

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

P-MEK

KIRURGISK AFD. P

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:	66
Besvarelser fra afsnittets patienter:	39
Afsnittets svarprocent:	59%

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).

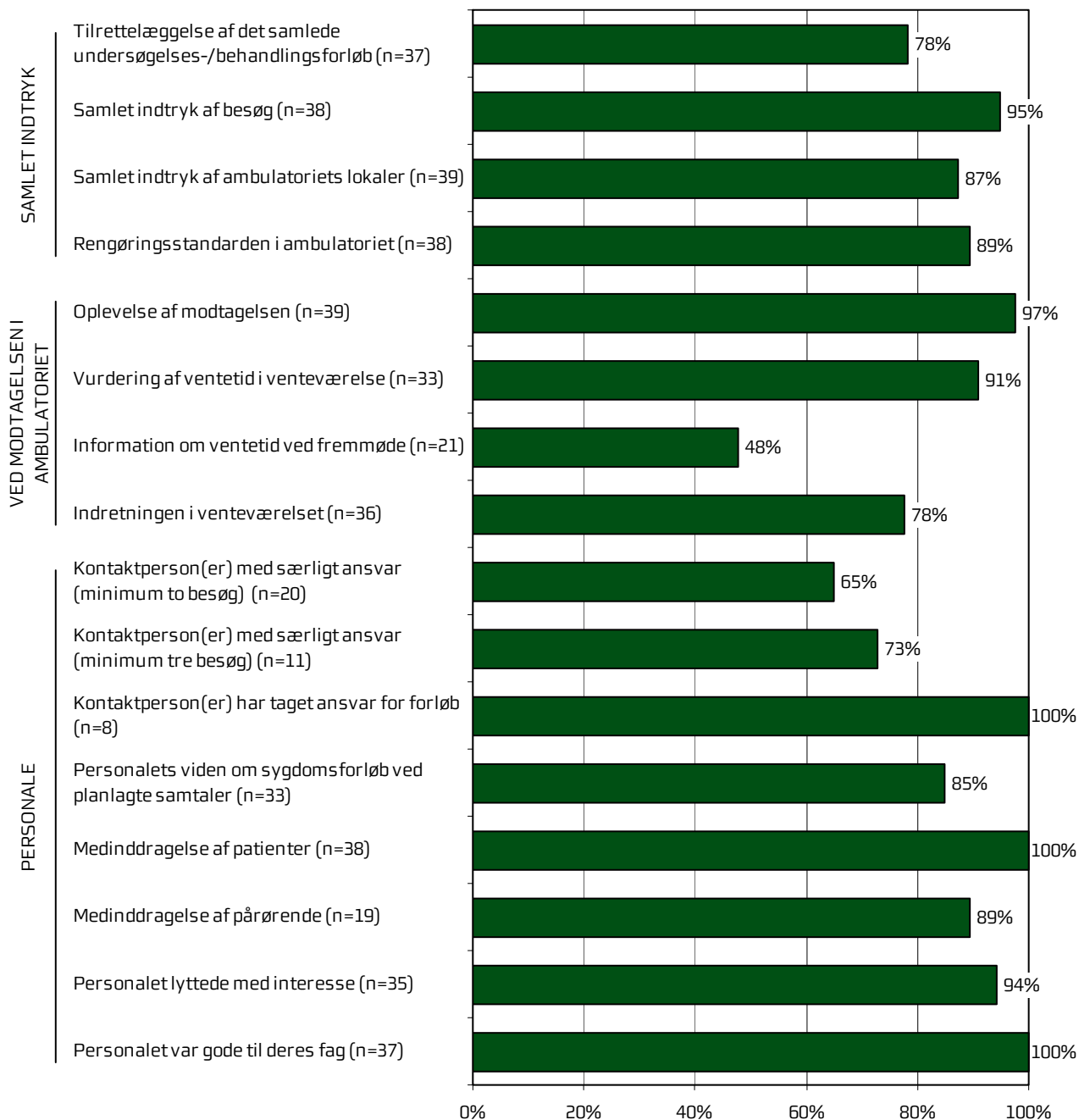
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

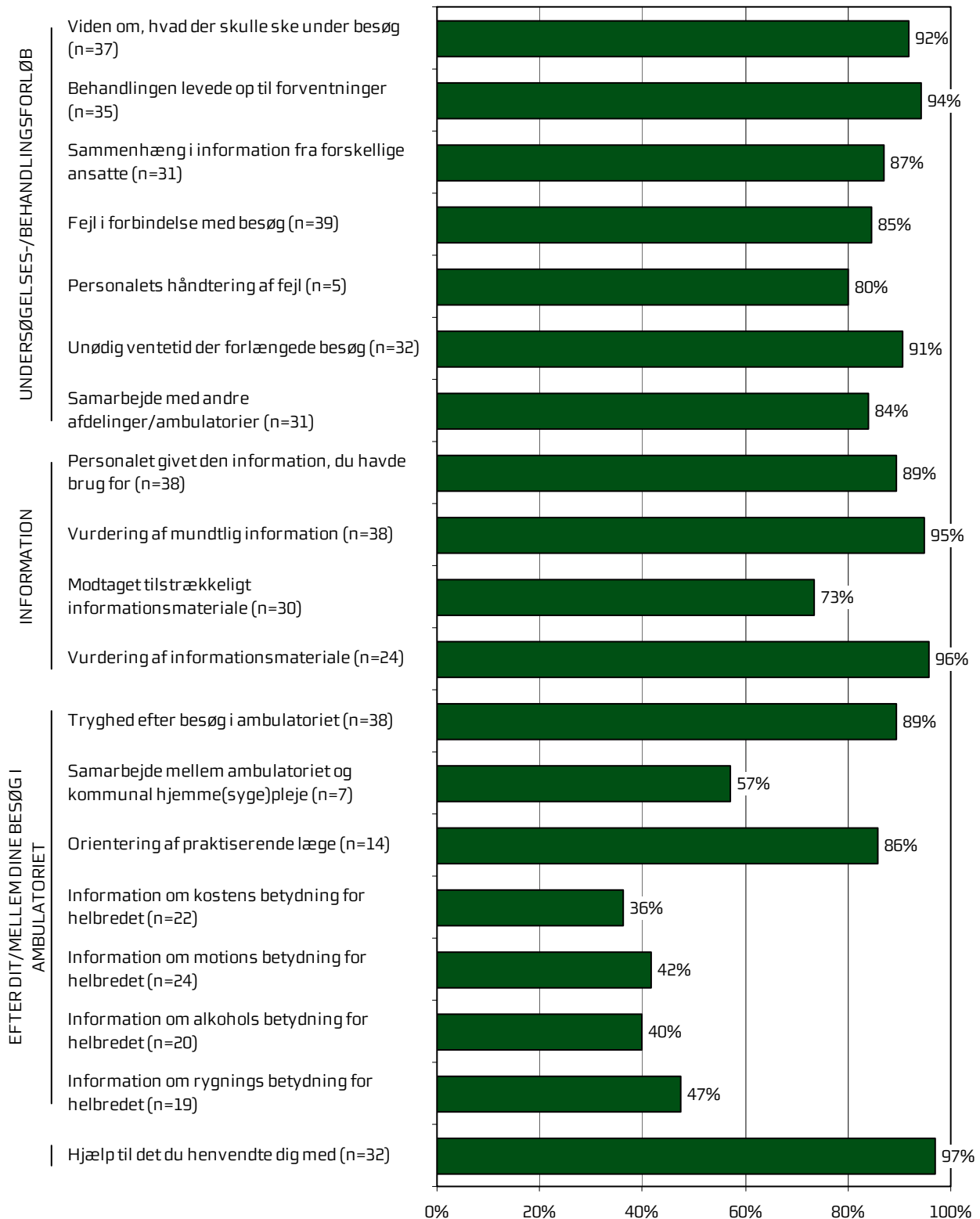
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Analfysiologisk klinik, KIRURGISK P AMB - FÆLLES, PAMB240, PTK

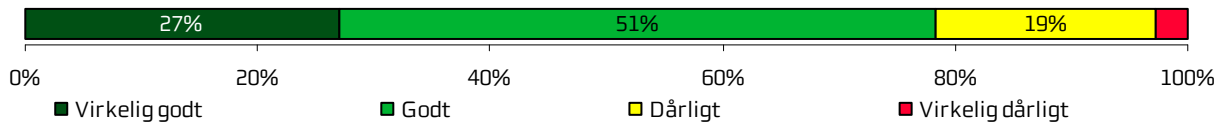
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

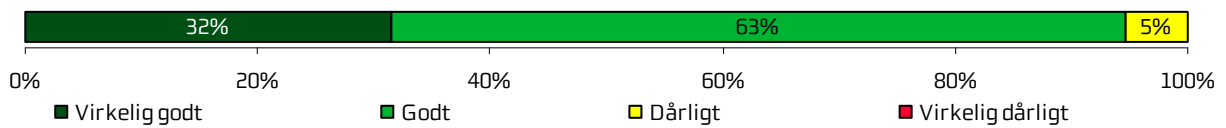
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

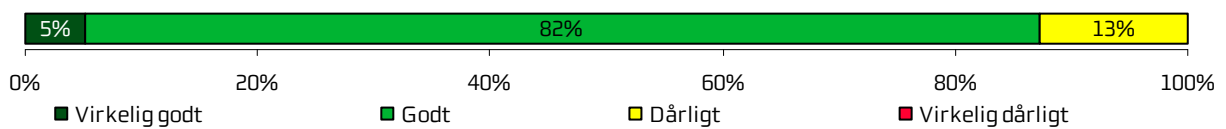
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=37)



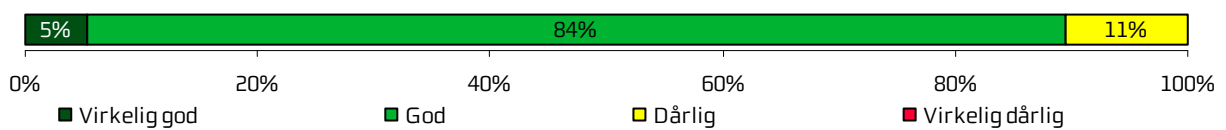
Samlet indtryk af besøg (n=38)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=39)



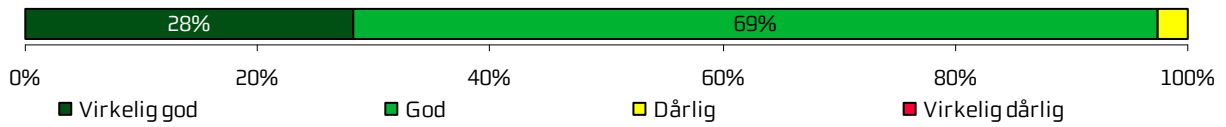
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=38)



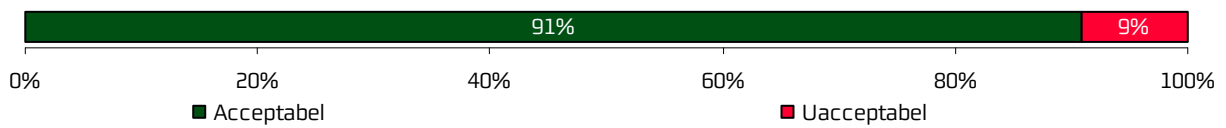
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	78 %	95 % *	95 % *	100 % *	80 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	89 %	90 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	89 %	97 %	96 %	100 % *	85 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=39)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=33)



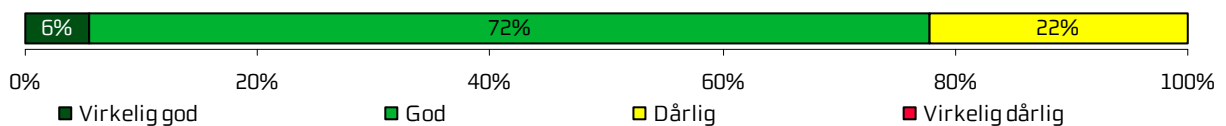
Længde af ventetid i venteværelse (n=29)



Information om ventetid ved fremmøde (n=21)



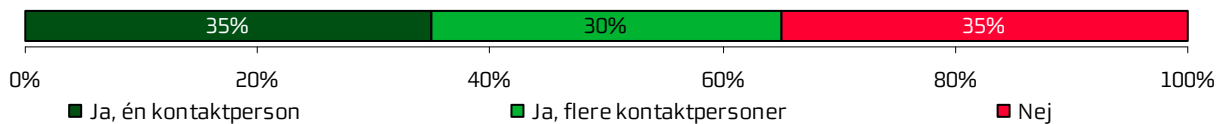
Indretningen i venteværelset (n=36)



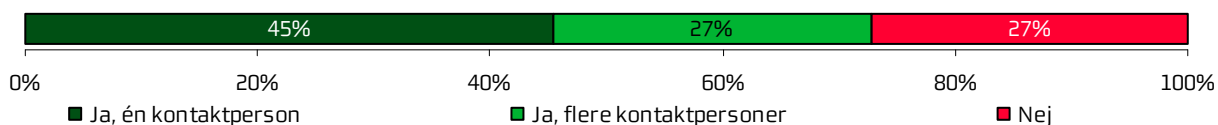
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	92 %	100 %	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	37 %	45 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	82 %	85 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

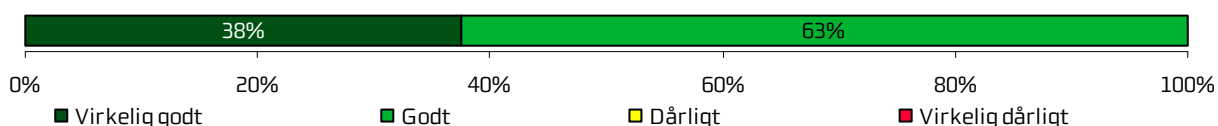
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=20)



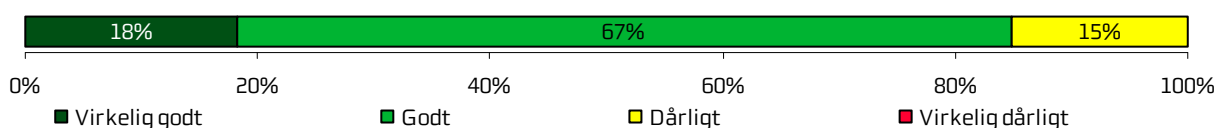
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



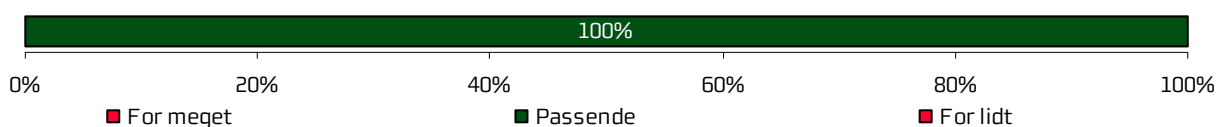
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=8)



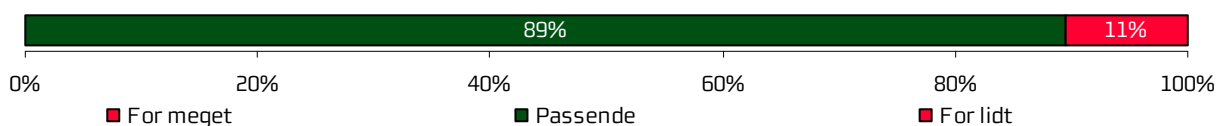
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=33)



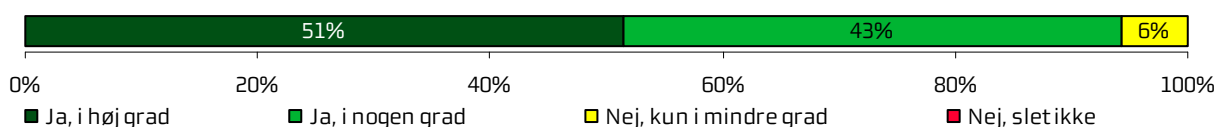
Medinddragelse af patienter (n=38)



Medinddragelse af pårørende (n=19)



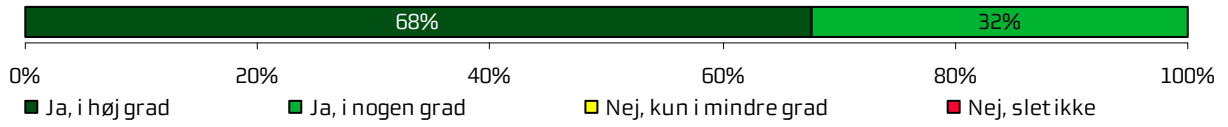
Personalet lyttede med interesse (n=35)



	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)	65 %	74 %	71 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	73 %	78 %	81 %	100 % *	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	95 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	90 %	92 %	100 % *	77 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	92 % *	90 % *	100 %	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	92 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	94 %	100 %	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

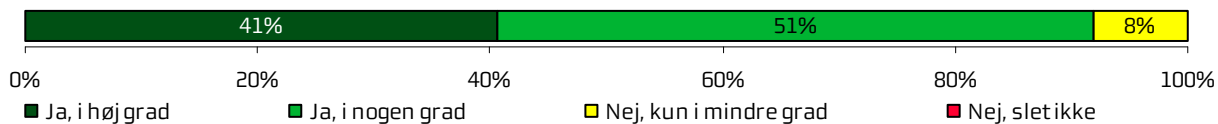
Personalet var gode til deres fag (n=37)



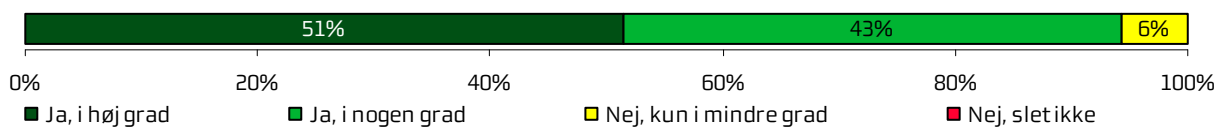
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	97 % *	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=37)



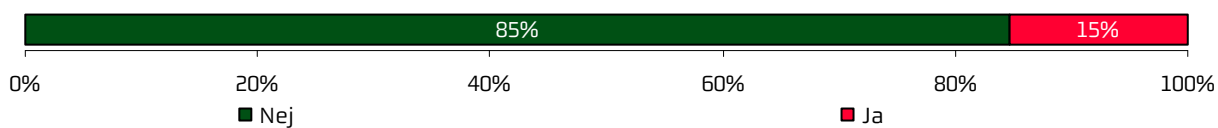
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



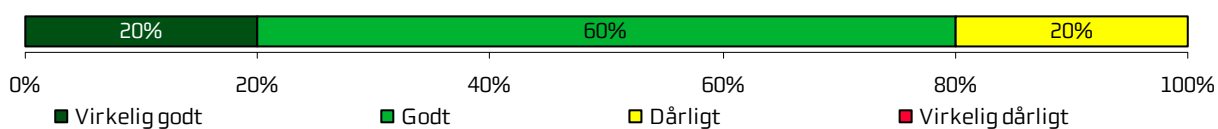
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=31)



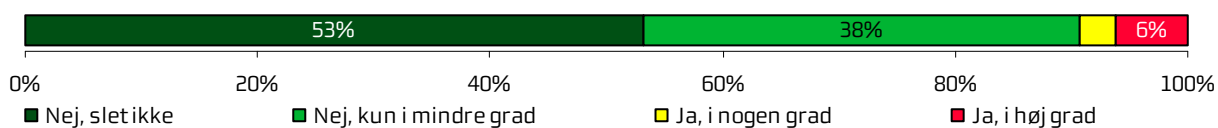
Fejl i forbindelse med besøg (n=39)



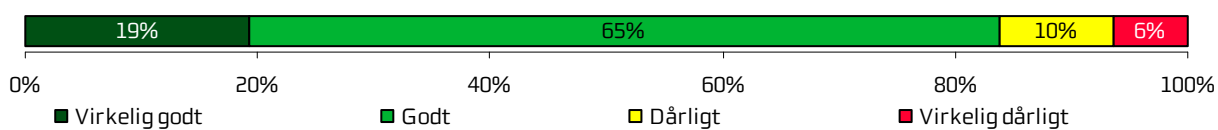
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=32)



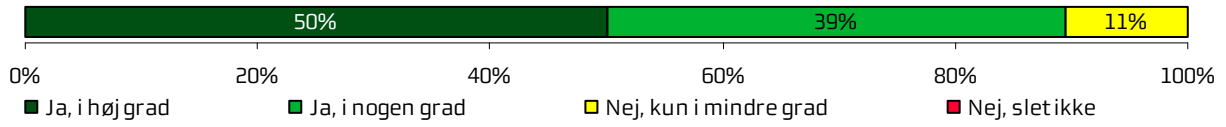
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=31)



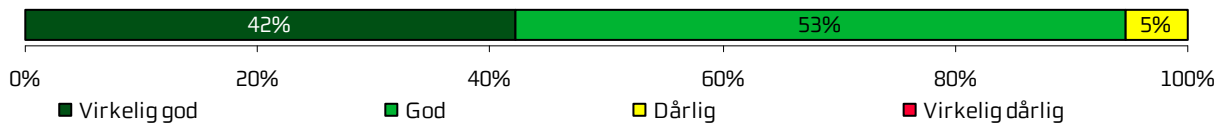
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	86 %	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	92 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87 %	95 %	90 %	100 % *	79 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	91 %	90 %	100 % *	68 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	81 %	66 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	83 %	84 %	100 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	87 %	88 %	100 % *	77 %	93 %

Information

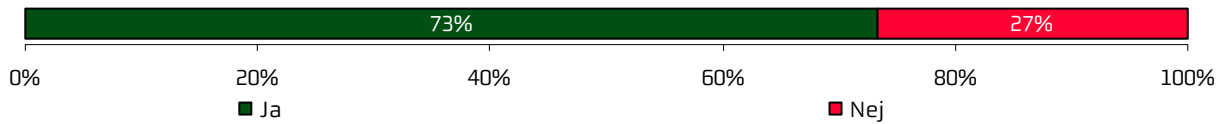
Personalet givet den information, du havde brug for (n=38)



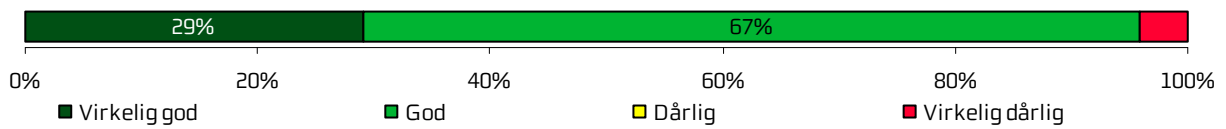
Vurdering af mundtlig information (n=38)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=30)



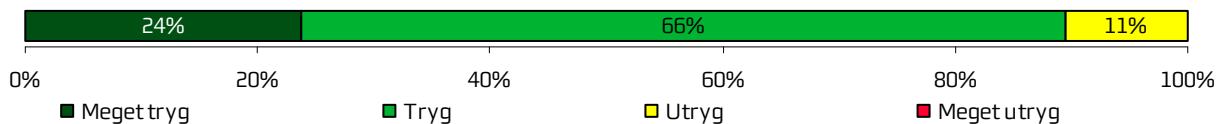
Vurdering af informationsmateriale (n=24)



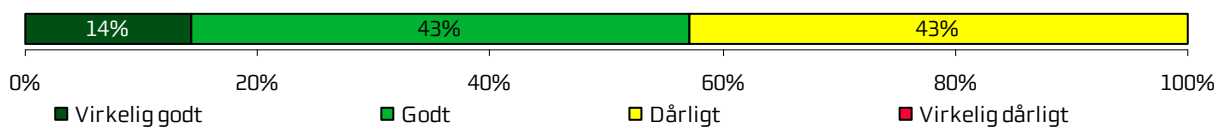
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	91 %	91 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 %	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

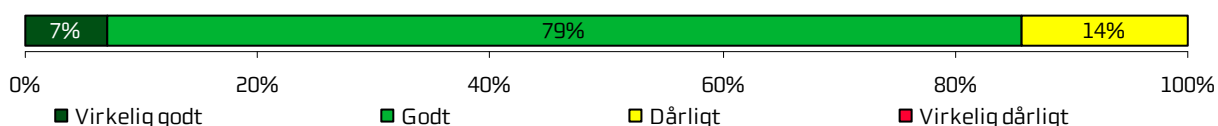
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=38)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



Information om kostens betydning for helbredet (n=22)



Information om motions betydning for helbredet (n=24)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=20)



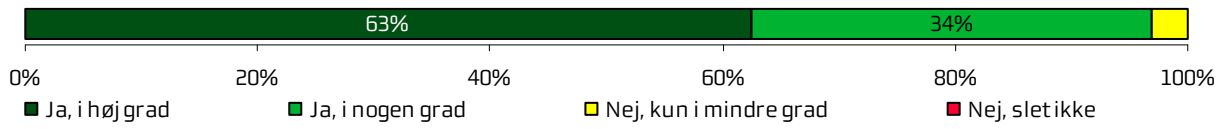
Information om rygningens betydning for helbredet (n=19)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	95 %	91 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	57 %	76 %	93 %	100 % *	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	88 %	89 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	36 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	42 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	40 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	97 % *	25 %	63 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=32)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	95 %	93 %	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	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	0

P-MEK

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - P-MEK	Modtagelsen
✎ 2	Der var lidt tvivl, om jeg skulle drikke proteindrikken, da jeg kom [tidligt på morgenen]. Personalet regnede med, at jeg havde drukket den hjemmefra, men jeg havde fået besked på i en tidligere samtale [], at jeg bare kunne vente med det, indtil jeg kom [] på hospitalet. [] Konklusionen blev, at jeg ikke skulle drikke den. Der gik lidt tid med det. Det var lidt synd, at personalet skulle bruge tid på det. Der skulle det måske bare være en fast aftale, om man gør det ene eller det andet. Ellers var det en god modtagelse.	God
✎ 3	Glad modtagelse.	God
✎ 9	En god oplevelse, hurtig og effektiv.	Virkelig god
✎ 12	Jeg fik at vide af sekretæren, jeg snakkede med, at jeg skulle skynde mig at køre op til jer, efter jeg var henvist til lægen, da jeg skulle nå at scannes inden røntgenafdelingen "lukkede" [om eftermiddagen]. Vi var i afdelingen [lidt over en time inden]. Blev fint modtaget af sekretæren, og vi blev bedt om at vente i venteværelset. Tiden gik, og da klokken blev ["lukketid"], og jeg stadig ikke var kaldt ind, var jeg bange for, at vi bare ville blive sendt hjem igen uden videre tiltag den dag. Henvendte mig til sekretæren for at høre, om de havde glemt mig, og fik at vide, at de ville tage mig så hurtigt de kunne. Jeg blev kaldt ind [en time efter "lukketid"] og sagde frustreret til lægen, at vi var trætte af at være "kørt forgæves", da jeg på dette tidspunkt ikke vil kunne nå at blive scannet, eftersom "røntgenafdelingen var lukket". Hun kunne heldigvis berolige mig med, at hvis det var nødvendigt med en scanning, så kom jeg selvfølgelig til scanning. Det, sekretæren havde ment, var, at efter ["lukketidspunkt"] gik de i vagt i røntgenafdelingen, hvilket betød, at der var færre læger og derfor muligvis længere ventetid. Jeg har selvfølgelig forståelse for, at jeg er en akut patient og derfor ikke kan komme ind på de andre patienters planlagte tider, og at der derfor er ventetid. Men måske var det en forkert information at få, at røntgenafdelingen "lukker" [om eftermiddagen], når der stadig er tider derefter, hvilket skabte unødigt bekymring hos os.	God

P-MEK

Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - P-MEK	Fejlhåndtering
✎ 2	Der skete desværre en menneskelig fejl ved operationen, der gjorde, at jeg fik forlænget mit behandlingsforløb på hospitalet. Det var en []operation, så et forventet 1-2 dages ophold blev pludselig forlænget til [flere] dage. Må så også sige, at der efterfølgende blev passe på/holdt øje med mig til UG på afdelingen. Kirurgen havde også op til flere gange kontakt til mig både på hospitalet og hjemme pr. telefon (efter opholdet) for at følge op på situationen (det var dejligt beroligende).	Virkelig godt
✎ 7	[Til screening] blev jeg modtaget af en noget arrogant læge, som undersøgte og scannede mig. Det virkede ikke som om, han fandt min opdagelse, med derimod [noget andet]. Han sendte mig hjem med beskeden om at [det] var aldeles harmløst, og at jeg selvfølgelig selv var ansvarlig for at undersøge mig med jævne mellemrum. [Kort tid] efter jeg havde forlade sygehuset, blev jeg ringet op af en sygeplejerske, som bad mig komme tilbage. Hun fortalte, at det var en af deres læger, som havde undersøgt mig, og at de altid, når patienten selv har fundet en forandring, skal undersøge (tage biopsi eller lignende) Jeg fik heldigvis en tid igen med det samme og kom denne gang til en læge, som både var kompetent, undskyldende og meget venlig og som med det samme fandt den uregelmæssighed jeg selv kunne mærke. Jeg kunne faktisk godt tænke mig at jeg i den situation fik noget at vide om den pågældende læge har fået en påtale, da det jo i værste tilfælde kunne betyde en kræftknode, som ikke var blevet opdaget i tide.	Godt
✎ 8	Jeg mødte op til undersøgelse i forbindelse med [en opdaget] knude []. [Efter første undersøgelse blev der aftalt ny tid til nogle uger efter]. Her ville en ny læge afslutte forløbet. Han fik second opinion hos erfaren læge, hvor der blev aftalt ny undersøgelse efter [et par måneder]. Her ventede jeg halvanden time på undersøgelse. Da jeg blev kaldt ind, fik jeg blot tid til operation uden undersøgelse. Så det virker lidt omsonst at køre til Aarhus og vente lang tid for at drøfte situationen med en læge, der blot giver tid til operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 11	Fejloperationer. For stor []protese, som derefter skulle udskiftes. [Mindre stykke hud] fejlplaceret og skåret væk igen.	Godt
✎ 13	Jeg var ikke indkaldt til scanning samtidig med den ambulante undersøgelse. Jeg måtte derfor til Aarhus igen senere (45 km. frem og tilbage og ekstra tre timers kørsel og fravær fra arbejdspladsen).	Godt

P-MEK**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**




ID	Kommentarer - P-MEK	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg var utryk ved en af portørerne, da han skulle køre mig fra afdelingen og ned til CT-scanneren, for jeg havde to poser til at hænge ved sengesiden, en til kateteret og en til et dræn, og der var næsten ingen plads i bredden i elevatoren. Jeg synes, han gik alt for stærkt både ind og ud af elevatoren, så poserne kom i klemme i åbningen/flyttede sig, så jeg blev bange for, at de blev hevet ud af min krop. Selvom han sagde, han havde styr på det, så var jeg meget utryk ved situationen. Han virkede også meget kold og upersonlig og kaldte en for FRUE hele tiden. Skide irriterende. En anden portør (), som kørte mig tilbage til afdelingen, var super god, varm og omsorgsfuld, noget helt andet, og han kunne sagtens stille og roligt få både seng/poser og mig gennem elevatoren/døre uden problemer. Den første portør håber jeg aldrig, jeg skal møde igen.	Godt
✎ 5	Meget kort tid til information, samtale.	Godt
✎ 9	Kørte bare på skinner.	Virkelig godt
✎ 12	En god kommunikation med røntgenafdelingen, så jeg havde meget lidt ventetid dernede, inden jeg blev kaldt ind til scanning. Og dette gælder ved alle tre scanninger, på trods af at jeg den ene gang fik at vide fra afdelingen, at jeg skulle regne med en del ventetid. Meget velfungerende!	Godt
✎ 15	Mit besøg på Radiologisk afdeling startede med 45 minutters ventetid, uden nogen forklaring, på en forundersøgelse. Hvorefter jeg synes, at scanningen gik lynhurtigt, og information var ikke kommet til ambulatoriet. Det virkede som om, tiden skulle indhentes, men utrygt for mig.	Godt
✎ 16	Alt går MEGET hurtigt og effektivt. Det er absolut godt, men "sjælen" kommer ligesom ikke med. Her et halvt år efter kommer reaktion med træthed og deprimeret.	Virkelig godt

P-MEK

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

ID	Kommentarer - P-MEK	Samlet indtryk
 12	Ved ikke, om det var meningen, at jeg skulle modtage skriftlig informationsmateriale, for det gjorde jeg ikke!! Men jeg var fint tilfreds med den mundtlige information fra læger og sygeplejersker.	Godt
 16	Igen effektivt, men jeg var meget dårlig til at tage information ind og forstå, og fik det dårligt ved at læse for meget om kræft!	Virkelig godt

P-MEK**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - P-MEK	Samlet indtryk
 2	Når man kommer på patienthotellet og efterfølgende skal have samtale med overlægen på afdelingen, så vil det være meget bedre, hvis der er en eller anden form for opkald til patienten på patienthotellet, i stedet for at patienten skal vente to timer på afdelingen på en hård stol (hvad jeg gjorde). Man føler sig lidt i vejen på afdelingen og er jo på vej ud af systemet. Det er jo heller ikke sikkert, at man er helt frisk, og måske vil man gerne vil have en seng at hvile i, når der er så lang ventetid. Bedre metode ønskes.	Godt
 6	Alt for lang tid mellem de tre beskeder/personer, der skulle informere mig. Hver besked tog mellem fem og 15 minutter. Jeg var der i [flere] timer. Dårlig planlægning. Spild af alles tid.	Godt
 15	Jeg har egentlig en god fornemmelse for ambulatoriet, det var forundersøgelse og kommunikationen afdelingerne imellem jeg var lidt ked af.	Godt

P-MEK

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

ID	Kommentarer - P-MEK	Samlet indtryk
1	Førrige gang jeg besøgte jer, var der manglende koordination imellem en anden afdelingen og jeres afdeling. Det betød et ekstra besøg for mig på hospitalet, hvilket var helt irrelevant. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Jeg vil meget gerne rose personalet på Afdeling 280. Rigtig søde, kompetente, omsorgsfulde, tålmodige og hjælpsomme []. Der er dog en, som gerne må blive lidt bedre til at give blodfortyndende medicin, AV mit lås :-). Jeg vil også gerne rose for den måde, de hver morgen rutinemæssigt laver kontrol af blodtryk, ilt og feber. Meget betryggende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
4	Jeg har fået al den hjælp, jeg har behov for under mit sygdomsforløb. Ros til alle for kærlig og omsorgsfuld behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
6	Ros til venlig modtagelse.	Godt
7	Det er lang tid at vente fra, at jeg opdager "knuden", til jeg har svar på, at den ikke er ondartet. Der går ti uger!	Godt
10	Når man kommer i ambulatoriet, vil det være en rigtig god ting, hvis man kun blev undersøgt af én læge og havde kontakt til kun én sygeplejerske. Det er meget frustrerende, at man møder mange forskellige til undersøgelser og samtaler. Der er ikke særlig meget tryk ved det. [Kontaktperson]	Godt
14	Venteværelset er meget lille. Personalet er altid meget venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Det er vigtigt, når man har haft kræftceller konstateret, at afdelingerne arbejder sammen og virker som om, at de er lidt omhyggelige, så man går tryk derfra. Det der er hverdagskost på et hospital er ikke hverdagskost for patienten. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Generelt er der alle steder dårlige stole i venterum. [Fysiske rammer]	Dårligt

