

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

Kirurgisk Afdeling

Regionshospitalet Randers

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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	223
Besvarelser fra afsnittets patienter:	145
Afsnittets svarprocent:	65%

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).

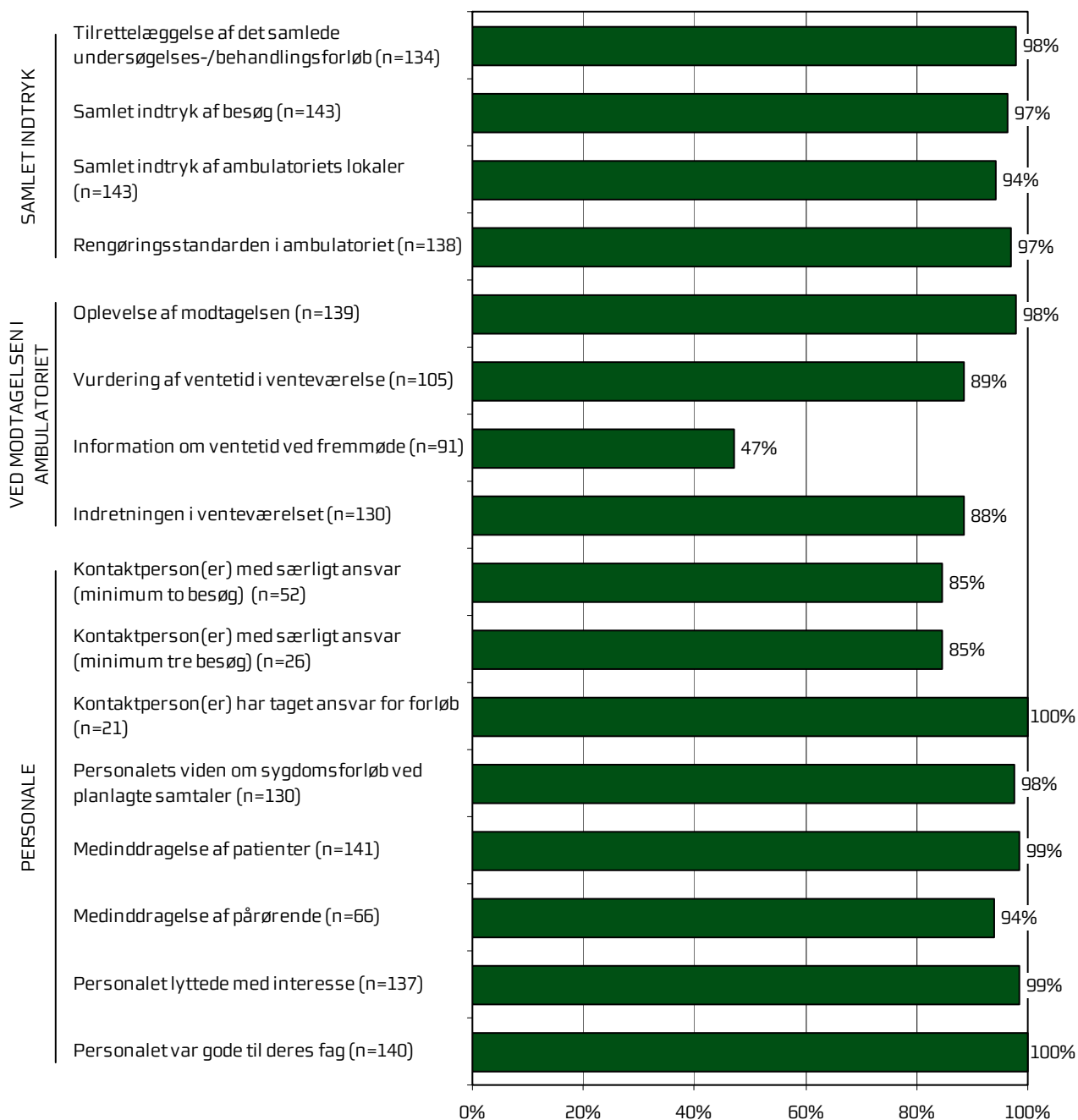
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

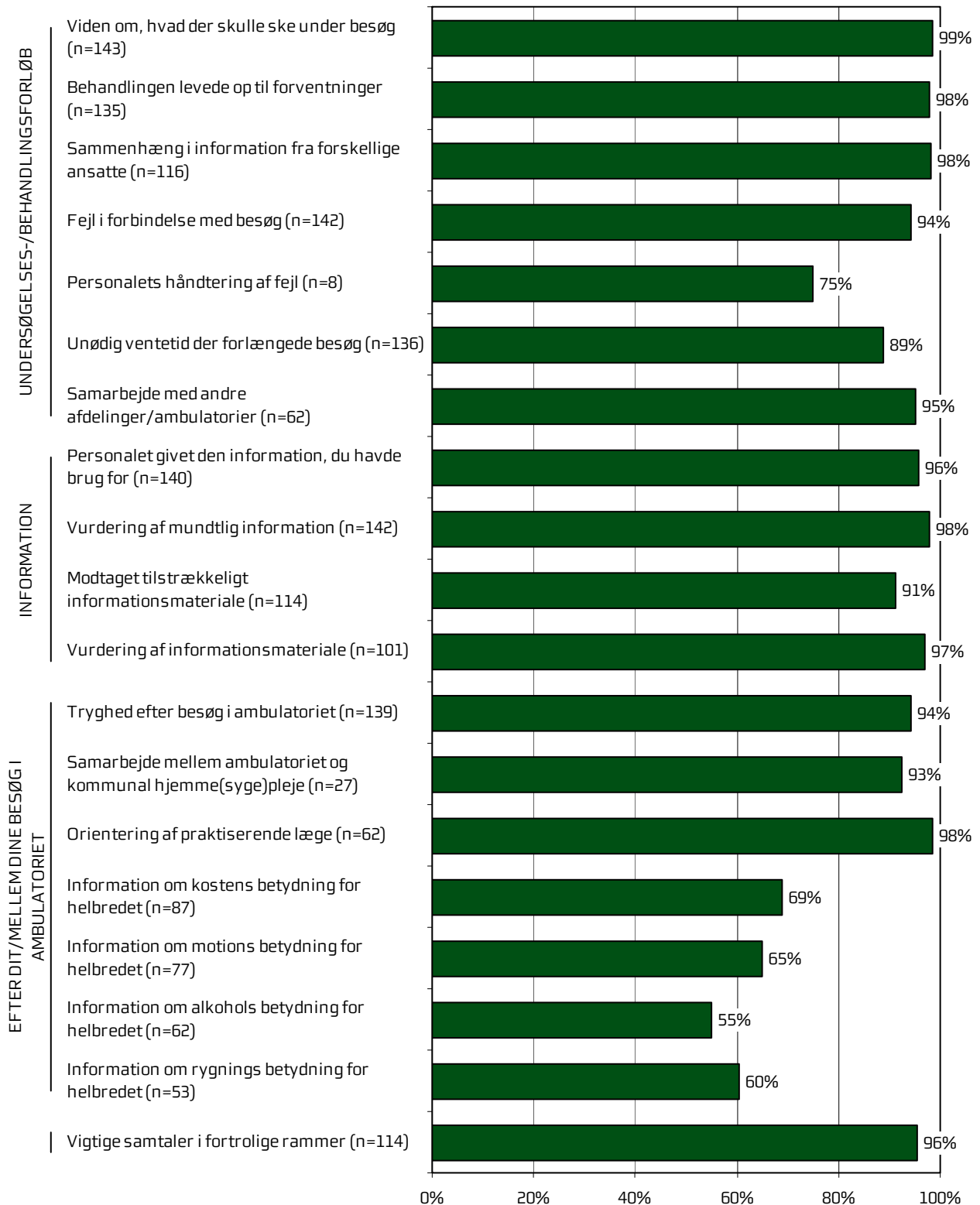
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: DKG - RRA

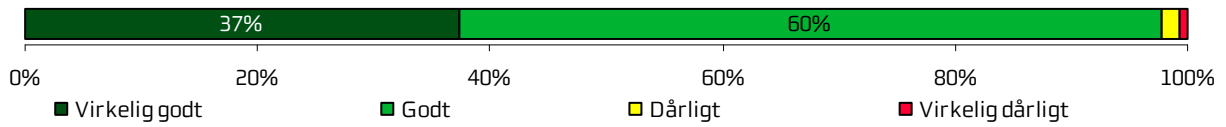
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

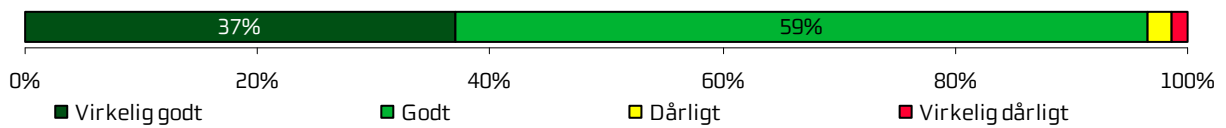
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

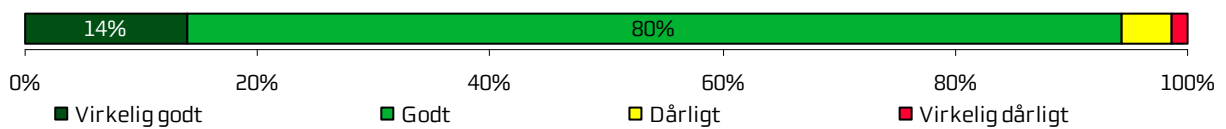
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=134)



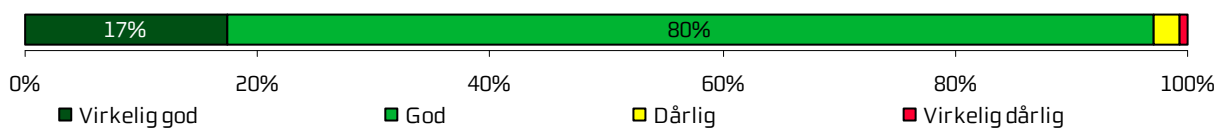
Samlet indtryk af besøg (n=143)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=143)



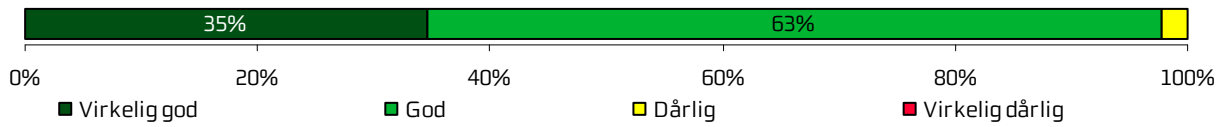
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=138)



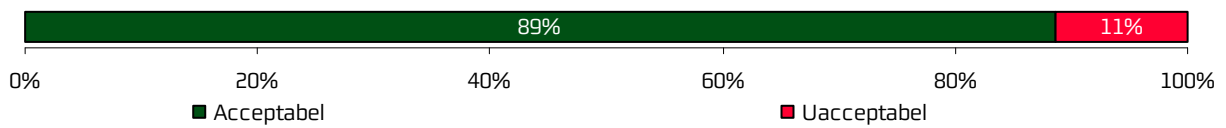
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 %	96 %	100 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	92 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	96 %	100 % *	99 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	100 % *	100 % *	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=139)



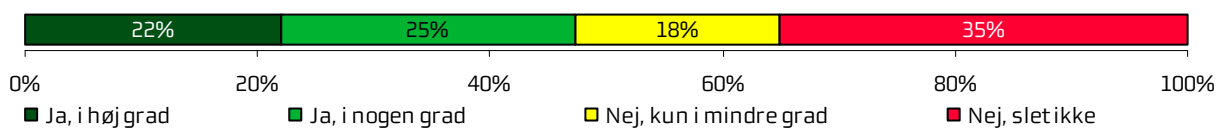
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=105)



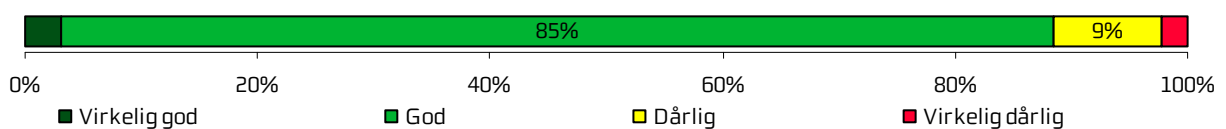
Længde af ventetid i venteværelse (n=100)



Information om ventetid ved fremmøde (n=91)



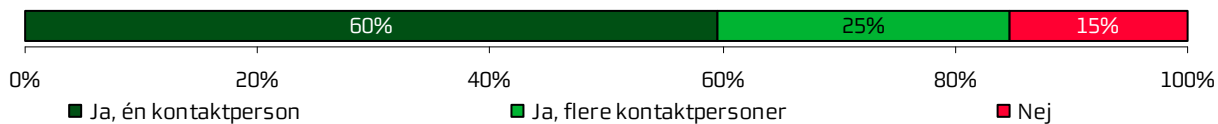
Indretningen i venteværelset (n=130)



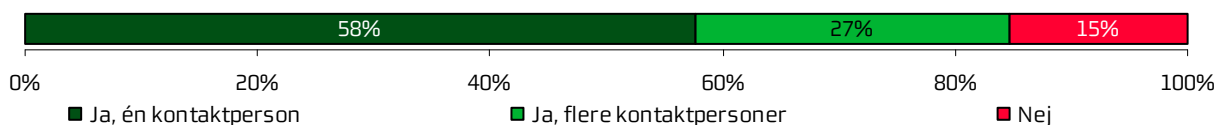
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	100 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	86 %	93 %	97 % *	85 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	47 %	52 %	50 %	65 % *	25 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	86 %	91 %	95 % *	81 % *	87 % *

Personale

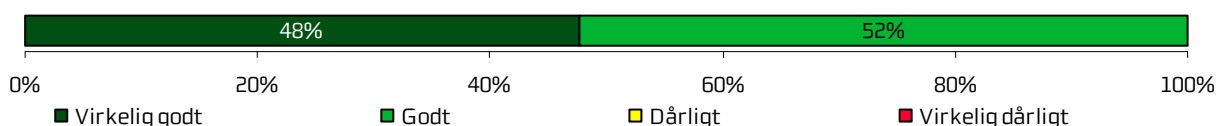
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



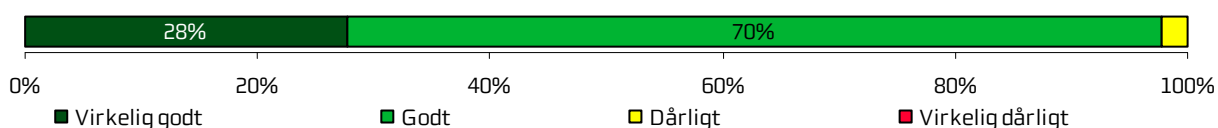
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



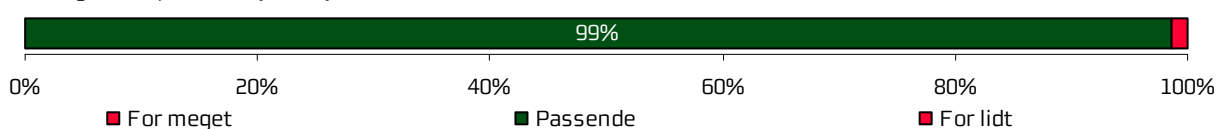
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



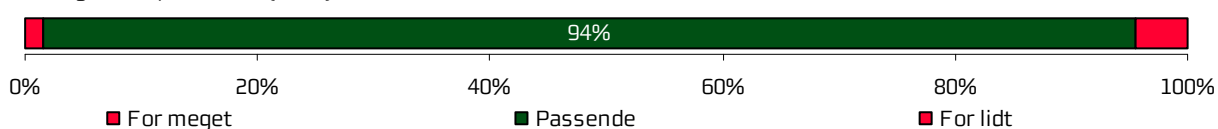
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=130)



Medinddragelse af patienter (n=141)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



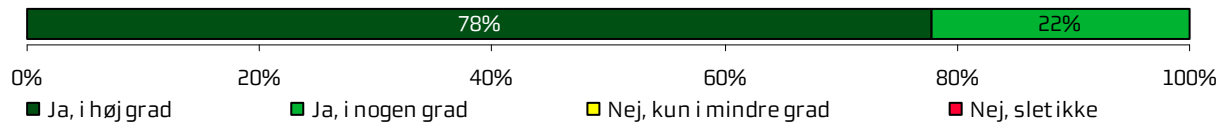
Personalet lyttede med interesse (n=137)



	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)	85 %	81 %	94 %	90 %	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	82 %	92 %	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	94 %	92 %	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	99 %	93 % *	92 %	97 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	89 %	79 %	95 %	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	96 %	96 %	100 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

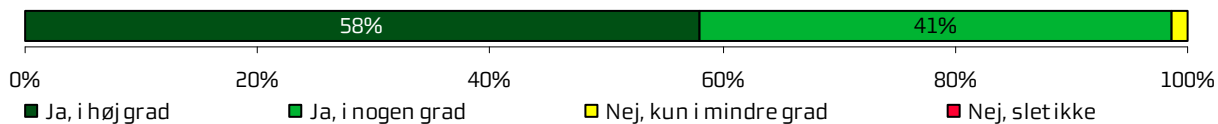
Personalet var gode til deres fag (n=140)



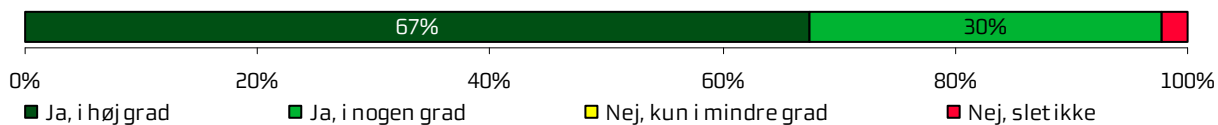
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	98 %	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

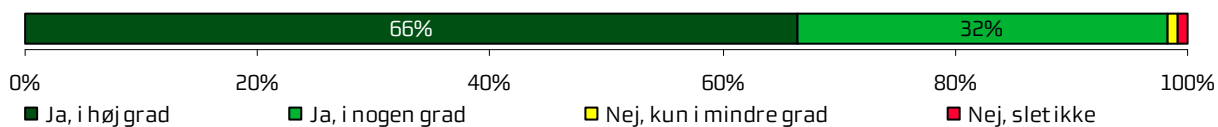
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=143)



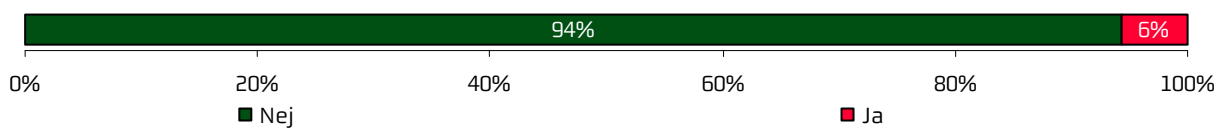
Behandlingen levede op til forventninger (n=135)



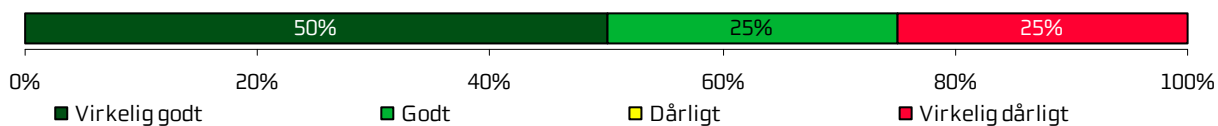
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



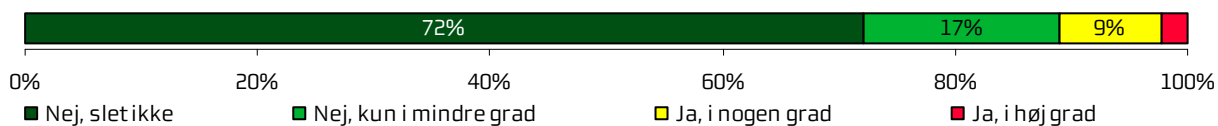
Fejl i forbindelse med besøg (n=142)



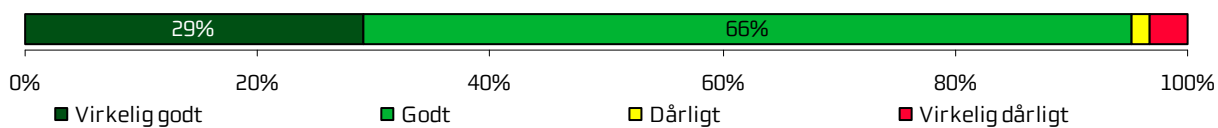
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=136)



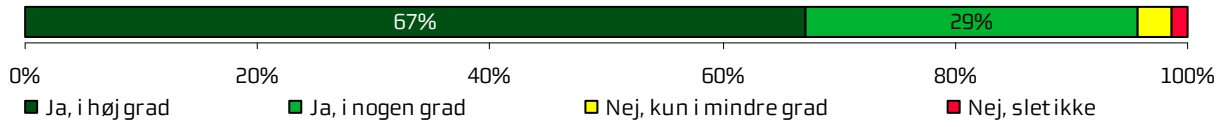
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=62)



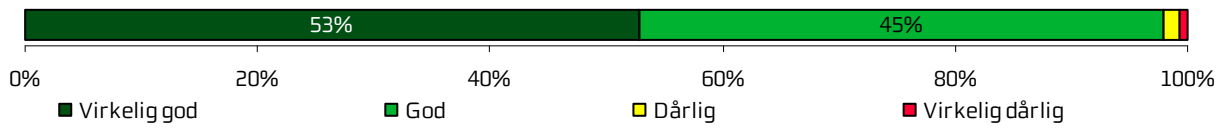
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	93 % *	92 %	96 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	93 % *	96 %	97 %	86 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	98 %	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	62 %	100 %	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	85 %	87 %	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	87 %	93 %	98 %	89 %	95 % *

Information

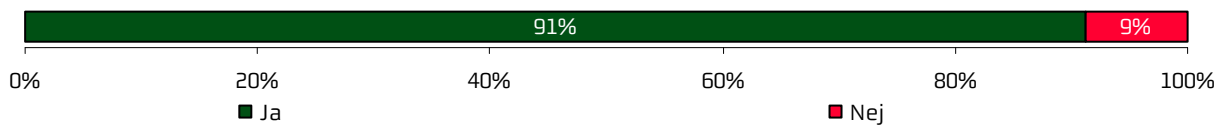
Personalet givet den information, du havde brug for (n=140)



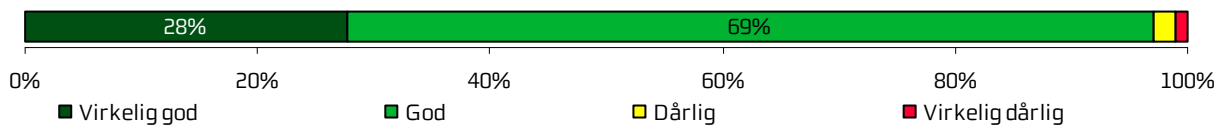
Vurdering af mundtlig information (n=142)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=114)



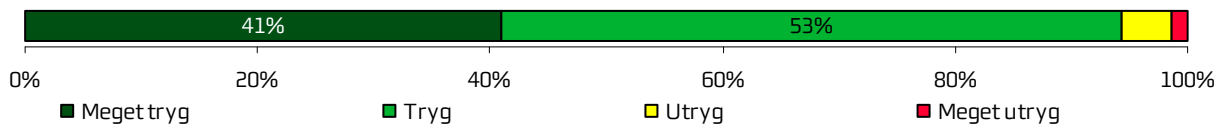
Vurdering af informationsmateriale (n=101)



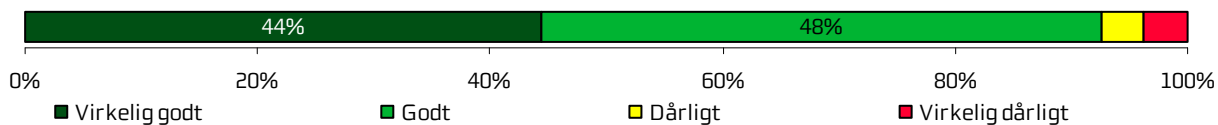
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	93 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

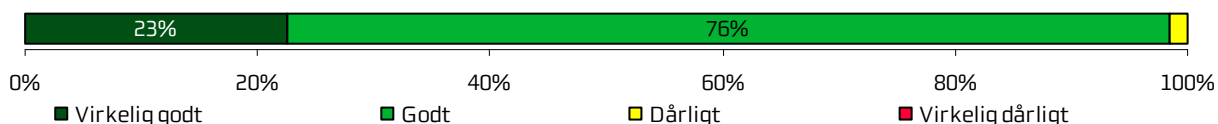
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=139)



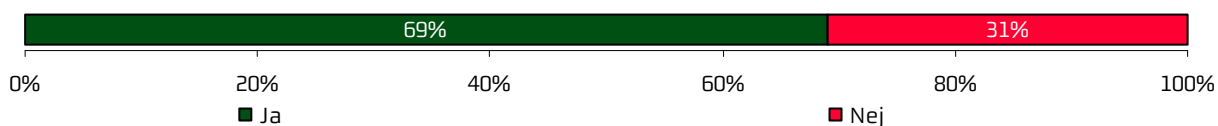
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



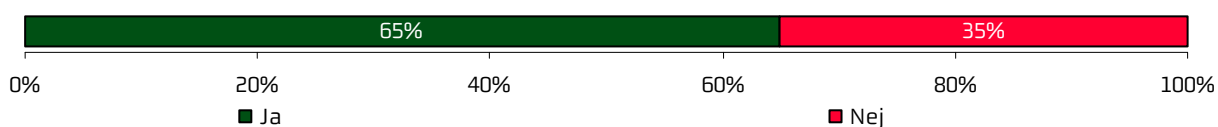
Orientering af praktiserende læge (n=62)



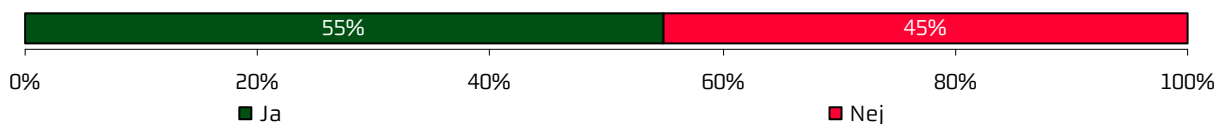
Information om kostens betydning for helbredet (n=87)



Information om motions betydning for helbredet (n=77)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=62)



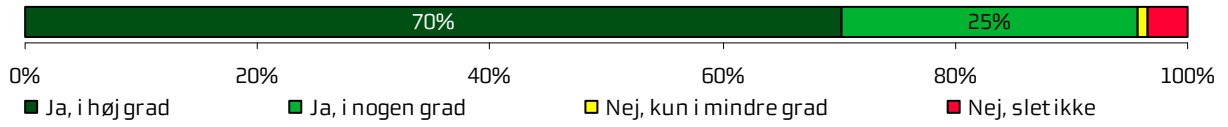
Information om rygningens betydning for helbredet (n=53)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	90 %	98 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	90 %	67 %	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	91 % *	95 %	96 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	81 % *	46 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	86 % *	57 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	77 % *	51 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	87 % *	53 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=114)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	96 %	-	-	98 %	89 %	94 % *

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	7
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	8
Pleje	2
Relationer til personale	5
Ventetid	3

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Der var ingen i receptionen, og personalet gik bare forbi uden at spørge. Indscanningen virkede heller ikke.	Dårlig
7	Ok! Venlige og professionelle.	Virkelig god
9	Da ventetiden efterhånden blev ca. to timer, fik jeg en ny tid.	God
11	Det fungerer fint, at man bare skanner sit sygesikringskort og så venter.	God
15	Der er ikke nogen modtagelse. Man kører bare sit kort gennem en scanner og sætter sig.	Uoplyst
17	I et hjørne sad en højtsnakkede, privattalende person. En afskærmning kunne være ønskelig.	Uoplyst
18	Pga. ventetid, da sekretæren længe talte i telefon.	Dårlig
20	Venlig betjening i receptionen. Venteværelset kunne være mere behageligt, såfremt man er dårlig.	God
25	Altid sødt og rart personale.	Virkelig god
26	Sød og smilende. Venlig og hjælpsom.	God
27	Svært at finde pga. ombygning, hvilket der ikke var gjort opmærksom på i kørselsvejledningen, som jeg havde modtaget fra hospitalet.	God
38	Der var en del ventetid!	God
41	God og venlig modtagelse!	God
43	Imødekommende, positive og hjælpsomme.	God
45	Udmærket.	God
49	Alle var meget søde og rare og gav god tryghed ved undersøgelsen.	Virkelig god
52	Der var ingen i skranken. Og da der så kom nogen, fik man indtryk af, at man var kommet for sent, selvom jeg var der 30 min. før tid.	Dårlig
55	Blev forsinket ca. en time på grund af en akut patient.	God
56	Vi havde forventet, at det var samme læge, som forestod forundersøgelserne og operation. Det var ikke tilfældet.	God

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
10	Ingen fejl.	Uoplyst
13	Jeg var meget tilfreds gennem hele forløbet, før og under operationen [i efteråret]. Men jeg var først sat til operation om [sommeren], og da jeg ankom var det hele også venligt og godt, men da jeg lå på operationsbordet, fandt man ud af, at jeg ikke var blevet scannet eller fået taget blodprøver. Det var skuffende.	Uoplyst
15	Måtte selv gøre opmærksom på, at en planlagt blodprøve for halvanden uge siden, stadig ikke var taget.	Virkelig godt
26	Jeg skulle have medicin på apoteket. Da jeg var på apoteket for at hente det, var der glemt at bestille det. Jeg måtte ringe til ambulatoriet dagen efter og på apoteket igen.	Virkelig godt
31	Jeg var blevet lovet, at mine hæmorider skulle syes op, og at sygehuset ville kontakte mig, men det skete ikke. Jeg måtte selv kontakte sygehuset.	Virkelig godt
36	VED ET TILFÆLDE kommer jeg til at tale med en person, som har deltaget i undersøgelsen. Hun kan fortælle, hvorfor jeg har så mange []smerter. Hun har siddet på mig under undersøgelsen, da [der opstod problemer] under undersøgelsen. Hvis jeg ikke tilfældigvis havde mødt hende, havde jeg været meget bekymret, da jeg har fået undersøgelsen før uden dette problem. Hvorfor syntes man ikke, jeg skulle have denne information inden, jeg forlod hospitalet!	Virkelig dårligt
40	1) Fik at vide, da jeg mødte op og skulle undersøges af lægen ([]), at de synes, at jeg skulle få en ny tid til undersøgelse [], da jeg tidligere havde fået lavet den lille undersøgelse. De lavede den lille undersøgelse alligevel (efter eget ønske)!	Godt
54	Først var jeg rask. Senere var jeg ikke rask.	Virkelig godt










AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg synes, ventetiden var acceptabel, til trods for at jeg havde tid [om morgenen] og først kom til [om eftermiddagen]. Jeg må indrømme, at denne ventetid var meget lang, men at jeg tror, vores samfund på dette punkt trænger til en holdningsændring, da der hurtig kan ske noget uforudsigeligt/ændringer/udfordringer, når man arbejder med mennesker. Af den kontaktperson som havde modtaget mig, fik jeg kun den information om ventetiden, at der var her i venteværelset, jeg skulle sidde og vente i ventetiden. Havde jeg ikke mødt et andet plejepersonale under et toiletbesøg [lige får middag], havde ingen informeret mig om ventetiden. Hun fortalte, at jeg var meget tålmodig, samt hvorfor jeg ikke var kommet ind. Jeg kunne selvfølgelig selv have henvendt mig, men ville helst undgå at virke utilfreds eller forstyrre. Der kunne jeg godt have brugt, at den personale, kontaktperson, som havde gået forbi mig flere gange under min ventetid, havde henvendt sig til mig bare med en kort info om ventetid, og at det ikke var fordi, de havde glemt mig. Det er rigtig svært at svare generelt om alt personalet, nogle var bestemt bedre til deres fag end andre.	Godt
4	Jeg fik en dropfod og blev også tilkendt en skinne, men synes måske, der mangler en efterbehandling af en terapeut. Det betalte vi selv.	Godt
5	Jeg havde to besøg i ambulatoriet. En gang ventede jeg over en halv time uden information.	Godt
8	Jeg kunne godt tænke mig at vide, om det er normalt at opleve sterilitet efter stomioperation (fjernet stomi), idet at jeg efter operation ikke kan ejakulere. Egen læge siger, at det bliver normalt med tiden.	Virkelig godt
11	Jeg har kun været i kontakt med stomiambulatoriet, og her har jeg fået en utroligt god behandling, hvor jeg oplevede, at der var tid til at lytte til mig.	Godt
12	Jeg fik et konkret råd af læge NN, det tog jeg til efterretning.	Virkelig godt
13	Efter aftale med min læge var jeg kaldt til en undersøgelse, hvorefter jeg fik en tid til operation. Alle var søde og venlige begge gange, men det var lang ventetid, og hvem der var skyld i de manglende undersøgelser, ved jeg ikke.	Godt
20	Jeg havde nogen ventetid. Men forståeligt. Der kom akut tilfælde.	Virkelig godt
21	Nej.	Godt
26	For mange forskellige kontaktpersoner.	Godt
27	De to gange jeg har været til undersøgelse på Randers Sygehus, har jeg fået en meget fin og professionel behandling. Særligt vil jeg rose de sygeplejersker, jeg mødte, for en ualmindelig venlig, humoristisk og omsorgsfuld væremåde.	Virkelig godt
30	Jeg har følt mig i trygge hænder og oplevet fagligt dygtigt personale på alle planer. Det eneste lille minus var, at jeg ved min undersøgelse fik at vide, at jeg kunne forvente operation inden månedens udgang og så ved samtalen med lægerne senere blev konfronteret med, at jeg skulle træffe et valg om operation eller at komme med i en lodtrækning (forskning). Jeg kunne tænke mig et bedre sammenfald af disse oplysninger.	Virkelig godt
32	Jeg kom direkte ind på akutmodtagelsen.	Godt
34	Jeg fik en koloskopi. Kom ind og ud [i løbet af et kvarter]. Har jo prøvet det før, så det var den nemmeste og hurtigste undersøgelse til nu og der kommer flere.	Virkelig godt
40	[] var måske fejlinformeret af min læge. Skulle efter lægen hos jer have fået lavet den store undersøgelse af min tyktarm. Jeg havde været fraværende fra job to dage pga. forberedelse til undersøgelse, så det ville være en "ommer" :-{.	Godt
43	At undersøgelsesforløbet foregik glidende, at der blev taget sig af mig.	Virkelig godt

-
- | | | | |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ | 44 | Nej, men jeg synes, spørgeskemaet kommer for længe efter, jeg var til undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 46 | Rigtig søde og rare sygeplejersker, som også var fagligt dygtige. Rigtig trøls og usympatisk læge, som burde stoppe som læge. Han er ganske uegnet til at arbejde med mennesker. | Uoplyst |
| ✎ | 48 | Behandlingen var hurtig og uden problemer. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 50 | Jeg har været to gange om det samme. Første gang var så dårlig, at undersøgelsen ikke blev gennemført. Anden gang var det som at komme til et nyt sted. [Årsag]. Uerfarent personale første gang, tror jeg! | Godt |
| ✎ | 51 | Jeg fik kikkertundersøgelse af tyktarmen. Jeg var overrasket over, at man ikke gav mig smertestillende medicin fra starten af undersøgelsen, som var meget smertefuld, men ventede, til jeg havde skreget så meget, at man var nødt til det undervejs i undersøgelsen. Jeg lever med kroniske smerter og har derfor en meget høj smertetærskel, men denne undersøgelse var det værste jeg nogensinde har oplevet. Det må også være hårdt for personalet at overvære. | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg burde være bedøvet ved [] undersøgelsen, uhyggelige smerter. Blev også indrømmet af personalet derefter. | Godt |
| ✎ | 57 | Oplevede tit at vente på lægen, efter jeg var kørt ind til undersøgelse, som gjorde, der gik mere tid. | 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
 7	Skulle jo både undersøges "bagfra" og "forfra". Glemte, at jeg skulle være "mere fastende" før maveundersøgelsen, men det gik fint.	Virkelig godt
 16	Ingen kommentarer.	Godt
 19	Pjecen forud for undersøgelsen forekom rodet formuleret (en klarere "dag for dag"-tekst). Efter undersøgelsen: Et papir om resultatet, dato og kontaktperson (og telefonnummer).	Godt
 20	Fra min side har jeg kun godt at sige. Jeg fik på alle måder en venlig og kompetent behandling.	Virkelig godt
 23	Efter første undersøgelse [blev jeg] lovet skriftligt svar. Fik det ikke før efter to undersøgelser.	Godt
 42	Intet om kost. Kun at jeg skulle drikke. Husk morgen og aften.	Godt
 50	De mere "banale" ting som eksempelvis gigt bør behandles/undersøges mv. mere seriøst! Jeg har måttet kæmpe for at blive taget alvorligt desangående. Nedsat gangfunktion.	Godt
 53	Før behandling: Ordet "kræftpakke" kunne erstattes af "hastepakke".	Godt
 57	Kunne godt have brugt mere information på skrift. Man kan let glemme, hvad der bliver talt om ved en undersøgelse/behandling.	Godt

AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
11	Nej, har fået god, faglig behandling og vejledning.	Godt
14	Jeg er glad for, jeg var indlagt et par dage efter min operation, for jeg var meget utryk ved at skulle hjem samme eftermiddag efter min operation. [Jeg synes], alle burde være indlagt et eller to døgn i stedet for at blive sendt hjem kort tid efter.	Godt
19	Er tidligere blevet fuldt orienteret om disse emner i forbindelse med undersøgelser på andet sygehus.	Godt
20	Med hensyn til kost, motion, alkohol og rygning var der fokus på det. Det er jo aktuelt for alle, men jeg havde ingen problemer i den retning.	Virkelig godt
23	Jeg blev informeret godt om forløbet. Fortalte, at jeg ikke brød mig om undersøgelsen. Til det svar, at der var undersøgelser, der var meget værre! Dygtige til deres fag, men ikke til at takle "nervøse" patienter.	Godt
30	Kan kun give mine bedste anbefalinger. Det er første gang, jeg har været i forbindelse med et sygehus, hvor operation har været planlagt, så jeg har ikke (heldigvis) de store erfaringer her. Jeg har kun én gang før være opereret og da var der tale om en akut operation. Denne operation foregik i anden by.	Virkelig godt
43	At det skriftlige udsagn fra undersøgelsen tog for lang tid!	Virkelig godt
48	Der var måske strejke eller mangel på læger..	Virkelig 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	Mindre ventetid. [Relationer til personale]	Godt
4	Jeg synes, at det var fint og ingen problemer efter operationen.	Godt
6	Både på Randers Centralsygehus og på et andet sygehus har jeg fået en utrolig god behandling af alle, jeg har haft kontakt med. Tak for det. Selvom der er travlhed begge steder, følte jeg altid, at der var tid til en, og at man var i gode hænder. Noget, der varmer, når man har været ude i tovene. Tak for en god behandling :) [Pleje]	Virkelig godt
7	Holdningen, venlig og professionelle! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Det ville være en god ide, hvis damen i skranken fortalte, hvor lang tid der ca. kan gå, inden man kommer ind. [Kommunikation og information]	Godt
10	Ambulatoriet var vanskeligt at finde. Kun et besøg. Kort og godt: Fuld tilfredshed. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Da jeg skulle opereres i sommer, klædte man først af, også sko, på operationsstuen. Jeg ved, at det var på prøve og synes, at det er godt, at man er gået tilbage til at klæde af noget før. En sidebemærkning.	Godt
15	Nyt venterum. Større, mere ro eller mulighed for det. Det nuværende er et mareridt at sidde i, når man selv er nervøs, osv. [Fysiske rammer]	Godt
16	Alt ok.	Godt
19	Venlig og positiv atmosfære under hele forløbet.	Godt
20	Som sådan har jeg ingen kritik, men det kunne være nyere og mere behageligt. På den måde er det heller ikke et problem med ventetid. Der var ingen mobil dækning. Træls hvis man er dårlig, og skal ned i indgangen for at ringe hjem. Der er ingen mulighed for at låse sine ejendele ind, når man er til undersøgelse andre steder i huset. For mit vedkommende tager jeg altid PC, telefon og bog med, så bliver jeg ikke hysterisk over ventetiden. Det var et usædvanligt venlig, kompetent og betænksom personale, og en fin, grundig og forståelig lægesamtale før jeg tog hjem. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	At de underretter patienten om den lange ventetid løbende. [Ventetid]	Godt
24	Jeg er generelt imponeret af det danske hospitalsvæsen, og det blev ikke mindre af mit besøg i Randers. Jeg blev mødt af to søde og professionelle kvinder, og modtog af dem en kongelig behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Alt var planlagt, ingen ventetid. Følte altid, at der var tid til en (tid til spørgsmål). [Ventetid]	Virkelig godt
26	For mange forskellige kontaktpersoner (læger). Opfølgningerne kunne jeg tænke mig, at det ikke er fem forskellige læger, hvad jeg har oplevet. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
28	Synes, at venteværelset er for lille. Patienterne sidder for tæt sammen. Ligeledes ikke hensigtsmæssigt, at sekretæren sidder så tæt på patienter og pårørende! Modernisering er til-	Godt

	trængt! [Fysiske rammer]	
29	Venteværelset burde være større, da der ventede folk på gangen. Måske skyldtes det, at afdelingen var under renovering? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Synes, at de bedes give informationer, hvis der er forsinkelser/ventetid, og at det ikke kan være rimeligt, at man selv skal opsøge den information, da man i forvejen er præget af og nervøs over den undersøgelse, man skal ind til, og påvirket af og nervøs over resultatet af undersøgelsen. Det var den mest dårlige oplevelse. Ventetid på halvanden time uden information. [Ventetid]	Godt
35	Syntes, at jeg skulle have haft en samtale med lægen efter undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	Det er mig ikke muligt at finde noget at kritisere på afdelingen eller Randers Sygehus, ikke noget som helst. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
39	<input type="checkbox"/> Jeg følte mig tryk hos jer. [Kvalitet i behandling]	Godt
41	Det kunne være rart, hvis det var samme læge, man mødte før og efter scanning m.m. [Kontaktperson]	Godt
46	Det ville være rigtig fint, hvis lægen samarbejdede med sygeplejersken. De havde sat "nål" i en åre i hånden, så der var klar til at sprøjte beroligende i åren, men fik så lige en lang tale af lægen om, at jeg kunne få hjertestop m.m., og hvad jeg så havde tænkt mig (hvad gør I ved andre som får hjertestop?). Så spørger han mig på sin ubehøvede facon om, hvad jeg så havde tænkt mig, jeg ville have af beroligende. [Relationer til personale]	Uoplyst
47	Både læge og sundhedsperson var meget empatiske og interesserede. Meget professionelt team, som vidste, hvad de lavede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
48	Der manglede toilet og en ordentlig og siddeplads. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
50	<input type="checkbox"/> Jeg har haft to diametralt modsatte oplevelser af samme undersøgelsesforslag: Sørg for at erfarne og uerfarne arbejder sammen! Læg lidt mere vægt på det ikke akut livstruende/banale, som kan indgå i forbindelse med	Godt
51	Meget venligt og omsorgsfuldt personale. Min eneste anke er den manglende smertestillende medicinering fra starten af undersøgelsen. Jeg var forberedt på, at undersøgelsen skulle være ubehagelig, men ikke at den var tortur. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
57	Der er for få siddepladser i venteværelset. Det er lidt trist at se. Måske et skærm eller radio/musik ville kunne gøre ventetiden bedre. [Fysiske rammer]	Godt
58	Jeg har gennemgået en <input type="checkbox"/> kræftoperation, som gik utroligt godt, og jeg oplevede stor opmærksomhed før operationen. Kunne godt have tænkt mig en opfølgende samtale efter ca. to måneder. Her synes jeg først, at der kommer spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	Godt

