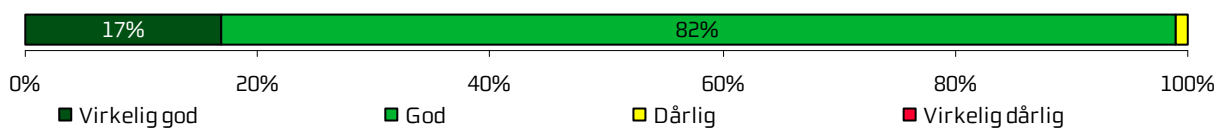
Samlet indtryk af besøg (n=284)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=277)



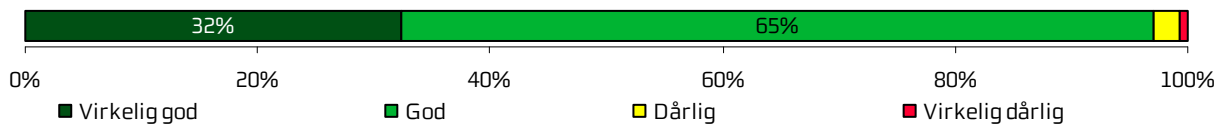
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=273)



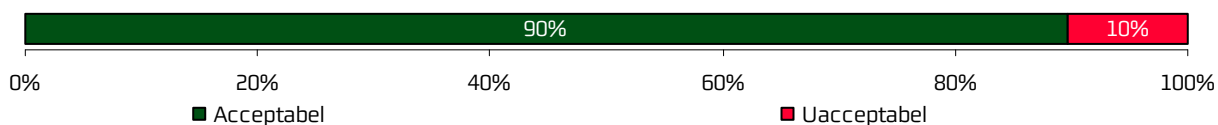
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	97 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	90 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

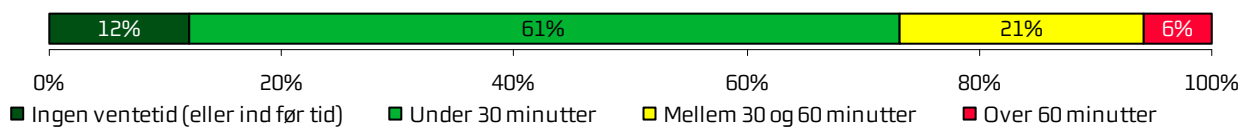
Oplevelse af modtagelsen (n=281)



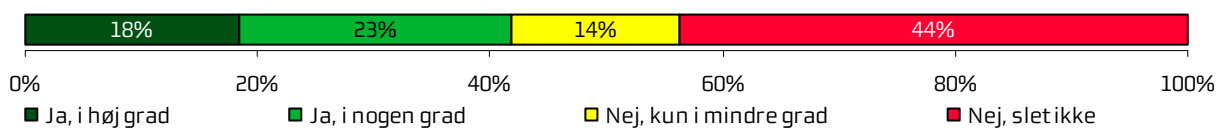
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=232)



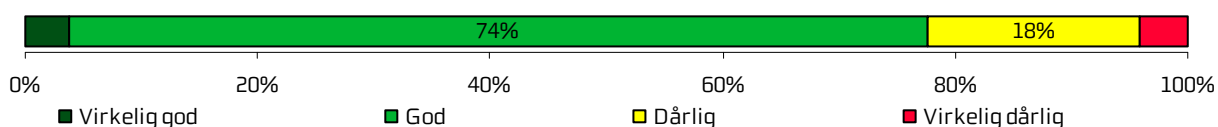
Længde af ventetid i venteværelse (n=224)



Information om ventetid ved fremmøde (n=201)



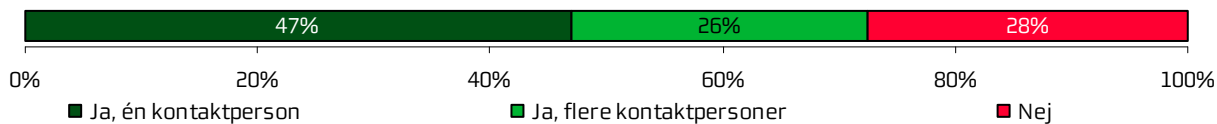
Indretningen i venteværelset (n=268)



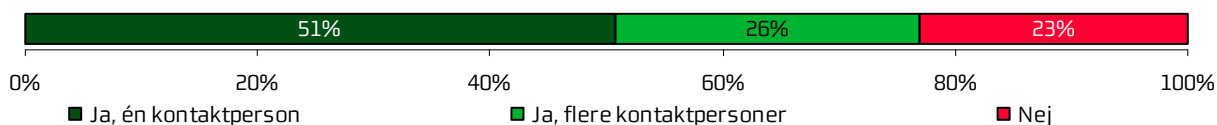
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	100 % *	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	90 %	93 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	34 %	48 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	72 %	70 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

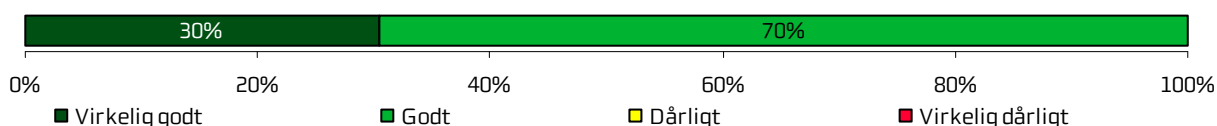
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=149)



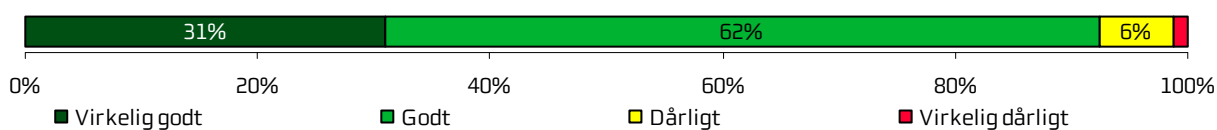
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



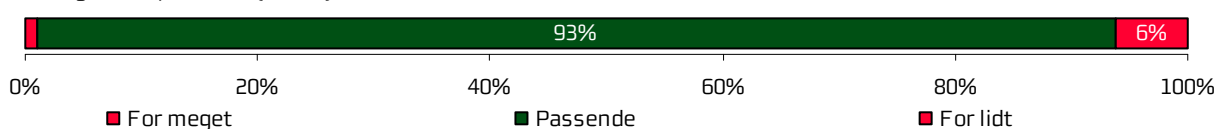
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



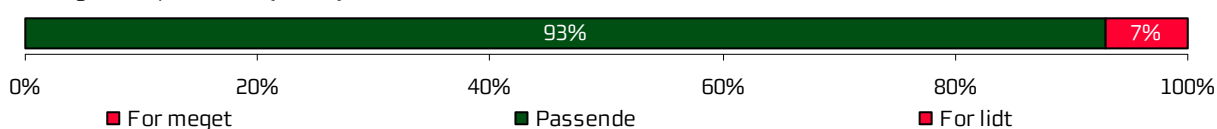
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



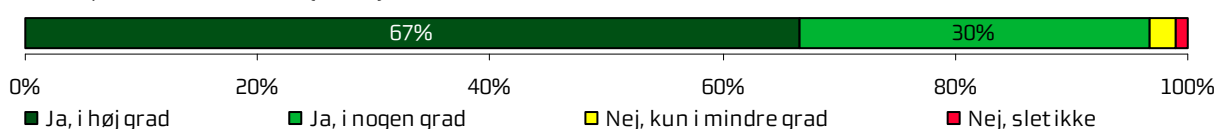
Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=141)



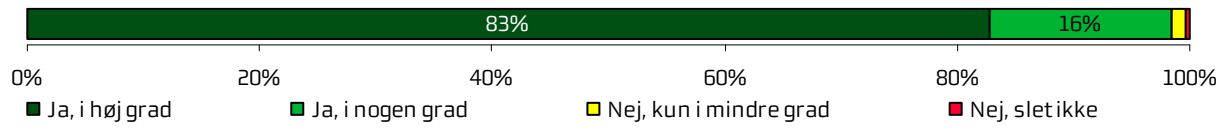
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	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)	72 %	77 %	75 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	76 %	78 %	100 % *	51 % *	80 % *
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?	92 %	94 %	94 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	96 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	91 %	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

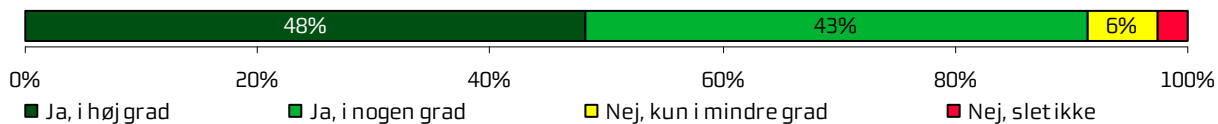
Personalet var gode til deres fag (n=268)



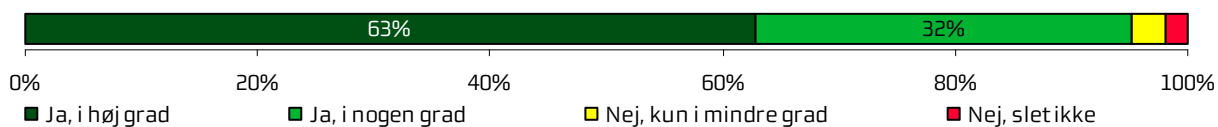
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 % *	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

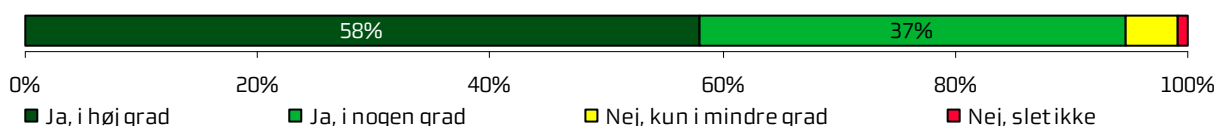
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=280)



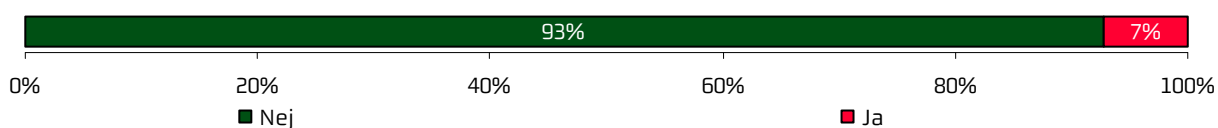
Behandlingen levede op til forventninger (n=272)



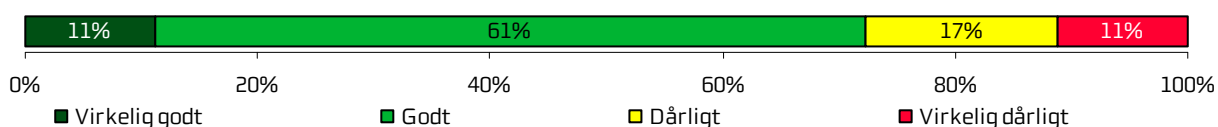
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=226)



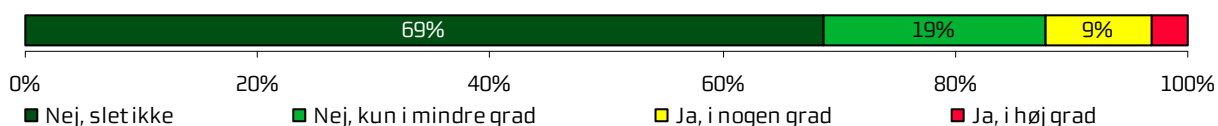
Fejl i forbindelse med besøg (n=278)



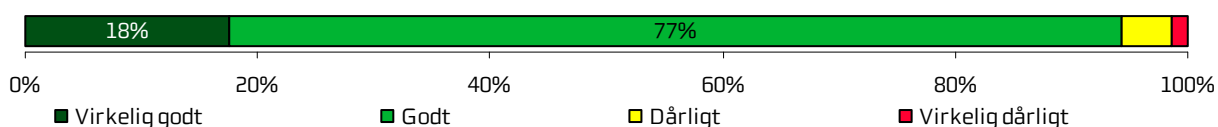
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=262)



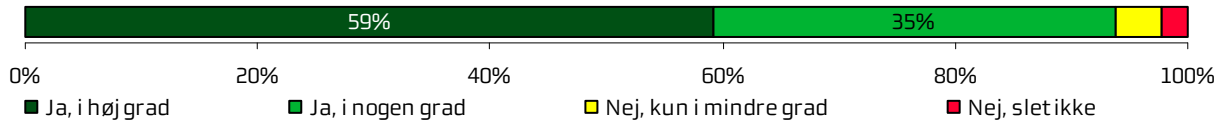
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	91 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	94 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	85 %	80 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	90 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	92 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

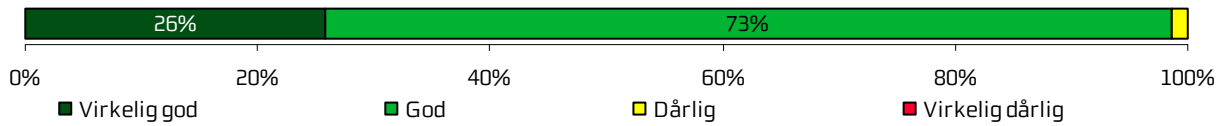
Personalet givet den information, du havde brug for (n=274)



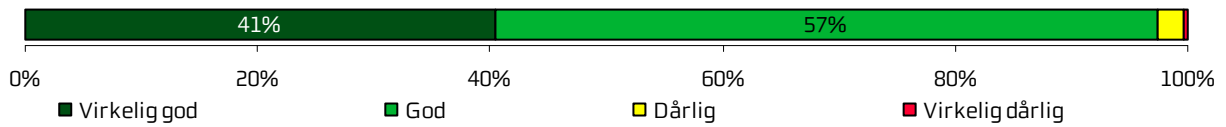
Modtaget skriftlig information (n=205)



Vurdering af skriftlig information (n=147)



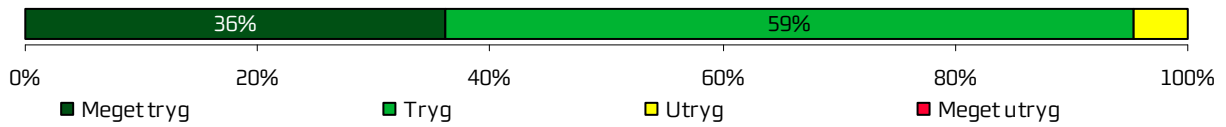
Vurdering af mundtlig information (n=274)



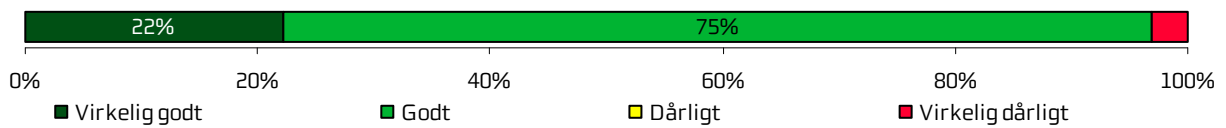
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	71 %	71 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	95 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

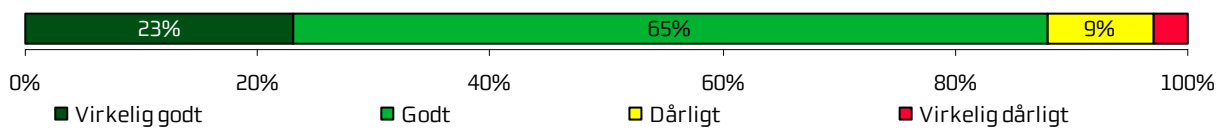
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=279)



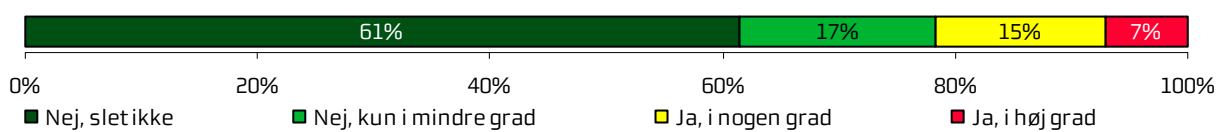
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=63)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



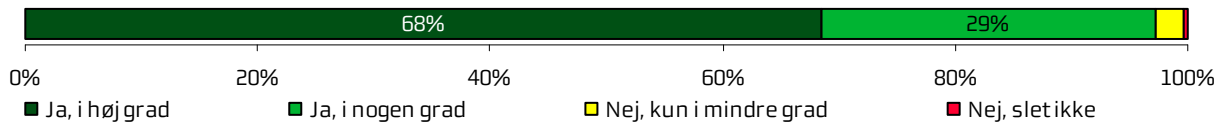
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=171)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	91 %	90 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	91 %	90 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	72 %	78 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=247)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	-	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	17
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	11
Pleje	3
Relationer til personale	8
Ventetid	3

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Modtagelsen
2	Bortset fra, at første gang jeg mødte op, var det blot for at få information om, at min tid var blevet aflyst dagen før, uden at jeg havde fået besked.	God
9	Venlig modtagelse. Dog konsultation hos ny læge, som ikke var aftalt. Forventet ventetid på [et par timer] selvom tiden var lavet om!!!!	God
10	Frustreret sygeplejerske. Dårlig planlægning. Sygeplejerske uvidende om, hvad der skulle ske og mit videre forløb.	Dårlig
12	Hvis der er ventetid, bliver man informeret.	God
15	Var fortumlet i larm og ekstrem varme på en anden afdeling. Fik straks serveret kold vand og givet flot opmærksomhed fra personalet. Stor tak for det.	Virkelig god
17	Ligegyldighed.	Dårlig
20	Modtaget og skulle vente lidt.	God
21	Meget flinke og oplysende personale. Dejligt.	Virkelig god
28	Bortset fra parkeringsproblemer, så ingen kommentarer.	God
29	Venlig modtagelse.	God
31	Altid venlig modtagelse og eventuelle oplysninger om forsinkelser.	God
32	Nej.	God
35	Der var ventetid, og det blev jeg ikke oplyst om!	Dårlig
40	[] Én gang gik der "koks" i det, men generelt er modtagelsen god.	God
41	Jeg har været i Ambulatoriet mange gange og er hver gang blevet mødt med stor venlighed.	Virkelig god
43	Ja MON ikke. Jeg var "tilsagt" til [om morgenen] og nåede derfor at sige "godmorgen" henholdsvis "godnat" til ankommende og hjemgående personale indtil [godt en halv time efter], hvor en sød sygeplejerske undrede sig over, at jeg var der så tidligt. Da jeg viste hende indkaldelsen, rystede hun på hovedet og sagde, at det var et generelt problem. De havde gentagne gange informeret (hvem det nu er, der indkalder), at ALLE læger er i morgenmøde til 08:30 HVER DAG, men at der åbenbart ikke var nogen, der hørte efter! Så; modtagelsen var fin (da jeg endelig blev modtaget), men indkaldelsen var jo ikke så fin.	Virkelig dårlig
49	Jeg ringede [om eftermiddagen] dagen i forvejen, at jeg havde et problem. [Om aftenen] blev der ringet til mig, at jeg måtte komme næste dag [om formiddagen]. FLOT!	Virkelig god
52	Jeg overværede modtagelsen af en lille dreng og hans mor. Jeg følte, at det var grænseoverskridende på deres vegne, idet personalet satte sig hos dem i venteområdet og begyndte at informere og stille personlige spørgsmål, mens vi andre ikke kunne undgå at være vidner. Det var IKKE OK. Jeg sad og bestemte mig for, at jeg ikke ville acceptere at det skulle ske for mig, jeg ville bede om, at vi skulle sætte os et andet sted hen. Heldigvis blev det ikke nødvendigt for mig, da det personale, der modtog mig, automatisk bad mig følge med.	God
53	Ved forundersøgelsen var der FIN patientmodtagelse. Ved operationen var der ingen sekretær til at modtage, og vi var tre patienter, som stod og ventede uden at kunne melde sig mødt hos nogen. Da sekretæren kom, var [systemet] så langsomt, at det tog lang tid, inden man blev meldt mødt. Cirka 20 minutters forsinkelse.	Dårlig
58	Bare super god. Meget børnevenlig og så var de hurtige begge gange.	Virkelig god

	67	Skulle møde [om morgenen]. Blev henvist til en stue, hvor jeg sad [flere timer], hvorefter problemet blev løst.	Uoplyst
	78	Mødte stor venlighed.	Virkelig god
	79	En meget lille modermærkeoperation som tog under en time, fra jeg ankom, til jeg gik igen.	Virkelig god
	91	Alle var flinke personer.	Virkelig god
	95	Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt og ikke kunne opfylde deres tidsplan. Stor venlighed og kompetence når kontakt.	God
	99	Damen i lugen var meget venlig og imødekommende. Et skønt smil. Beroligende.	Virkelig god
	100	Den ene gjorde noget, og den anden noget andet. Det var ikke i orden.	Dårlig
	102	Er det nødvendigt at kalde patienter ind fra morgenstunden kl. 8.00, når det er planlagt, at lægerne først er færdige med morgenkonference langt senere, så man fra starten får at vide som det mest selvfølgelige, at man skal vente en time...	God
	106	Det var lidt underligt at komme til en helt mørk bygning, hvor man først, når man kom om bag på den anden side af bygningen, kunne se, at der var lys i receptionen. Jeg troede først, jeg var kørt forkert, men da jeg kom ind, blev jeg mødt af en sød receptionist, der bød på kaffe.	Virkelig god

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Fejlhåndtering
2	Da jeg var til forundersøgelse, fik jeg at vide, at jeg inden for få dage ville modtage indkaldelse til operation. Efter en uge rykkede jeg for indkaldelsen, men først efter endnu en rykker og endnu en uge fik jeg indkaldelsen. Da min operationstid lå midt i min [ferie], ringede jeg til ambulatoriet for at få en ny tid. Sekretæren lovede at kontakte lægen for ny tid. Jeg hørte imidlertid intet, hvorfor jeg trodsede ferien og mødte op til den tid, jeg var indkaldt til, blot for at få at vide, at min tid var blevet aflyst dagen før.	Godt
7	Ikke den nødvendige belysning til at udføre undersøgelse, og manglende udstyr så som lup og dermatoskop, der burde bruges ved hudkræftundersøgelser.	Virkelig dårligt
9	Havde ønsket lægen fra sidste konsultation, og fået ja! Fik en, af mig, ukendt læge.	Godt
11	At jeg havde fået indkaldelse før oprindelig operation, fordi den oprindelige operationsdato var aflyst på grund af ved ikke. Og så havde jeg sagt ja til en tidligere tid, men de havde ikke fået sendt brev ud om, at jeg skulle faste, så det endte med en lokalbedøvelse frem for narkose, og den beslutning skulle jeg tage samme dag!	Godt
16	Den læge, der skulle give mig svar på [min diagnose], var meget ubehagelig og ikke villig til at høre på mine spørgsmål, som vedrørte den operation, jeg skulle gennemgå, da det ikke var inde under hendes fagområde. Jeg fik dog udleveret papirer, der viste, hvordan man ville gribe en [behandling] an. Hun virkede meget stresset! Både min mand og jeg var meget rystede, da vi kørte hjem!	Uoplyst
23	Patienten [er dement], og det blev der ikke taget hensyn til i samtalen. Lægen virkede arrogant, og patienten var meget forvirret under og efter undersøgelsen. Desuden var han nedladende i forhold til den anvisende læge. Mente ikke, at hun har forstand på, hvad der skal gøres.	Dårligt
25	Jeg skulle have taget noget hud fra låret, som skulle sættes op [andet sted på kroppen]. Der blev sat forkert kniv i høvlen, så den skar i stedet for at høvle. Jeg blev syet [].	Virkelig godt
27	Bindet om hovedet var alt, alt for stramt. Jeg havde virkelig ondt i det venstre øre.	Dårligt
33	Ved ikke, om det er fejl eller sjusk, men tre gange er der gået betændelse i såret (tre døgn efter indgrebet). Det koster mig hver gang en formue til antibiotika og specialplaster. Det har jeg påtalt derude. Fik kun et flabet svar.	Uoplyst
37	EDB var nede.	Godt
40	Kun én gang. Der skete det, at der ikke var afsat tid på den afdeling, jeg blev indkaldt til. Jeg skulle så på en anden afdeling, men så var lægen der ikke. Jeg skulle så tilbage igen, og nej, det var ikke godt. Men generelt har jeg ikke noget at klage over. Der sker jo fejl overalt, så det er accepteret.	Godt
45	Jeg fik fjernet et modermærke med mistanke om kræft. Jeg fik at vide, at de ikke kunne se, om der var kræft i det eller ej, men da jeg kom til kontrol [i efteråret], fik jeg at vide, at der havde været kræft i modermærket. Lægen lød overrasket over, at jeg ikke vidste det. Men det var jeg ikke blevet informeret om.	Godt
64	Ved operation blev prøve ikke afhentet eller leveret til patologer straks. Ventetid ca. to en halv time. Hændelsen blev undskyldt mange gange. Fint, men ikke godt nok.	Virkelig godt
65	Jeg har ikke oplevet fejl.	Uoplyst
67	Henvist til forkert lokale.	Godt
74	Havde et sår med kræft. Tog seks uger fra det blev konstateret, indtil det blev fjernet :-(. Skulle selv ringe og rykke for en tid!	Godt
77	Jeg blev opereret for hudkræft []. Nogen tid efter blev jeg tilskrevet om at møde til operation	Personalet kendte

- (jeg troede, det var en fejl, da jeg jo lige havde været til operation). Det viste sig, at man ikke havde fået det hele fjernet, hvilket man naturligvis burde have oplyst mig om i stedet for bare at skrive, at jeg skulle møde til operation. Det beklagede man så derefter, det var naturligvis en fejl.
- ✎ 85 Ud af de fem (år) gange, jeg skulle til kontrol, blev jeg glemt de to første år. Kom kun til kontrol tre gange de sidste år. Men der blev ikke fundet noget. :-)
- ✎ 86 Lægen, som skulle behandle mig, var ikke mødt til tiden, og jeg skulle ind som en af de første. Receptionisten informerede mig ikke. Jeg var selv opsøgende! Med en lille indsats kunne dette være undgået.
- ✎ 100 Jeg skulle have [et kirurgisk indgreb]. Men læge NN skar kun lidt af. Det er fandeme for dårligt. Lægen NN var ikke professionel. Læge NN [påstod at have læst] mine papirer, men læge NN snakkede kun om, hvor forfærdelige ting, jeg har været igennem. Fandeme dårligt.
- ✎ 103 Fik fjernet modermærke []. Det gik meget fint. Første gang jeg fik fjernet systing, gik det også fint, men [flere] sting kunne ikke fjernes, for så ville såret nok "springe op". Det var ok. Sidste gang [stingene] skulle fjernes, en uge senere, blev stingene ikke fjernet ordentligt. Sygeplejersken og jeg har måske misforstået hinanden. EGEN LÆGE FJERNEDE SENERE STINGENE. Der er intet ar, så alt er ok.

ikke til fejlen(e)

Godt

Godt

Virkelig dårligt

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
6	Jeg og min familie savnede meget mere information om evt. bivirkninger og senfølger efter operationen. For mig virker det som om, at de kun ser på det kosmetiske og ikke ser kroppen og dens funktioner i en helhed.	Godt
9	Håbende på ny indkaldelse om et år (pga. alder), men fik afslag.	Godt
11	Jeg ønskede en brystformindskning samtidig med, at jeg skulle have fjernet en fedtknude under venstre arm. Første undersøgelse anbefalede lægen det ikke, til operation af fedtknuden kunne den læge, der opererede mig, godt forstå det og syntes, jeg skulle indstilles igen.	Godt
15	Et grundigt forløb.	Godt
16	Jeg har [flere] timers kørsel afhængig af trafikken, og gav udtryk for, at det ville være en hjælp, at man i god tid havde gennemgået resultatet af tidligere undersøgelse og aftalt tid til evt. røntgen, så det kunne klares under samme besøg, i stedet for at papirerne først var læst af pågældende læge lige før mit besøg, og jeg derefter igen blev indkaldt til et nyt besøg. Manglende sammenhæng og bedre koordinering, som fx på et andet sygehus. Det håber jeg, at I vil arbejde på, da det er til gavn for patienter og sundhedssektorens økonomi.	Godt
24	Jeg svarer på min datters vegne, hun blev behandlet rigtig godt, så hun ikke blev forskrækket over det, der skal foregå med hende. Og hun glæder sig til, at behandlingen skal foregå.	Virkelig godt
26	Langsom sagsbehandling. Det virker, som om man bevidst trækker operationer ud ved blandt andet en måneds ventetid på scanningssvar. Samt at der ikke tages hensyn til patienter, som er på arbejdsmarkedet.	Godt
30	Jeg er meget tryk og tilfreds med den behandling og det kontrolforløb, jeg gennemgår på Afdeling Z. Det er mit faste indtryk, at det faglige niveau og kunnen er meget højt. Jeg vil gerne udtrykke den største ros til den læge, der har undersøgt mig de sidste to gange i ambulatoriet. []. Han virker yderst kompetent, dygtig og opmærksom.	Virkelig godt
32	Nej. Kun tak!	Virkelig godt
34	Efter operation blev jeg sendt meget hurtigt hjem uden at kunne være oprejst uden at kaste op og besvime. Meget skræmmende at komme hjem.	Virkelig godt
36	1) Trist med nye [] læger ved hvert besøg! 2) Oplevede ambulant besøg som rutinemæssigt arbejde, ikke den store interesse for "patienten som helhed" fra lægeside. Anderledes fra ambulatoriets sygeplejerskers side.	Godt
38	Venterummet kunne være mere "levende", friskt. Der er "hospitalsluft". Der kommer en dyne af sygehus over en, når man er der. Og ja, det er et sygehus, men det trækker mig ned. Vil hellere være et andet sted.	Godt
39	Jeg synes ikke, det er acceptabelt at vente mere end 30 min., når man ikke bliver orienteret om dette. Var selv ved receptionen og spørge, da jeg havde ventet længe (ca. 20 min).	Virkelig godt
40	Én gang har jeg været til "undersøgelse" hos en læge, som spurgte, om det gik godt. Så kunne jeg gå ud og få en ny tid. Altså ingen undersøgelse overhovedet. Det var under al kritik, hvilket jeg fortalte lægen, som jeg kom til undersøgelse ved tre måneder efter.	Godt
41	Det sidste besøg i ambulatoriet var det sidste af mange. Det har været de samme personer. De fleste gange overlæge NN. Jeg går også til kontrol [på anden afdeling] på Tage-Hansensgade. Jeg oplever ikke, at der er forbindelse mellem de to steder, men det er heller ikke nødvendigt. I ambulatoriet i Nørrebrogade er jeg til kontrol med brystprotesen og på Tage-Hansensgade til kontrol for kræften.	Virkelig godt
43	Efter undersøgelse og svar på biopsi, hurtig indkaldelse og effektiv behandling.	Virkelig godt

44	Jeg har været ovenud glad for hvert besøg og undersøgelse, jeg har været til.	Godt
46	Jeg synes, at jeg har fået en fin behandling. Er helt igennem tilfreds!	Virkelig godt
47	Jeg ville gerne have haft lidt mere opbakning af lægen, da jeg skulle videre til operation. Jeg var bange, og det var en grim operation.	Godt
52	Jeg ville meget gerne have været informeret om, at jeg ikke skulle forvente, at jeg kunne være fuldt smertedækket under operationen. Jeg synes, det var en hård og ind imellem meget smertefuld [omgang].	Virkelig godt
54	Der var ikke tale om egentlige fejl.	Virkelig godt
55	Da jeg skulle have en tid til operation, ringede lægen over og fik en tid, der passede ind i mine muligheder i forhold til, at jeg også skulle til [en] scanning. En virkelig god service, og en meget dygtig og venlig læge.	Virkelig godt
59	Jeg har kun været i ambulatoriet en gang, hvilket min besvarelse kan bære præg af.	Godt
63	Såfremt der er ventetid ud over et tidsrum, f.eks. 15 minutter, vil det være en god idé at få personalet til at orientere patienten om: <input type="checkbox"/> Patienten er ikke glemt. <input type="checkbox"/> Omtrentlig forventet ventetid.	Godt
71	Der var ikke plads til akutte patienter, kun efter aftale, man kan godt have et problem!	Godt
73	Jeg følte mig i trygge hænder. Der var en studerende tilstede, som også skulle prøve at skære og sy. Jeg blev informeret derom og blev bedt om at sige til, såfremt jeg syntes, det blev for meget snak og forklaring. Men lægen var meget kompetent, og jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
74	Udover tiden på seks uger har jeg ikke noget.	Godt
75	God, direkte, vedkommende kontakt og behandling.	Virkelig godt
80	De tog rigtig godt imod [mit barn], og de gav sig god tid til at forklare os omkring [barnets] jordbærmærke. Vi følte os respekteret, og vi blev behandlet godt.	Godt
81	Det lægelige personale er meget kompetent.	Godt
83	Ventetiden fra undersøgelsen til min planlagte behandling er alt for lang. [Over et halvt år].	Godt
84	Jeg er nærsynet og skulle under behandlingen have brillerne af. På et tidspunkt kommer en ny sygeplejerske ind, og det går der lang tid før jeg opdager. Hun kunne lige have præsenteret sig.	Virkelig godt
87	Der bliver virkelig taget hånd om en på <input type="checkbox"/> afdelingen :-).	Virkelig godt
89	Måtte sendes til ultralydsscanning [på grund af fejl med protese]. Dette samarbejde mellem Radiologisk Afdeling og Afdeling Z kunne være meget bedre. Betød lang ventetid og i et enkelt tilfælde udsættelse til næste dag. Virkelig ikke godt!	Godt
90	I vil sende mig til et andet hospital, men har ikke hørt der fra endnu.	Godt
92	[Alt] er desværre ikke væk efter [operationen].	Virkelig godt
93	Fik ikke oplysning om en større operation. Blev dårlig dagen efter.	Dårligt
97	Jeg skulle til fotografen og have taget billeder. Blev sendt derover. Der sad en før mig og ventede. Hun havde ventet ca. 30 minutter. Det lader ikke til, at der er nogen hos fotografen. Vi sidder og venter lidt. Så banker jeg på og konstaterer, at der ikke er nogen. Jeg gider ikke spille min tid med at vente på noget, som ikke er der. Derfor ringer jeg tilbage til afdelingen, jeg kommer fra. De siger: "Øh fotografen er der ikke i dag. Vi må lige undersøge det og vende tilbage". De ringer efter fem minutter tilbage. Fotografen er på vej, og kommer om 10 minutter. Vi venter. Efter 10-15 minutter kommer fotografen, og hende før mig og jeg selv tager 10 minutter af fotografens tid til at få taget vores billeder. Den første gang jeg skulle have taget billeder, havde jeg fået en tid specielt hos fotografen. Jeg ankom lidt før, men ventede mere	Virkelig godt

end 30 minutter. Jeg kunne høre fotografen tale i telefon (privat snak, med meget grin) ca. 30 minutter, før jeg kom ind. Da jeg endelig kom ind, varede det to minutter. Så jeg var godt gal i skralden over min ventetid. Alle de personer, jeg har talt med, var meget flinke, også fotografen, da det blev min tur, men jeg var godt nok lidt sur over ventetiden hos fotografen. Det går, fordi der ikke har været ventetid andre steder, men jeg tænker bare, at fotografen jo kunne have talt privat i telefonen efter de to minutter, jeg tog.






- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 99 Jeg var til kontrol for modermærkekræft. Lægen, som undersøgte mig, var grundig, imødekommende, forstående. Helt fantastisk menneskelig. | Virkelig godt |
| ✎ | 100 Hun tog en beslutning, så var det det. | Dårligt |
| ✎ | 101 Mit seneste besøg levede ikke op til tidligere besøg. Dels en læge NN, som ikke havde læst min journal og på mange måder ikke oplevedes helt så kompetent som de øvrige, jeg har mødt. Og dels var der ikke på noget tidspunkt en sygeplejerske tilstede under konsultationen, hvilket jeg savnede meget, da jeg netop i Jeres Ambulatorium synes, at sygeplejerskerne spiller en stor rolle og skaber kontinuitet i besøgene. Ellers synes jeg, man møder en stor imødekommenhed og forståelse såvel i Ambulatoriet som ved enhver henvendelse per telefon. | Godt |
| ✎ | 103 Nej, jeg har følt mig godt behandlet. Venlige og dygtige mennesker overalt. Det der med systingene er jo kun en bagatel. | Godt |
| ✎ | 104 God behandling, men et forfærdeligt ar. Det ligner, som om nogen har taget en bid af min arm. Fordybningen er ok, det fik jeg at vide inden, men kanterne er meget grimme. Det ligner to æselører. | Godt |
| ✎ | 106 Der var kun en person tilstede i ambulatoriet. Jeg ved ikke, om han var læge eller sygeplejerske eller noget andet. Han fortalte ikke så meget, men fik det hurtigt overstået, og sagde, jeg måtte vente på svar fra min egen læge. | Godt |

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
7	Under besøget fik jeg kun den information, at hvis jeg ville, kunne de godt operere de mistænkelige modermærker væk. Det var nemmere end at undersøge dem ordentligt.	Dårligt
8	Ved mit første besøg fik jeg at vide, at jeg bare skulle ringe, hvis jeg kom i tvivl/blev opmærksom på forandringer. Og at jeg kunne komme ud og blive undersøgt uden, at skulle have en henvisning fra egen læge først. Det virkede meget trygt og rart. Da jeg så gjorde det, fordi jeg opdagede noget jeg troede var en hævet kirtel, blev jeg ikke modtaget som lovet.	Uoplyst
11	Ja, jeg blev spurgt, om jeg ville ringes op dagen efter operationen. Det ville jeg gerne, men blev ikke ringet op!	Godt
26	Informationsbreve med indkaldelse til undersøgelse er misvisende. Jeg troede, at der var en operation "lige om hjørnet". Mit forløb: Første undersøgelse, anden undersøgelse [flere] måneder senere. Scanning [lidt efter], endnu ingen dato for operation.	Godt
29	I forbindelse med et operationsindgreb fik jeg et hæmatom, som der siden gik betændelse i. Måske skulle det have været tømt for at undgå infektionen. Det kunne jeg måske havde brugt rådgivning om, så en efterfølgende indlæggelse kunne have været undgået.	Godt
30	Jeg føler mig velinformeret og føler, at jeg får gode, kvalificerede og fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
34	Kunne godt have tænkt mig noget på skrift med, hvornår jeg måtte visse ting igen efter operationen. Som at køre bil, svømmehal, løfte osv.	Virkelig godt
37	EDB var nede.	Godt
38	Det ville være fint med e-mail med links til uddybende information af generel karakter om ens sygdom.	Godt
52	Det ville være ønskeligt, at der er overensstemmelse mellem de informationer, der gives i relation til sygemelding. Da jeg fik datoen for operationen, fik jeg at vide, at jeg skulle forvente en uges sygemelding. I forbindelse med selve operationen var udmeldingen, at jeg skulle være sygemeldt 14 dage. Og jeg havde planlagt mit arbejde efter en uges fravær! Det var noget bøvlet at skulle ændre det.	Virkelig godt
54	Havde ikke brug for nogen information, hverken før eller efter. Fik ingen skriftlig information.	Virkelig godt
55	Da jeg skulle have svaret på, om der var cancerceller i det bortopererede, havde jeg fået en tid på ambulatoriet, men inden da ringede den læge, der havde opereret mig og gav mig resultatet. Det var en VIRKELIG GOD SERVICE, som jeg blev meget glad for. Samtidig aflyste han min tid i ambulatoriet og sparede på den måde mig for at gøre det, og gav en anden patient mulighed for at få den tid i stedet. Besparelser af samfundets ressourcer samt god service! Også under operationen oplevede jeg fantastisk indlevelse i min situation og omsorg for mig som person fra både sygeplejerskens og lægens side. TAK for det!	Virkelig godt
62	Da der kom svar på []prøver før den aftalte tid, blev jeg personligt ringet op af lægen, der opererede mig, med positivt svar. Det, synes jeg, var flot, når aftalen var, at jeg skulle kontakte egen læge.	Virkelig godt
64	Rigtig god kontakt med al personale.	Godt
66	Med hensyn til den skriftlige information er den ikke så nuanceret og uddybende som den mundtlige. Og selvom den skriftlige er mere generel og patientuafhængig, bør den være mere detaljeret og nuanceret. For eksempel med eksempelvis hvis ... så.	Godt
69	Forskelligt fra person til person.	Dårligt
84	Dog oplevelse af, at to læger gav lidt forskellig information omkring videre ple-	Virkelig godt

je/forholdsregler. Petisser men nok til at forvirre.

- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 92 | Jeg blev informeret om, at fedtvævet på armen måske ikke forsvandt, og at der skulle et kirurgisk indgreb med kniv til, hvis fedtsugning ikke hjalp. | Virkelig godt |
|  | 95 | Jeg manglede information om heling, optræning og mulighed for dette efter operation. Billeder af resultater fra tidligere tilsvarende operationer. | Godt |
|  | 99 | Jeg blev først orienteret ved sidste kontrol om, at jeg til enhver tid kunne kontakte dem, hvis jeg blev bekymret. Jeg troede, at det var min egen læge, og har derfor fået [yderligere behandling] hos egen læge for en sikkerheds skyld. Men det ved jeg så nu. | Virkelig godt |
|  | 100 | Hun snakkede kun om, når [] færdig. Det er ikke professionelt. | Dårligt |
|  | 106 | Den var god, men ikke mere end det. Jeg fik det allermest nødvendige at vide, dvs. hvordan jeg skulle ligge, hvor lang tid, og at det larmede. Ikke noget med hvad jeg kunne forvente. Jeg er ikke sikker på, at det var en læge. Da jeg fortalte, at jeg også havde ondt i det andet knæ, lyttede han ikke, men begyndte blot at scanne det "indberettede" knæ. | Godt |

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
8	Synes der mangler sammenhæng mellem information og praksis.	Uoplyst
13	Et meget flot stykke arbejde med flot resultat og et lille kirurgisk indgreb. Tak til [de ansatte].	Virkelig godt
26	Lang ventetid gør mig usikker og irriteret.	Godt
29	Bedre kommunikation mellem egen læge og ambulatoriet kunne måske have betydning for infektionen og den deraf følgende indlæggelse.	Godt
32	Kun tak! Jeg var forbavset over, at man ikke via mit CPR-nummer kunne se min journal [med hensyn til andre sygehuse].	Virkelig godt
52	Det er meget fint med tilbud om at blive ringet op dagen efter operationen. Det giver tryghed.	Virkelig godt
57	NN ([barn]) kommer på ambulatoriet i forbindelse med et årligt tjek [].	Virkelig godt
61	Ved første besøg var der ventetid på en time, hvilket jeg klagede over. Der var åbenbart en meget dårlig patient, som tog mere tid end forventet. Ingen meddelte mig, at det trak ud, hvilket jeg synes, var for dårligt. Jeg var nyopereret, og derfor kunne jeg ikke sidde og vente i så lang tid.	Godt
63	Hvor tryk kan man føle sig efter at have fået fjernet et malignt melanom?	Godt
70	Jeg er en [ældre] dame. For [nogle] år siden blev opereret for []kræft. Det var akut. [Flere] operationer på [et par uger] og derefter optræning. Personalet på Aarhus Kommunehospital er fantastiske. De har meget travlt, men er altid afslappede, når de taler og hjælper os. Det er et fantastisk stykke arbejde.	Uoplyst
87	Omsorgsfuldt personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
92	Under behandlingen var der super god stemning, og alle var søde, opmærksomme og meget tillidsfulde. Alle var meget grundige. :-) Tak for det!	Virkelig godt
100	Hurtig ud, næste patient.	Dårligt
104	Egen læge måtte rykke for svar af min prøve to gange.	Godt
105	Har ikke været i kontakt med min egen læge.	Godt

Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
1	Det føles lidt tåbeligt at skulle [tage fra en by til en anden] og retur for at blive tilset HALVAN-DET minut af en læge ved kontrol af operationsarret. Bliver alligevel tilset af egen speciallæge.	Godt
2	Det er nok vanskeligt at gøre ret meget ved lokalerne, rammerne taget i betragtning. Venteværelset er blevet en gennemgangsgang. [Fysiske rammer]	Godt
3	Jeg var udsat for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
4	Indtænke bedre mulighed for kørestole. [Fysiske rammer]	Godt
5	Meget kedeligt venteværelse. Mangler aviser/blade. [Fysiske rammer]	Godt
9	Bedre luft i venteværelset. Holde løftet om den læge, som har set mig før, og ikke en ny! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
11	God stemning, meget imødekommende. Godt arbejdsmiljø.	Godt
14	Jeg har kun godt at sige om det hele.	Virkelig godt
16	<input type="checkbox"/> Bedre koordinering og dermed færre besøg. Kunne godt have brugt, at der var knap så mange forskellige personer i mit behandlingsforløb. Man kan godt føle sig som en samlebandsting :-). Jeg er glad for det færdige resultat og utrolig taknemmelig for, at jeg er kommet godt ud på den anden side. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Personalet er meget behageligt og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg har været rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
22	Meget distraherende at blive behandlet af så FLOT en læge! :-)	Virkelig godt
26	Der må gerne være kaffe og te, da mange har en lang transport. Gerne som betalingsautomat. [Fysiske rammer]	Godt
27	Høflig.	Godt
28	Man kunne godt udskifte de gamle, slidte ugeblade med nye og mere aktuelle. Det er lidt mærkeligt, at sidde og læse Familie Journalens julenummer fra 2010 i sommeren 2012. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Information ved lange ventetider synes jeg, at der mangler. [Ventetid]	Godt
30	Det er jo super at komme til den samme læge som sidste gang, men det skyldes vel et tilfælde. Men det er rart at møde en, der kender dig og kan huske dit sygdomsforløb fra gang til gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
32	Venlighed og professionalisme. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
33	Min behandling krævede, at jeg lå på en briks. Der var hver gang tre fra personalet. Hen over hovedet på mig, talte de indbyrdes om personalets vagtplan og familiære forhold. Det interesserer ikke den, som er under behandling. [Relationer til personale]	Godt

✎ 37	Irriterende med tændt tv i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 41	Det er nogle lyse og venlige lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 42	Jeg oplevede hele vejen igennem at blive modtaget på en meget kærlig, kompetent og personlig måde. Også kompetencen i forbindelse med operation og efterbehandling var helt i top. Det er dejligt at mærke, at hele personalet har hjertet med i deres arbejde! Det giver også en fornemmelse af, at de kan lide at arbejde sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Fabelagtig behandling af dedikerede læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 48	Der kunne godt være nogle flere undersøgelsesrum, så personalet havde bedre arbejdsvilkår. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 50	Intet at klage over, men ventetiden på transport hjem fra behandling er uacceptabel. En til to timer per [transport], umenneskeligt i et venteværelse der ikke er et venteværelse men en gennemgang.	Virkelig godt
✎ 51	Personalet er på alle planer meget venligt og informativt, så patienten føler sig tryk, beroliget og generelt set/oplevet. Trist venteværelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 53	Bedre patientmodtagelse af sekretær eller modtagesskanner. Bedre indretning af operationsafdelingens patientmodtagelse samt venteeareal. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 55	Både sygeplejerske og læge(r) var fantastisk gode til at tage hånd om mig og mit problem og få mig beroliget, og de gav mig en super behandling hele vejen igennem. Faktisk så godt at jeg overvejede at sende et kort til dem som tak, men [] jeg kom fra det. Så TAK! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 56	Daglig siddekomfort i venteværelset. Kedeligt rum, når ventetiden bliver længerevarende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 58	Der manglede et puslebord, men vi klarede os alligevel :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 59	Lang ventetid, som blev undskyldt, da jeg kom ind. [Ventetid]	Godt
✎ 60	Den eneste information jeg manglede var, at jeg skulle have mavebælte på (eller stramme-trusse) i tre måneder. Det ville have været dejligt at have vidst inden operationen, så kunne det have været indkøbt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 61	Da jeg kom ind til lægen, fik jeg en rigtig god behandling og har efterfølgende fået det. Jeg synes, at der er rigtig mange, som sidder og venter i ventelokalet, men jeg har ikke oplevet ventetid siden. Fået en fantastisk behandling af NN og NN. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 63	Venteværelset føles nogle gange trangt med de mange ventende. Fjernsynet kværner hele tiden til glæde for få. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 67	Bedre henvisning.	Godt
✎ 68	Synes der var en dejlig uforpligtende og professionel omgang, iblandet positivitet og humor.	Virkelig godt
✎ 69	[] Der har været ALT, ALT FOR MANGE PERSONER, OGSÅ KONTAKTPERSONEN, indover. Min absolut største anke! [Kontaktperson]	Dårligt
✎ 70	Nu går jeg til undersøgelse hvert halve år, og jeg kommer med bus lige til tiden. Når jeg er	Uoplyst

stemplet ind, sætter jeg mig i venteværelset. Mange, mange mennesker ind og ud. Jeg kan sidde længe, knap så længe. Så kommer jeg ind til min undersøgelse. Der er tid til at snakke om det og undersøge mig. Du mærker ikke, der er travlt. Der er tid til mig. Et fantastisk stykke arbejde af lægen. []. Hvis jeg ikke når den ene bus, når jeg den anden. Hvis jeg skal give karakter, er det med "kryds og slange". Det er jo også op til en selv, hvordan man er.
[Kvalitet i behandling, Pleje]

- | | | |
|-----|---|---------------|
| 71 | Et omsorgsfuldt personale.
[Relationer til personale] | Godt |
| 72 | Overalt har jeg kun mødt venligt, smilende og meget engageret personale, der er super professionelt. Det har betydet rigtig meget for mig, og det har helt klart gjort det psykisk lettere at være alvorlig syg. Så stor ros fra min side til ambulatoriet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 76 | Med hensyn til venteværelse: Dårlige siddeforhold for ældre med problemer med mobilitet.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 78 | Alt var tilfredsstillende. Stor tak til alle i ambulatoriet! | Virkelig godt |
| 82 | Den efterfølgende tilbagemelding, hvor vi mødte en læge, der ikke kunne andet end at læse op fra journalen og ikke kunne svare på vores spørgsmål, var ikke tilfredsstillende. Det gjorde os utrygge, fordi vi måtte gætte på, hvorfor vi ikke kunne få et klart svar.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 88 | Jeg synes, at alt er foregået som aftalt til den aftalte tid. | Virkelig godt |
| 94 | Jeg har givet dem megen ros. Jeg [har været her nogle gange] og bliver altid mødt med et smil, og de gør alt for, at det skal blive så pænt som muligt. Så jeg er meget taknemmelig og tilfreds.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 95 | Jeg havde ikke behov for fjernsyn, der kørte konstant, og jeg manglede mulighed for evt. at kunne fravælge dette.
[Fysiske rammer] | Godt |
| 96 | Alt i alt synes jeg, at det var en tilfredsstillende oplevelse. Lidt ventetid som ikke betød så meget for mig. Det mest dårlige, som jeg vil huske fra dette besøg, er problemet med bedøvelsen. Jeg skulle have mere bedøvelse, end man forventede. Det var ubehageligt at mærke kniven så voldsomt, når lægen startede operationen, men heldigvis lyttede man til mig. Jeg fik [] mere, så var det ok. | Godt |
| 98 | Man kan ikke komme ind på toilettet med rollator.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 101 | De gange, jeg har henvendt mig pr. telefon, er jeg altid blevet ringet op af en sygeplejerske samme dag. Har mødt stor imødekommenhed og forståelse og fået hjælp med det samme samt aftale om ekstra konsultation. Og også mødt samme person og dermed har der været stor kontinuitet i behandlingen. Særdeles kompetente sygeplejersker, hvor jeg ikke har opnået at blive set af samme læge, heller ikke, hvor der har været kort tid mellem kontrollerne.
[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 103 | Jeg føler mig tryk i det danske sundhedsvæsen.
[Kvalitet i behandling] | Godt |

