

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR
Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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

© 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:	40
Besvarelser fra afsnittets patienter:	27
Afsnittets svarprocent:	68%

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.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).

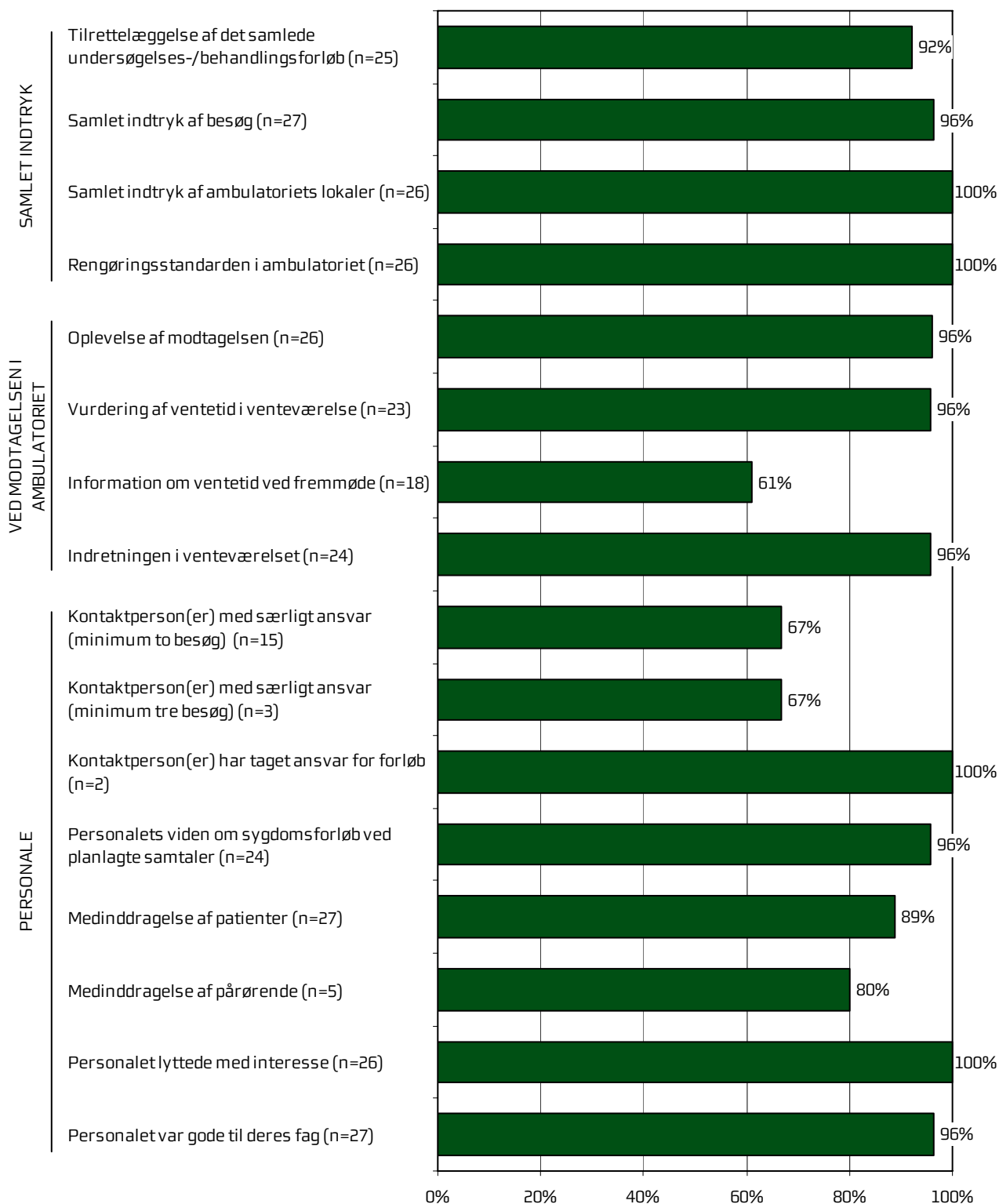
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

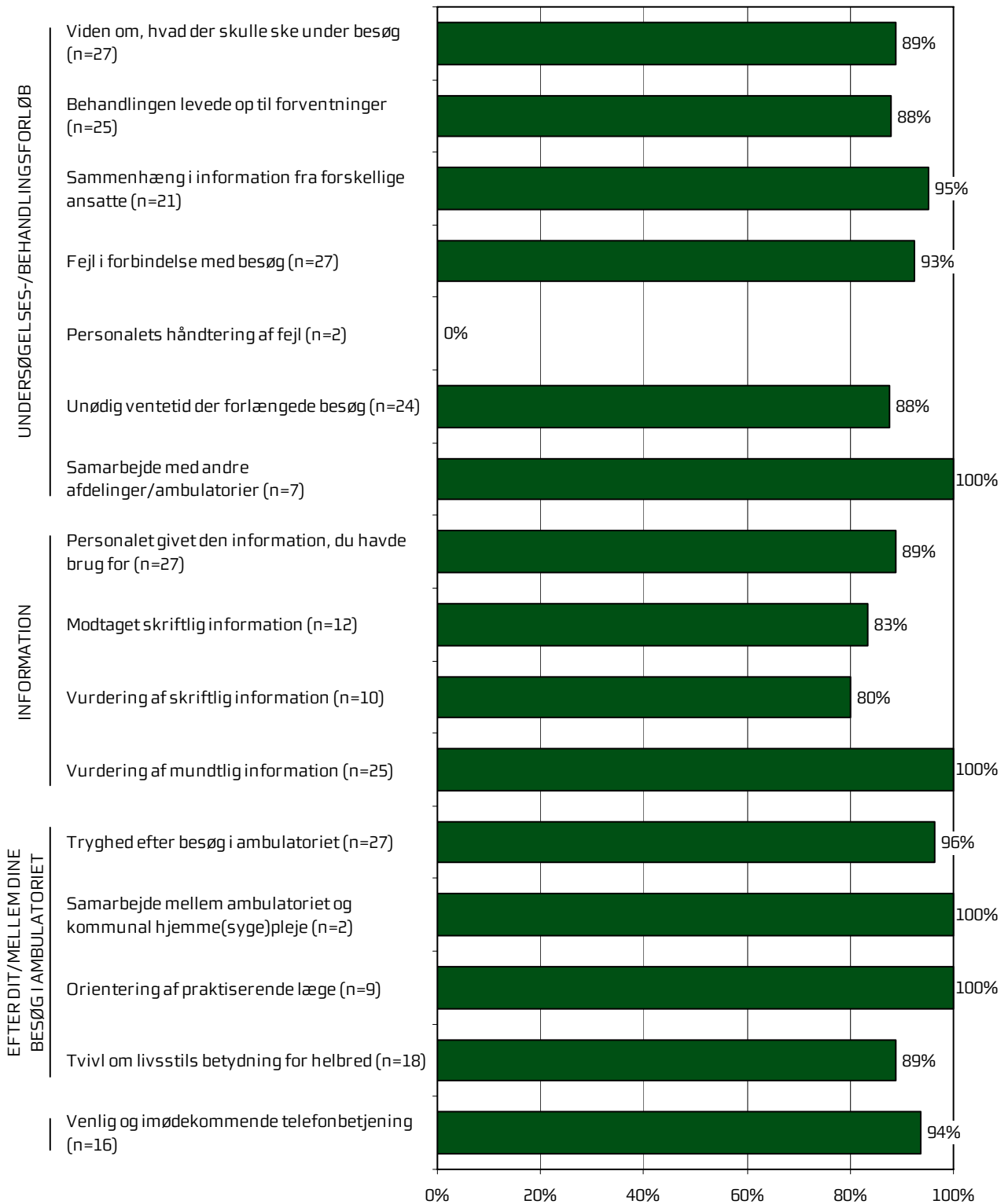
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

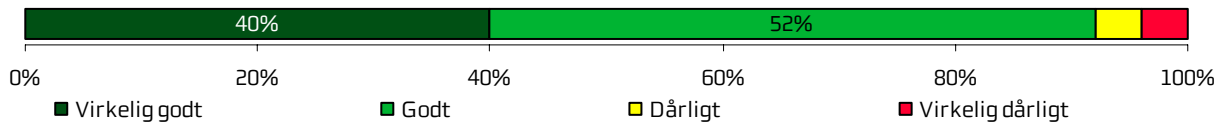
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

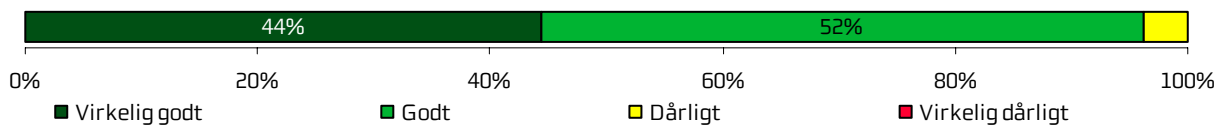
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

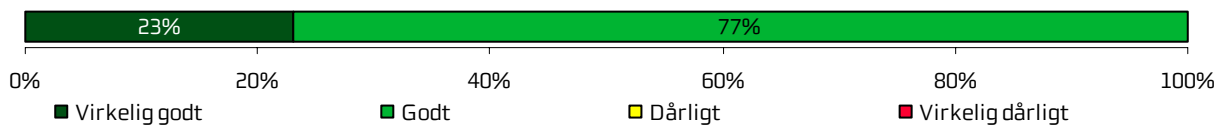
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=25)



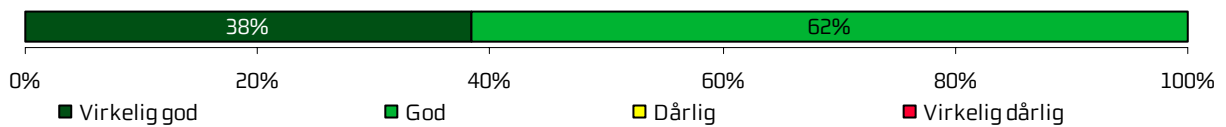
Samlet indtryk af besøg (n=27)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=26)



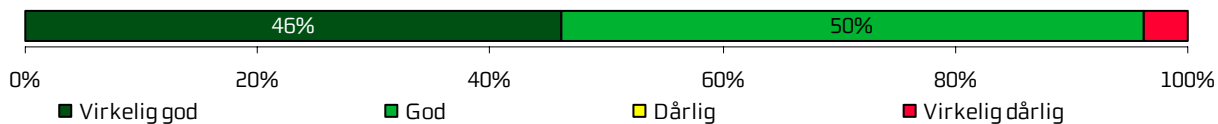
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=26)



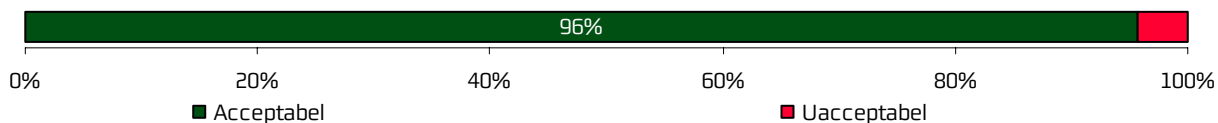
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	98 %	93 %	100 %	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 %	96 %	100 %	92 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

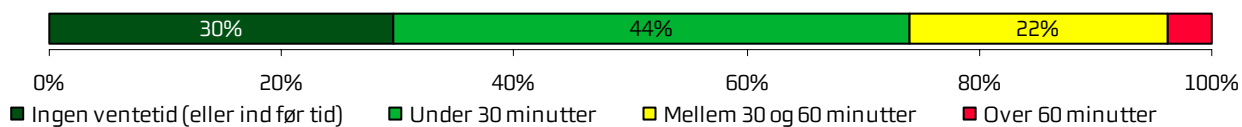
Oplevelse af modtagelsen (n=26)



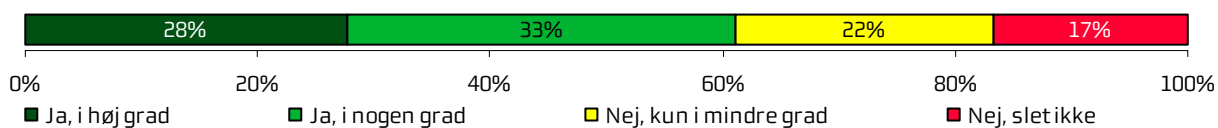
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=23)



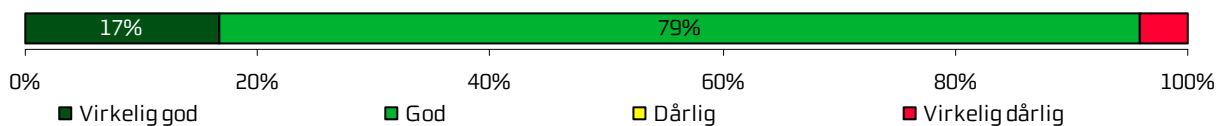
Længde af ventetid i venteværelse (n=27)



Information om ventetid ved fremmøde (n=18)



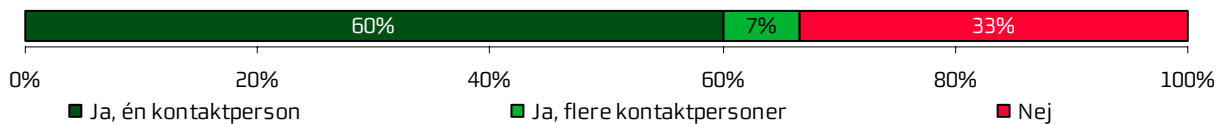
Indretningen i venteværelset (n=24)



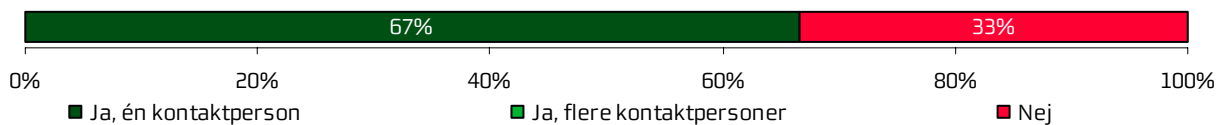
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 %	99 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	-	100 %	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	61 %	57 %	48 %	67 %	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	92 %	89 %	99 %	82 % *	90 % *

Personale

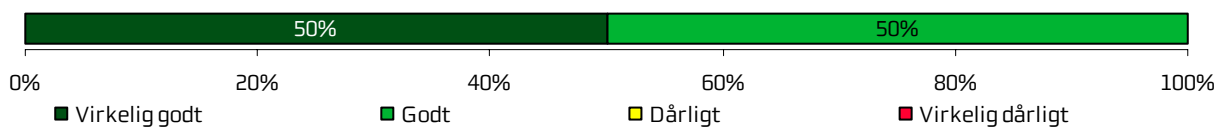
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=15)



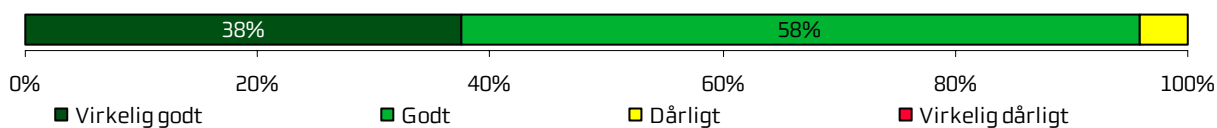
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



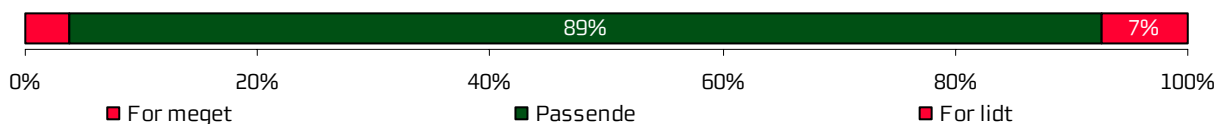
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



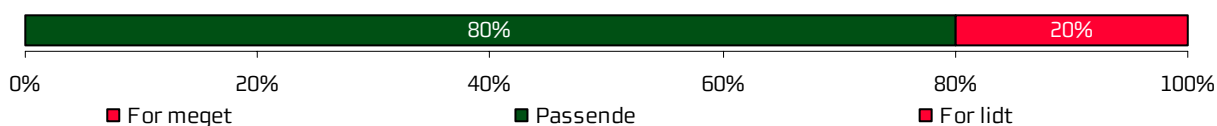
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=24)



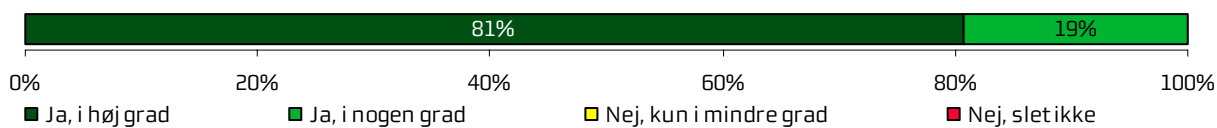
Medinddragelse af patienter (n=27)



Medinddragelse af pårørende (n=5)



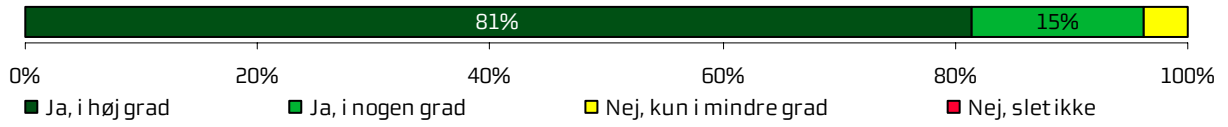
Personalet lyttede med interesse (n=26)



	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)	67 %	88 %	81 %	100 % *	70 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	100 %	-	100 %	73 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	94 %	100 %	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	97 %	100 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80 %	93 %	90 %	100 %	83 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	99 %	97 % *	100 %	94 % *	97 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	97 %	100 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

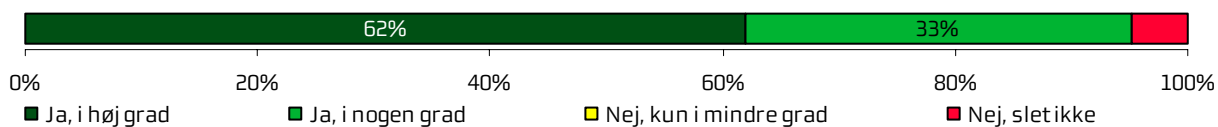
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=27)



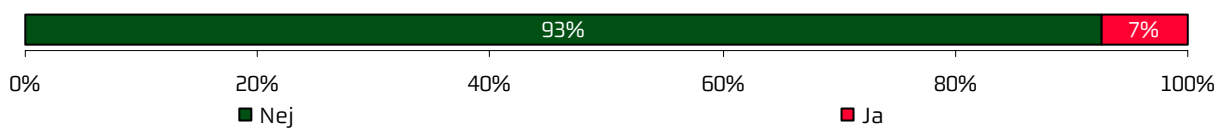
Behandlingen levede op til forventninger (n=25)



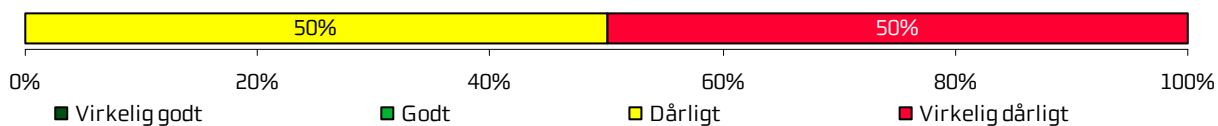
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=21)



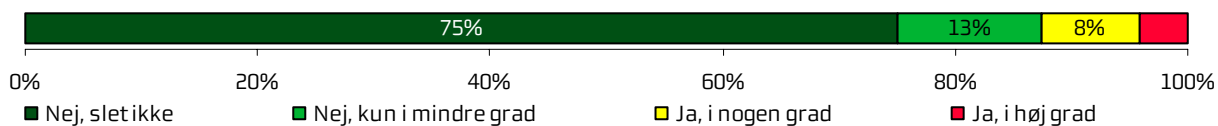
Fejl i forbindelse med besøg (n=27)



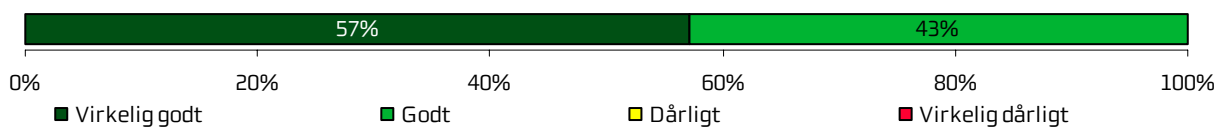
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=24)



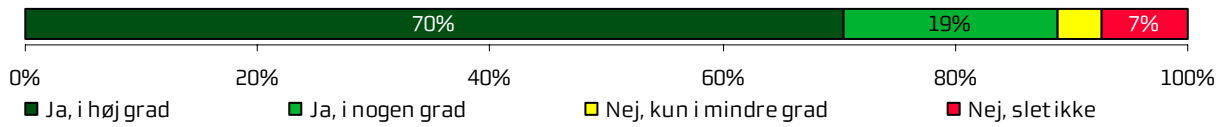
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=7)



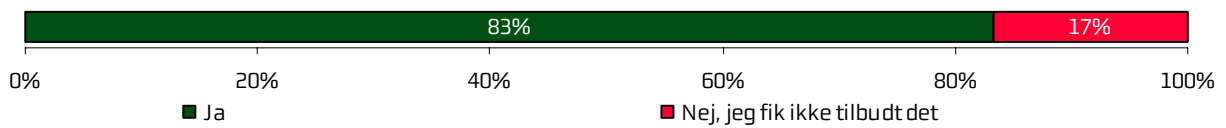
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	89 %	99 %	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	93 %	89 %	100 %	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	99 %	97 %	100 %	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	98 %	-	100 %	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	100 % *	-	78 % *	64 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	94 %	98 %	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	100 %	79 % *	100 %	86 % *	94 % *

Information

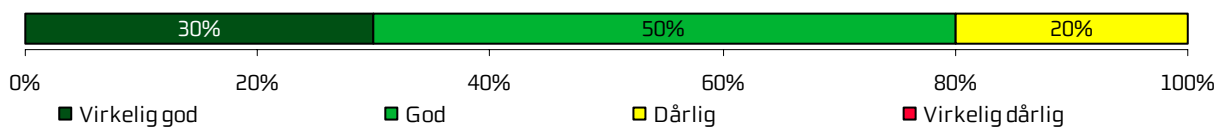
Personalet givet den information, du havde brug for (n=27)



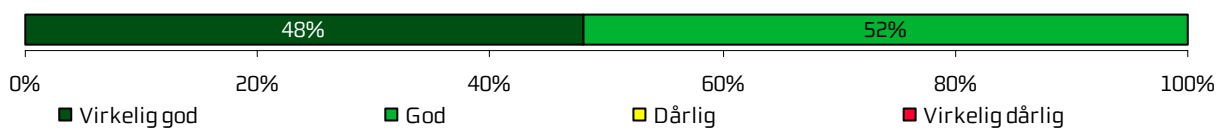
Modtaget skriftlig information (n=12)



Vurdering af skriftlig information (n=10)



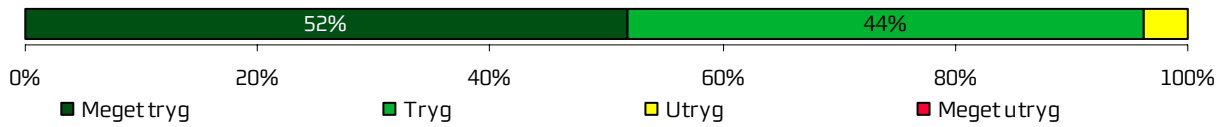
Vurdering af mundtlig information (n=25)



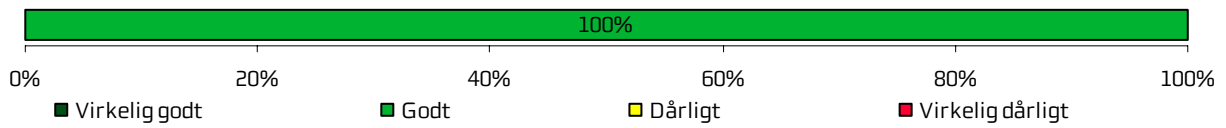
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	100 %	92 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	84 %	-	95 %	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	80 %	98 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	97 % *	100 %	94 % *	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

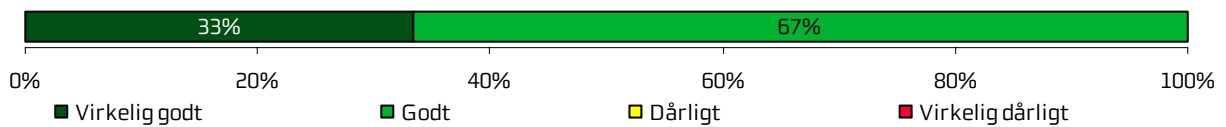
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=27)



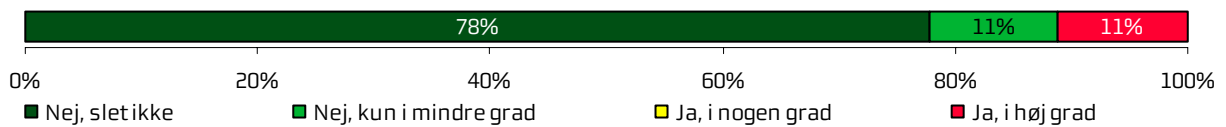
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=9)



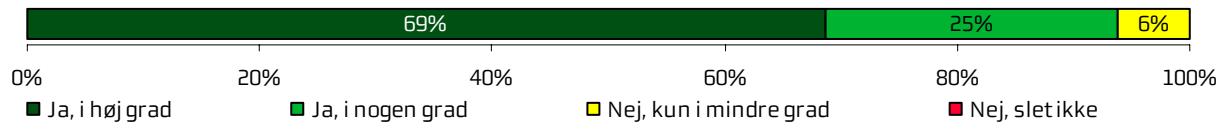
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=18)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	93 %	100 %	87 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	93 %	92 % *	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	87 %	86 % *	100 %	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	89 %	83 %	65 % *	86 %	59 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=16)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	94 %	100 %	96 %	100 %	93 %	98 %

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.

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Modtagelsen
4	<p>Jeg havde en tid [til middag], men da jeg kom til receptionen, var der ingen, hun var åbenbart gået til pause og der var ingen i stedet for. Sekretæren kom [tyve minutter senere]. (Det undrer mig, at min tid ikke var [på dette tidspunkt], når der jo ikke var nogen i modtagelsen.) Nå men jeg blev skrevet ind og fortalte sekretæren, at min tid var [til middag], det sagde hun ok til. Da jeg ikke var kommet ind [en time efter aftalt tid] spurgte jeg hende, om jeg var blevet glemmt. Hendes kommentar var: Det var jeg ikke. [Ti minutter senere] sagde jeg til hende, at jeg snart skulle have en ny tid, da jeg var på arbejde og skulle tilbage dertil. Hendes kommentar var, at hun ikke kunne gøre noget. Da jeg så postkassen med, at I ønskede at patienterne gav deres mening til kende, bad jeg om et stykke papir og en kuglepen, udfyldte dette, og puttede det i postkassen med navn og telefonnummer. Og skrev at jeg gerne ville kontaktes. Efter et stykke tid spurgte jeg hende igen, om hun var sikker på, at jeg var registreret. Det var hun. [] Efter 1 1/2 times ventetid blev jeg kaldt ind. Her fortalte jeg, at jeg havde ventet halvanden time. Lægen og sygeplejersken undskyldte meget, og fortalte mig, at jeg var registreret som udeblevet. Da undersøgelsen var færdig, gik jeg hen til hende i receptionen igen, og fortalte hende, hvad lægen havde sagt, at jeg stod registreret som ikke mødt. Hendes kommentar var, at det var systemet (mens hun pegede på computeren), der havde lavet en fejl, samt at da sygeplejersken havde kaldt mig ind, havde hun tænkt, at i min journal havde hun lige skrevet udeblevet. Derefter fortalte jeg hende, at det nok var en god ide at spørge om, hvad folk hed samt rejse sig og se på skærmen, at man er registreret rigtigt i stedet for ikke spørge om, hvad jeg hed samt ikke gide at tjekke på skærmen, om man er registreret rigtigt. Især når jeg gør opmærksom på, at jeg har ventet rigtig længe. Min kritik går udelukkende på sekretæren angående lægeundersøgelsen. Lægen og sygeplejersken er der stor ros herfra.</p>	Virkelig dårlig

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Fejlhåndtering
2	Én gang, hvor en læge ikke havde læst journalen igennem, men kun skimmet den. Det gav anledning til nogle misforståelser, som måtte belyses, før vi kunne komme videre i forløbet.	Dårligt
4	At jeg ikke blev registreret ved ankomsten og kom til at vente halvanden time, førend jeg kom ind til undersøgelsen.	Virkelig dårligt
7	Oplevede ikke nogle fejl. Lægen virkede uerfaren men spurgte en erfaren til råds, hvilket betød at forløbet gik fint.	Intet svar

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
4	Som tidligere skrevet, er kun pga. lægesekretæren og at jeg blev registreret som udeblevet, der medførte, at jeg ventede halvanden time efter det tidspunkt jeg havde fået. Samt at sekretæren ikke tjekkede, om der var sket en fejl, selvom jeg gjorde hende opmærksom på, at jeg havde ventet længe og dem, som kom før og efter mig, for længst blevet kaldt ind.	Dårligt
9	Jeg kører først fra det ene hospital til det andet hospital for at få at vide at jeg skal til ultralydsundersøgelse i det første hospital. Ved ultralyd blev det konstateret, at jeg har brok []. Der efter kører jeg fra det første hospital til det andet hospital, hvor jeg får at vide, at det ikke er nødvendigt at operere det. For mit vedkommende ville det have været mere bejligt med et telefonopkald, samt at jeg var sendt fra min egen læge til ultralyd først.	Virkelig godt

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Fik god mundtlig information, men det ville være dejligt med noget skriftligt. Svært at finde rede i alle de informationer jeg fik, da jeg kom hjem.	Godt
4	Det er min ventetid og sekretærens manglende eller ingen hjælp til at undersøge, hvorfor min ventetid blev så lang, som fylder negativt i mig. Med hensyn til lægens undersøgelse og sygeplejerskens information er der stor ros herfra.	Dårligt
6	Det skriftlige materiale, jeg fik før operationen, var ikke i overensstemmelse med det, der skete. Det var i forhold til længden af operationen og det smertestillende, jeg skulle bruge bagefter, og forløbet bagefter.	Godt
10	Havde måske forventet efter første besøg, at de ville foretage behandling i et eller andet omfang ved andet besøg, men blev rådet til anden kostvejledning og creme igen, som blev frarådet ved første besøg.	Godt
12	Jeg blev henvist af egen læge, fordi jeg havde en mindre knude []. Ud fra det, min egen læge havde sagt, forventede jeg, at jeg skulle have været scannet til det første møde i ambulatoriet. I stedet lavede lægen samme undersøgelse som min egen læge, og så blev jeg derefter henvist til scanning! Scanningen blev foretaget et par måneder efter på et andet sygehus, og derefter skulle jeg få svaret ved en ny tid ved et andet ambulatorium! Set ud fra min synsvinkel kunne det hele, scanning og svar, være foretaget, da jeg mødte op første gang i ambulatoriet. I stedet brugte jeg tre besøg, og hospitalerne skulle forholde sig til mig tre gange for at se, at jeg har mange sten i min galdeblære.	Godt

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
 8	Jeg har ikke noget at klage over. Altid blevet behandlet rigtig godt. Knus til jer alle sammen.	Virkelig godt

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
2	[Det ene sygehus]: Lokalerne ok, der var et toilet til af- og påklædning. Dette fandtes ikke [på det andet sygehus].	Virkelig godt
3	Virker som spild af tid at vurdere en nedlagt afdeling.	Godt
4	Vær opmærksom på at tjekke, hvis der er nogen som gør opmærksom på, at der er sket en fejl. Den måde, jeg blev mødt med, var ligegyldighed samt at hun sagde, at det var systemet (computeren), som havde lavet en fejl, kan jeg ikke bruge til noget. Det er da hende, som har tastet ind. Havde hun gidet at spørge om, hvad jeg hed samt at tjekke på skærmen, tror jeg, hun havde opdaget fejlen.	Dårligt
5	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik.	Godt
7	Sygeplejersken var rigtig sød.	Virkelig godt
9	Det er godt, at man kan sidde og se fjernsyn, mens man venter. Det ville være i top, hvis man havde kunnet købe en kop kaffe.	Virkelig godt
11	Jeg vil gerne sige, at man kan glæde sig til et besøg på et sygehus. Jeg altid er blevet godt modtaget i Grenå. Det er et fantastisk personale, og jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
12	Bedre koordinering mellem undersøgelserne kan skære meget tid væk og effektivisere forløbet.	Godt