

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Kirurgisk Ambulatorium
Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	343
Besvarelser fra afsnittets patienter:	208
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

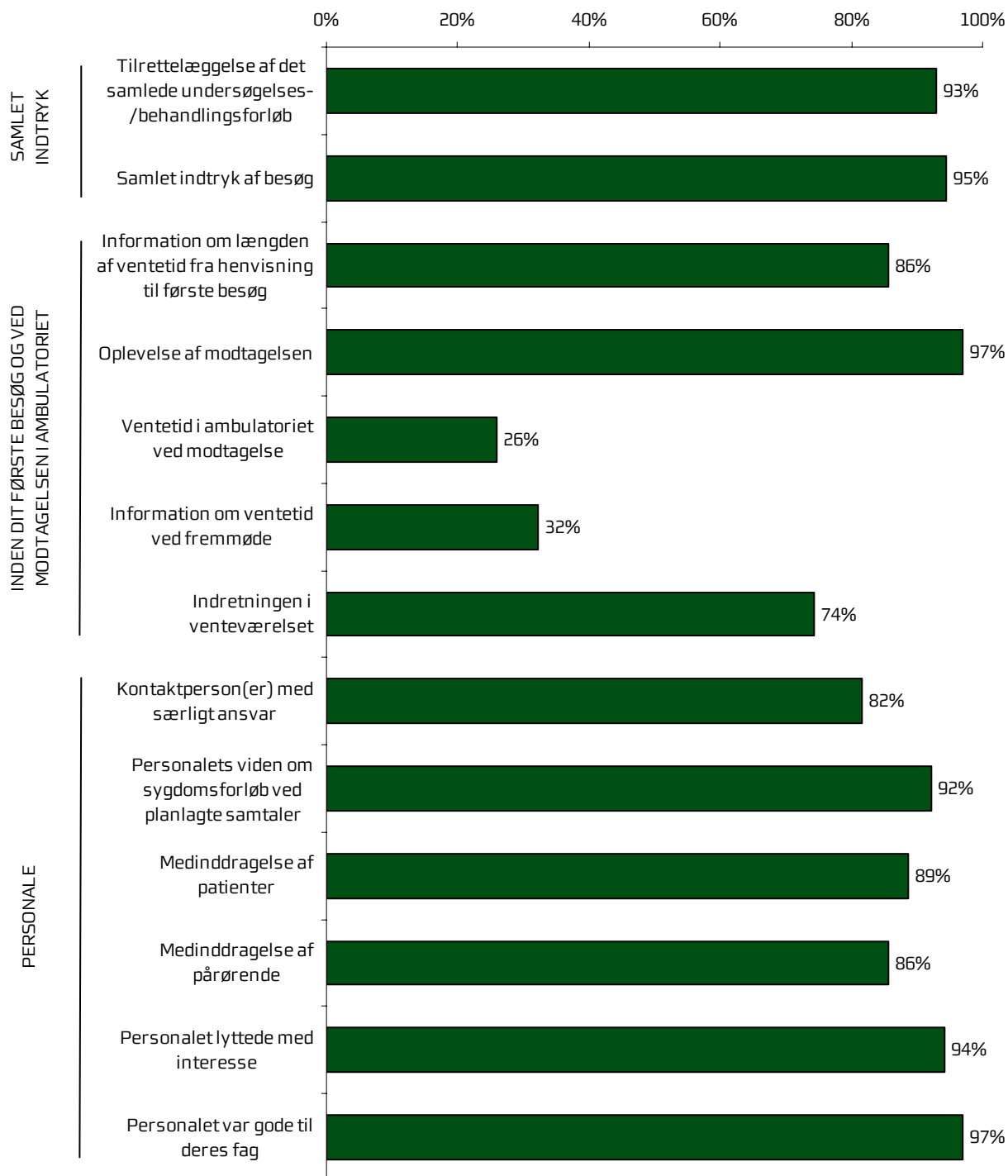
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

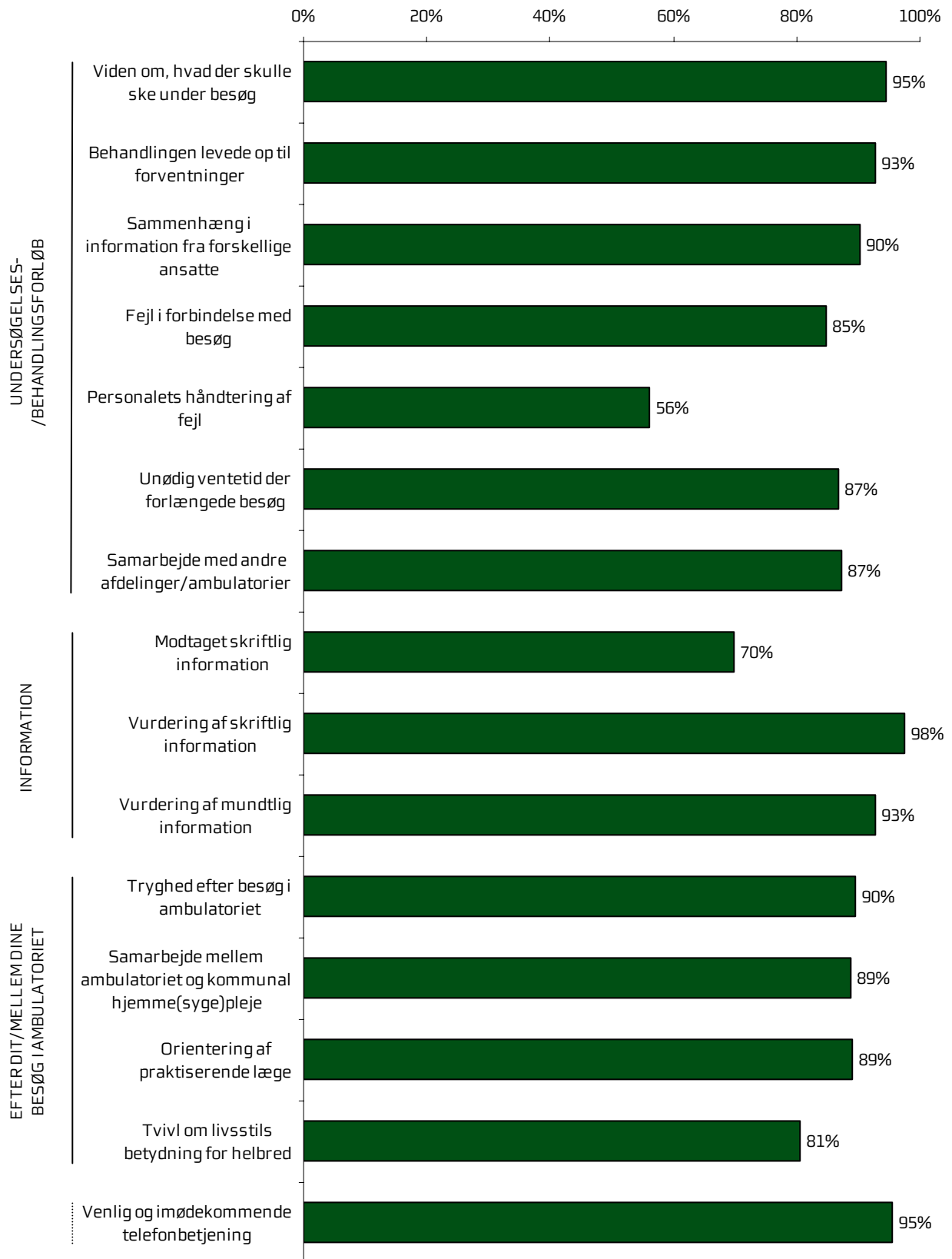
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

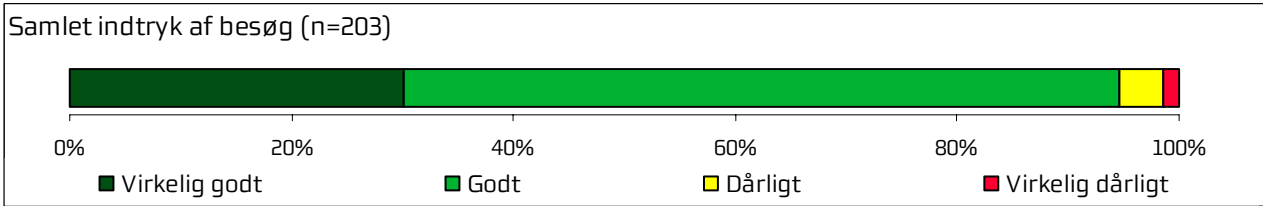
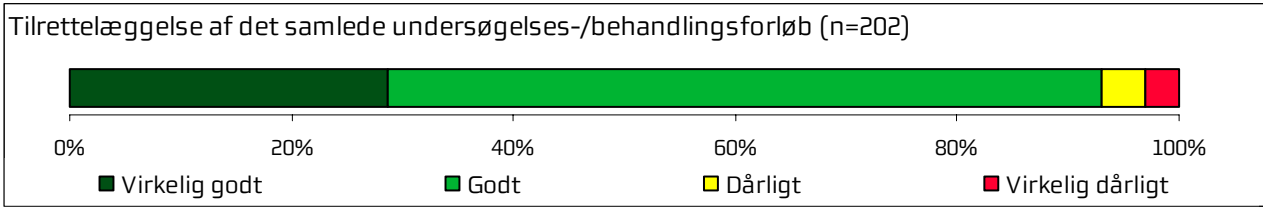
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

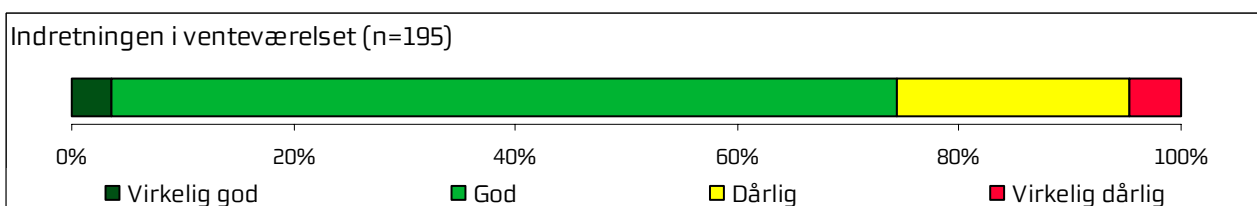
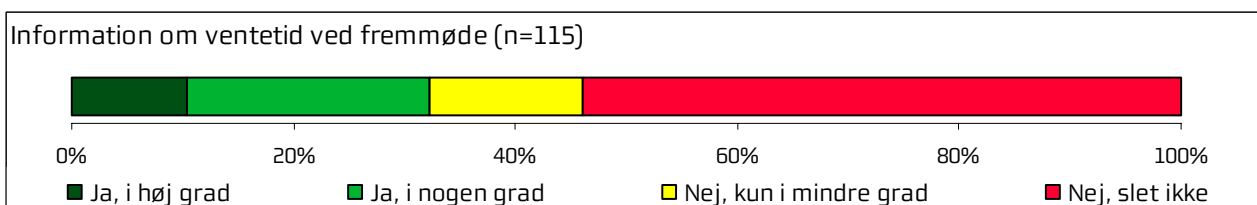
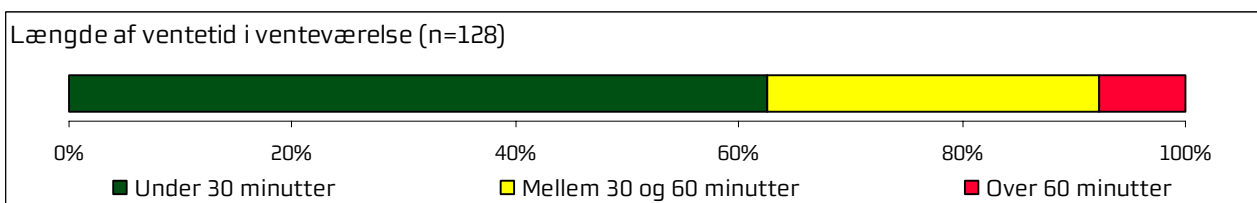
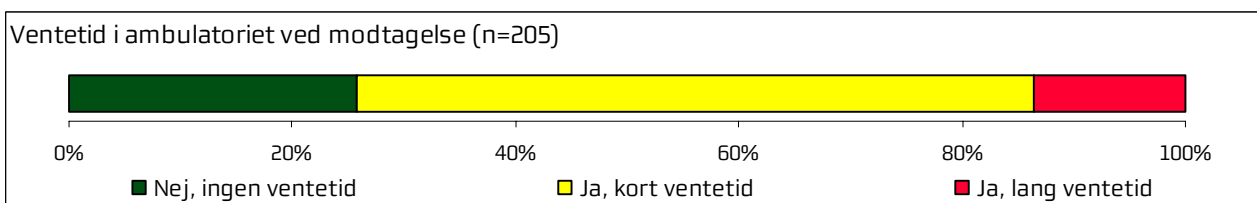
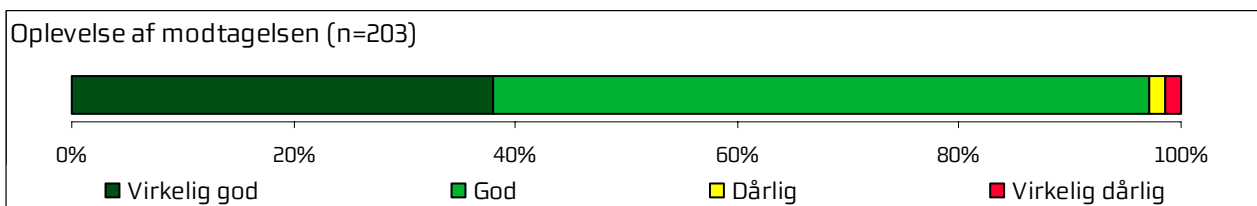
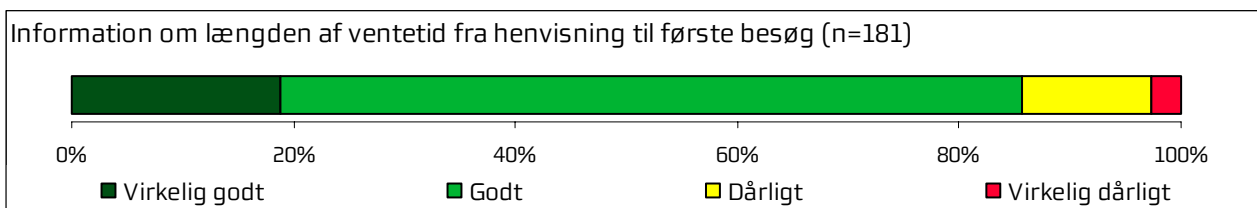
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

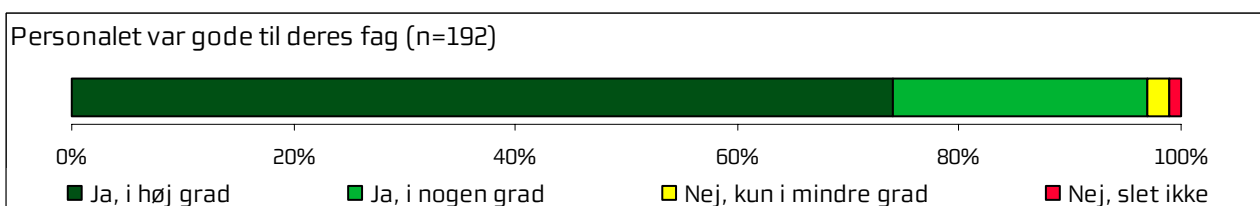
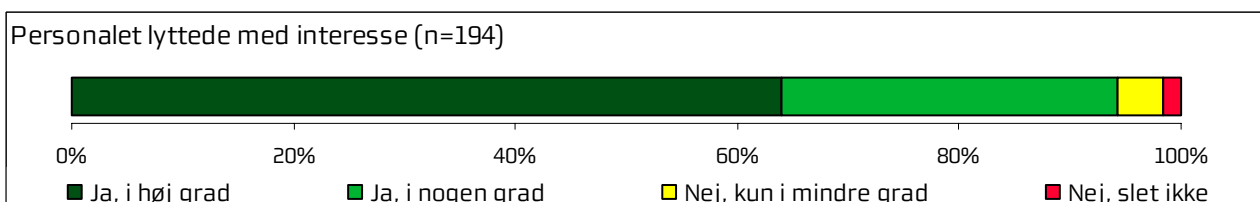
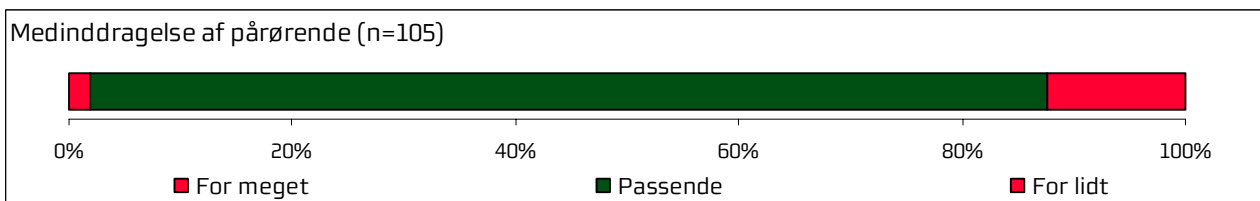
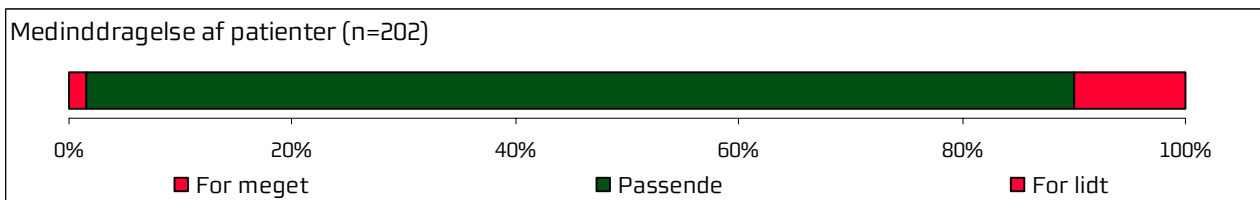
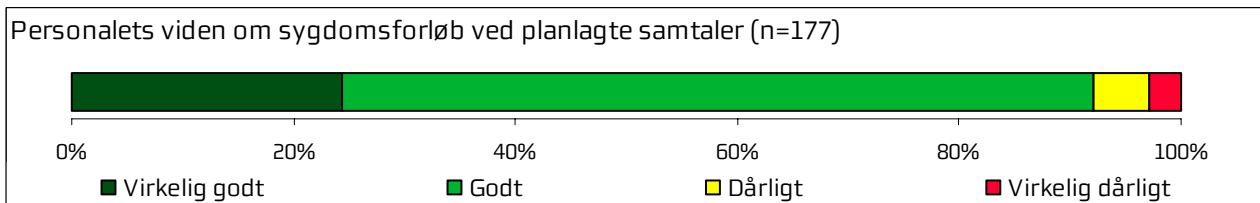
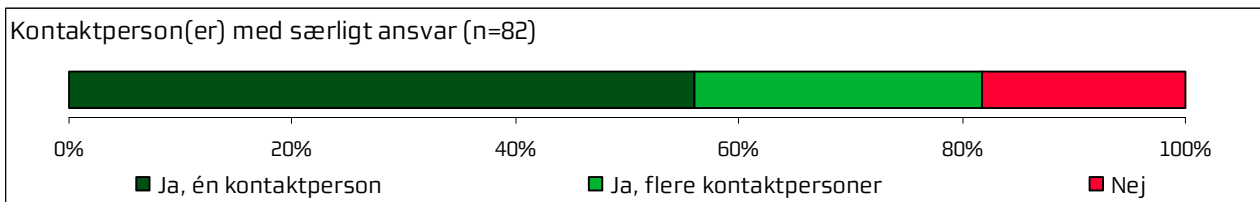
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	100%*	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	93%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



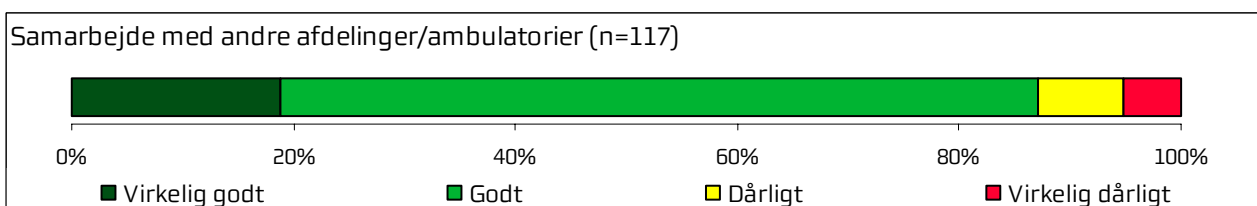
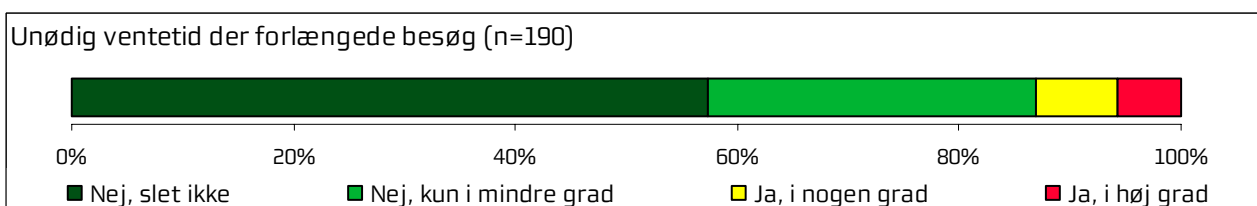
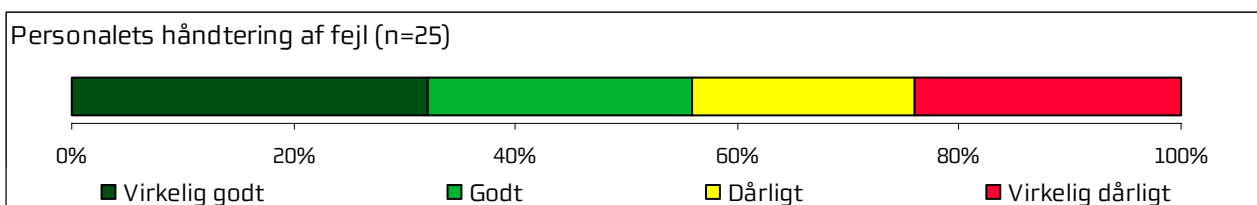
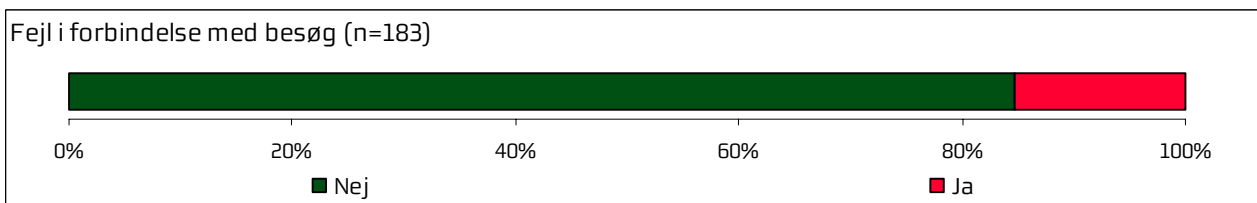
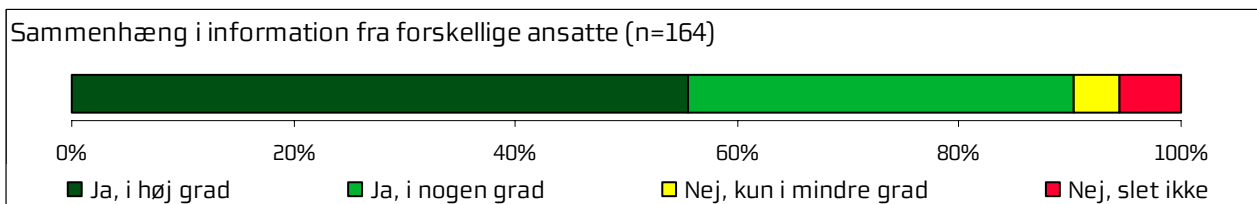
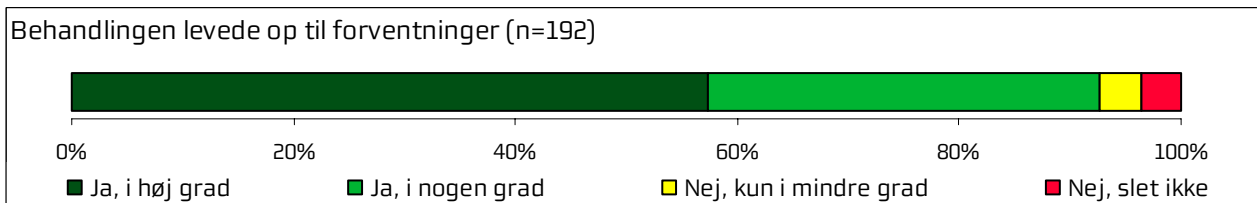
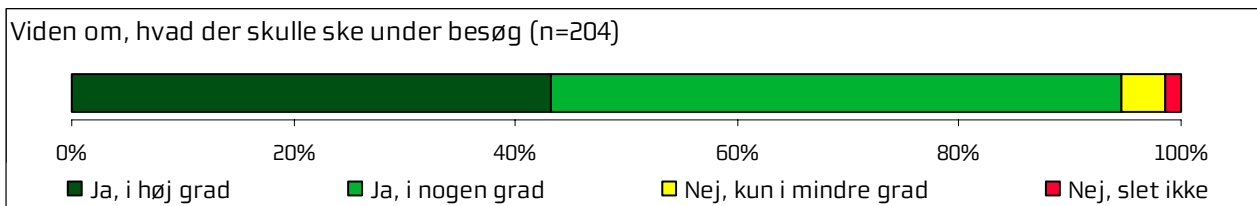
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	82%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	26%	-	-	53%*	18%*	31%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	69%*	26%	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74%	-	-	98%*	71%	83%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	95%*	70%	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	86%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	86%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	100%*	77%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	95%	98%

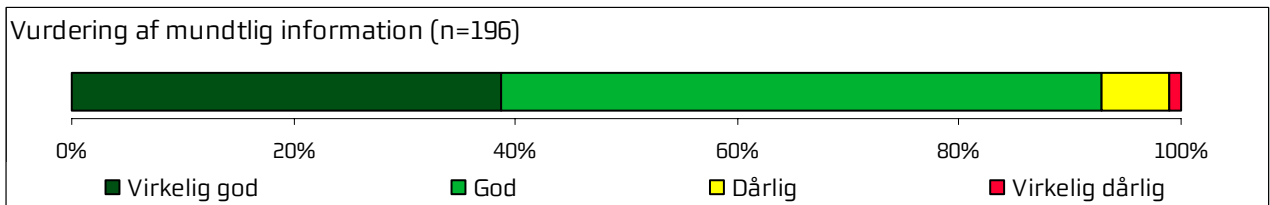
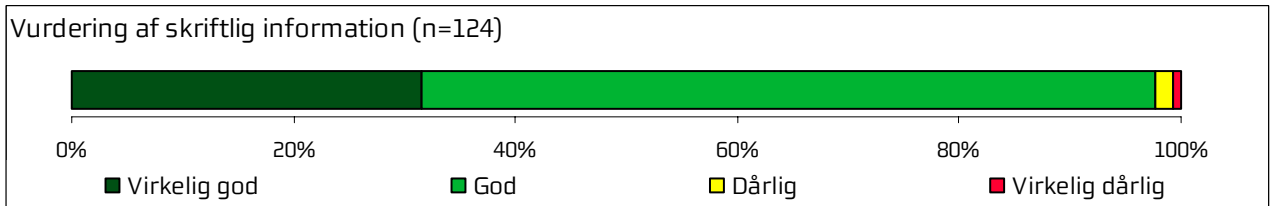
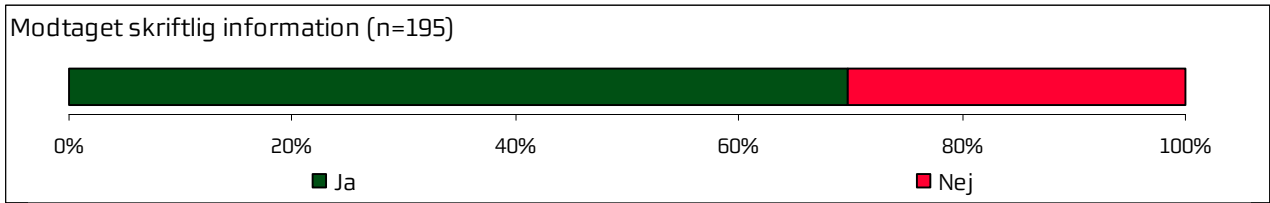
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

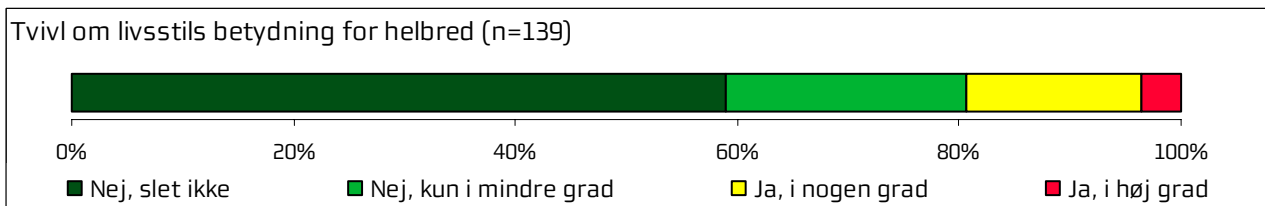
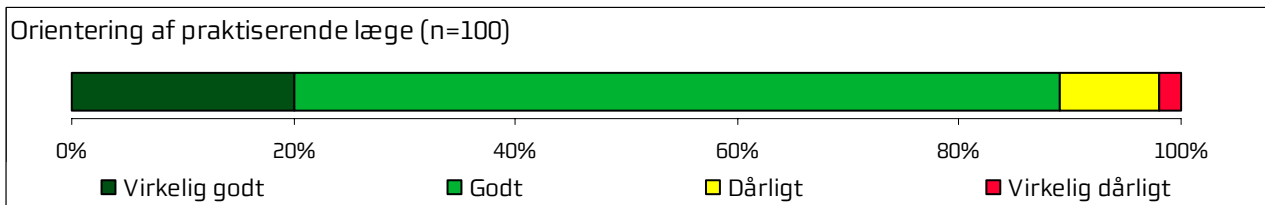
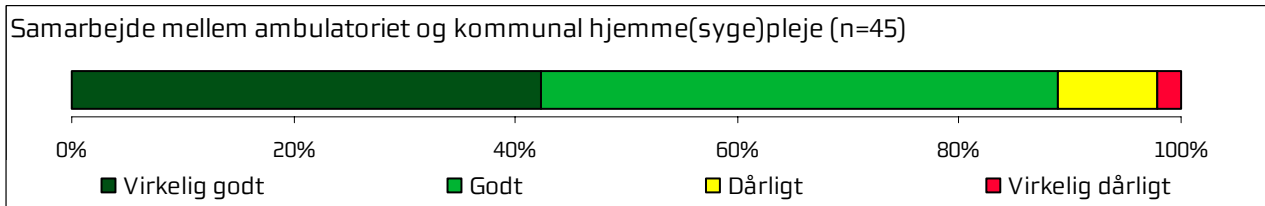
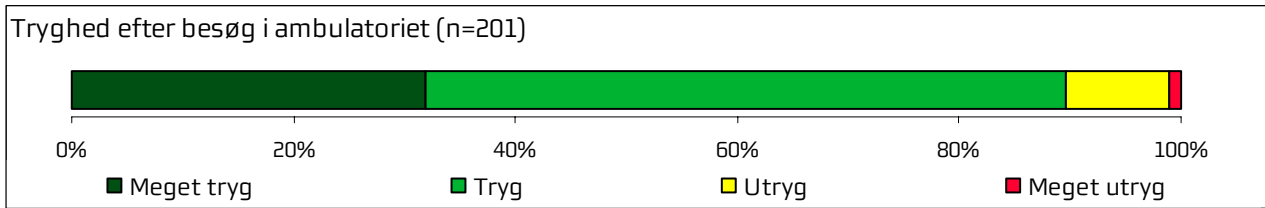
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	84%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	83%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	89%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	98%*	82%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56%	-	-	100%*	50%	78%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	98%*	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	100%*	87%	94%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	70%	-	-	88%*	44%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	93%	96%

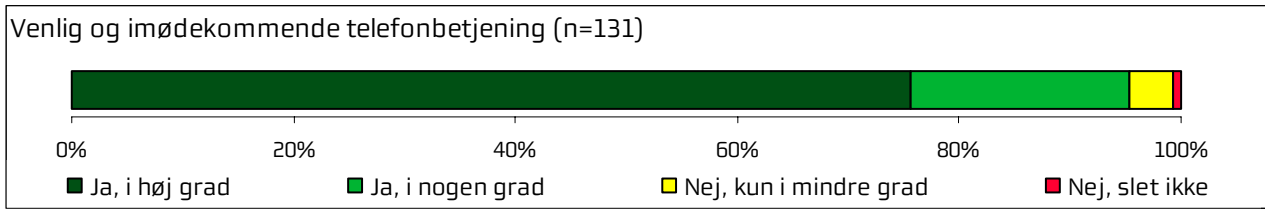
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	89%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%*	73%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	90%*	62%*	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	95%	-	-	100%*	93%	97%

Bilag 1: Kommentarsamling


















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.












Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Personalet er meget hjælpsomt og venligt.	Godt
4	Er godt tilfreds.	Godt
5	Med den skriftlige information manglede jeg oplysninger om de to medsendte tabletter (som viste sig at være afføringspiller). Da jeg var bekymret over forløbet på forhånd kunne det også have været beroligende piller.	Godt
6	Som tidligere nævnt var der lidt kommunikationsproblemer, som jeg godt kunne have været foruden.	Godt
7	Alt i alt var det en god oplevelse, men når alt forløber vel, og er ukompliceret, mener jeg ikke at man som patient skal til så meget kontrol efter operationen, medmindre man selv føler at have brug for det.	Godt
8	DK burde bygge et kræftcenter som i Tønsberg.	Godt
10	Ambulatoriet har tilsyneladende (af og til?) problemer med at "finde" en ledig læge til at fortage undersøgelse af klagjort patient. Sygeplejerskerne gør en fremragende indsats. Lægerne kan være meget forskellige i adfærd og udvist respekt/disrespekt for patienten. Flertallet er hensynfulde/ok. Over en times ventetid efter indkaldelsestidspunktet på en trafikeret gang er ikke så venligt mod patienterne.	Godt
11	Et større venteværelse! Det føles meget ubehageligt, at alle andre i lokalet kan høre, hvad man selv (og de andre patienter) taler med personalet ved skranken om!	Godt
13	Tiden efter min operation gik ikke "lige efter bogen" pga. komplikationerne. Ellers havde jeg sikkert været fuldt tilfreds. Ambulatoriet burde tage bedre hånd om komplikationer.	Dårligt
18	Ambulatoriet GJORDE GODT ARBEJDE, men fire timers ventetid på en ambulans behandling (et andet sted på hospitalet) som en sygeplejerske udførte, fordi lægerne var gået hjem. Meget skuffet patient denne gang!	Intet svar
19	Samme læge/personale ved hver kontrol må kunne lade sig gøre, da tidsintervallet er flere måneder. Ville føle mig mere tryk, såfremt læge/sygeplejerske tog udgangspunkt i sidste kontrol, og hvad der blev talt om.	Godt
21	Har haft blandede følelser omkring, hvordan sygeplejerske og læge lyttede til mig. Til den sidste undersøgelse var det en meget lyttende sygeplejerske og en læge, der ikke lyttede til sygeplejersken, som lige havde fået oplysninger fra mig, der betød noget for selve undersøgelsen.	Godt
23	Efterlyser oplysninger fra lægen under undersøgelsen. Især efter jeg bad om det. Det ville have	Godt

- betydet mere tryghed for mig.
-  24 Læge ved undersøgelse uforberedt og måtte mindes om at facts findes i journalen. Giver utryghed! Virkelig godt
 Sygeplejersker meget aktive, søde, forstående og ikke mindst forberedte.
 -  25 Jeg har tit oplevet meget lange ventetider. Helt op til 11 timer. Godt
 -  28 Bedre plads i venteværelset - måtte vente i aula. Blev mødt af en meget varm, empatisk sygeplejerske (kontakt), som jeg var meget glad for. Godt
 -  29 De udviste særdeles god omsorg. Virkelig godt
 -  31 Ambulatoriet gør det rigtig godt - mit håb er bedre samarbejde afdelingerne imellem. Virkelig godt
 -  32 Det eneste er, at jeg var informeret om, at der ved operationen skulle laves fire huller. Jeg troede, at de ville være under højre bryst, da galdeblæren skulle fjernes. Jeg vidste ikke, at det var ved navlen og to på linie med højre side og en midt på over navlen. Så kan jeg bagefter godt forstå at navlen skulle rengøres. Godt
 -  33 Det hele var ok. Virkelig godt
 -  34 NN og ikke ambulatoriet i øvrigt gjorde noget godt! Tog et PERSONLIGT ANSVAR, lyttede og tog Dårligt
 min situation alvorligt.
 -  37 Personalet har altid været høfligt og venligt under mine besøg. Godt
 -  38 Personalet gør et godt indtryk, men om de kan gøre noget anderledes, kan jeg ikke vurdere. Godt
 -  39 Udover det jeg allerede har noteret, vil jeg foreslå, at man dropper begrebet "kontaktlæge" og Dårligt
 lignende, da det stort set er umuligt at få en samtale med pågældende læge. Har ikke været hos den samme læge to gange under mine mange besøg på ambulatoriet, hvilket også gør det noget frustrerende, da det er mig selv, der gang på gang må henvise til behandlingsforløb, datoer for behandling etc. Overvejede faktisk på et tidspunkt, om jeg skulle bede om kopi af journal, for selv hele tiden at kunne erindre, hvornår der skete hvad. Da læger jo også er forskellige (ligesom alle vi andre), ville det også være rart, om man havde nogenlunde samme forklaringer/besvarelser på generelle spørgsmål vedrørende sygdomme.
 -  40 At de informerer og snakker mere med patienten. Godt
 -  41 Kortere ventetid mellem scanninger og samtaler. Personalet er venligt og imødekommende. Godt
 -  43 Der er jo altid nogen, der ikke er tilfreds, men gennemgående har jeg følt mig godt behandlet og Godt
 det er jeg taknemmelig for.
 -  45 Jeg har kun oplevet meget venlighed. Virkelig godt
 -  47 Det var positivt, at den første læges vurdering blev korrigeret og operationen således ikke gennemført. Sygeplejerskerne var gode til at snakke med/komme i kontakt med barnet. Godt
 -  49 Jeg blev kaldt ind til samtaler tre gange, og så var det ikke det ambulatorium, jeg skulle på, men på Virkelig
 ortopædkirurgisk i stedet for, så jeg følte mig til grin ved at møde op tre gange. dårligt

Bilag 1














- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 51 | Har ellers haft et godt forløb indtil de sidste undersøgelser, hvor næsten alt gik galt. Ikke bestået. | Virkelig dårligt |
|  | 53 | Sygeplejersken prøvede at råde bod på lægens måde at være på. | Dårligt |
|  | 59 | Jeg vil gerne rose læge NN for hans omsorg for hans patienter. | Godt |
|  | 60 | Pga. ventetid til operation blev vi skrevet op til afbud og endte med at få tilbudt en hurtigere operation. Det havde personalet ikke behøvet at gøre. God service!! Vi er godt tilfredse, og vores søn har haft en god oplevelse med hele forløbet. | Virkelig godt |
|  | 61 | Udredning af kræftdiagnose urimelig lang og ikke i overensstemmelse med det aftalte pakkeforløb. Visitation i henhold til den praktiserende læges indstilling fejlagtigt. Ventetid fra besøg hos praktiserende læge til afslutning af forløbet uacceptabelt lang (6-7 gange så lang som eksemplet i pakkeforløb). Selve det operative indgreb og efterbehandling rosværdig. | Dårligt |
|  | 63 | De (læs: en speciel læge) skal betragte patienterne, som det de er, nemlig syge, bange, utrygge mennesker, som man ikke skal tale nedladende til eller begynde at fortælle om sine egne frustrationer vedrørende "systemet" - jeg fik gentagne gange at vide, at jeg ikke var "et særligt spændende tilfælde" - så jeg skulle bare vente, til det passede ind i hedens tidsplan (stadig en mulig kræftdiagnose!). En pårørende deltog i mine besøg i ambulatoriet og var rystet over den måde, jeg blev tiltalt! | Dårligt |
|  | 65 | Venlighed overalt, hvor jeg kom. | Virkelig godt |
|  | 66 | Super sødt personale der gjorde eventuel angst til skamme. Dog klapper man vel aldrig i hænderne under en sådan undersøgelse. | Godt |
|  | 67 | Jeg har oplevet at ambulatoriet flere gange har ringet, hvordan jeg havde det. Det synes jeg er fantastisk, når jeg ved, hvor travlt lægen og sygeplejersken har. | Virkelig godt |
|  | 71 | Super professionelt. Både læger og sygeplejersker. Jeg kan dog bedst lide venlige sygeplejersker, der klapper en på kinden end to meter høje kirurger med hår på armene:) | Virkelig godt |
|  | 72 | Få en sekretær der kan svare på spørgsmål, eller som er villig til at sende videre til nogle, der kan. I forbindelse med indlæggelse og koloskopi er det ikke nok med et brev med dato for indlæggelse. Der bør også orienteres om undersøgelsestidspunkt, så man ved, hvornår udrensningen skal påbegyndes. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der skal være bedre skiltning.	Godt
3	Venteværelset var alt for lille i forhold til antallet af patienter.	Godt
4	Er kommet i ambulatoriet igennem mange år, og har altid haft en positiv oplevelse.	Godt
10	Da jeg endelig blev kaldt ind, gav sygeplejersken en undskyldning for ventetiden. Efter klargøring til undersøgelse atter lang ventetid på lægens ankomst.	Godt
11	Min diagnose er heldigvis ikke alvorlig. Hvis den havde været det, ville ventetiden til første besøg have været lang.	Godt
13	Der var heldigvis kun få dage, fra jeg fik brevet, til jeg skulle til første besøg.	Dårligt
14	Der gik mere en 14 dage, før jeg fik besked om, hvornår jeg skulle møde.	Virkelig godt
15	Ventetid maks. 10 minutter. Behagelig og venlig modtagelse.	Virkelig godt
19	Jeg spurgte selv.	Godt
22	Jeg synes generelt, det er lang tid at vente til overhovedet at komme til f.eks. scanning eller operation.	Godt
26	Da der ikke var lang ventetid på indkaldelsen, var der heller ikke lang tid at være nervøs i. Både læge og sygeplejerske var menneskeligt varme. Dette gælder møder før og efter operationen.	Virkelig godt
27	Er dybt imponeret over, at der ikke er ventetid nogle steder. Jeg er positiv over HELE forløbet: Ventetid, samtaler med lægen, de er inde i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
36	Jeg blev ikke informeret om noget, fra jeg blev henvist, og til jeg mødte op i ambulatoriet.	Virkelig godt
39	Med hensyn til venteværelset på Randers Sygehus, kirurgisk ambulatorium, er det så lille, at alle kan høre, når man har uddybende spørgsmål angående ens sygdom osv.	Dårligt
40	Stor kritik om information om alt.	Godt
47	Vi blev henvist under strejken. Der gik 8-9 måneder fra henvisning til første undersøgelse. Vi blev henvist til operation, som siden blev aflyst/annuleret. Fejlvurdering fra ambulatoriet. Personalet var venlige/imødekomende og kompenserede således for en noget langsommelig proces.	Godt
48	Det var positivt, god information.	Virkelig godt

Bilag 1

	50	Besøgt afdelingen to gange - anden gang "virkelig god".	Godt
	51	Sad alene i venteværelse. Lægen, som skulle have mig, gik forbi uden at se eller hilse. Ved modtagelsen sagde en: du har ikke ventet så længe. Som om en ½ time ikke er meget. Hun havde vænnet sig til ventetid i sit liv.	Virkelig dårligt
	54	Læsestof ved ventepladserne. Der er ikke noget venteværelse, men stole på gangen. Er virkelig elendigt, gamle dameblade, Se og Hør, lignende SKIDT.	Virkelig godt
	56	For lille rum og dårlig udluftning.	Godt
	57	Jeg syntes, at ventetid på tre måneder mellem besøg er for lang. Vil kunne komme en gang i måneden.	Virkelig godt
	59	Jeg måtte selv spørge om ventetiden.	Godt
	60	Vi ventede ikke så længe, at det var nødvendigt at få information fra personalet.	Virkelig godt
	62	Der gik et år, fra jeg blev henvist, til jeg kom til undersøgelsen. Først var det pga. strejken (det var ok). Men så fik jeg brev om at skulle møde op dagen efter, jeg fik brevet. Det var umuligt pga. planlægning. Derefter aflyste sygehuset nogle gange. Jeg ringede også og fortalte, at det var en forkert undersøgelse, jeg havde fået brev om, men jeg fik besked på, at computeren ikke kunne lave fejl. Da jeg så møder op var det en fejl. Gik derefter hjem med en ny tid fra en læge til den rigtige undersøgelse. Den blev der også lavet om på, da en sekretær ringede og sagde, at læger ikke kunne give tider ud. Fik derefter en ny tid og den ændrede sygehuset også to gange. Hele dette forløb har jeg været MEGET tilfreds med. Jeg har en kronisk tarmsygdom og det er meget vigtigt, at jeg hele tiden får den rigtige medicin, for at min hverdag kan fungere, og det var en tarmundersøgelse, jeg ventede på. Da det var vigtigt for mig at vide, om der var aktivitet i min sygdom, da jeg havde symptomer. Derfor mener jeg ikke der må gå et år fra henvisning til undersøgelse.	Godt
	65	Venlighed overalt.	Virkelig godt
	68	Glad og stolt og også positiv overrasket over, hvor godt hospitalssystemet også virker. Efter tre henvisninger/undersøgelser hos min læge blev der ringet til lægesekretæren på mave-tarm afdelingen i Randers, og jeg kom til undersøgelse dagen efter på hospitalet (selvfølgelig grundet kræft-risikoen). Ingen ventetid. Godt system der virker.	Virkelig godt
	71	Jeg har fået en supergod behandling. En uge efter lægens henvisning blev jeg ringet op på min mobil på arbejde. Det var en sekretær (tror jeg). Der var blevet en plads! Hun havde ikke haft mit mobilnummer, men var gået på nettet og havde fundet mig!! Jeg kom til fra morgenstunden dagen efter. Hvad siger I så!	Virkelig godt
	72	Meget dårlig telefonbetjening med stor mangel på forståelse af stillede spørgsmål. Sad tilbage med fornemmelsen af, at man var mest til besvær. Samtaler med NN og NN yderst tilfredsstillende.	Godt
	73	Har haft en god oplevelse under hele forløbet.	Godt

Kirurgisk Ambulatorium













Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Lægeskøn.	Godt
10	Ved første ambulatoriebesøg ingen beroligende/smertestillende medicin, selvom drop var ilagt på forhånd, og jeg har anden lidelse. Lægen særdeles kølig og afvisende. Ved sidste besøg på ambulatoriet: absolut korrekt og forstående behandling fra både sygeplejerske og læge.	Godt
13	Komplikation efter operation.	Dårligt
17	Prøverne ikke færdige.	Godt
24	Fejlbeslutning vedrørende operation.	Virkelig godt
27	Genindkaldelse.	Virkelig godt
30	Blev ikke kaldt ind.	Godt
39	Meget svært at fange modtagelsespersonalets (kirurgisk ambulatorium Randers) opmærksomhed ved spørgsmål, I virkede afvisende, og man fik klart fornemmelsen af at være til besvær, hvis man havde spørgsmål udover at oplyse navn og cpr-nummer. Ved telefonisk henvendelse angående forkert tilsigelse blev blot sagt, at det kendte pågældende ikke noget til - at fejlen var lavet af en kollega (?). Ville i det hele taget være rart, hvis det blev kotume, at man udover at sige kirurgisk ambulatorium også sagde, hvem man var, da det i modsat fald er utroligt svært for os som patienter at henvise til tidligere samtale angående fejl.	Dårligt
47	Brokoperation aflyst. Fejlvurdering af behandlingsbehov.	Godt
51	Fik tabletter fra sidste indlæggelse.	Virkelig dårligt
56	Ændring af tidspunkt.	Godt
63	Man kunne ikke træffe et valg om den videre behandling, hvilket betød, at jeg startede forfra efter nogle ugers ventetid - det var meget utilfredsstillende, da det drejede sig om en evt. kræftdiagnose!	Dårligt
74	Besked om medicin skulle hentes på apoteket, men der var ingen medicin på apoteket. Apoteket kontaktede afdelingen, og der skulle alligevel ikke udleveres medicin. Denne besked var ikke nået til mig.	Godt












Kirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Veltilrettelagt forløb for brystkræft - godt samarbejde med fysioterapeuten.	Godt
6	Jeg kan kun tale for mig selv, men jeg synes, kommunikationen læge-patient i nogle tilfælde kunne være bedre. I og med at jeg (set i bakspejlet) manglede nogle præmisser for at kunne forstå, hvorfor jeg skulle have foretaget biopsi/operation. Det var nødvendigt for mig at få aktindsigt og tale med min egen læge - det var med til at trække processen i langdrag. Rent fagligt har jeg kun det bedste indtryk.	Godt
7	Jeg har en times kørsel hver vej til Randers. Mængden af besøg før og især efter indgrebet var mange og efter min mening ikke nødvendige. Mange informationer kunne være klaret via telefon.	Godt
8	Man burde have et kræftcenter for brystkræft, hvor man kan komme til halv års tjeck, og det var de samme ansatte hver gang. Havde man problemer, ringede man bare.	Godt
9	Formål: "Kolostomi". Venlig sygeplejerske modtog mig (kontaktperson). Læge ville først have en blodprøve. Blodprøve i blodbanken. Venter 1½ time - sygeplejerske fortæller et par gange, at de ikke havde hørt noget fra blodbanken. Sygeplejerske tager initiativ efter knap to timer: "Vi starter nu, vi har ikke hørt noget, men...". En anden læge foretager undersøgelsen, mens den tidligere læge ser til. Alt var ok.	Godt
11	Mht. samarbejdet med andre afdelinger virkede det som om, at det var de andre afdelinger (røntgen), der ikke fik sendt informationerne videre?	Godt
12	Startede ud i Silkeborg, som sendte mig videre til Randers, men hvis Randers alligevel ikke kunne lave operationen, kunne jeg ikke forstå, hvorfor jeg ikke blev overført direkte til Århus med det samme, så jeg ikke skulle besøge tre ambulatorier med forundersøgelse og undersøgelse hver gang. Måske Silkeborgs fejl, ikke Randers (operationen var allerede på tale i Silkeborg).	Godt
13	Jeg fik komplikationer efter operationen, og det synes jeg ikke blev taget alvorligt. Der blev først taget hånd om mine komplikationer, da jeg kom til egen læge. Administrativ fejl: Efter operation mundtlig besked om en knude på ½ cm. Efter mikroskopering var knuden 1½ cm.	Dårligt
15	Sygeplejersker og læge fantastisk omsorgsfulde, behagelige og skønne og dygtige. Stor kompliment for god behandling fra først til sidst.	Virkelig godt
19	Går til kontrol efter brystkræftoperation. Undrer mig over, at det er sygeplejerske og ikke læge, der foretager kontroller. Læge kan dog tilkaldes, hvis nødvendigt.	Godt
24	Individuel beslutning om brystbevarende operation. Beslutning blev lavet om umiddelbart før injektionen af kontrast til SN undersøgelse. Chokerende men efterfølgende en god beslutning at foretage mastektomi. Gav dog en træls ventetid i en uge.	Virkelig godt

-  26 Alt overvejende har jeg ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  27 Da jeg fandt "noget nyt" 1 år efter første undersøgelse, sagde min praktiserende læge, at jeg skulle have været til tjek 3 måneder efter 1. undersøgelse, men det fik min mor og jeg ikke besked om! Jeg oplever, at jeg får for mange valg, f.eks. om jeg vil have fjernet knuden (ikke kræft). Virkelig godt
-  31 Angående operation: Pga. sygeplejerske NNs sygdom, blev min operation udsat. Virkelig godt
-  34 Der var kun 1 læge som virkelig lyttede til mig og tog mig alvorligt. Han tilbød at jeg kunne henvende mig direkte til ham hvis jeg fik problemer, og var den der sørgede for at jeg fik den scanning jeg bad om (tidligere forgæves), så korrekt diagnose blev mulig. Dårligt
-  35 De kunne ikke finde mig (os). Godt
-  39 Kunne være et væsentligt bedre samarbejde og kommunikation mellem afdelinger/ambulatorier i forbindelse med behandling. Må også være tidsbesparende. Når jeg f.eks. blev indkaldt til røntgen og scanning og så spurgte til et modtaget brev om, at jeg skulle til samtale om røntgen, og om resultatet af scanningen ikke også blev meddelt ved samme lejlighed, fik jeg blot at vide, at det skulle jeg tale med kirurgisk ambulatorium om. Havde forventet, at personalet i modtagelsen på røntgenafdelingen ville have taget telefonen og forespurgt personalet i kirurgisk ambulatorium - men desværre, jeg måtte selv tage derhen og forespørge, hvilket under henvisning til tidligere bemærkning om "at komme til ulejlighed" faktisk er ret "træls". Generelt virker det som om, sygehusets forskellige afdelinger absolut ikke ønsker at kommunikere med hinanden. Er også i forløbet og under indlæggelsen løbet panden mod en mur, når jeg havde spørgsmål til min sygdom og behandlingsforløb/forkerte oplysninger etc. Dårligt
-  40 Blev ikke nok informeret om forløbet, og efter det mindre indgreb i endetarmen, fik jeg det mindre ildebefindende, det blev jeg ikke informeret om, at der kunne komme sådan en bivirkning. Personalet reagerede overhovedet ikke på min reaktion. Godt
-  42 Svært at sidde og vente så længe, når man ved, at man skal ind og have et meget alvorligt svar/besked. Kunne være rart at have en fornemmelse af hvor lang tid, ventetiden vil være hen ad vejen. Er der f.eks. et kvarter endnu eller en halv time, er man glemt? Godt
-  44 Jeg fik en knude på halsen for et år siden, var hos lægevagten nogle dage efter. Var hos egen læge og halslæge næste dag, og den skulle undersøges på sygehuset. Fik en tid i foråret. Den tid var for lang, da jeg havde det dårligt. Min læge sendte to gange til Randers Sygehus, at jeg skulle undersøges, men den afdeling var lukket, så jeg tog til Skørping Privathospital og blev scannet. De sendte besked til Randers, og derefter blev jeg undersøgt på medicinsk afdeling, og først på året blev det besluttet, at knuden skulle fjernes. Fik besked fra kirurgisk afdeling med en ny tid måneden efter. Virkelig dårligt
-  46 Var til to kikkertundersøgelser i løbet af ti dage. Havde håbet, at den samme sygeplejerske tog sig af mig begge gange, men det var ikke tilfældet. Trods det, fik jeg begge gange en rigtig god behandling og blev den ene af gangene bedøvet efter eget ønske, selvom det ikke var planlagt oprindeligt. Dejligt med denne lydhørhed. Godt
-  48 Det gik hurtigt og var en positiv oplevelse. Virkelig godt
-  51 Sendt fra afdeling til anden afdeling og tilbage til første afdeling. Virkelig dårligt

Bilag 1

	52	På hjerteklinikken fungerede det godt. Kirurgisk ambulatorium.	Godt
	53	Er aldrig blevet behandlet så dårligt og nedladende. Lægen var arrogant og hørte ikke, hvad jeg sagde. Påstod direkte, jeg løj. Sagde, det jeg havde fejlet en gang ikke kunne komme igen, på trods af den næste læge, jeg talte med, sagde, at jeg havde fået diagnosen igen.	Dårligt
	55	Alt foregik efter planen, som blev udleveret ved mit første besøg. Jeg har kun ros til de personer, som jeg var i kontakt med.	Virkelig godt
	58	For lang ventetid fra lægens henvendelse (bestilling af tid) - 10 måneder - til datoen for undersøgelsen i ambulatoriet.	Godt
	61	Uacceptabel ventetid før indkaldelse til ambulatoriet (4½ måned). Tillige for lang ventetid før udredning af kræftdiagnosen. Jeg vil fremtidigt undgå Regionssygehuset i Randers, hvis frit sygehusvalg er gældende.	Dårligt
	63	Jeg skulle til en undersøgelse i Århus, men materiellet var i stykker - det måtte jeg selv finde ud af samt presse på for en anden løsning.	Dårligt
	64	Da ventetiden har været meget lang, kan man ikke huske meget af det. Jeg var også blevet glemt, så jeg selv måtte ringe, for at få det sat i gang.	Intet svar
	65	Var meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	67	Jeg har fået en rigtig god behandling på Region Randers. Alle er venlige og søde. Jeg har ikke noget at klage over. Jeg har kun én klage. Jeg har nu tre gange bedt om en kopi af journal.	Virkelig godt
	69	Ambulatoriets samarbejde med andre afdelinger oplevede jeg som dårligt, på grund af for lang ventetid (3 ½ måned) - var lovet kort tid. Blev henvist til et andet ambulatorium.	Godt
	70	At jeg beskriver det positivt, skyldes måske, at jeg indgik i et forløb, man tilbyder patienter med kræftisiko, og alt var koordineret via en sygeplejerske.	Virkelig godt

Kirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Jeg finder hospitalets vurdering af kontrolhyppighed ganske betryggende.	Godt
11	Havde kun et besøg i ambulatoriet. Jeg kan ikke huske, hvad jeg egentlig modtog af skriftligt materiale.	Godt
13	Utrygheden skyldtes nok mest de komplikationer, som kom efter operationen.	Dårligt
16	Jeg har haft det godt.	Godt
18	Kommunikationen mellem ambulatoriet og "behandlingssted" virkede ikke optimalt.	Intet svar
20	Læge og sygeplejersker er søde og smilende.	Virkelig godt
21	Jeg forstår ikke, man ikke efter et besøg på ambulatoriet skal have et besøg ved egen læge - så man sikrer, at eventuelle spørgsmål/tvivl/oplysning kan blive snakket igennem der.	Godt
34	Ambulatoriet har ikke været særligt hjælpsomme m.h.t. behandlingsmuligheder. Jeg måtte selv finde frem til noget medicin, som virkeligt har hjulpet, så jeg nu fortsat går normalt. Min læge har henvist til fysioterapi.	Dårligt
43	Jeg har været til kikkertundersøgelse med endetarmen. Det gjorde skrækkelig ondt, så en gang senere blev jeg bedøvet.	Godt
46	Ved første undersøgelse fik jeg efterfølgende en negativ besked, således at jeg var utryk, da jeg tog hjem. Ved anden undersøgelse fik jeg en beroligende snak med lægen bagefter.	Godt
48	Den ordinerede medicin virker efter hensigten.	Virkelig godt
53	Jeg var i den situation på det tidspunkt, at min far var alvorlig syg og jeg passede ham. Derfor klagede jeg ikke. Havde ikke overskuddet. Men det har jeg fortrudt mange gange.	Dårligt
63	Alt for mange besøg - uden at der blev truffet en beslutning.	Dårligt

