

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
T-AMB.
HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	510
Besvarelser fra patienter:	330
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

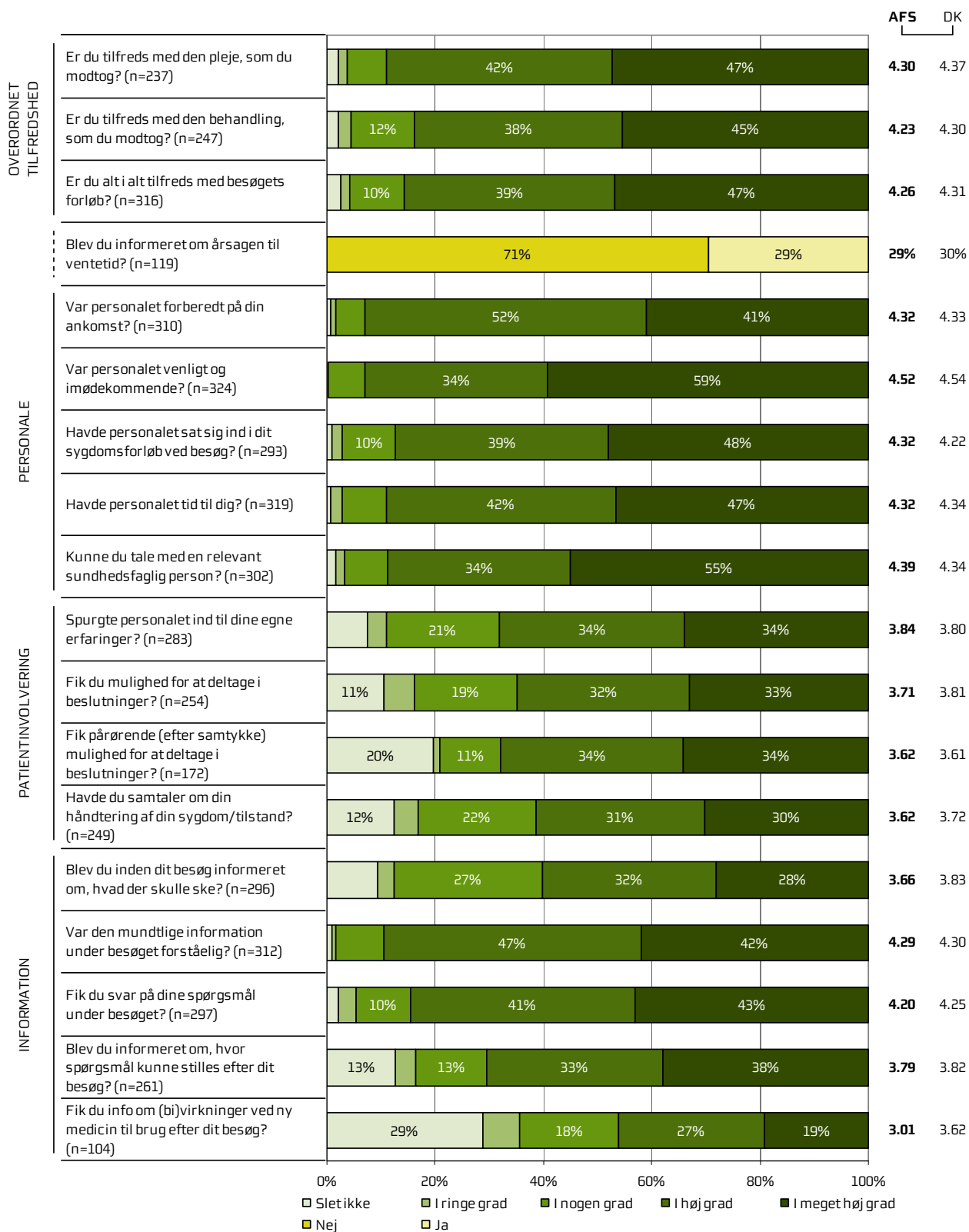
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

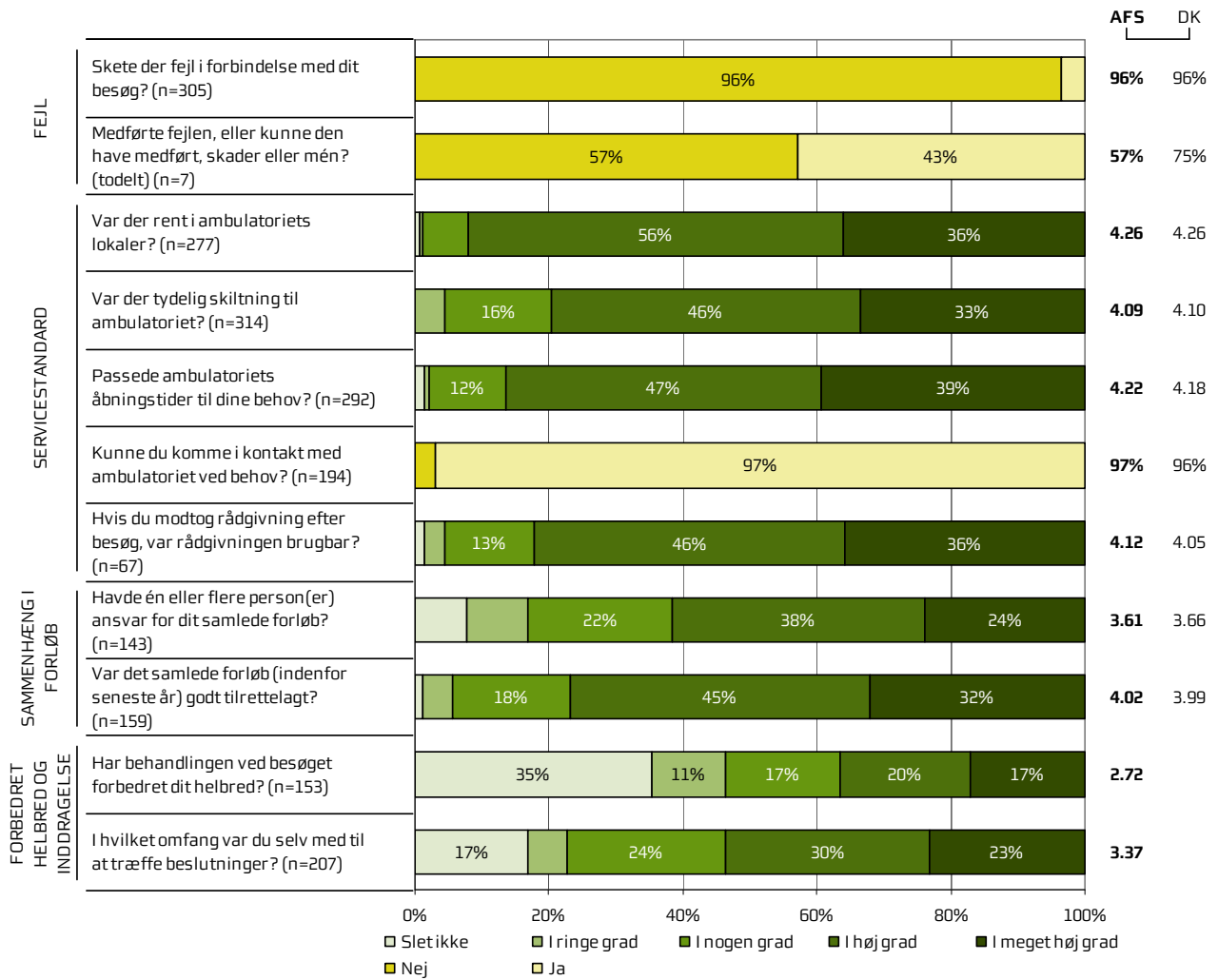
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

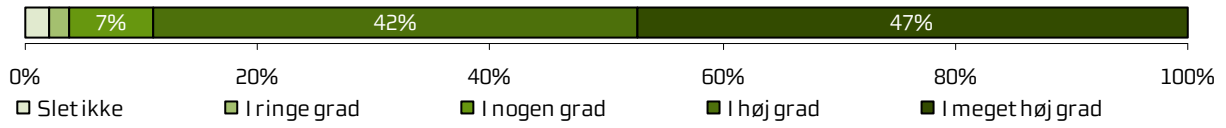
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

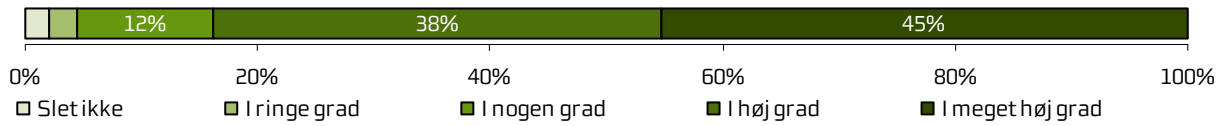
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

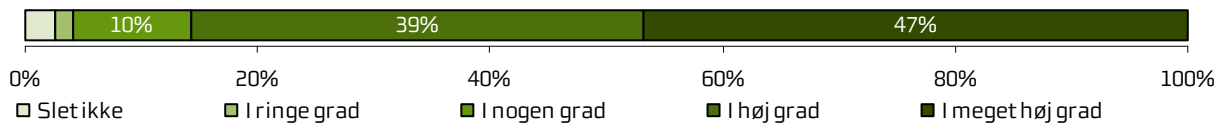
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=237)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=247)



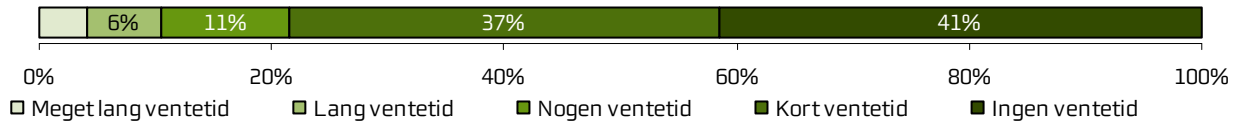
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=316)



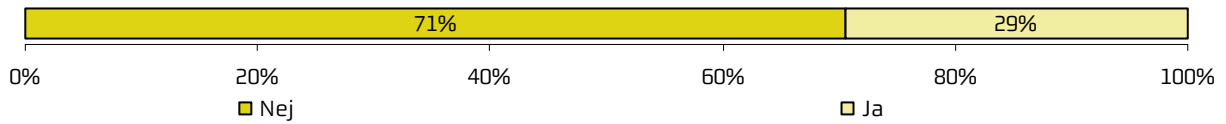
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,3		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,23		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,26		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=316)



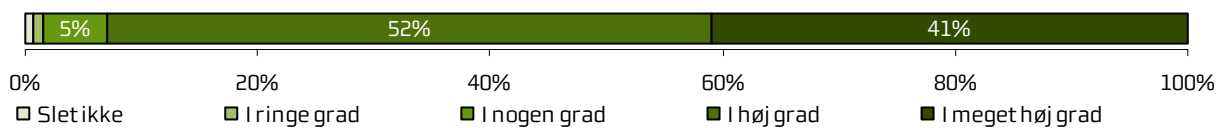
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=119)



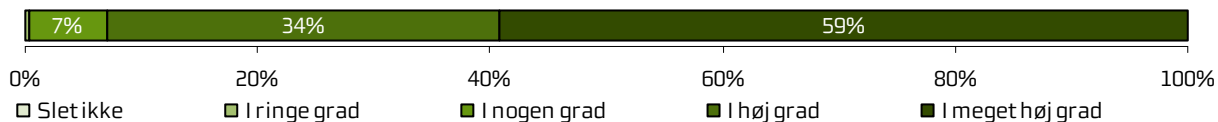
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,05		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	30 %	

Personale

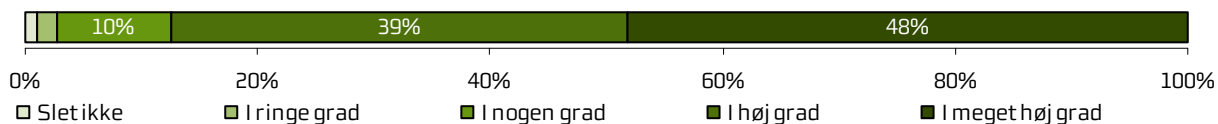
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=310)



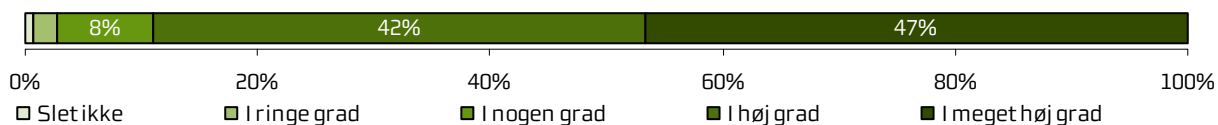
Var personalet venligt og imødekommende? (n=324)



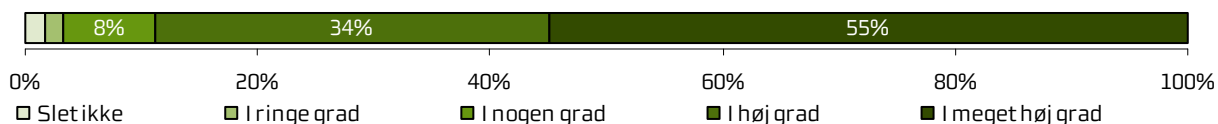
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=293)








Havde personalet tid til dig? (n=319)



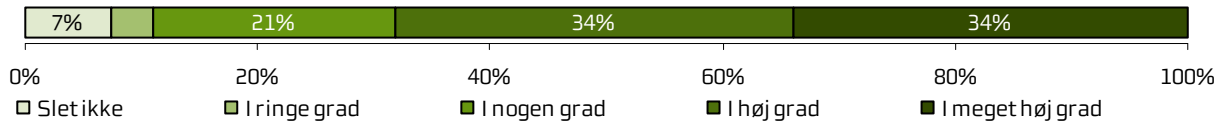
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=302)



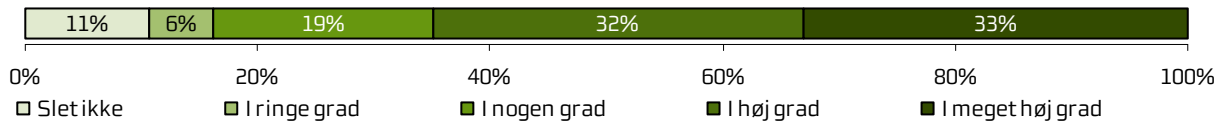
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,32		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,32		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,39		4,34	

Patientinvolvering

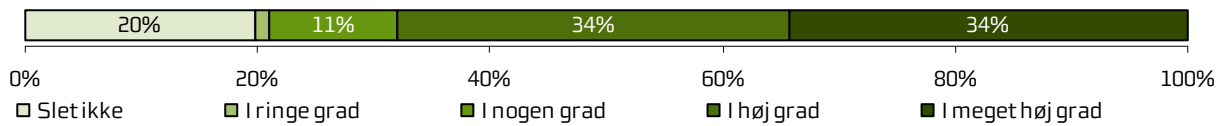
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=283)



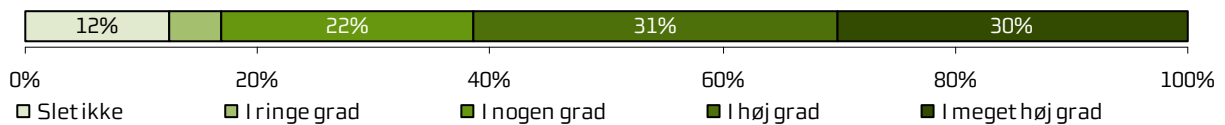
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=254)




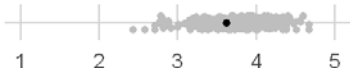


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=172)



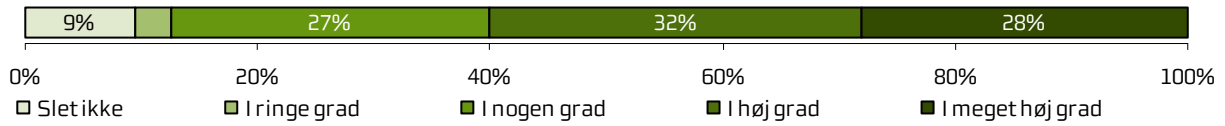
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=249)



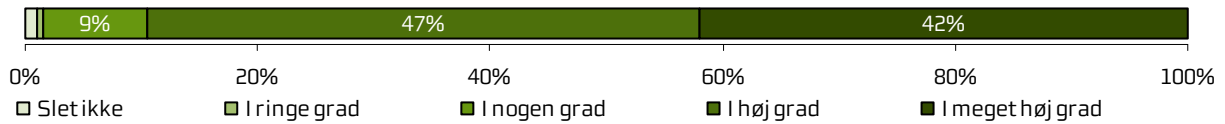
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,84		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,62		3,72	

Information

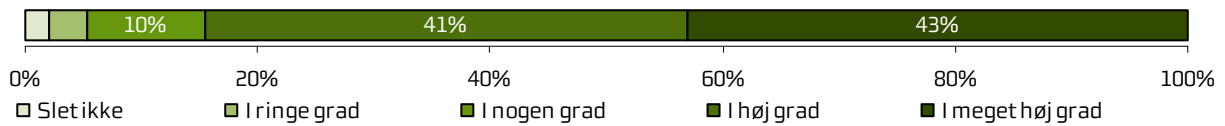
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=296)



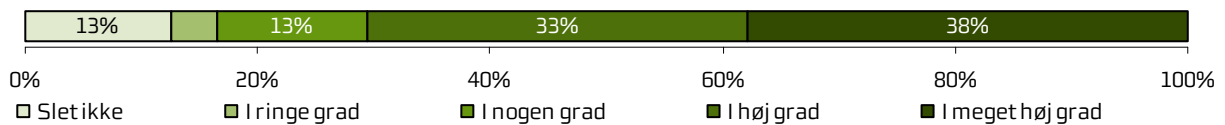
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=312)



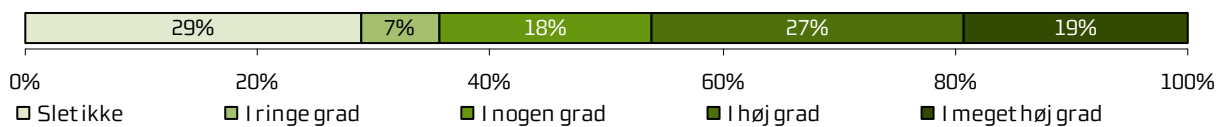
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=297)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=261)



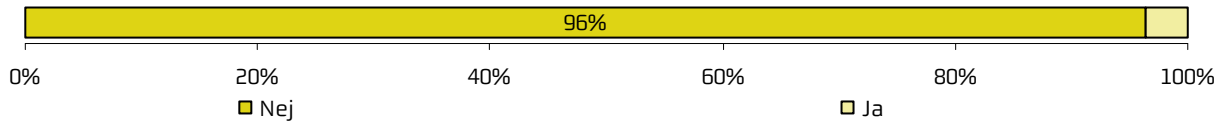
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=104)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,66		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,29		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,2		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,79		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,01		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=305)



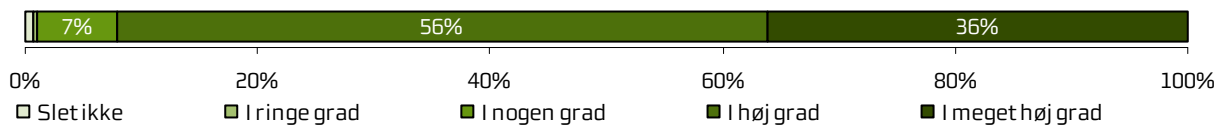
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



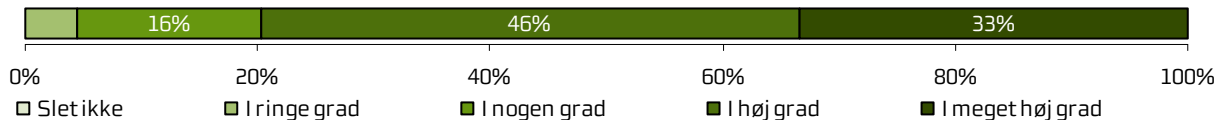
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		57 %	75 %	

Servicestandard

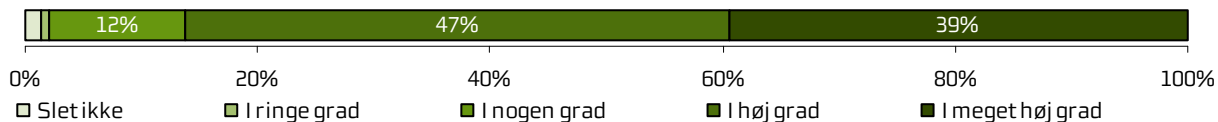
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=277)



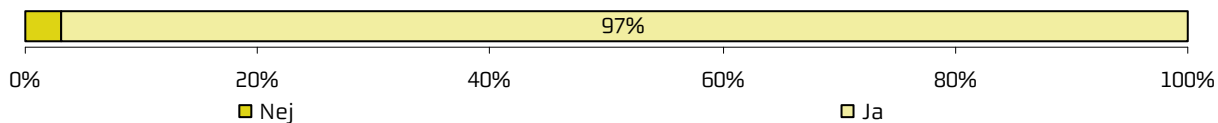
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=314)



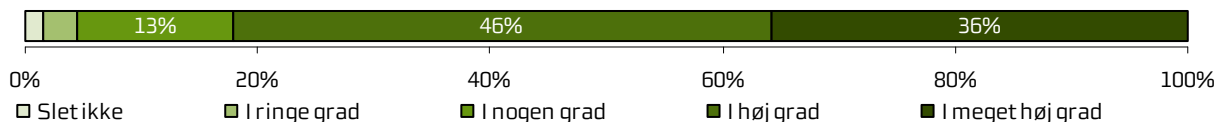
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=292)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=194)



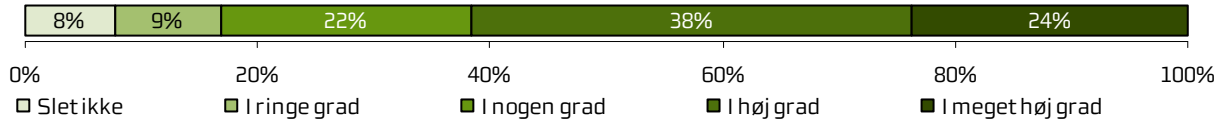
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=67)



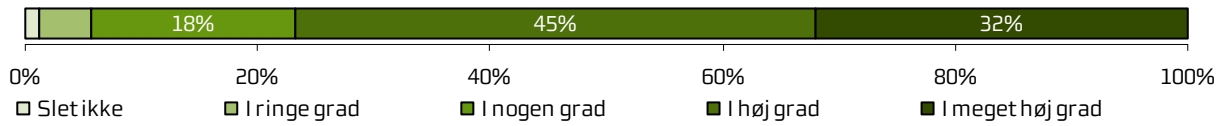
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,09		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,22		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,12		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=143)



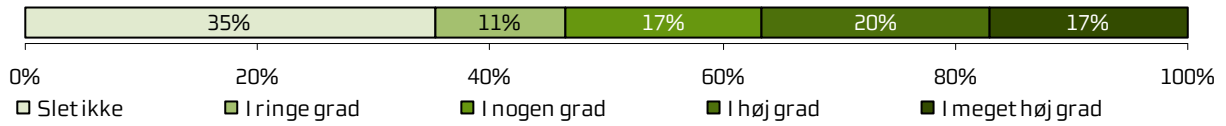
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=159)



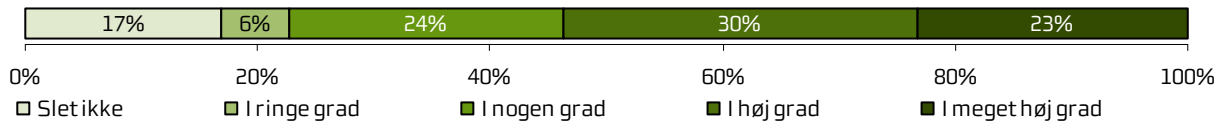
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,61		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,02		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=153)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=207)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,72			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,37			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

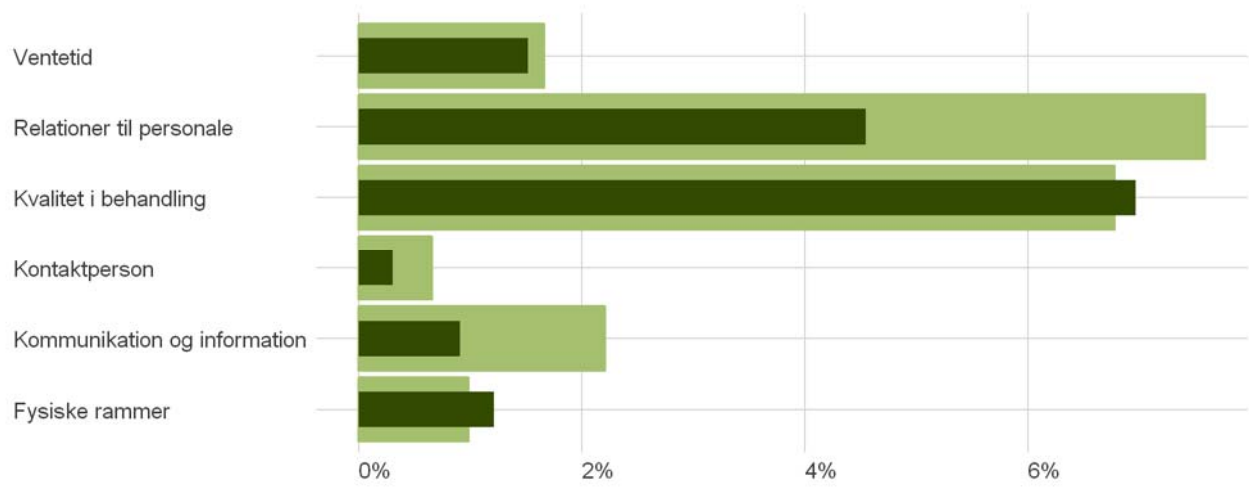
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



T-AMB.**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Ingen kommentar, alt var fint.	I høj grad
8	Jeg er hjerteopereret og gik fem uger op til operationer og kunne selv gøre mig mine ideer om, hvordan sådan noget foregik med den nervøsitet, der var til følge. Men efter informationen på indlæggelsesdagen var jeg meget bedre oplyst og rolig. Så kunne godt forestille mig, at det kunne være en idé at rykke disse informationer, så man måske fik dem et par uger før. Så undgik man da unødigt nervøsitet i den periode.	I høj grad
21	Tror ikke det kan gøres bedre, alle var meget søde.	I høj grad
40	Dårlige parkeringsforhold.	I høj grad
45	Jeg har fået en meget fin behandling og omsorg. Der er også en fred og ro og god atmosfære! Jeg er meget tilfreds med mit ophold og er glad.	I høj grad
9	God.	I meget høj grad
15	Kom 15 min før tid og kom ind ti min før min aftalte tid.	I meget høj grad
16	De få minutter er uden problem.	I meget høj grad
23	Vi blev rigtig godt modtaget. Lægen ventede os, og vi blev kaldt ind, før vi havde tid (min søn er patient).	I meget høj grad
25	Ventetiden var ikke ok. Ingen problemer.	I meget høj grad
31	Oplevede sygeplejerske venlig og imødekommende og lægen meget kort for hovedet. Oplevede ikke at kunne få svar på spørgsmål.	I meget høj grad
41	Fantastisk sygeplejerske til skanning!	I meget høj grad
54	Med kort varsel blev jeg sendt til Skejby, hvor alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
61	Ankomst i venteværelse. Snak med en meget flink læge, hvor vi fik en snak om sagen! Kom godt hjem.	I meget høj grad
63	Hvis man nu kommer langvejs fra, ville det måske være dejligt med mulighed for en kop kaffe.	I meget høj grad
65	[Min pårørende] kom akut af sted, da en sygeplejerske så hendes højre ben. Lægen sendte hende af sted med ambulance til Karkirurgisk Afdeling. Men det var for sent. Så hun kom videre til Ortopædkirurgisk Afdeling og fik her amputeret højre ben midt på låret. []	I meget høj grad
68	Kom lidt for tidligt! Blev betjent/behandlet med det samme. Dejligt!	I meget høj grad
69	Kom i god tid og kom alligevel til med det samme.	I meget høj grad
70	Jeg har været indlagt på afdelingen før! Jeg skal i videre behandling. Jeg var ude af hospitalet inden mødetidspunkt, kom i god tid og ingen ventetid. Resten er ikke relevant.	I meget høj grad














	71	Alt ok.	I meget høj grad
	77	Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
	79	Fin og professionel modtagelse, og opmærksomt personale.	I meget høj grad
	82	Perfekt.	I meget høj grad
	2	Når man får tilbudt en tid, må man også kunne forvente at komme til inden for plus/minus 15 minutter og ikke vente en time uden information om hvorfor. Vi er stadig nogle, som er på arbejdsmarkedet. Min forventelige mødetid på arbejde disse dage blev derfor langt overskredet.	I nogen grad
	12	Der var lang ventetid, hvor jeg ikke fik noget at vide, og hvor der ikke var andre patienter, der ventede. Det synes jeg var lidt underligt.	I nogen grad
	20	Jeg har fuld forståelse for, at man kan forvente, at der er ventetid, hvilket der også blev gjort opmærksom på i indkaldelsen. Nogle patienter tager længere tid end andre.	I nogen grad
	56	Efter en times ventetid spurgte jeg om yderligere ventetid. Kom derefter til.	I nogen grad
	67	Jeg var indkaldt til en undersøgelse på én dag, men afdelingen blev nødt til at aflyse. De prøvede at ringe fra ÉN gang dagen før for aflysning, men jeg kunne ikke besvare opkaldet og det var fra skjult nummer, så jeg kunne ikke ringe tilbage. De kunne enten have sendt en sms eller sendt en aflysning på digital post (hvor jeg også havde modtaget indkaldelsen), så havde jeg sparet at køre derud. Samtidig fik jeg ikke straks besked på, at tiden var aflyst, så jeg sad over en time og ventede. []	I ringe grad
	34	Grundet at ventetiden var lige omkring frokost, blev jeg budt på sandwich, frugt og vand. Fin service.	Ikke relevant for mig
	53	Hjælper nok ikke at skrive det.	Slet ikke
	60	Måtte selv henvende mig til personalet angående min ankomst til samtale.	Slet ikke
	28	Min ventetid var ca. en time, men et par indkaldt til ambulatoriet havde ventet minimum to og en halv time uden at blive holdt orienteret.	Ved ikke
	49	Ankomsten er UPERSONLIG, når man bare scanner sit gule kort og derefter tager plads i venteværelset.	Ved ikke

T-AMB.

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - T-AMB.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 12	Det hele var meget forhastet. Jeg var nærmest i chok, da lægen gik, fordi det gik så hurtigt, at jeg ikke kunne nå at forholde mig til den information, jeg fik, og stille spørgsmål. Information inden besøget var yderst tilstrækkelig.	I høj grad
✎ 39	Lægen skulle først høre, om han måtte bestille et korset. Budgettet var brugt for i år?	I høj grad
✎ 60	Efterfølgende opringninger til sekretæren var uvidende amatøragtig. F. eks "Hvad vil du have, jeg skal gøre" (God daw, då).	I høj grad
✎ 22	Jeg manglede ikke information, fordi jeg var henvist af praktiserende læge. Jeg havde en del gange forud haft anfald af smerter i bryst efter [tidligere behandling] og efterfølgende seks måneders behandling for betændelse i brystbenet. Mit fremmøde skulle give mig årsagen til smerteanfaldene. Årsagen kunne ikke gives entydigt, hvorfor jeg henvistes til hjertemedicinsk afdeling [på andet sygehus].	I meget høj grad
✎ 48	Fik god professionel behandling.	I meget høj grad
✎ 63	Kontaktkort udleveret, meget fint.	I meget høj grad
✎ 78	For dårligt.	I meget høj grad
✎ 58	Blev ej informeret om tiltag og observationer. Der blev ikke kommunikeret internt på afdelingen.	I nogen grad
✎ 56	Var udsat for en læge, der på ingen måde ønskede at høre på mig.	I ringe grad
✎ 76	Jeg fik at vide, at jeg skulle henvende mig til min egen læge. Det, mener jeg, er forkert, da jeg har meget ondt i mit brystben endnu. Min læge kan ikke gøre noget ved det. Det er Skejby Sygehus, som er specialister i det.	Slet ikke
✎ 74	Jeg havde en god snak med læge NN om bedøvelsen i ryggen.	Uoplyst

T-AMB.**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 14	Et årstal glippede i indkaldelse til undersøgelse.	Ja
 24	Kludrede med drop til kontraststoffer inden scanning.	Ja
 29	Jeg blev udskrevet for tidligt, så blev indlagt igen [kort tid] efter.	Ja
 60	Ringe papirinformation. F.eks. breve fra [andet sygehus] og Skejby om samme undersøgelse.	Ja
 62	I stedet for en time tog operationen tre timer. Dette skyldtes efter min opfattelse urutineret personale.	Ja
 67	Aflysning af tid, som ikke nåede frem til mig. Så jeg mødte forgæves frem. Ingen fejl i selve undersøgelsen.	Ja
 72	Bliver hentet af læge og ledt til et undersøgelsesværelse. Efter indledende snak viser det sig, at det var den forkerte læge, og jeg var den forkerte patient.	Ja
 76	Der er sket så mange fejl i det her forløb herude, at man er ved at blive træt af det hele.	Ja
 77	Fik kunstig åre i stedet for at bruge egen åre. Fik nekrose.	Ja
 81	Scanneren var for lille. Det er jo trist, at man skal miste tid på det, når man ikke fik noget ud af det første gang og så skal møde igen.	Ja
 37	Sygeplejersken, hende der skulle tage blod, var ikke særlig god efter min mening.	Nej
 25	Karrene i benene blev vurderet ok til en stor rygoperation! Læge NN på andet sygehus er skeptisk! Jeg, patienten, er bekymret!	Uoplyst
 56	Henviser til forrige. Følte mig dårlig behandlet.	Uoplyst

T-AMB.

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt










ID	Kommentarer - T-AMB.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Jeg synes, at min læge var kort for hovedet og uinteresseret. Jeg tror, at han har været tidspresset og synes måske, min lidelse er en bagatel, og at der var vigtigere ting at tage sig til. For mig var det dog en stor ting at få at vide, at der intet kan gøres ved min lidelse, og jeg kunne godt have haft glæde af at få den information overbragt på en stille og rolig måde med mulighed for at stille spørgsmål, i stedet for en forhastet måde, hvor lægen var gået, inden jeg havde fået tøj på igen. Dette var dog første gang i mit sygdomsforløb, at jeg oplevede det sådan. Bortset fra denne episode, har jeg fået rigtig god behandling på AUH Hjerte-Karkirurgisk afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Jeg har kun haft gode besøg på ambulatoriet.	I høj grad
25	En læge NN undersøgte, udspurgte og vurderede symptomer. Han besluttede, at min tilstand var til en stor rygoperation, håber han har ret! Har valgt at tro på ham!	I høj grad
36	Hvis man, som vi gjorde, kommer [langvejsfra] og har en ung mand i gymnasiet, ville det være rart, om man kunne finde en tid på dagen, hvor den unge mand ikke skulle forsømme så meget. Vi har været [flere gange] frem og tilbage, og alle tider lå i skoletiden. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Der var usikkerhed, om drikkekrusene var brugte, da krusholderne var på den anden side af bordet, og der stod brugte krus. [Fysiske rammer]	I høj grad
52	I var gode til at håndtere, at det var [et barn], der skulle i behandling.	I høj grad
57	Jeg fornemmede et godt arbejdsklima med venlige og kompetente mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
59	Samtlige ansatte (syv til otte ansatte), jeg mødte, smilede, virkede imødekommende og var venlige, og det var dejligt beroligende og en meget positiv oplevelse. Godt gået :-). Fra ankomst, undersøgelse, operation, opvågning til hjem []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
69	Følte, at de havde sat sig ind i sygdomsforløbet. Det var på ingen måde en overfladisk, useriøs eller uvidende person, som jeg havde samtale med. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	(Kun ros til jer) Klap. Klap.	I meget høj grad
5	Jeg vil gerne rose personalet for den behandling, jeg fik under indlæggelsen. Maden samt plejen var SUPER. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Ok. Meget fin.	I meget høj grad
26	Meget venligt personale og professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Fantastisk behandling og pleje. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

32	Spisebilletter til de pårørende. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
48	Fysioterapeuten, der kom op til mig efter operationen, havde ikke sat sig ind i min problemstilling, og det resulterede i, at jeg blev rasende og opgivende. Så det var lige en streg i regningen, for den ellers vildt gode behandling, jeg ellers har modtaget. Blev også, af fysioterapeuten, sendt hjem UDEN øvelser, trods det, at jeg gjorde opmærksom på, at jeg ikke havde fået dem udleveret. Dog var den fysioterapeut, der ringede efter operationen meget vaks. Han mailede dem, mens vi snakkede, og siden da, var det den samme fysioterapeut, jeg har været i kontakt med og han er professionel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
64	Jeg er yderst tilfreds med alt: mad, behandling osv. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
73	Alle er meget søde og venlige. Jeg har fået en god behandling hos jer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
77	De har været gode til at følge op på forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Både sygeplejersken og lægen, jeg talte med ved besøget, var venlige og havde tid til at høre på, hvad jeg sagde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Følte mig utrolig godt behandlet af sygeplejersker og lidt fortravlede læger. Et ok forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Jeg kunne ønske resultatet blev sendt på skrift til mig, i stedet for blot en mundtlig orientering. [Kommunikation og information]	I nogen grad
42	Dette besøg var opfølgning på den første behandling. Det første indgreb (operation?) mod åreforkalkning gav desværre ikke væsentlig bedre resultat mod gangbesvær. Men selvfølgelig et forsøg værd.	I nogen grad
47	[Over en måneds] ventetid inden svar på videre behandling. Meget utilfreds. [Ventetid]	I nogen grad
80	Mit første besøg/undersøgelse på ambulatoriet for snart et år siden var en ualmindelig dårlig oplevelse! Jeg er normalt alt andet end mundlam, men det blev jeg her! Da jeg var til kontrol igen [flere] måneder senere, havde jeg indset, at min operation, som jeg er meget tilfreds med, aldrig var blevet en realitet uden min egen indsats, hvilket mildest talt er tankevækkende! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
81	Man må sikre sig, at hospitalet ved, hvilken scanner man skal i, og man ikke kommer forgæves to gange inden, man kan blive scannet i den rigtige. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
58	Uddan læger i anstændig samtale med patienter. Læge var meget overlegen og ubehagelig. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
62	Personalet var ved ankomst meget venligt og imødekommende. Fem en halv times ventetid uden forklaring er for meget. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
21	Alle vi er i berøring med, er smilende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
29	Der mangler struktur. Der mangler en tovholder, en med overblik over ens hospitalshistorie. Ender altid med, at jeg skal genfortælle alt, da ingen ved noget. Overblik fra hospitalets side er helt fraværende. Personalet gør, hvad de kan med den dårlige struktur. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
55	Man skal tage mere hensyn til mødetidspunkt, når patienter er henvist fra andre regioner.	Slet ikke
10	Undersøgelsens resultat blev anbefaling af videresendelse til anden afdeling. Her kunne jeg have ønsket direkte henvisning. Så var jeg kommet hurtigere ind i den næste kø. Nu skulle jeg i	Uoplyst

	stedet over egen læge med start af ny udredningsperiode. [Kvalitet i behandling]	
13	Jeg er super godt tilfreds med såvel behandling som personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Mit indtryk er, at alle gør deres arbejde godt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Lægen ventede mig og kaldte mig ind før min tid, jeg var i god tid. Det var rigtig godt.	Uoplyst
30	De var utrolige, flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
33	Små skilte, der viser vej til toiletterne. Adgang til vand/krus fra åbningstidens start. Det kom først kl. ti. Jeg kom kl. 8.30, tid kl. 9.00, ventetid var en time. Det var lige i overkanten. :-{ Men super god behandling. :-) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
34	Meget positive og venlige mennesker, trods travlhed og forsinkelse. Præsværdigt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
60	De var ikke opmærksomme på mit besøg. Jeg skulle til en samtale angående min scanning [] sammen med en pårørende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
67	Jeg aftalte med lægen, at der skulle foretages en operation i slutningen af januar. Men jeg har stadig ikke fået en konkret tid. Denne kunne lige så vel være blevet tilsendt umiddelbart efter undersøgelsen. Da operationen medfører to til seks ugers sygemelding, ville det være fint at vide dette i god tid [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
72	Lægen stod konstant med højre ben ude af døren. Der var åbenlyst ikke tid til mig. Lægen havde ikke journal eller andre papirer med ind og kunne derfor ikke svare specifikt på mine spørgsmål. Lægen brugte ofte ord/faglige udtryk, som umuliggjorde en samtale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
75	Afbødede den lange ventetid ved at stille en seng til rådighed. Meget fint. Ventetid var acceptabel, fordi akutte ting var forløbet før min indkaldelsestid. OK. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
78	I [efteråret] er jeg til skanning på Karkirurgisk A. i Skejby. Da jeg er ved at gå spørger NN, "får du noget mod kolesterol?". Nej, var svaret. "Jeg skriver lige en recept til dig, hvorefter du kan hente dem på apoteket i [by NN]. Om der var bivirkninger? En by i Rusland. Men det der gør mig gal er, at jeg uden videre bliver ordineret [medicin NN]. Tænk: Ingen forudgående spørgsmål. Hent bare tabletterne på apoteket. Det er for ringe. Jeg er modstander af "narko". Derudover ville tabletterne medføre, at jeg ikke måtte køre bil længere. Jeg er målløs. Er det en læge værdigt??? Bare skrive recepter ud. Konsekvenser/bivirkninger er uden betydning for en patient.	Uoplyst

T-AMB.**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - T-AMB.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
36	I ambulatoriet så lægen på problemet, som derefter løstes ved operation.	I høj grad
38	Jeg har efter en operation for ca. to år siden fået gangbesvær og forskellige arbejdsstillinger. Efter aftale med lægen prøver jeg nervemedicin i et halvt år.	I høj grad
45	Jeg synes, der er alt for mange spørgsmål, jeg ikke rigtig kan svare på.	I høj grad
52	Det var en forundersøgelse, som skal udmunde i en operation om et år.	I høj grad
56	Følte mig magtesløs efter besøget på [Aarhus Universitetshospital].	I høj grad
69	Jeg fik besked om at bede min egen læge om at sende mig til speciallæge, med hensyn til mine smerter i ryg, ben og fødder. Han sendte mig til rygscanning først, og forventer svar fra ham i ugen der kommer.	I høj grad
1	Vedrørende patientinddragelse ved beslutningstagning: Dette var udelukkende en lægefaglig vurdering med henblik på, om der skal foretages operation. Vi synes, at ventetiden på operation er for lang i forhold til, hvad lægen vurderede (tre til seks uger, men dato først fire og en halv måned efter undersøgelsen).	I meget høj grad
3	Jeg fik en sprængning i lysken [i vinter] inden jeg skulle opereres og blev opereret [flere] gange inden for ni døgn. Jeg er meget utilfreds med, at da det skete, kom jeg på Karkirurgisk Afdeling på andet sygehus. Og de kunne ikke få mig ind på Skejby, og læge NN på andet sygehus kunne heller ikke få mig ind om aftenen, så da jeg kom ind [i vinters], var jeg meget dårlig og havde uudholdelige smerter.	I meget høj grad
4	Jeg synes, at alle hospitaler skulle have edb-system, så man kan indhente og overføre billeder med mere uden problemer. PS. Det kan ikke være rigtigt, at en taxa fra andet hospital kører over til jer med røntgenbillede, pga. I ikke fører samme system (edb).	I meget høj grad
6	Der er jo ikke tale om behandling endnu. Kun visitation.	I meget høj grad
27	Jeg fik en god og grundig forklaring på, hvad der skulle foretages af indgreb. Jeg kan kun sige, at selvom det ikke er det sjoveste, jeg har prøvet i mit liv, synes jeg, at jeg har fået en god behandling og fantastisk pleje.	I meget høj grad
35	Det var kontrol efter [operation].	I meget høj grad
48	Blev fortalt gode/ikke gode ting med operationen, så mit grundlag for at tage beslutningen sammen med lægen var nem.	I meget høj grad
49	Jeg blev inddraget i beslutningsprocedurerne omkring min behandling.	I nogen grad
58	Personale noterer i journal at egne forslag vil blive ignoreret.	I ringe grad
62	Jeg måtte selv bede om noget beroligende før operation og bede om smertestillende efter. Jeg blev ikke tilbudt noget under operation, selvom det varede tre gange så lang tid som planlagt!	I ringe grad
21	Kun at jeg er tryk ved at blive indkaldt, og at I følger udviklingen med min udposning på hovedpulsåren.	Ikke relevant for mig

	29	Jeg blev behandlet, så resultatet er godt nok. MEN det var en frygtelig rodet omgang som før nævnt. Overblik, fungerende EPJ, tovholder, DE TRE TING MANGLER.	Slet ikke
	23	Jeg var til en forundersøgelse og er først behandlet/opereret senere.	Uoplyst
	28	Anvist operation for varicer i [] ben.	Uoplyst
	31	Jeg skal træffe beslutningen, men jeg synes, det er svært at få de nødvendige oplysninger fra ambulatoriet. Er derfor nødt til at stole 100 procent på min egen læge.	Uoplyst
	37	Jeg har været til forundersøgelse før operation (hjerter).	Uoplyst
	43	Jeg fik at vide, at jeg skulle have en [medicin], men da jeg kom på apoteket, var der også [anden medicin]. Der blev jeg lidt forskrækket og kontaktede egen læge.	Uoplyst
	50	Var en undersøgelse. Ikke behandling.	Uoplyst
	51	Venter på svar angående "bælte" som jeg skal gå med i cirka et halvt til trekvart år.	Uoplyst
	66	Kan endnu ikke besvare denne side, da jeg ikke er blevet opereret.	Uoplyst

