

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Kirurgisk Afdeling P
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	88
Besvarelser fra patienter:	63
afsnittets svarprocent:	72%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: P-Amb, P-KDP, P-MEK, P-Stomi

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

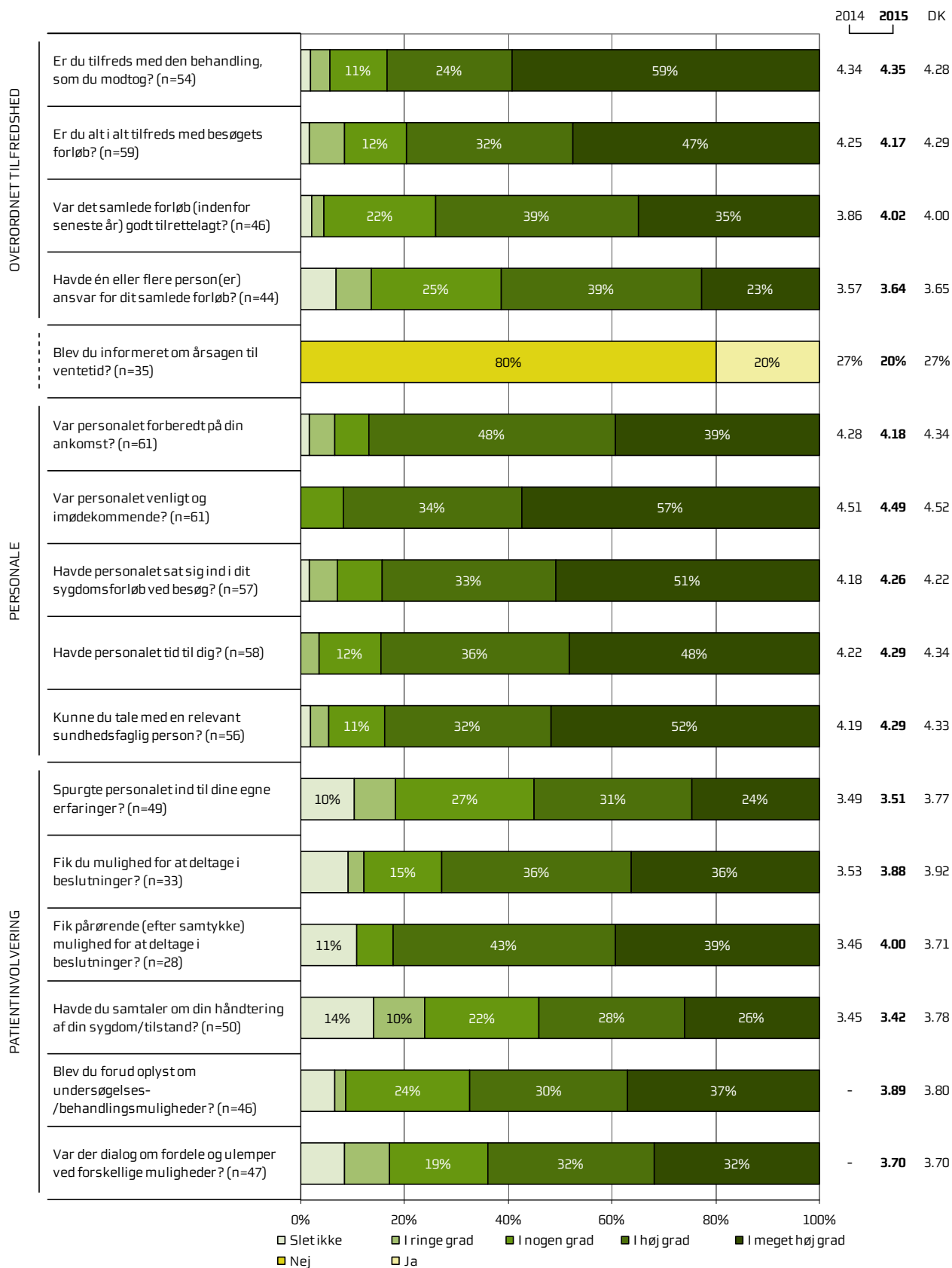
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

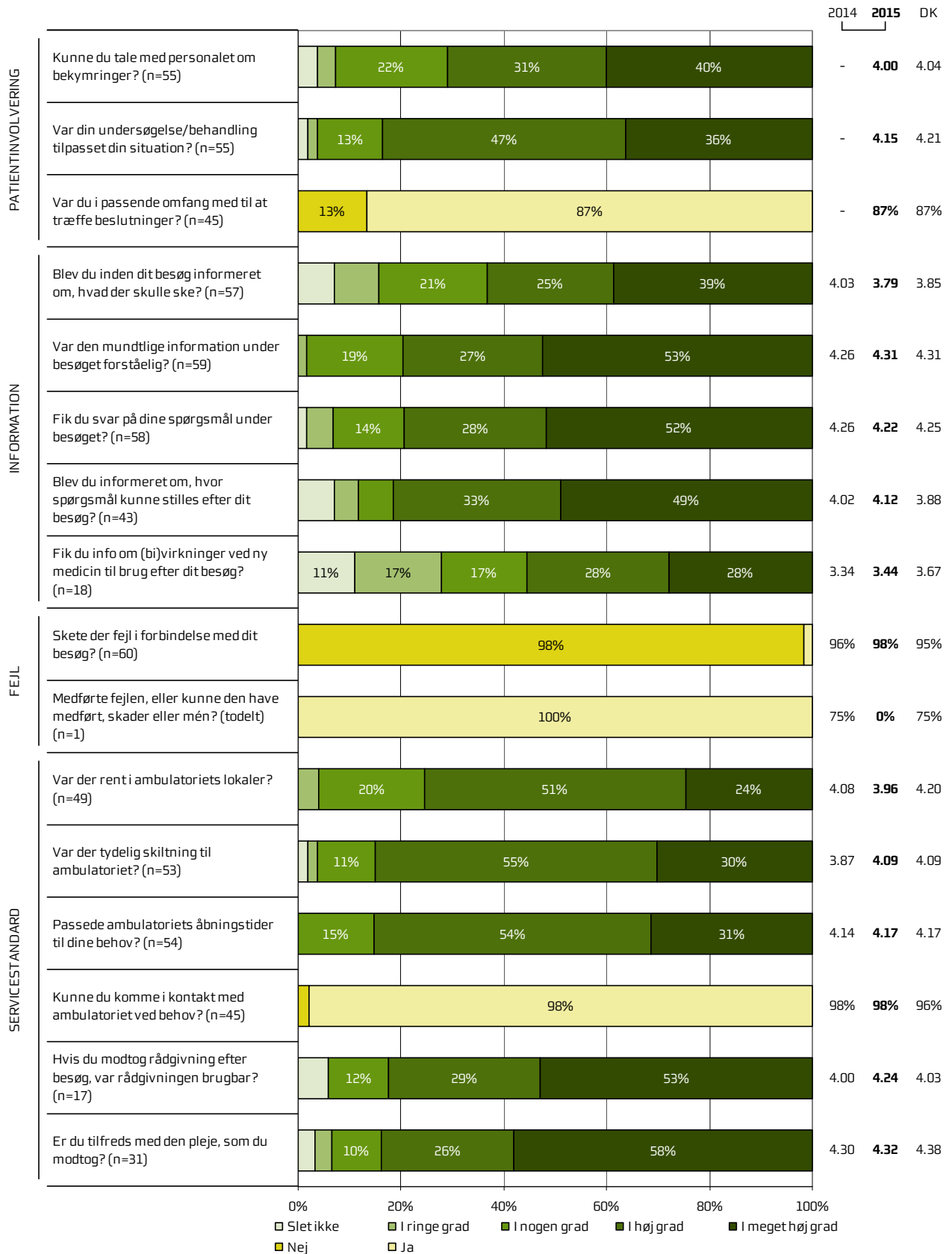
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

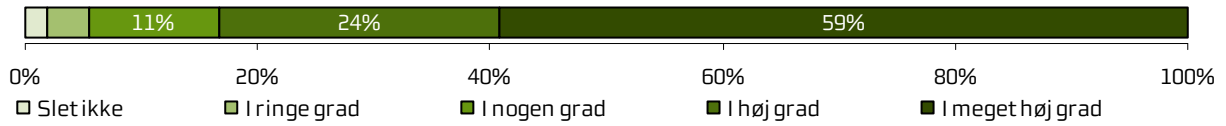
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

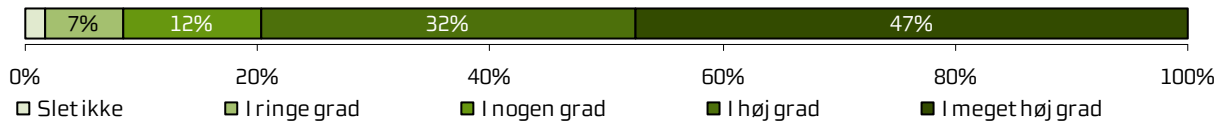
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

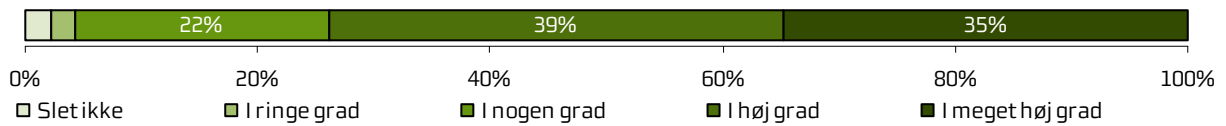
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=54)



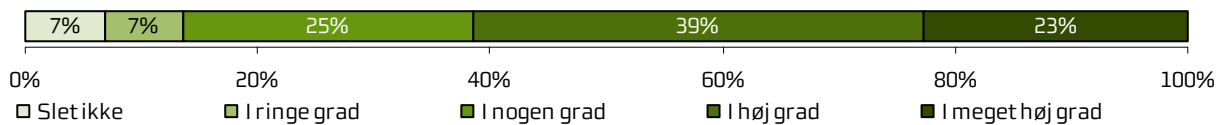
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=59)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=46)



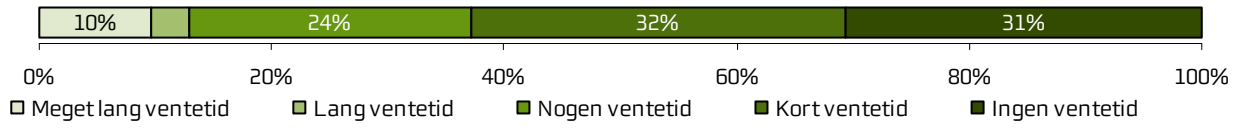
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=44)



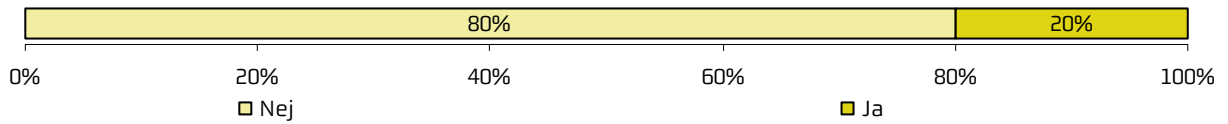
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,17		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,02		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,64		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=62)



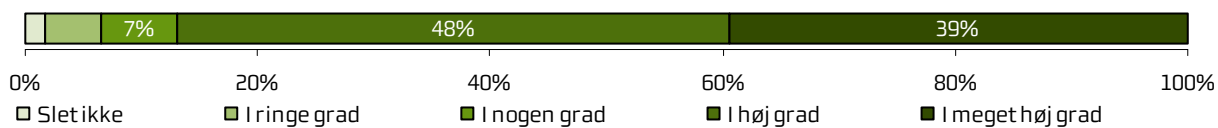
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)



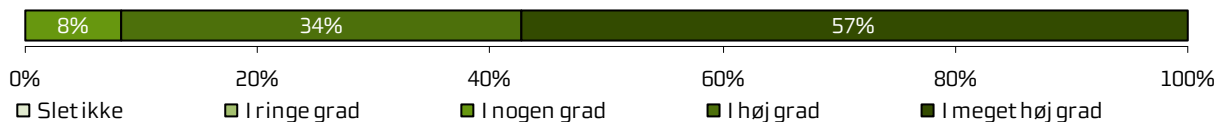
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		20 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=61)



Var personalet venligt og imødekomende? (n=61)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=57)



Havde personalet tid til dig? (n=58)



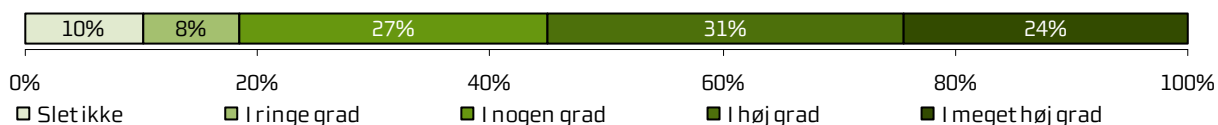
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=56)



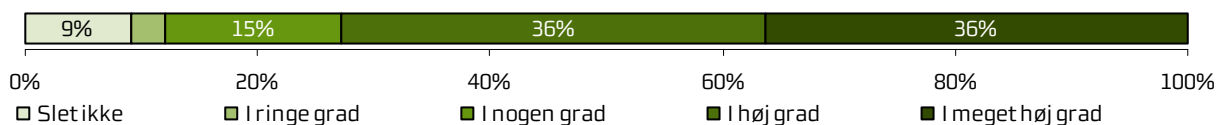
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,18		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,49		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,26		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,29		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,29		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=49)



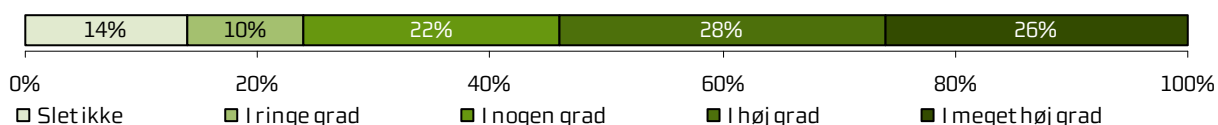
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



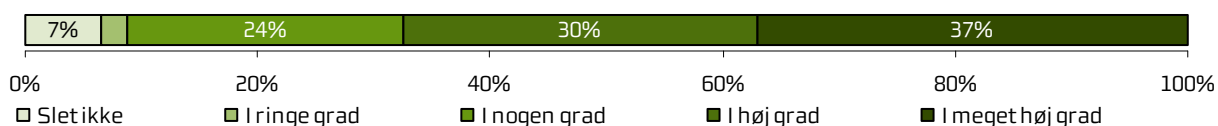
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=28)



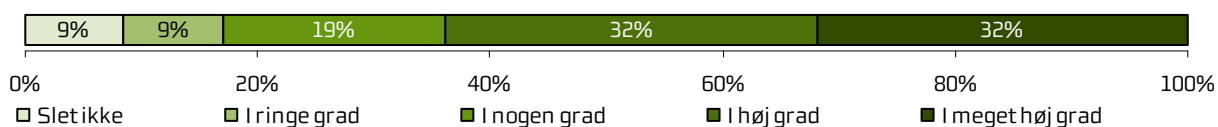
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=50)



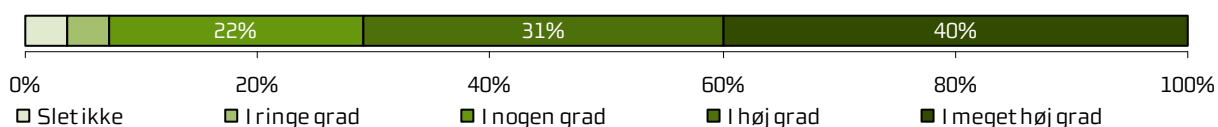
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=46)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=47)



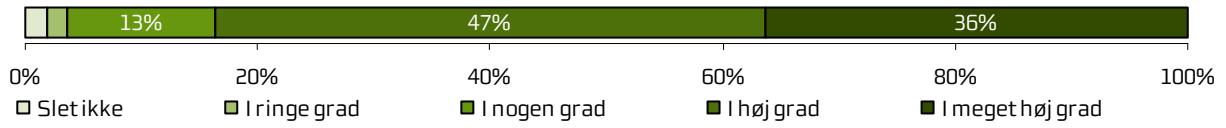
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=55)



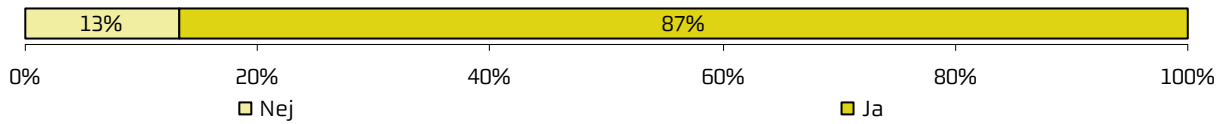
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,42		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,89		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,7		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=55)



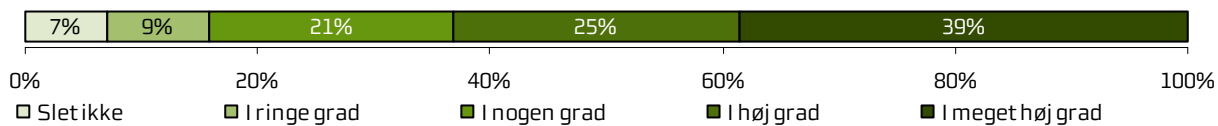
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=45)



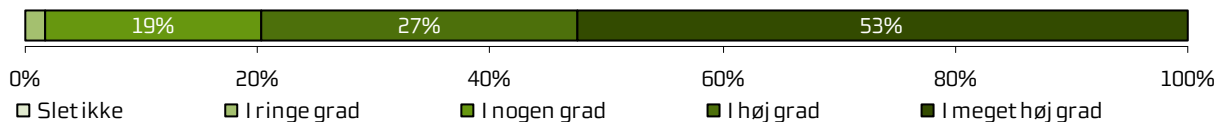
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,15		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	

Information

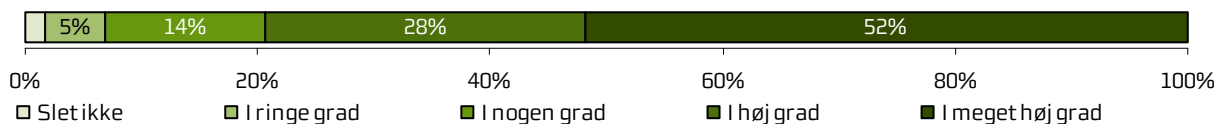
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=57)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=59)



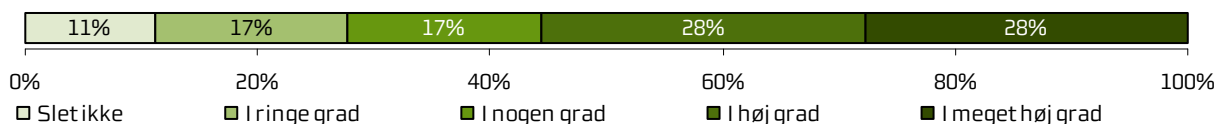
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=43)



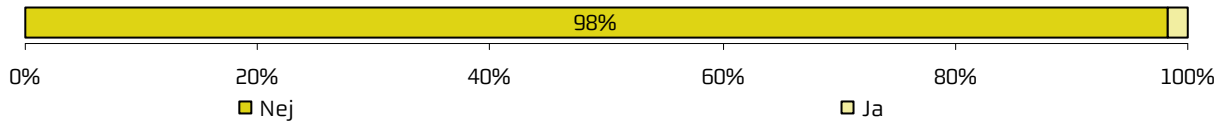
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=18)



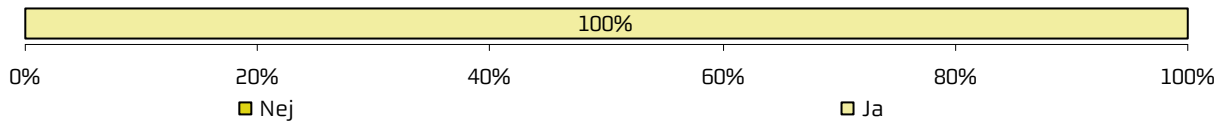
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,79		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,31		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,22		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,12		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,44		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=60)



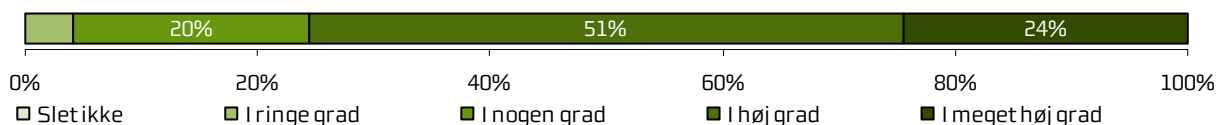
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



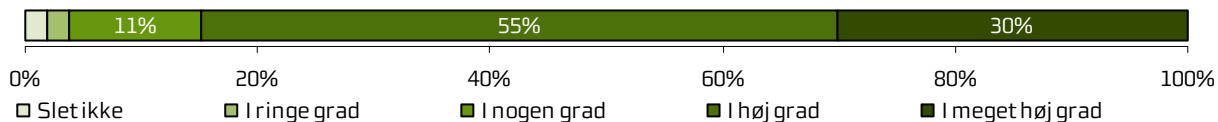
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	75 %	

Servicestandard

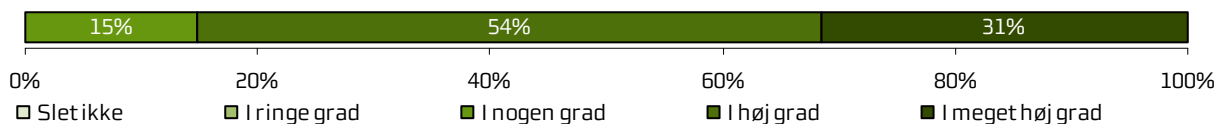
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=49)



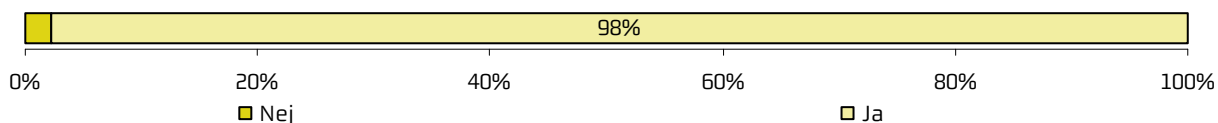
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=53)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=54)



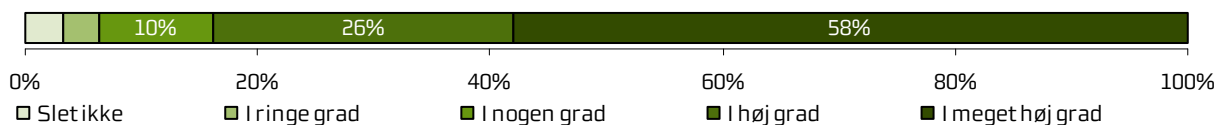
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=45)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=17)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	3,96		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,09		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,17		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,24		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,32		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

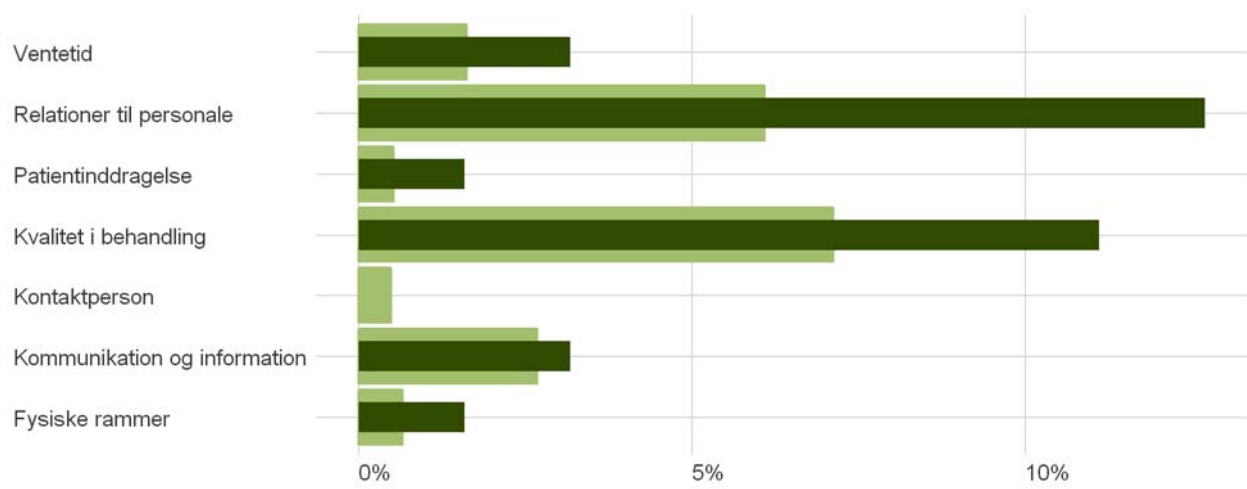
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Personalet har været yderst venlige og hjælpsomme under mit sygdomsforløb. Det gælder alle sygehuse og afdelinger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Vi oplevede, at der efter rengøring af senge, blev brugt den samme klud til at desinficere apparaturer. Dvs. først blev en seng og kanterne gjort rent med kluden, og derefter de apparater, der bruges til patienterne. Der burde være brugt én klud til hver. [Fysiske rammer]	I høj grad
23	Det var rart, at den læge, som jeg talte med, gav sig tid til at svare på mine spørgsmål, selvom jeg godt kunne fornemme, at der var travlt på ambulatoriet. Det er tidligere sket, at jeg ikke har fået stillet de spørgsmål, som jeg havde, fordi jeg ligesom blev fejlet ud. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Personalet er bare så søde og imødekommende, så de kan ikke gøre noget bedre for mig. De gør alt, hvad de kan :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Efter min operation [i efteråret] fik jeg så flot og kærlig pleje. Mange tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Jeg kommer en til to gange om året og har altid fået en god behandling. I kunne undervise andet Sygehus, så de blev bare halvt så gode som jer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Var på Regionshospitalet Viborg i [foråret] for at få lavet en kikkertundersøgelse af tarmen. Det var en meget dårlig oplevelse. Det gjorde meget ondt, og det var en meget dårlig samtale med læge og sygeplejerske, som foretog undersøgelsen. Har senere fået lavet en tilsvarende undersøgelse i anden by, hvor det nærmest var uden smerter og foregik helt anderledes. Forstår ikke, at der skal være så stor forskel på den samme undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Ved min indlæggelse var det en meget STOR gene, at næsten alt plejepersonale (sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter) havde mærkbart parfume på. (Der var et par stykker ud af de mange, der havde vagt i løbet af et døgn, der ikke lugtede vildt stærkt af parfume). Nogle af dem havde så meget parfume på, at jeg sagtens kunne fornemme/lugte det, bare de trådte ind på stuen, selvom jeg lå med lukkede øjne. Det undrer både mig og mine pårørende, at det er tilladt, specielt på en afdeling, hvor der, som jeg, ligger patienter, der lige er opererede og lider af kvalme og skal i gang med at spise og fungere optimalt igen.	I meget høj grad
8	Tilfreds med ambulatoriet både før og efter min operation på Kirurgisk Afdeling P (ikke ambulatoriet). Jeg kunne have ønsket mig, at der var en person, der havde det ansvar. Der gik [længe] før jeg fik svar på de prøver, der blev taget i forbindelse med operationen. Det er alt for længe at vente. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
12	Syntes NN, som opererede mig, var helt fantastisk dygtig og menneskelig. Kunne ikke ønske mig bedre læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	Der var for meget, der handlede om det forsøg med [] før eller efter operationen.	I nogen grad
18	Personalet har gjort, hvad de kunne og med den tid de har til rådighed. Jeg oplever i høj grad et	Ikke relevant



	<p>meget tidspresset personale. Jeg oplevede også at blive sendt hjem før end planlagt, og før der var styr på de udfordringer, der opstår efter operationen. Kun begrundet med manglende sengepladser. Jeg oplever at være meget utryk herved. Der herskede vild forvirring og stress over min hjemsendelse, hvilket resulterede i forskellige instruktioner af medicin liste og andre instrukser.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	for mig
10	<p>Ja, en konsekvens af [en bestemt operation] i [efteråret 2015] var [adskillige alvorlige komplikationer. Reoperation fandt sted [nogle dage senere]. Jeg har brugt ufattelig megen tid på at kommunikere med Afdeling P. jeg er meget utilfreds med plejen i anden by. []]. Ingen diskretion! Føj!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]</p>	Slet ikke
2	<p>Jeg er fyldt med respekt for den faglige og personlige kontakt fra alle i faggruppen. Venlighed og respekt! Der er stor omtanke og omhyggelighed i hele afdelingens håndtering af indsatserne.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
4	<p>Jeg synes planlægningen kan optimeres rigtig meget for at minimere ventetid. Jeg var indkaldt til at møde ind ved nitiden [], ventede en time i venteværelset inden jeg kom ind på en stue, der ventede jeg så til kl. 16 inden jeg blev kørt på operationsstuen. Det er næsten syv timer fastende! Det er ikke ok! Jeg var også indkaldt [nogle dage senere] til at få svar efter prøver []. Der var ikke kommet svar på prøver, og konsultationen blev afsluttet uden svar. Efterfølgende på gangen fik jeg at vide, at resultaterne var fundet, men konsultationen var afsluttet, så stadig ingen svar (jeg ventede på at sygeplejersken skulle finde et nyt prøve sæt til mig). Der er åbenbart plads til forbedring vedrørende, hvordan i finder svar på prøver.</p> <p>[Kommunikation og information, Ventetid]</p>	Uoplyst
20	<p>Jeg har været meget glad for og tryk ved læge NN, som jeg har været til tre samtaler hos inden operationen. Han var lydhør, forstående og svarede beredvilligt på mine tusindvis af spørgsmål. Undervejs i forløbet og efterfølgende, har også sygeplejerske NN taget sig helt exceptionelt godt af mig. Hvis jeg bliver utryk eller i tvivl om noget, ved jeg, at jeg kan kontakte hende. Fantastisk!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Ved ikke

Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Jeg har været i ambulatoriet af flere omgange i forbindelse med min kræftsygdom. Den ene gang skulle jeg have foretaget kikkertundersøgelse af tyktarmen. Havde mødetid kl. 10.00 og var fastende. Det var en ulidelig lang ventetid på 10 timer, simpelthen bare IKKE i orden!!!! Blev meget psykisk påvirket af ventetiden, samtidig med det er psykisk hårdt at have fået diagnose cancer. Anden gang var jeg til samtale om den forestående operation i tyktarmen, som skulle foregå i anden by. Blev på dette møde orienteret om, at der ikke var spredning. Lige før min operation i anden by fik jeg et chok, da operationslægen informerede om, at der sad yderligere mere i tyktarmen. Skal senere efter endt kemo[behandling] have det fjernet. Men det havde været rart, hvis jeg havde fået informationen inden operationen.	I høj grad
16	Synes, at alt er ok.	I høj grad
17	Jeg startede med at tale med en læge om, hvilke sygdomme jeg har haft, men det ved de næsten bedre end jeg gør, så blev omkring min familie, ok. Så skulle jeg tale med en sygeplejerske angående blodprøver og hjertediagram, som jeg aldrig fik svar på. Så ventede jeg tre timer på få talt med en narkoselæge, som brugte et minut. Det synes jeg var for dårligt, at jeg som ældre mand skulle side og vente så lang tid uden at få noget at vide. Så det vil sige, jeg var ikke oplagt til at tale med ham.	I høj grad
25	Når man har scannet sygesikringskortet, får man svar på, hvor man skal hen, og det er super, ellers får man super betjening af personale.	I høj grad
1	Perfekt.	I meget høj grad
7	Jeg kan ikke se nogen grund til forbedringer, da ventetiden kun var 15 minutter, og professoren er en meget travl mand, ligesom de andre læger på denne afdeling. Og alt fungerer bare tilfredsstillende, altid søde og smilende medarbejdere.	I meget høj grad
11	Jeg føler mig altid godt modtaget på afdelingen.	I meget høj grad
14	Får altid en venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
22	Jeg har kun mødt venlighed og fagligt kompetent læge NN, som var forberedt på samtalen, hvilket bare betyder så meget. Kom ind til tiden, hvilket betyder rigtig, rigtig meget, da nervøsiteten for svaret er stor. Så en god oplevelse trods det, at jeg igen bliver mindet om, at jeg har haft en livstruende sygdom. Kun ros.	I meget høj grad
12	Ventede i meget lang tid. []. Meget ubehageligt at vente så lang tid, når man i forvejen er meget usikker og bange for forløbet. Kunne have ønsket at blive informeret løbende om hvorfor det tog så lang tid.	I nogen grad
5	De er meget ringe og dårligt forberedt på, man kommer. Og angivne tider passer ikke med dem, man har fået tilsendt. Så en dårlig oplevelse igen!	I ringe grad
10	Jeg tog sygeplejerskerne med "bukserne nede", da jeg var proaktiv og ringede for at booke cancerpakke 1. I [anden by] på endoskopiafsnittet havde de sagt: Det HASTER!, og at de ville lade afd. P. vide, at DET HASTER! På trods af det, gik der 14 dage, før jeg kunne komme til en samtale med NN. 14 dage er ALT FOR LANG TID og matcher ikke mit begreb af AT HASTE! Dagen efter samtalen, skal jeg have lavet tuschmarkering af [], og bookes meget imod min vilje til [tidligt om morgenen]. Det betød, at jeg måtte stå op [meget tidligt] for at kunne blive udtømt og komme med offentlig trafik. Endvidere gjorde jeg opmærksom på, at jeg ikke tåler [medicin], da jeg kaster op af dem. Det blev ignoreret. Tuschmarkeringen skulle max tage en time, og da jeg ikke havde fået at vide, at det ville tage hele dagen (jeg fik først lov at gå [om eftermiddagen]), havde jeg ikke medbragt nogen madpakke. Jeg [] tåler ikke jeres sandwich, så alt jeg	Slet ikke

kunne få at spise var en banan eller et æble! Føj, siger jeg. []. Da jeg har [andre] sygdomme, SKAL jeg spise sundt, hyppigt og meget varieret. Forklaringen på ventetiden (set i forhold til, at jeg skulle møde [meget tidligt] og kom til tuschmarkeringen [flere timer senere]) var DÅRLIG. Det samme var NNs opførsel, da jeg spurgte, om der ikke var andre og mindre radikale måder at behandle min tumor (biopsierne havde jo ikke påvist cancer endnu). NN råbte mig ind i ansigtet: "Det skal væk! NU!"


- | | | |
|--|--|----------|
|  8 | Jeg registrerede mig, fandt en plads i venteområdet og havde ikke brug for hjælp. | Ved ikke |
|  13 | Jeg har ikke været på besøg på Kirurgisk Afdeling P ambulatorium i [efteråret]. Mødet blev afholdt som et telefonmøde. | Ved ikke |

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg modtog [medicin] med posten, som skulle indtages aftenen før. Kuverten var opbrudt, hvilket jeg ikke mener er ok, og så manglede der en vejledning, så jeg måtte selv tage kontakt til afdelingen for at få vejledning omkring indtagelse af [medicin], og hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til indtagelse af føde.	I høj grad
9	Ingen ny medicin.	I meget høj grad
14	Får altid svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
22	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
18	Jeg fik kun meget ringe information om, hvordan selve min operation var gået, og hvad der blev foretaget herunder.	I nogen grad
10	Utilstrækkelig information! Alt for mange eufemismer! Jeg vil have KLAR BESKED, og det synes jeg ikke, jeg har fået utallige gange. Den efterfølgende operation gav mig i øvrigt [en bivirkning i form af en ny, akut diagnose], som blev [negligeret] over for mig og min [pårørende]. [Den akutte diagnose] er en potentielt dødelig sygdom! Der har været utilstrækkelig forståelse og indsigt i mit sygdomskompleks. Og hvordan den ene sygdom påvirker den anden, og hvordan behandlingen af den ene forværrer den anden. Informationen har generelt været for dårlig.	I ringe grad
13	Ikke fysisk møde, men et telefonisk møde.	Ved ikke

Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	<p>Ja, utallige fejl, i forbindelse med hele forløbet! F.eks. blev MR-scanning af hepar booket på Skejby, hvor KUN nedre abdomen MR-scannes. 4 dage blev spildt med det resultat, at jeg [] måtte igennem en MR-scanning af nedre abdomen på Skejby [], en MR-scanning af hepar på Nørrebrogade [] og en ultralydsscanning af hepar på Nørrebrogade [], alt i alt tre scanninger på en dag. Men jeg er mest vred over, at der skulle gå 14 dage, fra jeg på andet hospital fik at vide, at DET HASTER, til jeg kunne komme til en samtale på afdeling P. HVAD ER DER IKKE SKET I MIN KROP PÅ DE 14 DAGE? Mit forløb på et tredje hospital har været hæsligt. Har de monstro samlet de inkompetente sygeplejersker []? 80 % af tiden gik jeg rundt i vådt tøj, imens man skulle forebygge lungebetændelse i form af vejrtrækning! Jeg fik udleveret støttestrømper to numre for store samtidig med, at man skulle forebygge tromber! De eneste blå mærker jeg har fået af fragminen, har jeg fået i Randers, hvor fragminen, der skulle gives regelmæssigt, en aften blev givet kl. 23 i stedet for imellem kl. 17-19, som sædvanlig. Jeg blev, som led i deres forskningsprojekt [] [bedt om at hjælpe dem], uden at sygeplejersken kunne fortælle mig, om det [udleverede] indeholdt [stoffer], som jeg ikke tåler, og som jeg har oplyst dem om både mundtligt og skriftligt utallige gange. Jeg er meget utilfreds med det tredje hospital, hvor jeg var indlagt, men det er en anden sag - og der skal ikke oplyses mere derom her.</p>	Ja

