

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium
Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	344
Besvarelser fra afsnittets patienter:	232
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

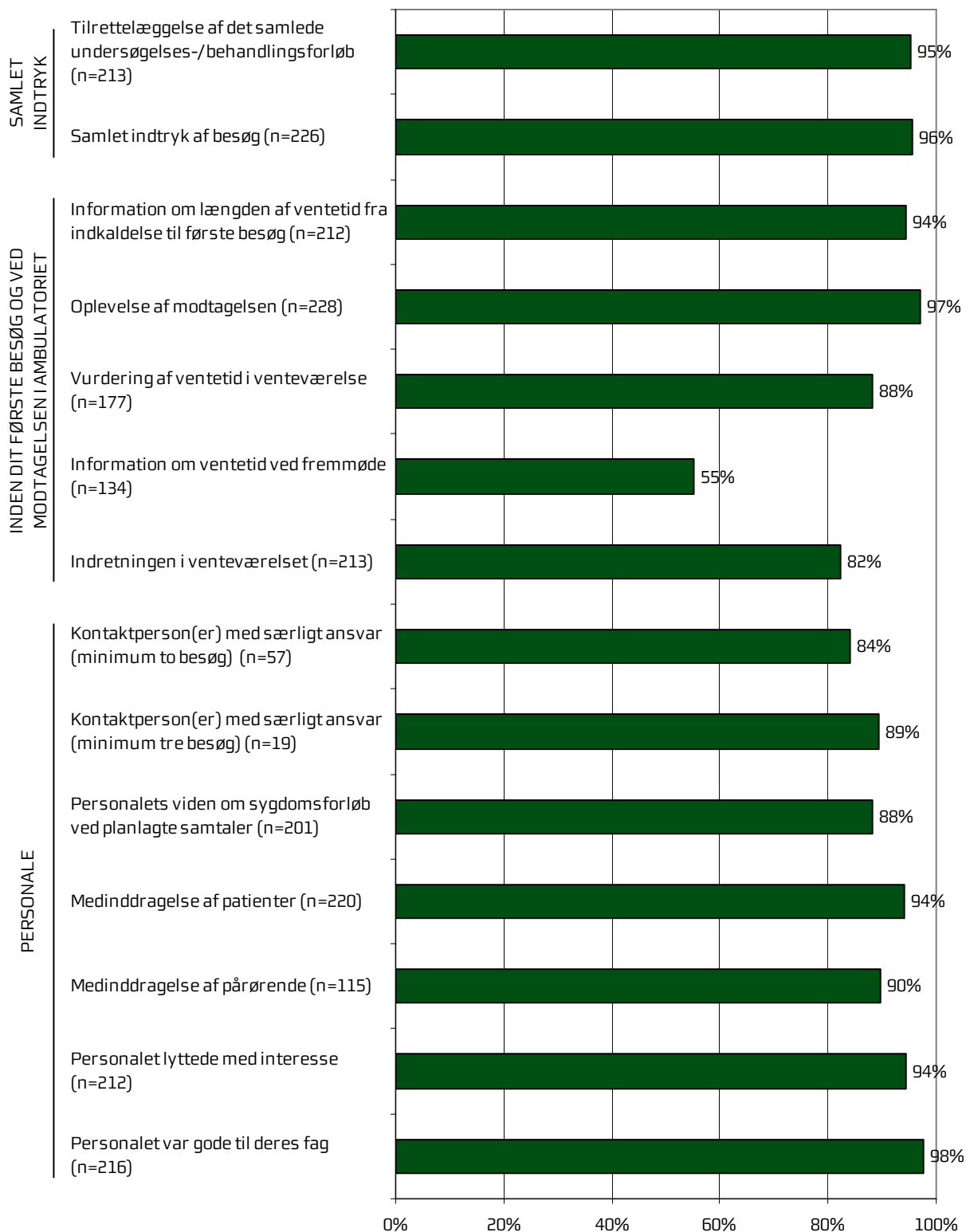
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

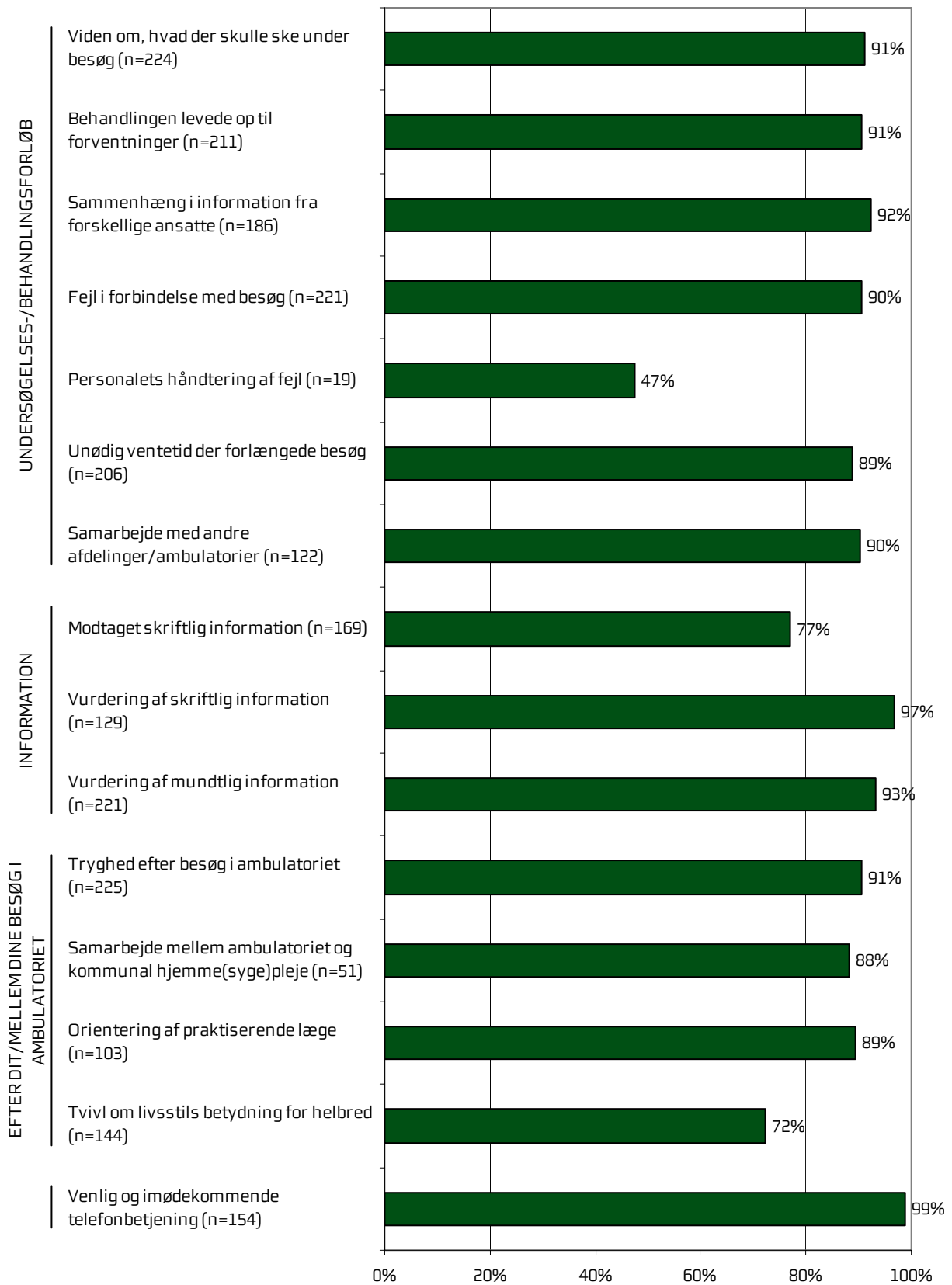
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Ambulatorium

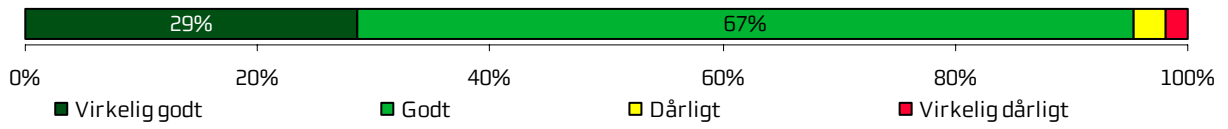
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

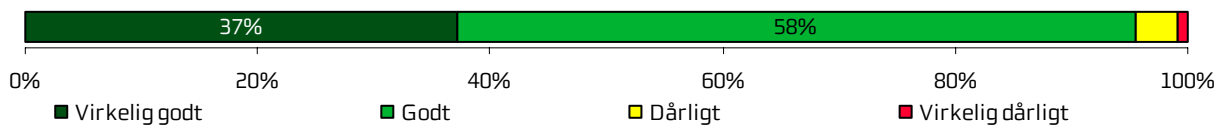
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=213)



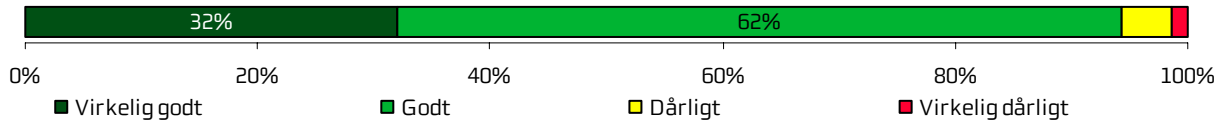
Samlet indtryk af besøg (n=226)



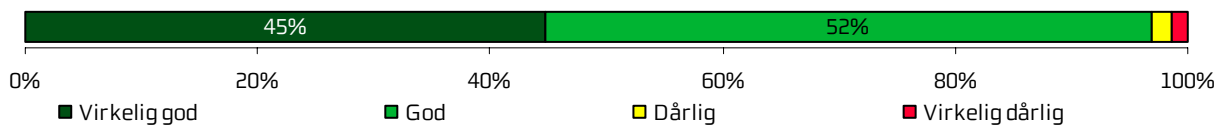
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	93 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	95 %	100 % *	94 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

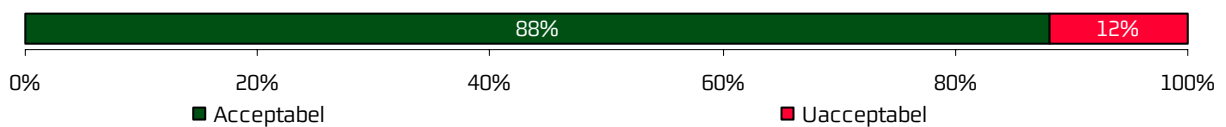
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=212)



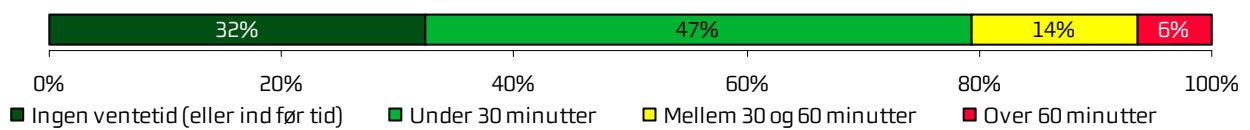
Oplevelse af modtagelsen (n=228)



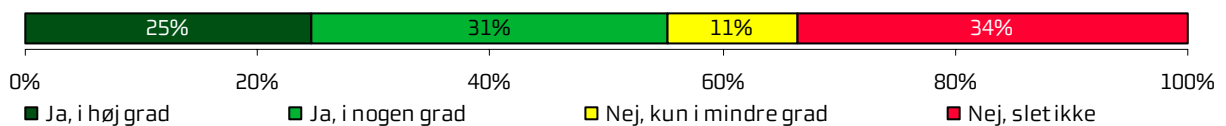
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=177)



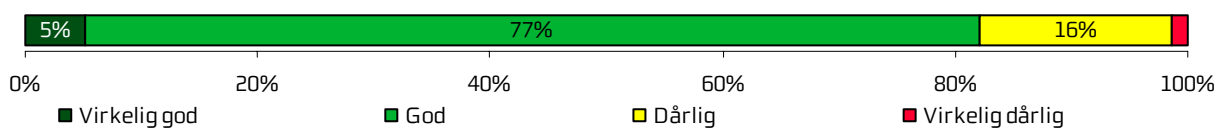
Længde af ventetid i venteværelse (n=222)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



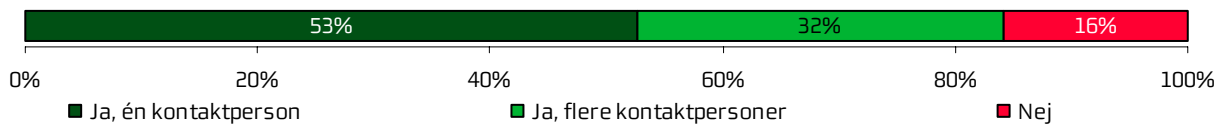
Indretningen i venteværelset (n=213)



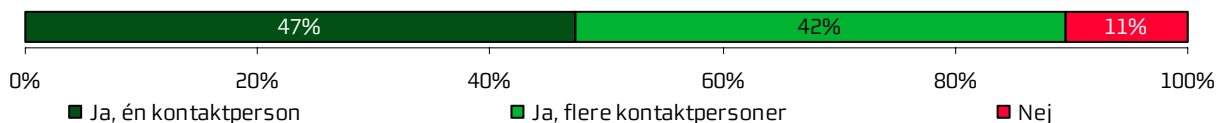
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 % *	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	99 % *	88 %	93 % *
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?		55 %	32 % *	83 % *	34 % *	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	74 %	95 % *	77 %	88 % *

Personale

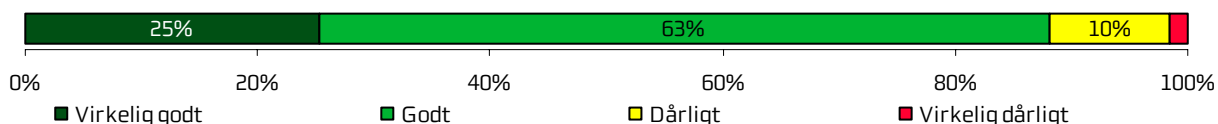
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



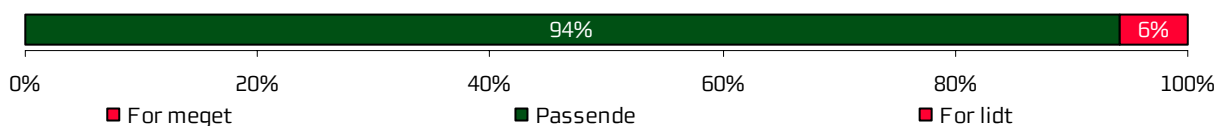
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=19)



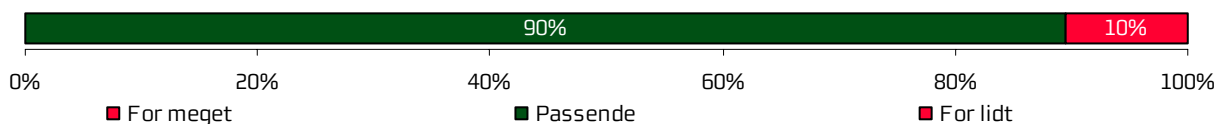
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=201)



Medinddragelse af patienter (n=220)



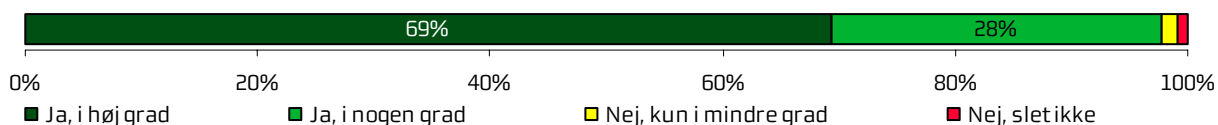
Medinddragelse af pårørende (n=115)



Personalet lyttede med interesse (n=212)



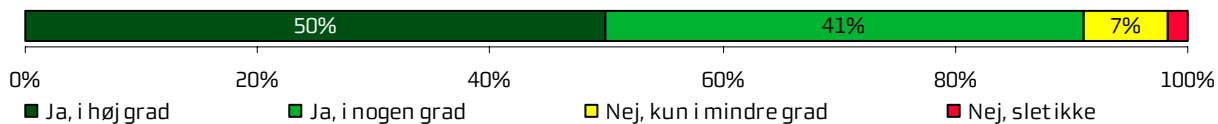
Personalet var gode til deres fag (n=216)



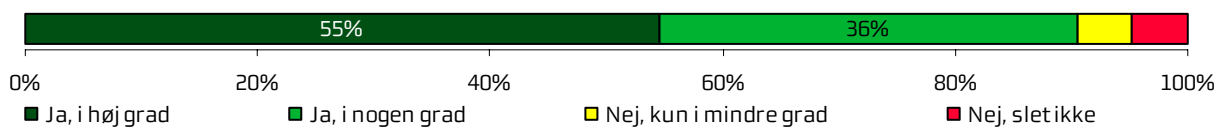
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		84 %	78 %	94 %	70 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	93 %	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	92 %	100 % *	91 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	89 %	98 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	86 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	94 %	100 % *	92 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

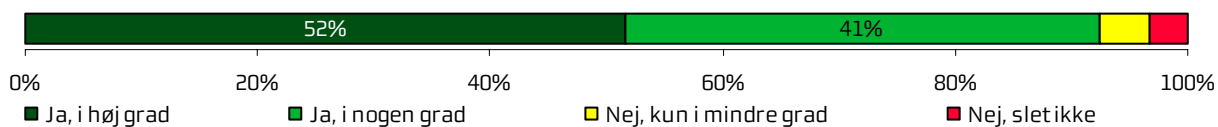
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=224)



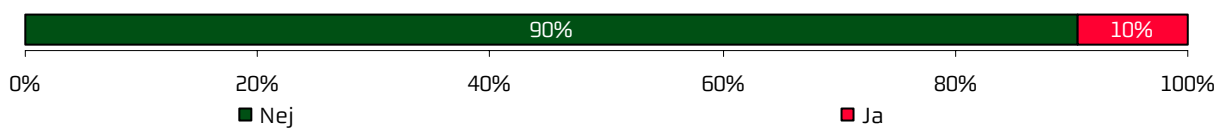
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



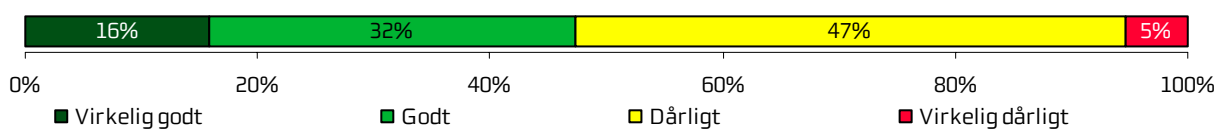
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



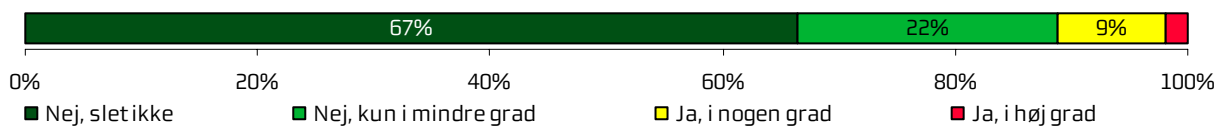
Fejl i forbindelse med besøg (n=221)



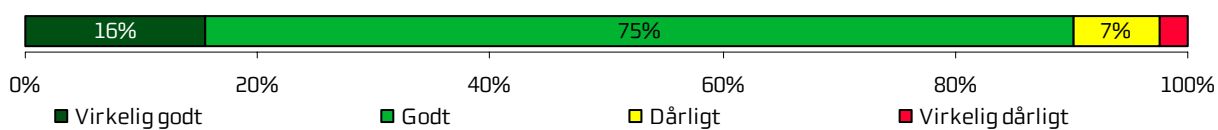
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=206)



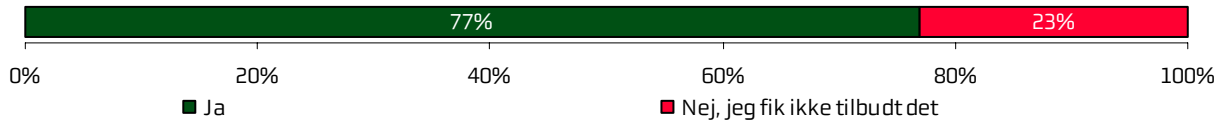
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=122)



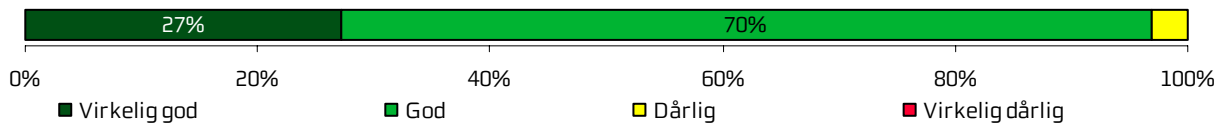
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	95 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	93 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	90 %	99 % *	92 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		47 %	-	88 % *	57 %	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	87 %	98 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	100 % *	84 %	94 %

Information

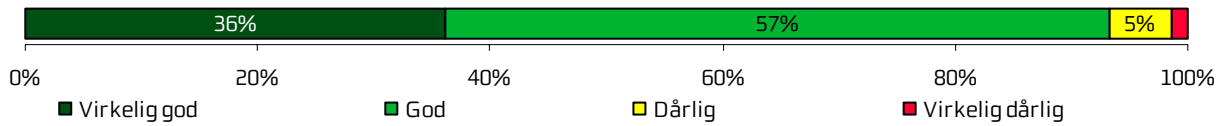
Modtaget skriftlig information (n=169)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



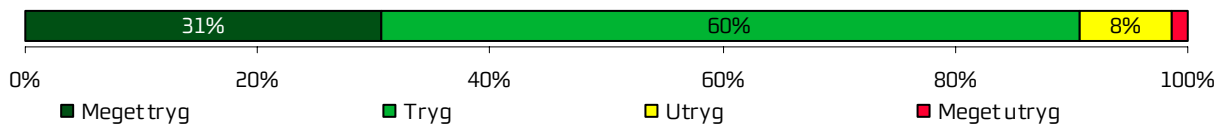
Vurdering af mundtlig information (n=221)



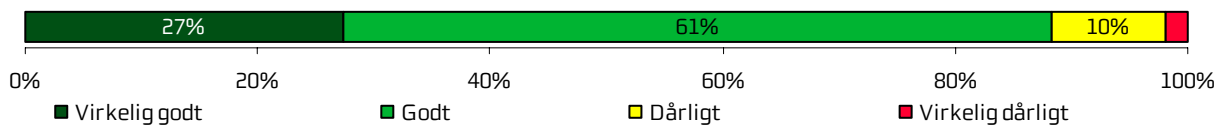
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	88 % *	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	93 %	100 % *	94 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

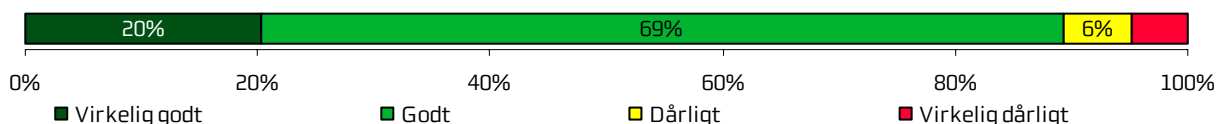
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=225)



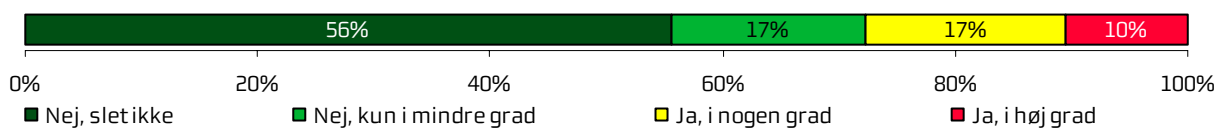
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=103)



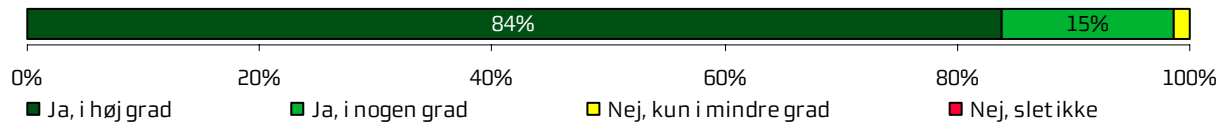
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	90 %	100 % *	90 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	89 %	100 % *	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	89 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	81 %	88 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=154)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	95 %	100 %	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa











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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Ingen toiletforhold i undersøgelsesrummet.	Godt
2	Rigtig godt personale. Jeg skulle have [lavet et indgreb] og fik brochurer om [indgrebet], hvilket jeg ikke kunne bruge til noget.	Godt
5	Et fantastisk forløb, ingen ventetid, heller ikke mellem de forskellige undersøgelser. Alt klappede og gik som planlagt. Stor ros til alle som var involverede i mit forløb, som bestod af [forskellige undersøgelser og scanninger].	Virkelig godt
6	Jeg synes, det fungerede godt. Ikke andre bemærkninger.	Godt
7	Jeg mener, at personalet har arbejdet til min fulde tilfredshed. Dygtigt og professionelt!	Virkelig godt
8	Der blev lovet skriftligt svar efter ti dage. Svaret kom først efter fem uger.	Godt
11	Den venlige tone og følelsen af omsorg gør, at man føler sig tryk. Fortsæt endelig med det :-)	Godt
12	Besøget var en virkelig god oplevelse. Stor ros til et virkelig godt og venligt og forstående personale, der var meget omsorgsfulde, for at vi fik et meget positivt indtryk af ambulatoriet.	Virkelig godt
13	De kunne høre på patienten lidt mere.	Dårligt
14	Jeg ønsker at blive hørt. De var gode til at fortælle, men "glemte" at lytte til mig og høre mine behov og ønsker. Det skal de være MEGET bedre til.	Godt
15	Da jeg langt om længe blev indlagt til operation [tidligt] om morgenen, gik det bare hurtigt. Mit samlede indtryk af denne dag var bare så god, både på opvågning og senere på afdelingen/stuen. Jeg er dybt taknemmelig for det gode resultat.	Godt
19	Jeg blev opereret for flere år siden for kræft i tarmen, men har aldrig været indkaldt til eftersyn om det. I [efteråret] fik jeg konstateret [en ny kræfttype], og først nu er jeg kommet i behandling. Det er jeg lidt uforstående over for, så lang tid. Det viste sig at stamme fra tarmen.	Godt
20	Var smadder søde.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at der også kunne laves et spørgeskema ved at være indlagt på sygehuset, for det var i den grad frustrerende denne gang. Der gik meget lang tid, når man havde brug for hjælp.	Godt
24	Dejligt at møde en kompetent læge, og venligt personale/pleje.	Godt
28	Informér hvis der er lang ventetid og hvorfor, for så er man nok mere forstående. Ellers har jeg intet at udsætte på Randers Sygehus. Super behandling.	Godt

✎	29 Syntes det virkede som om, at det bare skulle gå stærkt, så de kunne komme videre til det næste. Virkede som om, at lægen var træt af, at jeg var der. Syntes ikke jeg ville spørge om mere, da lægen virkede sur og stresset.	Virkelig dårligt
✎	33 Min undersøgelse gjorde ret ondt, så gerne lidt bedøvelse, hvis det kan ske uden risiko.	Virkelig godt
✎	34 De andre gange jeg har været i ambulatoriet har alle været i kategorien "virkeligt gode" - med pil op!	Virkelig godt
✎	37 Første gang talte jeg med en sygeplejerske NN. Det var rart, så vidste jeg, hvad der videre skulle ske og hvornår.	Godt
✎	38 Et venligt og omsorgsfuldt personale, som hos mig efterlod et godt indtryk.	Godt
✎	39 Jeg må erkende, at der er stor forskel på at komme fra [det ene sygehus] til [det andet sygehus]! [På det første sygehus] er der mere koldt og upersonligt, man føler sig som én blandt mange andre! [På det andet sygehus] var der med det samme en helt anden personlig og varm/hjemlig atmosfære eller stemning. Dette er af stor betydning for, om man føler sig tryk og i gode hænder, jeg følte mig set og hørt - taget alvorligt. Alle, jeg mødte fra start til slut, var utroligt søde, NÆRVÆRENDE og professionelle i deres måde at møde mig på. Jeg er glad for at have valgt [det andet sygehus], det blev en fin og tryk oplevelse og jeg vil til hver en tid vælge det sygehus igen!!! STOR ROS OG TAK.	Virkelig godt
✎	40 Har været tilfreds med behandlingen. Der er for langt at køre [fra hjem til sygehus].	Godt
✎	41 Godt.	Godt
✎	42 Jeg var bare til en undersøgelse og fejlede heldigvis ikke noget. Jeg fik en god og omhyggelig behandling, men jeg mener sundhedsvæsnet kunne spare ved at undlade at sende ligegyldige evalueringsskemaer ud til folk.	Godt
✎	45 Jeg synes, jeg har fået en utrolig god behandling på ambulatoriet, både læger, sygeplejersker og personale er utrolig flinke, så man føler sig tryk.	Virkelig godt
✎	47 Jeg kan fortælle, at de mennesker, der var med ved min undersøgelse, var utroligt flinke, smilende og venlige. En stor tak til dem.	Intet svar
✎	48 Kommunikation og information om de forventninger til forløbet. Sygeplejen var dog i top. Forskellige læger gjorde forvirring større.	Godt
✎	49 Mit sidste besøg, jeg skulle have mit spiserør udvidet. Har fået det lavet før i Randers, men fik at vide, at de kunne komme til at perforere mit spiserør, og at jeg så skulle til et andet hospital. Jeg blev bange og fik det ikke lavet. Jeg vil prøve, om jeg kan få det lavet på det andet sygehus. Jeg er [ældre] og har ikke tid til at være indlagt.	Godt
✎	51 Blev indkaldt to måneder før aftalt tid pga. et afbud! Virkelig godt!	Godt
✎	52 Hvis der var flere læger, både i ambulatoriet og i lægevagten, ville det være bedre.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	53 Hjemmeplejen gjorde det virkelig godt.	Dårligt

Bilag 1

- ✎ 54 Jeg er generelt godt tilfreds med behandlingen på to forskellige sygehuse og de kontroller, jeg har været igennem de [par] år. Jeg kunne dog godt have ønsket, at problemerne med smerter omkring stomien (muligvis brok) og muligvis arvæv [] efter strålebehandling var blevet undersøgt bedre. Der er dags dato ikke tilbudt nogen undersøgelser eller behandlinger, og jeg er afsluttet behandlingsmæssigt. Virkelig godt
- ✎ 55 Forbedring - ventetiden halvanden time. Meget lang tid, når man i forvejen skal med patientbefordringen (fem timer i alt). Dårlig kommunikation/formidling. Manglende planlægning (minus - journal var væk!). Virkelig dårligt
- ✎ 56 Jeg synes, det er meget dårligt, at jeg selv skulle rykke for svar. Modtog svar fra ambulatoriet efter en måned. Sygeplejersken var utrolig rar og MEGET opmærksom på, hvordan jeg havde det. Godt
- ✎ 57 Venligt og kompetent personale. Søde, friske sygeplejersker. Godt
- ✎ 58 Dygtigt personale, som selv er frustreret over de lange vente tider. Patienterne skal vente fire-seks måneder på operation. Men 14 dage efter mit besøg på ambulatoriet, blev jeg indlagt akut og hasteopereret. Godt
- ✎ 59 Lytte efter, hvad patienten siger, og agere derudfra. Godt
- ✎ 63 Kan ikke svare - næsten blind. Men kan vist ikke være bedre. Alle gav mig fuld omsorg. Virkelig godt
- ✎ 64 Det kan, set ud fra det jeg skulle undersøges for, ikke gøres bedre. Med venlig hilsen til læge/sygeplejerske. Godt
- ✎ 67 De var rigtig gode :). Virkelig godt
- ✎ 68 Det er lidt lang ventetid, at man skal vente 25 dage på sug, men ellers var lægen og personalet meget gode og orienterende. Virkelig godt
- ✎ 71 Virkelig god modtagelse af sygeplejerske under og efter behandlingen. I har dér en virkelig god medarbejder. Godt
- ✎ 72 HUSK at sende svar så hurtigt som muligt. Godt
- ✎ 73 Smart, at man nu bliver informeret om (evt.) ventetidens længde. Godt
- ✎ 74 Information, information, information. Jeg kan leve med ventetider, bare jeg ved, hvad der sker. Godt
- ✎ 75 Jeg er positivt overrasket over hvor godt, "systemet" fungerer. Det har været rigtig godt. Godt
- ✎ 76 Jeg har været til kikkertundersøgelse, hvor der blev fjernet []. Efter otte/ti dage var jeg til samtale med en læge, som tog fem minutter, og det skulle jeg så bruge fire timer på. Kan det ikke ændres [til] en anden måde? Ellers er der intet at klage over. Tak. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 77 Virkelig venligt og omsorgsfuldt personale. Betyder meget, når man kommer meget nervøs og skal til en ubehagelig undersøgelse. Under hele forløbet af undersøgelsen var sygeplejersken meget trøstende og omsorgsfuld. Godt

-  78 [] Jeg var glad for personalet. De var søde og flinke. Godt
-  80 Informationen, jeg havde fået på forhånd, samt sygeplejerskens modtagelse og behandling af mig, var helt i top. Til gengæld oplevede jeg lægen som overfladisk. Da han kom ind på stuen, vidste han ikke, hvad jeg skulle undersøges for. Så læste han journalen og udførte undersøgelsen. Han konstaterede, hvad jeg IKKE fejlede og gik så uden at fortælle noget om, hvad symptomerne, så kan skyldes. Så jeg tog hjem lidt "uforurettet". Godt
-  81 Jeg var nok mest tryk ved sygeplejerskerne, der var nænsomme og forklarende, hvor lægen var fåmælt og havde lidt travlt. Godt
-  82 Jeg har fået foretaget en stor operation. Jeg har nogle irriterende bivirkninger. Jeg har ingen samtalepartner. Min læge henviser til møderne i ambulatoriet, og her møder jeg et hjerteligt og kompetent personale. Lægen, jeg møder, er kun interesseret i [specifikt område], resten er uden for hans regi. Han læser min journal, mens jeg sidder og venter. Derefter meddeler han, at alt er fint. Jeg kan godt køre hjem [] igen. Den lange tur for et halvt minut. Jeg forsøger at lufte mine "plager", men de er helt uden interesse, lægen er ude af døren igen. Han har et speciale, og ude i enden af det hænger jeg som appendiks. Hvis der næste gang [] ikke er noget at bemærke, kunne jeg så ikke få det på en mail, så jeg sparer turen til Randers. Dårligt
-  83 Virkelig godt med en kontaktsygeplejerske. Vigtigt at fortælle, hvis der ventes på blodprøvesvar. Måske, at I opfordrer til at have pårørende med - 4 ører er bedre end 2 ører. Jeg har været meget glad for at have pårørende med i hele forløbet, da der er meget at skulle forstå og tage stilling til. Godt
-  84 Randers Sygehus er jeg meget skuffet over. Hver gang jeg fik en mammografi, sagde de, at der ikke var noget, men jeg kunne mærke, at der var noget, og jeg fik ret. Jeg fik mit bryst fjernet [for over et år siden], så ros får I ikke. Godt
-  85 Det var vores datter [], som for første gang skulle på sygehuset og opereres. Alle personale var så søde ved hende og gode til at forklare hende hvad, der skulle ske. Og trygbamsen Thea var en hit. Vores datter var fuldt ud tryk, og det var vi (hendes forældre) også. Stor tak til personalet på ambulatoriet i Randers :-). Godt
-  87 Jeg er ganske tryk, når jeg møder op i Randers, både ambulat eller når jeg har været indlagt. Det er et dejligt personale. Tusind tak. Godt
-  88 Det kan gøres bedre med information efter undersøgelsen. Den bør ikke gives, når man rejser sig fra lejet og stadig er "omtumlet" efter eventuel beroligende medicin. Giv den i venteværelset eller samtalerum, når patienten har sundet sig. måske fra læge eller plejepersonale, som har medvirket ved undersøgelsen. Godt
-  89 Ambulatoriet gjorde ALT, hvad de kunne for at skaffe en læge, der kunne lave undersøgelsen. Jeg havde givet udtryk for, at jeg ikke behøvede en udrensning igen, da jeg havde det så dårligt under forløbet. Så ros til dem, at jeg ikke blev sendt hjem igen. Afdelingens/ambulatoriets samarbejde kniber nok! Oplevede, de kom på må og få fra afdelingen, så ambulatoriet kom unødigt bagefter. Ikke mit indtryk, det var "akut". Så hvis eksempelvis ambulatoriet har fra 10.00-13.00 til ambulat undersøgelse, kunne der være lukket fra afdelingen fra sygehuset, at de bare kan komme dumpende, som de synes. Godt

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Da jeg var blevet henvist til operation, fik jeg besked fra ambulatoriet om at gå på dagkirurgisk, hvor en sygeplejerske ville snakke med mig om indgrebet mv. Da jeg kom over til dagkirurgisk, fortalte sekretæren mig på en ikke særligt indfølelse måde, at samtalerne var sparet væk, hun gav mig en tid og sendte mig hjem. Dette resulterede i, at jeg op til operationen blev mere og mere nervøs og usikker, hvorfor jeg selv ringede til afdelingen flere gange for at få svar på forskellige spørgsmål. Jeg oplevede sekretæren som meget uprofessionel og stresset, mens alt andet personale, jeg var i kontakt med var meget imødekommende og hjælpsomt.	Godt
5	Jeg har intet at udsætte på forløbet. Jeg er meget tilfreds, og de skal have ros.	Virkelig godt
9	Det er kritisabelt, at [min pårørende] flere gange fik forskellige oplysninger om, hvorvidt hun skulle have blodfortyndende indsprøjtninger i maven, når hun ikke måtte tage sine tabletter inden undersøgelse. Det må være muligt at lave retningslinjer for vejledning i en afdeling.	Godt
11	Meget venlig og behagelig betjening.	Godt
12	Bor på plejehjem. Personalet der havde kontakten. Fik tidspunktet at vide fra personalet. Der var ikke lang ventetid.	Virkelig godt
14	Gik til læge, og allerede dagen efter ringede de om en tid to dage efter. Tilbød mig at ringe til dem, hvis jeg havde spørgsmål. Det var flot.	Godt
18	God behandling.	Virkelig godt
21	Havde en positiv samtale med en person angående kost inden undersøgelsen.	Virkelig godt
24	Det var min anden aftale i ambulatoriet. Ved første kontakt blev dato og tid aftalt. Tiden blev flyttet skriftligt, og det var ok.	Godt
38	Følte mig tryk.	Godt
42	Jeg fik et brev med en dato, og andet var der ikke i det.	Godt
48	Et sygehus glemte at sende mine papirer til andet sygehus, som resulterede i seks ugers længere ventetid.	Godt
52	Der er for lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Lang ventetid [5 måneder].	Virkelig dårligt
57	Jeg startede undersøgelserne (ultralyd) på det ene sygehus for at forkorte ventetiden. Fungere	Godt





fint! Da jeg mødte op på det andet sygehus første gang, måtte jeg selv informere dem om, at jeg havde været på det første sygehus.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 64 Alt var ok. | Godt |
| ✎ | 68 Jeg fik brev om, at min undersøgelse var flyttet til en anden dag, hvorved jeg ikke kunne nå at faste. Fik derfor en anden tid til en anden dag, men det er dårligt, at man sender B-brev til det. Man kan evt. meddele det på mobiltelefon. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Blev hasteindkaldt, så fik ingen forhåndsinformation. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 78 Det gik meget hurtigt. | Godt |
| ✎ | 79 Positivt, trods ventetid (naturligt). | Godt |
| ✎ | 83 Jeg blev ikke informeret om, at man ventede på blodprøvesvar, inden jeg kunne undersøges. Så jeg ventede i [flere] timer, inden jeg spurgte, om I havde glemt mig. Der fik jeg at vide, at I ventede på blodprøvesvar. | Godt |
| ✎ | 84 Grenå Sygehus har jeg altid været glad for. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?














ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Ikke rigtig. Det var søde og rare mennesker.	Godt
4	Jeg fik ikke besked på, at jeg skulle have taget blodprøver, så jeg måtte vente over to timer.	Godt
6	Det var ok.	Godt
7	Meget venligt og hjælpsomt personale!	Virkelig godt
10	Følg den gule streg. Så sætter man sig i en sofa og venter. Og venter. Og venter. I over halvanden time (!), uden at nogen kommer og siger, at de forsinkede el. lign. Det er for ringe. Jeg har forståelse for, at man er forsinket pga. akutpatienter, mæen, det havde da været almindelig høflighed at informere om, hvornår man kunne forvente at komme ind.	Dårligt
11	Blev meget venligt modtaget.	Godt
12	Meget flink og venlig.	Virkelig godt
14	Alt gik efter planen. Blev anvist, hvor jeg skulle gå hen og vente.	Godt
17	Der var ingen i receptionen, ventetid på personalet var 15 min.	Virkelig godt
24	Venlig og som jeg synes, det skal være.	Godt
28	Der var virkelig lang ventetid, uden at jeg blev informeret om, der var en, der var kommet til skade, så derfor tog det lang tid. Hvis jeg havde vidst, at jeg skulle vente en time pga. det, så var jeg nok ikke blevet sur.	Godt
31	De var virkelig søde og imødekommende.	Godt
36	God og behagelig.	Godt
37	Det var meget positivt.	Godt
43	De var glad og smilende.	Godt
46	Altid venlig.	Virkelig godt
48	Der gik 45 minutter før der var nogen, der tog imod mig, selv om jeg kom til den aftalte tid.	Godt
54	Professionel og venlig.	Virkelig godt
55	Stressede rundt, virkede ikke som om de havde tid. Dårlig kontakt til mig.	Virkelig dårligt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 66 | Personalet var meget venligt. | Virkelig godt |
|  | 74 | Jeg blev IKKE modtaget. Et skilt informerede om, at det var der, jeg skulle vente. Personale fra afdelingen ænsede ikke dem, der sad der. | Godt |
|  | 75 | Venlig og informativ. Rigtig godt. | Godt |
|  | 79 | Venlig og positiv. | Godt |

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa
















Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
5	Ingen.	Intet svar
9	Ved den første undersøgelse, fik vi at vide, at der blot var en polyp i tarmen, og at denne ville have været fjernet, hvis ikke mor havde fået det dårligt under undersøgelsen. Vi fik ny møde tid i ugen efter og indtryk af, at mor skulle i fuld narkose for at undgå for mange smerter ved undersøgelsen/fjernelse af polyppen. Da vi kom igen 5 dage senere, spurgte mor om hun ikke skulle i fuld narkose, det var der ikke nogen, der vidste noget om - de viste ikke engang, at hun havde været der i ugen forinden! De troede blot, at det var en undersøgelse, de skulle i gang med. Sygeplejersken gik til computeren og kunne så se, at det var korrekt, at mor havde været der ugen forinden og at fjernelsen af polyppen var blevet udsat, fordi hun havde haft det dårligt. Den læge, som nu undersøgte mor, fik dog mistanke om, at polyppen var ondartet og ville derfor ikke fjerne denne. Herefter blev kræftbehandlingsprogrammet med scanninger og røntgen sat i gang. Det var en meget ubehagelig oplevelse, at komme og tro, at det blot var en polyp, der skulle fjernes, for efterfølgende at blive sendt hjem med et kræftbehandlingsprogram. Denne besked var vi forberedt på ved den første undersøgelse, og blev dermed noget chokerede over den forskel der kunne opstå i løbet af 5 dage. Synes, der er utilfredsstillende, at der var så stor forskel på de to lægers "opfattelse" af polyppen/knuden og at man ikke ved undersøgelse nr. to var klar over, at det handlede om en "opfølgning" fra ugen forinden.	Dårligt
13	Lægen havde slet ikke læst min journal.	Dårligt
14	De var gode til at sige, hvad der skulle ske. Da jeg sagde, hvad jeg ønskede (netop bedøvelse) overhørte de det, kom med andre råd, men de lyttede ikke til det, jeg spurgte om. En måned efter havde jeg to veninder deroppe. De blev hørt og lyttet til og fik en god oplevelse af behandlingen. Det kunne jeg godt have ØNSKET mig.	Dårligt
15	I forbindelse med min operation for [lidelse] var jeg på ambulatoriet 3-4 gange, før jeg fik endelig besked om operation. Jeg syntes ikke, de læger, der undersøgte mig, vidste, hvad jeg skulle behandles for.	Godt
16	Divergens mellem de forskellige læger og de diagnoser, som bliver stillet!	Dårligt
20	Ingen.	Intet svar
22	Ingen.	Intet svar
25	Jeg skulle først have været til undersøgelse et år senere.	Virkelig godt
27	At man ikke fik den undersøgelse, som man er blevet lovet hos egen læge. Undersøgelsen blev ikke behandlet som forventet. Det følte som om, at man bare skulle overstå det og ingen ordentlig forklaring for smerter.	Dårligt
29	Jeg har gået cirka en måned nu og har endnu ikke fået svar på de prøver, de har taget.	Dårligt

-  30 DET KAN JEG DA GODT LYNHURTIGT FORTÆLLE JER. Jeg skulle sidst, jeg var inde hos jer, have en kikkertundersøgelse, men fik den ikke, fordi min egen læge ikke havde skrevet, jeg skulle i fuld bedøvelse. Men derfor kunne I godt have gjort det alligevel. Og jeg fik at vide af den læge, der skulle undersøge mig, at fordi jeg fik en kikkertundersøgelse sidste år, var det ikke nødvendigt, at jeg igen skulle have en mere. Og han mente, han havde helt styr på det, og så blev jeg sendt hjem. Jeg føler mig i høj grad sat ud af systemet. Dårligt
-  31 Blev sendt til forkert afdeling. Godt
-  34 Kirurgen var enerådig og ville ikke i dialog []. Endte med at vælge et privathospital. Intet svar
-  37 En læge lovede at ringe om svar på blodprøver og fæsesprøver. Det glemte han. Måtte selv spørge igen på ambulatoriet, da jeg havde været på sygehuset i andet ærinde. Sygeplejerske fandt en anden læge, som gav mig svar efter lang ventetid. Virkelig godt
-  52 Lægerne er forskellige. Jeg er tilfreds med [lægehuset]. Intet svar
-  55 Min journal var væk! Dårligt
-  57 Jeg kom til MR-scanning på afbud. Fint. Men det blev ikke registreret, at jeg havde været der, så jeg fik ikke tilbagemelding, før jeg selv henvendte mig. Da troede afdelingen stadig, jeg havde min oprindelige tid. Godt
-  59 Lægen havde ikke læst, hvad min egen læge havde skrevet, og den læge, der talte med mig, var ikke den samme, som opererede. Jeg blev syet sammen i såret, det sprang op, så jeg måtte på skadestuen dagen efter, og nu i dag er det ikke helt i orden. Virkelig dårligt
-  60 Skulle have [lavet et indgreb] og havde selvfølgelig foretaget en udrensning hjemmefra! Men der var to tomme glas med den behandling jeg skulle have, desværre. Virkelig godt
-  61 Vi kom for at få [patienten] opereret, fordi det var blevet vurderet af læge NN. Men på selve dagen for operationen bestemmer den opererende læge, at der ikke skal laves nogen operation. Manglede også papir fra læge NN. Dårligt
-  65 Ingen. Intet svar
-  70 En sur og vred læge, som ikke engang sagde sit navn. Kun sagde denne hej og sagde, jeg har 20 minutter til dig, så ikke nogen kommentarer. Det er der ikke tid til. Intet svar
-  82 Plejepersonale, administrative m.m. er fantastiske over hele linien, hvorimod mødet med læger er yderst diskutabelt Intet svar

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	6	Alt fungerede perfekt.	Godt
	12	Fik en virkelig god og kompetent behandling af et rart og venligt personale, både læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
	14	Undersøgelsen tog længere tid, da der var en under uddannelse, der skulle SE med, men de skal jo også lære. Men det var "træls".	Godt
	23	Jeg manglede, at den læge der undersøgte mig, havde sat sig nok ind i min journal, så vedkommende vidste, hvad jeg før har været opereret for.	Godt
	24	Kun tilfredshed.	Godt
	26	På Randers Sygehus er de dygtige og flinke.	Virkelig godt
	27	Syntes ikke, man får en ordentlig undersøgelse af, hvad man konkret fejler, for en ung person kan ikke bare sådan have smerter efter en operation og så bare få at vide, at der kunne være sket småfejl, så man derfor skal have smerter resten af livet. Der må være en løsning på selve problemet.	Intet svar
	30	Jeg føler mig utryk ved at komme til jer igen, når jeg bare bliver behandlet dårligt.	Virkelig dårligt
	32	Jeg undrede mig over, at der ikke blev taget celleprøve af colon.	Godt
	34	Alle øvrige ansatte var en virkelig god oplevelse - venlige og effektive - aldrig ventetid.	Virkelig godt
	35	Diagnose og dato for operation der skal foregå andet sygehus (kikkertoperation) blev aftalt på ambulatoriet på et sygehus. Her blev ligeledes foretaget den nødvendige undersøgelse for narkose. Nogen tid efter blev jeg indkaldt til Ambulatoriet på andet sygehus til undersøgelse for det samme. Her var man uvidende om forløbet og resultatet på første sygehus. På opfordring til at læse i min journal fandt man dog lidt.	Godt
	48	Jeg ville gerne have haft en mere uddybende forklaring om de smerter, som forbindes med min behandling, samt at man havde sat sig ind i andre afdelingers viden, så at jeg ikke følte, at jeg vidste mere om min pacemaker/hjertet end den afdeling, jeg var på.	Godt
	50	Der gik for lang tid, inden de fik sendt papirerne til anden afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Der er for lang ventetid, og der skal være mindst to læger i weekenden.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Jeg er træt af den placering, min stomi har fået. Den blev mærket af efter de bukser jeg havde på,	Virkelig godt

den dag jeg blev indlagt. I dag ville jeg gerne have haft den højere oppe, da den ofte er lige ud for livremmen på mine bukser. Det er specielt ubehageligt, fordi der er opstået en stor bule under stomien!

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 55 Rodet behandlingsforløb. | |
| | | Virkelig dårligt |
| ✎ | 57 Forløb tilfredsstillende. | |
| | | Godt |
| ✎ | 61 Dårligt, at der ikke er styr på udfyldte papirer ang. NN og læge NN's vurdering! | |
| | | Dårligt |
| ✎ | 62 Det er fuldstændigt uacceptabelt at vente ni måneder på en forundersøgelse, der kun tog fem minutter. | |
| | | Virkelig dårligt |
| ✎ | 64 Alt var klar til tiden. Jeg kom til to minutter før den aftalte tid og blev betjent og vejledt af en meget venlig sygeplejerske, der fortalte alt der skulle foregå. | |
| | | Godt |
| ✎ | 70 Jeg var der for at få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret []. Lægen var sur, for skemaet jeg havde udfyldt havde jeg ikke skrevet min højde. Det blev jeg skældt ud for TRE GANGE. Jeg var ikke klar over det. | |
| | | Intet svar |
| ✎ | 71 Usædvanlig god behandling af personalet. Tak. | |
| | | Godt |
| ✎ | 72 Skulle selv (og egen læge) rykke for svar efter scanning. Virkede som om man havde glemt mig. | |
| | | Godt |
| ✎ | 74 Jeg var medbestemmende i, om jeg skulle have smertestillende :-). På grund af voldsomme smerter gik jeg med til smertestillende :-). Jeg kunne følge med på skærmen, hvordan min tarm så ud :-). Og så så knækkede filmen. Godt dopet blev jeg muligvis informeret. Her svigter hukommelsen på grund af smertestillende. Jeg måtte INSISTERE på, at min mand blev hentet, da jeg intet opfattede :-). (Jeg blev IKKE (som lovet) tilbudt noget spiseligt. Jeg havde fastet i over halvandet døgn :-). (Personalet virkede forjagede. Jeg skulle bare ekspederes ud :-). | |
| | | Godt |
| ✎ | 75 På det ene sygehus var kom jeg i to afdelinger, på det andet i 3 afdelinger. Jeg oplevede, at der var god sammenhæng i forløbet. | |
| | | Godt |
| ✎ | 86 Har prøvet undersøgelsen i en anden by tidligere, her havde jeg ingen smerter under undersøgelsen, det havde jeg kraftigt i Randers. | |
| | | Godt |
| ✎ | 90 Vedkommende social og sundhedsassistent var under hele undersøgelsen meget informerende på en utrolig positiv måde. Hun vidste absolut, hvad der skulle ske og hvordan. | |
| | | Virkelig godt |

Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 38	Jeg er taget tilfreds hjem efter endt samtale/behandling.	Godt
✎ 39	Jeg fik det RIGTIG dårligt efter jeg kom hjem fra operation. Var meget dårlig om aftenen og den følgende dag, grundet [fejl under operation]. Min fornemmelse er, at det ikke er almindeligt med så store og ubeskrivelige smerter, som jeg måtte igennem. Jeg var meget bange og syg.	Virkelig godt
✎ 41	Nej.	Godt
✎ 44	Alle, jeg talte med, var søde mennesker, og jeg fik en god behandling at ALLE.	Virkelig godt
✎ 48	Har ikke haft viden om efterfølgende bivirkninger og smerter, som volder mig store problemer.	Godt
✎ 52	Der er lang ventetid i weekenden, fredag, lørdag og evt. søndag aften.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 70	Har altid før været tilfreds med behandlingen på sygehuset. Behandlet pænt. Men på ambulatoriet grinede de af mig, fordi jeg vente min bluse forkert, da jeg skulle gå.	Intet svar
✎ 71	Meget fin behandling.	Godt
✎ 74	Jeg har ikke været i tvivl om livsstilsbetydning, da jeg er uddannet sygeplejerske. Da jeg fik at vide, hvad der var galt med min tarm, har jeg selv fundet ud af at leve med det. Men det skyldes IKKE den information, jeg fik på ambulatoriet.	Godt