

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa
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:	144
Besvarelser fra afsnittets patienter:	87
Afsnittets svarprocent:	60%

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).

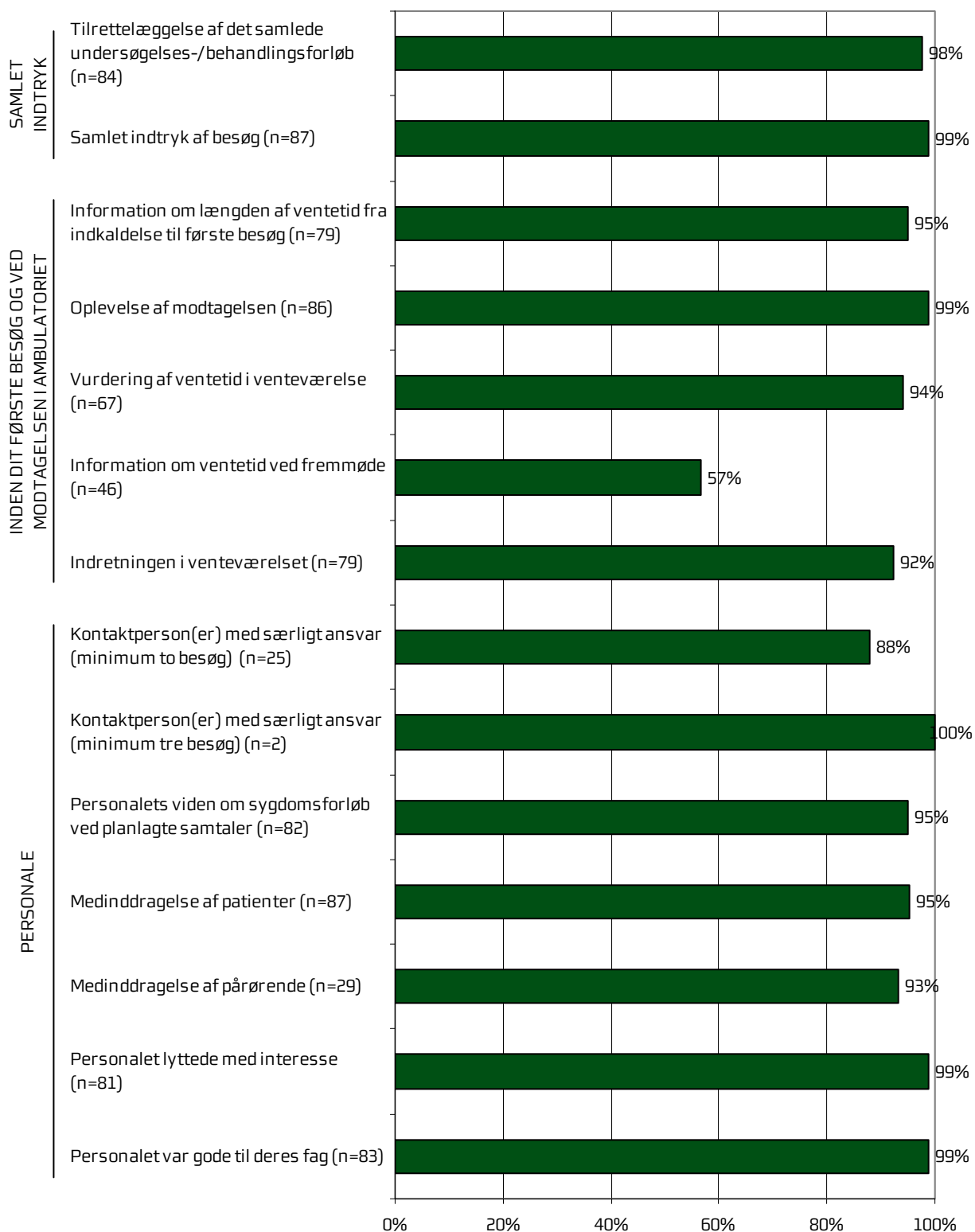
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

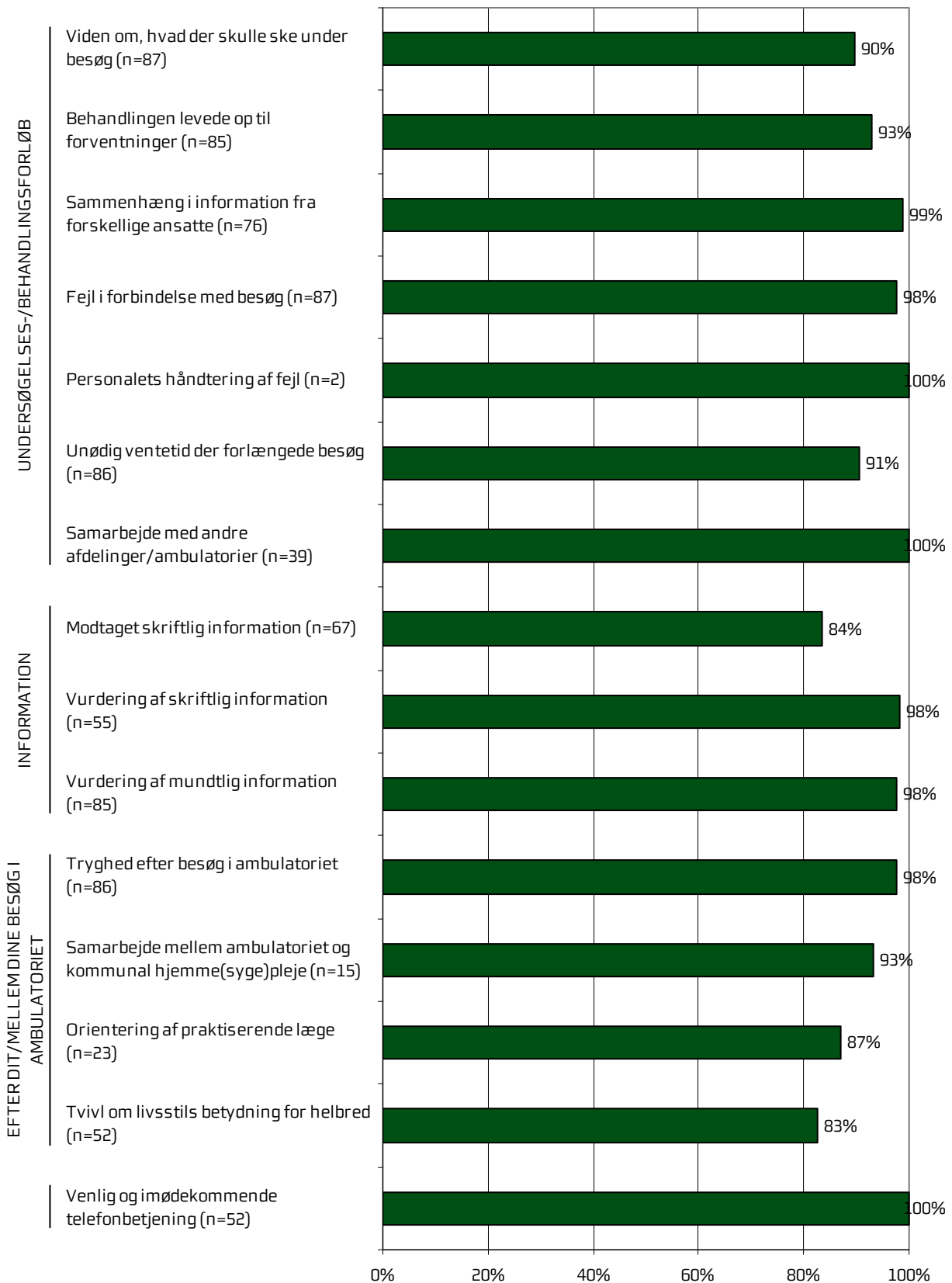
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

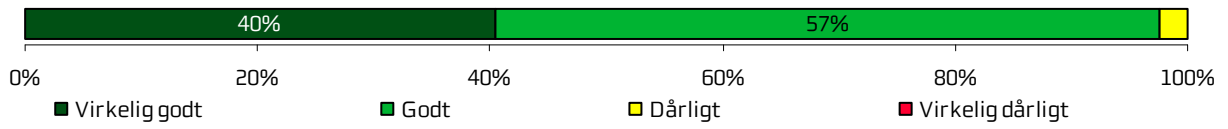
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

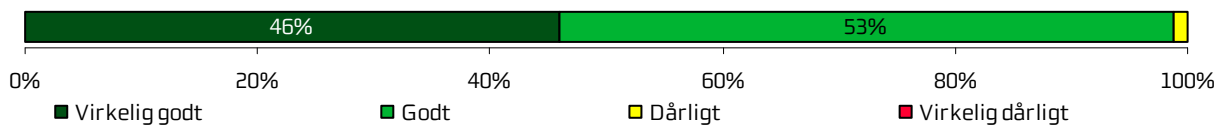
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=84)



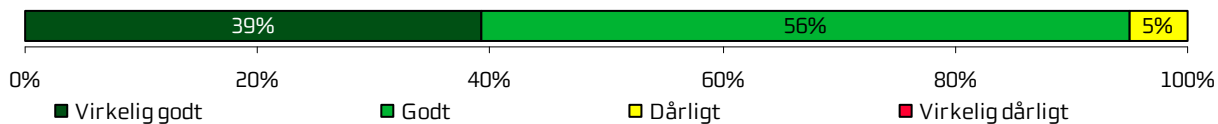
Samlet indtryk af besøg (n=87)



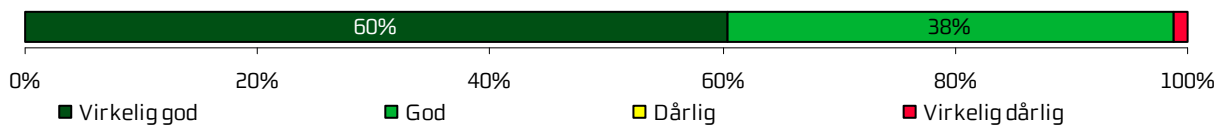
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	93 %	100 %	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	94 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

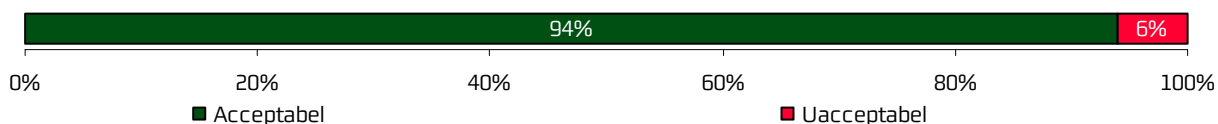
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=79)



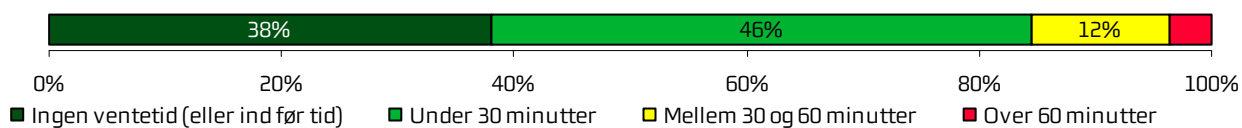
Oplevelse af modtagelsen (n=86)



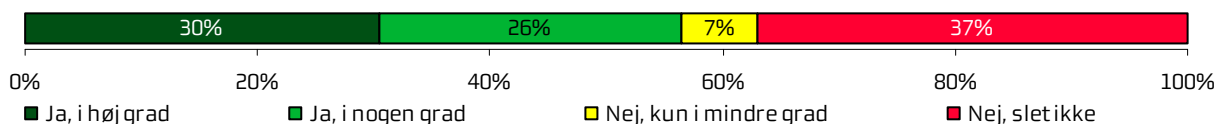
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=67)



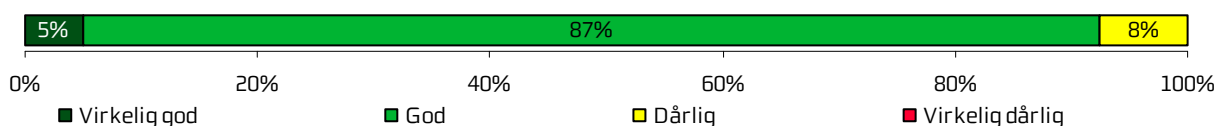
Længde af ventetid i venteværelse (n=84)



Information om ventetid ved fremmøde (n=46)



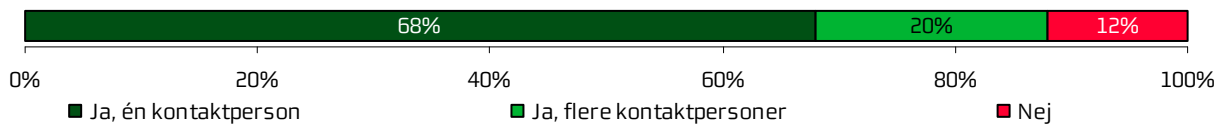
Indretningen i venteværelset (n=79)



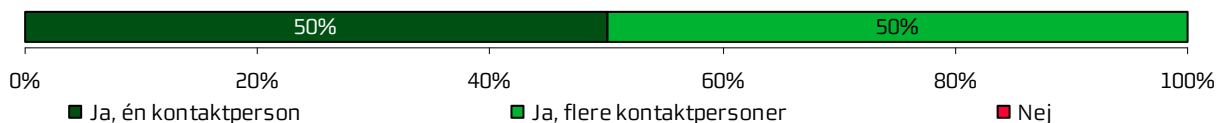
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	99 %	87 %	92 %
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?		57 %	48 %	83 % *	34 % *	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	89 %	95 %	77 % *	87 %

Personale

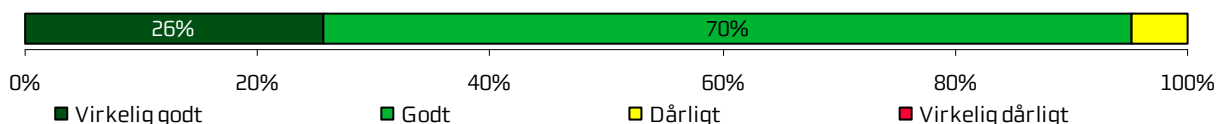
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=25)



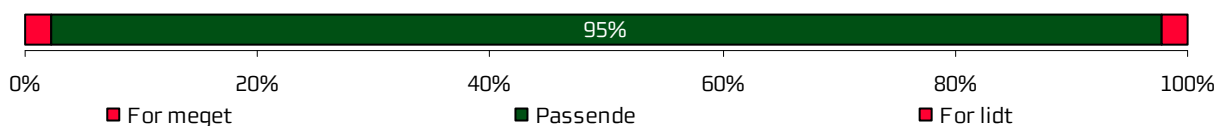
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2)



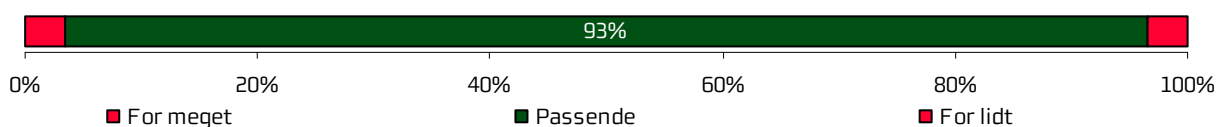
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



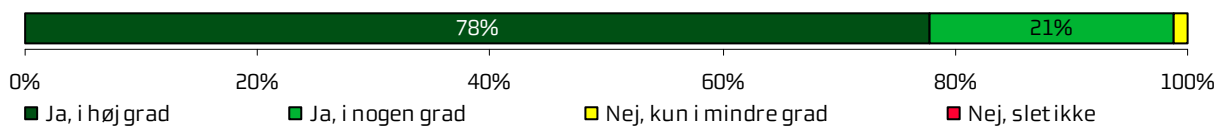
Medinddragelse af patienter (n=87)



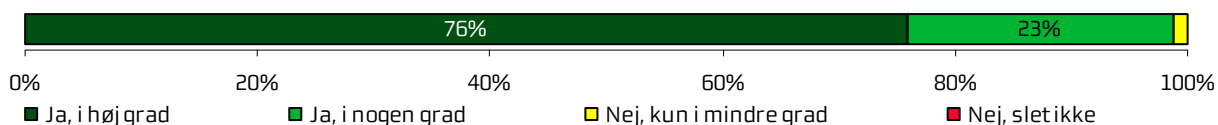
Medinddragelse af pårørende (n=29)



Personalet lyttede med interesse (n=81)



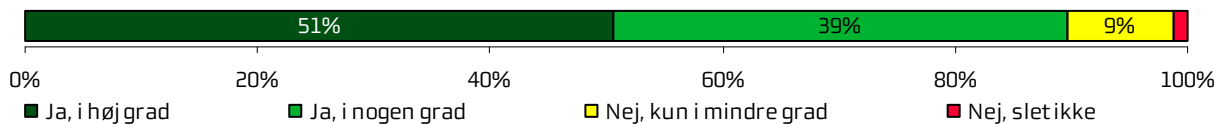
Personalet var gode til deres fag (n=83)



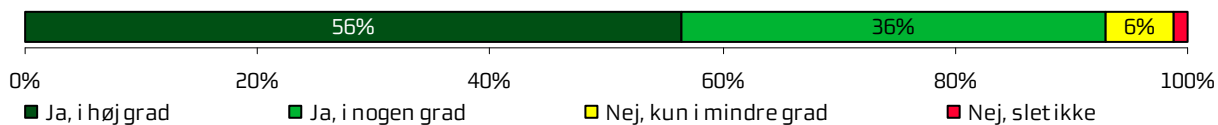
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	81 %	94 %	70 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	93 %	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	94 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	97 %	98 %	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	90 %	100 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	97 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=87)



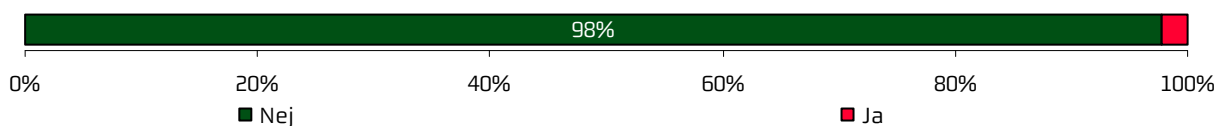
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



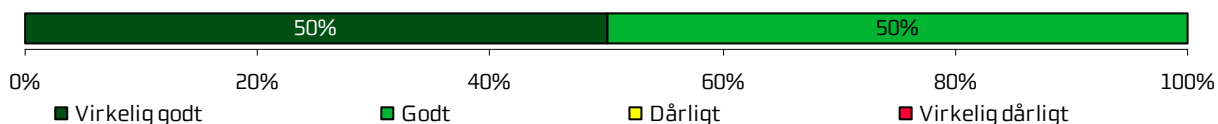
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



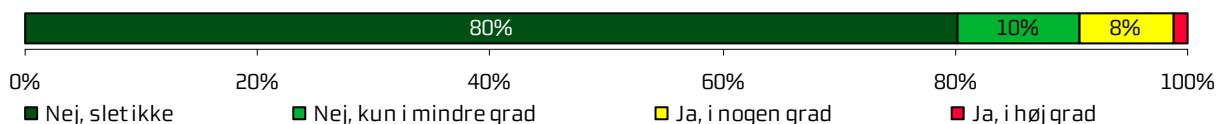
Fejl i forbindelse med besøg (n=87)



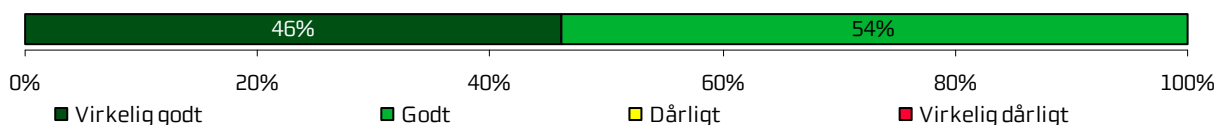
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=86)



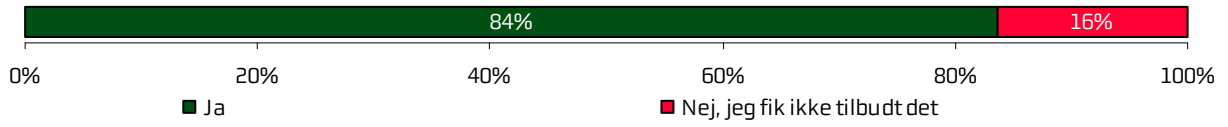
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=39)



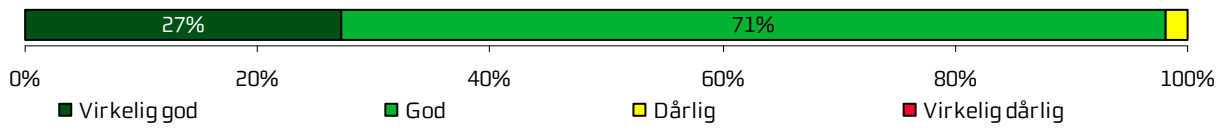
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	89 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	92 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	-	99 %	88 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	88 %	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	94 %	98 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	79 % *	100 %	87 % *	93 %

Information

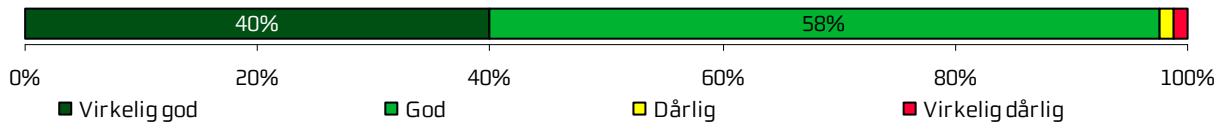
Modtaget skriftlig information (n=67)



Vurdering af skriftlig information (n=55)



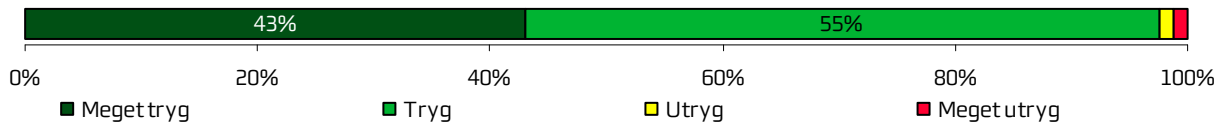
Vurdering af mundtlig information (n=85)



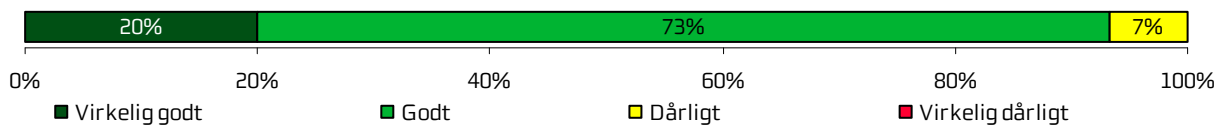
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		84 %	-	88 %	46 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

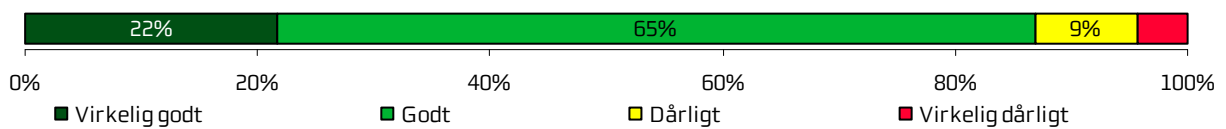
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=86)



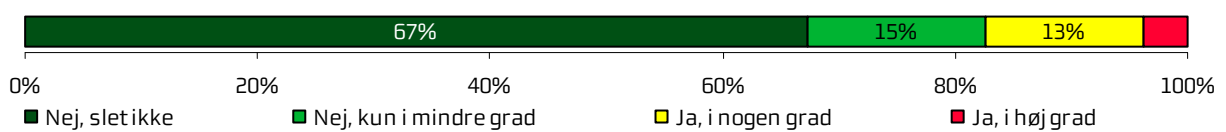
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



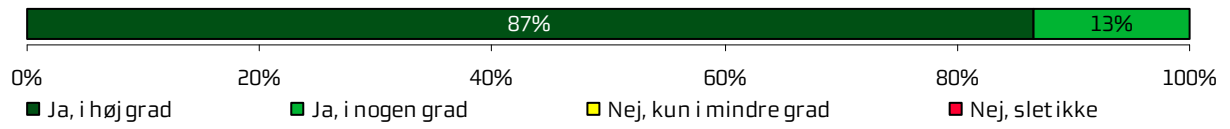
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	93 %	100 %	90 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	92 %	100 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	86 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		83 %	65 %	88 %	67 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	96 %	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, Grenaa, 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, Grenaa	Samlet indtryk
1	Kunne ikke få bedre modtagelse.	Virkelig godt
2	Omhyggeligt, men vanskeligt at finde ud af, hvad der er galt.	Godt
4	Har fået en virkelig god behandling af personalet. Men desværre for lang ventetid på operationen.	Virkelig godt
5	Under første besøg fornemmede jeg, at alt skulle gå rimelig hurtigt for at indhente den tid, lægen var bagud. Lokalbedøvelsen blev injiceret meget hurtigt, og derfor gav det anledning til betydeligt ubehag. Under andet besøg var der mere tid, og jeg fornemmede slet ikke på samme ubehagelige måde, da jeg fik lokalbedøvelsen anlagt.	Godt
6	Ambulatoriet var IKKE skyld i, at der var gennemført fyringer SAMME dag, jeg var der. Det var helt tydeligt, at medarbejderne var frustrerede over dette, hvilket skulle være årsagen til meget ventetid, da jeg skulle tale med narkoselægen. Bør det være op til patienten, hvilken operationsmetode der skal anvendes til en [brok]? Det gjorde mig noget utryg. Ellers MEGET søde medarbejdere.	Godt
7	Patienten var under kniven igen, og det forløb lige som sidst meget professionelt - ingen efterveer - top arbejde.	Godt
8	Særligt godt.	Virkelig godt
10	Personalet er fagligt dygtige, søde, rare mennesker, der skaber tryghed. Mangel på information om ventetid. Venteværelset ser meget slidt og trist ud. Mangel på godt læsestof, så tankerne kan ledes lidt væk. Der er en trist stemning derinde.	Virkelig godt
12	Alt var ok.	Virkelig godt
14	Meget venligt personale.	Virkelig godt
15	Til ug.	Virkelig godt
16	Alle var meget venlige og smilende. Jeg følte mig meget velkommen og fik en god behandling.	Virkelig godt
17	Jeg blev opereret []. Dagen efter havde jeg arrangeret møder på arbejdet. Jeg spurgte sygeplejerskerne i opvågningen, om jeg kunne tage til [et arrangement fem dage senere], hvor vi skulle [være fysisk aktive]. De sagde, at jeg skulle se tiden an, og hvis jeg følte mig ok, kunne jeg gøre det. De efterfølgende fem dage kunne jeg imidlertid overhovedet ikke bevæge mig, og der gik vel en uge, inden jeg kunne gå uden de store smerter. INGEN havde oplyst mig om dette, altså om at jeg skulle forvente sygedage efter operationen, og at jeg ikke var mobil ca. en uge efter operationen. Det var jeg meget træt af, at jeg ikke var blevet informeret om, hverken i skrift eller i tale. Tværtimod havde jeg fået indtryk af, at jeg var frisk dagen efter!	Godt
20	Top-betjening.	Virkelig godt

- ✎ 22 Personalet var, efter min opfattelse, til gavn og nytte for patienterne. Rare og venlige personer, som man får tillid til. En god forklaring på hvad der skal ske. Behandlingen og tiden efter gik, som jeg havde fået forklaret det. SUPER GODT. Virkelig godt
- ✎ 23 Jeg syntes, de virkede meget professionelle og imødekommende, var meget glad for at kunne blive behandlet på Grenå Sygehus. Super. Virkelig godt
- ✎ 26 Det var meget positivt at blive behandlet i det offentlige sygehus. Jeg havde hørt så meget om langsommelig behandling, men det kørte bare derudad! Seks uger efter jeg henvendte mig til min læge, blev jeg opereret! I skal have meget ros over, at tingene fungerer, og alt går, som det skal! Det var første gang, jeg var på sygehus! Det blev en rigtig god oplevelse. Virkelig godt
- ✎ 29 Tæt på "virkelig godt". Kun få individuelle tilfælde var ikke optimale! Godt
- ✎ 30 Det er mit indtryk, at personalet har gjort hvad de skulle. Jeg er skuffet over at skulle bruge to timer og køre to gange 50 kilometer for blot at få at vide, at det videre forløb først kunne afklares, når jeg havde været til ultralydsscanning. Det er min vurdering, at vi kunne have sparet både min tid og kørsel og ambulatoriets tid, hvis jeg fra starten var sendt til en ultralydsscanning, når det videre forløb først kunne afklares herefter. Fremgangsmåden er misbrug af Regionens begrænsede midler til behandling. Jeg er skuffet over, at det ikke kunne have været gjort på en mere tids- og ressourcebesparende måde. Der bruges alt for meget tid på unødvendige undersøgelser, som er dyre for både Regionen og for den enkelte borger. Hvorfor må den praktiserende læge ikke fra starten henvise til ultralydsscanning, og når resultat heraf forelå, kunne der tages stilling til det videre forløb. Dette er ikke en kritik af det sundhedsfaglige personale, det er en kritik af systemet som er stift og ikke er villig til at ændre på arbejdsgangene. Jeg står gerne ved mine ord. Godt
- ✎ 32 Under operationen skete der det, at man ikke kunne finde det [], jeg skulle opereres for. Derfor blev jeg lagt i fuld narkose, men jeg fik kun meget lidt at vide af læge og sygeplejerske bagefter om indgrebet. Efterfølgende har jeg fået en hård bule ved operationssåret, som min læge først kan tilse [til vinter]. Desuden meget lidt information om smertestillende [medicin], som jeg blev meget syg af. Godt










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

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

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	8	Perfekt.	Virkelig godt
	10	Synes, det ville være fint at blive informeret om ekstra ventetid, hvilket man desværre ikke er så gode til, når man melder sin ankomst.	Virkelig godt
	14	Jeg kan jo først udtale mig, når jeg har været der. Jeg spillede golf umiddelbart før, men det er vel uinteressant.	Virkelig godt
	17	Jeg fik at vide, at i 10 % af tilfældene havde patienterne kroniske smerter efter operationen. Jeg fandt aldrig ud af, hvad jeg skulle bruge den oplysning til?	Godt
	19	Følte mig godt tilpas.	Virkelig godt
	22	Jeg fik en indkaldelse otte dage efter mit besøg hos egen læge.	Virkelig godt
	23	Fik en god snak og en god behandling.	Virkelig godt
	27	Indkaldelse skriftlig.	Virkelig godt
	30	Der var god vejledning til stedet, og hvor jeg skulle møde ind.	Godt

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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	1	En god modtagelse. En rar og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
	10	Venligtsindet personale.	Virkelig godt
	12	Venlig - hurtig - effektiv.	Virkelig godt
	13	Meget behagelig - rolig.	Godt
	14	Meget venligt personale. Hjælpsomme.	Virkelig godt
	21	Damen ved skranken var ikke imødekommende og sur?	Godt
	22	Personalet var venligt og imødekommende.	Virkelig godt
	23	Folk var imødekommende.	Virkelig godt
	31	De var søde at følge mig videre til næste undersøgelse. De får et 13-tal.	Virkelig godt

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

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Håndtering af fejl
	25	Personalesygemelding gav ventetid.	Virkelig godt






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

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
1	Da jeg er alene og 83 år, vurderede man, at jeg skulle opereres på Randers Sygehus med en overnatning, da jeg ikke måtte komme hjem samme dag og være alene.	Virkelig godt
2	Omhyggelige, professionelle, rare mennesker.	Godt
3	Da jeg skulle videresendes, kunne det kun ske til [et bestemt hospital]. [Dette hospital] har seks måneders ventetid. Jeg skulle derfor igennem ekstra ventetid for at få en tid [et andet sted]. Henvisningen kan sendes direkte i stedet for.	Godt
5	Ventetiden opstod, fordi der ikke var blevet sendt en læge fra Randers Centralsygehus fra morgentunden.	Godt
8	God.	Virkelig godt
9	Det tog næsten et år at få iværksat indgreb. Blev undersøgt 4-5 gange af og med forskelligt personale HVER gang. Varierende meninger om hvorvidt elastikker var nok, eller operation var nødvendig. Det endte med et snit, færdig med det! Hvorfor tager det et år?	Godt
11	Meget fin behandling.	Godt
12	Fint med råd og vejledning.	Virkelig godt
14	Undersøgelse og efterfølgende behandling meget fin.	Virkelig godt
20	Helt i topklasse.	Virkelig godt
22	En hilsen til NN med tak for veludført operation.	Virkelig godt
23	Det levede op til, hvad jeg blev lovet, og gik udmærket.	Virkelig godt
24	Jeg kunne ikke forstå, at jeg skulle køre fra [anden by] til Grenå bare for at få at vide, at jeg skulle scannes. Der kunne have været sparet tid både for lægen i Grenå og mig.	Dårligt
28	Lægen var ikke 100% sikker på, om jeg havde lyskebrok, så vi aftalte, at jeg tog en kort løbetur udenfor, for at få brokket frem. Efter den korte løbetur, var hun ikke i tvivl længere, jeg havde lyskebrok.	Godt
30	Harventet en mere dybdegående undersøgelse.	Godt

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

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

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	1	Der var et utrolig dejligt samarbejde personalet imellem. God og rar atmosfære.	Virkelig godt
	2	Vanskeligt at stille diagnose.	Godt
	14	Alt i orden.	Virkelig godt
	18	Jeg synes, det er for dårligt, man skal køre helt fra [hjemby] til Grenå for så lidt! Man burde kunne have fået en tid i [hjembyen], når man bor der. Sygeplejersken, som undersøgte, arbejdede også i [hjembyen] nogle dage.	Intet svar
	30	Det blev aftalt, at de kontaktede mig via telefon, når de havde modtaget svar fra ultralydsscanningen. Jeg måtte selv kontakte ambulatoriet. Først kunne de ikke finde svaret. Dernæst blev svaret, at jeg skulle kontakte egen læge i det videre forløb.	Godt