

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Kirurgisk Ambulatorium P  
Kirurgisk Afd. P Ambulant  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	82
Besvarelser fra patienter:	65
afsnittets svarprocent:	79%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med:

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

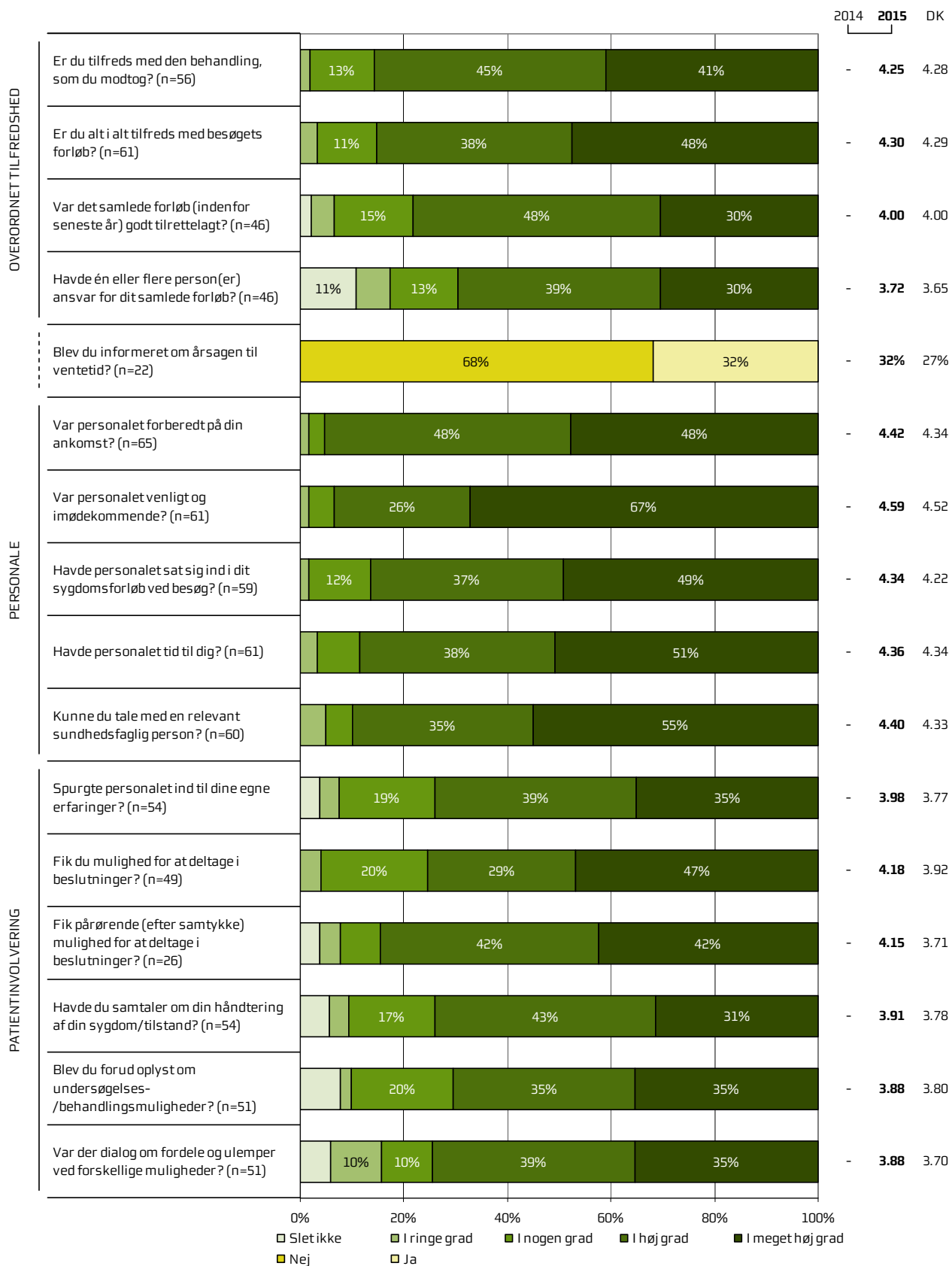
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

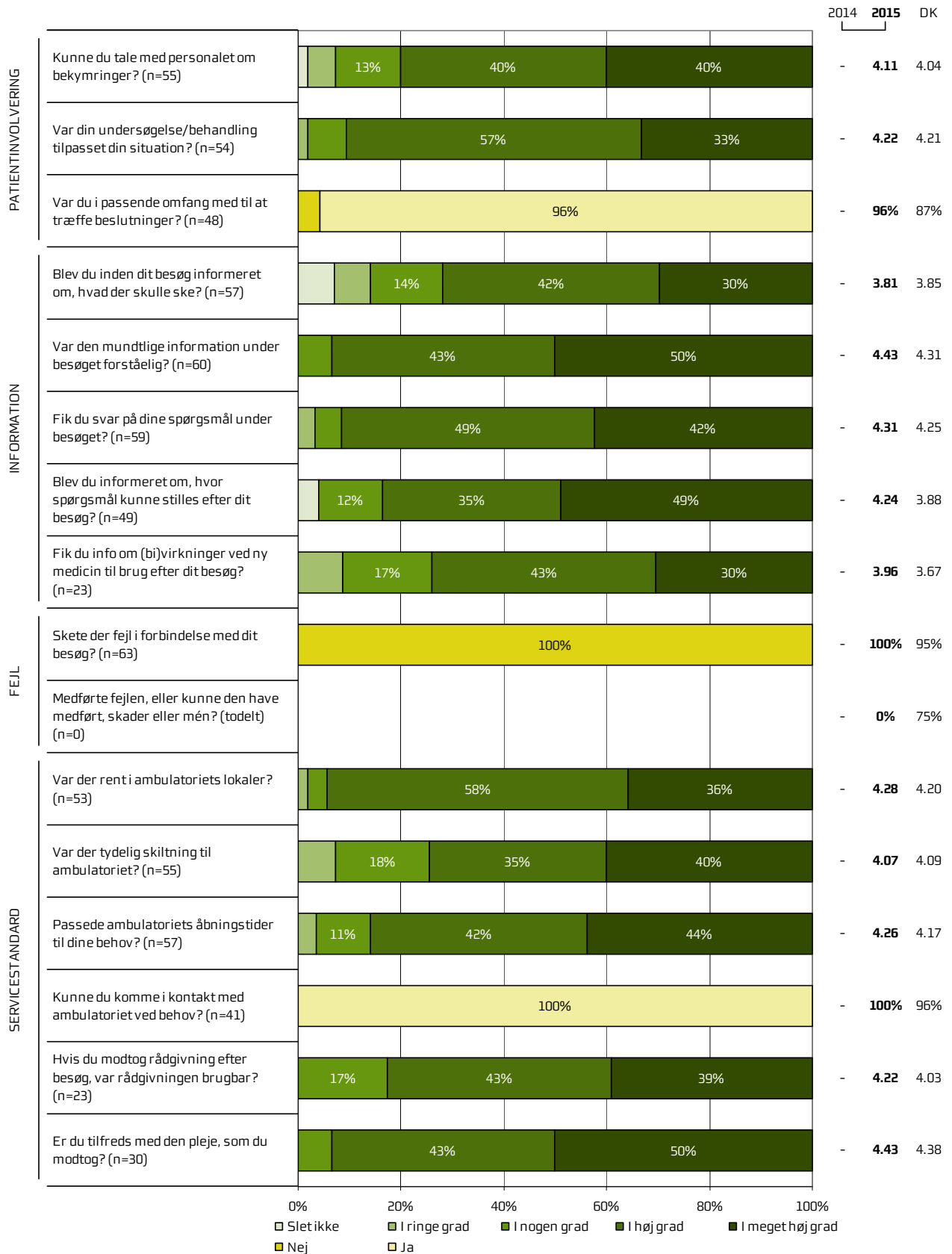
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

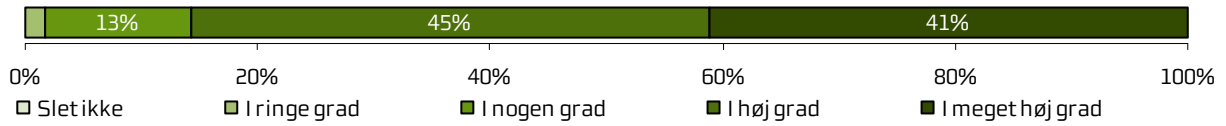
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

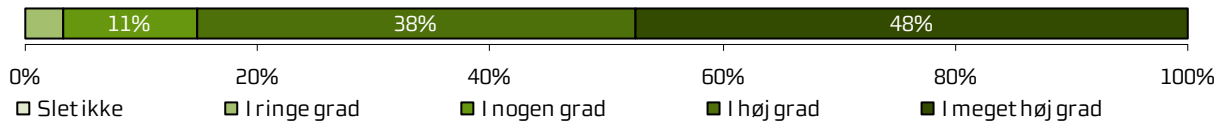
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

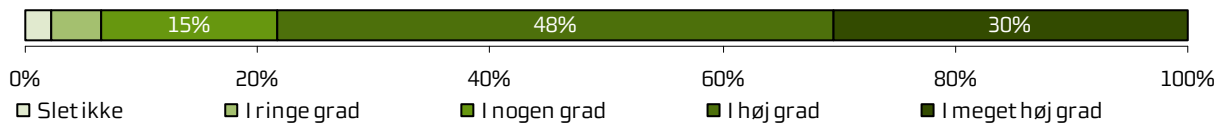
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



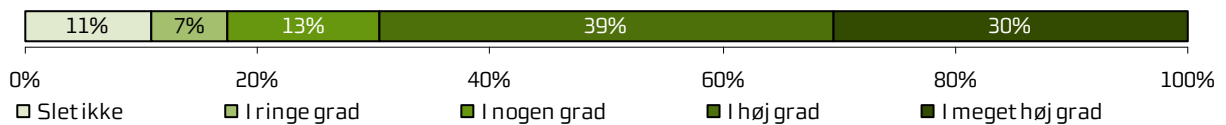
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=61)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=46)



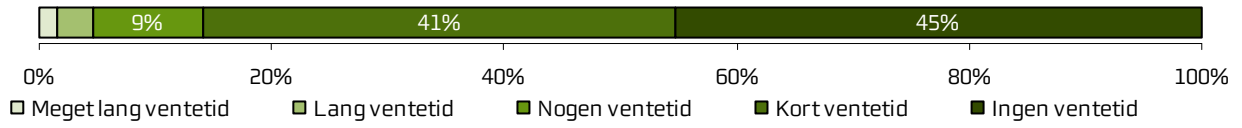
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=46)



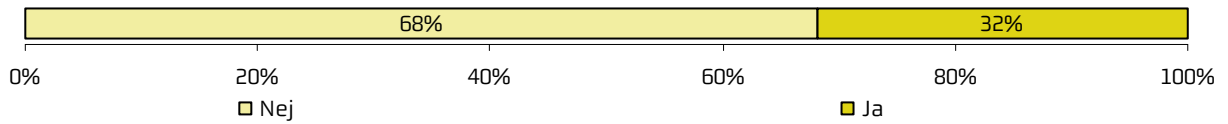
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,25		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,3		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,72		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=64)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=22)

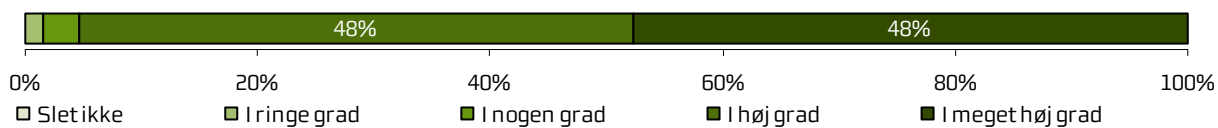




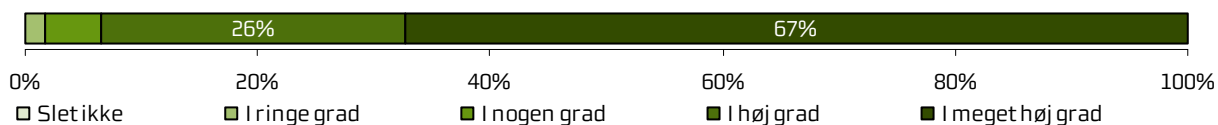
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,25		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	27 %	

## Personale

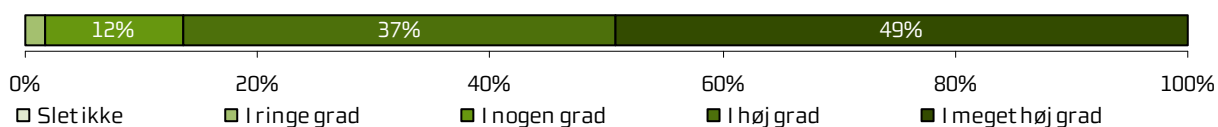
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=65)



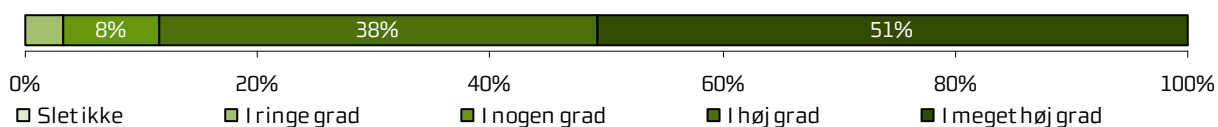
Var personalet venligt og imødekommende? (n=61)



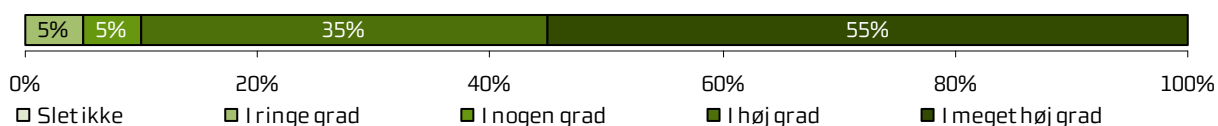
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=59)



Havde personalet tid til dig? (n=61)



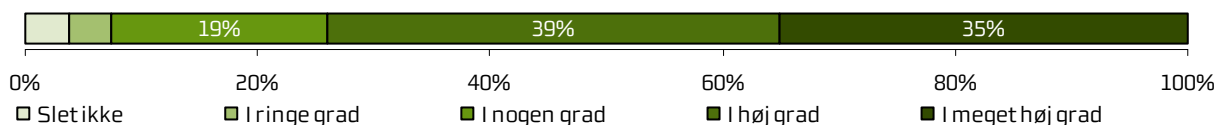
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=60)



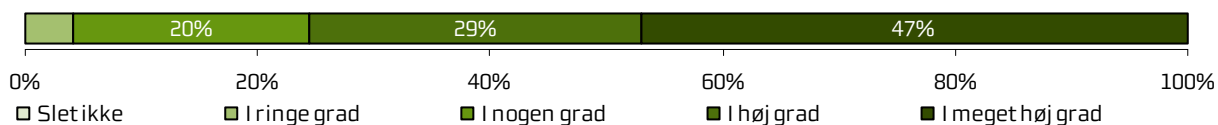
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,42		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,59		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,34		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,4		4,33	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=54)



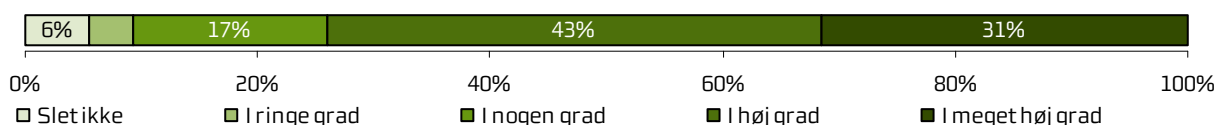
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



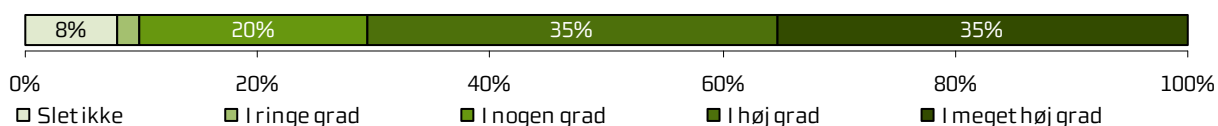
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



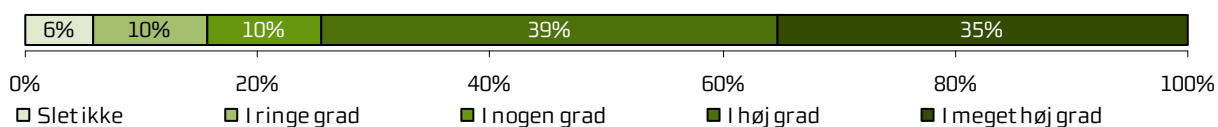
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=54)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=51)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=51)



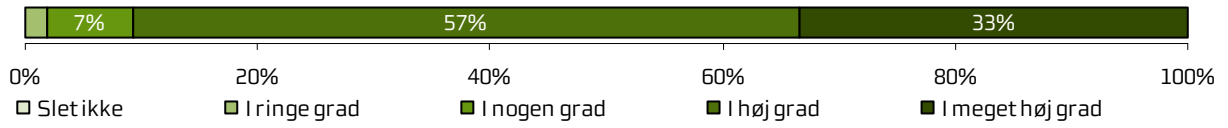
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=55)



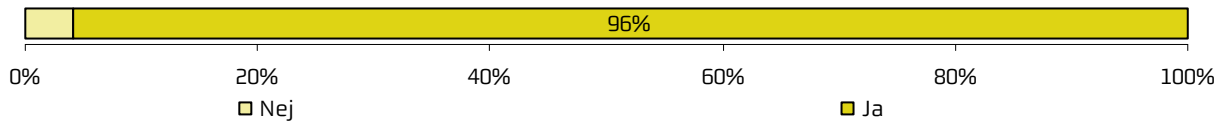
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,98		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,15		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,91		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,88		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,88		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=54)



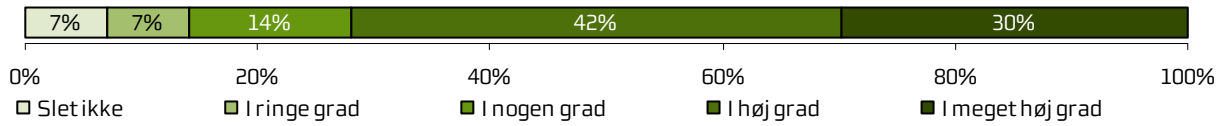
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=48)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,22		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		96 %	87 %	

## Information

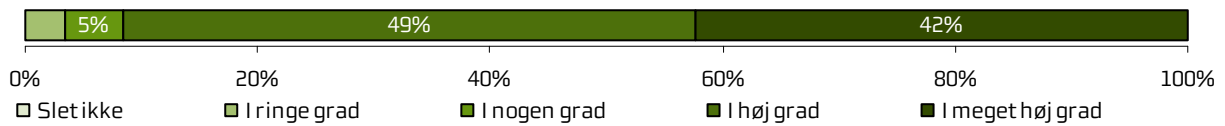
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=57)



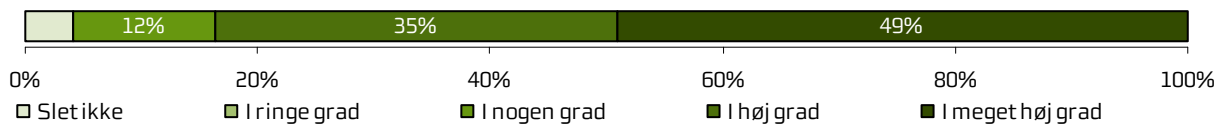
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=60)



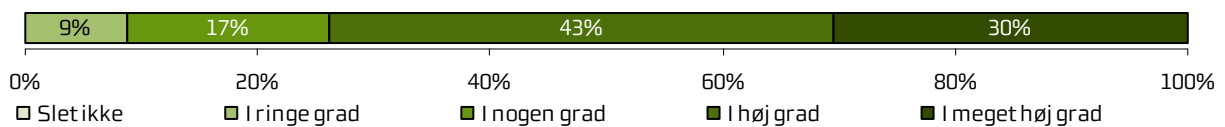
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=59)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=49)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=23)

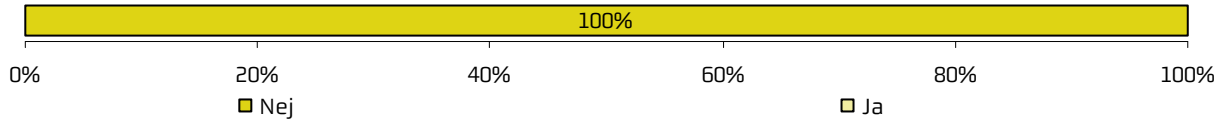




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,81		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,43		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,31		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,24		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,96		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=63)



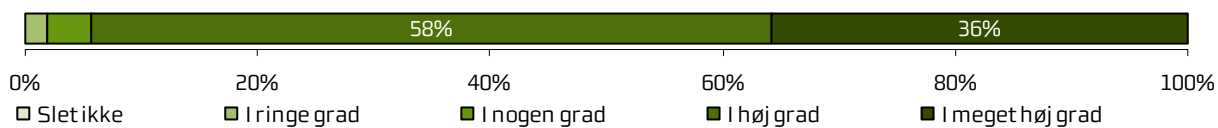
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



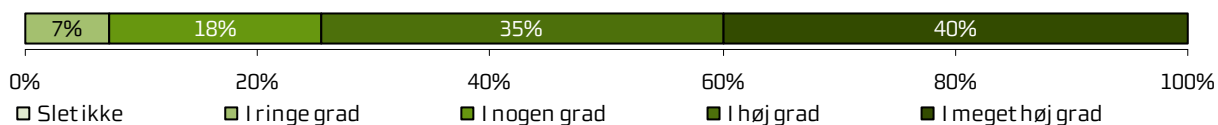
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		100 %	95 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots are clustered between 75% and 100%, with a single black dot (representing the 'eget resultat') positioned exactly at the 100% mark.</p>
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. Grey dots are scattered across the range, with a concentration between 50% and 75%. A black dot (representing the 'eget resultat') is positioned at the 75% mark.</p>

## Servicestandard

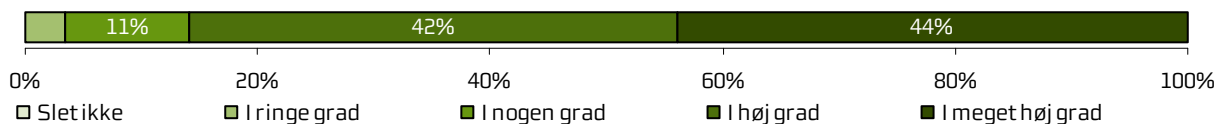
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=53)



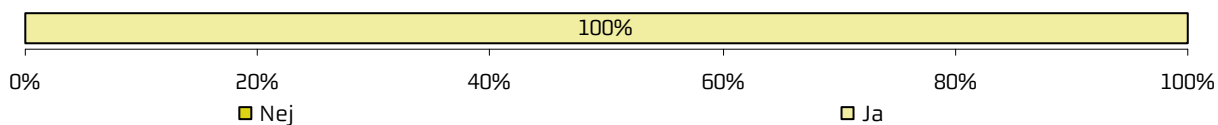
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=55)



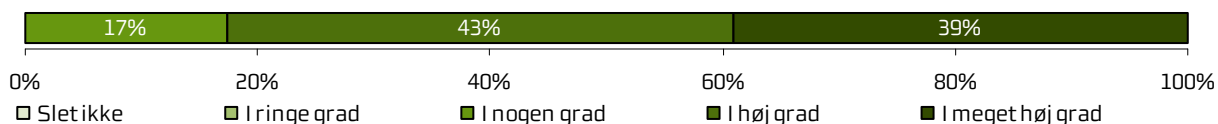
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=57)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=41)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=23)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=30)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,28		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,07		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,22		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,43		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

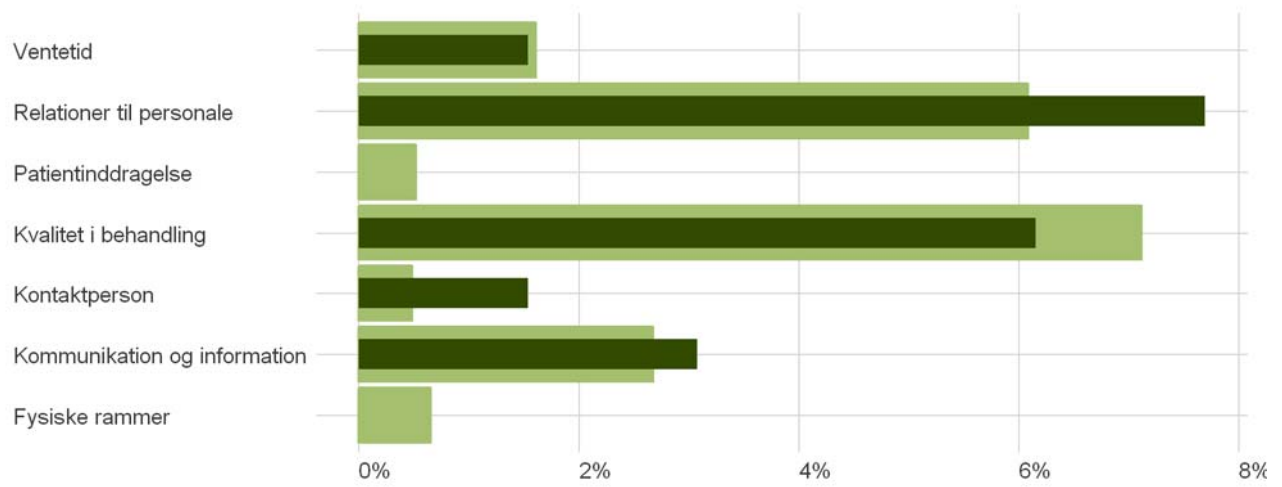
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## Kirurgisk Ambulatorium P

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	I mit forløb har det været rart, at det i store træk har været de samme læger og sygeplejersker, jeg har mødt. I de tilfælde hvor jeg har været nødt til at tale med en læge, som ikke har deltaget i mit forløb, er det i sidste ende endt ud med en ekstra indkaldelse, og jeg er blevet tilset af en af de kendte i forløbet. Generelt har det været meget vigtigt for mig at have det samme personale omkring mig. I mit tilfælde, hvor mit sygdomsforløb har haft kæmpe indvirkning på psyken, har det været enormt hårdt at skulle forklare forløbet på ny, der hvor det for eksempel har været en ny læge at forholde sig til. Der ud over har det også givet enorm tryghed de gange, jeg har mødt genkendelige læger og sygeplejersker. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Jeg fik en god behandling af dem, jeg talte med, og de gav mig svar på alt . Et godt besøg. Tak [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	En oplevelse af kompetente, ansvarlige og imødekommende medarbejdere, der havde tid og tog mig og mine udfordringer alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	På ambulatoriet var alt helt i top.	I høj grad
4	De gjorde det, jeg havde brug for. Dejligt personale.	I meget høj grad
5	Alle er meget kompetente. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Jeg har følt mig særdeles tryk ved de to læger, jeg har været tilknyttet, samt de sygeplejersker jeg er stødt på i forbindelse med mine besøg på Analfysiologisk Klinik. Der er tid til én, man bliver hørt, og fagligheden er i top. Er altid blevet mødt med smil, hvilket får én til at føle sig velkommen og rolig :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Efter opvågning kom lægen ind på sengeafsnittet, hvor vi lå flere personer. Han talte med hver enkelt, så alle kunne høre samtalen. Det synes jeg er intimiderende for patienten. Havde jeg ikke selv "grebet fat" i ham, så havde han forladt stuen uden at tale med mig. Altså synes jeg ikke, han havde helt styr på, hvilke personer han skulle fortælle om, hvordan undersøgelse/indgreb var gået. Ligeledes blev der fra hans side kun fokuseret på, hvad han havde set/gjort, og at det jeg nok helst skulle tage noget smertestillende, når lokalbedøvelsen forsvandt. Der blev intet nævnt om, hvor lang tid det kunne forventes at gøre ondt []. Jeg var derfor noget overrasket over de gener, jeg havde de næste par uger. Dette resulterede også i, at jeg henvendte mig igen og kom ind til en tjek. Dette kunne måske have været undgået, hvis jeg havde været bedre informeret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Der er for lang ventetid imellem de ambulante besøg og første besøg i det hele taget. Personalet har travlt. De har ikke mulighed for at tage hensyn til de lange geografiske afstande. Eks. Mødetid kl. 9.00 med en afstand på 150 km. Der er muligvis for lidt personale! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
19	Jeg synes, at der var alt for mange forskellige personer. Nye folk hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Meget venlig, personlig og imødekommende behandling af sygeplejerske og læge NN. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Kirurgisk Ambulatorium P

### Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var personalet forberedt på din ankomst?
16	Travlhed pga. akutte patienter.	I høj grad
17	Jeg fik i mit indkaldelsesbrev et spørgeskema, jeg skulle svare på, inden jeg skulle til undersøgelsen. Men da jeg ankom til undersøgelsen, var der et spørgeskema yderligere, jeg skulle have svaret på, inden jeg ankom. Dette skema havde jeg dog ikke modtaget i min indkaldelse, så nåede ikke at svare på dette.	I høj grad
18	Jeg har været fuldt tilfreds.	I høj grad
2	Ingen forslag til forbedringer, idet tingene fungerede optimalt.	I meget høj grad
4	Alt OK.	I meget høj grad
5	Jeg har kun mange roser til afdelingen og den fantastiske behandling, jeg har fået af dem alle. De har givet mig et helt nyt liv.	I meget høj grad
6	Jeg kan, stadig, have lidt problemer med at finde hen/ned til Analfysiologisk klinik. Oversigtskortet ved indgangen virker ikke helt logisk udformet.	I meget høj grad
8	Synes alt i alt, at de gør et godt stykke arbejde. De er venlige og omhyggelige og meget informerende.	I meget høj grad
9	Helt OK.	I meget høj grad
11	God modtagelse som altid.	I meget høj grad
13	Jeg var så heldig at blive kaldt ind FØR tid, da en patient var udeblevet.	I meget høj grad
14	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
19	Jeg synes, der skal være bedre struktur, [og man skal] sørge for, at de folk, der kommer langvejsfra, kommer først ind, da de alt andet lige har en meget længere køretur hjem, end folk der kommer fra Aarhus og omegn. Jeg synes, at personalet skal være bedre til at fortælle om forsinkelser og ventetid, da jeg ikke synes, at det er patientens opgave at spørge om det hele tiden. Jeg synes, det er meget uhøfligt, at man siger sit eget navn, men man får aldrig at vide, hvad sygeplejersken og lægen hedder. Jeg synes ikke, at det er særlig tillidsvækkende, at man ikke ved, hvad personerne hedder, og de har heller ikke noget navneskilt på. Det er meget underligt, for alle andre steder i det offentlige fortæller man, hvad man hedder. Man vil jo mene, at folk, der skal behandle en, vil fortælle, hvad de hedder.	I nogen grad
3	Man skal bare sætte sig. Vinduet til personalet er lukket og man ved ikke om de har set, at man er kommet eller om konsultationen bliver til noget. Det ville være rart, at personalet eller en skærm bekræftede, at man er kommet det rigtige sted hen, og fortæller hvornår man skal ind. Især når der er ventetid.	I ringe grad

## Kirurgisk Ambulatorium P

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Blev fuldt informeret.	I høj grad
✎ 3	Bivirkninger.	I meget høj grad
✎ 4	Ingen mangler.	I meget høj grad
✎ 7	Synes først og fremmest, at spørgeskemaet kommer meget sent. Jeg har svært ved at huske i detaljer, hvordan forløbet var. Især fordi jeg var under narkose. Jeg synes ikke, jeg fik særlig god forklaring på, hvordan eftervirkningerne/bivirkningerne fra prøverne, som blev taget, ville være.	I nogen grad



