

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk ambulatorium

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	107
Besvarelser fra afsnittets patienter:	61
Afsnittets svarprocent:	57%

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 tests 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).

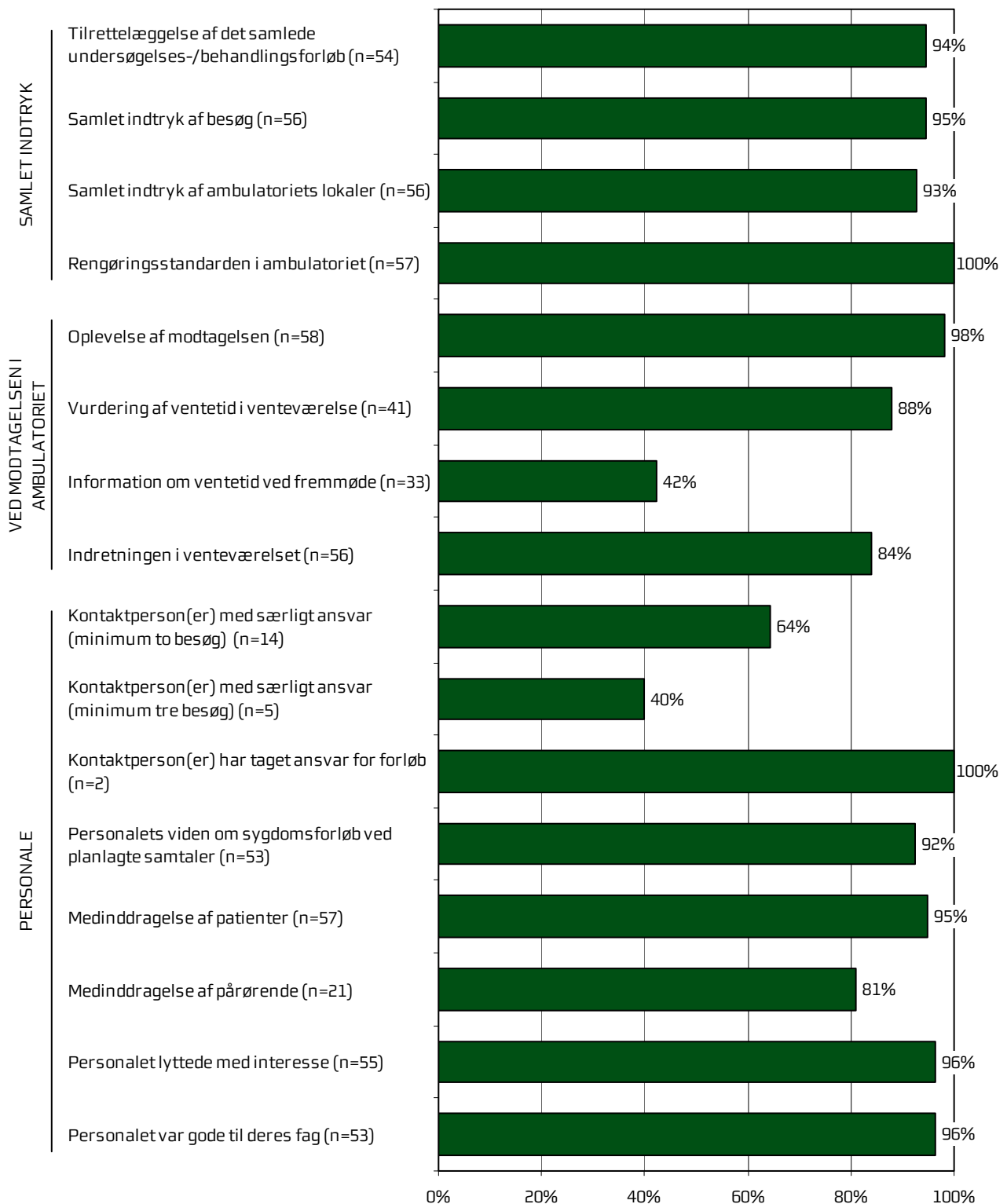
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

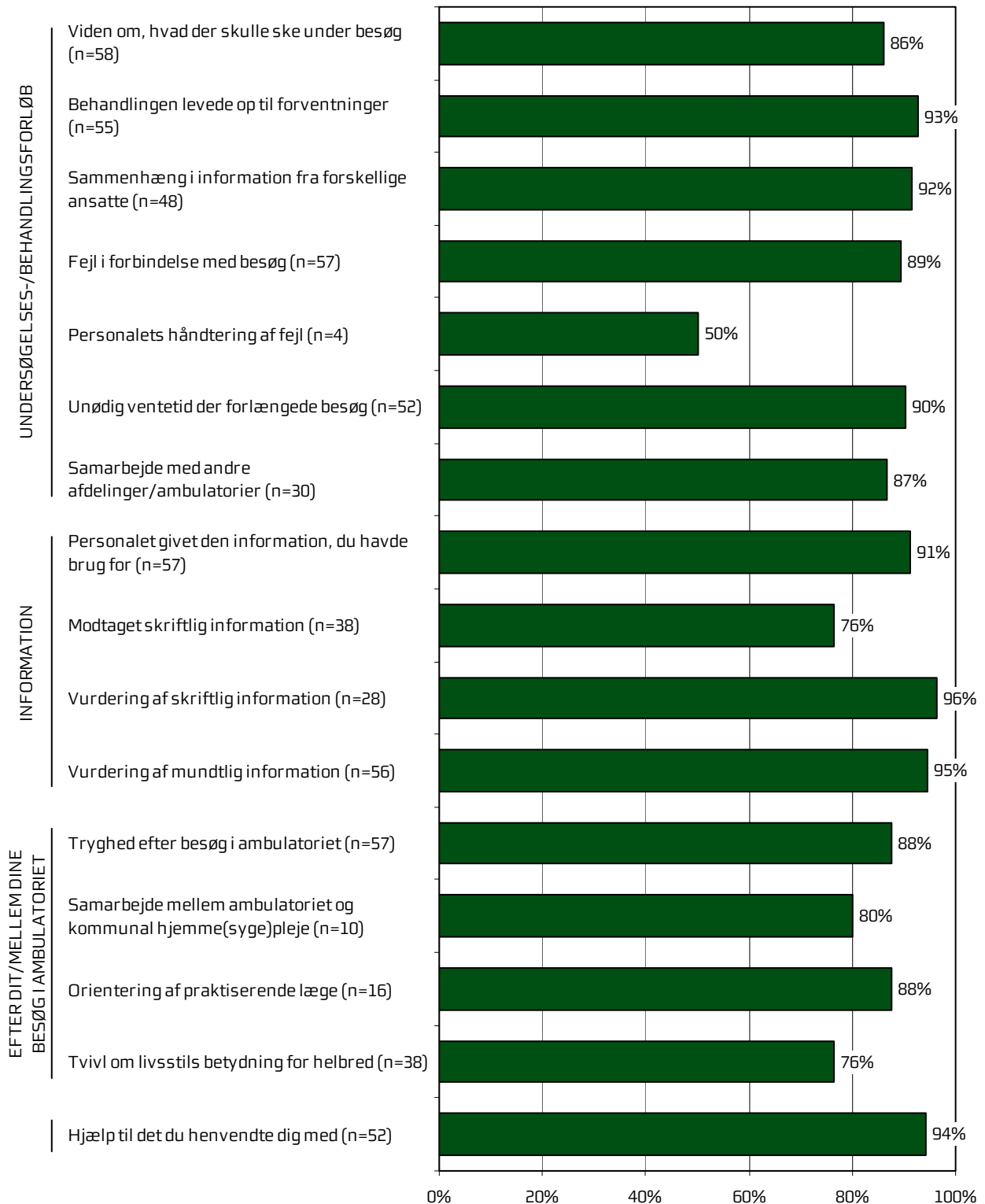
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Kirurgisk ambulatorium

2010-tallet er for: Organkirurgisk Ambulatorium

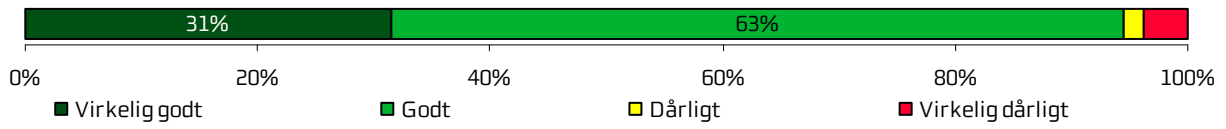
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

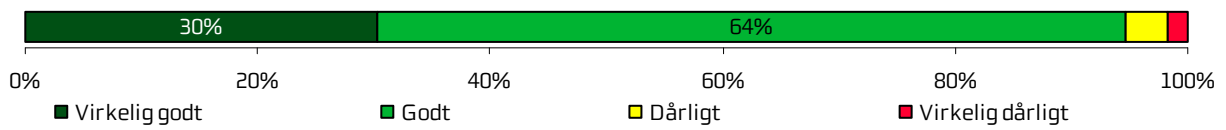
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

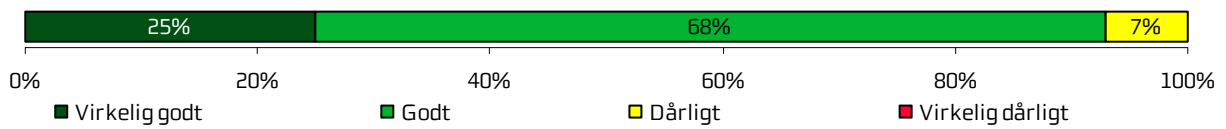
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=54)



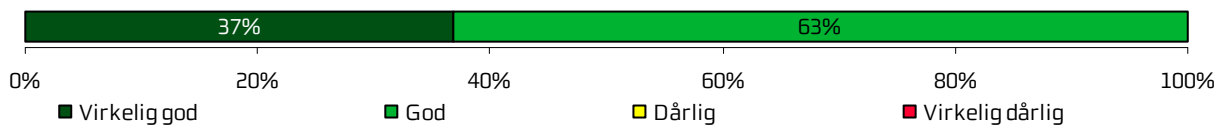
Samlet indtryk af besøg (n=56)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=56)



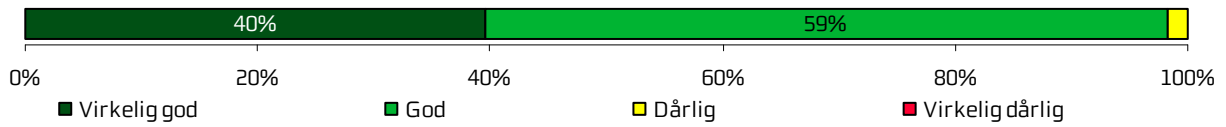
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=57)



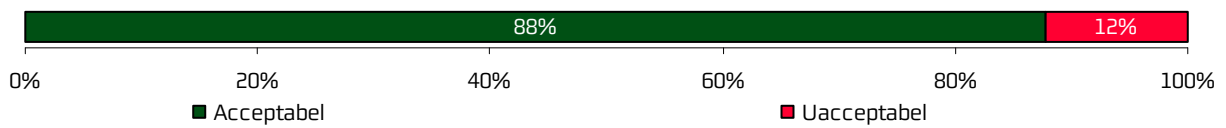
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	98 %	100 %	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	96 %	100 %	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	94 %	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

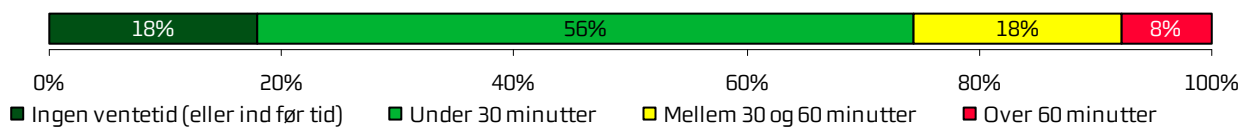
Oplevelse af modtagelsen (n=58)



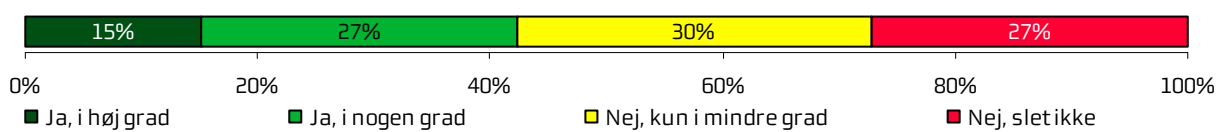
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



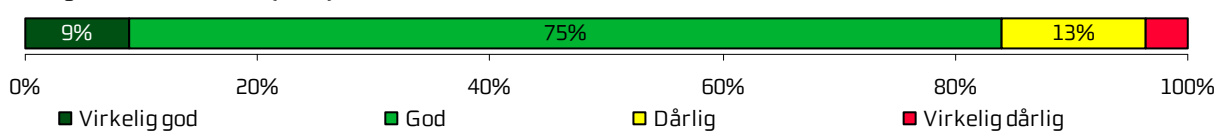
Længde af ventetid i venteværelse (n=39)



Information om ventetid ved fremmøde (n=33)



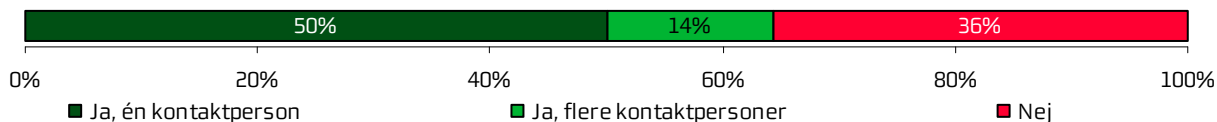
Indretningen i venteværelset (n=56)



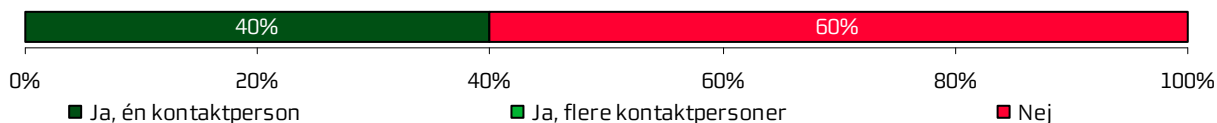
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	98 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	98 %	91 %	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	76 % *	52 %	77 % *	27 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	84 %	91 %	100 % *	59 % *	87 % *

Personale

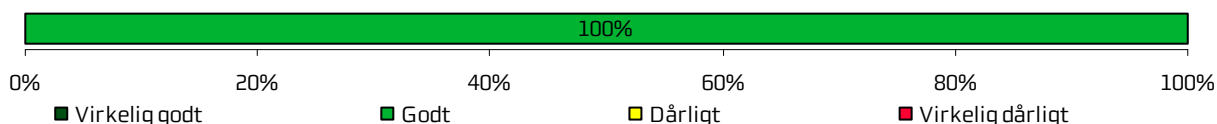
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=14)



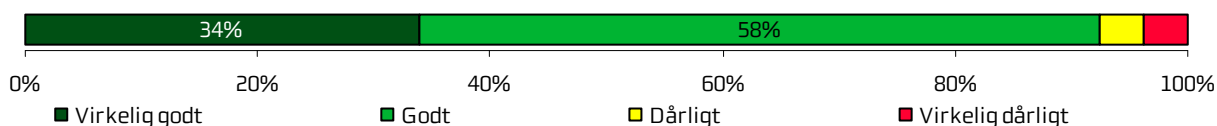
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



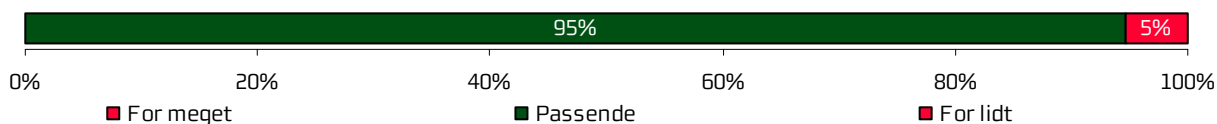
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



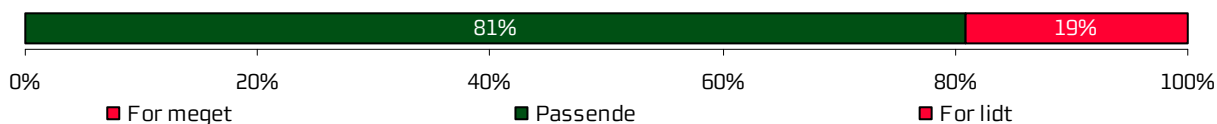
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



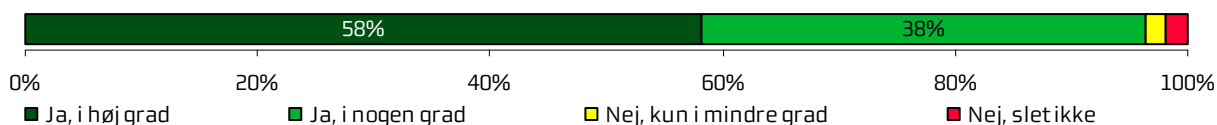
Medinddragelse af patienter (n=57)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



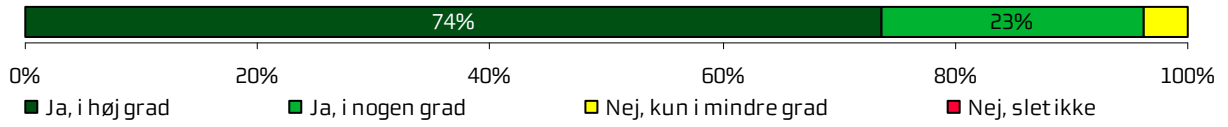
Personalet lyttede med interesse (n=55)



	2012	2011	2010	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 %	64 %	100 % *	95 % *	67 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	40 %	60 %	100 % *	100 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	98 %	91 %	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	92 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	81 %	85 %	86 %	100 % *	70 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	94 %	100 %	87 %	96 % *

Personale (fortsat)

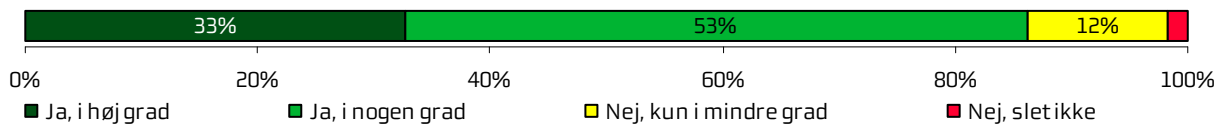
Personalet var gode til deres fag (n=53)



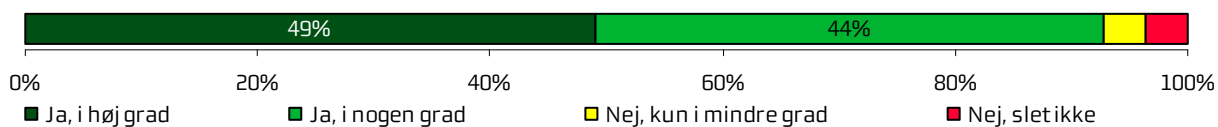
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	94 %	96 %	100 %	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

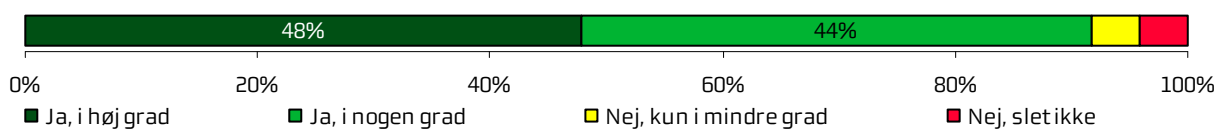
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=58)



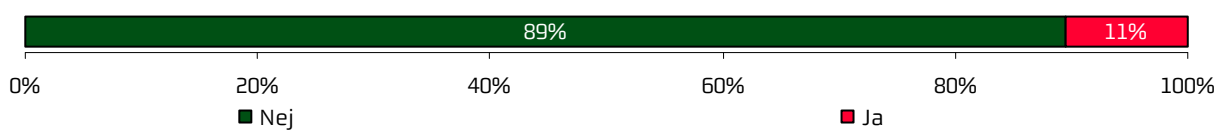
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



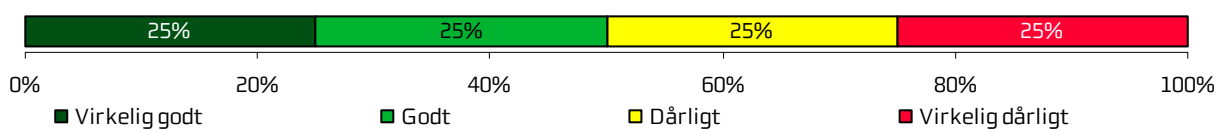
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=48)



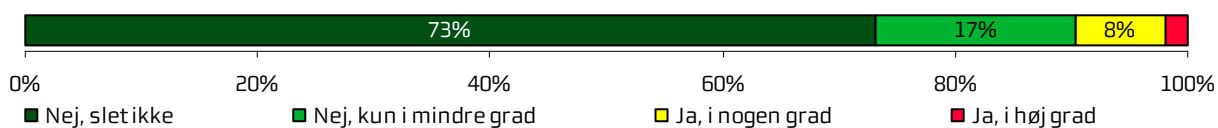
Fejl i forbindelse med besøg (n=57)



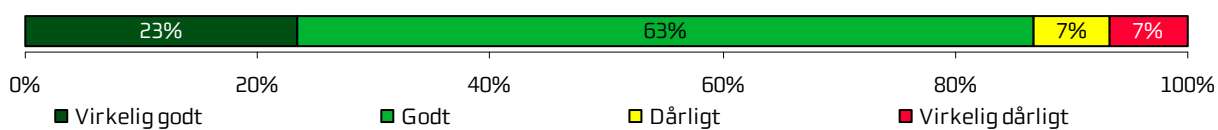
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=52)



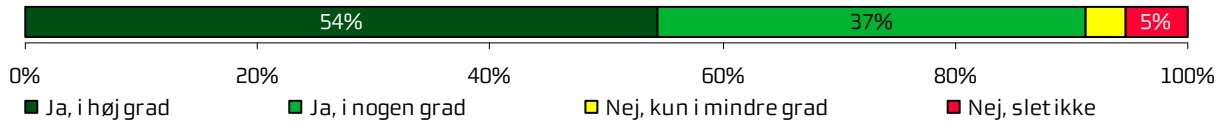
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	87 %	86 %	100 % *	76 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	84 %	84 %	100 % *	81 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	92 %	100 % *	88 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	98 %	100 % *	82 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	100 % *	-	100 % *	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	85 %	90 %	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	90 %	90 %	100 % *	75 %	93 %

Information

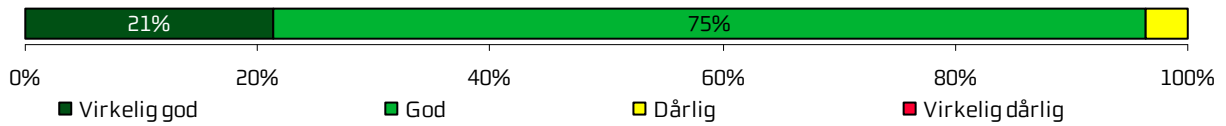
Personalet givet den information, du havde brug for (n=57)



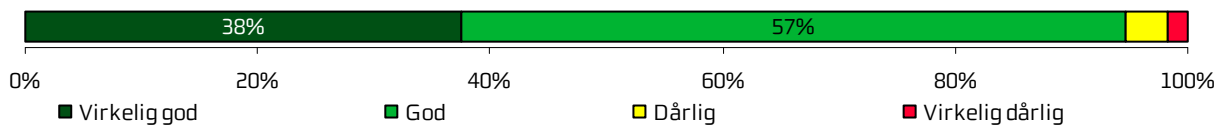
Modtaget skriftlig information (n=38)



Vurdering af skriftlig information (n=28)



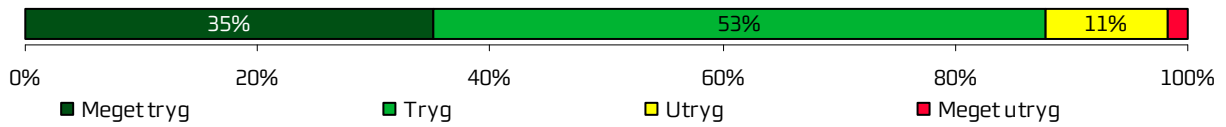
Vurdering af mundtlig information (n=56)



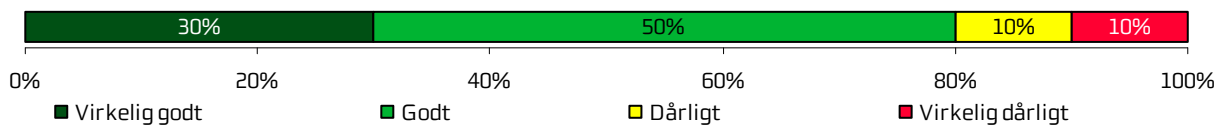
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	94 %	-	100 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	77 %	74 %	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	92 %	100 %	87 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

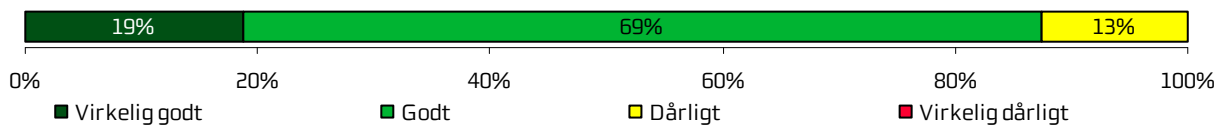
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=57)



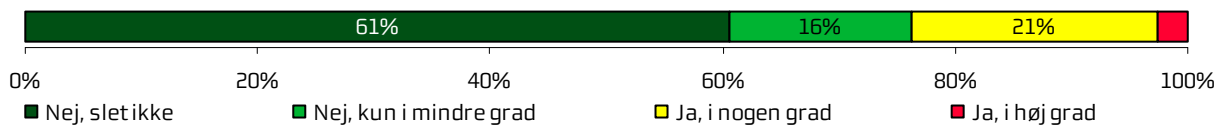
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



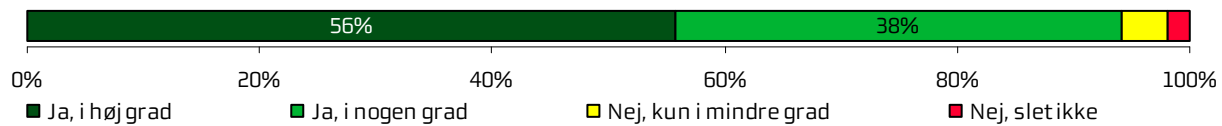
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=38)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	90 %	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	75 %	62 %	100 %	79 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	100 %	89 %	100 %	68 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	72 %	68 %	85 %	56 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	93 %	96 %	100 %	85 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	0
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	1
Ventetid	1

Kirurgisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Fem minutter før min mødetid, fik jeg besked på, at der var ti minutters forsinkelse. Præcis da de ti minutter var gået, var de klar. Derfor pil ned.	Virkelig god
8	Det er ALTID et smilende og meget hjælpsomt personale.	Virkelig god
11	Det startede med, at sygeplejersken sagde "ja, vi er desværre forsinkede". Hun ved ikke hvor meget. Det blev [over en time].	Uoplyst
17	Jeg udfylder skemaet for min datter, som [har nogle fysiske begrænsninger]. Jeg har været med hende til alle kontroller på Organkirurgisk Ambulatorium. Det var som regel den samme sygeplejerske, der tog imod vores datter. Sygeplejersken huskede NN og tog hver gang pænt imod hende. Vores datter følte sig tryk ved hende. Vores datter var meget angst, hver gang hun skulle til kontrol i ambulatoriet. Nogle gange var hun også heldig, at der var en læge, som hun kendte fra de perioder, hun var indlagt på sygehuset.	God
22	Meget punktlig mht. aftaletidspunkt.	Virkelig god

Kirurgisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
6	Uoverensstemmelser mellem lægerne.	Dårligt
8	En manglende blodprøve, som gjorde, at jeg måtte tage ture til Aarhus igen (jeg bor i [en anden by]). Det er ikke nogen fatal fejl. For mig var det blot endnu en tur i Ikea :-). Men personalet opdagede det, og fejlen blev opdaget. Efter [flere år] i onkologisk er dette det eneste, jeg har oplevet!	Virkelig godt
9	Jeg er endnu ikke færdigbehandlet, grundet at alle mine papirer er bortkommet på hospitalet for to år siden efter [min] operation, så derfor [foretages] nye undersøgelser.	Uoplyst
10	Hårdt størknet blod i flere måneder efter []operation.	Godt
12	Det blev ikke taget med, det som var aftalt, og det var ikke undersøgt tidligere [ved] behandling af lidelsen. En meget frustrerende oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Lægen, ved andet besøg på første sygehus, havde ikke sat sig ind i formålet med besøget. Det videre forløb foregik på andet sygehus, hvor der tre gange var aftalt tid med lægen, som vi havde fået oplyst var vores kontaktlæge. Men efter at have kørt [mange kilometer] kom vi hver gang ind til forskellige læger, som var for dårligt orienteret om forløbet.	Virkelig dårligt
17	Jeg gjorde til en af undersøgelserne i ambulatoriet opmærksom på, at en indvendig tråd stak ud af operationsarret, og at en læge en uges tid tidligere havde sagt, at den skulle "stoppes" ind igen til undersøgelsen, hvis den ikke var væk. Den pågældende læge ved undersøgelsen i ambulatoriet virkede arrogant. I første omgang kiggede han ikke engang på min datters mave eller mærkede på den, selvom hun i månederne forinden var på operationsbordet [mange gange på få uger med flere forskellige problemer]. Først da jeg spurgte, om han ikke skulle se på maven og tråden, der stak ud, mærkede han på maven samtidig med, at han stod med ryggen til min datter. Han fjernede ikke tråden, og resultatet blev, [at vores datter først for sent fik fjernet tråden og på grund af komplikationer] fik problemer med at holde på sin afføring, hvilket skete flere gange om dagen. Da hun ikke kunne nå at komme på toilettet, fik hun ble på. Ja det havde været rart, om der var blevet gjort noget ved tråden ved undersøgelsen, så havde hun formentlig været fri for de gener, hun fik senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Kirurgisk ambulatorium






Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Har ikke selv fået information skriftlig, men det blev sendt til min egen læge.	Virkelig godt
2	Ved første besøg var lægen ikke klar over, at jeg havde været til forudgående undersøgelse ved speciallæge. Hvorvidt denne oplysning blev forfulgt ved jeg ikke. Fem forskellige læger har undersøgt mig, inklusive egen læge og speciallæge. Dvs. ingen læge har set mig efter en behandling, de selv har foretaget og dermed ikke set, om det de har gjort, har hjulpet.	Godt
3	Ved forundersøgelsen foregik det i et rum, der ikke virkede til at blive brugt normalt. Skulle afklæde mig i et hjørne af rummet og lå udækket på briksen. Ved selve kikkertundersøgelsen [nogle] uger senere, var det i et andet [mere] venligt rum, og afklædningen foregik på badeværelset med mulighed for at tildække mig. Var MEGET mere behageligt. Men begge gange var folk venlige og behagelige at være sammen med.	Godt
4	Egentlig tror jeg, at min egen læge kunne have givet mig den besked, jeg fik på ambulatoriet. []. Men det er nok lægen, jeg skal sige det til!!	Virkelig godt
7	Måske skulle afdelingerne tale mere sammen. Fik samme forundersøgelser [to steder].	Virkelig godt
8	Jeg er personalet dybt taknemmelig! De har reddet mit liv.	Virkelig godt
14	Ved sidste kontrol var lægen, som vi udmærket forstod, meget kort for hovedet og utålmodig, men sygeplejersken var meget sød og hjælpsom og udglattende i forhold til forløbet af undersøgelsen. Vi fik opfattelsen af, at jeg skulle til ny ambulansundersøgelse efter tre måneder, men er endnu ikke indkaldt.	Godt
18	Der blev talt om ventetid på ca. syv uger til operation, men det er så lavet om, så det nu er endt med næsten fem måneders ventetid! Det er skuffende!	Godt

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
 2	Var i tvivl om, hvorvidt jeg skulle være fastende ved første besøg. Specielt den første læge var god til at informere om kost og egne ting, jeg kunne gøre. De øvrige læger gav kun lidt eller ingen information desangående.	Godt
 8	Både jeg og min kæreste er yderst tilfreds.	Virkelig godt
 9	Jeg fik ingen information, da jeg stadig går til undersøgelse, men forventer svar efter næste undersøgelse.	Godt
 17	Jeg stillede selv flere spørgsmål til undersøgelse/ behandling. Bl.a. foreslog jeg selv, i forbindelse med sårbehandling i operationsarret, at hun blev behandlet af en hjemmesygeplejerske, da hun bor i døgninstitution med flere ansatte, som ikke har faglig indsigt i behandling af sårproblemer. Ellers synes jeg generelt, at dialogen med personalet (læger og sygeplejersker) var god, og at vi fik ordentlige svar på det, vi spurgte om.	Godt

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
 8	Jeg kunne skrive flere sider om, hvor dygtig og kompetent et personale jeg har mødt på Onkologisk Afdeling. Det er nogle fantastiske mennesker.	Virkelig godt
 15	Har været tre gange i ambulatoriet. Mener, at jeg kunne spare [mange kilometers] kørsel og [flere timers] arbejdstab for to minutters konsultation, hvor jeg fik at vide, at prøven var okay.	Godt
 16	Mine svar her, er kun baseret på en forundersøgelse i Ambulatoriet.	Virkelig godt
 20	Ris: To gange ved besøg hos kirurgen, til undersøgelse og opfølgning, blev der nævnt stomi som følge af operationen. Dette viste sig ikke at være tilfældet. Og jeg var ikke tilfreds med uoverensstemmelsen mellem skriftlig journal og mundtlig orientering!! Det gav utryghed ikke at føle at vide fuld besked. Misforstår normalt IKKE tingene og i hvert fald ikke to gange!!	Godt
 21	Kunne godt tænke mig, at der havde været mere information mellem hjemmesygeplejersken og ambulatoriet/sygehuset. Hver gang jeg havde været til kontrol, spurgte hjemmesygeplejersken om hvad der var blevet sagt i ambulatoriet og om der var noget, som de skulle tage højde for/gøre.	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
2	Fik det dårligt (besvime) efter min anden behandling. Sundhedspersonalet var meget hurtigt til at gribe ind. Fik efter tredje behandling mulighed for at ligge ned i godt en time efter behandlingen. Skift af læge mellem de enkelte behandlinger giver usikkerhed. Det er umuligt for lægen at vide, om den forrige behandling reelt har været effektiv. Jeg blev behandlet for [lidelse], så af naturlige årsager er det svært for mig som patient at vurdere, hvorvidt behandlingerne hjælper. [Pleje]	Godt
4	Ambulatoriet gjorde det godt, men jeg burde nok ikke have været hele vejen til [en anden by] for [få] minutters undersøgelse og [få en besked, som] egen læge vel godt kunne have sagt, evt. ringet/undersøgt sagen og givet mig besked! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Jeg har været til undersøgelse med henblik på en brokoperation [], men har ikke hørt en smule om, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
6	Der sidder en meget sur sekretær!! [Relationer til personale]	Godt
7	Var stadig noget svimmel, da jeg fik information om sårpleje osv.	Virkelig godt
13	Få styr på, at aftalerne bliver ført ud i livet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
17	Da vores datter er [handicappet] og angst, og hver gang hun skulle til kontrol i ambulatoriet, var det vigtigt for hende, at hun mødte personale, som hun kendte fra indlæggelse og tidligere kontroller. [Pleje]	Godt
19	Ingen ventetid. Det hele var godt tilrettelagt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt

