

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Dagkirurgi
Anæstesiologisk Afdeling
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	130
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

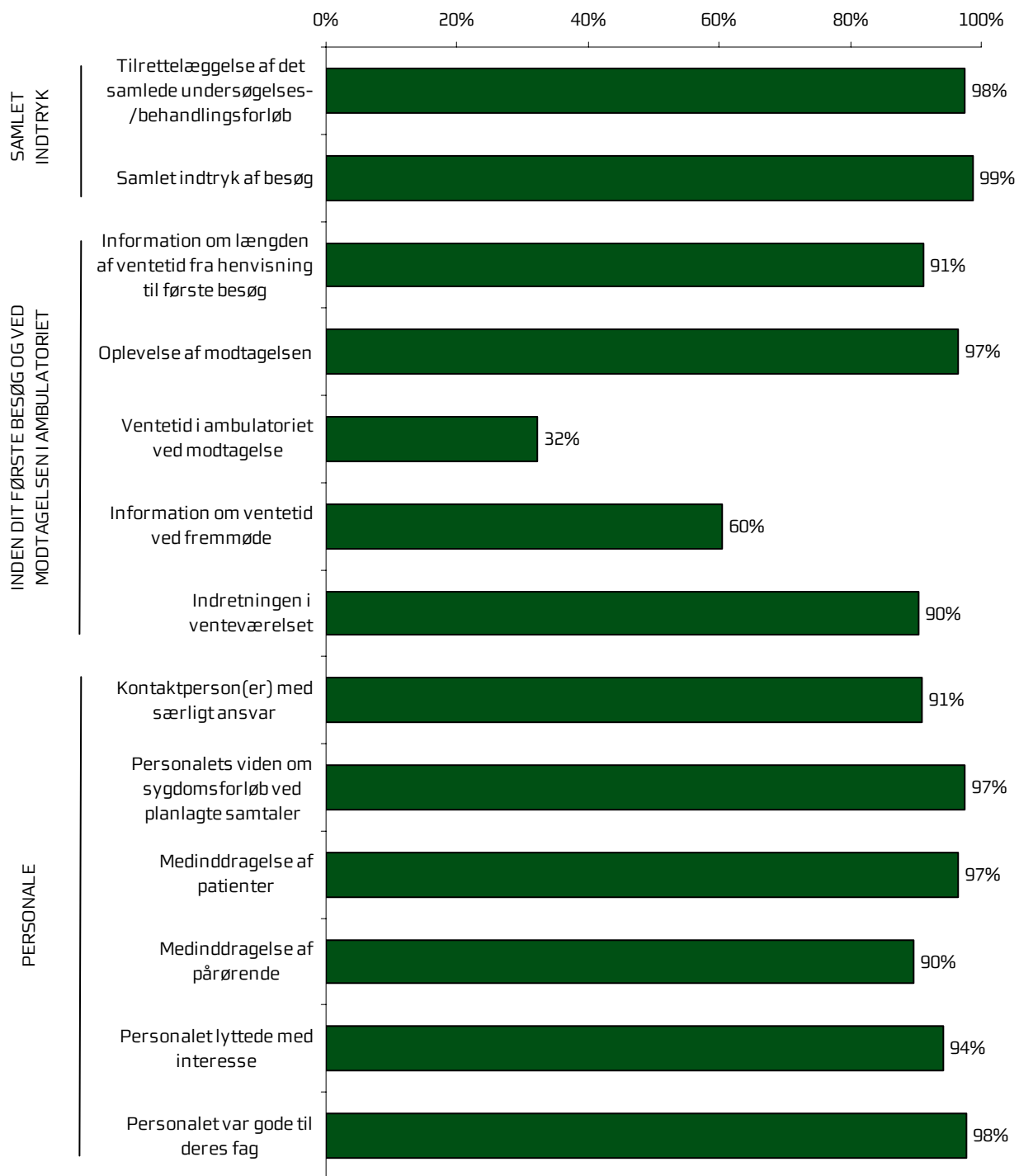
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

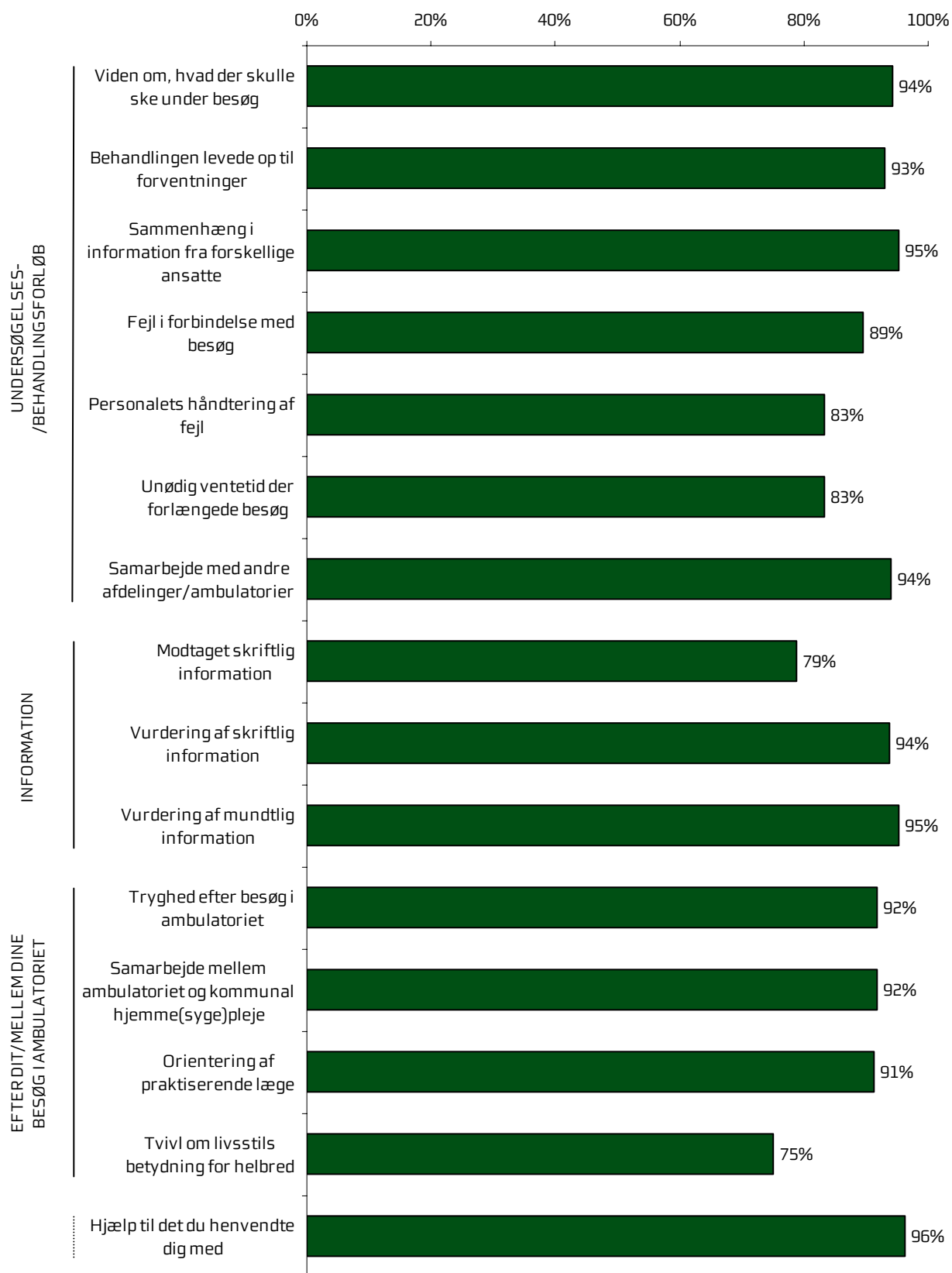
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

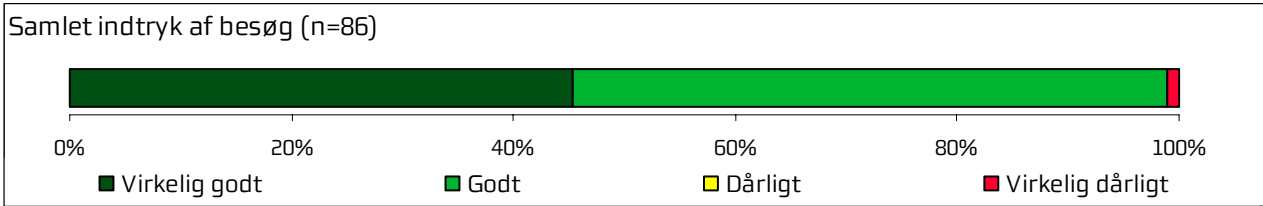
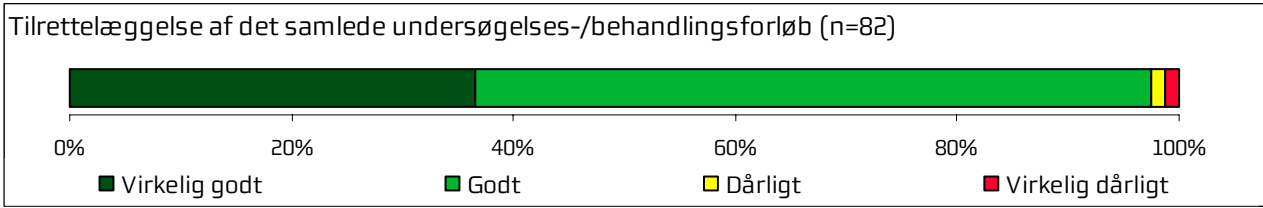
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

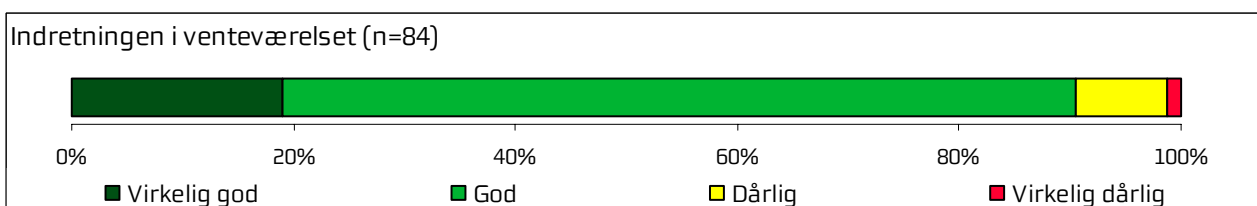
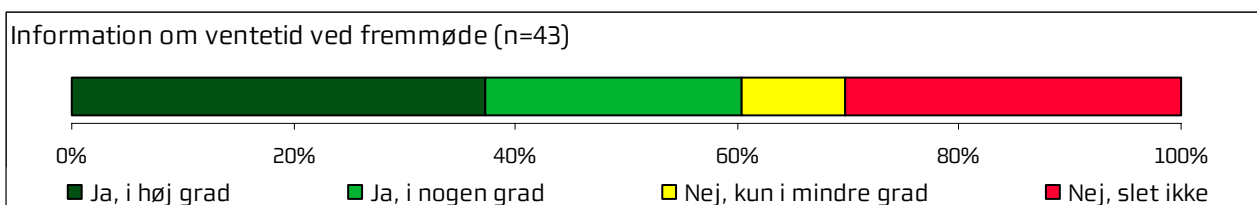
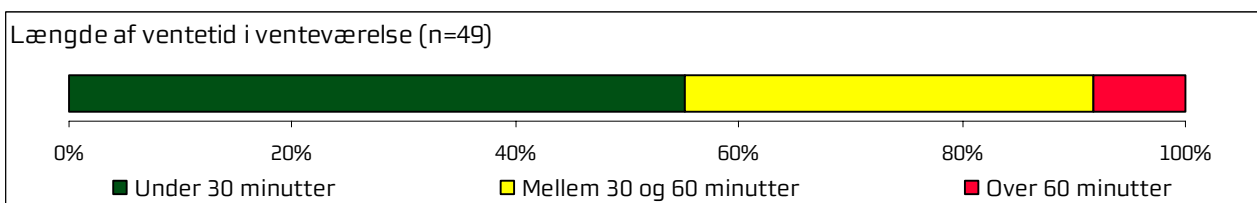
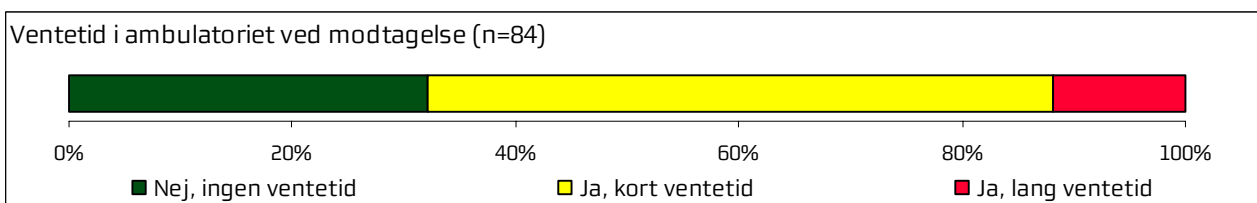
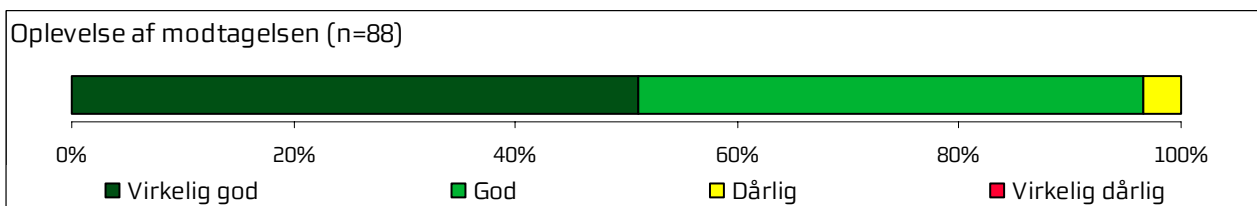
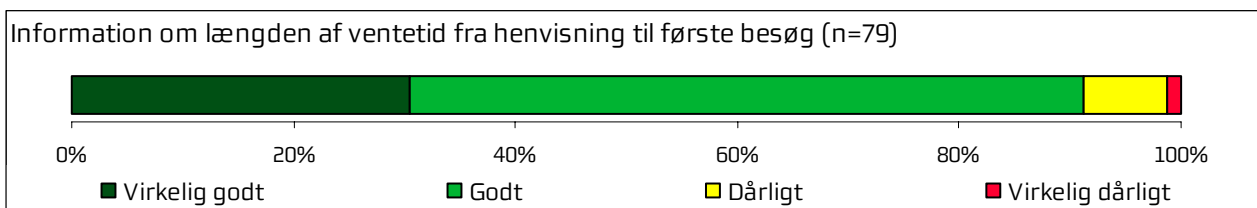
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

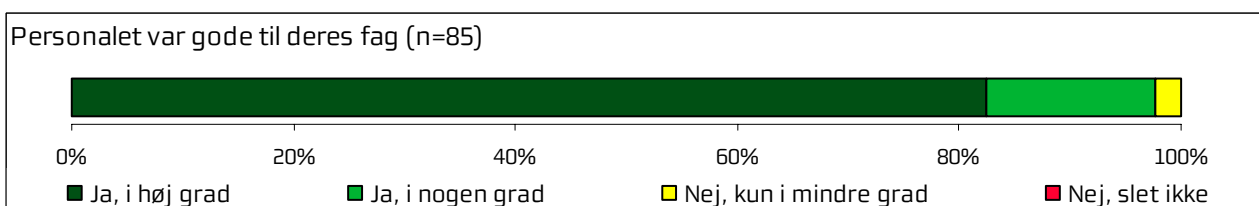
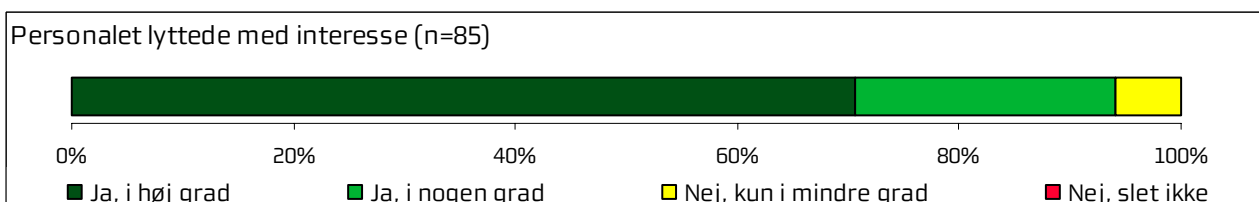
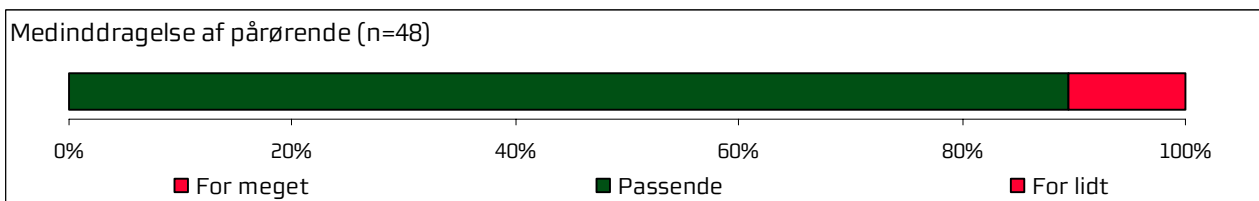
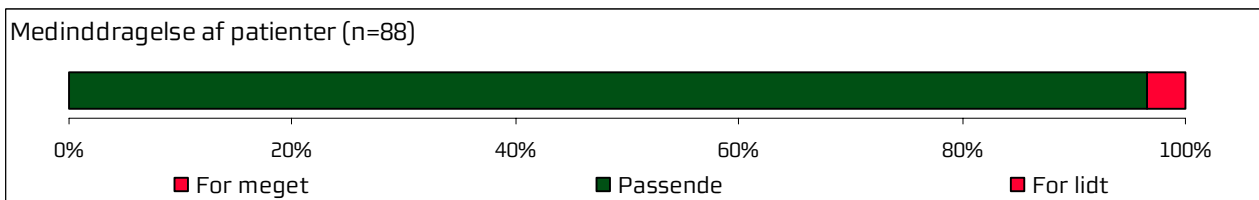
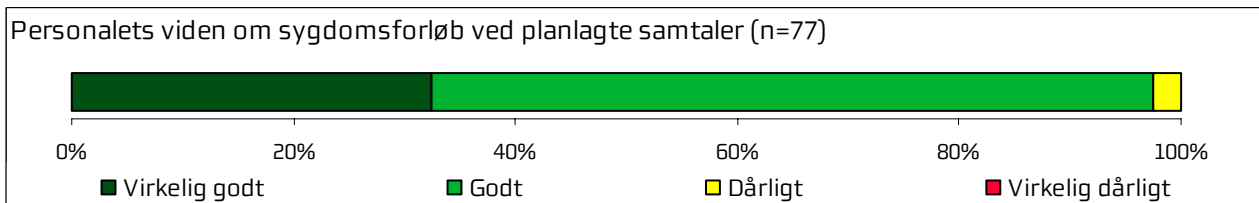
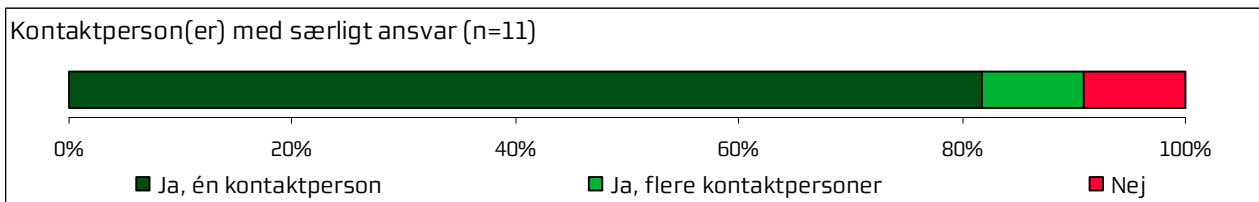
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%	89%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	94%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



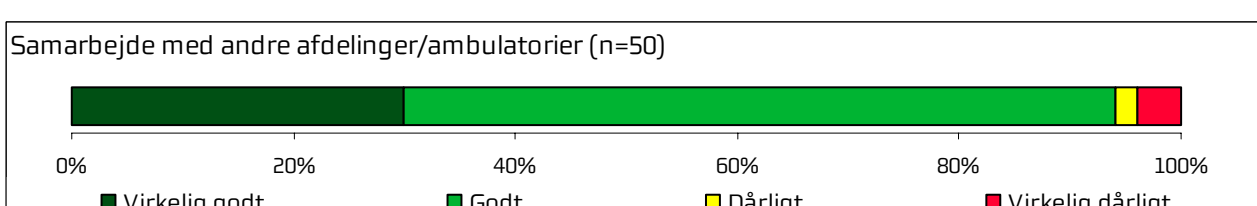
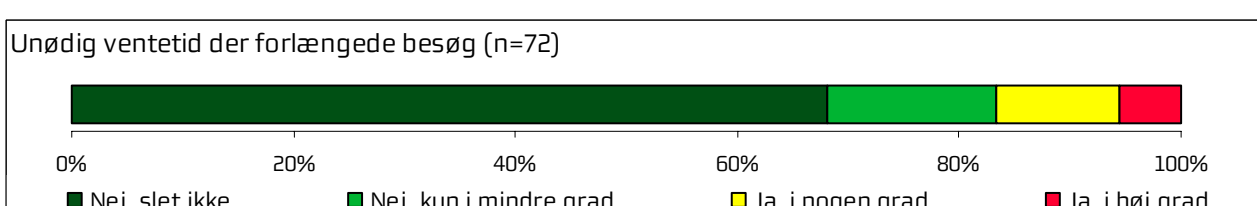
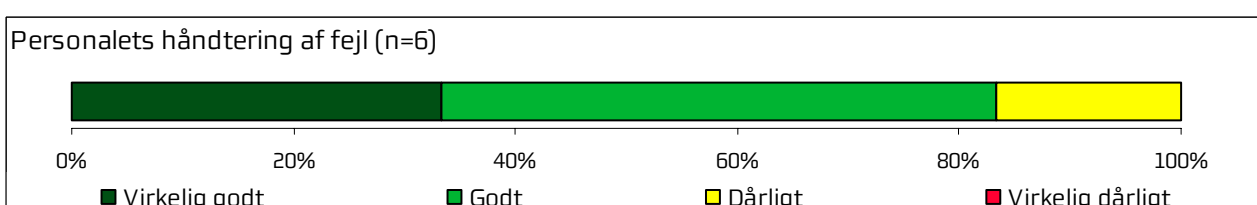
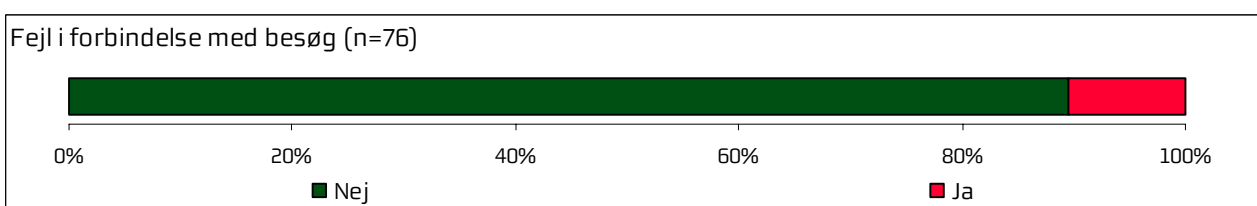
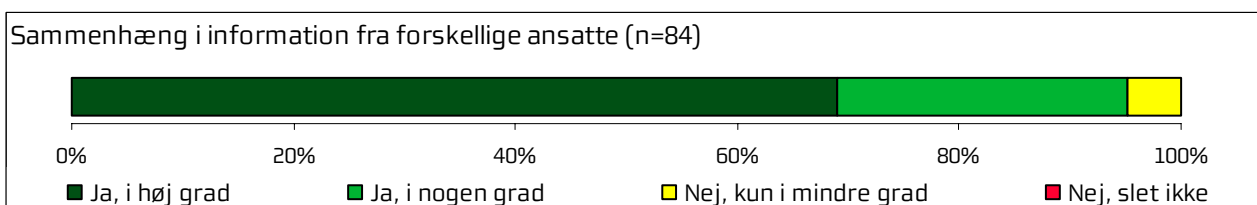
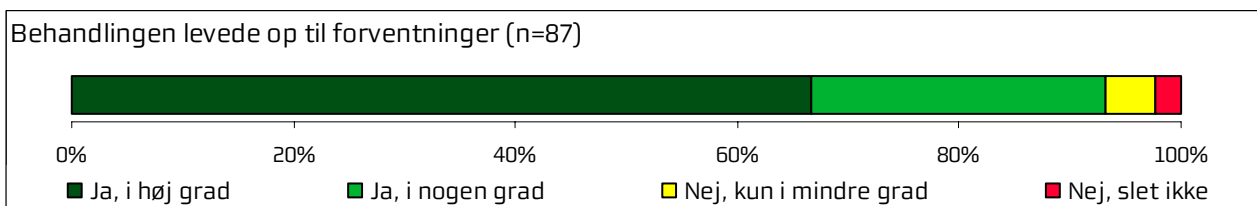
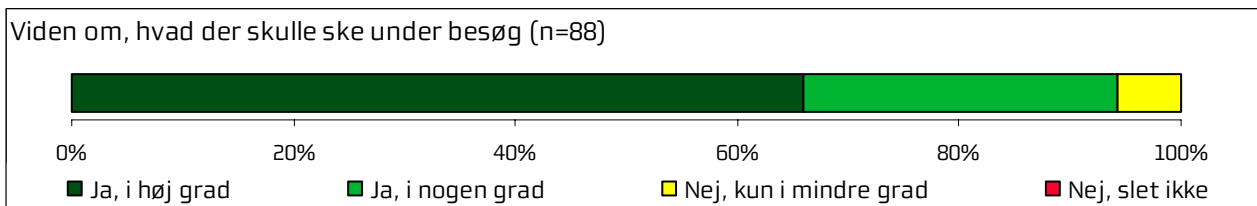
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%	75%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	36%	10%*	24%
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?	60%	-	-	72%	18%*	42%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	93%	74%*	85%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	93%	64%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	95%	81%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%	88%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	96%	79%	90%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%	97%

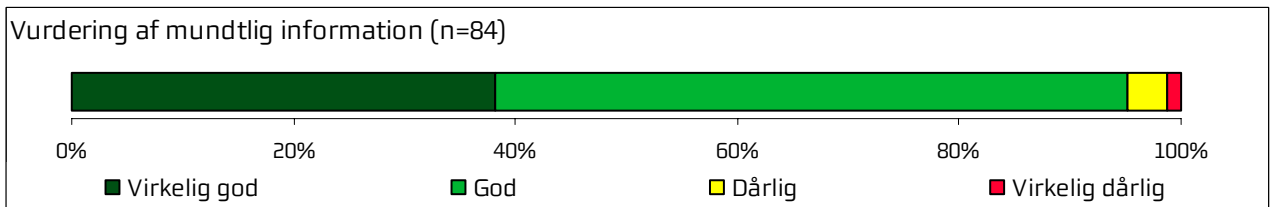
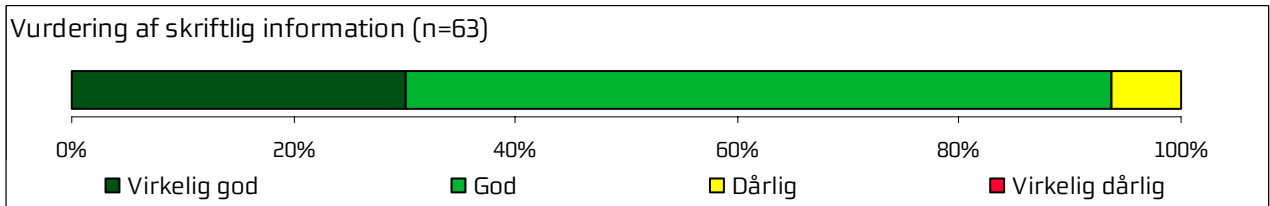
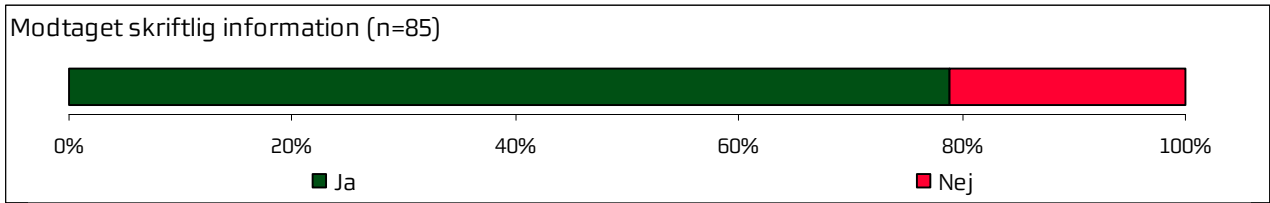
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%	84%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	86%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	79%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	97%*	74%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	97%	82%	90%

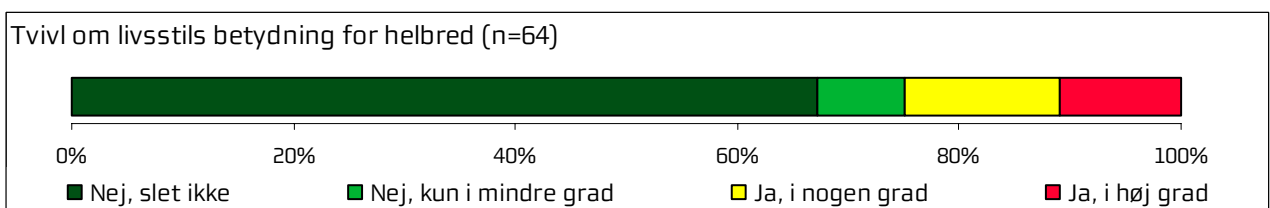
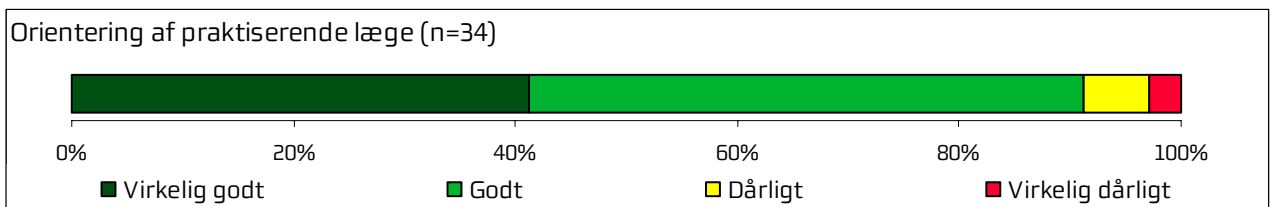
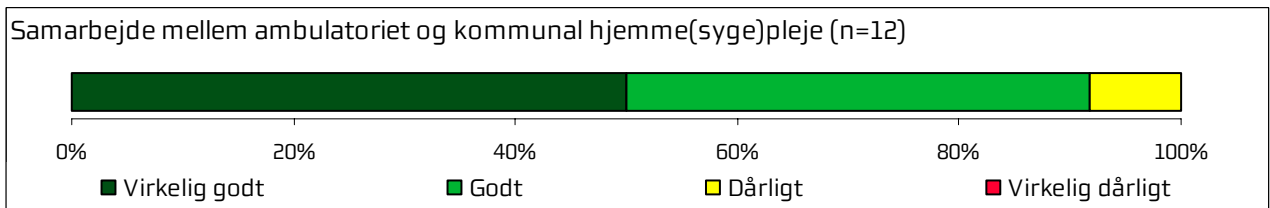
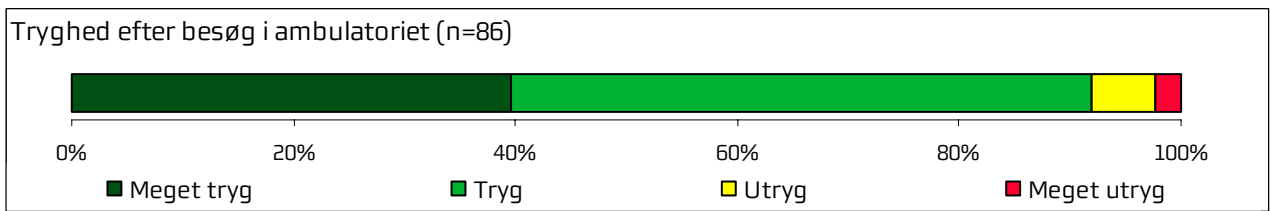
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	79%	-	-	84%	43%*	57%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	99%	89%	96%

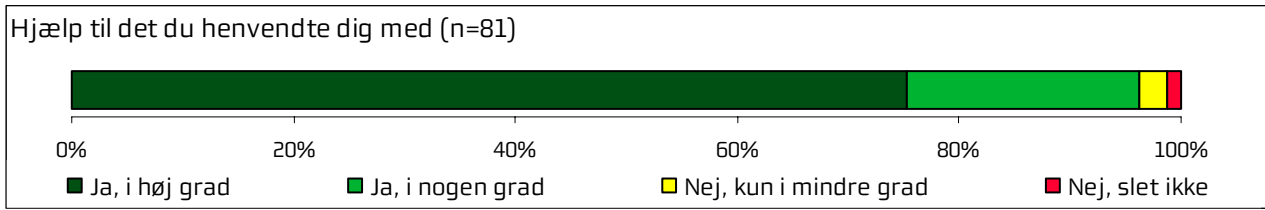
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	98%	87%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	67%	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	97%	58%*	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	91%*	65%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	98%	89%	95%

Bilag 1: Kommentarsamling




Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Dagkirurgi

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Hvis patienten får for lidt væske efter operationen, samt indtager de udleverede piller (morfin) er der risiko for stop i maven. Måske kunne hospitalet udleverer medikamenter til afhjælpning af ovennævnte sammen med de øvrige medikamenter. En stor tak til Skejby for god behandling.	Virkelig godt
3	Jeg synes, det er meget flot at blive ringet op fra ambulatoriet et par måneder efter indgrebet. Der er virkelig hånd om en på dette sygehus. Har altid mulighed for at ringe til ambulatoriet ved tvivls-spørgsmål eller evt. problemer efter behandlingen. Super.	Virkelig godt
4	Altid god behandling. Personalet er altid søde og venlige.	Godt
5	Der kunne godt - så vidt muligt - tages hensyn til placering af folk i opvågningen. Det er ikke rart, som fertilitetspatient, at ligge blandt abortpatienter der ligger og takker for at have fået foretaget abort. Og ligge og høre på alle forholdsreglerne, de skal tage sig, efter en abort - det er ret hårdt at høre på!	Virkelig dårligt
6	Ambulatoriet var meget fleksibelt mht. at give en ekstra undersøgelse pga. lang ventetid før operation. Informationen var utilstrækkelig - eller ikke specifik nok - mht. væskeindtagelse før operation. Før operation information og handling utilstrækkelig lig med længere indlæggelse: Man KUNNE HAVE HANDELT PÅ VENTETID i ambulatoriet og GIVET VÆSKE er lig INGEN DEHYDRERING er lig INGEN FORLÆNGET INDLÆGGELSE BAGEFTER. Rigtig godt: 2 mundtlige tjek på, hvad der skulle opereres væk.	Virkelig godt
11	Særlig godt at der blev informeret venligt og beklageligt om en lille opstået ventetid. Efter min vurdering var ventetiden uden betydning.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at ventetiden var lang, efter man var klædt om til operation. Jeg ventede tre kvarter, og man sad og blev mere nervøs. Det var dejligt med det varme tæppe.	Virkelig godt
13	Det ville være rigtig rart, hvis man fra start af behandling, til slut på behandling, havde en fast, gennemgående læge eller sygeplejerske, så ens sygdom blev fortalt ens hver gang. Indimellem forvirret over ord og vendinger.	Godt
14	Burde være gjort opmærksom på, at der kan forekomme pludselig blødning fra urinrøret (arret) flere dage efter indgrebet (urinrørsforsnævring).	Godt
15	Det var et fantastisk venligt personale. Hvor var det rart.	Virkelig godt
16	Det ville være optimalt, hvis den samme sygeplejerske var gennemgående/tilstede før og efter operation. Det giver en bedre sammenhæng som patient.	Godt
17	Dejligt, at sygeplejerske ringede dagen efter for at følge op på, hvordan jeg havde det.	Virkelig godt

-  18 Personalet var meget hjælpsomme. Brochuren om sterilisering beskriver forkert, bl.a. at stingene forsvinder af sig selv - de skal fjernes! Brochuren skriver, at hårene ved kønsorganerne skal fjernes - arene sidder OVER bikinilinjen! Godt
-  19 Man ligger dårligt i hvilestolene. Jeg havde mere ondt end forventet efter indgrebet. De burde give stærkere smertestillende og anbefale mere og længere hvile efter indgrebene. Det er utrolig dejligt, at man kan komme hjem med det samme - det bedste. Topkarakter til ambulatoriet i Skejby - de er/virker dygtige, og der er virkelig god behandling af patienter. Virkelig godt
-  21 Meget behageligt forløb: Ikke-stresset personale. Gode omgivelser. Dejligt med musik til opvågning. Godt
-  22 Venteværelset mangler nye blade. Fyldt med gamle, slidte blade. Sekretæren kan virke sur. Der bliver ikke informeret om ventetid; man kan tro, at man er blevet glemt. De havde ikke min journal fra tidligere hospitalsophold i en anden region. Den kunne have været til stor hjælp. Sygeplejerskerne var meget dygtige og søde. Jeg kunne hurtigt få en tid. De tager sig god tid til patienten. Godt
-  25 Jeg lå meget dårligt på de dyner eller stole/senge, der var på opvågningsstuen. Der var for meget belastning på underlivet, som jo skulle aflastes, da det var der, jeg var blevet opereret. Personalet havde for travlt på opvågningsstuen, Jeg følte mig ikke klar, da jeg blev udskrevet. Bad om en udførlig tegning, så jeg kunne se, hvor jeg var blevet syet. Det havde lægen ikke. Men tid sammen med fysioterapeut til genoptræning. Hun skal teste hver enkelt, om de kniber rigtigt. Godt
-  28 Jeg fik en del information om efterforløbet, kort efter jeg var vågnet op af narkosen. Sygeplejersken fortsatte sin information, skønt jeg tydeligt gjorde opmærksom på, at jeg dårligt kunne holde mig vågen. De fleste på mit fysioterapihold oplevede det samme. Jeg blev ikke ringet op dagen efter som lovet. Jeg fik min information af fysioterapeuten, da jeg ringede for at ændre min tid til holdtræning. Det var ingen skriftlig information til netop MIN operation. Intet svar
-  32 Alt hvad de har med at gøre i ambulatoriet er til alle "de fortjente stjerner", der overhovedet kan tildeles. Virkelig godt





Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er blevet meget bedre, siden jeg begyndte at komme der. Men, men det halter ofte med alt for lang ventetid. Jeg har prøvet at vente op til tre timer, og det, synes jeg, er alt for lang ventetid.	Godt
3	Blev skriftligt velinformeret om forløbet inden eventuelt indgreb.	Virkelig godt
5	Det var meget frustrerende ikke at få noget information om forløbet ved indlæggelsen. Jeg var blevet ændret fra at skulle indlægges på én afdeling til en anden og havde derfor ikke haft nogle forsamlinger med lægen inden indlæggelsen, og bad om at tale med en læge, hvilket blev modtaget som noget meget besværligt, og følelsen af, at det var tåbeligt (det viste sig dog at være ret relevant, da han egentlig havde nogle ret vigtige spørgsmål om proceduren). I øvrigt måtte min kæreste ikke være der under indlæggelsessamtalen med sygeplejersken, hvilket var meget frustrerende både for ham og mig.	Virkelig dårligt
8	Venteværelset, hvor man bliver undersøgt, var som at sidde i et akvarium, hvor stole var smidt rundt, som var det i en centrifuge - ikke særlig hyggeligt. Venteværelset, hvor man bliver opereret, var ok.	Godt
9	For lang tid fra henvisning til ledig tid.	Virkelig godt
13	I høj grad professionel og deltagende. Alt og alt meget godt. Dog efterlyser jeg en gennemgående læge/sygeplejerske.	Godt
20	Yderst professionelt.	Virkelig godt
24	Jeg synes, at der er lang ventetid, fra man bliver henvist, til man bliver opereret - to måneder. Man skal jo lige huske, at man også har haft lang ventetid på anden afdeling i to måneder. I alt fire måneder.	Godt
25	Fysioterapeuten strejkede. Det var en skam. Forslag: Lægeundersøgelse før snak.	Godt
27	Venligt personale. Virker kompetente.	Virkelig godt
30	Som patient føler jeg mig tryk. Personalet er venligt, god til at vejlede - og allerbedst, man føler sig ikke til ulejlighed, selvom der er travlt.	Virkelig godt
31	De var rigtig søde alle sammen. De smilede og snakkede, selv om de havde travlt.	Virkelig godt
32	Modtagelsen i Dagkirurgisk Ambulatorium: Der er "varme" og en MEGET ROLIG modtagelse, hvilket gør en utrolig tryk. Der er omsorg og fuld information og opfølgning om, hvordan man har haft det siden sidst. Man får en SUPER "TRE STJERNET" BEHANDLING. De ringer endvidere for at "høre til en" længe efter indgreb.	Virkelig godt

Dagkirurgi




Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Dehydrering.	Virkelig godt
	21	Ikke informeret korrekt om efterforløb.	Godt
	23	Spiral opsat forkert. Måtte få dage senere fjernes.	Godt
	29	Ny læge kendte ikke rutiner, hjemsendt uden blodprøve.	Godt

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der er ofte forskellige læger, der foretager operationerne. Dengang jeg startede ved dagkirurgisk afdeling, var der altid den samme læge. Der er ofte en form for tryghed ved at have den samme læge.	Godt
3	Behandlingen har bare haft fuld effekt. Super arbejde.	Virkelig godt
4	Både læge og sygeplejerske har god tid til patienten.	Godt
5	Det var ubehageligt at man mest følte man var i vejen, og det vigtigste var, at man fik tisset efter proceduren, så man kunne komme hjem (følelsen af at personalet skulle hurtigt hjem på weekend). Jeg fik intet at vide, hvis jeg ikke spurgte om det. Og jeg blev sendt hjem, noget halvgroggy, meget kort tid efter narkosen! Det virkede meget uansvarligt og uprofessionelt.	Virkelig dårligt
6	Jeg var glad for de to mundtlige tjek på, hvad jeg selv regnede med, jeg skulle have opereret væk. I opvågningen blev jeg dehydreret, og der gik alt for lang tid, før jeg fik drop.	Virkelig godt
7	Jeg synes, personalet var virkelig gode og omsorgsfulde.	Virkelig godt
11	Virkelig professionel og meget behagelig "kontakt".	Virkelig godt
16	Jeg blev henvist til en anden afdeling, hvor lægen (grundet manglende informationer i henvisningen) havde svært ved at forstå sin rolle i forløbet.	Godt
17	Måtte rykke for patientinformationsfolder.	Virkelig godt
20	Synes, de er rigtig dygtige!	Virkelig godt
21	Blev ikke informeret korrekt om efterforløbet. Fik rigtig information hos egen læge mht. løft, ydeevne osv.	Godt
25	Da mit første besøg Skejby var under strejken, og fysioterapeuten strejkede, var det kun en sygeplejerske, der informerede.	Godt
26	Indimellem får man opfattelsen af, at lægen ikke er forberedt, når man kommer ind. Ved dårligt nok, hvad sagen drejer sig om og læser i journalen samtidig med samtalen. Måske en idé lige at sætte sig ind i den enkelte patient inden samtalen/undersøgelsen.	Godt
28	Jeg udtrykte før operationen bekymring for, om det ville blive smertefuldt bagefter. Jeg havde en meget slem oplevelse for et år siden efter en anden operation, men har normalt ikke lav smertetærskel. Det forklarede jeg sygeplejersken, men det blev kun kommenteret med, at vi (patienterne) altid [er] så nervøse. Jeg er bestemt ikke "den nervøse type".	Intet svar

-  29 Ny uerfaren læge sendte mig hjem uden at få taget blodprøver. Sygeplejersken ringede på min mobil, da jeg var på vej hjem, og fik mig til at vende om, hvilket selvfølgelig gav ventetid. Det beklagede sygeplejersken. Derefter var der ingen ventetid. Godt
-  30 Behandlet på dagkirurgisk afsnit: Her er personalet meget venlige, giver god information, så jeg var meget tryk ved udskrivelse. Al personale på dagkirurgisk afsnit virker rolige og har en god indflydelse på patienten - de er meget smilende, trods travlhed. Meget ros til dem samt T4 ambulatoriet - hos jer har det været trygt og godt at være operationspatient. Virkelig godt
-  32 Helt til U.G. hele vejen igennem. Det gælder alt. Virkelig godt

Dagkirurgi

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har jeg haft problemer kunne jeg (kan) altid henvende mig i afdelingen. Personalet er rigtig god til at hjælpe, evt. henvise til andet personale hvis det påkræves.	Godt
3	Personalet i alle tre ambulatorier, jeg har været tilknyttet, har været yderst kompetente. Meget venlige - omsorgsfulde og imødekommende.	Virkelig godt
6	Der var ikke overensstemmelse mellem udsagn om fjernelse af OPERATIONSTRÅDENE mellem sygeplejersker, kirurg og afdelinger (jeg blev flyttet til anden afdeling). Operationstrådene forsvandt ikke af sig selv som sagt. Til sidst klippede jeg dem selv, og det var måske lidt sent (Jeg ville have klippet dem tidligere ellers).	Virkelig godt
10	Alt har fungeret perfekt.	Virkelig godt
18	Jeg fik at vide, at jeg skulle have ekstra bedøvelse, for at de kunne fortsætte operationen. Jeg blev sendt for tidligt hjem, ca. ½ time efter operationen med dobbelt dosis narkose!	Godt
24	Var rigtig glad for opringningen dagen efter. Det var trygt at vide, at man ikke helt var overladt til sig selv. Utrolig søde mennesker - omsorgsfulde. Tak!!	Godt
25	Jeg synes, at man skal undersøges af lægen, før man i gruppen snakker med sygeplejersken og fysioterapeuten, så man nøjagtigt ved, hvad man fejler. På opvågning fik jeg at vide af sygeplejersken, at jeg skulle vente med at træne. Det var forkert oplysning, selvom hun lød selvsikker. Ved fysioterapeutisk kontrol fik jeg at vide, at træning skal begynde med det samme.	Godt
27	Jeg blev ringet op dagen efter. Man ville høre, hvordan jeg havde det. Dette opkald blev jeg meget glad for.	Virkelig godt
32	Altid helt OK!	Virkelig godt

