

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Dagkirurgi

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	59
Besvarelser fra afsnittets patienter:	35
Afsnittets svarprocent:	59%

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).

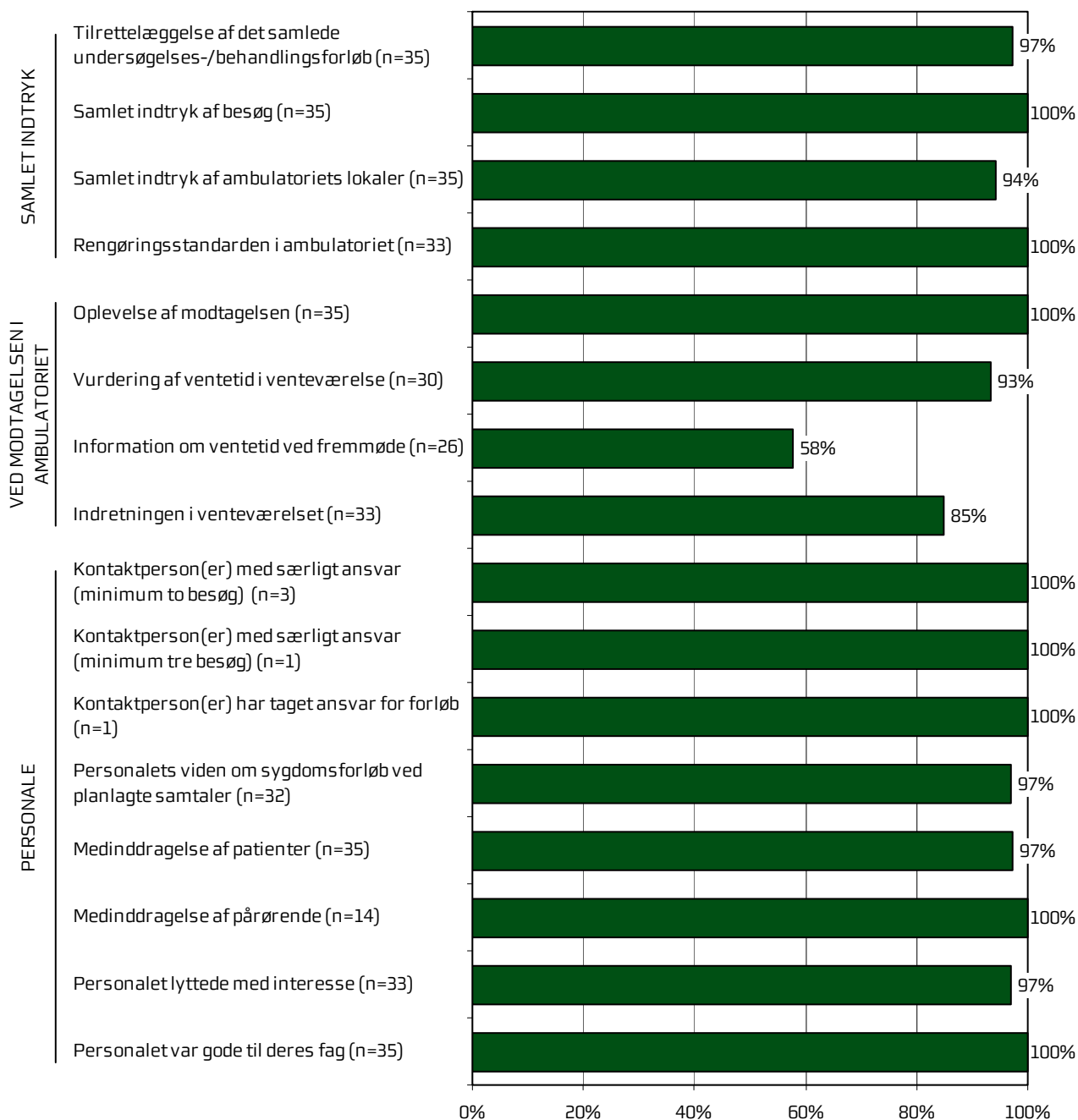
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

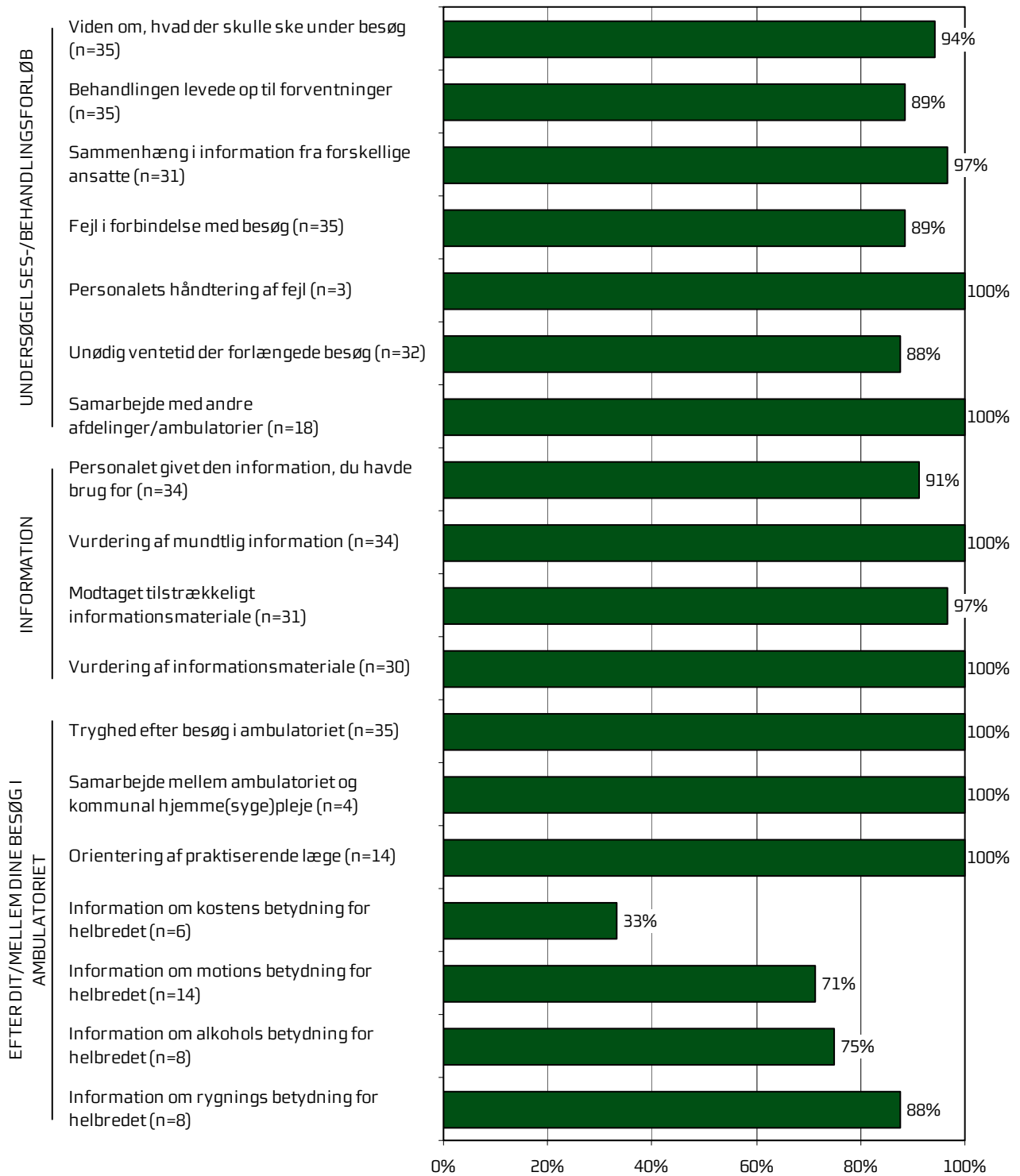
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Dagkirurgi

2011-tallet er for: Dagkirurgi drift, ortopædi

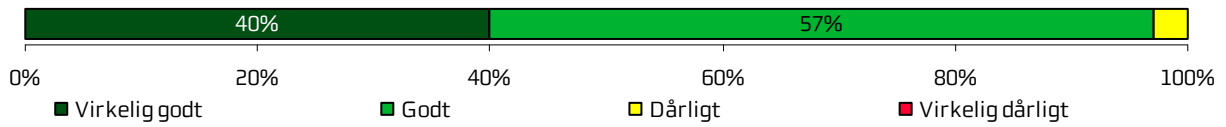
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

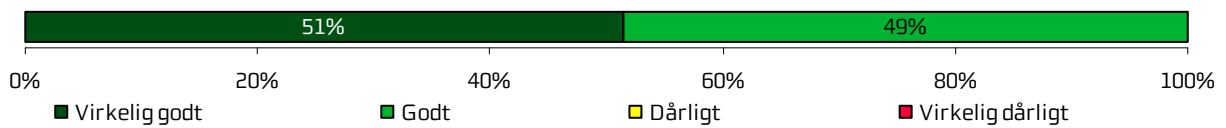
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

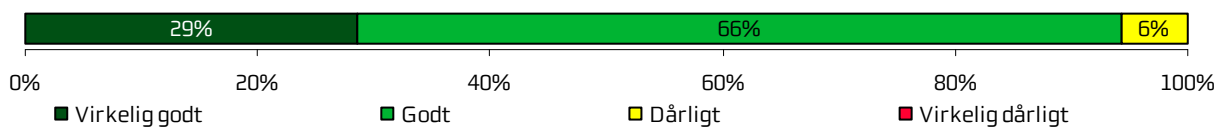
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=35)



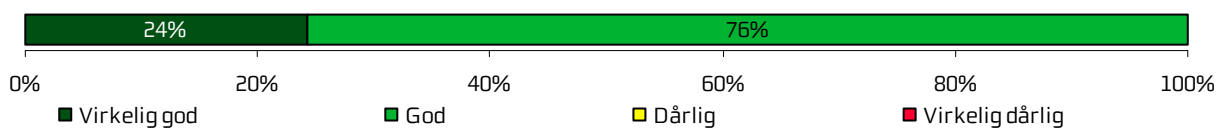
Samlet indtryk af besøg (n=35)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=35)



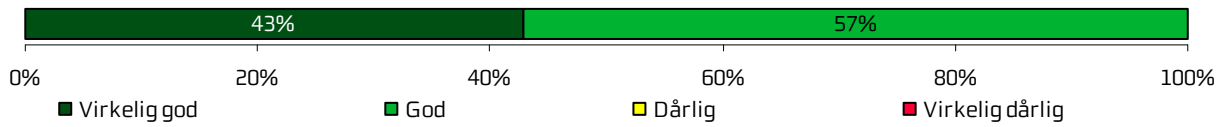
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=33)



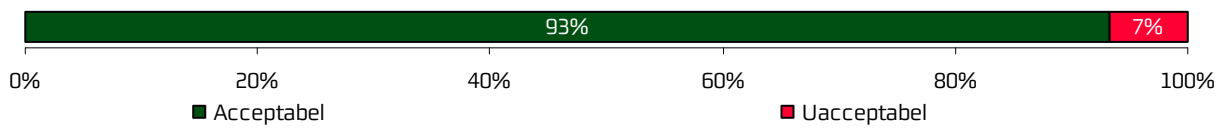
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	98 %	98 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 %	98 %	99 % *	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	89 %	95 %	99 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	97 %	100 %	100 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=35)



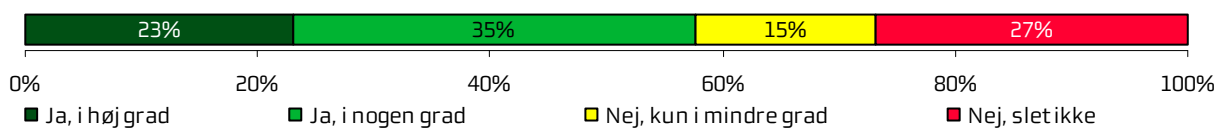
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=30)



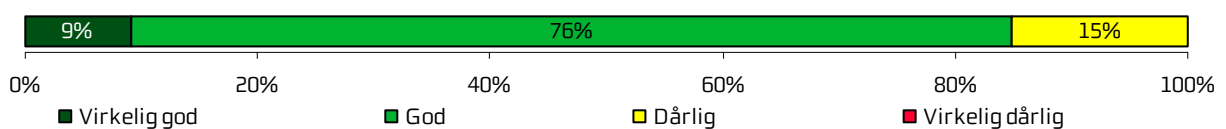
Længde af ventetid i venteværelse (n=28)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



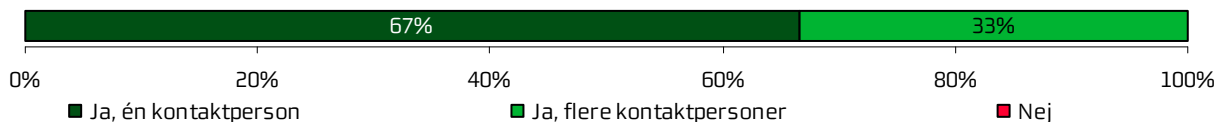
Indretningen i venteværelset (n=33)



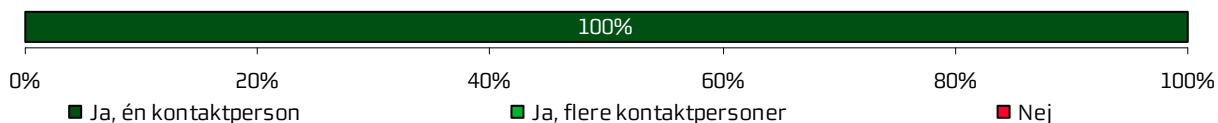
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	94 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	87 %	93 %	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	56 %	66 %	57 %	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	73 %	78 %	95 %	81 %	85 %

Personale

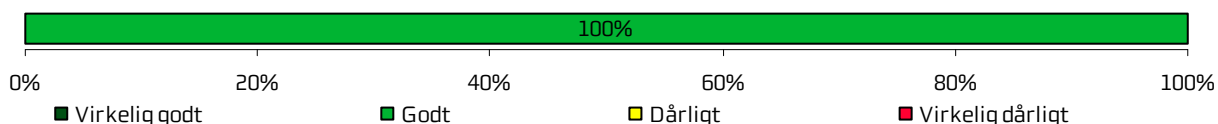
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=3)



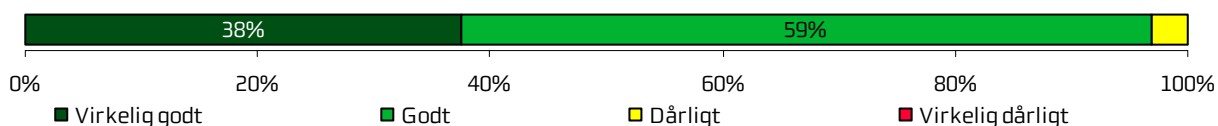
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



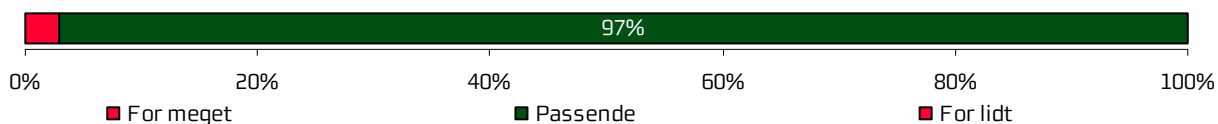
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



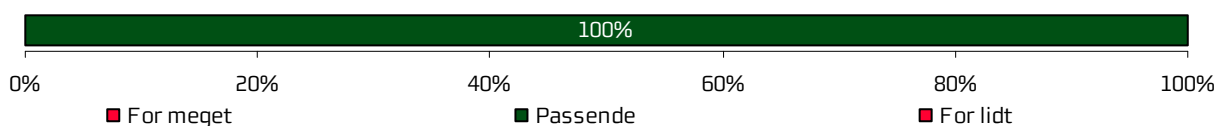
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



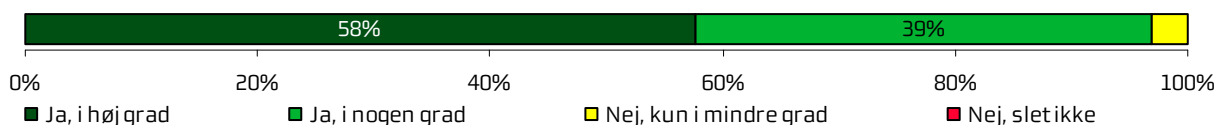
Medinddragelse af patienter (n=35)



Medinddragelse af pårørende (n=14)



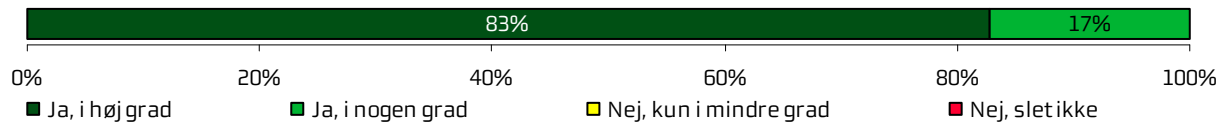
Personalet lyttede med interesse (n=33)



	2013	2012	2011	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)	100 %	100 %	100 %	90 % *	69 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	87 % *	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	100 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	96 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	100 %	96 %	97 %	90 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	100 %	92 %	93 % *	88 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	100 %	96 %	97 %	92 %	95 %

Personale (fortsat)

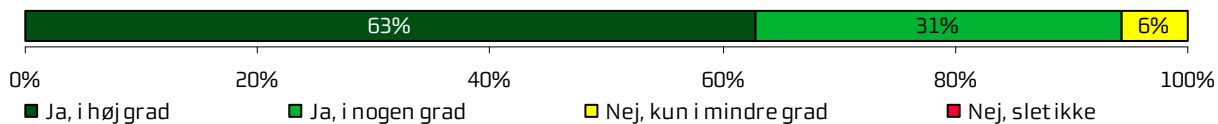
Personalet var gode til deres fag (n=35)



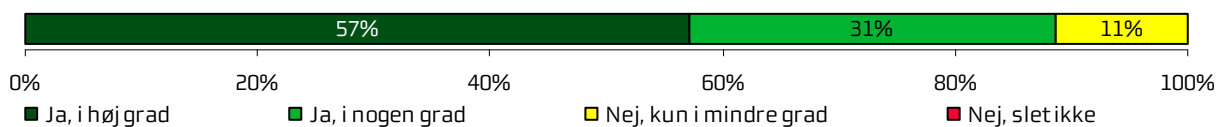
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

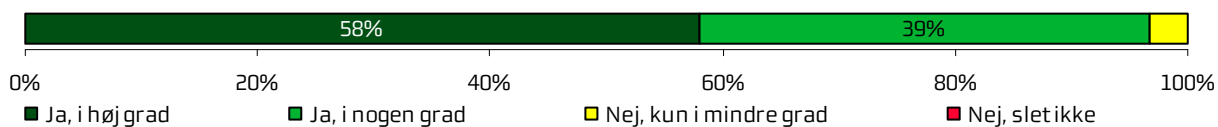
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=35)



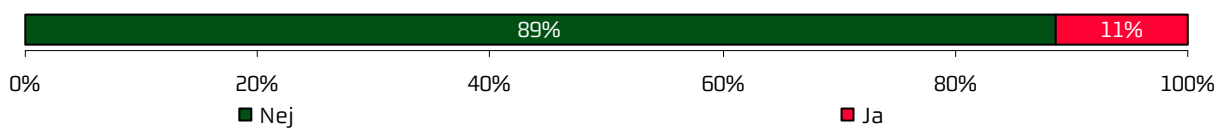
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



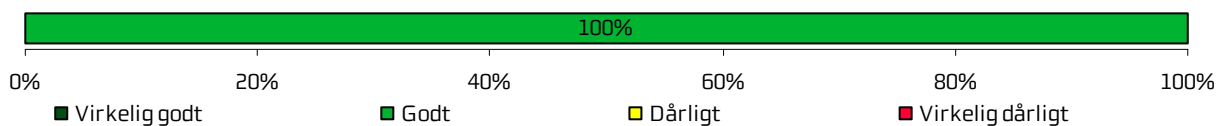
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=31)



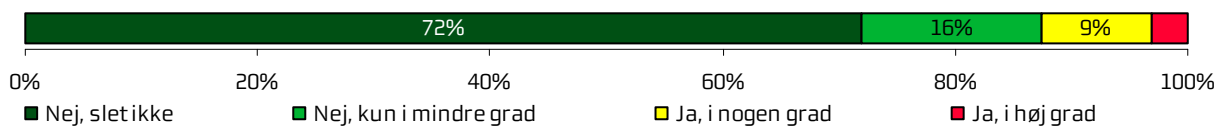
Fejl i forbindelse med besøg (n=35)



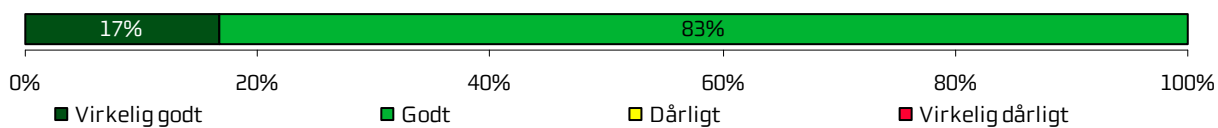
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=32)



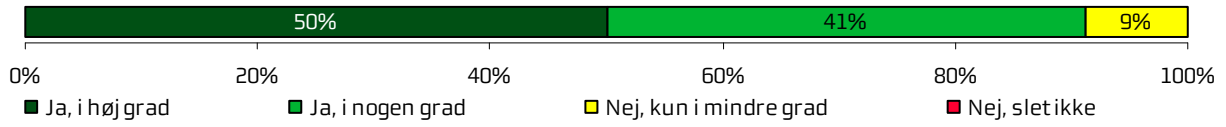
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=18)



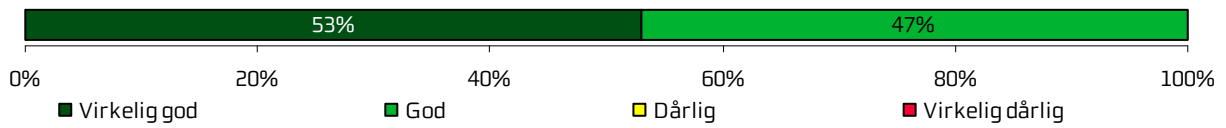
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	100 %	96 %	85 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	95 %	96 %	95 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	91 %	100 %	97 %	87 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	97 %	93 %	95 %	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	75 %	71 %	50 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	81 %	88 %	94 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	96 %	97 %	95 % *	86 % *	92 % *

Information

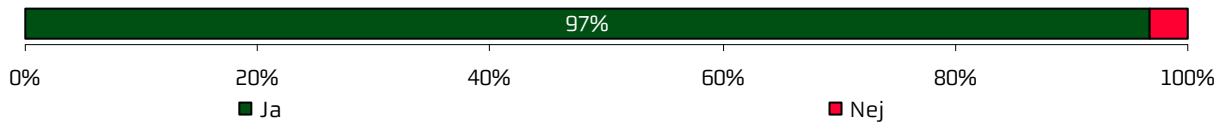
Personalet givet den information, du havde brug for (n=34)



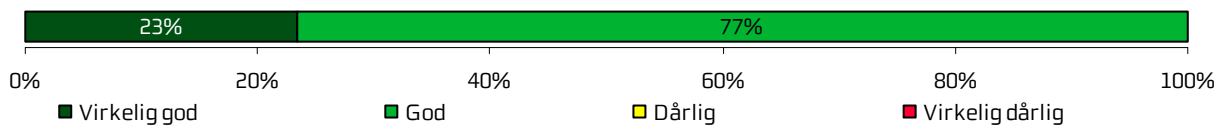
Vurdering af mundtlig information (n=34)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=31)



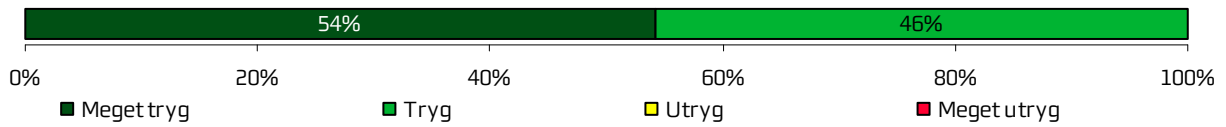
Vurdering af informationsmateriale (n=30)



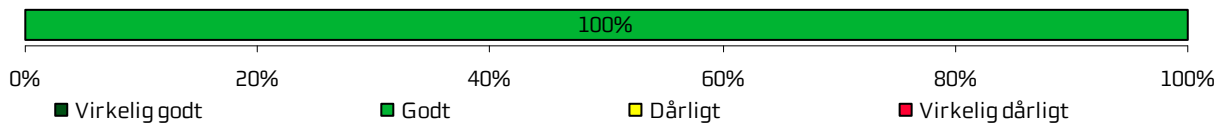
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	97 %	96 %	95 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	98 %	98 % *	94 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	97 %	-	-	91 %	81 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	98 % *	92 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

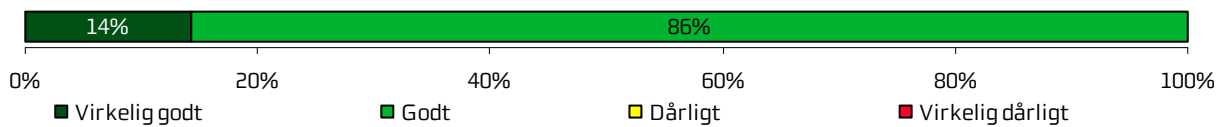
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=35)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



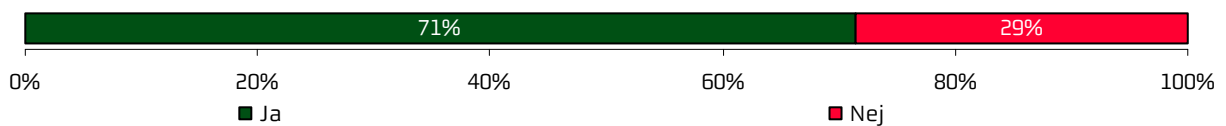
Orientering af praktiserende læge (n=14)



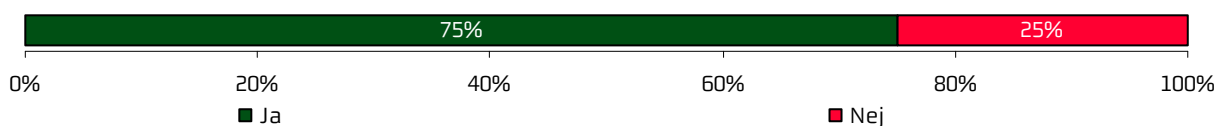
Information om kostens betydning for helbredet (n=6)



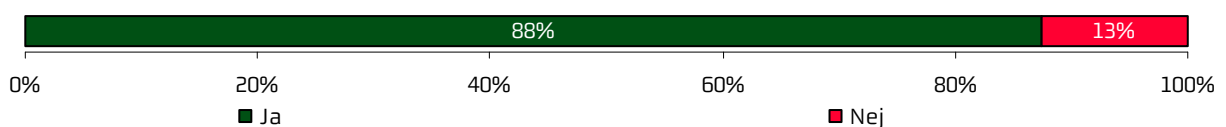
Information om motions betydning for helbredet (n=14)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=8)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=8)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 %	96 %	97 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	80 %	96 %	94 % *	85 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	33 %	-	-	73 % *	44 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	77 %	45 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	75 %	-	-	73 %	44 %	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	88 %	-	-	78 %	45 % *	67 % *

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




Dagkirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
 1	Jeg checkede jo bare ind med sygesikringskortet, så spørgsmålet er, om man kan vurdere modtagelsen ;-)	Virkelig god
 4	Top.	Virkelig god
 5	Man kunne godt virke usikker på, om man var det rigtige sted. Receptionisten løb næsten, som om hun var træt af, at man spurgte om vej.	God
 6	Nej.	God
 8	En rolig og behagelig modtagelse, dejligt når man selv er lidt nervøs.	Virkelig god
 14	Støj fra håndværkere pga. ombygning.	God
 19	Jeg synes, det er betryggende at blive modtaget af en sygeplejerske og få oplyst, hvordan det hele skal foregå.	Virkelig god

Dagkirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
	2	Et stykke knækket [] tråd blev efterladt i min fod ved den oprindelige operation. Blev ikke opdaget på røntgenbillede fra denne dag. Der var tilsyneladende ingen, der tjekkede billedet denne dag.	Godt
	9	Ved et af mine besøg i ambulatoriet, hvor vi blev enige om at se tiden an inden en evt. operation, var dette ikke blevet ført i min journal.	Godt
	11	Var inde [blive opereret] to gange, hvor jeg selv måtte rykke efter og blive opereret anden gang.	Godt

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Der har været noget koks med indkaldelserne. Jeg havde f.eks. fået at vide, at jeg skulle på ambulatoriet fire uger efter operationen for at få fjernet en [genstand], der midlertidigt skulle stabilisere. Indkaldelsen lød på fem uger efter, hvilket var ret uhensigtsmæssigt, da jeg skulle til den afsluttende undersøgelse samt røntgen seks uger efter operationen. Datoen for denne undersøgelse havde jeg fået via operationsbeskrivelsen. Jeg rettede selv henvendelse og fik en tid fire uger efter og tjekkede der, om det var korrekt, at tiden seks uger efter var noteret, da jeg aldrig fik en indkaldelse på denne tid. Jeg fik bekræftet, at seks-ugers tiden var korrekt, men ikke desto mindre modtog jeg nogle dage senere en indkaldelse til dagen før, men uden røntgentid! Jeg kontaktede igen ambulatoriet og fik at vide, at den nye tid var en fejl! Jeg har henvendt mig pr. mail, og det skal siges, at alle mine henvendelser er blevet behandlet hurtigt og fuldt tilfredsstillende, men jeg tænker blot, at der kan være folk, der slet ikke læser f.eks. operationsbeskrivelsen og dermed i dette tilfælde havde misset en undersøgelse, da jeg som sagt aldrig fik en rigtig indkaldelse.	Virkelig godt
2	Frustrerende at skulle vente [i over en uge] på at få [rettet op på en fejl, efter den var blevet opdaget]. Det forlængede min sygemelding unødigt.	Godt
4	Næ ,det har jeg ikke, det var hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
7	Jeg synes virkelig, NN er en dygtig læge.	Virkelig godt
11	Synes, det er for dårligt, at man skal igennem tre operationer for at få lavet en menisk.	Godt
12	Jeg ved ikke, om der var andre afdelinger involveret i min undersøgelse?	Virkelig godt
13	Nej :-).	Godt
16	Jeg synes, at de sygeplejersker, der hjalp mig, var søde og omsorgsfulde.	Godt

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Det skriftlige materiale stemte ikke overens med den mundtlige information, hvilket er lidt uheldigt. Jeg kan godt se, at der kan være divergerende oplysninger, men så må man rette informationen til. Andet er grund til forvirring og usikkerhed!	Virkelig godt
2	I det store hele fin information om [min lidelse], men pjecen er noget kortfattet med hensyn til, hvordan man selv skal genoptræne.	Godt
3	Jeg synes, det skriftlige materiale næsten var for meget i forhold til den lille operation, jeg skulle have foretaget.	Virkelig godt
5	Har ikke fået meget information om efterbehandling. Har stadig store smerter i knæ, trods regelmæssig genoptræning (den første operation i det andet knæ var der ingen smerter efter to uger). Men skal man henvende sig til egen læge, eller hospitalet eller? Den information mangler, synes jeg. (Ellers skal jeg have overset den). Med hensyn til genoptræning er man overladt til sig selv. Kan det være rigtigt? Man ved jo ikke, hvad der er godt, og hvad der er skidt for benet.	Virkelig godt
8	Jeg kunne godt tænke mig, at materialet var via en app eller blot via mail. Ikke nødvendig med trykt materiale.	Virkelig godt
10	Jeg fik at vide, at jeg efter [flere] uger skulle høre fra ambulatoriet angående, hvordan det var gået og evt. træningsforløb [].	Virkelig godt
12	Manglede at få at vide, hvor mange sting jeg fik i fingeren :-).	Virkelig godt
13	Nej :-).	Godt

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
5	Igen, manglende information om, hvor man henvender sig ved komplikationer efter operationen.	Virkelig godt
9	Den dag jeg skulle opereres, blev jeg kontaktet af en læge på gangen (en [læge] som jeg ikke havde mødt før i undersøgelsesforløbet). Jeg troede, det var en læge NN. Da jeg senere kom ind i operationsværelset og spurgte, hvem der skulle operere mig, fik jeg at vide, at det var NN, jeg havde talt med på gangen, der skulle operere mig.	Godt
18	Har fået en meget fin behandling. Det er dejligt, at man kan føle sig tryk og føle, at der bliver taget hånd om en.	Virkelig godt

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	<p>Generelt er personalet venligt og imødekommende. Jeg ved ikke, hvor fejlene ligger, men jeg har oplevet, at bookede tider ikke er blevet aflyst, selv om det var aftalen, at personalet ville gøre det. Ved hjælp af booking.rm.dk har jeg også opdaget, at jeg flere gange har været booket til aftaler, som jeg ikke selv har fået besked om. Jeg har således uforskyldt været en af de patienter, som udebliver fra en aftale. Meget frustrerende, at finde ud af!</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Godt
5	<p>Venteværelset bør separeres fra samtalerummene. Der er meget "trafik" af mennesker ind imellem folk der sidder og venter i venteværelset. Man kan tilmed høre, hvad der bliver talt om i samtalerne, hvilket er meget upassende, idet der kan være personfølsomme oplysninger, der ikke kommer andre ved. Personalet virker også forvirrede og usikre på, hvilket rum de skal anvende og åbner døren til rum, hvor der allerede er samtaler i gang. Det virker som om man ikke har styr på det, hvilket er upassende idet man måske er nervøs over en forestående operation. Ikke det bedste førstehåndsindtryk.</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]</p>	Virkelig godt
8	En god oplevelse. Stolt af sundhedsvæsenet.	Virkelig godt
12	:-) Super godt. Tak!!!	Virkelig godt
15	<p>Jeg kunne godt tænke mig, at man fik valget mellem en seng og en "ligge-stol". Jeg kan ikke slappe af i en stol og får derfor yderligere ondt i min ryg, når jeg skal sidde i den efter en operation/opvågning. Selvom jeg forsøger at ligge på siden, så får jeg ondt i min hofte, som jeg også har en [gammel skade] i. Synes, muligheden skal være der, også selvom det er dagkirurgi.</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Godt
17	Det var alt sammen helt ok.	Virkelig godt
19	<p>Efter operationen, da jeg kom hen i ventestuen, følte jeg mig virkelig behageligt overvåget, og blev tit spurgt, om jeg ville have noget, eller om jeg manglede noget. Jeg kikkede ikke efter, om rengøringen var i orden, men toilettet var virkelig et nydeligt rum.</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt

