

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Plastikkirurgisk Afdeling Z
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 Brugerinvolvering, 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	321
Besvarelser fra patienter:	245
afsnittets svarprocent:	76%

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: Z-AMB, Z-SÅR

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

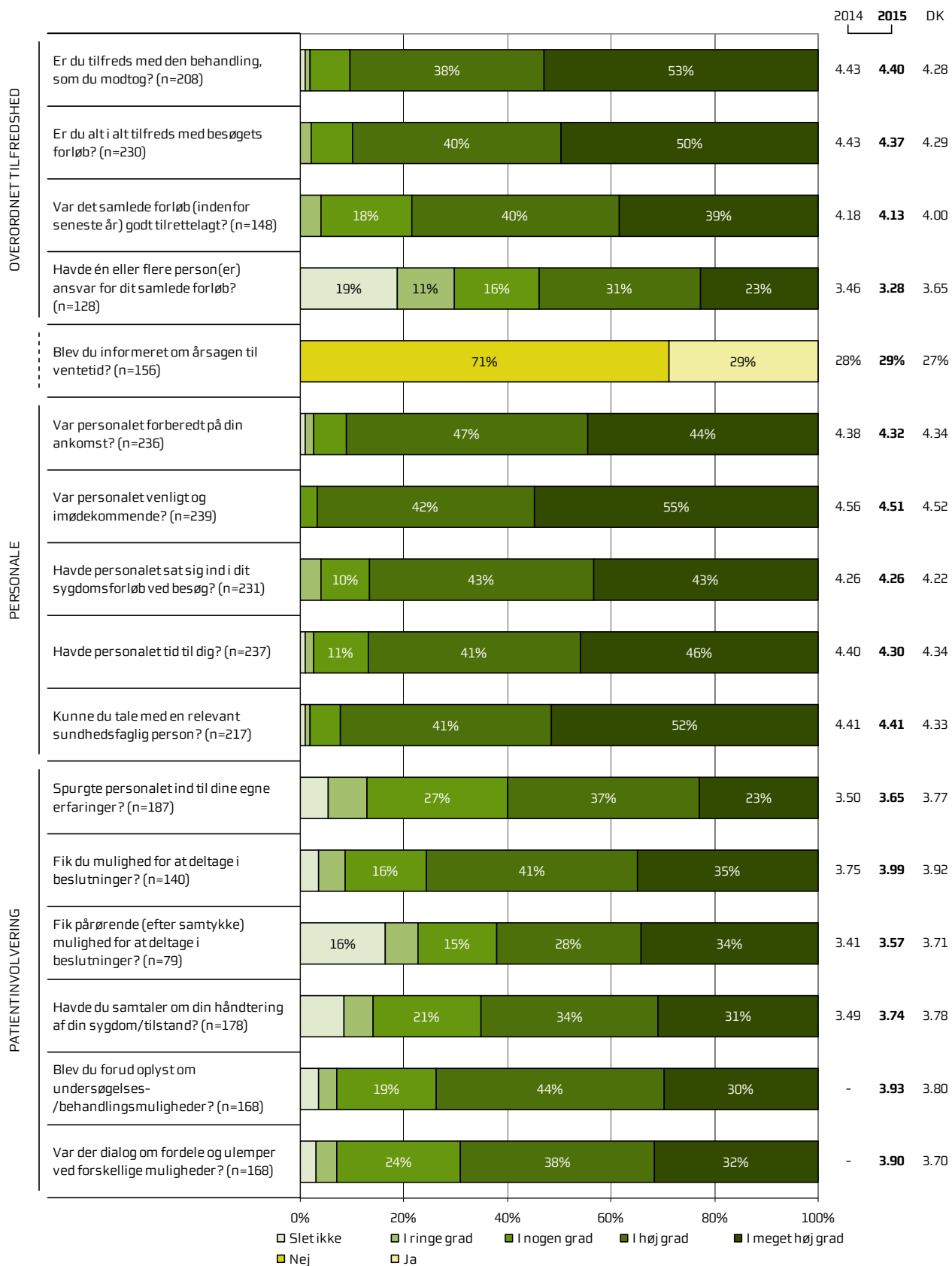
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

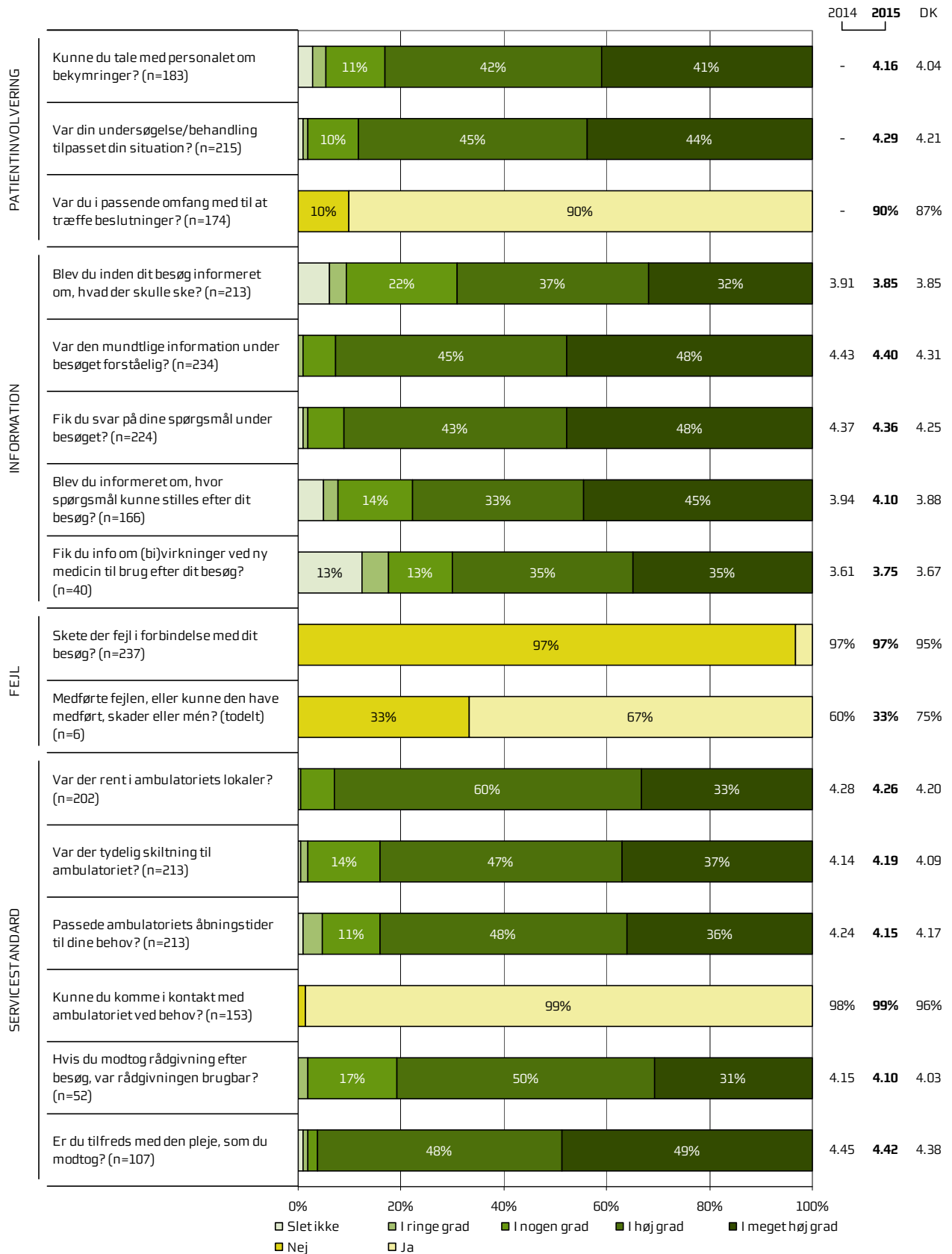
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

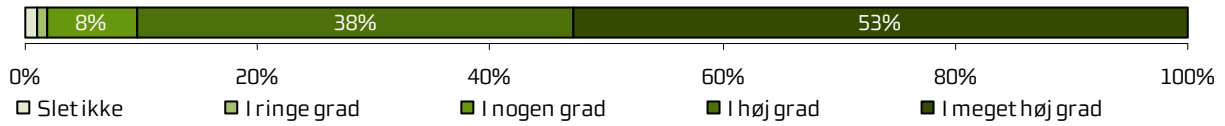
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

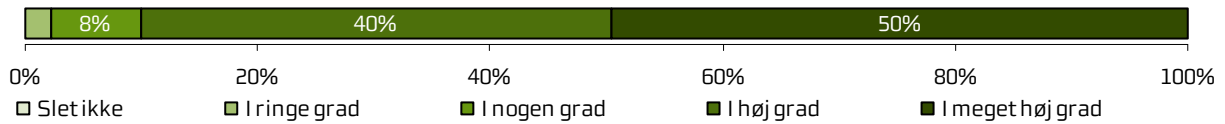
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

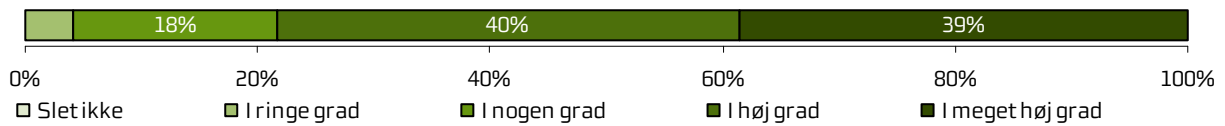
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=208)



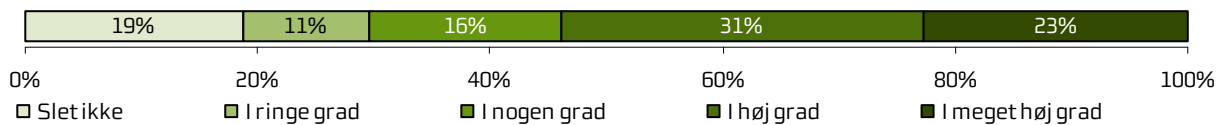
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=230)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=148)



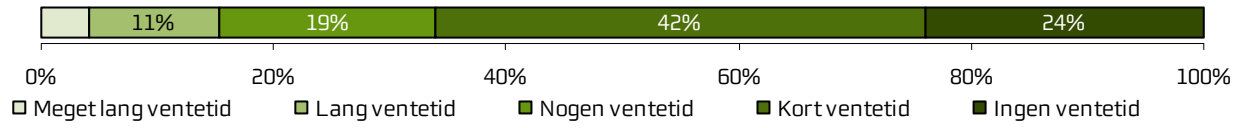
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=128)



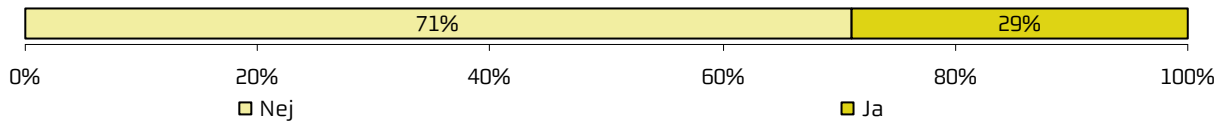
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,37		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,13		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,28		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=242)



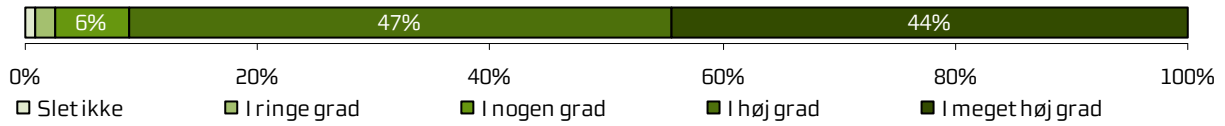
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=156)



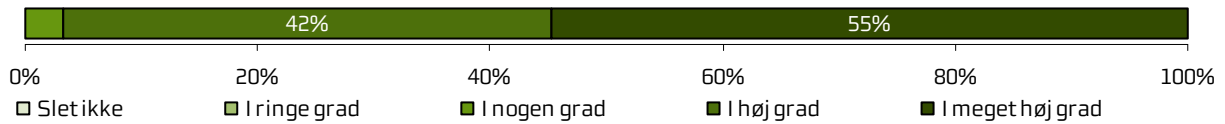
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	27 %	

Personale

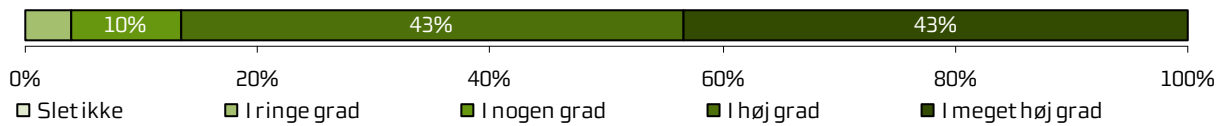
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=236)



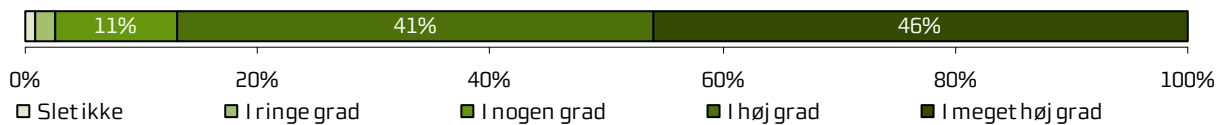
Var personalet venligt og imødekommende? (n=239)



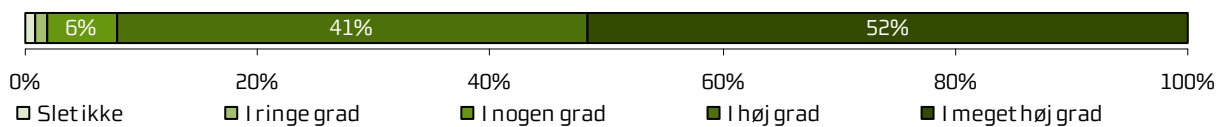
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=231)



Havde personalet tid til dig? (n=237)



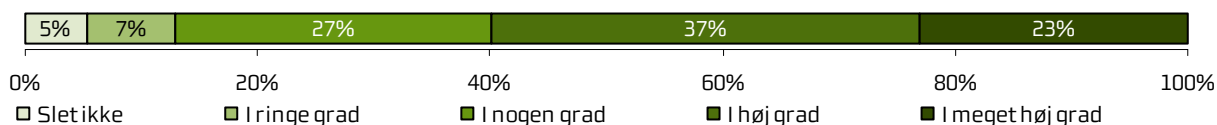
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=217)



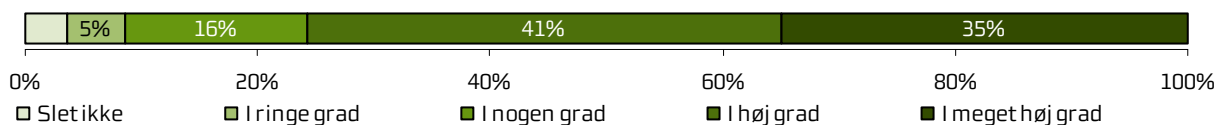
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,51		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,26		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,3		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,41		4,33	

Patientinvolvering

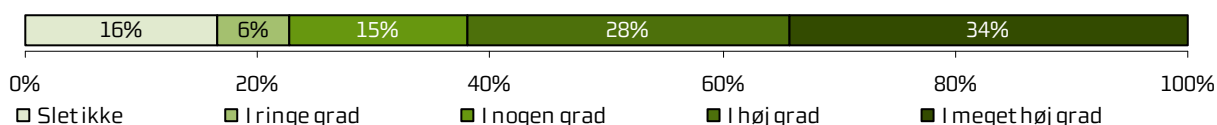
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=187)



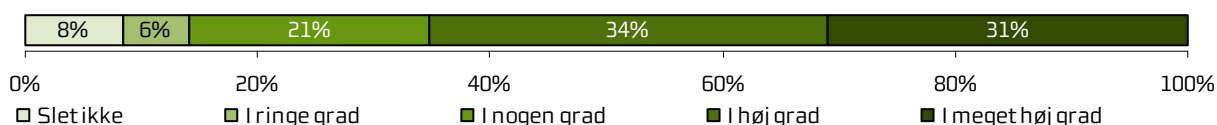
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=140)



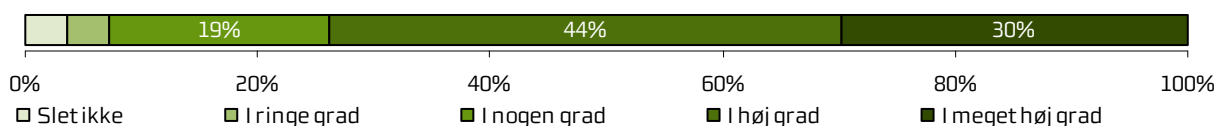
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



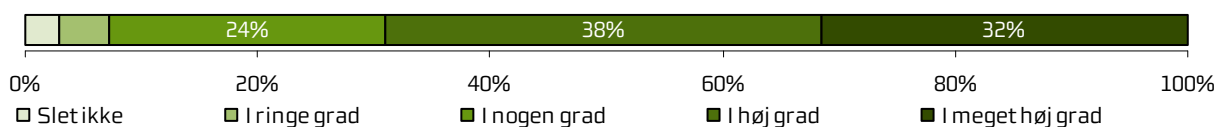
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=178)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=168)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=168)



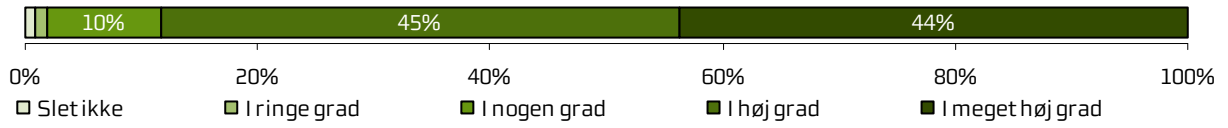
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=183)



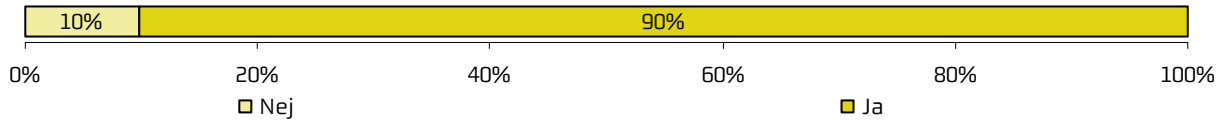
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,65		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,99		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,57		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,74		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,93		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,9		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,16		4,04	



Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=215)



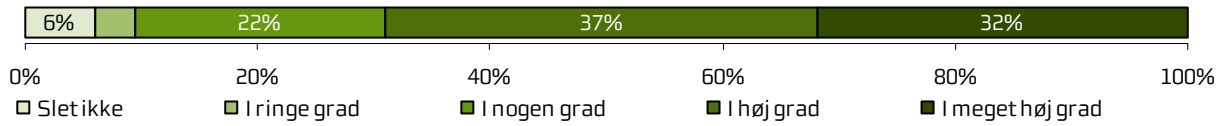
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=174)



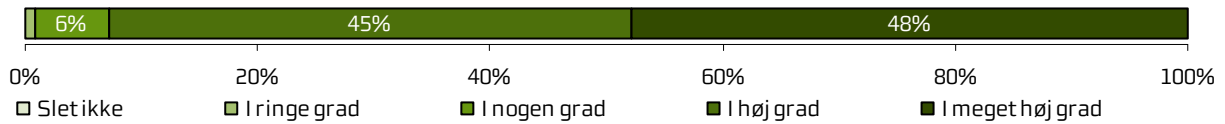
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,21	 <p>A horizontal scale from 1 to 5. A black dot representing the individual result is positioned at 4.29, which is slightly to the right of the number 4.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	 <p>A horizontal scale from 0% to 100% in 25% increments. A black dot representing the individual result is positioned at 90%, which is to the right of the 75% mark.</p>

Information

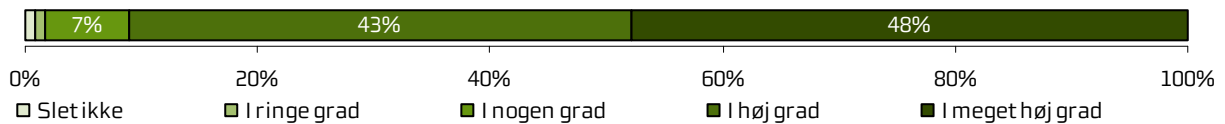
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=213)



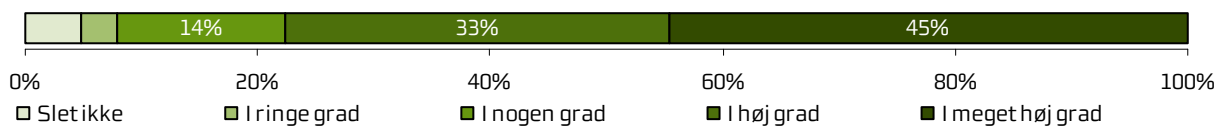
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=234)



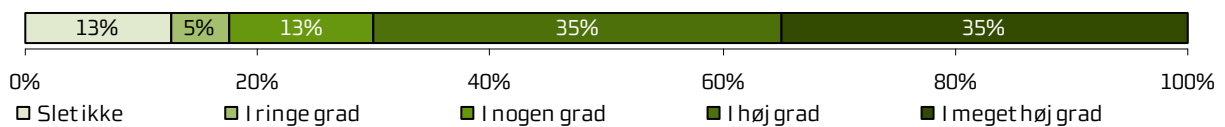
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=224)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=166)



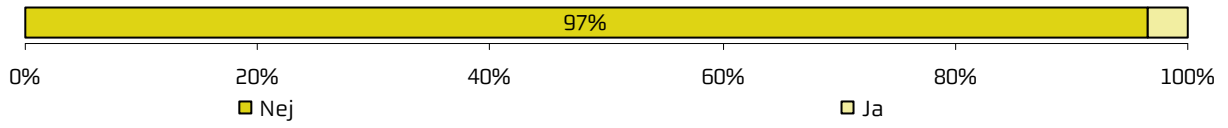
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=40)



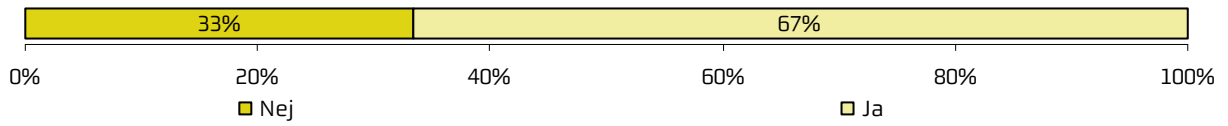
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,85		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,4		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,36		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,1		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,75		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=237)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



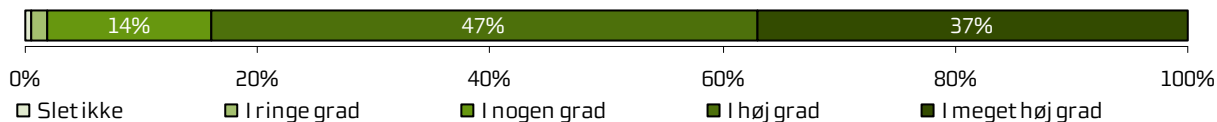
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		33 %	75 %	

Servicestandard

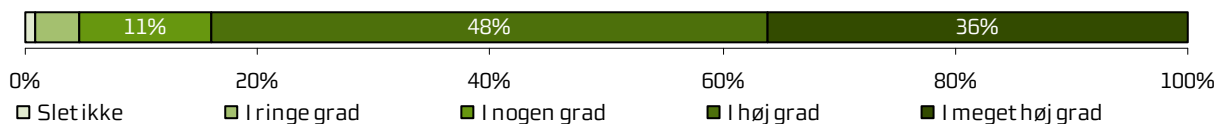
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=202)



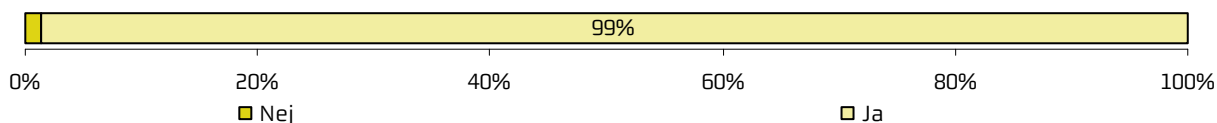
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=213)



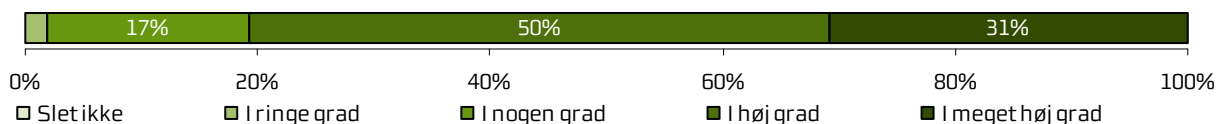
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=213)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=153)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=52)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=107)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,19		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,15		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,1		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		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 [].

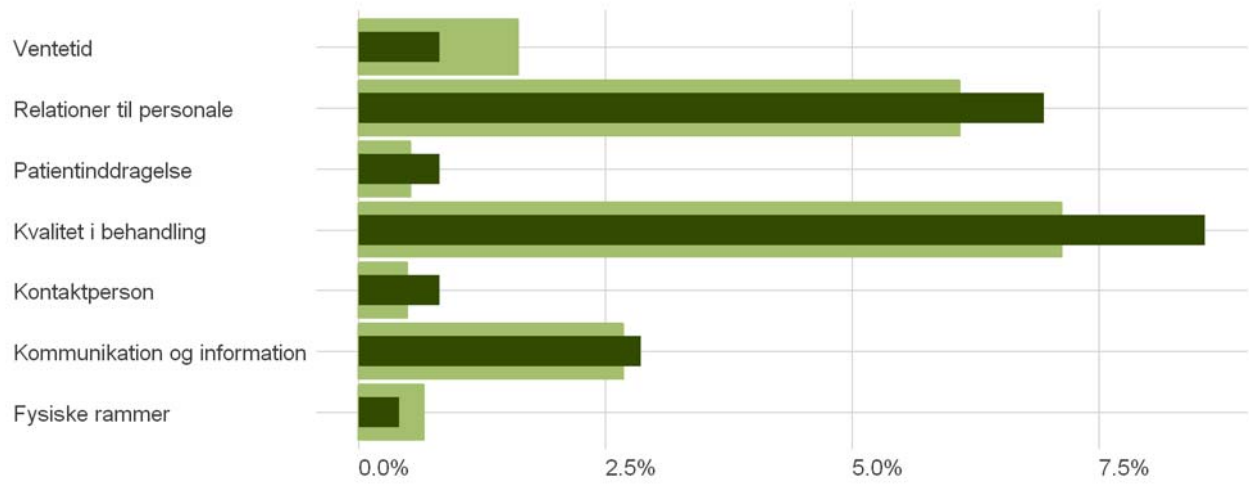
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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?
7	God feedback ved de rutinemæssige kontroller. Det kan være en udfordring at finde ledige tider med kort varsel pga. mine egne muligheder for at møde op. Derfor har jeg måttet droppe en kontrol. Det blev dog kompenseret af kontrol ved afdeling S. Alt i alt en god oplevelse med minimale problemer. Jeg kan faktisk kun sige: "Tak for behandlingen og opfølgningen", da jeg kan melde mig ind i fælleskabet af "kræft overlevende". [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	De skal ikke ændre ambulante tider uden at tale med patienten. Det kan have store negative konsekvenser, hvis andet er planlagt, hvor det afhænger af, at besøget er afviklet [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Inden vi tog på ferie [] havde jeg fået et sår [], hvilket jeg ikke vidste, hvordan jeg skulle behandle korrekt, så jeg mailede billeder og ytrede ønske om at blive kontaktet på telefon (sms) på min ferie. Det blev jeg. Jeg ringede også til ambulatoriet for råd og vejledning og fik en rigtig god hjælp. Den hjælp til det sår opfattede jeg som noget særligt godt, og såret helede.	I høj grad
10	Altid venlige og kompetente personaler. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Lægen kendte ikke til min journal før ankomsten. Lægen havde ikke læst min læges henvisning færdig, og ville have lavet indgrebet i venstre øre i stedet for i højre øre. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Jeg synes, at mit forløb har været godt tilrettelagt indtil nu. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Har været i kontakt med mange sygeplejersker under mine ugentlige besøg. Ville fortrække, at der var en lille gruppe af sygeplejersker, som behandlede /informerede mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Formelt set er alt i orden. Men jeg følte mig ikke respekteret i samtalen om rådgivningen. Jeg følte ikke, at mine spørgsmål og indvendinger blev taget alvorligt. De blev tværtimod bagatelliseret og ikke besvaret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Hej. vedrørende rengøring: Loftsbelysning/belysning over briks på undersøgelsesstue og operationsstue var fyldt med blodpletter, eventuelt fra tidligere patient. Det virker uhensigtsmæssigt i mine øjne i forhold til almen hygiejne og infektionshygiejne. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Det ville være dejligt, hvis man kom til undersøgelse hos den samme læge, som skulle operere én. [Kontaktperson]	I høj grad
50	Ventetid.	I høj grad
54	Jeg mener, at man bør have tilkøbt en fast læge til patienten! [Kontaktperson]	I høj grad
63	Jeg har aldrig været på ambulatoriet.	I høj grad
64	Den læge, der undersøgte mig, var særdeles lydhør over for min periodevise følelsesmæssige labilitet. Det gjorde godt.	I høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
88	Har ikke noget at klage over.	I høj grad
89	Meget god stemning under undersøgelse, [det har en] beroligende virkning. Den pågældende læge (og assistent) var "helt nede på jorden", og talte samme sprog som jeg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
91	Jeg synes, det hele var fint i ambulatoriet for mit vedkommende.	I høj grad
92	Jeg havde nogle rigtig gode samtaler og følte mig tryk ved de forskellige, på trods af at jeg snakkede med to forskellige læger og skulle have taget billeder på én dag, hvilket var meget overvældende. Min operation blev efterfølgende aflyst uden nogen information om hvorfor. Jeg fik blot at vide, at der pludselig ikke var nogen læge til at operere mig, og så røg jeg bagerst i køen. Jeg skulle være opereret i [efteråret], og efterfølgende ville jeg først kunne blive opereret i [starten af år 2016]. Det var meget hårdt for mig og virkelig dårligt fra hospitalets side. Jeg blev senere viderestillet til [privathospital] og er blevet opereret der. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Det var OK.	I meget høj grad
21	De gange, jeg har ringet akut, er jeg blevet tilset og evt. opereret inden for fire timer. Jeg har igennem fire år følt mig taget af og fået en professionel behandling. Trods det, at personalet til tider har en synlig presset hverdag. Stor respekt for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	De gjorde mit forløb meget overskueligt for mig, både det jeg har været i gennem, og det jeg skal i gennem. Kan ikke klage over noget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
49	Alt virkede særdeles professionelt. Alle personer, jeg var i kontakt med, var nærværende og engagerede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Tryghedsskabende information og måde at møde mig på. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Der har været nogle underlige besøg. Der skulle have været en scanning. Da jeg så mødte op, endte det med, at de sagde nej. Det ville de ikke gøre alligevel. Det blev aldrig til noget, hvilket kan give mig en usikkert følelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
69	Meget tilfredsstillende forløb på alle måder.	I meget høj grad
79	Hvis muligt samme læge, hvis hun/han har faglig erfaring i sygdommen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
86	Det fungerer fint :-).	I meget høj grad
90	Alt var perfekt.	I meget høj grad
94	Har fået en fin behandling hver gang.	I meget høj grad
2	Gennemgående personale, især læger, kunne være rart og betryggende. De skal læse op på sygehistorien, hver gang. Jeg har aldrig set den samme læge to gange i mit forløb, hvor jeg er blevet fulgt hver 3. måned efter [sygdom]. Jeg skal svare på de samme spørgsmål, hver gang og kan næsten regne ud, at det altid er de "nye læger" og dermed mindst erfarne, der sættes til at kontrollere (hvilket ikke er helt betryggende). Den eneste gang, hvor jeg har mødt en mere erfaren læge, var da jeg fik stillet diagnosen. Personalet er dog altid meget venligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Særligt godt: Kirurg NN blev tovholder efter, at første operation viste sig utilstrækkelig.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
22	Det var [en] fejlhenvi- ning til indstilling til operation, er der gået cirka to år (tror jeg, måske lidt mindre). [Ventetid]	I nogen grad
40	Det har været et godt forløb.	I nogen grad
51	Ved ikke. Inget er lettere end at stille krav i en tid, hvor alt er kaos.	I nogen grad
56	Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne have gjort noget bedre i forhold til mit forløb. Men har oplevet igennem det sidste år, hvor jeg har været til mange undersøgelser, behandlinger (kemo og stråler) og operation, [på to andre afdelinger], at der sommetider kan ske fejl, fordi der ikke er en ordentlig kommunikation mellem de to hospitaler. Det er meget utrygt. Jeg føler, at man selv skal være meget obs på undersøgelser og diverse i forbindelse med et sygdomsforløb. At man selv skal være lidt kritisk i forhold til, hvad der skal ske m.m.. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
65	Ved det seneste ambulante besøg oplevede jeg, at jeg blev tjekket grundigt for eventuelle maligne modermærker. Men ved tidligere kontroller har jeg oplevet, at det er gået enormt hurtigt med at tjekke min krop for maligne modermærker, og at det ikke var grundigt. Da er jeg gået derfra med en lille bekymring for, at noget er overset. F.eks. er jeg ikke blevet bedt om at tage min bh af, hvilket jeg så selv gør, da jeg har haft flere modermærker, som min bh dækker og som er ukarakteristiske. Jeg kunne ønske, der var mere tid til hvert besøg. Som patient holder jeg igen med spørgsmål, fordi jeg tydeligt kan høre og fornemme, at lægen ikke har tid til at svare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
68	Meget empatiske sygeplejersker, stressede læger. Ansæt mere personale!!! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
72	Det er OK :-).	I nogen grad
80	Jeg ringede til ambulatoriet med bekymring for mulig infektion efter nylig [operation]. Jeg fik en tid hos en sygeplejerske [under en time] efter min opringning. Den meget venlige sygeplejerske NN, som modtog mig, bad [en læge] komme til stede, hvilket skete efter få minutter. Denne tilkaldte [en anden læge], som ligeledes kom til stede meget hurtigt; vist endda i sin frokostpause. [Den første læge] gjorde sig derefter den ulejlighed at opsøge læge NN, som befandt sig andetsteds på Aarhus Universitetshospital NBG for en vurdering, som jeg fik inden for en time, hvorefter jeg kunne tage hjem. Jeg blev meget venligt behandlet og var særdeles tilfreds med den omhyggelige (og tidskrævende) indsats, der blev gjort for at give mig svar på min henvendelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
95	NN er en fantastisk læge med store menneskelig og personlig forståelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Det kunne have været rart, hvis det var de samme mennesker, man mødte til forundersøgelsen og til selve operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
37	Jeg kom til ambulatoriet i den tro, at jeg skulle tale med læge NN om forestående operation, men hun var ikke til stede, og det har jeg oplevet adskillige gange. Lægen som jeg konsulterede på dagen, ville ikke gå ind i en diskussion omkring ny operation, så jeg fik ny tid hos læge NN []. [Kommunikation og information]	I ringe grad
38	Lægen havde ikke tid til at høre, hvad egen læge havde sagt om behandlingen, og afviste mig. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
75	Opereret for [en bestemt kræfttype] første gang i sommeren [for nogle år siden] og opereret senest [nogle år efter det].	Ikke relevant for mig
83	Lægen lyttede til og svarede godt på de spørgsmål, jeg havde til den [] sidste kontrol efter behandling af modermærkekræft. [Patientinddragelse]	Ikke relevant for mig
6	Informationen af læge og sygeplejerske var særdeles udførlig og meget tilfredsstillende. Jeg modtog nye tider til ambulatoriet og ny operation særdeles hurtigt, det var fint.	Uoplyst

[Kommunikation og information]		
18	Jeg oplever denne gang og sidste gang [] et personale, der har tid (hvor de så end får den fra, men selvfølgelig med ventetid for de næste) og overskud til at forholde sig til mig og mine problemer. Jeg har været meget forundret over det overskud og tid, der er hos personalet (og også på kemoafdelingen tidligere og i forbindelse med operation denne gang). Jeg har SÅ meget ros ikke kun til denne afdeling, men til hele behandlingsforløbet nu og [tidligere], hvor alt klappede og der var tid. Det er jo ikke et sted, man længes efter, men når man nu skal være her, føler jeg mig i rigtig gode hænder. Man bliver ikke sendt videre uden at vide, hvad der venter! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
26	Positivt.	Uoplyst
31	Jeg synes, der er lang tid mellem det første besøg til det andet. De er meget langsomme til at tage stilling i forhold til den endelige behandling. Og når de finder frem til, hvordan behandlingen skal gøres eller være, får man en ny tid, hvor der er lang tid til næste konsultation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
32	Godt indtryk.	Uoplyst
43	Meget sødt og venligt personale.	Uoplyst
47	Undersøgelse gik meget hurtigt og virkede overfladisk, hvilket man bliver meget utryk ved med hensyn til at have kræft. Synes, personalet manglede den empatiske/beroligende del, når man står i en krisesituation. Det var meget fakta og ikke noget med, at "det skal nok gå", som man virkelig har brug for at høre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
59	Det er en lang dag fra [tidligt om morgenen] til [eftermiddag] at vente på at blive opereret, af flere omgange, og være henvist til at sidde på en stol, på en almindelig sengestue, gemt væk bag et forhæng. Jeg følte mig lidt til besvær. Personalet var ellers meget positive og venlige. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
74	Godt tilfreds.	Uoplyst
23	Alle, som jeg indtil nu har været i forbindelse med på ambulatoriet, har været meget venlige, imødekommende og hjælpsomme. Det er mit indtryk, at personalet virkelig bestræber sig på at få patienten til at føle sig tryk, så nervøsiteten mindskes mest muligt. Alle har beredvilligt forklaret om behandling og forløb, så jeg var helt med i, hvad der skete. Alt i alt har min oplevelse af ambulatoriet kun været positiv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	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	Tror jeg ventede ca. 20 min. Det var helt ok.	I høj grad
9	Ved dette besøg, som besvarelsen gælder for, var der ca. 30 minutters ventetid, men andre gange har der, har der været kort ventetid eller næsten ingen, så jeg er godt tilfreds.	I høj grad
19	Venligt personale.	I høj grad
25	Det vil være dejligt ved information om forventet ventetid, når man ankommer og evt. information undervejs. Jeg tror, jeg ventede i ca. en halv time.	I høj grad
40	Har ikke noget at klage over. Det hele var som sædvanligt fint.	I høj grad
45	Fuldt tilfredsstillende.	I høj grad
48	Meget fin behandling.	I høj grad
50	Ventetid på en time.	I høj grad
52	Har foreløbig kun haft meget positive erfaringer med jeres arbejde og i høj grad jeres personale. Tak [[Tidligere patient der har haft en alvorlig sygdom]].	I høj grad
57	Mange besøgende og lang ventetid for de fleste.	I høj grad
60	Der kom en sygeplejerske på minuttet, jeg skulle være der, og fortalte, at lægen desværre var ti minutter forsinket.	I høj grad
63	Jeg fik i høj grad god behandling.	I høj grad
66	Der har kun været ventetid ved et af mine besøg. Andre gange er jeg kommet til stort set uden ventetid.	I høj grad
71	Modtagelsen var fin.	I høj grad
73	En times ventetid i forhold til indkaldelsestidspunkt.	I høj grad
80	Jeg fik lov at komme med 45 minutters varsel og kom fem minutter for sent. Jeg blev meget venligt modtaget.	I høj grad
81	Forsøg at minimere ventetiden.	I høj grad
86	Det er helt i top :-). Søde og flinke mennesker overalt.	I høj grad
87	Ved mit forrige besøg [i efteråret] var jeg ikke blevet registreret som ankommet, selv om jeg havde talt med sekretæren i modtagelsen. Måtte vente i to timer, inden jeg selv gjorde opmærksom på, at jeg havde ventet længe. De kunne ikke undgå at se, at jeg havde siddet længe, og de burde måske lige have tjekket, om man var registreret som ankommet.	I høj grad
88	Jeg har ikke noget at klage over, de var alle venlige.	I høj grad
89	Måske kunne man opsætte Tv-skærme med angivelse af formodet ventetid? Man kunne også ved indcheckning få opgivet formodet ventetid?	I høj grad
96	Det ville være service, hvis man, når man kommer, ville blive informeret omkring ventetid.	I høj grad
3	Ingen forslag, alt fungerede.	I meget høj grad




✎	12 Det var for mig ikke muligt at åbne den vedhæftede fil på det elektronisk fremsendte spørge-skema.	I meget høj grad
✎	15 Jeg blev afsluttet på Z ambulatorium, sidste gang af [kræft]. Fik at vide, at hvis det kommer igen, klør [det] og [jeg] får det dårligt. Men [kræften] dukkede pludselig op uden at det [kløede]. Så ingen af dele følte jeg. Så det måtte fjernes. Så nu går jeg og er bange for, hvornår det kommer igen. Da jeg er meget overfølsom over for [kræft].	I meget høj grad
✎	16 Jeg var udmærket tilfreds.	I meget høj grad
✎	27 Kommet der gennem flere år, og alt har været perfekt.	I meget høj grad
✎	28 Jeg fik en meget fin behandling ved fjernelse af lille knop under huden på maven. Intet at ud-sætte. Tak.	I meget høj grad
✎	29 Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
✎	30 Det mindste man kunne gøre var at oplyse hvor lang ventetid, der var.	I meget høj grad
✎	32 Dejlig hurtig behandling.	I meget høj grad
✎	33 Det ville være dejligt, hvis man ved ankomst blev informeret om eventuel ventetid	I meget høj grad
✎	34 Det var en god og rar modtagelse.	I meget høj grad
✎	35 Mere aktuelt og spændende læsestof i venteværelset.	I meget høj grad
✎	38 AT DER IKKE var venlighed i modtagelsen. Der blev vrisset fra sygeplejersken, som mente, at jeg fandt på det jeg sagde. Til sidst fandt hun ud af, at jeg talte sandt.	I meget høj grad
✎	41 Der var ventetid på en halv time, men det var det eneste, man kan sætte en finger på. Min mod-tagelse var virkelig god, og de ansatte er meget venlige og professionelle.	I meget høj grad
✎	46 Jeg har været i Århus to gange og kan kun sige, at jeg har fået en meget fin behandling.	I meget høj grad
✎	53 De var forsinket på grund af anden operation. Jeg syntes, at det var acceptabelt. Jeg blev tilbudt kaffe.	I meget høj grad
✎	54 Alt fungerede godt.	I meget høj grad
✎	55 Jeg var forundret over, at jeg ikke havde modtaget en sms-reminder. Fik den forklaring, at man havde fået ordre til ikke automatisk at sende en sms, som man tidligere har gjort, hvis patienten en gang havde sagt ja til sms-påmindelse, begrundelsen var, at det ikke var lovligt. Jeg meddelte så til sekretæren, at jeg meget gerne ville have en påmindelse i forbindelse med min indlæggelse til operation i [] 2016. Fortalte efterfølgende til lægen og sygeplejersken, at der åbenbart var kommet nye regler, og at de skulle spørge patienten hver gang. Det havde de ikke hørt noget om. Jeg havde fået en indkaldelse i [] 2014 til samtale/konsultation i [] 2015! Jeg har styr på tingene, fordi jeg skriver dem ind i både min elektroniske [kalender], og min papirkalender. Hvor mange gange skal personalet vente på nogen, der ikke kommer, fordi de har glemt/ikke har styr på deres aftaler? Til stor gene både for personalet og andre patienter! Begå dog lovbrud, det koster alt for mange ressourcer!	I meget høj grad
✎	56 Jeg blev informeret om årsagen til den meget lange ventetid, da jeg spurgte. De kunne evt. have informeret mig om ventetiden, da jeg ankom, og de godt vidste, at jeg ville komme til at vente længe. Så kunne jeg evt. være kommet tilbage i stedet for bare at sidde i venteværelset og vente og vente. Jeg har forståelse for at lægerne selvfølgelig har akutte ting.	I meget høj grad

✎ 58	Modtagelsen var upåklagelig.	I meget høj grad
✎ 61	Meget kvalificeret modtagelse og behagelig atmosfære.	I meget høj grad
✎ 67	Ventetiden er lidt for lang. Sommetider passer den bestilte tid ind. Hvis man kunne få tiden til at passe bedre ind, ville det være dejligt.	I meget høj grad
✎ 70	Meget sødt personale, følte jeg var i gode hænder :-).	I meget høj grad
✎ 76	Perfekt.	I meget høj grad
✎ 85	Jeg er yderst tilfreds med, hvordan jeg blev modtaget og behandlet. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
✎ 90	Alt var perfekt.	I meget høj grad
✎ 91	Jeg har slet ingen kommentarer, kom ind før tiden, og alt var i orden for mit vedkommende.	I meget høj grad
✎ 93	Fin oplevelse. Ros til alle.	I meget høj grad
✎ 94	Er altid blevet modtaget godt.	I meget høj grad
✎ 1	Jeg ventede i to og en halv time! Lægen formildede grundet undervisning af de yngre læger! Omstrukturering af dette. Skal ikke gå ud over patienterne. To og en halv time er alt for lang ventetid!	I nogen grad
✎ 5	Bedre information omkring ventetid.	I nogen grad
✎ 84	Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle sygemeldes efter operationen.	I nogen grad
✎ 42	Lægen, som jeg talte med, havde ikke rigtigt nået at sætte sig ind i, hvad det var, vi skulle tale om. Alligevel blev det dog et rimeligt forløb, idet han skulle oplyse mig om udtagning af fedt fra min mave og hvordan det skulle placeres under mit transplantat på brystet. Så det endte med at blive ok. Jeg tænkte dog bagefter, at han virkelig må have været i tidnød, når han nærmest ikke vidste, hvad vi skulle tale om. På den anden side er det også bedre at lægge kortene på bordet og sige det, som det er, at man ikke har fået forberedt sig.	I ringe grad
✎ 44	Hurtig og fin.	I ringe grad
✎ 95	Sygeplejersken gjorde det rigtig godt. Lægesamtalen kunne jeg ikke bruge til noget. Det var et [personale], der var mere nervøs end meget, og jeg følte ikke, at han ville sige det højt, hvis han fandt nogen grund til at undersøge noget nærmere. Efterfølgende ventede vi [et stykke tid] på læge NN, hvorefter man opgav at finde ham, og jeg blev sendt videre. Jeg blev senere på dagen kaldt til et impulsivt møde med en helt anden læge. Hun var kompetent, men det virkede meget forvirrende og lidt utrygt for mig.	I ringe grad
✎ 83	Der var cirka en times ventetid, men da jeg stadig havde tid nok inden, jeg skulle noget andet, læste jeg avis og ventede på, at det skulle blive min tur.	Ikke relevant for mig
✎ 10	Jeg fik at vide, at man var forsinket. Som følge deraf var der ventetid.	Uoplyst
✎ 4	Ventetiden viste sig at skyldes et akut tilfælde. Det er selvfølgelig i orden, men jeg ville gerne have været informeret om den lange ventetid ved min ankomst eller hurtigt efter.	Ved ikke
✎ 43	Det kunne være dejligt, hvis jeg havde fået at vide, [at] der var så lang ventetid.	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?
26	Positivt.	I høj grad
37	Jeg havde brug for at tale med netop den læge, der havde fulgt mig og opereret mig adskillige gange, men hun var ikke til stede, så jeg kom forgæves og fik en ny tid.	I høj grad
59	Jeg ville gerne have vidst, hvor stort et indgreb der i virkeligheden var tale om der skulle laves. Jeg fik kun at vide, at det var et lille indgreb. Jeg skulle også selv tage stilling til, om jeg ville have stråler eller om det skulle opereres. Det mener jeg ikke, jeg havde mulighed for at tage stilling til.	I høj grad
61	Kvalificeret svar på diverse.	I høj grad
71	Der blev ikke oplyst, at blodfortyndende medicin skulle standses tre dage før operation.	I høj grad
78	Efter den undersøgelse jeg blev henvist til af Afdeling Z, mangler jeg stadig at få en forklaring på, hvad man så vil gøre ved det problem, som jeg fortsat har. Jeg troede faktisk, at jeg blev indkaldt til Afdeling Z igen, men det er ikke sket.	I høj grad
3	Manglede ingen yderligere information.	I meget høj grad
6	Den læge, der informerede mig, skulle lige sikre sig hvilken type [sygdom], der var tale om. Hun kiggede derfor lidt i min journal, hvilket gjorde, at jeg lige hurtigt tænkte, at det burde hun vide præcist på forhånd. Det betød dog ingenting, da hun ellers var særdeles imødekommende, og gav sig virkelig god tid til information og spørgsmål fra min side. Jeg er særdeles tilfreds. Sygeplejersken var ligeledes yderst professionel og kompetent. Stor ros til jer. Tak for en god oplevelse trods alt, selvom jeg selvfølgelig var påvirket af beskeden.	I meget høj grad
13	Blev informeret af egen hudlæge.	I meget høj grad
16	Nej, jeg var godt informeret.	I meget høj grad
24	Har oplevet at blive informeret meget forskelligt om det samme emne. Savner skriftlig information!	I meget høj grad
54	Alt kørte godt :-).	I meget høj grad
55	Indkaldelsesskrivelsen til konsultation var åbenbart en "standardskrivelse", som ikke havde noget at gøre med konsultationen, men omhandlede hvad der skulle ske i forbindelse med min operation i 2016! Personalet var derfor noget forundret over, at jeg medbragte et udførligt udfyldt spørgeskema og fortalte, at det jeg/vi havde forberedt os på ville tage hele dagen! Der er vist noget, der skal rettes op på!	I meget høj grad
62	Jeg havde et spørgsmål, som lægen ikke kunne svare på, nemlig hvorfor jeg pludselig [ikke skulle komme så tit]. Det var åbenbart nye forhold, der gjorde sig gældende, men jeg fik ikke svar på hvorfor! Jeg har selv en fornemmelse af, at det har noget at gøre med de nye regeringsbesparelser.	I meget høj grad
86	Jeg var [ældre], før jeg stiftede bekendtskab med sygehusvæsenet (undtagen to fødsler). Det har hele vejen igennem været en positiv oplevelse. Alle har været kompetente og professionelle.	I meget høj grad

- | | | |
|---|---|------------------|
|  | 90 Jeg manglede ikke information. | I meget høj grad |
|  | 20 Følte ikke helt, at der var forståelse for mit problem af lægen. Og synes jeg var mere forvirret og i tvivl om operation, da jeg tog derfra. Så egentlig ikke en særlig god oplevelse. Jeg kom jo ikke for at være til besvær, ville jo egentlig helst have undgået at være der. | I nogen grad |
|  | 97 Ingen skriftlig information om, hvordan/hvor tit osv. man skulle bruge støttebindet på maven. Ikke noget om [strækøvelser], og hvad med arm og bryst? Så jeg har ikke gjort, som jeg skulle og derfor er bevægelsen nedsat. | I nogen grad |

Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Jeg skulle henvises til scanning, men en måned efter havde jeg stadig ikke hørt noget. Da jeg henvendte mig telefonisk, fik jeg at vide, at henvisningen ikke var blevet videregendt.	Ja
11	Jeg skulle have indlagt et guldlod i øjenlåget, men lægen mente ikke, at den planlagte behandling var nødvendig, og mente at det kunne gøres meget nemmere, hvilket jo lød godt. Det betød dog, at han satte guldlodet forkert, så jeg ingen effekt har af det, og derfor skal have det opereret ud igen. Han havde tydeligvis ikke sat sig ind i min problematik!	Ja
39	Jeg blev først blot henvist til operation, det var kun fordi jeg tilfældigt skulle til tjek hos læge NN på andet hospital, at jeg blev henvist til konferencen om onsdagen, hvor det blev besluttet, at den bedste behandling for mig er strålebehandling.	Ja
51	Overskåret nerve. Synes, at jeg var overladt til mig selv med informationer om, at jeg selv skulle skifte forbindelse. Sparetider. Personalet gør det så godt, de kan og har ressourcer til.	Ja
61	Var selv dårlig forberedt sidste gang.	Ja
71	Der blev ikke fortalt, at der skulle stoppes med blodfortyndende medicin tre dage før operation.	Ja
82	Jeg måtte vente [flere] timer på at komme ind. Jeg kunne høre af de læger der kom ind i venteværelset for at hente os på skift, at der manglede personale på grund af sygdom, og at den læge, der senere viste sig at være den læge jeg skulle ind til, havde været travlt optaget af en akut operation. Det var fuldt forståeligt og jeg fik en undskyldning af den pågældende læge, da jeg kom ind til behandling. Jeg mener at kunne konstatere, at flere der var mødt senere op end mig, kom forbi mig i køen til denne læge. Jeg synes dog det hjalp, da jeg henvendte mig i receptionen og gjorde opmærksom på "fejlen", i hvert fald kom jeg ind ikke så lang tid efter min henvendelse.	Ja
97	Ingen vejledning på skrift og ikke oplysning om øvelser, som skulle laves.	Ja
77	Blev re-opereret, men det kan man ikke kalde fejl.	Uoplyst

