

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA  
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](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:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	95
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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.



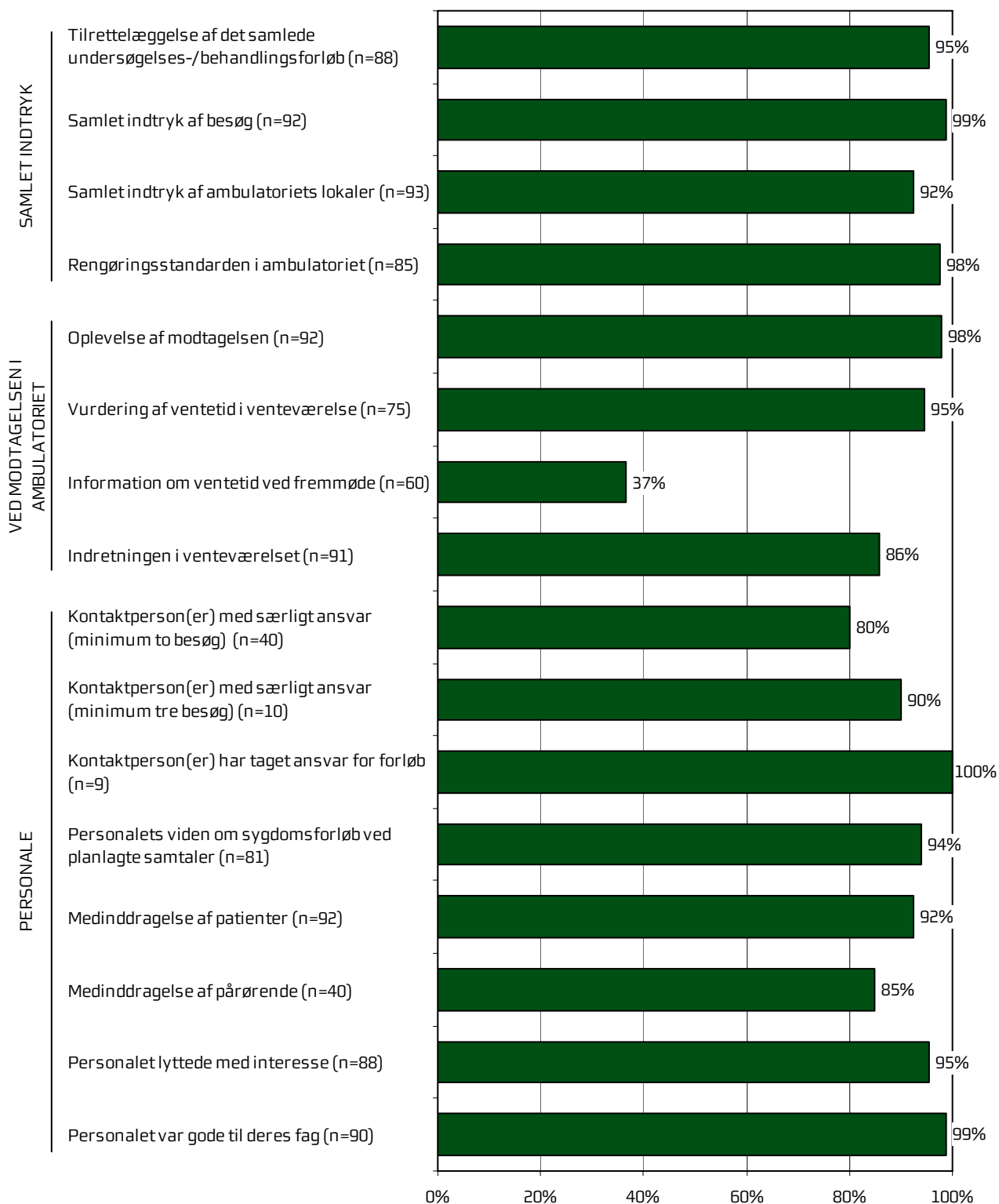


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

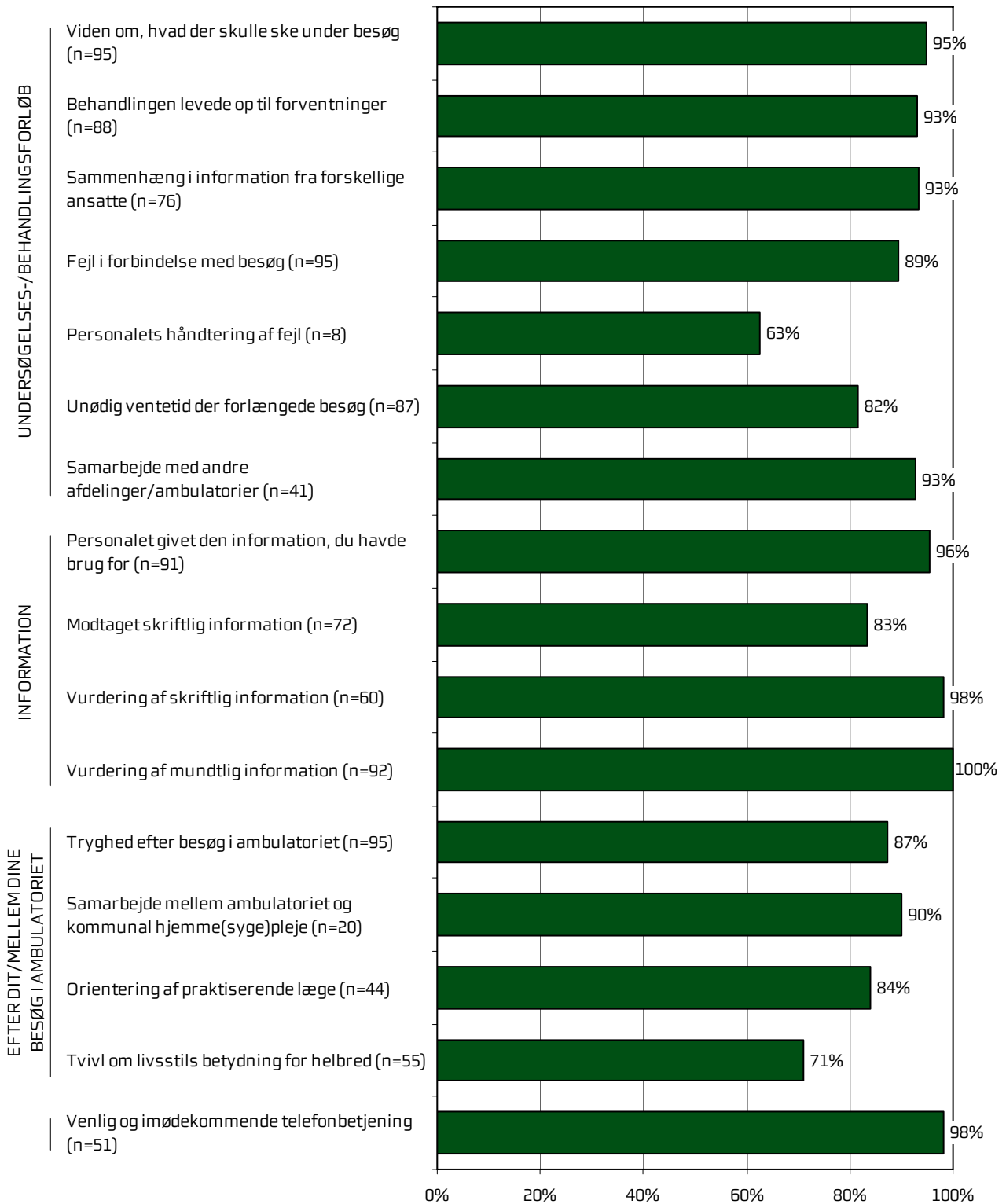
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium

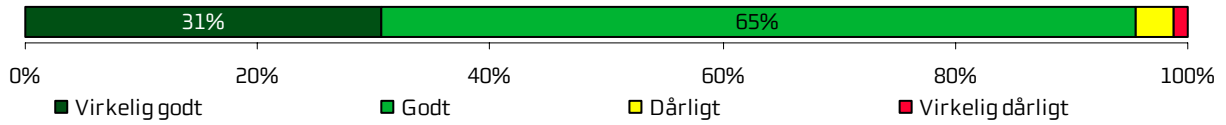
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

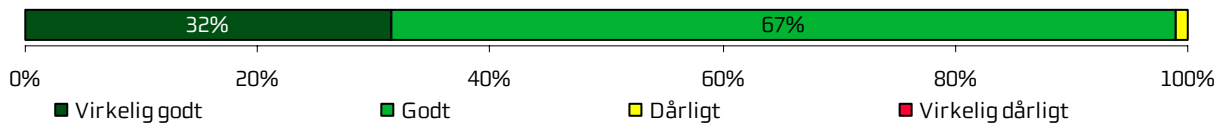
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

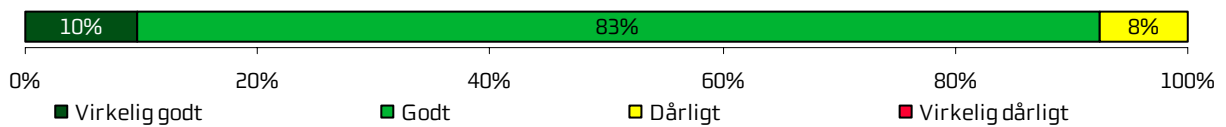
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=88)



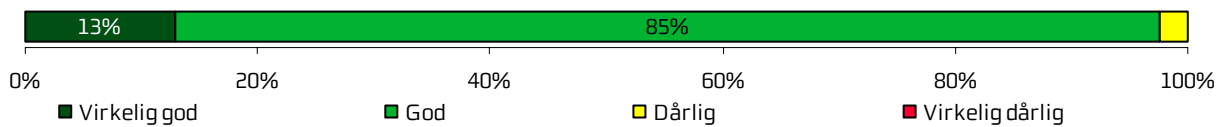
Samlet indtryk af besøg (n=92)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=93)



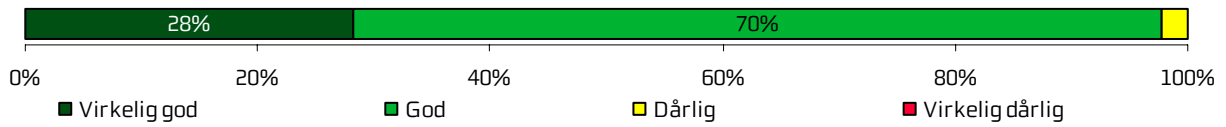
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=85)



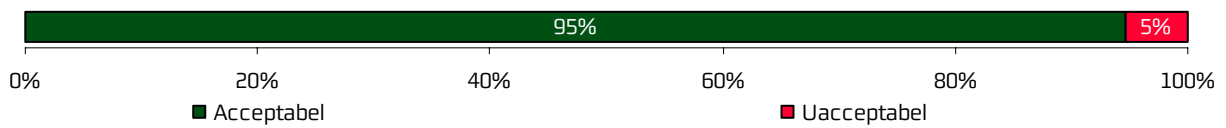
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	93 %	100 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	96 %	95 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvad er dit samlede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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

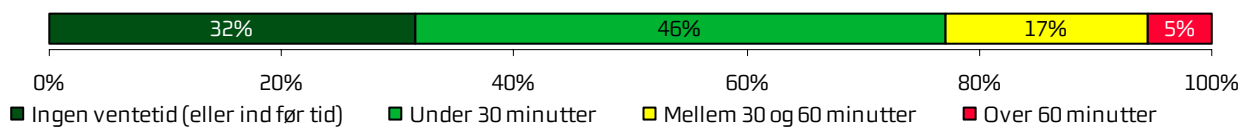
Oplevelse af modtagelsen (n=92)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=75)



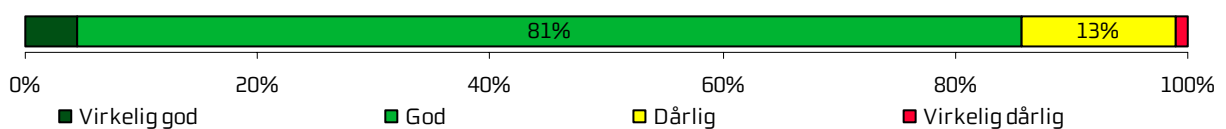
Længde af ventetid i venteværelse (n=92)



Information om ventetid ved fremmøde (n=60)



Indretningen i venteværelset (n=91)

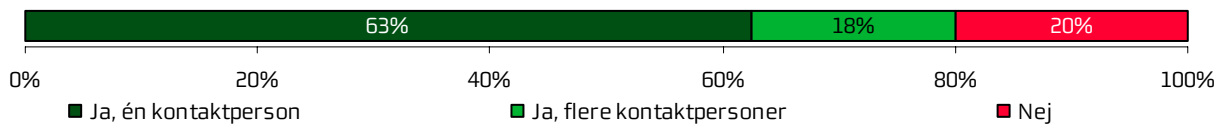




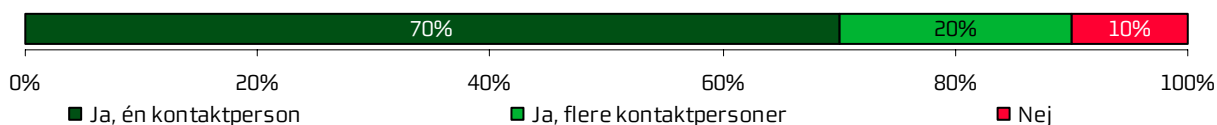
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	88 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	37 %	55 % *	32 %	75 % *	24 %	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	82 %	74 % *	99 % *	82 %	90 %

## Personale

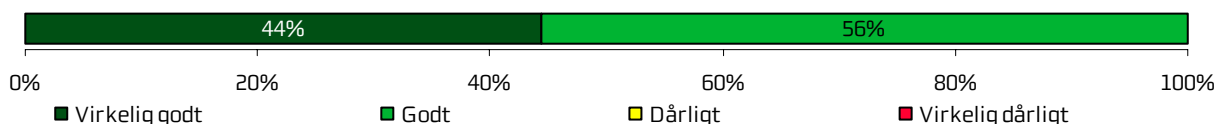
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



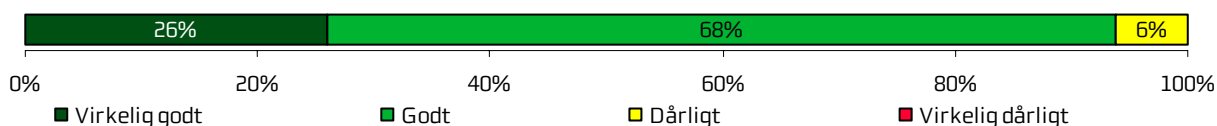
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



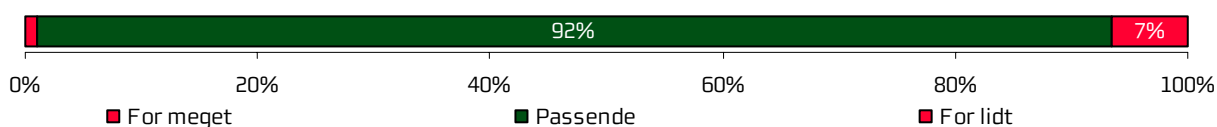
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



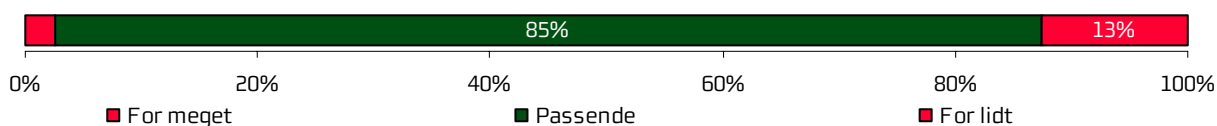
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



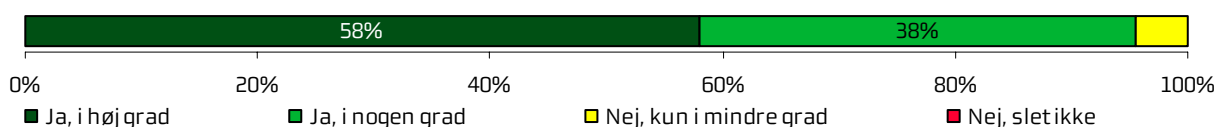
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



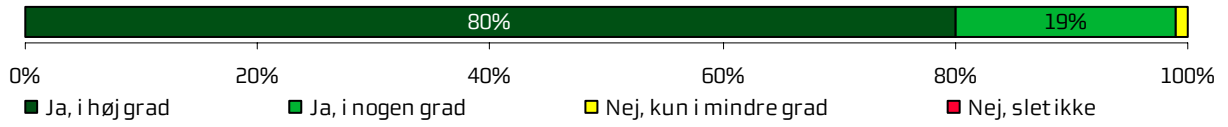
Personalet lyttede med interesse (n=88)



	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)	80 %	84 %	78 %	100 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	89 %	-	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?	94 %	88 %	92 %	100 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	89 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	90 %	86 %	100 % *	83 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	94 %	100 % *	94 %	97 %

## Personale (fortsat)

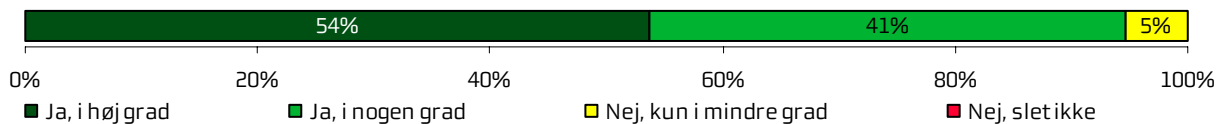
Personalet var gode til deres fag (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	97 %	100 %	95 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=95)



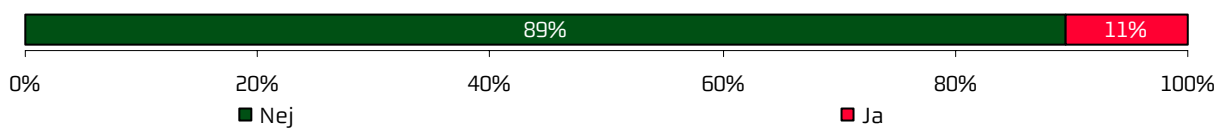
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



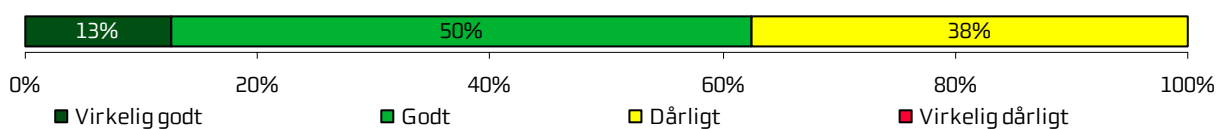
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



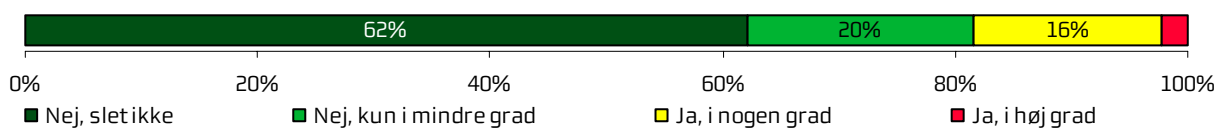
Fejl i forbindelse med besøg (n=95)



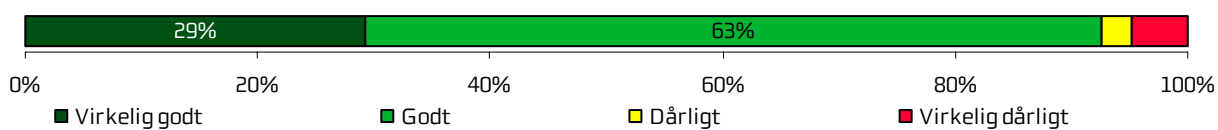
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=87)



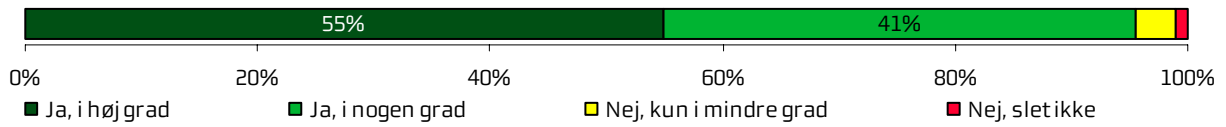
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=41)



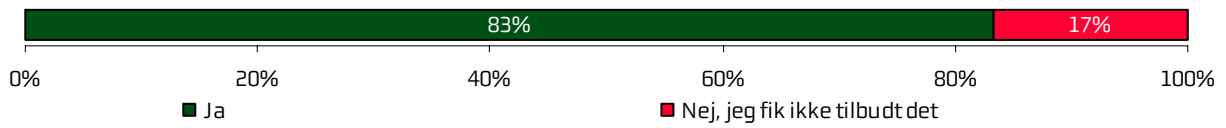
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	95 %	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	90 %	100 % *	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	-	100 % *	87 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	47 %	-	78 %	64 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	89 %	87 %	98 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	87 %	100 %	86 %	94 %

## Information

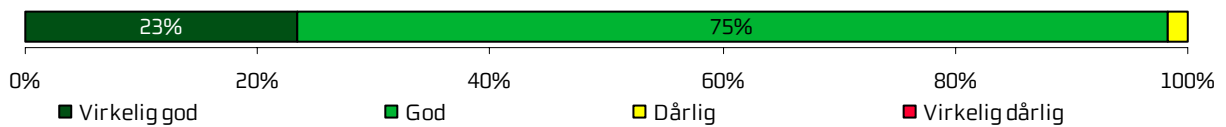
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



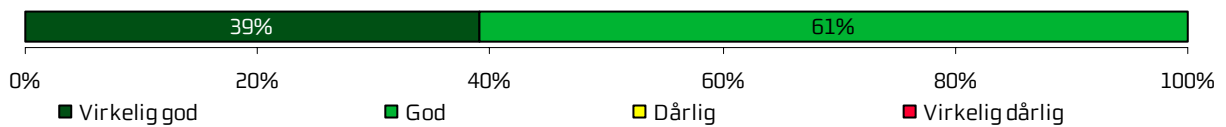
Modtaget skriftlig information (n=72)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



Vurdering af mundtlig information (n=92)

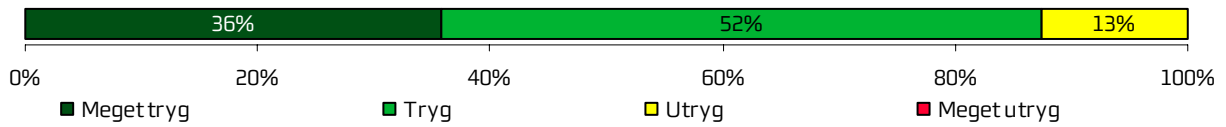




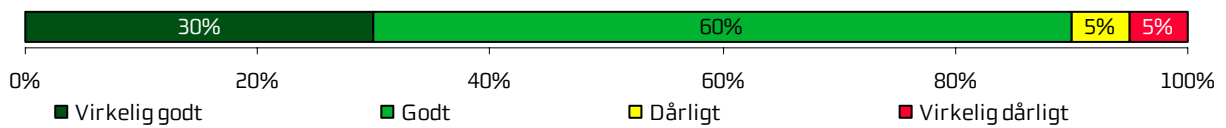
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	100 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	77 %	-	95 % *	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	93 % *	93 % *	100 %	94 % *	98 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

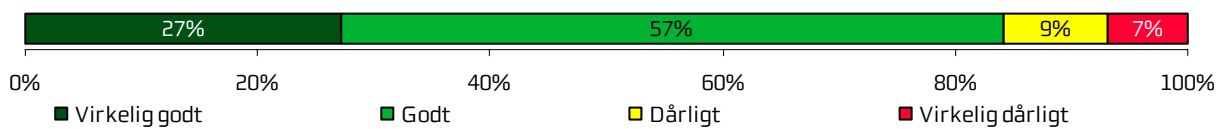
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=95)



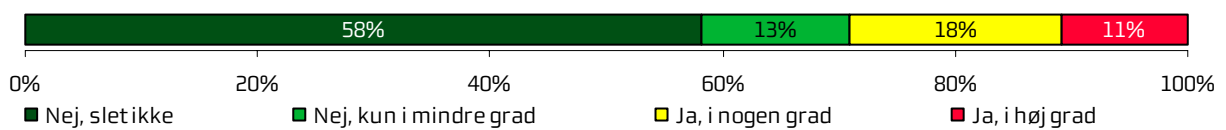
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



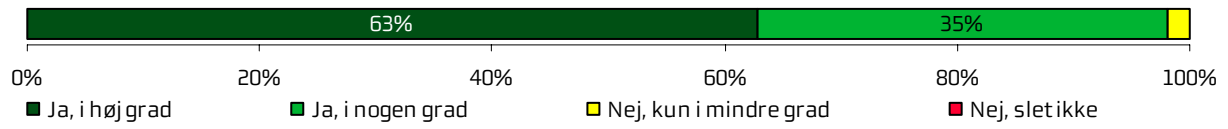
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	91 %	90 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	88 %	89 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	89 %	89 %	100 % *	74 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	72 %	81 %	87 % *	59 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	99 %	95 %	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 - RRA****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg er kommet i det samme ambulatorium i [mange] år. Alt fungerer godt. Har kun mødt to forskellige sygeplejersker og den samme læge NN. Min oprindelige læge er gået på pension. Ok.	Virkelig god
2	Lidt lang ventetid. Mødetid [før middag], kom ind [over en time senere]. Ventede ca. 15 minutter på briksen, til man havde en læge. Heldigvis var jeg ikke nervøs for undersøgelsen, og den var ikke særligt ubehagelig. En sød dame var hele tiden meget tæt på mig, det var dejligt.	God
4	Der var venlig imødekommenhed.	Virkelig god
5	Der var ingen sekretær ved ankomsten ca. kl. 12. En del ventede. Efter ca. 20 minutters ventetid kom to sekretærer og betjente de ventede. De to medarbejdere burde ikke være væk på samme tid.	God
7	Blev første gang lidt forvirret over, at modtagelsen ikke var bemanded, da jeg ankom. Evt. sætte et skilt med "kommer snart".	God
11	Ikke meget at skrive om... Damen i modtagelsen havde travlt med sin computerskærm, men hilste venligt, da jeg ankom med mit kort.	God
12	Generelt dårlig. Min oplevelse er, at ingen er til stede, eller at det er uerfarent personale. Ingen særlig villighed til at hjælpe med at ændre aftaler, være behjælpelig med befordringsgodtgørelsesattestation osv. Jeg er villig til at uddybe det med konkrete eksempler. Når man er meget syg under og efter operation/behandling, er det ikke just befordrende at skulle diskutere elementære administrative emner.	Dårlig
14	Selv om der er travlt, er der altid smil.	Virkelig god
17	Jeg synes, at det er rart, at man bliver modtaget med et smil og får en forklaring, hvis der er ventetid eller andet. Også med hensyn til, hvorfor andre evt. kommer til før en selv! :)	Virkelig god
18	Manglende information om ventetid.	Dårlig
25	De var søde og rare.	God
29	Venlig og hjælpsom.	God
31	En smule langsom betjening.	God



## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA


### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede, at personalet ikke er dygtige og inde i forskellige behandlinger.	Intet svar
3	Billederne fra røntgen var væk, men I fandt dem og undskyldte.	Virkelig godt
6	Efter en måned måtte jeg kontakte sygehuset for at få svar på mine prøver. Dette skete flere gange. Svaret kom først [flere] uger senere, da læge NN selv ringere og beklagede det skete. Svar [få] dage efter.	Godt
8	Jeg har været til undersøgelse to gange. Den første gang var jeg ikke blevet vejledt, at jeg skulle forberede mig til undersøgelse, dvs. de glemte at give mig [medicin], samt de glemte at fortælle mig, hvad der skulle ske under undersøgelsen. Ved modtagelse fik jeg udleveret [medicin], og jeg var nødt til at forberede mig på toilettet. Det var en rigtig dårlig oplevelse!	Dårligt
9	Efter første undersøgelse blev vi bedt om at vente på gangen, og vi ventede mere end en time på at få en ny tid.	Godt
20	Efter narkosen: Et hvil, en ostemad, noget at drikke, færdig til hjemkørsel af [en pårørende]. Da hun hjalp mig i tøj, opdagede hun en kanyler i min [] arm og [nogle plastre] på brystkassen. Hun trak i snoren, og der kom en person fra personalet, og det blev fjernet fra armen. Men [plastre] blev bare siddende til næste morgenbad.	Dårligt
21	Læge NN kunne ved en slangeundersøgelse ikke finde vej til mit [organ], hvorfor undersøgelsen blev gentaget en uge senere, hvor en dygtig læge (NN) lynhurtigt fandt frem. Ros til ham.	Godt
27	Der blev tilkaldt en anden læge, den første kunne ikke komme hele vejen rundt. Hvem, der tilkaldte ham, ved jeg ikke. Der var ingen information derom.	Intet svar
28	De havde ikke helt styr på hvem, der var hvem. De virkede lidt stressede.	Dårligt

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Det er ok. Går altid fint. Taler med personalet om forløbet, hvad der er kommet af nye produkter på markedet.	Godt
4	Alt fungerer tilsyneladende godt NU. Jeg har haft en tidligere uheldig oplevelse i forbindelse med en brokoperation: En [prøve] blev i den sammenhæng sendt til København, og jeg fik at vide, jeg skulle spørge til resultatet i egen lægeklinik ved fjernelse af sting. Egen klinik lod mig læse på skærmen, at der ikke var nogen bemærkninger om operationen. Mit eget brev til afdelingen resulterede i et svar fra overlægen, at jeg naturligvis havde ret, men som jeg ville kunne se fra vedlagte kopi, havde alt været godartet. Der var bare ikke vedlagt noget kopi! Jeg tror og håber, at sagsgangen er mere effektiv nu.	Virkelig godt
6	Første gang blev jeg indlagt [en dag] FASTENDE, blev først opereret [to dage efter]. Al den tid fastende.	Godt
11	Jeg er tilfreds som tingene er gået. Jeg har fået en særdeles venlig/god behandling og er egentlig kun bekymret over, at to læger kan være temmelig uenige om, hvordan jeg skal forholde mig til min sygdom.	Godt
12	Det har været uhyre vigtigt for mig at have kontinuitet i min behandling, i form af, at den samme læge varetog mine kontrolbesøg, således at vi begge kendte hinanden og lægen kendte min journal. Det sparede tid for os begge, og gav mig som patient tryghed i behandlingen. Vi kunne derfor hurtigt koncentrere os om det væsentlige, og jeg skulle ikke forklare så meget, da vi altid kunne fortsætte, hvor vi slap sidst. Mit forløb efter operationen har haft en del komplikationer, så derfor har kontinuiteten i behandlingen og trygheden været væsentlig for mig. Det har været et plus, når psyken er sårbar også, at det har været samme sygeplejerske og læge, der har været til stede. Kun ros til NN.	Godt
13	Jeg var til en [undersøgelse], hvor jeg fik en meget opmærksom og engageret behandling!	Virkelig godt
16	Personalet var meget forklarende og beroligende, så jeg følte en tryghed, inden undersøgelsen startede.	Virkelig godt
17	Kun venligt og sødt personale.	Godt
18	Da jeg har sukkersyge og skulle møde fastende, var jeg nødt til at forlade ambulatoriet efter to timers venten.	Dårligt
22	Nej. Udmærket behandling.	Godt
24	Det har taget [flere] år at behandle mig for galdesten, hvilket efter min opfattelse er alt for længe. I de [] år er jeg blevet udsat for behandlingssteder og en mængde divergerende udredninger, hvilket har været særdeles frustrerende. Jeg har en fornemmelse af, at det var unødvendigt og fejlagtigt, at man fjernede min galdeblære.	Godt
25	De gjorde det godt.	Godt
26	Smertedækning meget dårlig til trods for, at de havde sagt og skrevet, at man fik smertestillende medicin. "Vi kan lige vente lidt".	Godt
27	Det var et meget ubehageligt forløb. Jeg var ved at besvime flere gange under forløbet, og jeg var meget dårlig efter undersøgelsen. Har i lang tid efter haft problemer ved endetarmen, smerter, rifter. Føler ikke, jeg er udtømt efter toiletbesøg.	Intet svar
28	Mødte stor uvilje og ringe forståelse fra personalets side på stuen. F.eks. tog det en time, før de reagerede på, at jeg ringede med klokken pga. for store smerter, og det på trods af, at jeg kunne høre dem pjatte ude på gangen. Alt i alt meget uprofessionelt!	Godt
31	Personalet var IKKE informeret om, hvad jeg fejlede, så jeg skulle genfortælle alt mange gange. Virkede ikke godt.	Godt





 32 Alt gik fint.

Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det fungerede fint, for mit vedkommende.	Godt
3	Vi fik en undskyldning, da informationen godt kunne være givet telefonisk.	Godt
10	Jeg fik oplyst, at der ville gå to til tre uger, til jeg fik svar (det fik jeg oplyst ved henvendelse til afdelingen en uge efter undersøgelsen). Der gik FEM uger, inden jeg fik svar. Det er lang tid, når man forventer svar efter to til tre uger, og symptomerne stadig er der.	Godt
11	Nej, jeg er tilfreds, men undres naturligvis over, at to læger kan give mig helt forskellige rådgivning om, hvordan jeg skal forholde mig til min sygdom efter behandlingen. Jeg må jo bare vælge, for opfordringerne var vidt forskellige. Og jeg ender nu med at gøre det modsatte af det, den første læge anbefaler mig...	Godt
12	Den skriftlige information i form af pjecer forekom mig alt for overvældende, når jeg lige havde fået konstateret en kræftsygdom. Jeg havde ikke brug for at vide mere, end der lige vedrørte min sygdom. Især skræmte det mig at læse om den procentvise chance for overlevelse for både min sygdom og beslægtede emner.	Godt
15	Svar på biopsi [] varede [et par måneder]. Det er urimeligt, at man skal gå i uvished så længe, selvom der ikke er sygdom. Der var lovet svar efter [et par uger].	Godt
19	Der gik for lang tid, før resultatet forelå.	Godt
25	Tale om alt det jeg skulle igennem.	Godt
30	Opfølgende information efter undersøgelse kunne have været bedre. Blev afsluttet for fortsat kontrol. Information om begrundelse kunne have været bedre. Blev ikke involveret i denne beslutning.	Godt
32	Altid flink modtagelse, selvom nerverne var der?	Godt

**AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Der skal være mulighed for at have en pårørende med ind. Det har jeg oplevet på Kirurgisk Afdeling, at man ikke må, fordi der sidder så mange derinde. Så der kunne måske findes en anden løsning, lukkes ind på eneværelsesrum.	Godt
 2	Ventetid kan gøre, at ens P-billet udløber. Det kan være et problem, nu hvor der er kommet P-automater ved sygehuset i Randers.	Virkelig godt
 25	Så gode mod mig.	Godt
 32	Da jeg var til sidste besøg efter operationen, var sygeplejer og lægen så gode.	Godt

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

**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 - RRA	Samlet indtryk
1	Parkeringsforholdene ved sygehuset er meget dårlige. Jeg blev indkaldt til et møde om aftenen angående [sygdom]. Patientafdelingen spørger, om vi kan holde udenfor - men parkeringen udenfor var ikke fri på det pågældende sted på det aftalte tidspunkt, så det var dårlig information fra afdelingen.	Godt
2	Når nogen i bedste mening siger til mig "Fortsat god dag", fortæller jeg om den dag, da vi [] kom på sygehuset. En ansat [] sagde henvendt til mig: "Fortsat god dag". "Det har ikke været nogen god dag for mig", var mit svar. "Se mit ansigt, og min krop gør ondt. Det skete i formiddags, og du siger fortsat god dag". Hvortil hun svarede: "Det tænkte jeg ikke over". Det bør man tænke over. Ikke mindst på et sygehus. Man ved jo ikke altid, hvordan andres dag har været.	Virkelig godt
2	Alle var søde og venlige. Forsinkelser kan vist ikke undgås. En dag kan det jo ske, at det er mig, der må bruges mere tid på [].	Virkelig godt
4	Personalet var perfekt, man følte sig behandlet som person ikke som patient!	Virkelig godt
5	Det er ikke ok, at receptionen ikke er bemandet, når patienter er tilsagt. Da jeg kom, sad der ældre og svagelige, der ikke var betjent.	Godt
9	De nye P-REGLER er yderst stressende, når varigheden af besøget er ukendt. Man er faktisk nødt til at betale 50 kroner.	Godt
10	Fint med kaffe/the og brød efter undersøgelsen.	Godt
11	Positivt: generelt var personalet yderst venligt. Negativt: personalet var i tvivl om, jeg måtte få noget at spise under min indlæggelse, og det virkede som om, man for en sikkerheds skyld bare sagde nej, hvilket ikke er rart, når sidste måltid er [over et døgn] væk.	Godt
12	Jeg er glad for, at jeg fik mulighed for at få den samme læge til mine kontroller. En af de første gange inden operationen, oplyste en [] læge på vej ud af døren: "i øvrigt skal du have en stomi". Da var jeg nær ved at bryde helt sammen. For mig var det det væsentligste indgreb og ikke bare noget, der burde siges i en bisætning!	Godt
16	Personalet var søde, rare og meget venlige mennesker. Meget omsorgsfulde. Jeg følte, de var til for mig.	Virkelig godt
19	Under undersøgelsen var de meget opmærksomme og var ikke bange for at sende bud efter en mere erfaren læge.	Godt
23	Der var godt humør. Og også humor. Det er vigtig, når man er til undersøgelse eller behandling!	Virkelig godt
25	Det var godt. Fik ren besked om alt.	Godt
29	Indkaldelsen kan følges op med en huskemail og/eller sms, særligt hvis der er lang tid mellem modtagelse og undersøgelsen.	Virkelig godt
31	Diverse sygeplejersker/læger brude være bedre orienteret om den patient, de skal undersøge.	Godt
32	ALT fungerede fint. Både under operationen og derefter.	Godt