

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

K-AMB

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	369
Besvarelser fra afsnittets patienter:	266
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).

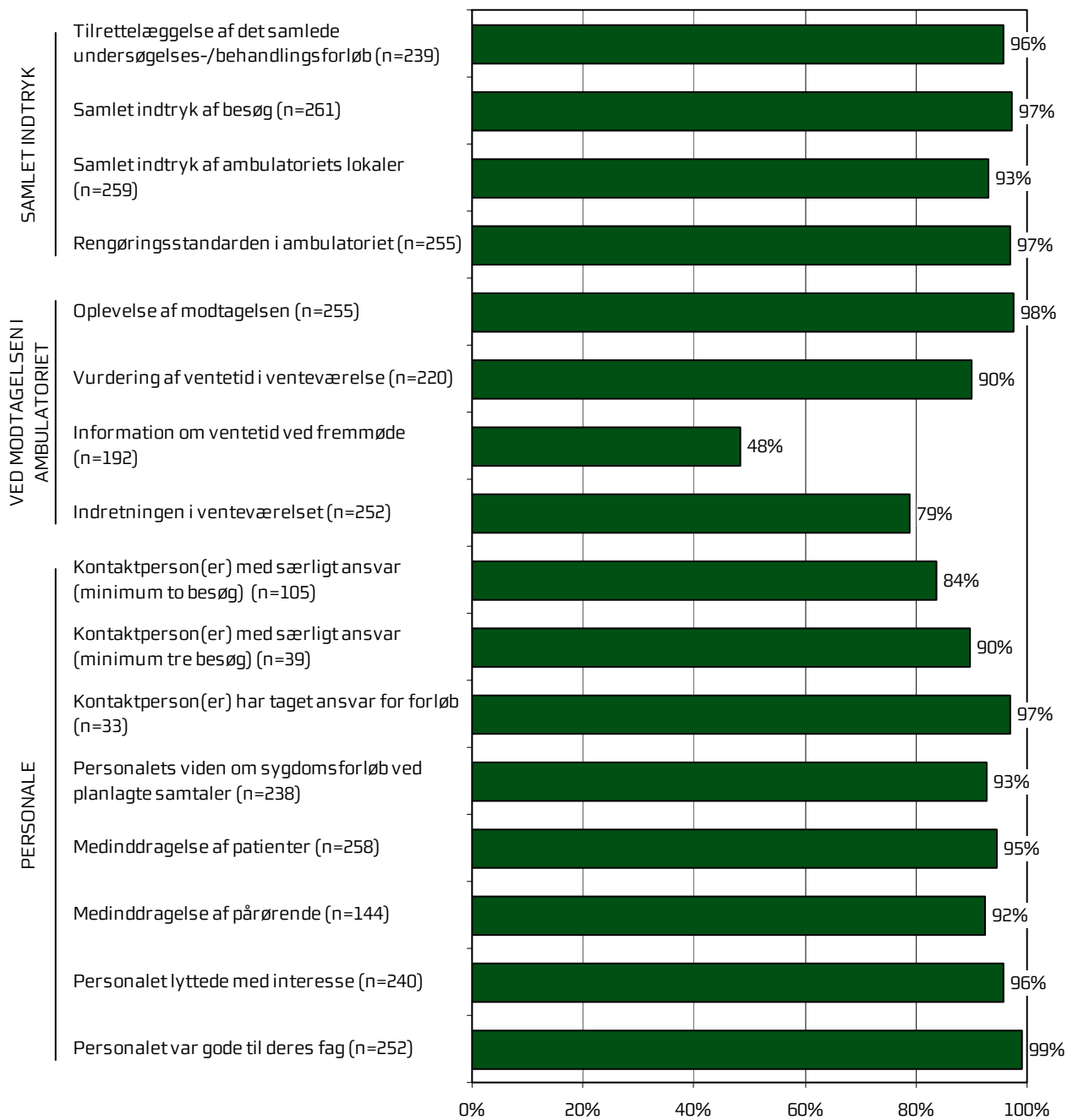
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

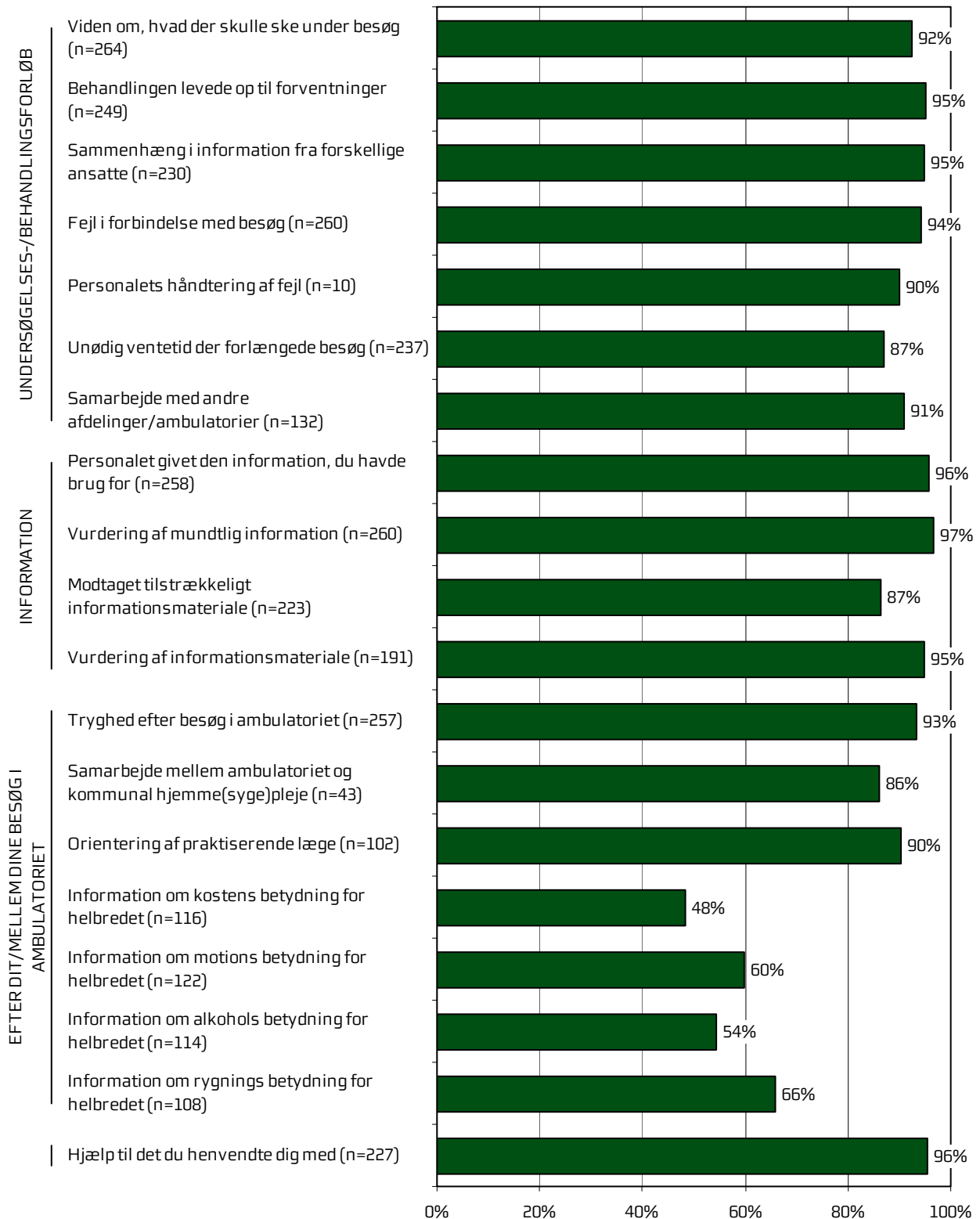
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: K-AMB

2011-tallet er for: K-AMB

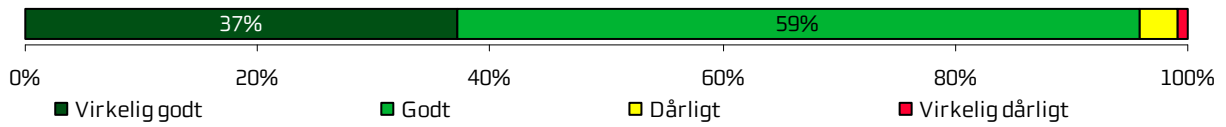
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

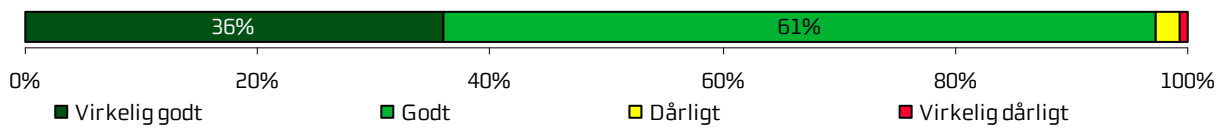
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

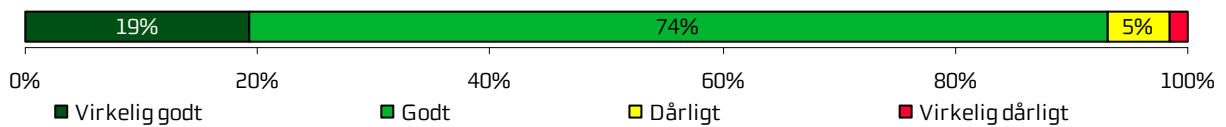
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=239)



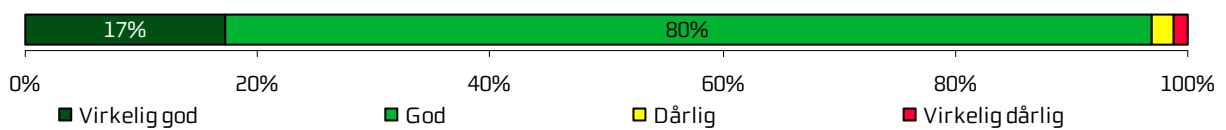
Samlet indtryk af besøg (n=261)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=259)



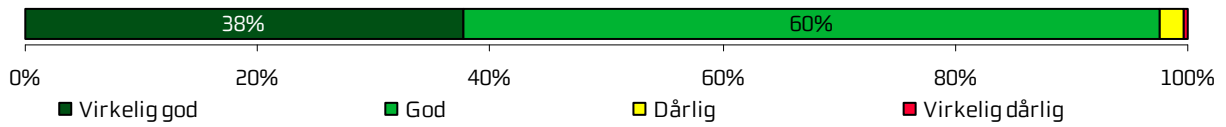
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=255)



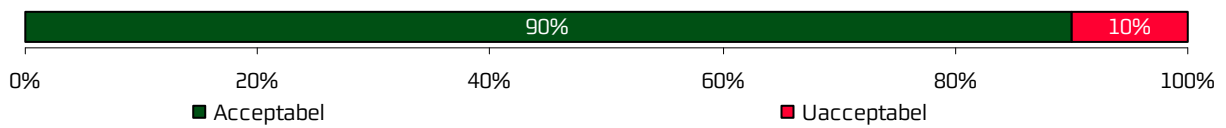
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	98 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	94 %	93 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=255)



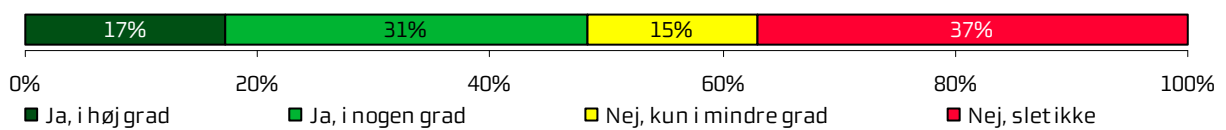
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=220)



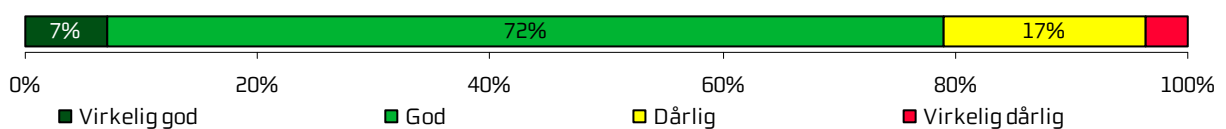
Længde af ventetid i venteværelse (n=213)



Information om ventetid ved fremmøde (n=192)



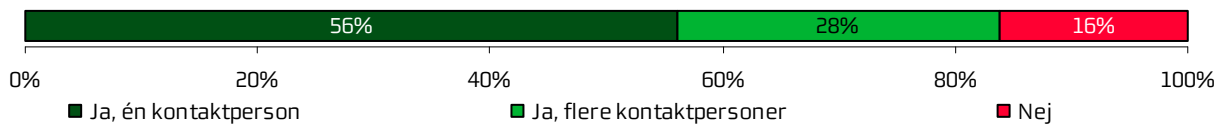
Indretningen i venteværelset (n=252)



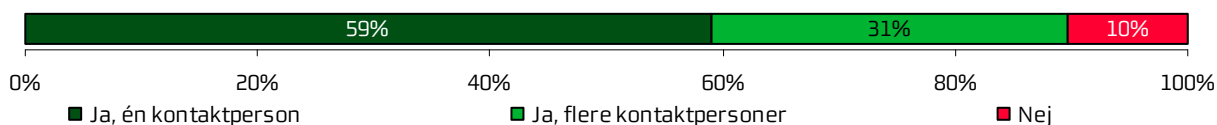
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 % *	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	92 %	92 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	49 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	83 %	82 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

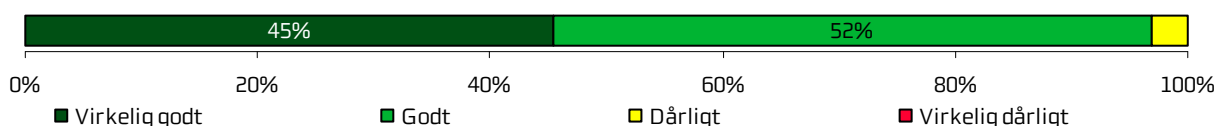
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=105)



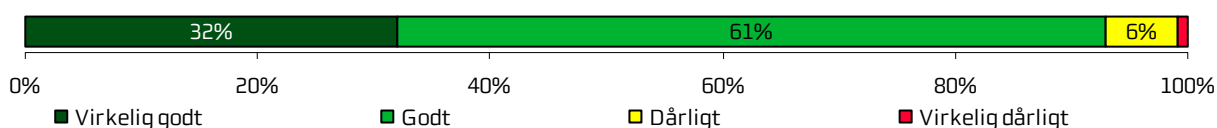
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



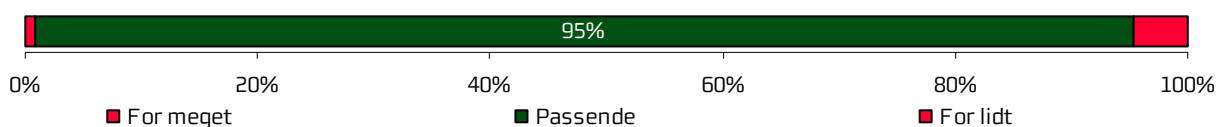
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



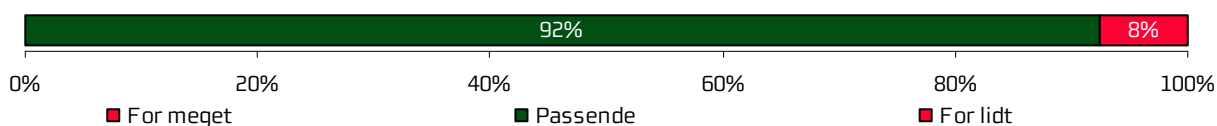
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



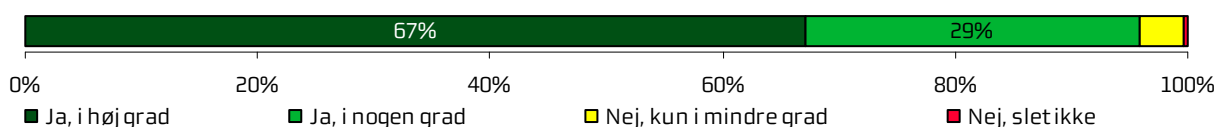
Medinddragelse af patienter (n=258)



Medinddragelse af pårørende (n=144)



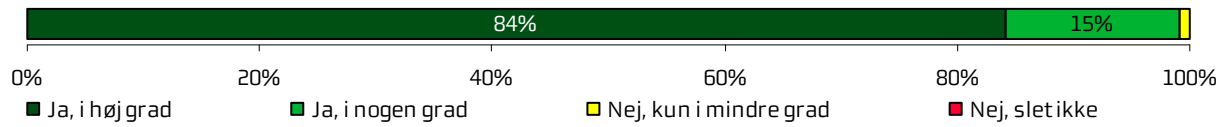
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	2013	2012	2011	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)	84 %	83 %	84 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	86 %	93 %	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	95 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	97 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	99 %	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

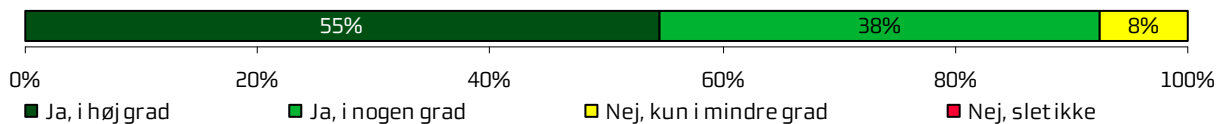
Personalet var gode til deres fag (n=252)



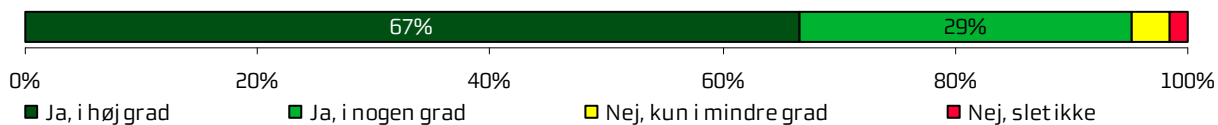
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=264)



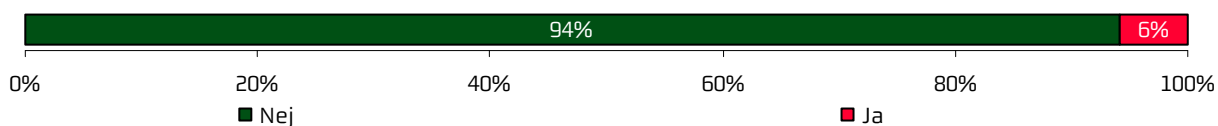
Behandlingen levede op til forventninger (n=249)



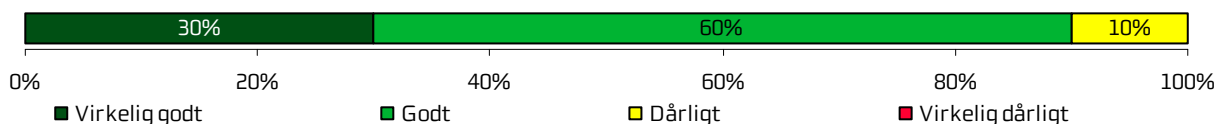
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=230)



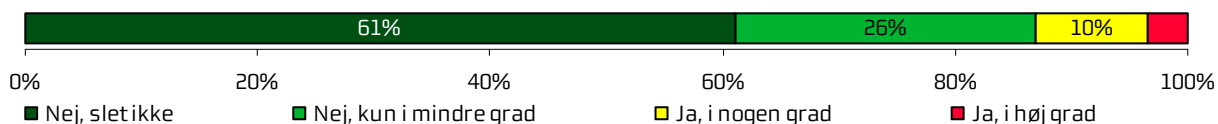
Fejl i forbindelse med besøg (n=260)



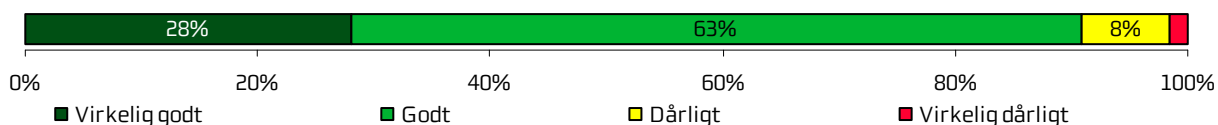
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=237)



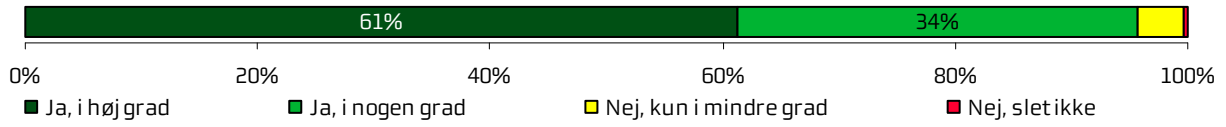
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=132)



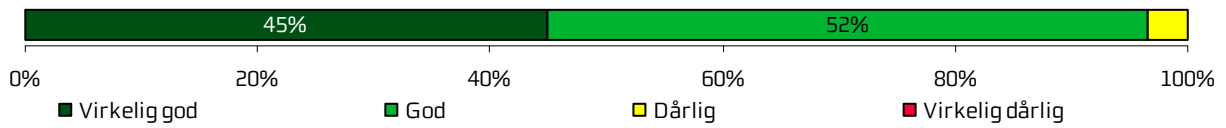
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	94 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	94 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	97 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90 %	78 %	80 %	100 %	38 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	89 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	95 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

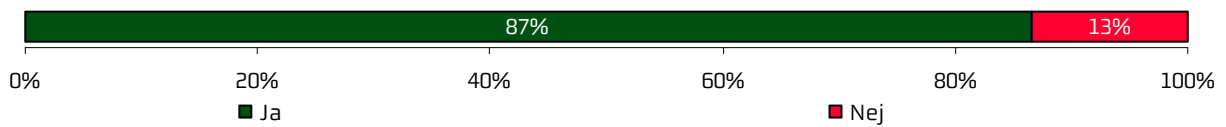
Personalet givet den information, du havde brug for (n=258)



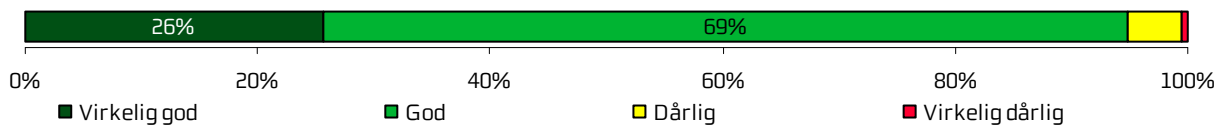
Vurdering af mundtlig information (n=260)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=223)



Vurdering af informationsmateriale (n=191)



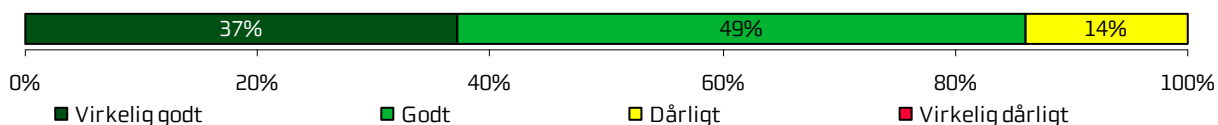
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

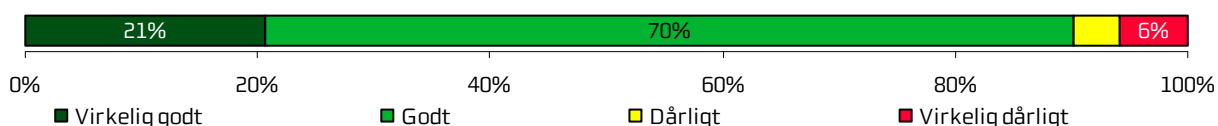
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=257)



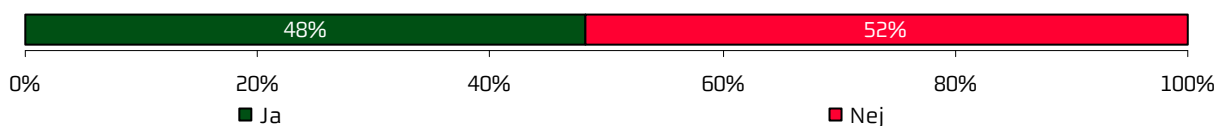
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



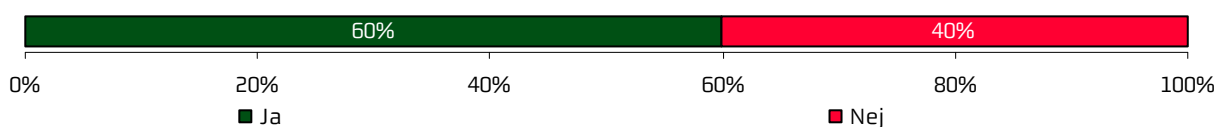
Orientering af praktiserende læge (n=102)



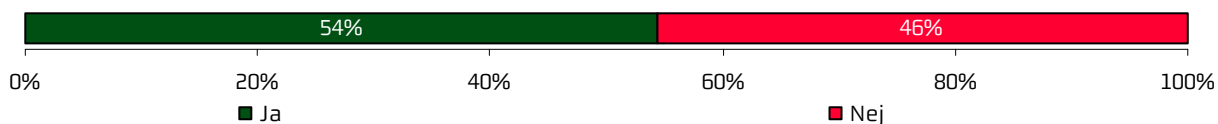
Information om kostens betydning for helbredet (n=116)



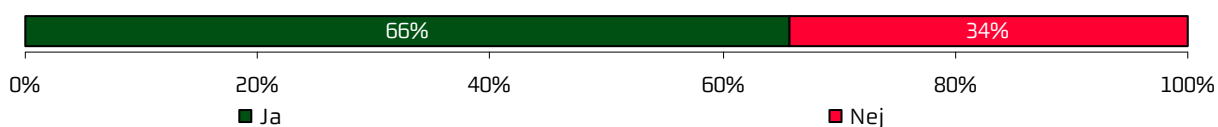
Information om motions betydning for helbredet (n=122)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=114)



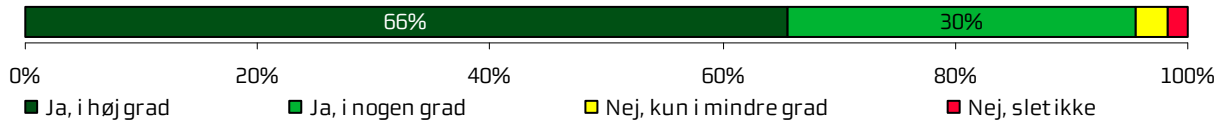
Information om rygningens betydning for helbredet (n=108)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	92 %	93 %	100 % *	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	86 %	91 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	48 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	60 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=227)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	95 %	100 % *	75 % *	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	19
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	14
Pleje	7
Relationer til personale	16
Ventetid	7

K-AMB**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - K-AMB	Modtagelsen
6	Det var et meget PROFESSIONELT og effektivt forløb. Dog kunne man ønske sig bedre kommunikation mellem afdelingerne og egen læge (to-vejs-kommunikation).	Virkelig god
8	Der er rigtig, rigtig mange mennesker, men det gik stærkt!	God
9	Manglende forklaring på den relativt lange ventetid, selvom den i dagens økonomiske situation må anses for "til at leve med".	Uoplyst
10	Nej.	God
11	Nej.	God
15	Har ventet ca. to timer en enkelt gang. De øvrige gange har været ok.	Virkelig god
17	Dette er en generel beskrivelse. Jeg kommer der hver tredje måned. Det er en SKÆNDELSE. Der er fyldt med virkelig SYGE mennesker. Nogen kan klare sig selv, andre kan ikke. []. Virvar. Det er IKKE I ORDEN med så syge mennesker, at de kommer ind med sådan en modtagelse.	Dårlig
19	Venteværelset let overfyldt.	God
26	Søde og venlige personer.	God
27	Både mænd og kvinder var meget venlige over for mig.	Virkelig god
33	Lang ventetid, sad 40-45 minutter.	God
34	Venlig modtagelse.	God
37	Som forventelig.	God
38	En anden havde fået min stue, så jeg måtte ligge i en mellemgang og skifte på et kontor.	Dårlig
41	Ville være smart, hvis jeg i forbindelse med modtagelsen havde mulighed for at angive min e-mailadresse, så jeg havde modtaget skemaet i min mailboks.	God
43	Venteværelse for trangt.	God
45	Personalet er meget imødekommende.	Virkelig god
50	Ikke særligt godt venteværelse.	God
51	Fin modtagelse, men kedeligt venteværelse (virker som en station).	God
53	Nej, var ok.	God
55	Mange mennesker, men det går faktisk rigtig fint.	God
57	God modtagelse. Forsinkelser kan forekomme, men det er helt acceptabelt.	Virkelig god
61	Jeg bliver altid mødt med et stort SMIL.	Virkelig god
62	Hurtig og effektiv. Også venlig!	Virkelig god
73	Nej.	Virkelig god
80	Ringe belysning.	Virkelig god
84	Altid god. Alle er søde og meget opmærksomme og venlige.	Virkelig god

✎ 85	Meget venlig.	God
✎ 86	Stort behov for at opfriske hele modtagelsen og ventearealet.	God
✎ 88	Altid tid til at snakke, altid venlige mennesker.	Virkelig god
✎ 89	Venligt personale.	God
✎ 90	Meget lidt plads til mange patienter.	God
✎ 91	Jeg synes, at jeg er blevet modtaget med stor venlighed og følte mig godt tilpas.	Virkelig god
✎ 93	Professionelt modtaget.	Virkelig god
✎ 98	Synes, det er kikset, at jeg som det første skulle gennemgå en kikkertundersøgelse af blæren uden bedøvelse og uden at være informeret om, hvad der skulle foregå. Det var et forsøg som meget fornuftigt blev indstillet ret hurtigt!	God
✎ 99	Det forløb planmæssigt.	Virkelig god
✎ 102	Alt er godt.	God
✎ 103	Første gang jeg kom, fik jeg at vide, at der var lidt ventetid. Når man/jeg spørger andre, hvad de forventer, [så er] "lidt ventetid" ca. op til en halv time. Jeg ventede i tre en halv time. Ikke på noget tidspunkt blev jeg informeret af en i receptionen, at der var så lang ventetid. Jeg skulle hele tiden henvende mig, og det var en ny person, jeg stod overfor hver gang. Var fastende, så havde jo kun fået noget væske.	Virkelig dårlig
✎ 104	For dårlig underretning om ventetid.	Dårlig
✎ 105	Jeg kom lidt sent pga. trafikkaos, men blev beroliget med, at der var god tid i forhold til lægens kalender. Blev straks kaldt ind til forberedelse af konsultationen.	Virkelig god
✎ 107	Det var tydeligt og klart, hvor jeg skulle vente på instrukser.	Virkelig god
✎ 109	Ok.	Virkelig god
✎ 111	Jeg har fået en super duper behandling hele vejen rundt! []. [En] tilfreds patient.	Virkelig god

K-AMB

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-AMB	Fejlhåndtering
2	Der var problemer med udstyret på grund af vand ind fra [].	Uoplyst
6	Jeg blev kasseret på ventelisten og skulle oprindeligt vente otte uger. Til sidst, efter konsultationen, kom jeg i behandling indenfor de garanterede fire uger i stedet for otte. STOR TAK FOR HJÆLPEN!	Uoplyst
7	Ved min indlæggelse på Afdeling K blev jeg gjort klar af natsygeplejersken [tidligt om morgenen] og kom på operationsstuen [sent om aftenen] efter en hel del udsættelser i løbet af dagen. Det var træls!	Uoplyst
16	Den ene sygeplejerske sagde, at jeg skulle helbedøves, den anden sygeplejerske sagde, at jeg skulle lokalbedøves.	Godt
21	Ingen.	Uoplyst
23	Da jeg ankom til Skejby, fik jeg at vide, at min operation var aflyst via en SMS. Denne sms har jeg ikke modtaget, da det viste sig, at denne SMS blev sendt til et forkert nummer. Trods stor travlhed gennemførte man operationen alligevel. Stor tak.	Virkelig godt
31	Ved en kontrol, efter at have selvkateteriseret i en periode og nu havde fået gang i vandladningen igen, fik jeg monteret kateter til "trykprøvning". [Tre dage senere] fik jeg høj feber. Det viste sig, at jeg havde fået blærebetændelse, testikelbetændelse og bitestikelbetændelse under besøget. Det kostede mig ti dage med syv besøg ved egen læge/vagtlæge, en tur på Skejby og [flere] forskellige slags antibiotika.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Lægen var af den opfattelse, at jeg kom til undersøgelse efter henvisning fra egen læge. Men jeg kom, fordi ambulatoriet havde bedt mig komme (dvs. at lægen overhovedet ikke havde læst min journal). Efter at jeg selv havde gjort [lægen] opmærksom på fejlen, og [lægen] havde læst journalen, fik [lægen] ændret, hvad der videre skulle ske.	Dårligt
46	Jeg er ikke færdig med undersøgelsen.	Uoplyst
48	Ved forrige besøg fået angivet tidspunkt og dag for næste gang. Men man havde ikke fået det indført i deres EGEN kalender, så der var ingen tid til mig. Men jeg blev skubbet ind imellem et par andre ambulante.	Godt
52	Forkert navn på prøve, som blev hurtigt rettet, da jeg selv bemærkede fejlen.	Virkelig godt
56	To undersøgelser. Ingen viden om, hvad der skulle ske. Jeg vidste, hvad der skulle ske.	Uoplyst
58	Blev ikke registreret efter tilmelding.	Virkelig godt
63	Ved første besøg fandt lægen en lille polyp i min blære, den blev sendt til undersøgelse, og jeg ville få svar efter et par uger. Efter [flere] måneder fik jeg så et positivt svar med en undskyldning, men det var efter at jeg havde rykket dem [mange] gange. Det var meget uacceptabelt, da der kunne have været noget, som krævede action straks.	Godt
66	Fik konstateret blærebetændelse og fik tabletter til en uges kur. Inden jeg nåede hjem, havde sygeplejersken ringet, at jeg ikke skulle tage tabletterne, da vedkommende havde set forkert på journalen. Jeg havde fået et glas med hjem til en ny prøve, men da jeg skulle bruge glasset, var det en forkert person og forkert personnummer. Jeg påtalte det til sekretæren i receptionen, hvor jeg fik et nyt glas med de rigtige oplysninger.	Godt
98	Jeg har fået tre gange brænding af blæren og måtte akut tilbage på afdeling K alle tre gange. Det var meget svært at få K til at fatte interesse, også da jeg havde hul på blæren!	Uoplyst
114	Under et besøg var der ikke antydning af, at lægen hørte, hvad jeg sagde, eller svarede på, hvad jeg spurgte om. Jeg indsendte en klage og blev efterfølgende ringet op af lægen. Sagen er afklaret.	Uoplyst

K-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Der var tit meget travlt i ambulatoriet. Jeg kunne godt have ønsket en tidligere biopsi, der ville have medført en kirurgisk behandling i stedet for medicinsk behandling. Jeg er i oktober blevet opereret for en godartet forstørret prostata (ca. 50 procent fjernet).	Virkelig godt
6	Behandlingen er ej afsluttet.	Virkelig godt
9	Lægen gik ud fra, at jeg kun var kommet af "sex"-orienterede årsager, hvilket kun i begrænset omfang var tilfældet.	Dårligt
17	Det er forskelligt personale HVER GANG. Sidste gang var det godt, men som regel er det dårligt forberedt, ventetid og forskelligt personale. Nogen gange kommer lægen slet ikke. En gang oplevede jeg, at jeg havde fortalt om min sygdom, altså hvordan det gik, detaljeret, da jeg fandt ud af, at jeg talte med en [nyligt ansat]. Hun stillede indledende spørgsmål, så jeg troede jeg talte med en, der vidste noget. Så da sygeplejersken kom, ja, så kunne jeg fortælle det hele igen. Og hun kunne så fortælle, at lægen havde travlt, men der var "jo heller ingen grund til at lægen kom denne gang", da mine tal så ok ud. Hmm. Nå.	Dårligt
22	Jeg oplevede at blive indkaldt til en kikkertundersøgelse på andet sygehus trods det, at jeg var i behandling på tredje sygehus. Så jeg måtte spørge, om man ikke arbejdede sammen sygehuse imellem med hensyn til journalerne. De undskyldte.	Godt
38	Jeg skulle videre i røntgen, men der var ikke nogen erfaren person til at skifte mit kateter. Jeg måtte vente halvanden time i røntgen. Jeg kunne lige så godt have mødt det senere i ambulatoriet. De må have vidst i røntgen, at der var sygdom og kommunikeret det videre til K. Jeg skal have [medicin] inden skift, kan ikke forstå, hvorfor det hver gang kommer som en overraskelse, at der skal lægges en venflon. Jeg er [kommet regelmæssigt indenfor de sidste år], og der er altid en eller anden håbløs læge, der lige skal prøve først.	Godt
39	Da jeg mødte op til blodprøvetagning (aftalt!) var de for anden gang ikke informeret og måtte telefonere til ambulatoriet.	Godt
41	Det ville være hensigtsmæssigt at dele undersøgelsen op i spørgsmål rettet mod henholdsvis læger og sygeplejersker.	Godt
42	Behandling og ventetid var generelt helt OK, men i forbindelse med en samtale var ventetiden over 1 1/2 time og den pågældende læge var upassende direkte/brutal i sin information. Generelt har information efter behandling (dvs. svar på undersøgelser/biopsier) været forsinket/manglende indtil jeg eller min ægtefælle, der er i systemet rykkede for svar.	Godt
44	Skræmmende og smertefuld undersøgelse og indføring af markører i prostata. Ikke spor rar. Rå penetrering.	Godt
45	Da jeg skulle bede om en tid for at få gentaget behandlingen (forrige indgreb [forår] 2013), stødte jeg mod en "mur" hos sekretærerne. Det tog en måned at få "lov" til at få en tid, trods mine mange henvendelser. De mente, at jeg havde misforstået, at jeg allerede var i systemet og havde derfor ikke ret til behandlingen.	Virkelig godt
48	Man har fornemmelsen af, at det er en SYGDOM og ikke et MENNESKE MED EN SYGDOM, som man behandler.	Godt
51	Jeg havde måske ventet en samtale med egen læge efter resultatet af undersøgelsen. Men måske har jeg ikke spurgt nok ind til det (jeg blev orienteret om, at jeg var udredt). Det tolkede jeg sådan, 'så fejler jeg ikke noget alvorligt'.	Godt
52	Jeg fik at vide, at der var givet besked vedrørende ultralydsscanning til en anden afdeling, som ville indkalde mig, når det blev min tid. Det viste sig senere, lidt tilfældigt, at jeg selv skulle henvende mig for at blive registreret og dernæst ville blive indkaldt. Dette tog heldigvis ikke så lang tid.	Godt

✎	53	Alt gik som forventet.	Godt
✎	60	Efter endt undersøgelse[] bedes man om at gå til [anden afdeling] for at få en tid til operation. Dette burde personalet nok kunne klare via den edb, der i dag er til rådighed, så spares patienten for en kilometerlang gåtur.	Godt
✎	62	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	69	Problemer er ikke løst endnu, men fik at vide, at jeg kan komme igen.	Dårligt
✎	72	Alt forløb som forventet.	Godt
✎	75	At man kommer til for mange forskellige læger.	Uoplyst
✎	77	0	Godt
✎	79	Kom for tidligt hjem efter åben operation i nyren. Det ville have været godt med et par dage mere på afdelingen/patienthotellet.	Godt
✎	81	Bortset fra, at det er en "streng" situation, så var alt verdensklasse.	Virkelig godt
✎	86	Der var ny kontaktperson, som ikke var oplyst.	Godt
✎	88	Tid og ro til at forklare tingene.	Virkelig godt
✎	90	Dejligt, sødt og, synes jeg, kompetent personale.	Virkelig godt
✎	91	Jeg var efterfølgende meget glad for forløbet. Især var jeg glad for, at lægen foreslog, at jeg skulle tale med min egen læge, før jeg bestemte mig for, hvilken videre behandling jeg skulle have.	Godt
✎	92	Ventetid: Det er for mig forståeligt, at der kan opstå ventetid, bl.a. på grund af akutte situationer! Oplevede altid venlig besked om ovenstående!	Virkelig godt
✎	93	Et kamera tilknyttet det instrument, jeg blev undersøgt med, virkede ikke.	Godt
✎	98	Det er svært at være patient på center FV. og havne tæt på K. Det tog dem lang tid at opdage hullet i blæren.	Uoplyst
✎	101	Det var et hurtigt forløb fra lægebesøg [] til behandling var igangsat [].	Godt
✎	102	Jeg vil meget gerne takke jer for alt. Alt er vel og godt.	Godt
✎	104	Da en tidsmæssigt nødvendig behandling blev aflyst med times varsel, var det stort set umuligt at komme til at tale med en læge. Sygeplejersken kunne kun tilbyde, at de ville skrive til os. Der skulle meget overtalelse til, før det lykkedes at komme i kontakt med en læge, som tilbød selv at gennemføre behandlingen dagen efter.	Virkelig dårligt
✎	105	Der var selvfølgelig lidt ventetid mellem sygeplejerskens forberedelse af konsultationen og lægens ankomst, men lægen skal jo heller ikke sidde og vente på næste patient.	Virkelig godt
✎	110	Det eneste jeg kunne ønske anderledes er, at jeg i ambulatoriet var kommet ind til den læge, der tidligere havde opereret mig. [Han/hun] havde bedre kunnet besvare mine spørgsmål, og [det] havde forhindret flere forsøg på at komme i kontakt med vedkommende efterfølgende. Fik dog senere fin besked af læge NN pr. telefon.	Godt
✎	112	Man må vel forvente, at der er ventetid på et hospital.	Virkelig godt

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
2	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
9	Ikke vedlagt relevant information af betydning, bortset fra dårlig information om parkeringsforholdene.	Dårligt
10	Nej.	Godt
17	Har ikke modtaget informationsmateriale som beskrevet, men MUNDTLIG VEJLEDNING, og det er som regel fint.	Dårligt
21	Jeg har fået den information, jeg har spurgt til.	Godt
22	Informationsmaterialet omkring mine sygdomme [] har været en stor hjælp for mig, da jeg har fået et større indblik i og viden om disse sygdomme, og hvad det indebærer for mig fremover.	Godt
24	Der var nogen tvivl om diagnosen, som angiveligt var en ny senfølge efter medicinsk behandling / strålebehandling af [min sygdom]. Da jeg havde haft, og også efterfølgende har haft, stærke smerteanfald [], skal [tidligere svar] ses i lyset heraf. I øvrigt er jeg særdeles tryk ved behandlingen på urologisk afdeling/K-ambulatoriet.	Virkelig godt
40	[] Samtalen med læge NN var utilfredsstillende kommunikation. Jeg var en del rystet over forløbet, og det gik så hurtigt. Jeg ville gerne have stillet nogle spørgsmål.	Virkelig godt
41	Godtvedskolen har udarbejdet en fantastisk pjece om mænds mulighed for at styrke bækkenbunden. Den pjece og evt. andre lignende materialer, som kan kvalificere patientens eget arbejde med at forbedre helbredet inden for relevante områder, ville det være oplagt, at man kunne få eller evt. købe i ambulatoriet. Pjecen fra Godtvedskolen hedder "Fra regnorm til anakonda".	Godt
48	Trods de søde og rare behandlere føler man sig jo lidt utryk (det var/er malign sygdom). Må tale med egen praktiserende læge, men han fik ikke besked førend efter henvendelse til afdelingen en uge senere.	Godt
51	Jeg fik en grundig mundtlig orientering om min sygdom, men manglede måske en skriftlig redegørelse.	Godt
53	Efter besøgene går der ofte alt for lang tid, inden man får svar.	Godt
76	Besked om at kontakte egen læge, hvis nye symptomer.	Godt
77	Nul.	Godt
83	Jeg glemte pjecen, formentligt pga. eftervirkningen af bedøvelsen. Personalet glemte at informere en pårørende i venteværelset, selvom det var aftalt.	Virkelig godt
85	Kun positive.	Godt
88	God og meget informativt.	Virkelig godt
90	Nej. Alt ok.	Virkelig godt
93	Jeg har ikke modtaget nogen information efter besøget.	Godt
98	Stort set intet skriftligt. Jeg har manglet en oversigt over behandlingsmulighederne.	Uoplyst
102	Alt er godt :-)	Godt
103	Første gang var der ikke ordentlig information omkring brug af kateter, men anden gang fortalte sygeplejersken meget om det. Havde en dårlig oplevelse første gang!	Virkelig dårligt

- | | | | |
|---|-----|---|------|
|  | 107 | Grundig beskrivelse af f.eks. udfyldning af skema. | Godt |
|  | 110 | Sygeplejersken informerede rigtig fint om, hvad der skulle ske ved fjernelse af [] kateter. Man følte sig tryk. | Godt |

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
4	Jeg har kun ros til personalet. Fagligt, kompetent og behageligt personale.	Virkelig godt
13	Nej.	Godt
14	Kun roser herfra til et dygtigt personale, både fagligt og menneskeligt.	Godt
26	Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen af hele forløbet på hospitalet. Det har kørt professionelt hele vejen igennem.	Virkelig godt
28	Det har vi ikke snakket om.	Godt
42	Tillid og tryghed ved behandling/faglighed. Utilfreds med information/svar i flere tilfælde (der var personer, der gjorde det godt og nogle, der bestemt ikke gjorde det godt).	Godt
47	Ja, jeg synes, at de gjorde det godt, så jeg er begyndt at støtte Læger uden Grænser.	Virkelig godt
49	Efter operationsindgreb overnattede jeg på sengeafdeling K med mange smerter. Ved hjemkomst dagen efter var der stadig mange smerter i underhud. Sidst på eftermiddagen var feberen 40, og jeg besvimede i sengen. En god veninde kom omkring og fik mig til akutlægen, som ordinerede antibiotika og gav tre timer til at feberen faldt modsat var det hospitalet.	Godt
54	Det er svært at svare på, når lægen hverken kan komme med årsag til sygdom eller forslag til behandling ???	Godt
55	Ingen problemer.	Godt
59	Har kun været til ti minutters samtale inden senere operation.	Dårligt
77	Nul.	Godt
79	Ikke nok information løbende i forløbet til egen praktiserende læge.	Godt
82	Jeg har kun været til én undersøgelse (besøg).	Godt
88	Altid dejligt at komme til undersøgelse. Altid glade og positive mennesker.	Virkelig godt
98	Jeg har manglet kvalificeret hjælp i flere situationer, hvor læge NN ikke var at træffe.	Uoplyst
102	Alt er godt.	Godt
104	Da min kone, pga. sygdom, har svært ved at vente i venteværelset, blev det næste fremmøde aftalt til den første tid om morgenen. Den tid blev efter kort tid ændret til en tid senere på formiddagen, uden kommentarer.	Virkelig dårligt
108	Efter operation [for et par år siden] er jeg blevet indkaldt til CT scanning hvert halve år og er nu helt udskrevet. Jeg har fået besked om at få foretaget blodprøve hos egen læge i det kommende år. Tak for god behandling [].	Virkelig godt

K-AMB

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

ID	Kommentarer - K-AMB	Samlet indtryk
3	Ventetid og -værelse kunne forbedres. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
5	Undersøgelserum er OK. Venteværelser er dårlige. Toiletter er OK. [Fysiske rammer]	Godt
8	Meget hjælpsomt og utrolig behageligt personale, der informerede rigtig meget og godt under forløbet. Venteværelset kunne godt være større, der var ikke rigtig plads til alle. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Meget tilfredsstillende.	Godt
12	ALLE de gange, jeg har været til kontrol, har der været lange ventetider. En gang var ventetiden to en halv time! Det er meget længe, når man tillige er meget nervøs og venter på sit resultat af behandling. [Ventetid]	Godt
17	[] Der er stort set altid ret rodet, der er MEGET TRAVLT. De virker UFORBEREDTE, og de snupper lige journalen og kigger i den: "Nåååååååååå, men det går jo nogenlunde" eller!! Der er kun modtagelsen, INTET RIGTIGT VENDEVÆRELSE. Det er UFATTELIGT, AT DETTE SYGEHUS KAN KÅRES ÅR EFTER ÅR SOM DANMARKS BEDSTE. JEG KOMMER PÅ EN AF DEN AFDELING []. Det er FULDSTÆNDIG ANDEN oplevelse. De kender mig, de nævner mit navn, de er søde, humoristiske og forberedte, og hvis man må vente, så undskylder de, men det gør ingenting, for de INFORMERER. Indtrykket, at den afdeling, som jeg er spurgt om her, er DÅRLIGT. D U M P E T. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
18	Det optimale vil være, at have kontakt med den samme læge hver gang. [Pleje]	Godt
20	Det er nok en umulig opgave, men det kunne være dejligt, at man ikke skal møde en ny læge hver gang. [Pleje]	Godt
21	Jeg kigger ikke på rengøringen. Jeg forventer, at der er rent. [Fysiske rammer]	Godt
22	Personalet var altid venligt og imødekommende og gav sig tid til at høre på mig, forklare og besvare mine spørgsmål. [Relationer til personale]	Godt
23	Send aldrig en SMS, giv personlig kontakt. [Kommunikation og information]	Godt
25	Personalet arbejdede hurtigt og effektivt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	Ventetiderne i ambulatoriet er generelt alt for lange og ind imellem helt uacceptable, så der er noget at arbejde på. Generelt et professionelt personale, som fortjener ros. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
30	Besøget i venteværelset til kikkertundersøgelse var meget positivt. Venlig besked om urinprøve og aflevering heraf, meget hurtig og venlig afhentning til andre undersøgelser og en helt utrolig venlig sygeplejerske, der orienterede mig sødt undervejs, så jeg følte mig tryk og godt tilpas. Jeg havde lyst til at skrive og takke hende, men fik det ikke gjort! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
32	Gennemgående har jeg været meget godt tilfreds. Personalet har været meget imødekommende i en let og hjælpsom tone. Jeg kunne have ønsket mig en læge at holde mig til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

✎ 35	Nedbring ventetiden!!! [Ventetid]	Godt
✎ 37	Alt var som forventelig/bedre end forventet.	Virkelig godt
✎ 43	Jeg forventer, at den læge, der foreslår behandling/undersøgelse, har læst min journal inden der går i gang med behandling/undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 44	Arme personale. Vi vil alle undgå ventetid, men affinder os med forholdene almindeligvis med lidt humor. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎ 47	Jeg fik en indsprøjtning [], det gjorde det godt.	Virkelig godt
✎ 48	Venteværelse dårligt, megen uro og megen gennemgående trafik (som i banegårdshal!!). Belysningen ikke god, svært at sidde og læse (lys over bordene i stedet for over siddepladserne!). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 50	Meget venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	Jeg følte mig meget tryk ved lægen og det øvrige personale. Jeg fik en grundig orientering om, hvad der skulle ske. Efter undersøgelsen en orientering om min helbredstilstand, tak for det. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 53	Jeg var tilfreds med behandlingen. Skal senere i 2014 til kontrol igen. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 55	Jeg ved godt, at man har byggerod, men altså, det at parkere, det er en opgave bare at finde et sted, og det koster!! Nogle gange kommer jeg på motorcykel, det er helt umuligt at finde parkering til den ved indgang fem. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 60	Venligt personale! Ikke altid plads (siddeplads) til alle i venteværelse. Man kaldes ind ved opråb af navns nævnelse. Ikke alle bryder sig om, at alle skal vide, hvem man er. Lav et nummersystem. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 61	Jeg får altid en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 62	Den generelle stemning var SÆRDELES VENLIG og OMSORGSFULD. Følte mig helt tryk. Så virkelig ikke efter rengøringen. Regner med, at den var ok. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 64	Den lægelige samtale er for kort og klinisk. Den efterlod mig med en del frustrationer. Havde håbet på en samtale, der også var præget af empati! Det glippede. Nu ved jeg det til næste gang, men det er ærgerligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 65	Ingen/for dårlig svar om min knogleskanning (skulle selv ringe). Fik langt om længe (tre uger) recept. Lovet på møde. Ellers godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 67	Jeg synes, at jeg har fået en god behandling. En meget venlig, meget sød og tiltalende [] sygeplejerske. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 68	Ambulatoriet er placeret et meget befærdet sted med venteværelse i direkte forbindelse med trafikeret gangareal for personale m.fl. OMSORGSFULDT PERSONALE. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 70	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt.	Virkelig godt

Bilag 1

✎ 71	Sørge for at de ventende, halvafklædte ikke skal ligge og ryste af kulde i et par timer! [Pleje]	Godt
✎ 74	Bedre belysning i venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 75	Sørge for at man ikke kommer til en ny læge hver gang. [Pleje]	Uoplyst
✎ 78	Ok.	Godt
✎ 82	Mit indtryk er, at det var nogle ikke selvhøjtidelige behandlere (nede på jorden). [Relationer til personale]	Godt
✎ 83	Det var lidt svært at finde ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 85	Fin opfølgning af den behandlende læge, som efterfølgende kontaktede mig pr. telefon og meddelte nyt medicinindtag og aflyste andre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 87	Pifte venteværelset lidt op. Der var også trængsel sidst. Jeg stod op til der var en, der gik til undersøgelse! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 90	Jeg synes, at sygepersonalet har for trangt med plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 92	Helt generelt: Jeg er og har været imponeret over hjælpsomhed og venlighed udvist af samtlige personalegrupper! Har helt klart forståelse for de eventuelle småfejl, der kan opstå, grundet et enormt arbejdstryk. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 94	Sygeplejer og læger var yderst professionelle og gjorde alt for, at jeg skulle have det rigtigt godt både før og efter operationen. Mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 95	Hvis ambulatoriet også er lægen, han var super, kontant, venlig, lyttende og gjorde, at jeg troede på ham! Tak. [Relationer til personale]	Godt
✎ 96	Der er især en person, som jeg synes, gjorde det virkelig godt. Jeg græd ved modtagelse, da trøstede hun mig. Da jeg lå i sengen og blev kørt til operation, gik hun ved siden af sengen og holdt mig i hånden. Senere har hun også været der, når jeg havde brug for hjælp. [Relationer til personale]	Godt
✎ 97	Sygeplejersken, som modtog mig ved første besøg, var meget venlig og lyttende. Vedkommende sygeplejerske talte jeg også med ved det besøg, hvor jeg fik resultaterne af undersøgelsen. Jeg følte, at der virkelig var interesse for ens person. En god oplevelse. Lægen, som undersøgte mig, var også lyttende og meget kompetent. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 98	Sygehuse er måske bare ikke særligt sjove.	Uoplyst
✎ 100	Venteværelset ualmindeligt kedeligt. For megen tv-larm. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 102	Jeg synes, at alt er godt.	Godt
✎ 103	Bedre information til patienterne omkring ventetiden, især når man er fastende. Det er ikke sjovt, hvis man ikke har fået noget at spise i flere timer, og så kun lige fået vand to timer før den tid, man skal møde, og så går der yderligere tre-fire timer. Jeg fik det meget dårligt, og min krop begyndte at ryste. Synes der mangler mere opmærksomhed på, at de personer, som venter på at komme til, også har det godt! [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig dårligt
✎ 104	Omklædningsrummet kunne forbedres. Der er kun én stol, så det er nødvendigt at lægge	Virkelig dårligt

hospitalstøjet på gulvet. Det kan ikke være fremmede for hygiejnen, at patienten har det tøj på i operationsstuen.
[Fysiske rammer]

- | | | |
|-------|---|---------------|
| ✎ 105 | En venlig "kultur". Man føler, at personalet har interesse for den enkelte patient.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 106 | Man får en god, varm modtagelse. Altid venlig og smilende. | Virkelig godt |
| ✎ 107 | Venteværelset er ikke så godt indrettet. Det blev hurtigt meget kaotisk med mange mennesker.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 112 | Jeg havde en fornemmelse af stress i venteværelset. Mange mennesker ud og ind, samt et personale, der virkede underbemandet.
[Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 113 | Der mangler vinduer, så dagslys kan komme ind i venteværelset.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 114 | Toiletforhold: Man rører kontakter og håndtag efter at have sprittet hænder, ikke videre smart.
[Fysiske rammer] | Godt |

