

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

T-AMB.

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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:	372
Besvarelser fra afsnittets patienter:	229
Afsnittets svarprocent:	62%

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).

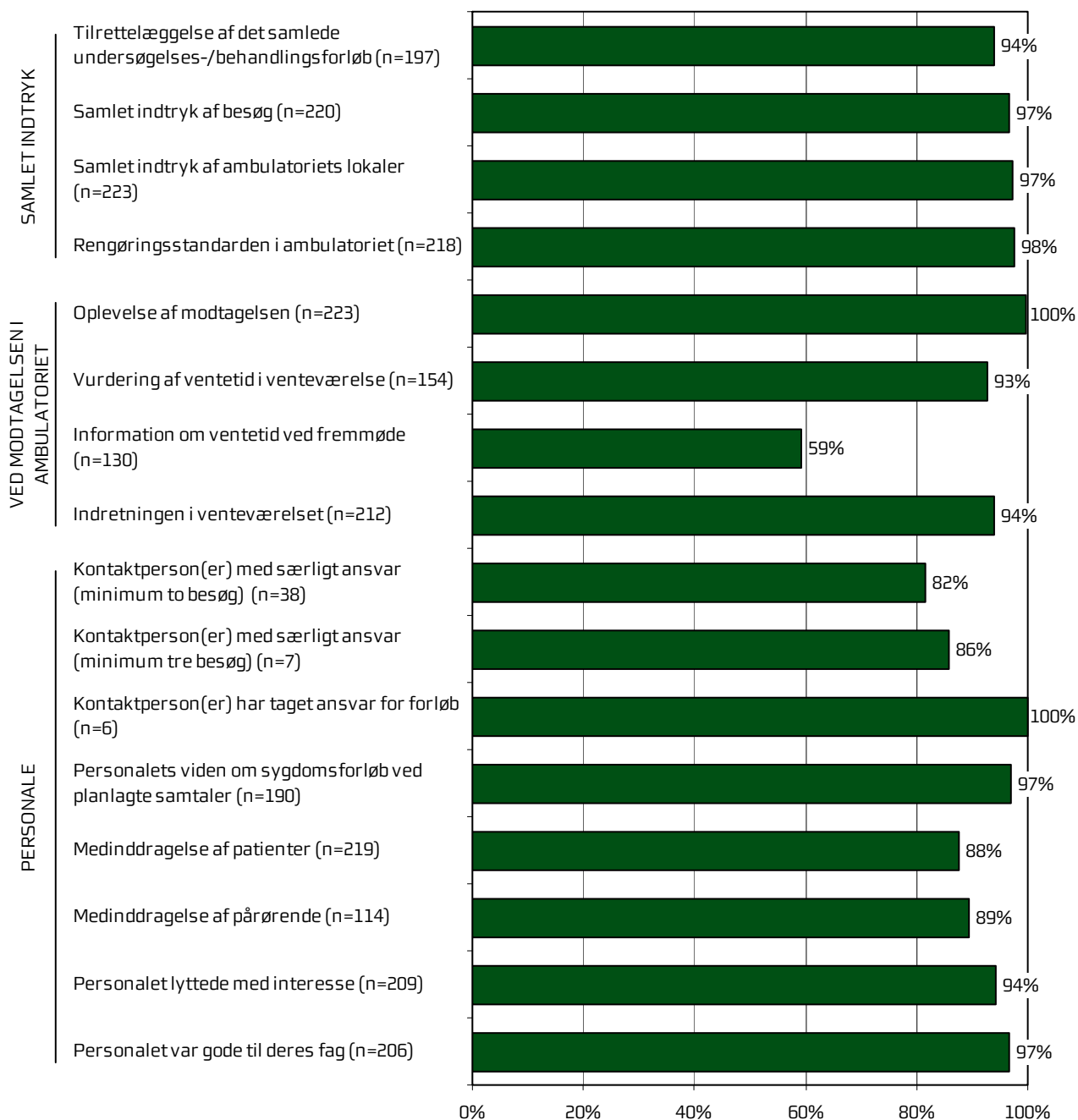
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

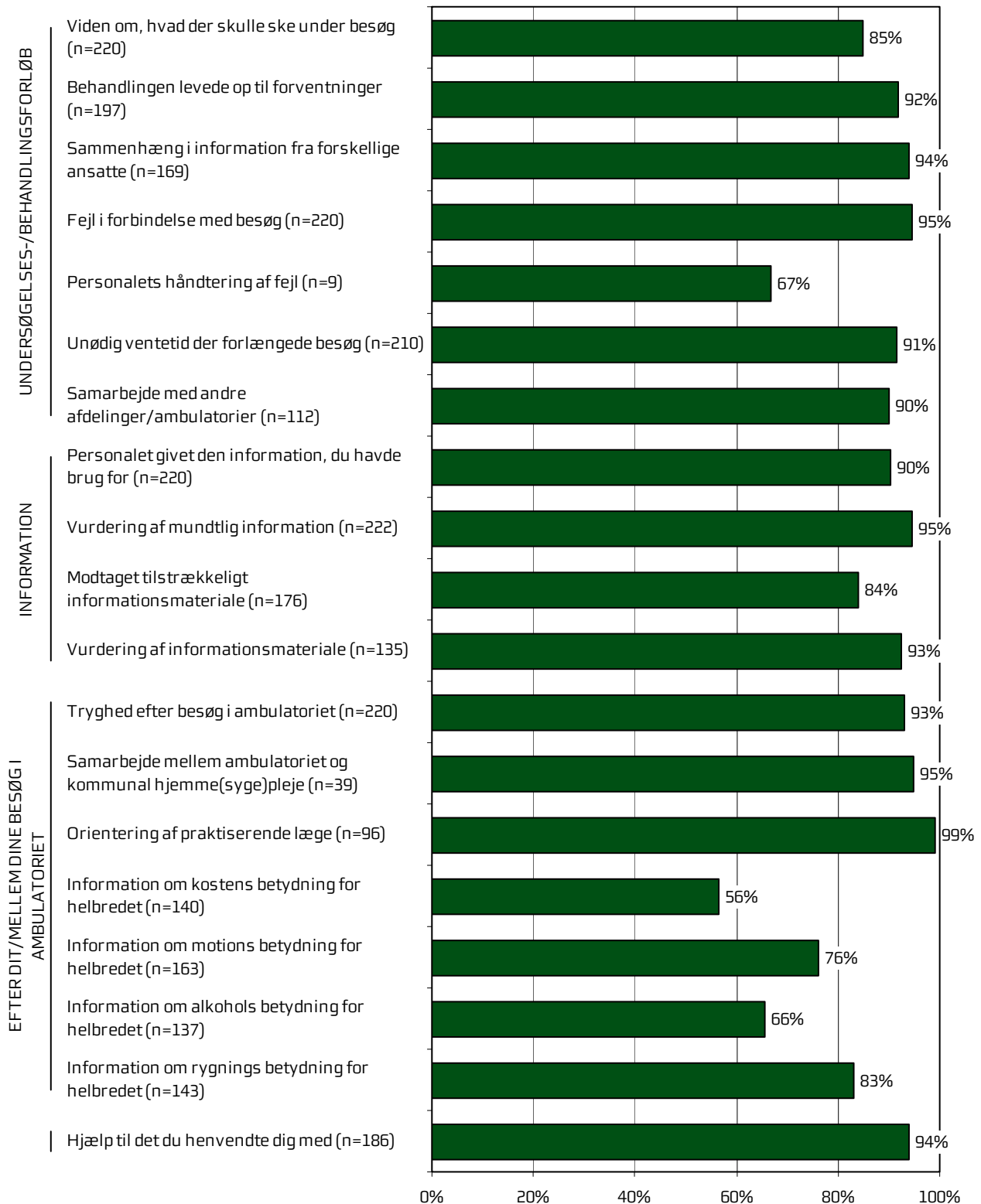
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: T-AMB.

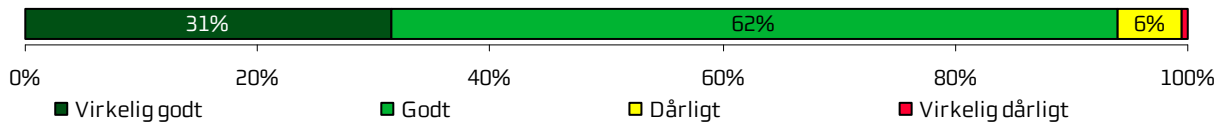
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

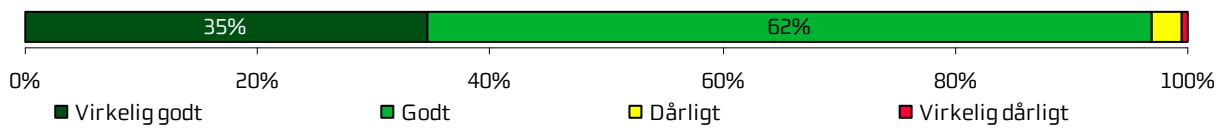
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

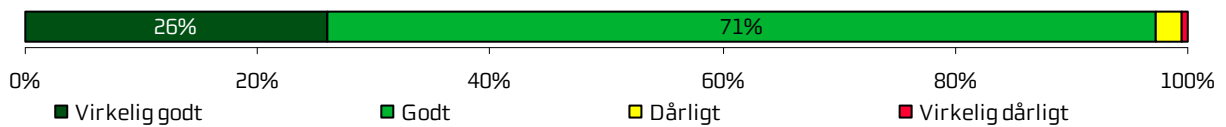
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=197)



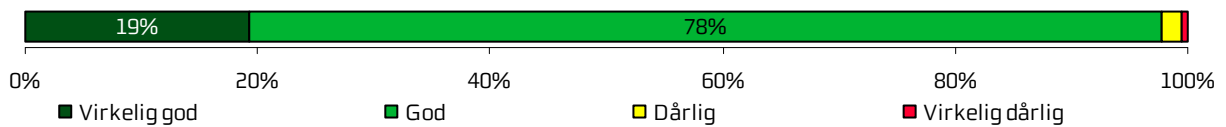
Samlet indtryk af besøg (n=220)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=223)



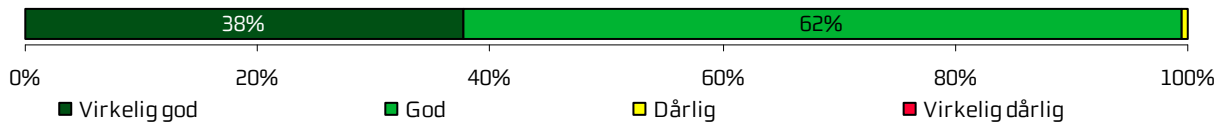
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=218)



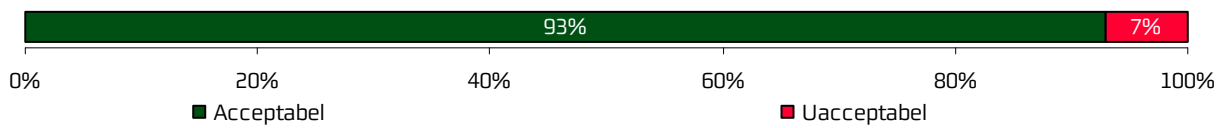
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	98 %	94 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	98 %	100 % *	70 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

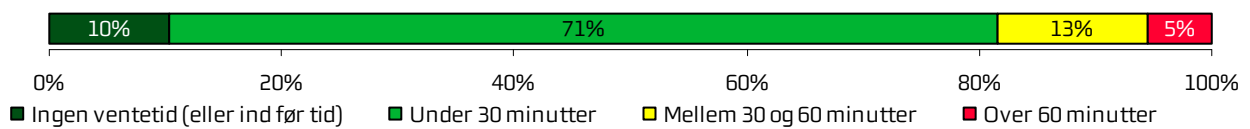
Oplevelse af modtagelsen (n=223)



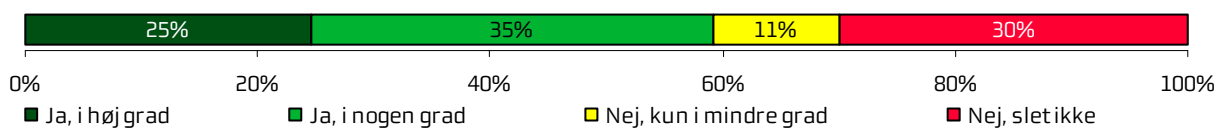
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=154)



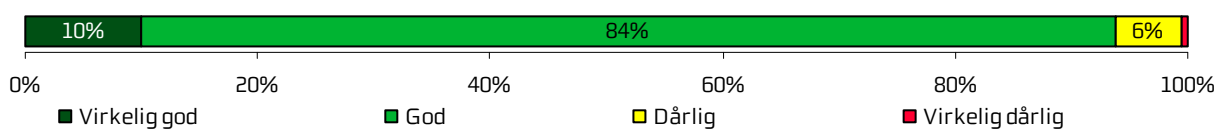
Længde af ventetid i venteværelse (n=146)



Information om ventetid ved fremmøde (n=130)



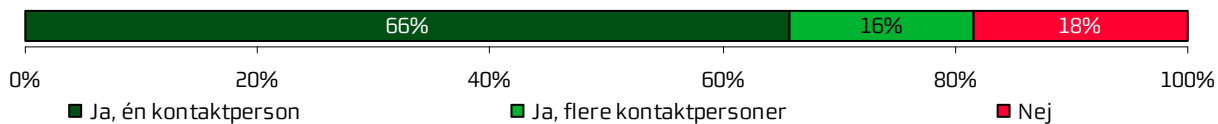
Indretningen i venteværelset (n=212)



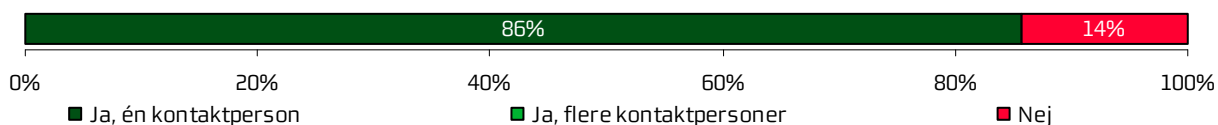
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	93 %	94 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	59 %	48 %	58 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	95 %	96 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

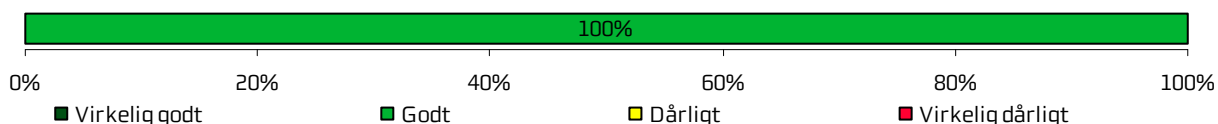
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=38)



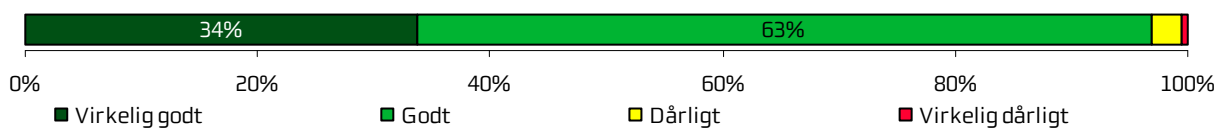
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



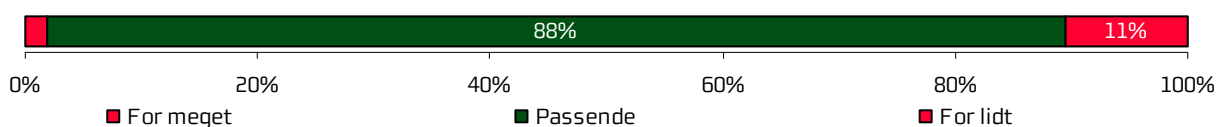
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



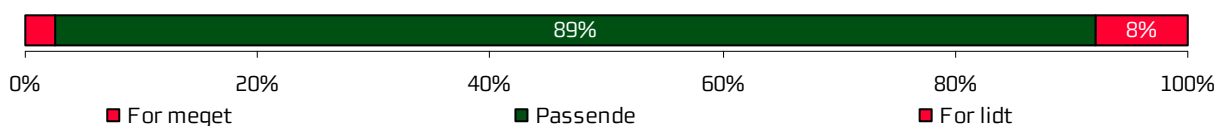
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



Medinddragelse af patienter (n=219)



Medinddragelse af pårørende (n=114)



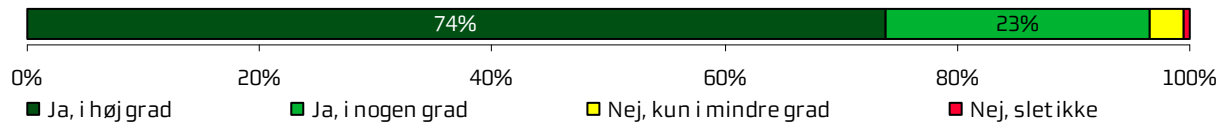
Personalet lyttede med interesse (n=209)



	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)	82 %	79 %	72 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	62 %	83 %	100 %	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	93 %	91 % *	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	92 %	93 % *	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	91 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	95 %	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

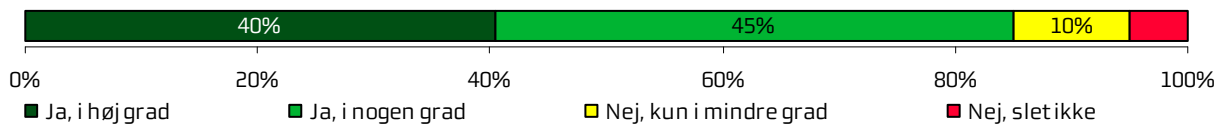
Personalet var gode til deres fag (n=206)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

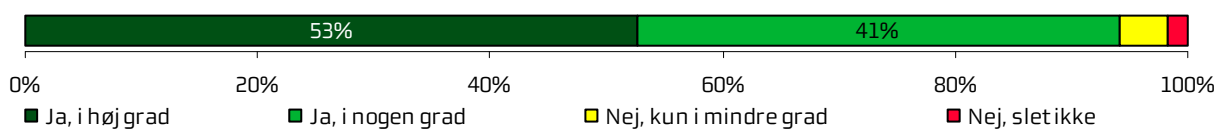
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=220)



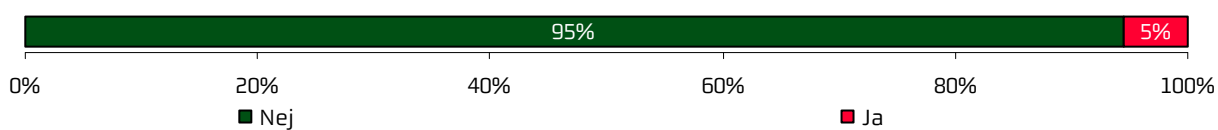
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



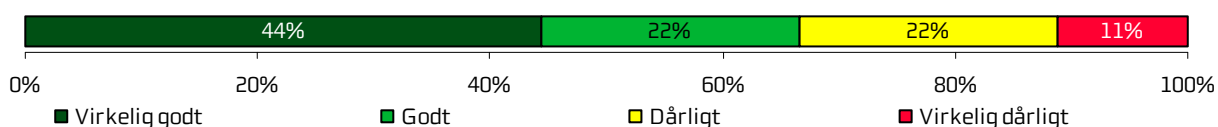
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



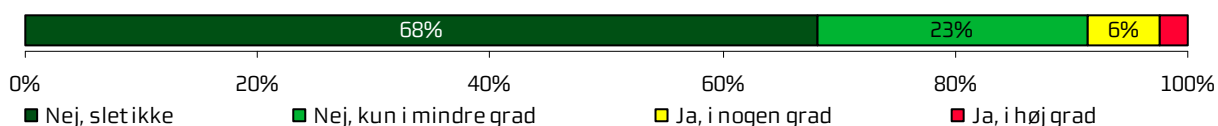
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



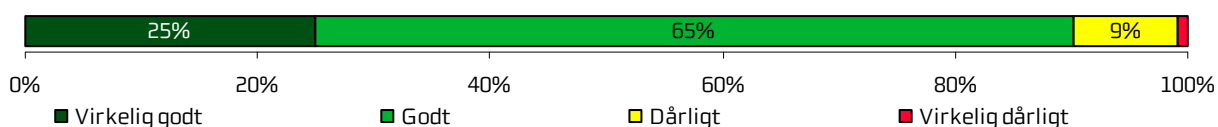
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=210)



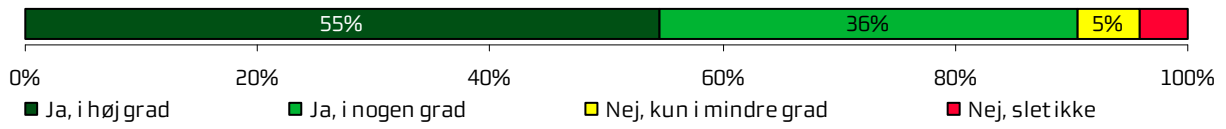
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=112)



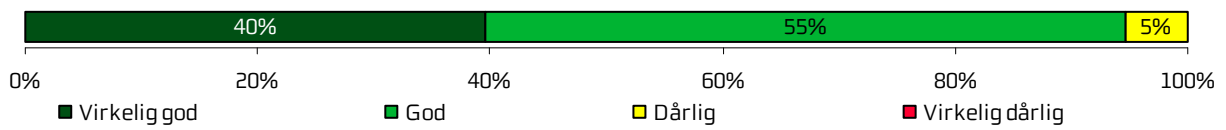
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	88 %	85 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	90 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	93 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	93 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	71 %	47 %	100 % *	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	89 %	87 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	96 %	95 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

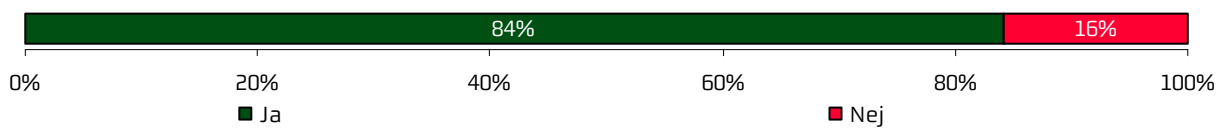
Personalet givet den information, du havde brug for (n=220)



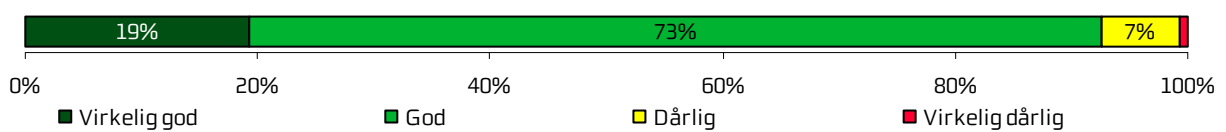
Vurdering af mundtlig information (n=222)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=176)



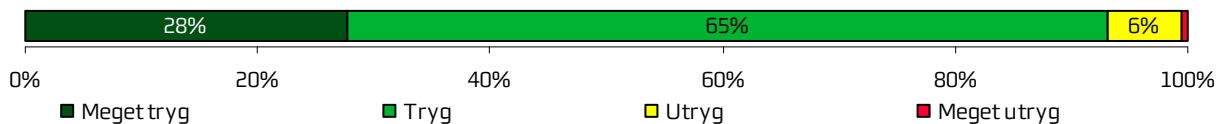
Vurdering af informationsmateriale (n=135)



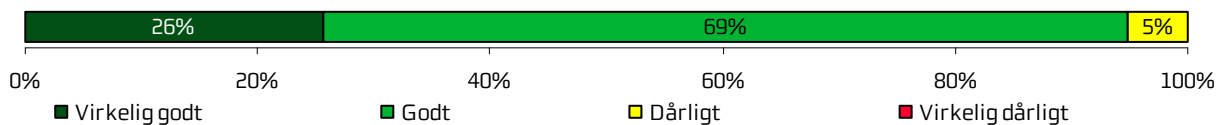
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	94 %	92 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

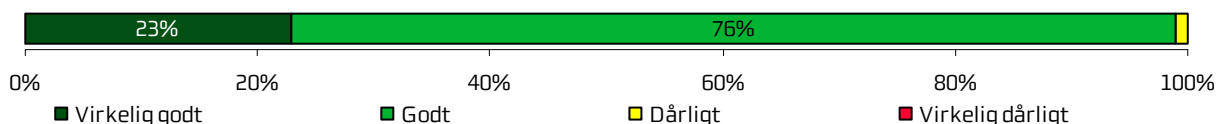
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=220)



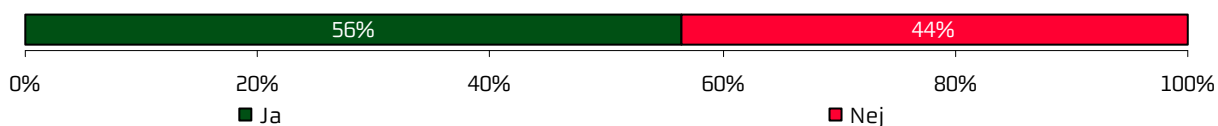
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



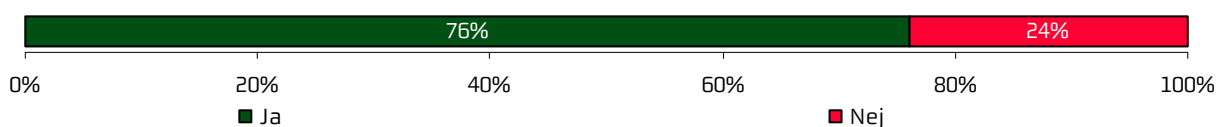
Orientering af praktiserende læge (n=96)



Information om kostens betydning for helbredet (n=140)



Information om motions betydning for helbredet (n=163)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=137)



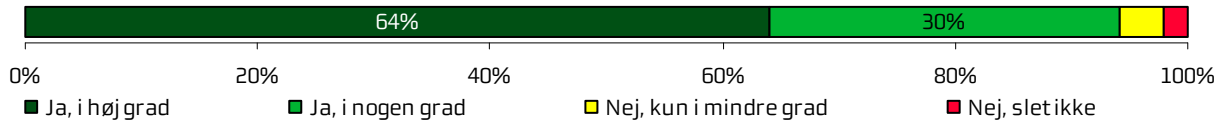
Information om rygningens betydning for helbredet (n=143)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	89 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	96 %	89 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	99 %	85 % *	90 % *	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	56 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	83 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=186)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	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		6
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		10
Pleje		4
Relationer til personale		8
Ventetid		3

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Modtagelsen
2	Denne besvarelse vedrører mit korte besøg [i efteråret]. Jeg var her ca. 20 minutter til en samtale med lægen.	Virkelig god
7	Fin.	Virkelig god
8	Der var dårligt skiltet til, hvor vi skulle hen.	God
12	Den var vel, som det normalt er.	God
13	Jeg har været her [flere] gange, og det har været en absolut positiv oplevelse. Hele personalet, og det gælder alle, jeg har været i kontakt med, er utrolig søde, smilende og meget hjælpsomme, ligegyldigt hvad jeg spurgte dem om. Meget dejligt.	Virkelig god
17	Fordel middagspausen, så det ikke er alle, der holder pause på samme tid.	God
18	Nej.	God
22	Venlig.	Virkelig god
23	Kom med ambulance.	Virkelig god
32	Nej :-)	God
33	Nej.	Virkelig god
34	Kun positiv :-). Det skal lige siges, at jeg havde set forkert på datoen på indkaldelsen. Tager hjemmefra [], møder op på T-ambulatoriet, afleverer indkaldelsen, sætter mig i venteværelset. Så efter ca. to minutter kalder sekretæren på mig for at fortælle, at det først [er ugen efter], jeg har tid. Ærgerligt for mig, men alligevel får sekretæren i samråd med det øvrige personale presset mig ind samme dag :-). Og TUSINDE tak for det.	Virkelig god
41	Er meget dygtige til holde den aftalte tid.	Virkelig god
42	Søde og hjælpsomme, især fordi jeg blev forsinket pga. de dårlige parkeringsforhold.	Virkelig god
43	Venligt og imødekommende personale.	God
55	Venligt personale.	Virkelig god
59	Altid venlige.	Virkelig god
60	NN er en fantastisk læge.	God
65	Lidt ventetid, men modtagelsen var god!	God
69	Ventetiden på [over en time] uden forklaring var stressende og ubehagelig. Jeg var fastende. Dette (ventetiden/stress) var muligvis medvirkende til herpesreaktion på det opererede ben, hvilket har påvirket postoperativt forløb. Kunne ikke have støttestrømpe/forbinding. Måtte gennem medicinsk behandling for herpes via min speciallæge. I har INGEN efterbehandlingsforløb efterfølgende.	Dårlig

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Fejlhåndtering
1	Jeg faldt ud af hospitalets system.	Virkelig godt
3	Under et af besøgene blev jeg konsulteret af en [] læge, som hverken jeg eller min kone kunne forstå [].	Uoplyst
12	Jeg var henvist til scanning, men det blev jeg ikke. Har tidligere fra anden læge været henvist til scanning uden at blive det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg tror ikke, der er sket nogen fejl.	Uoplyst
15	Lægen [var svært at forstå], hvilket var meget generende.	Virkelig dårligt
18	Jeg oplevede ikke fejl, men lægen meget fortravlet, da hun blev tilkaldt til afdelinger og skulle også se på billeder. Frem og tilbage mange gange, dvs. mange afbrydelser i mit forløb. Men lægen meget sød og venlig.	Uoplyst
21	Man kunne ikke finde det sidste ståltrådsnet, der skulle fjernes efter CABG.	Dårligt
26	Jeg hørte aldrig fra dem igen. Skulle visiteres videre til behandling på andet sygehus. Skulle selv kontakte ambulatoriet for at høre, hvad der skete.	Uoplyst
35	Talte kun med en læge.	Uoplyst
36	Personalet vidste ikke, hvorfor jeg var der, og hvad jeg skulle. Og forrige gang fik jeg at vide, at der ikke var noget de kunne gøre, men denne gang sagde en anden læge, at dette ikke var korrekt.	Dårligt
37	Transport til røntgen. Tog fejl af mig og en anden person.	Virkelig godt
57	Ja, at jeg fik taget blodtryk, og at der gik en time til næste fase, hvad de undskyldte.	Uoplyst
64	Anvendelse af kontrastvæske skønt allergi.	Godt
68	Man troede, at jeg var kommet på den forkerte afdeling, hvilket jeg ikke var.	Virkelig godt
69	Dårlig kommunikation. Fik forklaret til personale, at jeg har opdaget plasteroverfølsomhed. [Der blev ikke taget hensyn til overfølsomheden], og fik at vide, at det var en fejl, at jeg blev opereret, for med den overfølsomhed, jeg udviste over forbindelse skulle jeg afvises! Sikken en besked! Sikken kommunikation! Og farvel og tak.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
9	Kunne være rart, at den læge, jeg skulle til samtale ved bagefter, var klar over, at undersøgelsen var foretaget!!!	Godt
10	Jeg blev opereret [i 2012], er fulgt der postoperativt og gennemgået rehabiliteringsforløb. Dette forløb var til fuld tilfredsstillelse for mig.	Godt
13	Jeg har fået et stent i [det ene ben for nogle år siden. Og et i det andet ben sidste år]. Ja og så igen [i år]. Det var også et stent [] og det gik også rigtig godt, synes jeg. I er bare rigtig søde og gode. Tak for det. Fedt at være her.	Virkelig godt
15	Det er meget skuffende af blive undersøgt af to forskellige læger med helt forskellige meninger om mit problem. Efter andet besøg blev jeg sendt hjem uden anden forklaring på mit problem udover, at det ikke var det rette sted, jeg var.	Virkelig dårligt
18	Nej.	Godt
20	Ved første besøg [i september] var ventetiden 50 minutter. Det var længe. Undersøgelsen tog ca. 10 minutter. Fik at vide, jeg skulle til scanning (ikke samme dag). Fik indkaldelse til [oktober]. Der var ingen ventetid. Skulle afsted igen [en uge senere] for at få svar. Ingen ventetid. Hos lægen tog det under 10 minutter. Kunne min egen læge ikke have fortalt mig, hvad der videre skulle ske i stedet for, at jeg kører til Århus? Jeg ved godt, at jeg får min kørsel betalt, men der er jo noget, der hedder miljø og økonomi. Er nu sendt videre til Århus Sygehus. Jeg er da vildt glad for, at jeg ikke er på arbejdsmarkedet. Tænk at skulle have fri tre gange. Det kan man da ikke byde en arbejdsgiver ej heller kollegaer, der måske skal overtage ens job, mens man er fraværende. Der burde f.eks. være en mulighed for, at man kan komme til scanning samme dag, evt. med lidt ventetid.	Godt
27	Jeg er ikke klar over, om vi talte om den samme fejl/skade.	Godt
28	Gode faglige forklaringer (er selv sundhedsfaglig).	Virkelig godt
30	At pårørende skulle have de symptomer at vide, der opstår eller kan opstå, hvis en blodåre springer. Søg information hos dem, der har oplevet det.	Dårligt
40	Jeg ventede flere timer på en skanning af hovedpulsåren, selvom det så ud til, at de havde meget god tid på afdelingen [].	Godt
47	Jeg har været til en undersøgelse. Lægen virkede kompetent og tillidsvækkende. Blev afsluttet på stedet, og bedt om at tale med egen læge om det, jeg var henvist for.	Godt
49	Tilbød selv "elev" at undersøge mig.	Virkelig godt
50	Meget glad for, at det er samme person hver gang.	Virkelig godt
52	Jeg var meget glad for ekstra tæpper. Og til sidst en varmeblæser til at holde mig varm i opvågningsstuen. Jeg fryser nemt, og har oplevet tidligere ophold på andre sygehuse som belastende, fordi jeg hundefrøs!	Godt
54	Den korte ventetid fik mig til at slappe af.	Godt
55	Jeg er tilfreds og taknemlig.	Virkelig godt
58	Jeg som pårørende har fulgt hele forløbet. NN siger selv, at han intet kan huske, fra da han blev opereret og i den uge, han var indlagt. Derfor udfylder jeg skemaet her.	Virkelig godt
60	Efter første besøg i ambulatoriet og der var taget stilling til operation, skulle vi møde op på sengeafsnittet til indlæggelse og undersøgelse før operation. Det brugte vi en hel dag på, på afdeling T3, hvor vi var bænket i dagligstuen. Vi skulle møde ind og have taget blodprøver til [om morgenen] senest. [] Om eftermiddagen tog vi hjem med besked om at møde den følgende	Godt

de dag til operation. Snak med læge, anden læge NN og fysioterapeut kunne gøres mere hensigtsmæssigt, så man ikke skulle bruge syv timer på ingenting og bare vente og vente og vente.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 65 Lægen var grundig i at opklare sammenhængen i undersøgelsen! | Godt |
| ✎ | 66 Det første besøg var meget fint, der blev fortalt meget fint om, hvordan det hele hang sammen og om, hvordan det udarter sig. Besøg nummer to var knap så godt, da lægen blev afbrudt af telefon og måtte ud på gangen og snakke. Man følte, han ikke var tilstede. | Uoplyst |
| ✎ | 67 Jeg har været til samtale med en læge og fik udtrykt mit problem og fik en forklaring på mit problem og derved slukket det. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Det var meget ubehageligt at få at vide, at jeg ikke skulle have været opereret, ventede trods [alt] næsten et år på "banal" []operation. Men lægen i ambulatoriet var professionel/faglig. Jeg følte mig "lille" og efterladt til mig selv. På det tidspunkt vidste jeg ikke endnu, [hvad sygdommen indebar]. | Dårligt |

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

ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
2	Intet modtaget.	Godt
4	Har ikke fået noget.	Virkelig godt
6	Det har været lidt forvirrende at høre to forskellige meninger fra tre læger. To meninger, som er modstridende..	Dårligt
18	Nej.	Godt
26	Jeg har kun været der en gang. Fik ikke informationsmateriale.	Godt
28	I indkaldelsen kunne det være rart, hvis det var nævnt, at der var meget vejarbejde omkring sygehuset. [Det gjorde det] sværere at finde parkering.	Virkelig godt
31	Materialet var 'Info hvis åreknudeoperation skete fra lysken'. Min operation var lokalt på benet.	Godt
32	Nej :-)	Godt
33	God behandling.	Virkelig godt
34	God.	Virkelig godt
35	Afventer besked om behandling, som burde være nået frem for en måned siden.	Godt
38	Manglede fuld oplysning om første.	Godt
39	Lægen, som jeg skulle have samtale med, havde alt for travlt.	Godt
45	Husker ikke informationsmaterialet. Kunne ønske information om, hvordan man ville undersøge (forinden).	Uoplyst
53	Ved samtalen om ny operation, ville det være rart med en læge [der taler forståeligt] for rigtigt at forstå operationsforløbet i nuancer. []	Godt
54	Fik en stor forståelse af det indgreb, der var foretaget, da [] blev sat i.	Godt
55	Godt informeret før og under behandlinger.	Virkelig godt
56	Ved indlæggelse er der information i brev. Ved afslutning [er der] ingen informationsmateriale.	Godt
58	Informationen var fyldestgørende (der var ikke stukket noget under gulvtæppet).	Virkelig godt
69	1. Der kan gå for lang tid fra, at man er til undersøgelsen til selve det operative indgreb. I mit tilfælde [flere måneder]. 2. Personkontakt og opfølgning mangler.	Dårligt

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



ID	Kommentarer - T-AMB.	Samlet indtryk
19	Kun en god oplevelse.	Virkelig godt
24	Det er svært for mig [], da operationen ikke er gået godt. Smerter hver dag.	Virkelig godt
28	Jeg ved ikke, hvorvidt min praktiserende læge er bekendt med udfaldet, da hans bud på en diagnose ikke kunne bekræftes af ambulatoriets sundhedspersonale. Tidligere undersøgelse og dette besøg var derfor irrelevant/unødvendigt.	Virkelig godt
34	Kun positiv.	Virkelig godt
35	Afventer videre behandling.	Godt
45	Var der kun en enkelt gang.	Uoplyst
51	Besøger ambulatoriet [i kort tid] en gang om året. []	Uoplyst
53	Fra en scanning går der fra en til to måneder før man kommer til samtale om resultatet fra scanningen.	Godt
56	Indkaldelse til opfølgning har svigtet, og først efter kontakt til ambulatoriet efter tidsfristen er der kommet en indkaldelse.	Godt
57	Vil gerne vide mere.	Godt
60	Behandlingen på afsnit T3 var ikke optimal. De mest oplysende og venlige personaler vi mødte, var SOSU-assistenterne NN og NN. Der var ikke meget åbenhed og information fra plejepersonalet. Man følte, man var til besvær. Er selv indenfor faget og ved, at man som medindlagt har et ansvar for sit barn, og det er muligt at sove hos barnet, så længe det er under 15 år. Jeg ved godt, at patienten efter []operation skal ud og gå og gå og gå, og det er vores ansvar at sørge for mad, toiletbesøg og bad. Men vi mødte ikke noget glad plejepersonale. Fik korte og lidt sure svar, hvis man spurgte om noget. Det var under al kritik og har givet mig stof til eftertanke om, hvorledes jeg skal møde mine patienter i fremtiden. Der er klart meget plads til forbedring på afdeling T3.	Godt
62	Jeg ville have ønsket mig information om tidsplanen efter mit besøg på andet sygehus. [].	Virkelig godt
63	Blev sendt til egen læge. Herefter til andet sygehus med tumor []. Henvist til operation.	Uoplyst
69	Da jeg [opdagede egen fejl], ringede jeg til læge NN og sagde undskyld! Man kan konkludere, at jeg fik et uheldigt forløb sandsynligvis pga. stress og manglende kommunikation. I har for lidt tid til den enkelte patient og overlader patienter til egen læge, og det er ikke altid så hensigtsmæssigt.	Dårligt

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
5	Var meget imødekommende.	Godt
6	Det vil være fint for indkaldte patienter, hvis der altid er læger til dem på ambulatoriet, og der er andre læger til operationer. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	At man kun kan ringe mellem kvart over ni og halv ti, og der er konstant optaget, så håbløst. Ingen svar på mail. Kritisk, da jeg stod på apoteket, og recepten ikke var lagt ud. [Kommunikation og information]	Godt
11	Der er patienter, der har været mange timer undervejs for at komme til undersøgelse. Jeg har selv været en del af de tilbud, man giver på andre sygehuse, og som er langt bedre i form af kaffe eller andet og sandwich. Det er dog en sekundær sag i forhold til behandlingen eller undersøgelsen.	Godt
13	Det er meget dejligt at komme her.	Virkelig godt
14	GODT ved lange køreture/ventetider, at man altid kan bede om et stykke mad. Man kan virkelig være sulten, når man kommer frem. [Pleje, Ventetid]	Godt
16	Jeg synes, at det personale, jeg havde kontakt med, var både venlige og imødekommende :-). Et lille problem for mig, [der ikke er så høj], er, at stolene er for høje, så det er svært at slappe af, når jeg sidder. Kunne også være dejligt, hvis der var en skammel eller to at lægge et ben op på. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
18	Alle meget søde og venlige, men havde meget travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
19	God professionel oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Ved mit første besøg [] var ventetiden 50 minutter. Da ville det have været fint, hvis jeg havde fået besked. Da jeg selv henvendte mig i receptionen, fik jeg nærmest det indtryk, at jeg var blevet glemt. [Ved andet besøg] var der ingen ventetid. [Ventetid]	Godt
23	PROFESSIONELT personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Al personale var utrolig søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Jeg oplever almindeligvis god behandling på ambulatoriet, men hvor jeg dog savner, at det er de samme personer, man taler med, når man er til undersøgelse. Jeg synes ikke, at de forskellige kontakter har samme holdning til mine problemer. Alt i alt har jeg dog fået en god behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
26	Dårligt [], da jeg aldrig hørte mere til behandlingen i Viborg.	Godt
27	Jeg synes, at lægen skulle have interesseret sig mere for den "skade", som jeg kom med. [Relationer til personale]	Godt
28	Rigtig god plads til at komme omkring for gangbesværede. Imødekommende personale. Og tak for en generel god oplevelse, selvom det viste sig, at være unødvendigt. Better safe than sorry. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	SOM PÅRØRENDE: Ikke god kommunikation, når der er flere afdelinger involveret i sygeforlø-	Godt

	bet, modstridende informationer og oplevelse af manglende respekt for hinandens arbejde afdelingerne imellem. Eksempelvis mellem T4 og OVA, hvor T4 var de mest professionelle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
30	Med hensyn til [min sygdom] vil det være rart, at de pårørende fik at vide, hvilke symptomer man skulle være opmærksom på [ved forværring]. Min erfaring er: Meget RASTLØS, kan ikke sidde ned længe og gå, altså ondt. Og at vagtlæger informeres herom. [Kommunikation og information]	Dårligt
35	.	Godt
36	Lægerne burde tale bedre sammen, så jeg ikke får flere forskellige svar på, hvad der er galt med mig. En læge gav mig mange informationer om min tilstand, men ti minutter efter fik jeg at vide, at jeg skulle glemme det hele, da der var sket en fejl. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
40	Efter scanningen fik jeg en samtale med en læge, der oplyste, at de ikke ville operere [] pga. dårligt hjerte. Det var en kort besked, som jeg godt kunne ønske uddybet noget bedre af den læge, som informerede. [Kommunikation og information]	Godt
44	Rengøring er mangelfuld og overfladisk. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Kunne som sagt have ønsket mere information inden undersøgelsen. Vidste ikke, hvordan det ville foregå. Meget flink læge. Ikke så glad for resultatet, men det er ikke lægens fejl. Så ikke så meget i ambulatoriet pga. kort ventetid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
46	Altid kolde drikke.	Godt
48	Særdeles venlig og kompetent behandling! Samlet vurdering: Seks kanyler (ud af seks mulige). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
52	Måske et ekstra omklædningsrum, så man ikke, som jeg, skulle vente udenfor i ti minutter på at få tøj på efter endt behandling. [Fysiske rammer]	Godt
55	Jeg er så glad for at bo i Aarhus, for der har vi Skejby.	Virkelig godt
57	[Ved] kontrol af pacemaker [kunne de] oplyse om, hvad der er af eventuelle virkninger og efterfølgende symptomer, og give oplysninger generelt [om de af] sygehusets afdelinger, jeg har været på. [Kommunikation og information]	Godt
58	Der blev kun gjort rent midt på gulvet. Som pårørende gjorde jeg selv rent på værelset. De plasticmadrasser, patienten lå på, kunne ikke modtage hans sved på ryggen, og han var våd og iskold på ryggen, indtil jeg fik lagt et tæppe imellem ham og madrassen. Plasticmadrasser er noget skidt. Men ellers var det et pragtfuldt og flot forløb med hele operationen. I er virkelig dygtige på Skejby Sygehus. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
59	Jeg har den samme person til scanning og vurdering af min tilstand. Desværre husker jeg ikke hendes navn, men hun er altid meget venlig, omhyggelig og informativ vedrørende eventuelle spørgsmål. Jeg håber, at der kan være sådan fremover. Jeg føler mig virkelig tryk. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
60	Ved godt, at det handler om ambulatoriet, men har alligevel tilladt mig, at kommentere på Afdeling T3. Og igen en læge som NN er helt fantastisk. [Relationer til personale]	Godt
61	Jeg blev kaldt til undersøgelse i [efteråret] for blodomløb i fødder og ben, men lægen så hverken på fødder eller ben. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
65	Venteværelset kunne være større! [Fysiske rammer]	Godt

-  69 - Som tidligere ansat i sygehusvæsenet kender jeg godt til systemets gode og dårlige sider. Dårligt
Det er ikke udelukkende personalets "skyld", at arbejdsgangen er så stram og kan virke upersonlig og uengageret tilrettelagt.
- Hvem kan vurdere om patienten er egnet til operation på et givent tidspunkt, når der går for lang tid fra første undersøgelse til operationstidspunkt?
- Kan ambulatoriet vurdere det?
[Relationer til personale]
-  70 Det gode var, at jeg blev kaldt ind 10 minutter før planlagt tid. Godt

