

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 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:	222
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	67%

### **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.<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.



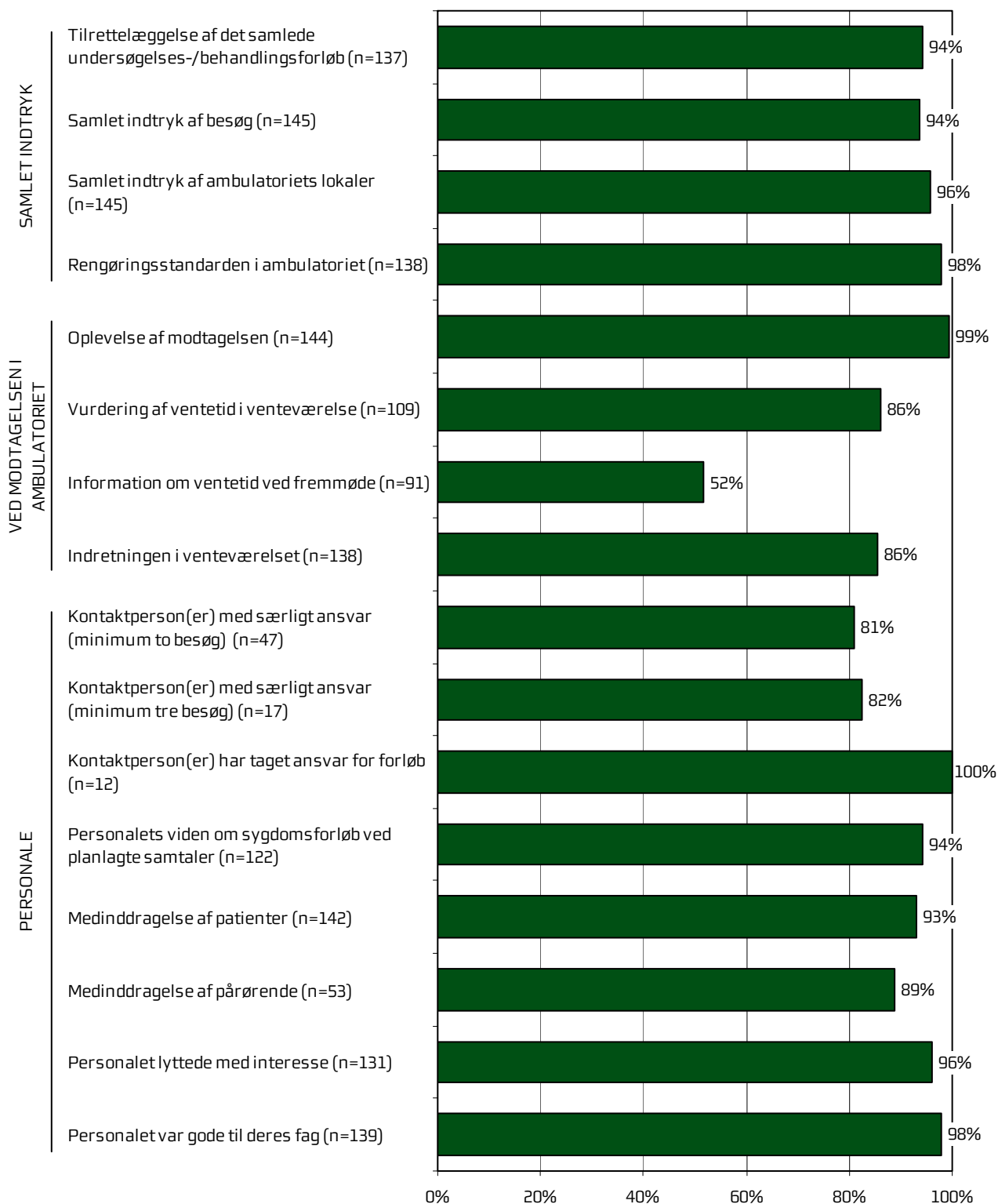


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

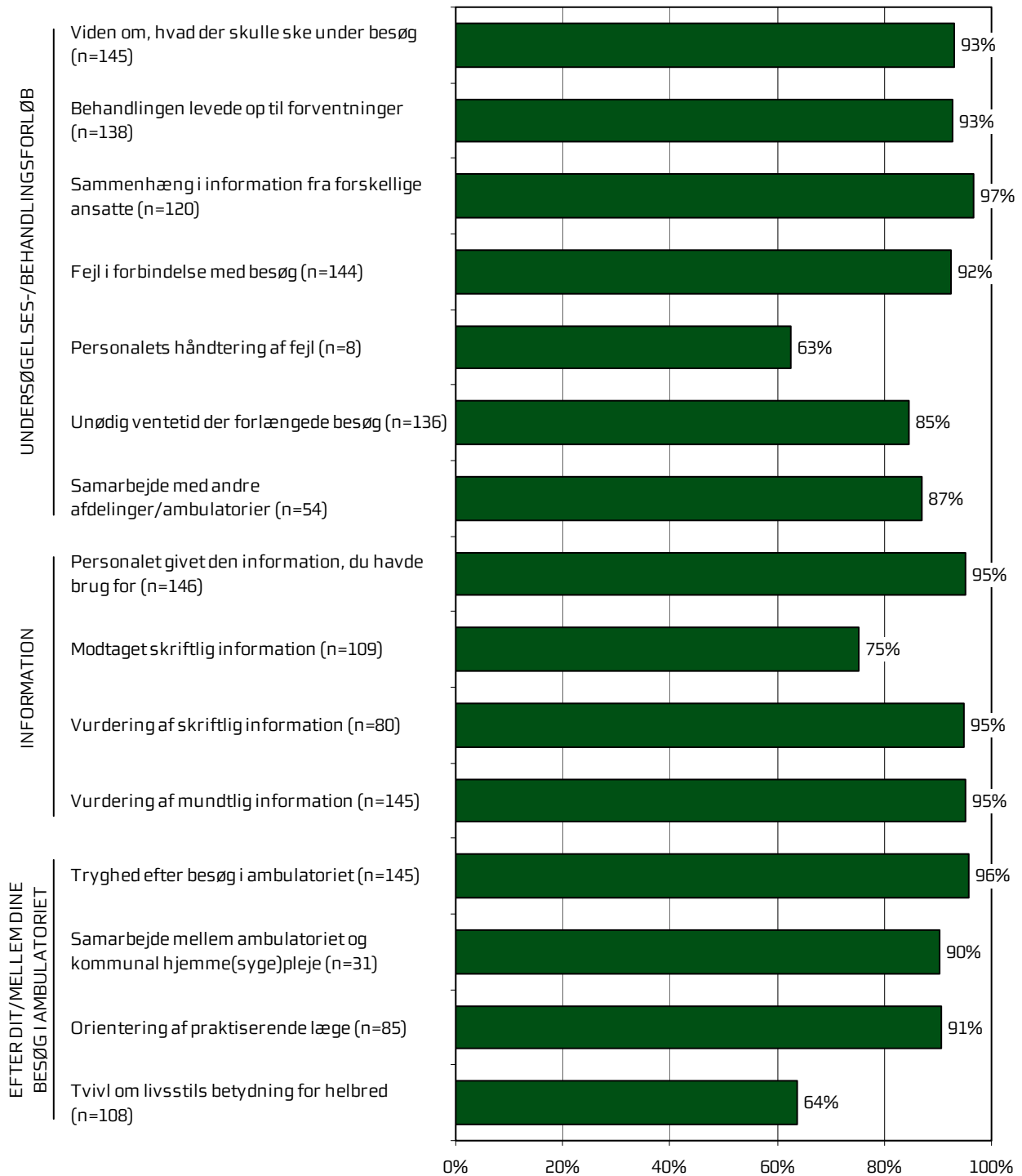
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium

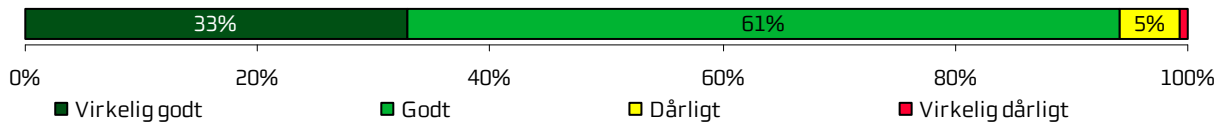
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

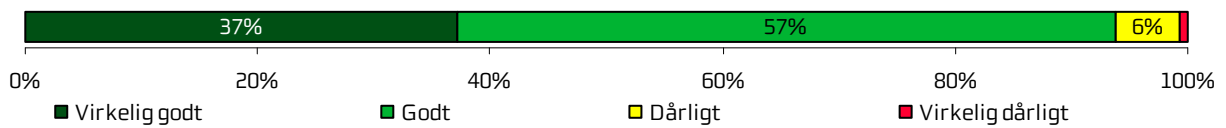
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

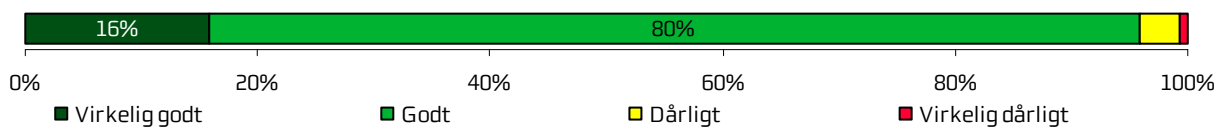
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=137)



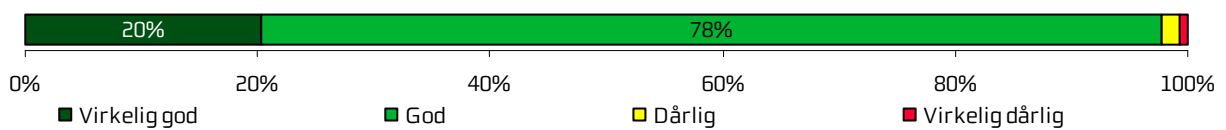
Samlet indtryk af besøg (n=145)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=145)



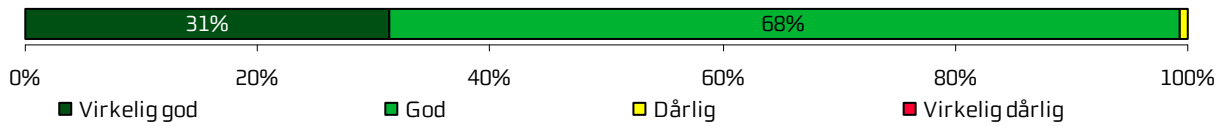
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=138)



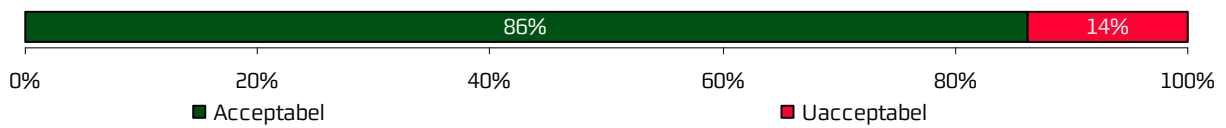
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	95 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	99 % *	96 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	92 %	-	97 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	94 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=144)



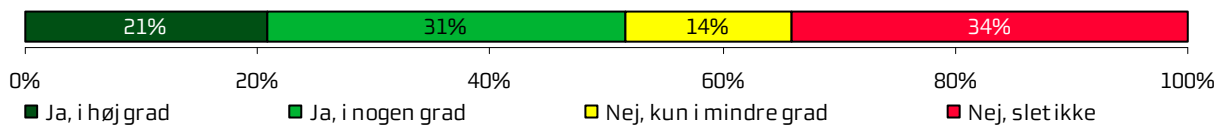
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=109)



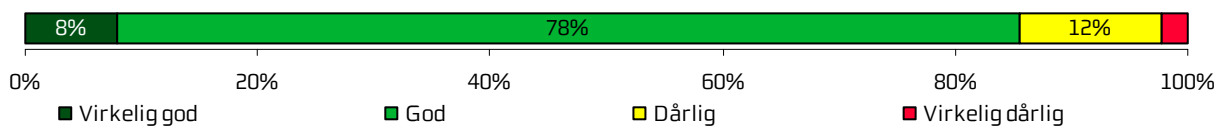
Længde af ventetid i venteværelse (n=105)



Information om ventetid ved fremmøde (n=91)



Indretningen i venteværelset (n=138)

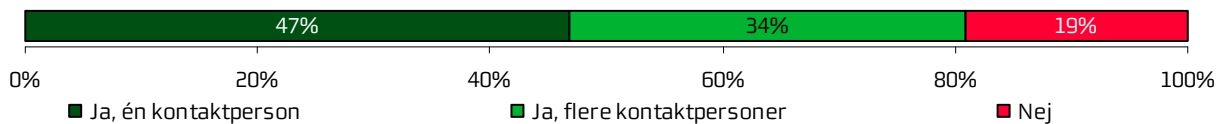




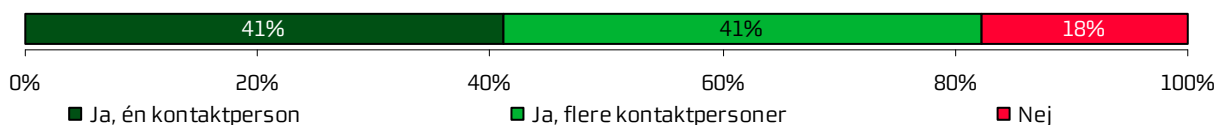
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	86 %	95 % *	88 %	95 % *	85 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	37 %	55 %	63 %	29 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	86 %	82 %	94 % *	75 %	87 % *

## Personale

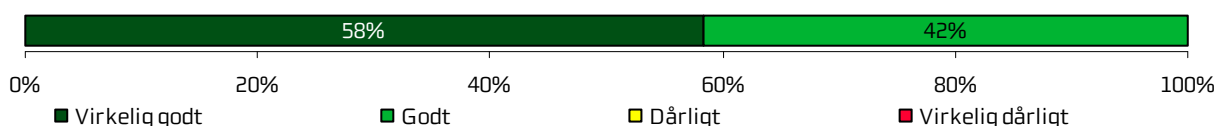
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



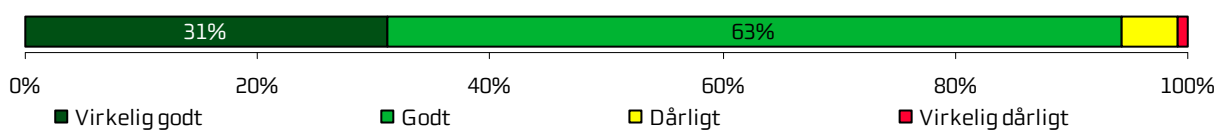
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



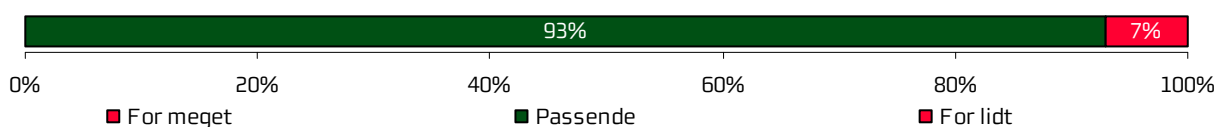
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



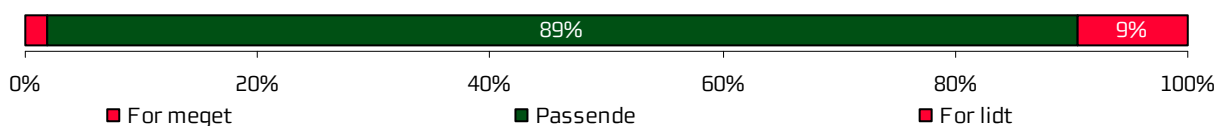
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



Medinddragelse af patienter (n=142)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



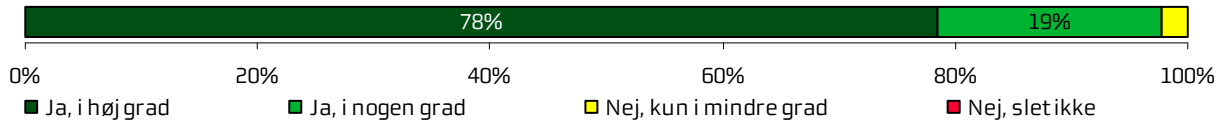
Personalet lyttede med interesse (n=131)



	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)	81 %	80 %	84 %	95 % *	73 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	90 %	89 %	94 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	88 % *	100 % *	89 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	94 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	85 %	90 %	98 % *	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	94 %	100 % *	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

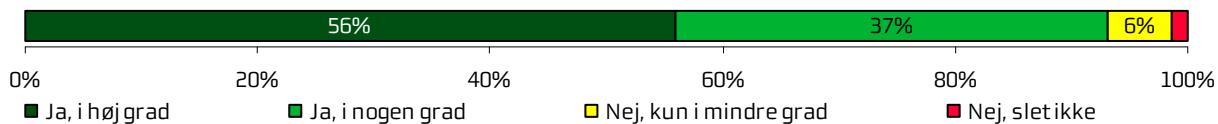
Personalet var gode til deres fag (n=139)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	100 %	95 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

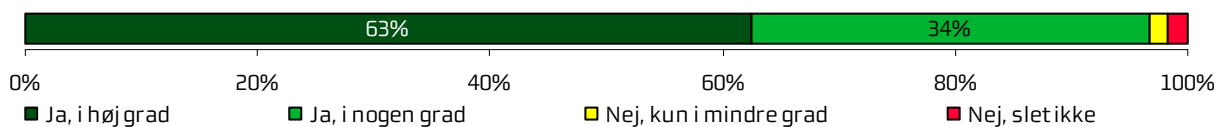
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=145)



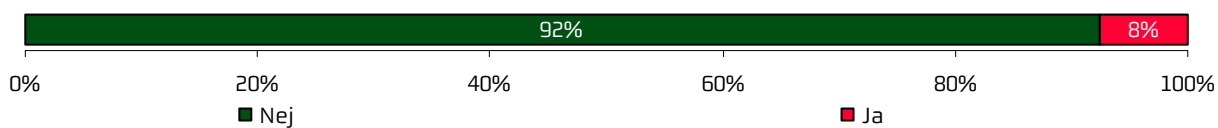
Behandlingen levede op til forventninger (n=138)



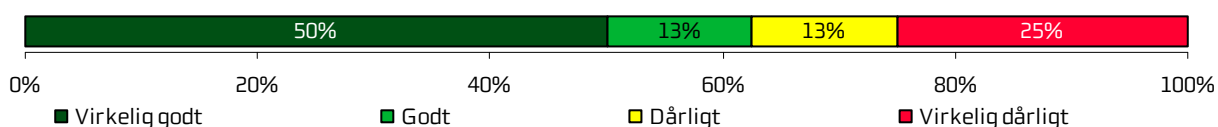
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=120)



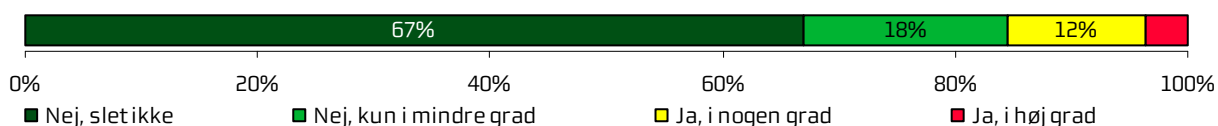
Fejl i forbindelse med besøg (n=144)



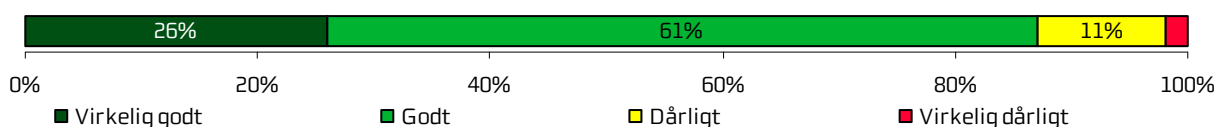
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=136)



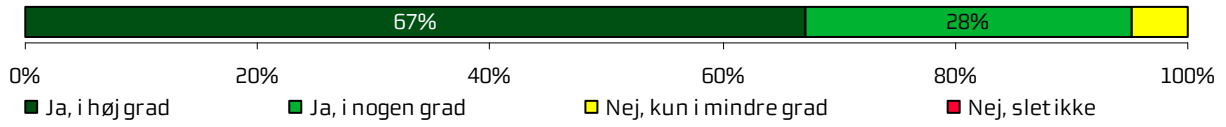
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	91 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	91 %	96 %	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	92 %	99 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	90 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	62 %	47 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	82 %	89 %	95 % *	76 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	93 %	90 %	100 % *	87 %	93 %

## Information

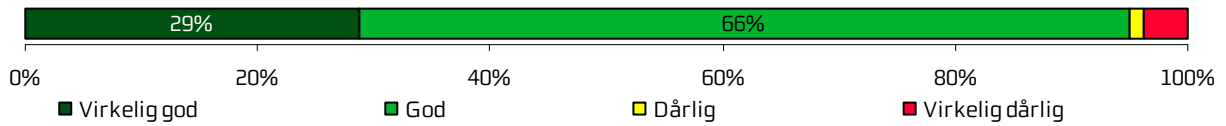
Personalet givet den information, du havde brug for (n=146)



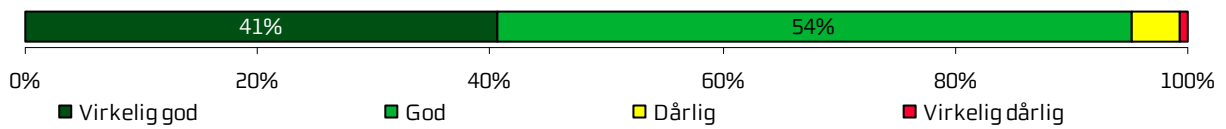
Modtaget skriftlig information (n=109)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



Vurdering af mundtlig information (n=145)

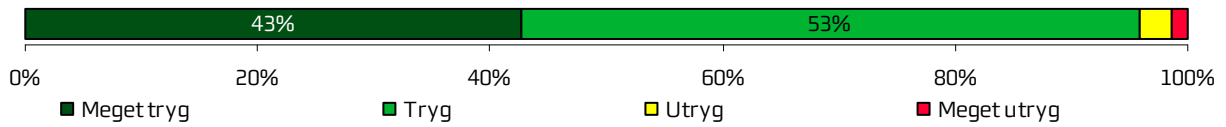




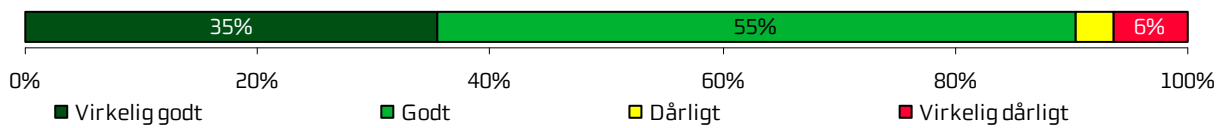
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	96 %	-	98 %	91 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	83 %	77 %	95 % *	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	97 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 % *	93 %	100 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

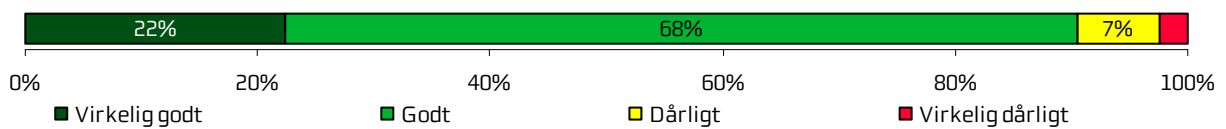
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=145)



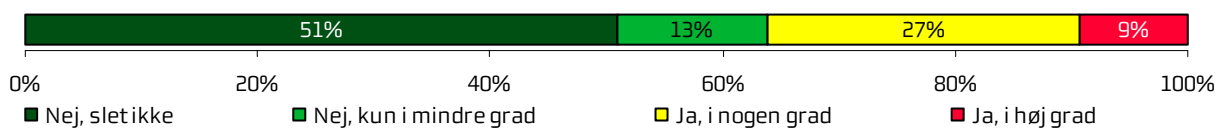
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=85)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	87 % *	91 % *	99 %	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	88 %	94 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	84 %	89 %	93 %	82 %	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	71 %	72 %	88 % *	65 %	74 %



## 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	6
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	0
Relationer til personale	1
Ventetid	1

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
1	Jeg har altid mødt venlighed.	Virkelig god
9	Jeg fik oplyst, at der var ventetid, straks, da jeg kom. Det var da rart at vide!	God
11	Det var dejligt, at der var mulighed for god, kold drikkeelse.	God
12	Jeg synes ikke, det er kundevenligt, at jeg som stomist selv skal finde ud af, at det er kirurgisk ambulatorium, jeg skal henvende mig til, når jeg skal på Stomiambulatoriet med hudproblemer ved min stomi. Det ville være rart med et skilt med ordet Stomiambulatorium ved døren som supplement til skiltet med titlen Kirurgisk Ambulatorium.	God
14	Måske lang ventetid fra [om morgenen] til [otteogenhalf time senere]. Det er længe, når man kun har fået insulin. Men det gik.	God
15	Venlige og hjælpsomme medarbejdere.	God
17	Det var en god oplevelse. De var meget venlige.	Virkelig god
21	Meget ventetid (fastende).	God
24	Der mangler plads i venteværelset, så man sidder også ude på gangen. Kan de så finde os i mængden?	God
26	En del ventetid.	God
27	Super godt.	Virkelig god
30	Jeg blev mødt med smil og godt humør og følte mig tryk derved.	Virkelig god
36	Alle var venlige og gav en god forklaring.	Virkelig god
38	LAANG ventetid.	God
41	Fin betjening og flink smilende sekretær, men jeg har ét klagepunkt: Jeg skulle have taget blodprøver først, og dette giver dobbelt ventetid. Det må kunne gøres smartere. At analysere prøven tager hos egen læge ca. 2 minutter, men her tager det ca. halvanden time. DET ER SPILDTID for mig.	God
42	Jo flere informationer man får, desto mere tryk føler man sig. Sådan havde jeg det.	God
45	Ingen til stede i modtagelsen det første kvarter.	Dårlig

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Jeg blev indlagt på anden afdeling, efter at jeg var blevet opereret på andet sygehus for en diskosprolaps. De tog mig ikke op at stå efter operationen. I dag sidder jeg her i kørestol og kan hverken gå eller stå. De har ødelagt mit liv!	Virkelig dårligt
6	Ingen.	Uoplyst
7	Mine kontaktpersoner havde svært ved at få en læge til at foretage undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Jeg havde hjemmefra udfyldt spørgeskema. Jeg ville aflevere dette i informationen, men der blev sagt "ikke her, men i undersøgelsesværelset". Ingen spurgte efter spørgeskemaet, så det havde jeg med hjem igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	De var for sene til at vurdere bedøvelse, hvilket de også havde svært ved. Lægen kunne ikke få scopet ned.	Dårligt
21	Min mor var så dårlig, at hun ikke var i stand til at modtage/læse nogen som helst form for information. Vi som pårørende måtte informere igen og igen om de samme problemstillinger, fordi de informationer, vi gav, tilsyneladende ikke blev givet videre i systemet. Jeg skulle have lavet en koloskopi, hvor der skulle tages vævsprøver. Dette skete ikke, selvom jeg spurgte lægen, og NN havde udtrykkeligt og detaljeret skrevet, hvad der skulle ske. Så måtte det igenem det hele en gang til.	Virkelig godt
24	Der var ikke sammenhæng mellem det, der var beskrevet i informationsmaterialet og det, som blev tilbudt/udført.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Efter sidste besøg, kom der et brev med indkaldelse til [undersøgelse] [nogle] måneder efter. Ringede til ambulatoriet, da jeg ikke kunne forstå, at jeg skulle komme. Havde ved samtalen fået at vide, at jeg ville blive indkaldt om [nogle] år. Hvis jeg ikke selv havde reageret, ville jeg være mødt op. Fik stor undskyldning af personalet, og TAK for at have ringet.	Virkelig godt
30	Ved ikke, hvad fejl der skulle være.	Uoplyst
32	[Ved] første besøg opdagede de ikke betændelse [] og kunne ikke [udføre undersøgelsen fuldt ud].	Godt
39	Mundtlig og skriftlig besked om kontakt om et halvt år. Men der kom indkaldelse til scanning [] om et år i stedet for et halvt år. Egen læge opfordrede til at få det rettet telefonisk. Er sket.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	To afdelinger var rigtig gode. Anden afdeling meget dårlig. Deres skyld, jeg ikke kan gå og stå (lod mig ligge i sengen. Tog mig ikke op).	Dårligt
3	Alle kompetente (meget). Lidt ventetid for behandling på grund af et akut problem andetsteds. Ok.	Virkelig godt
4	"Har du tidligere fået operationer i maven?" Jeg svarede nej! Havde "glemt" fjernelse af blindtarm. Det medførte ingen kommentarer. Lægen der udførte undersøgelsen var hurtig, og foretog en ret smertefri kikkertundersøgelse. Der blev ikke brug for smertestillende. Tak for det.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
7	Man burde forske i at finde alternativer til gastroskopi. Det er en effektiv og kortvarig men voldsomt ubehagelig undersøgelse.	Godt
11	Hurtig og kvalificeret.	Virkelig godt
13	Kun en positiv oplevelse. Sød og rar læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
18	Der burde være givet bedøvelse inden undersøgelsen. Der blev sagt, det ville tage tre minutter, hvilket ikke holdt. Meget ubehageligt.	Dårligt
19	Ved bedøvelsen var der ventetid på læge NN. Sygeplejerske NN blev synligt nervøs og havde svært ved at lægge droppet. Lykkedes først i fjerde forsøg. De snakkede også om, at jeg var svær at intubere. Sådant havde det været sidst, stod de og talte om. Unødvendigt for mig at vide, da jeg blev lidt nervøs!	Godt
20	Jeg har kun godt at sige om modtagelsen og behandling!	Uoplyst
23	Jeg har været godt tilfreds med det hele.	Godt
24	Jeg var i et forløb med flere undersøgelser, men det virkede ikke som om, at der blev vurderet i forholdet mellem de forskellige undersøgelser. Altså en samlet vurdering.	Dårligt
25	Det fungerer normalt rigtig godt. Glad for den gode planlægning med undersøgelse og hurtig tid efter til samtale med læge. Dette gør, at man ikke går for længe og er bange.	Virkelig godt
28	Føler ikke jeg er blevet ordentligt udredt. Har stadig de samme smerter jeg har haft hele tiden.	Dårligt
30	Nej, jeg har ingen forudsætninger for det. Jeg regner stærkt med, at de, der foretager undersøgelsen, har tjek på det, de gør.	Virkelig godt
34	Det var ressourcospild, da jeg har været bedøvet cirka 100 gange.	Godt
37	Der var ingen kontinuitet eller spontan information i forløbet. De fire forskellige læger, jeg mødte, kendte ikke anamnese eller orienterede om planlagt fremtidigt forløb. Alle besøg bar præg af "hovsa løsninger".	Dårligt
40	Jeg fik foretaget en [undersøgelse]. Den [undersøgende] læge var virkelig dygtig og meget kompetent. Det var [ikke den første undersøgelse], jeg har fået. Så lidt erfaring har jeg jo.	Godt
41	Skulle have kikkertundersøgelse (for hæmorider). Efter denne spurgte jeg lægen, "Hvordan med det??" Fik et skuldertræk og en slåen ud med armene. Det blev jeg ikke klogere af, men blev småsur. Ved godt, at kikkertundersøgelse OGSÅ er en kræftundersøgelse, men var i anden tro. Så jeg har stadig mine hæmorider, som jeg UVIDENDE, som jeg er, troede blev helbredt/fjernet.	Godt
43	Tillidsvækkende, både sygeplejersker og læge ved undersøgelsen, samt en hurtig tid :)	Godt



-  44 Første læge, der skulle udføre undersøgelsen, var meget lidt talende. Der blev en pause i undersøgelsen. Næste læge var meget mere informativ. Ok. Godt
-  46 Jeg var glad og tilfreds. Virkelig godt

## AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg havde det så godt, da jeg gik derfra. Jeg havde fået ro på mine spørgsmål.	Virkelig godt
8	Jeg synes, jeg manglede kontakt til lægen. En tredje person var til stede []. Her ville det have været på sin plads, at jeg var blevet informeret om, hvilken rolle vedkommende spillede. Sygeplejersken var ok med informationer.	Godt
10	Jeg har fået god information hele vejen igennem.	Virkelig godt
11	Hurtig og professionel.	Virkelig godt
12	Irrelevant.	Uoplyst
22	Nej.	Godt
24	Står med en tom fornemmelse efter undersøgelserne. Hvad sker der nu, eller sker der noget overhovedet?	Dårligt
28	Besøget [] har ikke løst mit problem.	Dårligt
30	Nej, jeg synes, alt er, som det skal være.	Virkelig godt
35	Tidsfordriv for administrativt personale. Brug den tid til at ansætte nogle flere varme hænder, for de har meget travlt, men tager sig tid til at hjælpe.	Virkelig godt
37	Jeg manglede i den grad information om eventuelle bivirkninger og den dårlige prognose i forbindelse med operation. Manglende forståelse for de gener, de åbentstående sår med infektioner giver mig på [i mange måneder]!	Dårligt
38	Før jeg fik brevet om, hvad der videre skulle ske, fik jeg materiale (afføringsbeholder med mere) og brev om, at behandlingen skulle fortsætte. Jeg blev bange og vidste ikke, hvad det var, de havde fundet i undersøgelsen. Så brev om information før materiale.	Godt
39	Mangler dato for næste undersøgelse i kirurgisk ambulatorium.	Godt
40	Ved indkaldelsen til koloskopien havde hospitalet glemt at vedlægge skriftlig information. Ved tidligere koloskopier sendte hospitalet phosphoralen til mig, og da jeg ringede desangående, fik jeg at vide, at den skulle jeg selv købe på apoteket. Jeg fik så tilsendt den skriftlige vejledning, hvoraf dette fremgik.	Godt
41	Skuffet over slutmeldingen. Ellers fuldt tilfreds, men jeg havde MÅSKE for høje eller forkerte forventninger. Hvis undersøgelsen er bestilt af min læge (det er den måske), er opgaven løst flot på ambulatoriet. Det er KUN ventetiden fra blodprøven, der burde kortes ned. Det er KUN en blodfortyndingsprøve.	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>
2	Har aldrig røget. Drikker meget lidt vin.	Dårligt
11	God kontinuitet.	Virkelig godt
13	Det er lidt underligt at ingen var interesseret i de papirer, som jeg havde udfyldt hjemmefra, inden sygehusbesøget.	Virkelig godt
24	Skulle selv følge op på det hos egen læge. Herefter skete der ikke mere.	Dårligt
30	Nej. Alt er, som det skal være. Jeg er orienteret om alt med mit forløb.	Virkelig godt
41	Nej. Jeg ville bare gerne have vidst, at det ikke var, hvad jeg troede. Nemlig en fjernelse af mit problem. Behøver ikke være Ambulatoriets skyld.	Godt
45	Jeg har i høj grad savnet information med råd og vejledning om, hvorledes jeg har skullet forholde mig til en ny situation i min levevis. Akut tilfælde af [sygdomsudbrud] helt uden forvarsel, og heller ingen mærkbare symptomer efterfølgende. Har naturligvis givet stof til eftertanke, og især i starten skabt en stor usikkerhed om, hvad der var god eller skidt for helbredet.	Dårligt

## 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	Jeg er så tilfreds med den behandling hver gang jeg har været der, enten til den ene eller den anden undersøgelse eller samtale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Det er kun den ene afdeling, jeg er rigtig utilfreds med. Jeg sidder her og kan ingenting. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
3	Der var ingen information om undersøgelsen i indkaldelsen. Den fandt jeg selv på afdelingens hjemmeside. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Finder det skabagtigt, at jage rygere udendørs. Trods hellighovederne og indret rygerum! Hvis man ikke mener, at udsugning nytter, er der ingen grund til stinkske i laboratorierne! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der kunne bruges et ekstra toilet ved ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
12	Sæt skilt op med teksten STOMIAMBULATORIUM. [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Alt var i orden.	Virkelig godt
16	Venteværelset er dårligt indrettet, [når man] går med rollator. [Fysiske rammer]	Godt
29	Er præget af ombygningen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Nej, ambulatoriet gjorde det godt, og jeg har følt mig tryk hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Jeg fik en ganske god behandling hele forløbet igennem. Det vil jeg gerne sige tak for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
33	Det eneste, jeg kan sige, er, at man føler sig tryk og får god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
35	For mange til for lidt og dobbelt i administrationen. For lidt med arbejdet på gulvet, her under rengøring.	Virkelig godt
37	Orienter patienten om behandlingsforløb, og medinddrage patienten i beslutning om de forskellige behandlingsmuligheder, og helt klart synliggøre de bivirkninger, operationer og behandlinger kan være årsag til. Behandlerne burde give patienten det indtryk, at de ved, hvad de gør, og hvilke konsekvenser det kan få for patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
39	Venteværelset måtte gerne have mere plads til mange patienter.	Godt
41	Minimere ventetiden mellem de to ambulatorier. Det må kunne gøres smartere. Jeg havde tid nok, men ventetid er spildtid og tager plads. Venligt og behageligt personale. [Ventetid]	Godt
43	Bedre plads til omklædning bag forhæng/gardin. [Fysiske rammer]	Godt



