

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk ambulatorium  
Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalenheden Midt



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	93
Besvarelser fra afsnittets patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	58%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



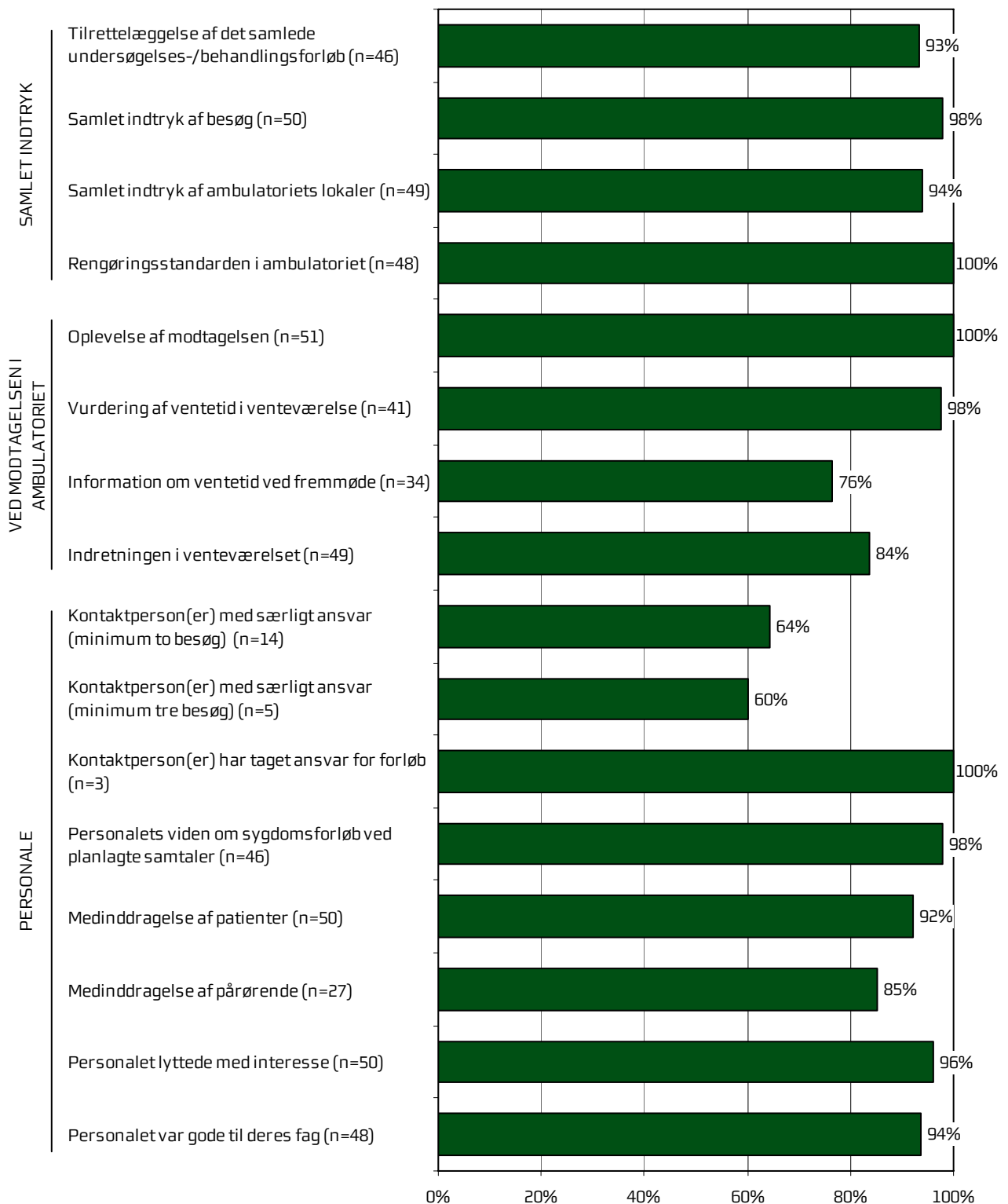


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

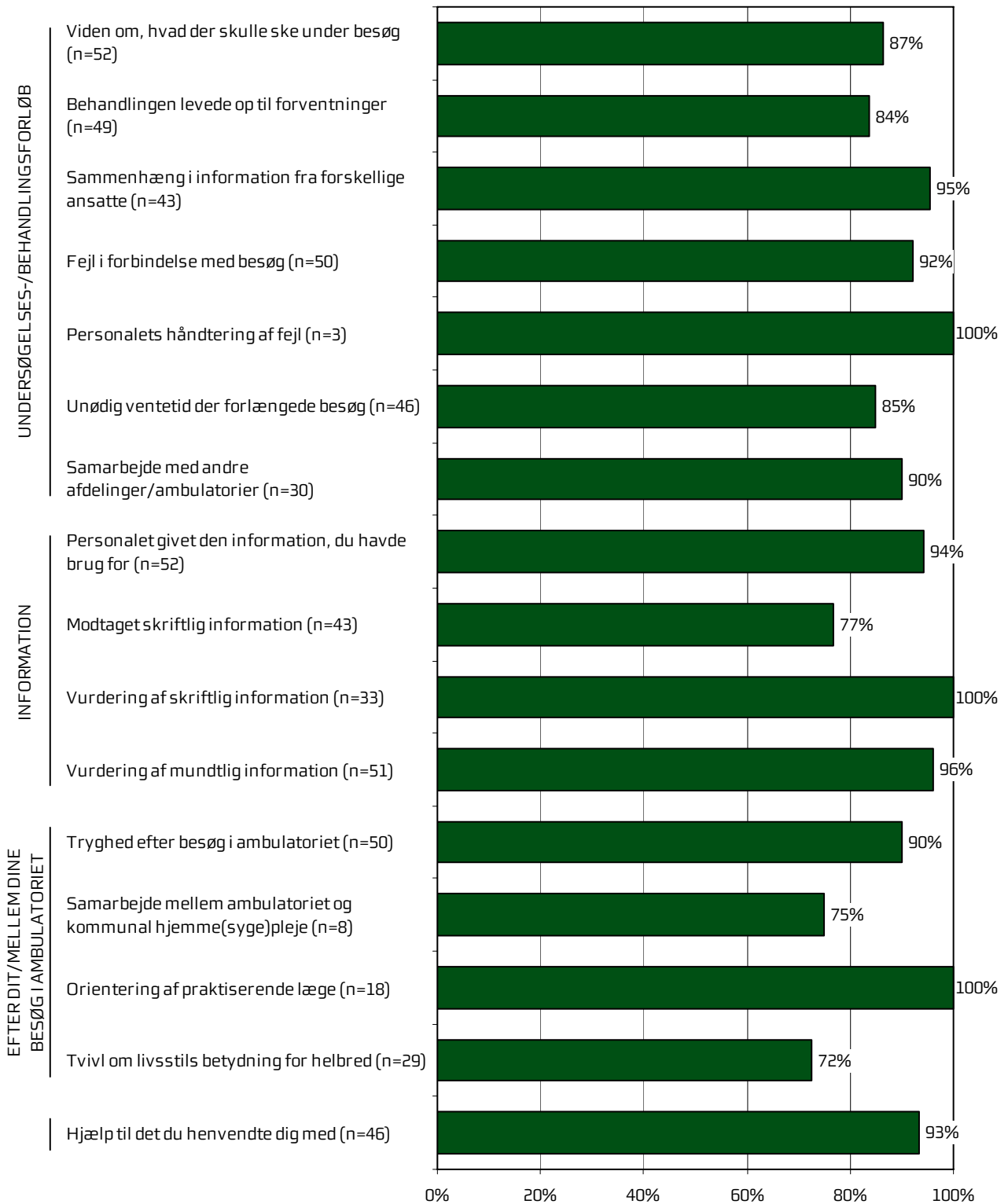
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Organkirurgisk Ambulatorium

2009-tallet er for: Organkirurgisk Ambulatorium

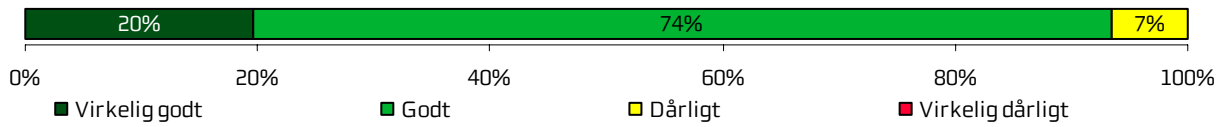
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

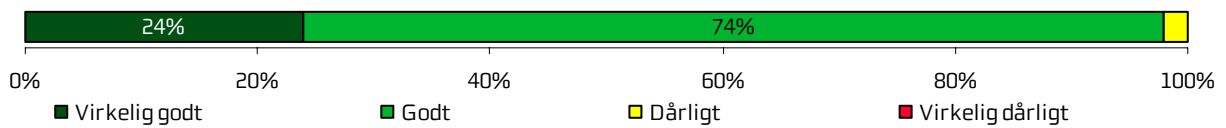
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

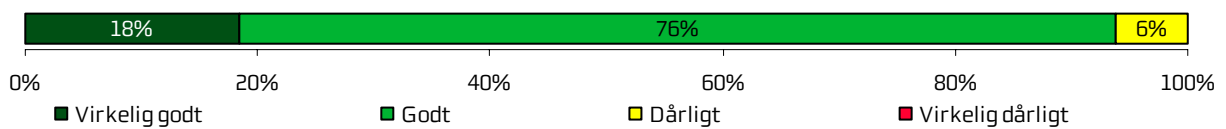
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=46)



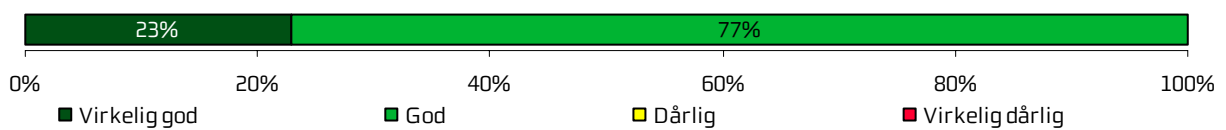
Samlet indtryk af besøg (n=50)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=49)



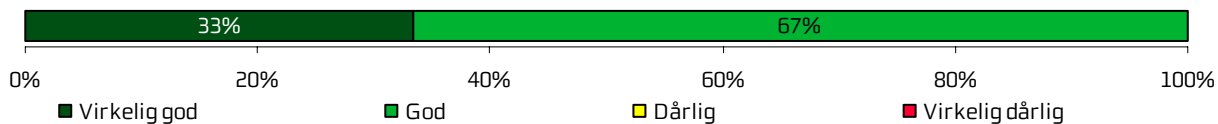
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=48)



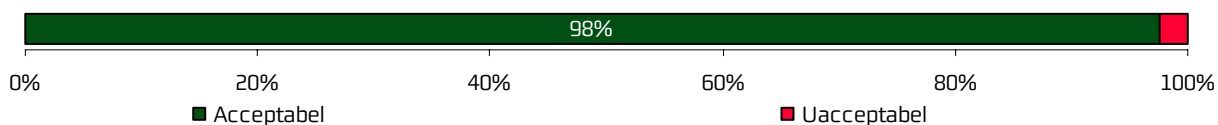
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	98 %	97 %	100 %	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	100 %	89 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

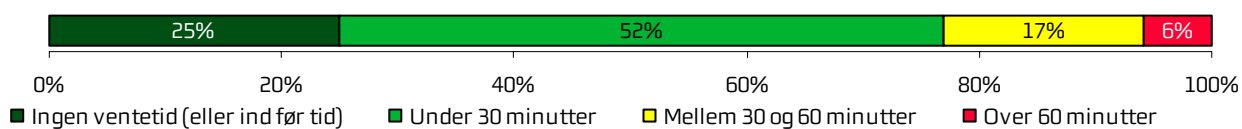
Oplevelse af modtagelsen (n=51)



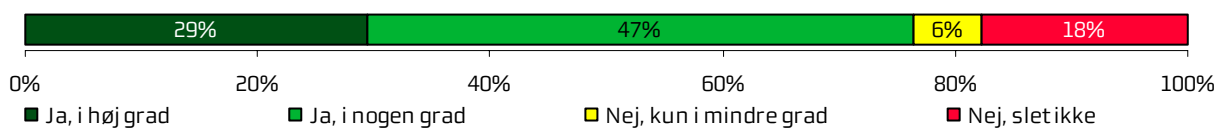
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



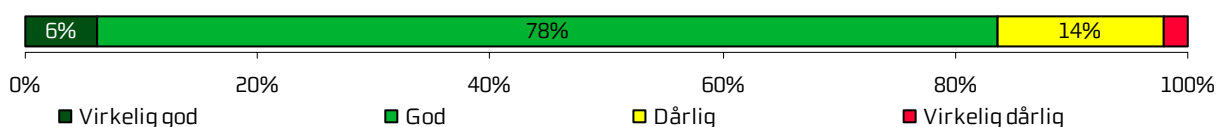
Længde af ventetid i venteværelse (n=52)



Information om ventetid ved fremmøde (n=34)



Indretningen i venteværelset (n=49)

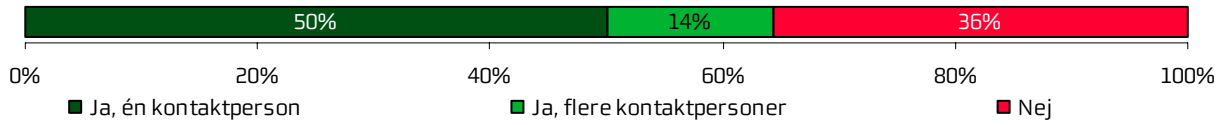




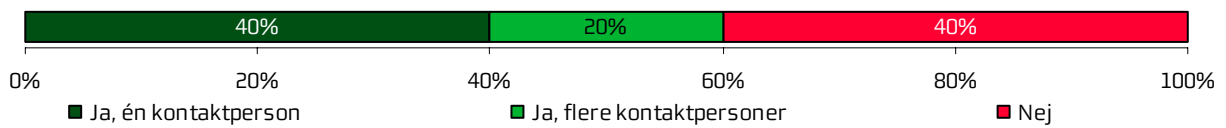
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	100 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	91 %	-	100 %	80 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	76 %	52 % *	60 % *	74 %	24 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	91 %	94 %	98 % *	58 % *	83 % *

## Personale

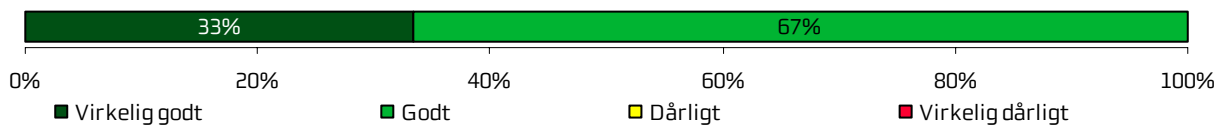
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=14)



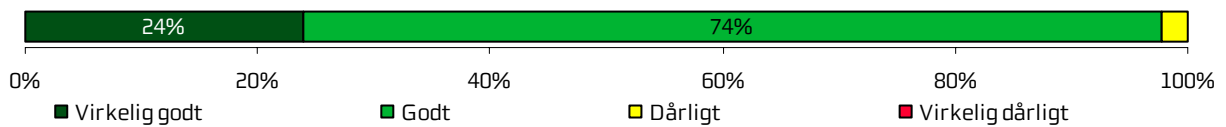
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



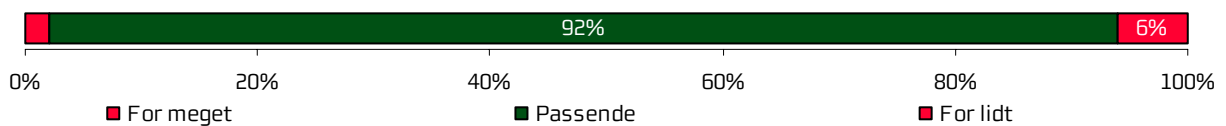
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



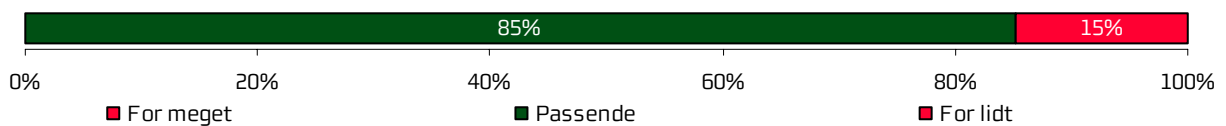
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=46)



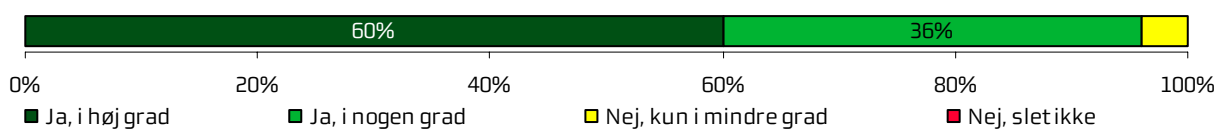
Medinddragelse af patienter (n=50)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



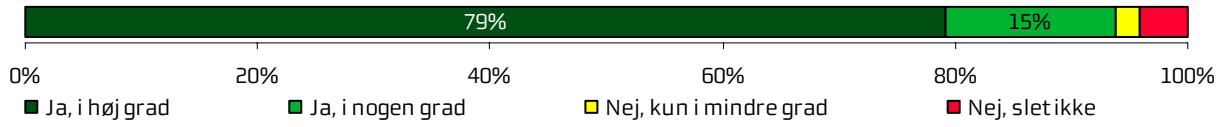
Personalet lyttede med interesse (n=50)



	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)	64 %	100 % *	68 %	95 % *	54 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	60 %	100 %	-	93 %	66 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	91 %	91 % *	100 %	77 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	94 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	86 %	92 %	100 % *	73 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	93 %	100 %	85 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

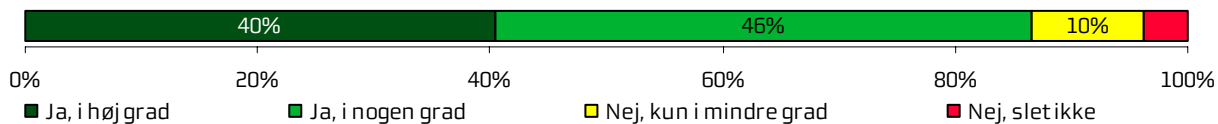
Personalet var gode til deres fag (n=48)



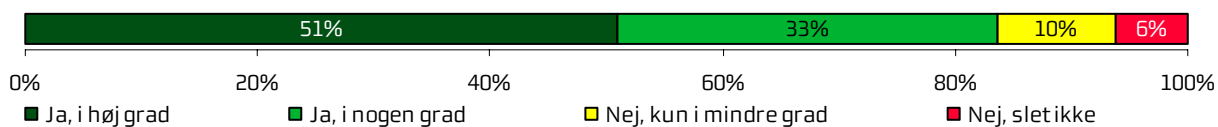
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	97 %	100 %	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

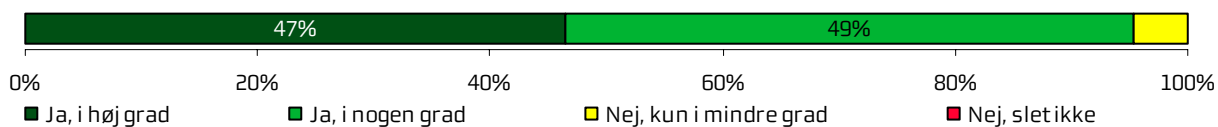
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=52)



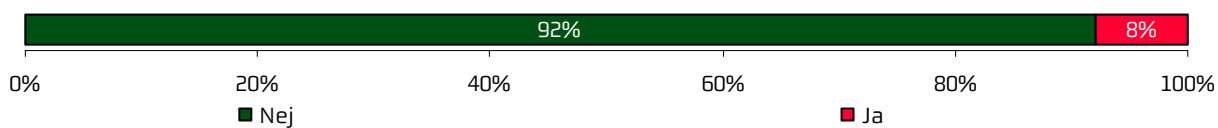
Behandlingen levede op til forventninger (n=49)



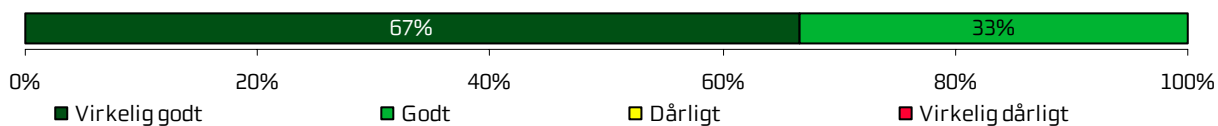
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



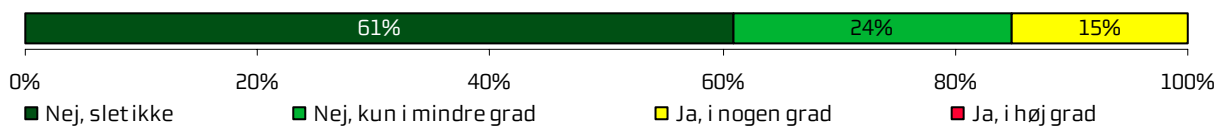
Fejl i forbindelse med besøg (n=50)



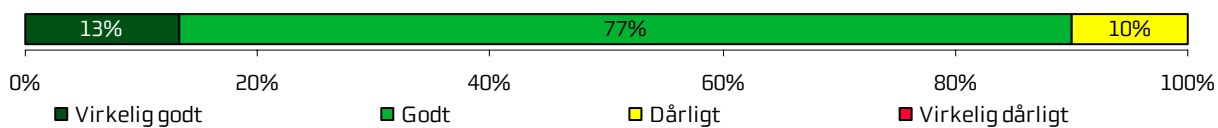
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=46)



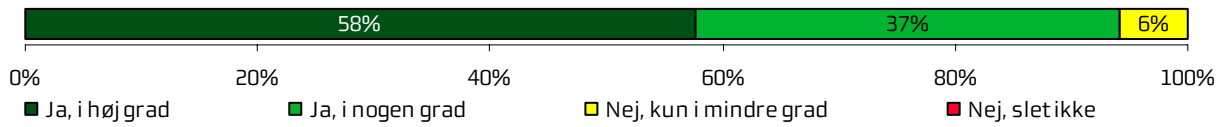
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



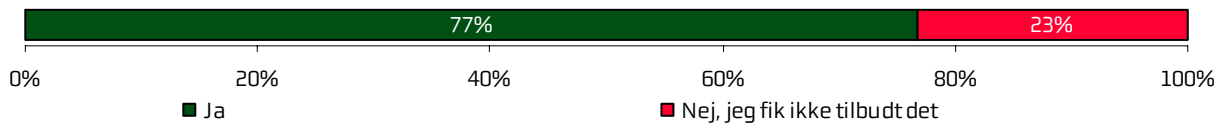
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	86 %	74 % *	100 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	84 %	93 %	100 % *	79 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	92 %	88 % *	100 %	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	98 %	-	100 % *	83 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	86 %	45 % *	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	90 %	93 %	99 % *	78 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	86 %	100 %	75 %	91 % *

## Information

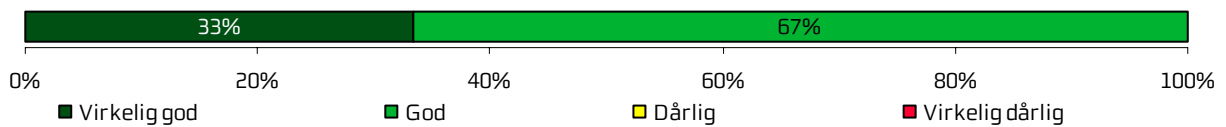
Personalet givet den information, du havde brug for (n=52)



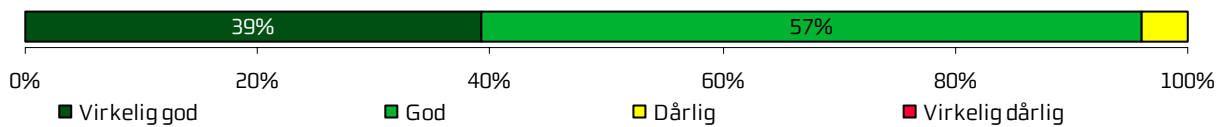
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



Vurdering af mundtlig information (n=51)

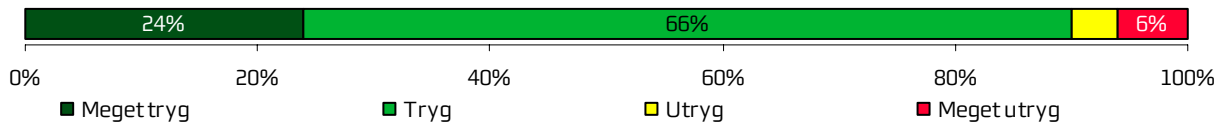




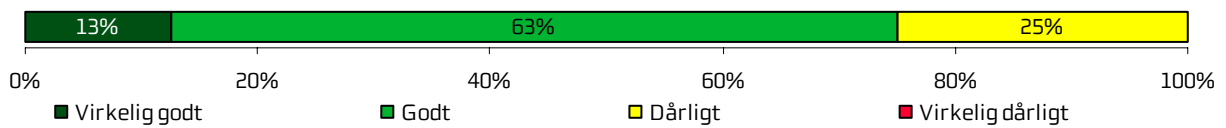
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 %	83 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	74 %	-	95 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	92 %	94 %	100 %	87 %	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

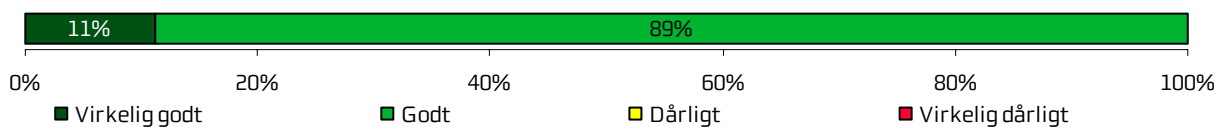
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=50)



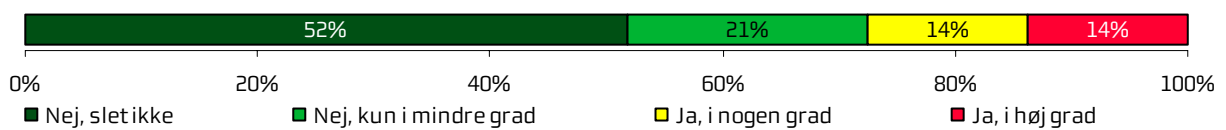
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



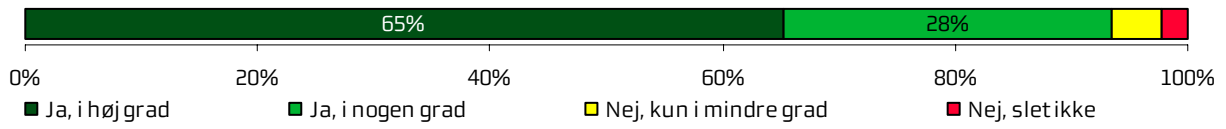
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	94 %	100 % *	85 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	62 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	89 %	100 %	100 %	70 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	68 %	76 %	93 % *	55 %	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	96 %	100 %	100 %	84 %	95 % *



## 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

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
5	Der var en dejlig "hjemlig" atmosfære i venterummet.	God
6	Absolut god modtagelse.	Virkelig god
10	Det gik hurtigt. Bortset fra, at I var flyttet fra fjerde etage, så det var forvirrende.	God
11	Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne var vældig søde og imødekommende, samt betænksomme og gode til deres arbejde.	Virkelig god
15	Der var ombygning, så en smule kaos, men det tog de i stiv arm. Fint.	God
16	Indkaldelserne er for standardiserede, man burde udnytte tekstbehandlingen til at personificere indkaldelserne, så man kun får de oplysninger og påbud om forberedelser, der gælder for en selv.	God
20	Sygehuset er alt for lang tid om at stille en diagnose. Jeg henvendte mig første gang [for flere år siden] med ondt i lysken. Der er stadig ikke fundet fejlen. Jeg vil gerne, om Viborg Sygehus vil følge patienten [].	Intet svar



## Kirurgisk ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	At undersøgelsen kunne blive for gammel, så jeg måtte gentage den samme undersøgelse to gange.	Godt
11	De havde problemer med maskinen, de brugte.	Virkelig godt
16	Uheld/fejl under operation så det planlagte forløb på to til tre dage blev til over en måneds ophold på hospitalet. Ganske vist blev der effektivt taget hånd om afhjælpning af uheldet/fejlen. Men alle de fine ord der blev brugt i orienteringen før indlæggelsen om optimeret forløb med kontaktpersoner faldt selvfølgelig til jorden og blev aldrig samlet op og reorganiseret efter den mislykkede operation.	Virkelig godt
17	Lægen var ikke grundig nok, hvilket betyder, at jeg nu ugen er sygemeldt med de samme gener, blot forværret i forhold til smerter! Så nu venter jeg på yderligere undersøgelser igen, frem for, at jeg, hvis lægen dengang havde hørt på mig og min henvisende læge, nok havde været et andet sted i mit sygdomsforløb!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Behandling udmærket.	Intet svar

## Kirurgisk ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der blev ikke ringet, så jeg kom forgæves. Lægen var sygemeldt.	Godt
4	Jeg har alt i alt været rigtig glad for de tre læger, som jeg har haft (/HAR) kontakt med samt sygeplejerske. Gode til at besvare spørgsmål, give informationer og lytte.	Godt
6	Alt i alt var jeg meget tilfreds med behandlingen.	Godt
9	Ved sidste undersøgelse vidste daværende læge ingenting om mit tidligere besøg. Det stod ikke skrevet i min journal.	Intet svar
13	Det var en meget ung læge, som ikke vidste noget, og som ikke ville spørge en læge med mere erfaring. Derfor syntes jeg, det hele var spildt uden at komme af med de mange smerter og vide hvorfor.	Virkelig godt
16	De [] dage på intensiv giver ikke anledning til kommentarer udover, at hvis besvarelsen udelukkende havde drejet sig om denne periode havde den været mere positiv. Under det efterfølgende ophold var der af og til forskel på kvaliteten af vagtoverdragelserne.	Godt
17	Jeg mener, at lægen skulle have henvist/tilkaldt andre, så der kunne være lavet flere undersøgelser dengang!	Dårligt

**Kirurgisk ambulatorium****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Jeg har følt mig velorienteret hele vejen igennem.	Godt
11	Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var lidt mere specifik information før første behandling, så man vidste, hvordan det foregik.	Godt
16	Det virkede, som om den læge, der forud skulle orientere om operationen, ikke var helt overbevist om nytten af den slags orienteringer til patienter og pårørende og at det var spild af hans tid. Det øvrige personale rådede med supplerende orienteringer til en vis grad bod på lægens manglende engagement.	Godt
17	Lægen var svær at forstå.	Dårligt
18	Jeg er glad for at få skriftlig besked om, at lægen har talt med en anden læge og hvorfor. Det har stor betydning for den operation, jeg skal have lavet.	Godt
20	Cirka to måneder, inden jeg kan tale med lægen. Cirka to måneder, inden jeg bliver indkaldt til operation. På den måde er der gået næsten et år, uden fejlen er fundet. Fejlen er i [tarmen], hvor de ikke kan komme igennem.	Intet svar

## Kirurgisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
11	Jeg følte mig meget utryk, da jeg ofte fik det MEGET dårligt bagefter og derfor bekymrede mig om, hvordan jeg skulle komme hjem.	Godt

## Kirurgisk ambulatorium

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	I mangler farver på sygehuset.	Godt
2	God information om selve operationen og dens eventuelle bivirkninger.	Godt
3	Er på alle måder tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
7	I forbindelse med blodprøve før operation, var "opholdet" i denne afdeling noget kaotisk. Operation og opvågning var totalt i top. Tak.	Virkelig godt
8	Alle de personer, som har været med omkring mine undersøgelser, har været utrolig søde og imødekomende, samt utrolig godt informeret om forløbet, lige fra operationen, [scanningen] og efterfølgende samtale. Jeg har kun ros tilovers til afdelingen. Her føler man sig velkommen. Fem stjerner ud af fem. Tak alle sammen.	Virkelig godt
9	At lægerne sætter sig ind i ens sygejournal, inden man møder ind til ny undersøgelse. Jeg fik flere forskellige svar på mine lidelser, og på hvad jeg skulle gøre. Sygeplejerske og læge, ved sidste besøg, var fantastiske, meget informerende og omsorgsfulde, og de sørgede for, at jeg blev videresendt til specialister på andet sygehus.	Intet svar
12	Venteværelset på en lang gang er ikke særlig hyggeligt.	Godt
13	Alle er søde og meget dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
14	Godt at have en kontaktlæge.	Godt
19	Jeg kan ikke huske andet, end at jeg blev behandlet godt. Men jeg var meget skuffet over, at ingen havde fortalt mig, at det var SÅ smertefuldt, og at det tog så lang tid, inden jeg blev mig selv igen. Der manglede jeg noget information, eventuelt en kontaktperson. Jeg kom jo hjem til et tomt hus og var alene med mine smerter.	Intet svar
21	Der gik for lang tid, inden jeg blev indkaldt. Og fire uger mellem første undersøgelse og scanning. Dernæst fire uger til sidste undersøgelse. Jeg blev enormt nervøs, ja nærmest bange, på grund af ventetiden. Personalet gjorde, hvad de kunne for at berolige. Det kan nok ikke gøres bedre. Kun ventetiden mellem undersøgelserne.	Virkelig godt