

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

T-Amb.

Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T

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:	373
Besvarelser fra afsnittets patienter:	244
Afsnittets svarprocent:	65%

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).

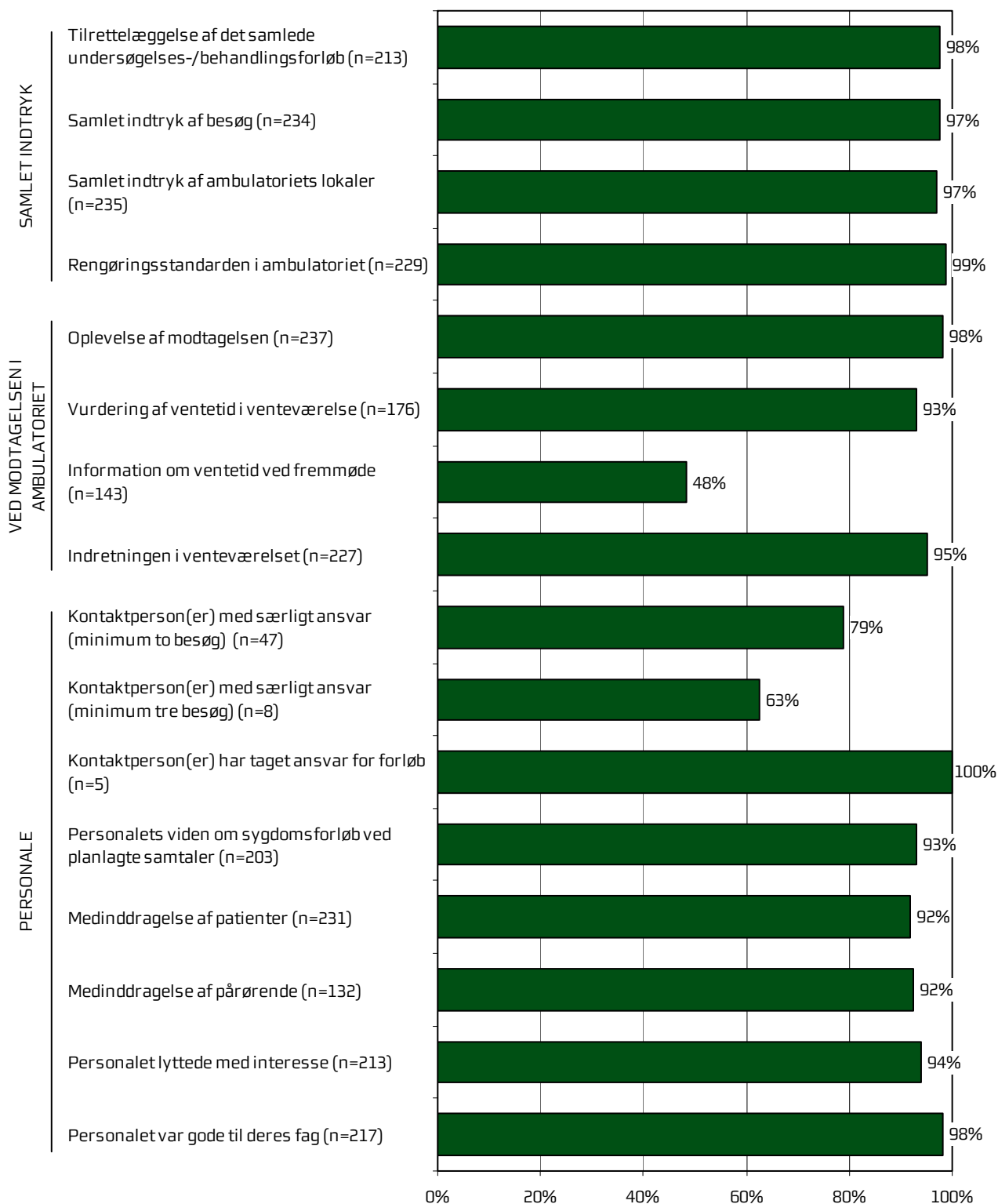
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

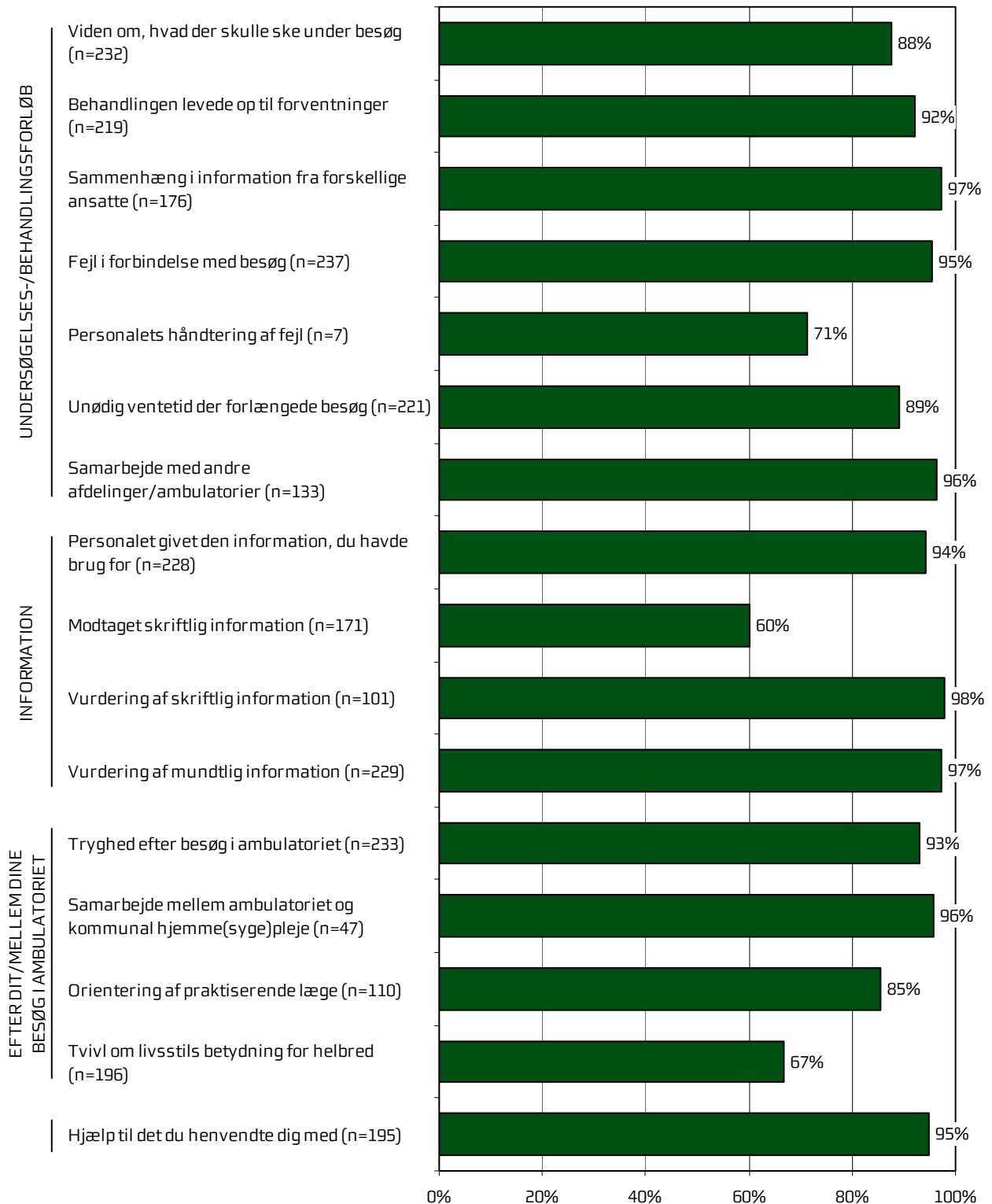
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Hjertekirurgisk Ambulatorium, Karkirurgisk Ambulatorium, Lungekirurgisk Ambulatorium

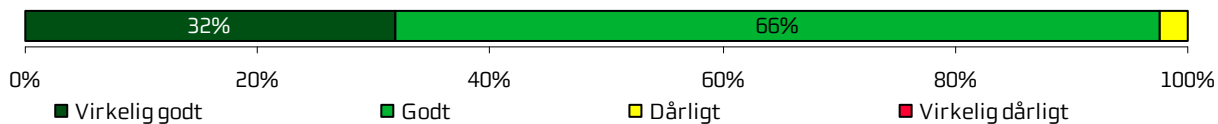
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

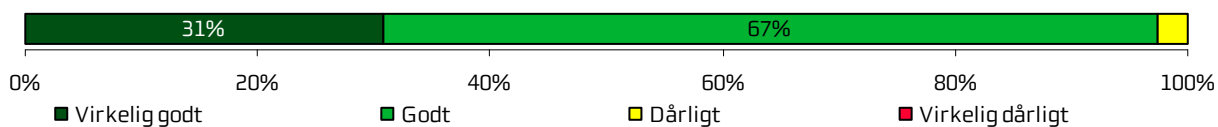
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

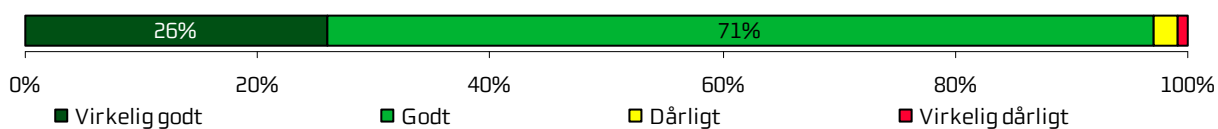
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=213)



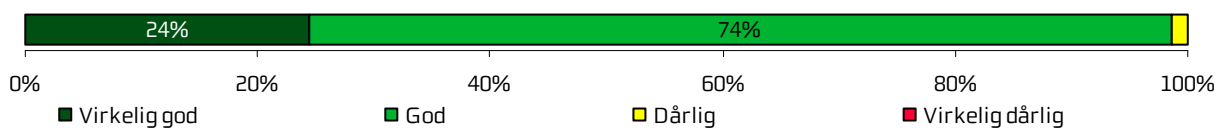
Samlet indtryk af besøg (n=234)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=235)



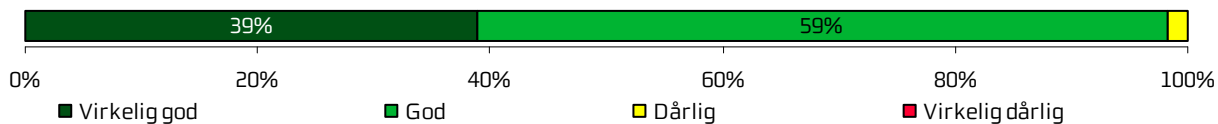
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=229)



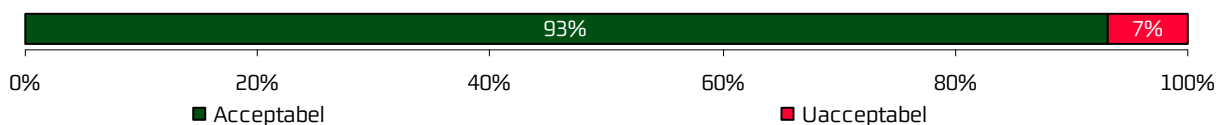
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 % *	96 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	99 %	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

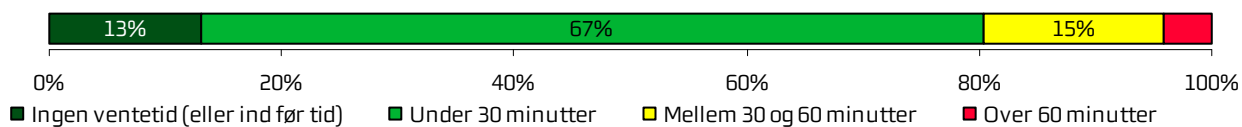
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



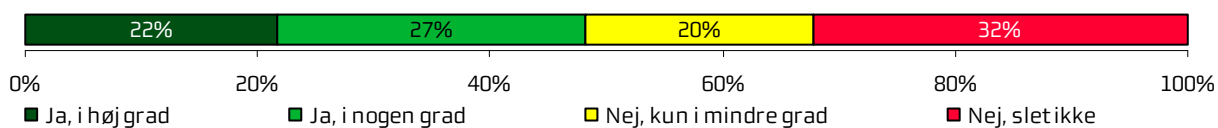
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



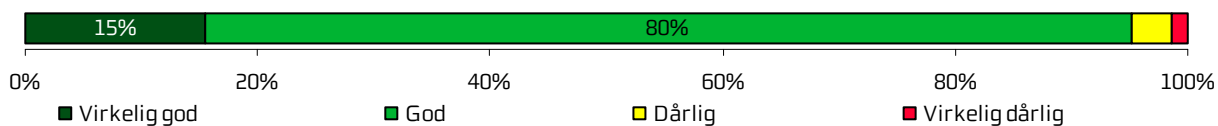
Længde af ventetid i venteværelse (n=168)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



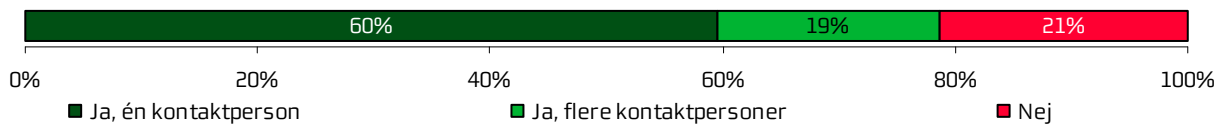
Indretningen i venteværelset (n=227)



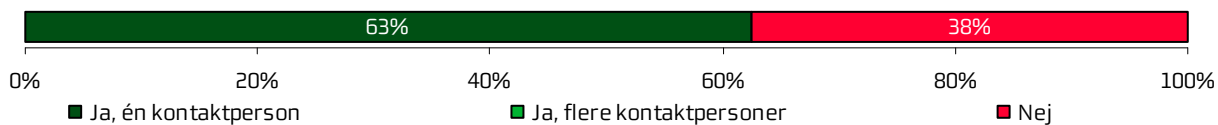
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	94 %	96 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	48 %	58 %	67 % *	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	96 %	94 %	95 %	58 % *	82 % *

Personale

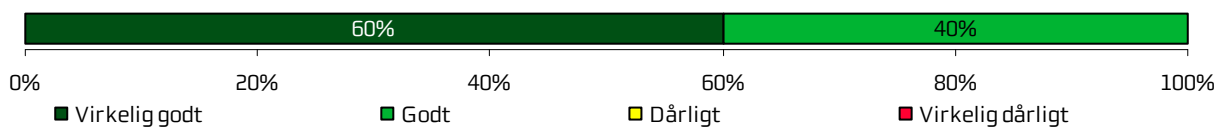
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



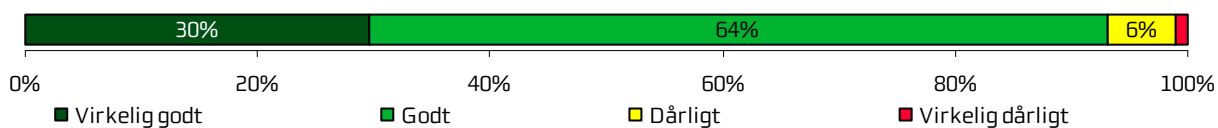
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



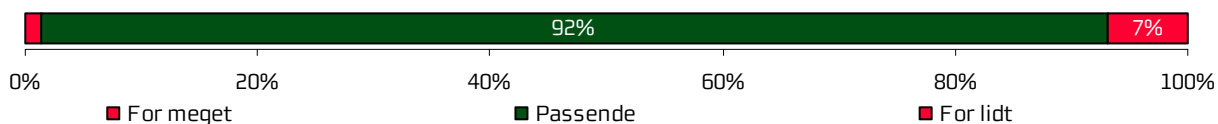
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



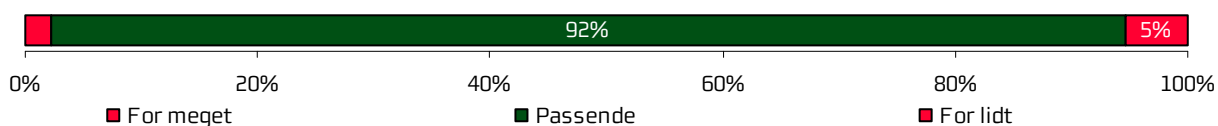
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=203)



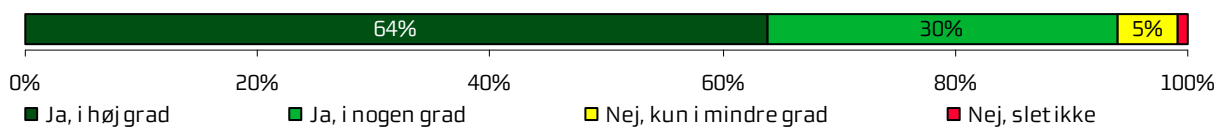
Medinddragelse af patienter (n=231)



Medinddragelse af pårørende (n=132)



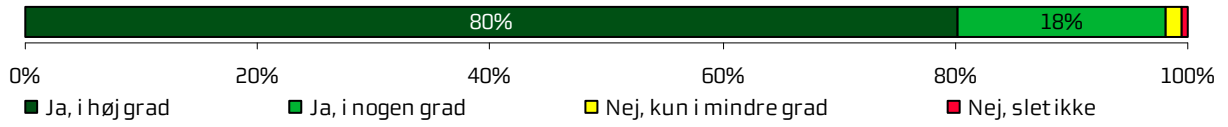
Personalet lyttede med interesse (n=213)



	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)	79 %	72 %	80 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	62 %	83 %	75 %	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?	93 %	91 %	95 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	94 %	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	97 %	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	98 % *	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=217)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

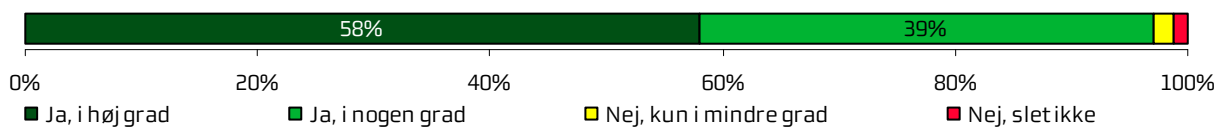
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=232)



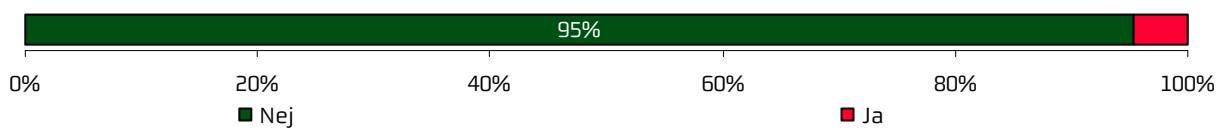
Behandlingen levede op til forventninger (n=219)



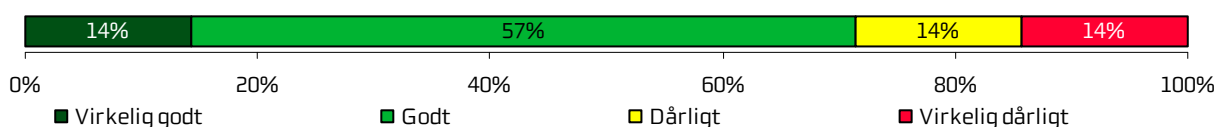
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=176)



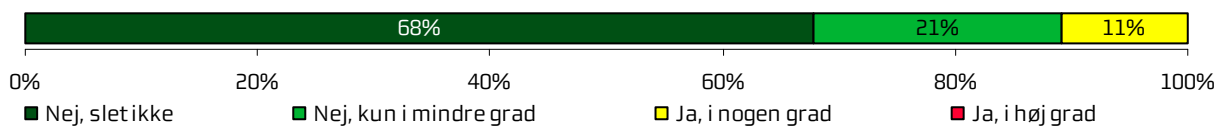
Fejl i forbindelse med besøg (n=237)



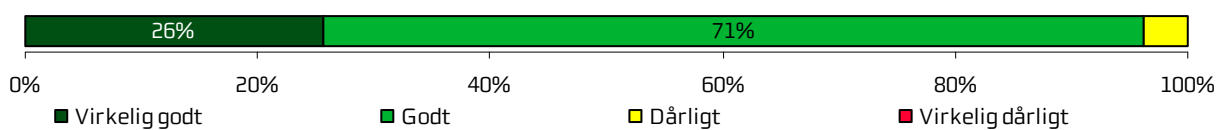
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=221)



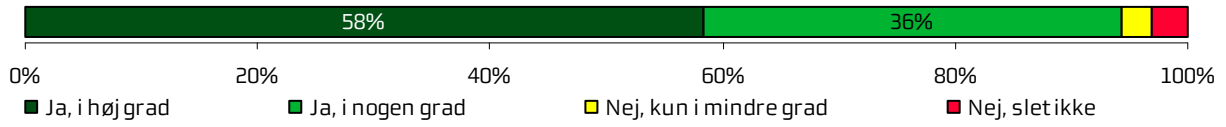
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=133)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	85 %	79 % *	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	90 %	91 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	94 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	95 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	47 %	73 %	91 %	32 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	87 %	90 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	95 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

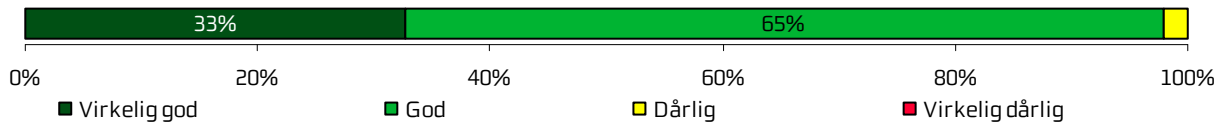
Personalet givet den information, du havde brug for (n=228)



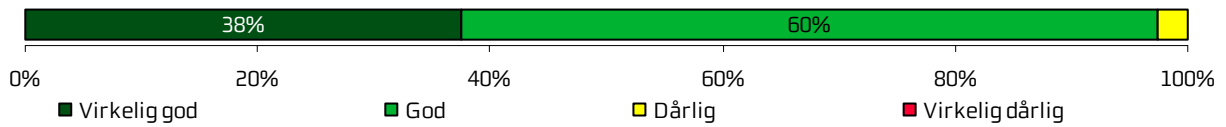
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=101)



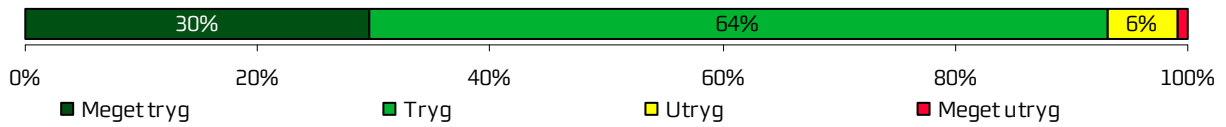
Vurdering af mundtlig information (n=229)



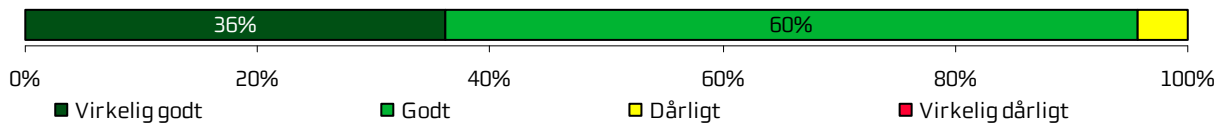
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	63 %	66 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	100 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

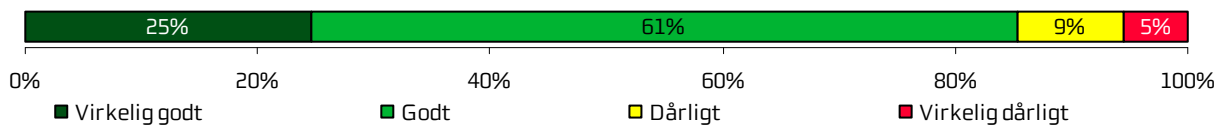
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=233)



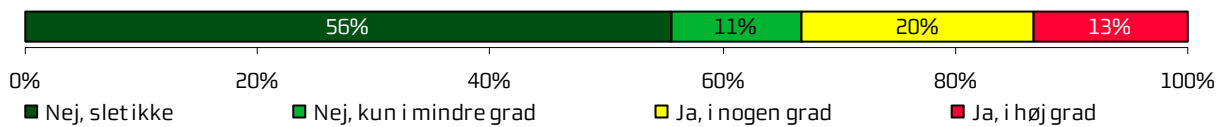
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=110)



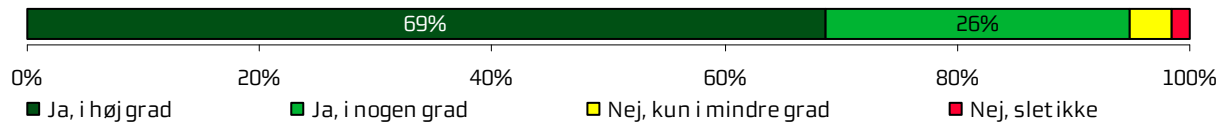
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=196)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	93 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	89 %	91 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	90 %	92 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	65 %	62 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=195)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	93 %	94 %	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	5
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	2

T-Amb.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**






ID	Kommentarer - T-Amb.	Modtagelsen
3	Venligt og imødekommende.	God
5	Imponeret over graden af nærvær og empati, der er til stede på trods af tidspres.	Virkelig god
6	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
7	Gode.	Virkelig god
10	Alle var venlige og rare.	Virkelig god
11	Venlige, professionelle folk.	Virkelig god
12	NN er [ung teenager], så nogle svære ting at svare på, synes vi. Det er desuden ved at være længe siden, vi var til kontrol.	God
14	Venlig imødekommende.	God
15	Modtagelsen bør spørge, om man skal have kørepenge. Patienten har nok lige noget andet at tænke på.	Dårlig
19	Som sædvanlig var denne førsteklasses.	Virkelig god
22	Venlig. Vidste, at jeg kom.	Virkelig god
23	Det er meget hurtigt og positivt og venligt!	Virkelig god
24	Nej!	God
25	Angående mit ophold her, kan betingelserne næppe blive bedre. Tak!	Virkelig god
29	Jeg blev taget godt imod og fik god vejledning ved ankomsten.	Virkelig god
30	Helt ok.	Virkelig god
31	Trist venteværelse. Venlig betjening.	God
34	Professionel.	Virkelig god
36	Venlig og professionel.	God
38	Præcis modtagelse.	Virkelig god
53	De var lynhurtige.	Virkelig god
54	Venligt personale og hyggelige omgivelser.	Virkelig god
56	Venlig og imødekommende.	God
61	Der er alt for lidt vente-plads. Patienterne sidder nærmest i lag. Desværre var skranken ikke bemanded, da vi ankom.	Dårlig
63	Venligt og imødekommende.	Virkelig god
64	Meget venligt og friskt personale.	God
67	Vi blev modtaget med venlighed og stor hjælpsomhed.	Virkelig god
68	Søde og forstående.	Virkelig god

T-Amb.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - T-Amb.	Fejlhåndtering
15	Jeg havde smerter fra hoften til fod. Kunne ikke placere smerternes start. (Kom igen om 2 måneder).	Uoplyst
16	Det stod i papirerne, at det var [det ene] ben, som skulle opereres, men det var rigtigt [det andet] ben. Det var ikke specielt trygt, men vi vidste selvfølgelig godt, at det ikke var til at tage fejl af, da der kun var åreknuder på [det ene] ben.. men alligevel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol. Jeg ringede ind på T2. Måtte ringe igen og blev stillet om til ambulatoriet, hvor jeg fik hjælp med det samme.	Uoplyst
27	Havde en meget ubehagelig opvågning, da jeg ikke var smertedækket tilstrækkeligt. Jeg lå i [flere] timer og skreg af smerte.	Virkelig dårligt
28	Ved mit første besøg havde jeg en samtale med en læge, men samtalen blev ikke noteret. Der skete en fejl, men scanningen blev bestil, og ultralyd blev bestilt. Men da jeg skulle have resultatet, kunne lægen ikke finde resultatet af ultralydsscanningen. Så den sendte han så bare pr. brev.	Dårligt
40	Blev indkaldt til en ekstra undersøgelse, hvor jeg sad og ventede i en time, hvorefter jeg fik at vide, at undersøgelsen var udsat til næste dag. Herefter blev jeg kørt over til den undersøgelse, der stod på mit skema.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Nej.	Uoplyst
48	Ingen.	Uoplyst
55	Henvendte sig for meget til pårørende, der desværre fulgte med ind til lægen.	Uoplyst
56	Ved første besøg var der omrokering af personalet, fordi afdelinger skulle sammenlægges med lang ventetid og en del forvirring om, hvor folk var.	Godt
57	Ingen fejl.	Uoplyst
58	Der var ingen fejl.	Uoplyst
66	Operationsfejl i [benet].	Godt

T-Amb.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
2	Været ca. fem minutter til konsultation. Beskeden lød: Ingen åreforkalkning, ingen risiko for koldbrand i ben og fødder. Glad for det. Tog derefter afsked, og turen hjem.	Uoplyst
14	Jeg har altid i de forløb, jeg har gennemgået (ganske mange), synes jeg har fået en behandling, som var jeg den første patient - fantastisk!	Virkelig godt
16	Vi fik at vide ved anden undersøgelse, at operationen blev omkring sommerferien, men det blev først i december. Hvis jeg ikke var kommet ind til scanning på et afbud, var det blevet endnu senere.	Godt
17	Som sådan fint samarbejde. Dog skete der et kommunikationsbrist, der gjorde, at jeg fik en indkaldelse til endnu en scanning. Det gjorde mig lidt nervøs, men ved henvendelse fik jeg fin forklaring og undskyldning.	Virkelig godt
18	NB. Jeg kunne have ønsket mig at lægen, som opererede mig, havde haft lyst til at sige farvel. NB. Den sygeplejerske, som tog sig af mig efter operationen, var alle tiders, meget omsorgsfuld. Sagde det til hende. Kan desværre ikke huske hendes navn.	Godt
19	Jeg har været indlagt på T4 [], så jeg kender efterhånden alle medarbejderne og har altid oplevet en professionel behandling. Derudover har man også haft overskud til at tale med min kone. Så alt i alt UG.	Virkelig godt
20	Kom [i starten af en måned og blev opereret knap to uger efter]. Fik betændelse i såret, var faktisk ret syg, så det blev et langt forløb. Er ok i dag. Tak.	Godt
22	Jeg skulle scannes, og lægen sørgede for, det kunne ske samme dag. Havde ventet tre uger [et andet sted]. Jeg fik mad og drikke. God service.	Godt
29	Nu er jeg selv en person, som stiller spørgsmål, og oplevede, at jeg fik klare svar, som var til at forstå.	Godt
31	Det var mit indtryk, at den undersøgende læge var lidt uforberedt. Det var mit indtryk, at min troværdighed blev sat i spil, en form for forhindring over problemstillingen!	Uoplyst
33	Utilfreds med lægen (ung). [Lidelse] i højre og venstre ben. Han havde på forhånd bestemt, hvordan/hvad der skulle ske med mig. Ville ikke se benene. Jeg følte ikke, at han ville høre på mig. Følte mig tom. Ville høre om det opererede ben.	Godt
35	Havde en positiv oplevelse med hele forløbet.	Virkelig godt
37	Jeg troede, jeg skulle til en undersøgelse af mit raske ben, men det var det ikke. Jeg kom til en samtale med en læge inden undersøgelse. Lægen forklarede mig, hvordan situationen så ud, hvordan jeg skulle forholde mig og at jeg ikke mere skulle til nogen undersøgelse, men selv ringe, når der var noget galt.	Godt
38	Lægen kom ned til undersøgelsen i stedet for, at jeg (dårligt gående) skulle gå hen til ham.	Virkelig godt
46	I mit tilfælde vil jeg sige, at jeg har og er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Specielt med hensyn til den pressehetz, som formiddagsbladene kører mod sundhedssektoren.	Godt
47	Der var to meget behagelige personer/sygeplejersker/læger.	Virkelig godt
49	I perioden [sommer til efterår] 2012 har jeg kun været på ambulatoriet [én gang] for at blive bekendtgjort med resultatet af en scanning [fra måneden før]. En ventetid på over en måned, synes jeg, er uacceptabel. (Mine svar er påvirket af mange besøg fra [tidligere]).	Godt
54	I tvivl om medicinering efter operation og hjemsendelse. Jeg havde stærke smerter (nerve-smerter) samt at jeg, som det viste sig senere, ikke kunne tåle den smertestillende medicin (mod nervesmerter), jeg var blevet ordineret.	Godt

- | | | |
|---|---|----------------|
| <p> 61</p> | <p>Vi så desværre ikke vores kontaktsygeplejerske på det tidspunkt, vi var til undersøgelse på ambulatoriet, men der skal være stor ros til NN, som i den grad formår, at lytte, besvare spørgsmål og gøre patient og pårørende rolige.</p> | <p>Dårligt</p> |
| <p> 62</p> | <p>Forløbet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fase: Manglende puls i højre ben, bakterier i protesen. 2. fase: Udskift af protesen nødvendigt. 3. fase: Ny protese af egne årer. 4. fase: Ikke nok materiale, gå til læge med feber. | <p>Godt</p> |
| <p> 64</p> | <p>Meget information fra hver person, som arbejdede med mig.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 65</p> | <p>Både efter MR-skanning og efter ultralydsskanning måtte jeg selv kontakte afdelingen efter en måned for at få svar.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 69</p> | <p>Jeg brød mig ikke om måden, lægen talte til mig på. Jeg gik ud med en følelse af at være talt ned til.</p> | <p>Godt</p> |

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

ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
11	Informationen var i orden.	Godt
16	Der var ikke rigtig enighed om, hvor længe jeg skulle gå med forbindelse og senere med støttestrømpen. [Ved] den første undersøgelse fik jeg at vide, at det skulle være en lang støttestrømpe, men senere blev det til en kort. Vi valgte at tro på lægen, som foretog operationen.	Godt
19	Flot.	Virkelig godt
26	Jeg kørte [langt] for at få svar. Lægen kom. Svar var, kan ikke hjælpe. Kontakt min egen læge. Jeg synes, det var ret langt at køre. Kunne I ikke have taget telefonen eller på brev.	Uoplyst
29	Jeg har, på intet tidspunkt, følt mig usikker på, hvad der skulle ske i forløbet/undersøgelsen. Der er rigtig god information, både i indkaldelsesbrevet og af personalet på afdelingen, når man ankommer. Så alt i alt en god oplevelse, hvor man ikke føler sig i tvivl om noget.	Godt
31	Indkaldelsesbrevet er OK. Pæn varsel. Ambulatoriet valgte at planlægge en kontrol efter første besøg. Der var ikke grundlag for informationsmateriale.	Uoplyst
32	Lægen [var svær at forstå].	Godt
37	Jeg var glad for, at jeg havde taget en person med til mit besøg. Hende kunne jeg bagefter spørge om nogle ting, som jeg ikke rigtig havde forstået.	Godt
44	[Lægen] var svær at forstå, men meget venlig.	Godt
54	Kunne godt bruge en hel del mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Glad for, at jeg havde en derhjemme, der kunne hjælpe mig med at få f.eks. strømper på. Hvis jeg tabte noget på gulvet, var jeg ikke i stand til selv at samle det op igen. Det er først nu, jeg føler, at jeg er ved at være lidt ovenpå og nogenlunde kan klare mig selv.	Godt
59	Manglende information om, hvorfor der ikke kunne gøres noget.	Godt
60	Nej, det var ok!	Virkelig godt
62	[] Oplysninger her er: Bakterierne kan ødelægge min protege, man kan ikke bekæmpe dem. Slutteligt, vi har ikke materiale til en ny.	Godt
69	Informationen var god og uddybende, men ikke fremlagt på en (i mine øjne) behagelig måde.	Godt

T-Amb.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
9	Synes, jeg ventede længe på svaret.	Godt
14	Det er en god fornemmelse at vide og erfare, at der er god kommunikation mellem egen læge og behandlingssted (hospital).	Virkelig godt
16	Jeg havde fået en tid til scanning efter den tid, hvor jeg skulle til forundersøgelse på Skejby. Vi undrede os meget over, at man ikke skulle have scanningsbillederne til forundersøgelsen. Da jeg kom til scanning på et afbud, blev det byttet rundt.	Godt
17	Venligt personale.	Virkelig godt
21	Jeg blev opereret sommeren 2011. Denne gang var det slut, klar til udskrivelse. Efter/før og under operationen var en enorm positiv oplevelse for mig. Tak, og jeg har det godt.	Virkelig godt
29	jeg synes, at man/jeg har fået besked på resultatet af undersøgelsen inden for rimelig tid i betragtning af, at jeg kun er en ud af mange, der skal have besked på et resultat af undersøgelse.	Godt
38	Vi kunne ikke finde tilbage til parkeringen af bilen (gik forkert hele tre gange på vej ud).	Virkelig godt
51	Der er for mange forskellige læger.	Godt
54	Da jeg skulle have trådene taget ud hos min praktiserende læge, var det næsten umuligt at få de sidste tråde ud. Sygeplejersken brugte 45 minutter og måtte tilkalde en anden sygeplejerske, for at spørge om hun kunne få de sidste tråde ud. Det lykkedes til sidst.	Godt
62	De har, som alle [andre], været tidsrøvere.	Godt

T-Amb.

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

ID	Kommentarer - T-Amb.	Samlet indtryk
1	Vi ventede seks uger for en tid til ny samtale? [Ventetid]	Godt
4	Jeg var godt tilfreds.	Godt
8	Lidt gladere farver på væggene. [Fysiske rammer]	Godt
13	Venteværelse er meget kedeligt og meget lille. Mange af de patienter, der kommer her, er rimeligt trykket humørmæssigt. Og så er det ikke særligt rart, at man knap kan sidde to og snakke frit, uden at alle andre i venteværelset kan følge med i samtalen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Angående venteværelset: dejlige stole, godt læsestof. Lyset var dårligt at læse ved. Der var også en pære itu over det ene bord, og kaffen var virkelig dårlig. Der kunne mine forældre godt ønske, at der var en automat med kaffe og kakao :-). Personalet, som vi havde kontakt med, var rigtigt søde og venlige. Vi lagde mærke til en dame i kørestol, som sad og ventede i to og en halv time i venteværelset. Det syntes vi, var meget langt tid. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
19	Jeg skal møde [i efteråret] og have foretaget en [operation]. I den forbindelse er jeg helt tryk ved situationen, da jeg altid har oplevet et 110 procent professionelt team. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Jeg vil gerne på Skejby igen. Fin, effektiv behandling. Tak.	Godt
23	Den tætte kontakt med kontaktpersonen og de positive samtaler omkring mit problem gør, at jeg føler mig 100 procent sikker på den hjælp, jeg får. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Meget venlige.	Virkelig godt
31	Har været godt behandlet på afdeling T og i øvrigt på Skejby Sygehus. Ambulatoriet er en mindre del af behandlingsforløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	Fungerer godt.	Godt
38	Skrive om udgang til parkering. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Personalet viste stor omsorg og interesse. Alle er meget søde og venlige. Jeg følte mig tryk, når jeg var der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
41	Jeg har før, under og efter mit sygdomsforløb, (ballonudvidelser i blodårerne) været meget tilfreds og taknemlig for hele forløbet på Karkirurgisk Afdeling. Er i dag rask og har kun stor ros og taknemmelighed til hele personalet på Karkirurgisk Afdeling, Aarhus Universitetshospital, Skejby. [Kvalitet i behandling]	Godt
42	Jeg syntes, at der var meget hjælp, ellers kunne vi bare spørge. [Kvalitet i behandling]	Godt
43	I brevet, jeg fik før undersøgelsen, lød det som om, at [jeg kun skulle have en behandling], HVIS jeg skulle have en operation. Men da jeg kom ind til lægen, blev [jeg behandlet] uden videre. [Kommunikation og information]	Godt
45	Ovenud tilfreds. Skulle jeg blive syg, så helst til behandling på SKEJBY.	Virkelig godt

✎	46	Som jeg sagde ved en konsultation, vil jeg gerne adviseres per telefon om resultatet af en eller flere undersøgelser, da jeg skal køre [mange] km hver gang til hospitalet. [Kommunikation og information]	Godt
✎	50	Dejligt personale.	Godt
✎	52	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
✎	53	I er bare gode!	Virkelig godt
✎	54	Personalet i ambulatoriet var helt i top.	Godt
✎	58	Alt ok.	Virkelig godt
✎	61	Venteværelset er alt, alt for lille. Er det nødvendigt, at patienten f.eks. skal have taget blodprøver på gangen ved ambulatoriet. Hvorfor går de ikke i [det andet] ambulatorium og får det klaret, før de melder sig på afdelingen? [Fysiske rammer]	Dårligt
✎	62	Jeg var i kontakt med fire læger. Én vedrørende diagnosen []. Én vedrørende [anden diagnose]. Én vedrørende løsning []. Én til afslutning: "Du ser sund og godt ud, og får du feber, så gå til egen læge". [Pleje]	Godt
✎	65	Der er en brist, når man sendes til scanning af afdelingen og ikke få en tilbagemelding, med mindre man selv henvender sig. Ellers føler man sig i rigtig gode hænder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	67	Da jeg er svagtseende, var de altid klar til at give en hjælpende hånd. [Pleje]	Virkelig godt
✎	69	Hende, der tog imod mig var vildt sød. Man følte sig med det samme tryk. [Relationer til personale]	Godt

