

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium
Kirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	200
Besvarelser fra afsnittets patienter:	118
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test 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).

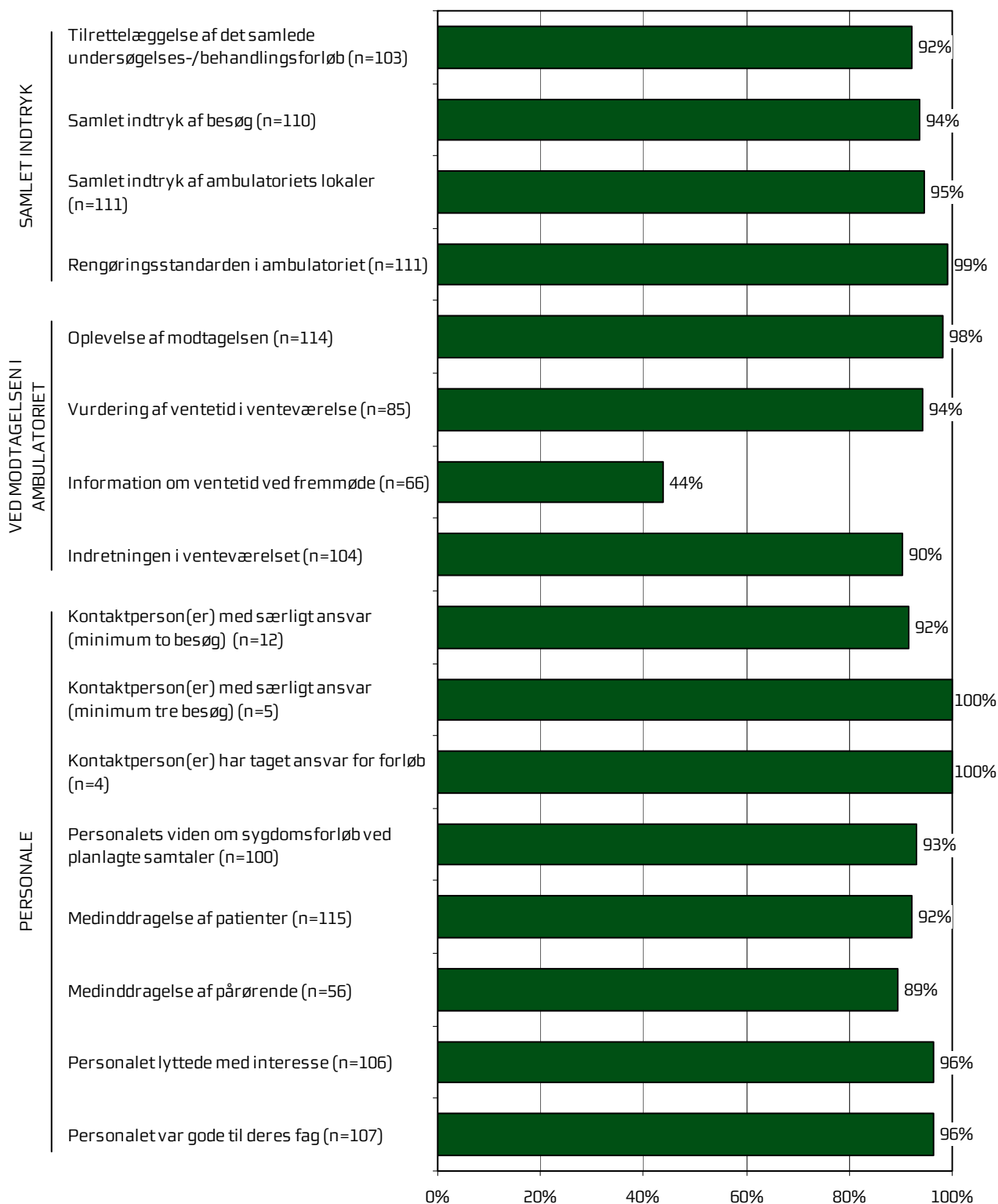
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

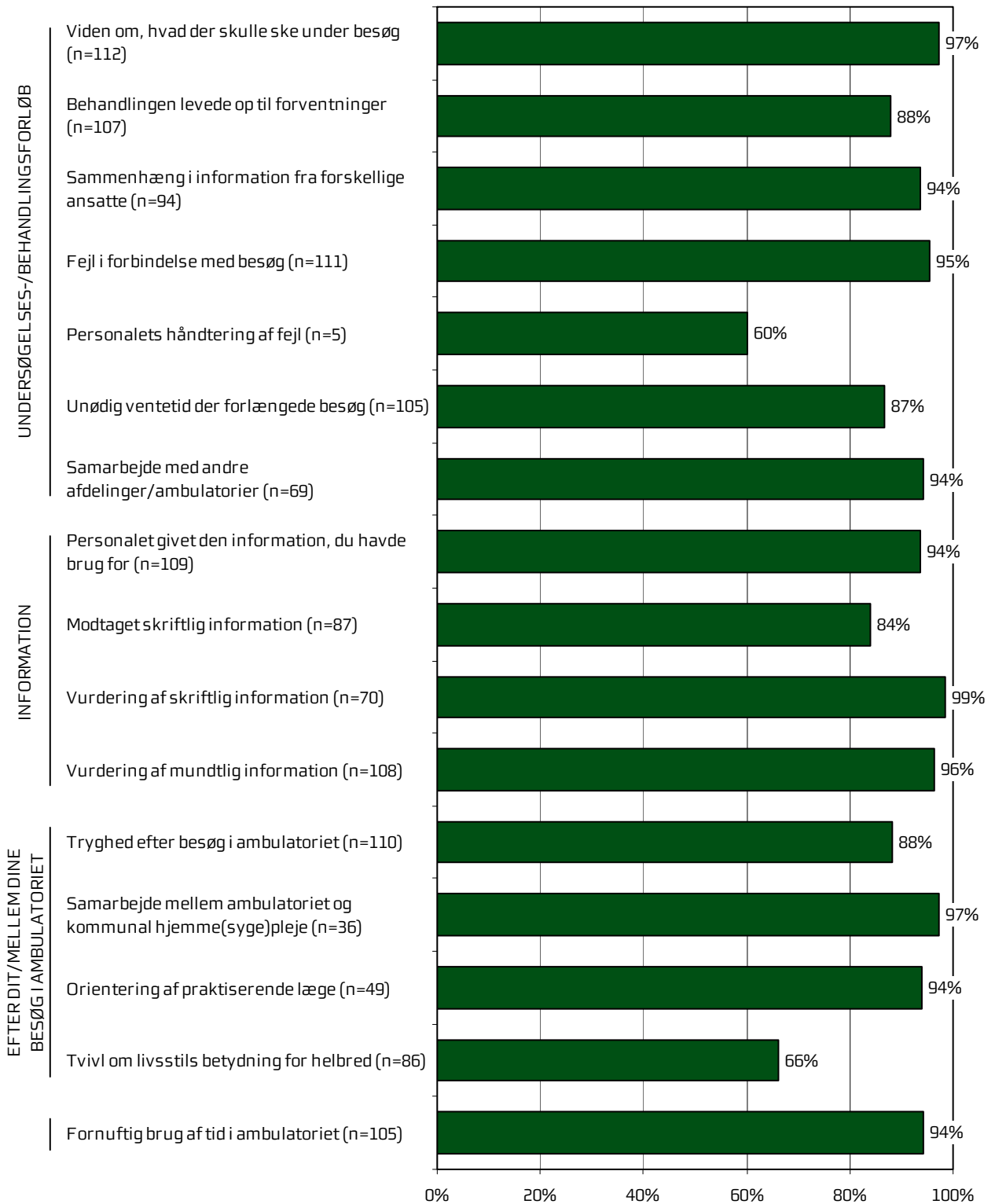
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

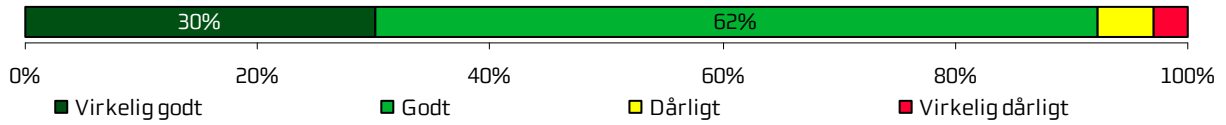
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

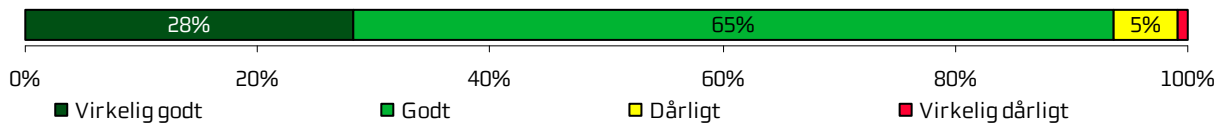
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

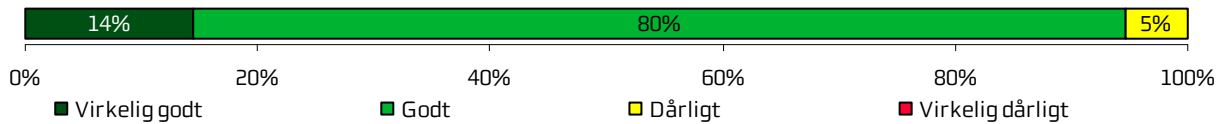
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=103)



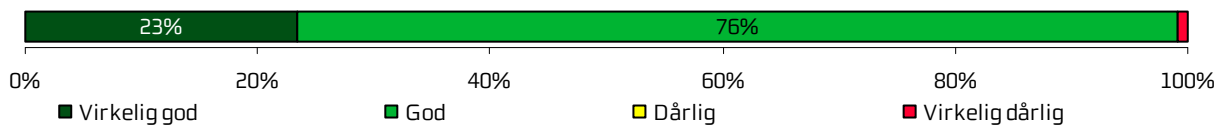
Samlet indtryk af besøg (n=110)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=111)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	-	-	100 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	99 %

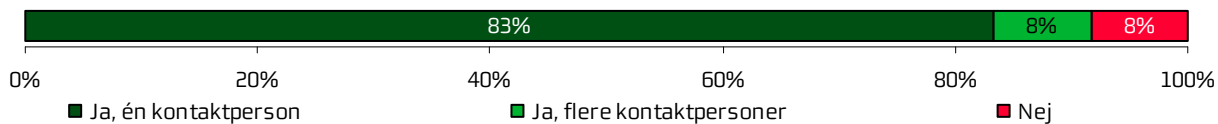
Ved modtagelsen i ambulatoriet



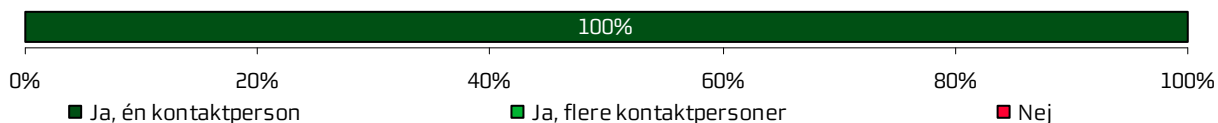
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	-	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

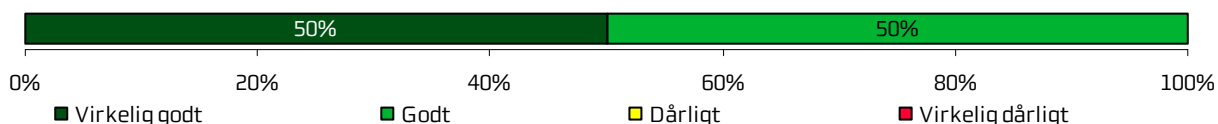
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=12)



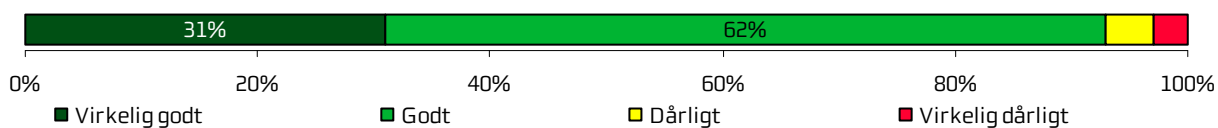
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



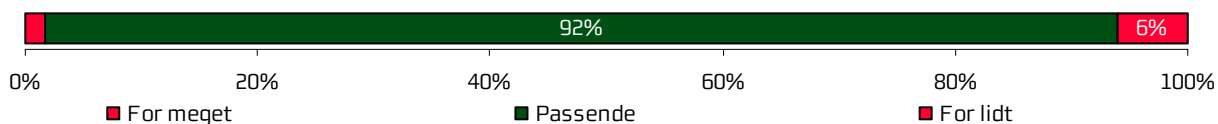
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



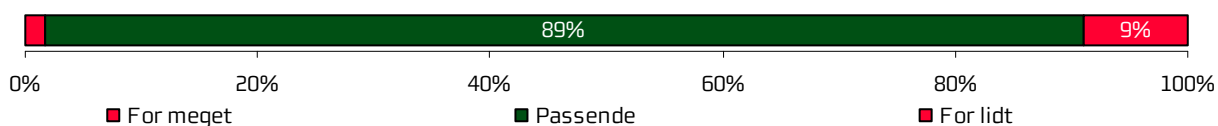
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



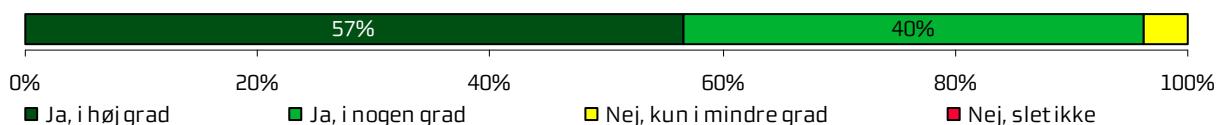
Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



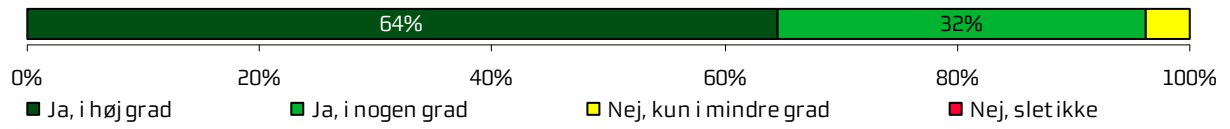
Personalet lyttede med interesse (n=106)



	2011	2010	2009	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)	92 %	-	-	95 %	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	98 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	99 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

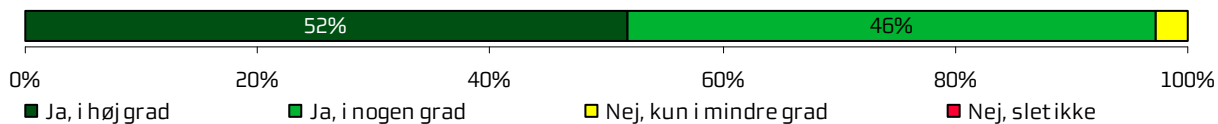
Personalet var gode til deres fag (n=107)



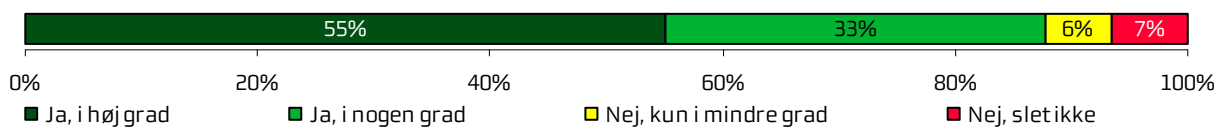
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

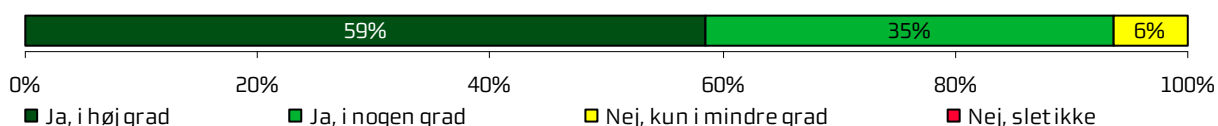
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=112)



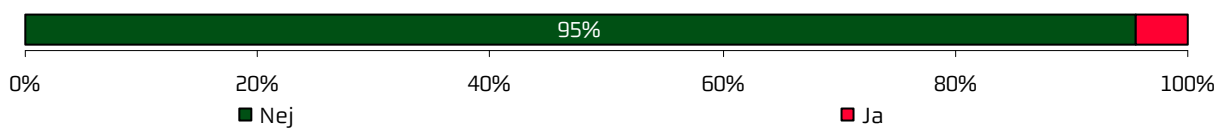
Behandlingen levede op til forventninger (n=107)



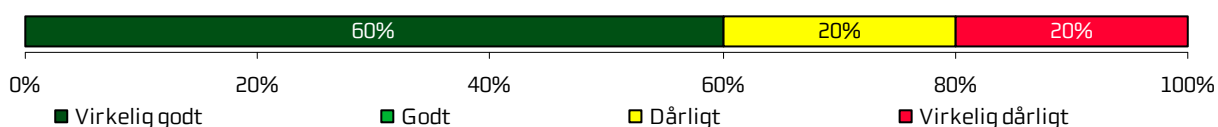
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



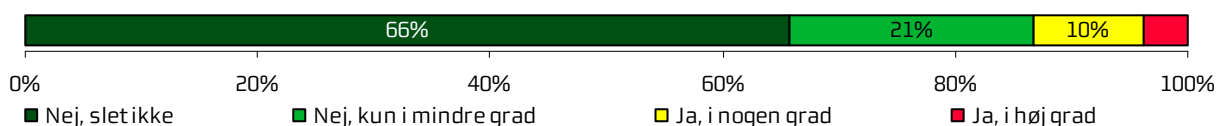
Fejl i forbindelse med besøg (n=111)



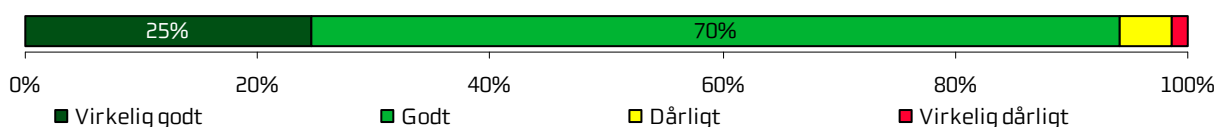
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=105)



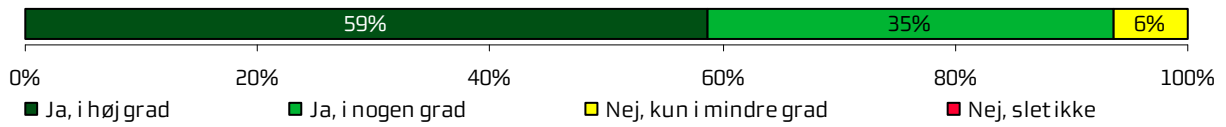
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=69)



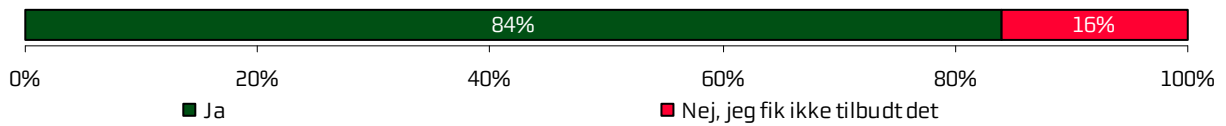
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	-	-	99 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	-	-	96 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	99 %	88 %	94 % *

Information

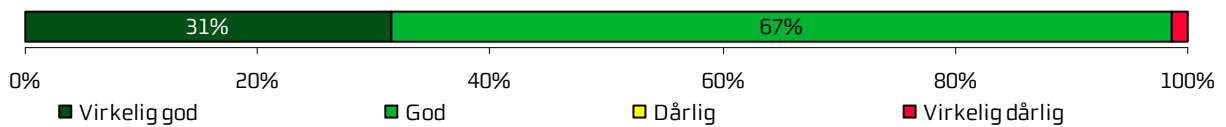
Personalet givet den information, du havde brug for (n=109)



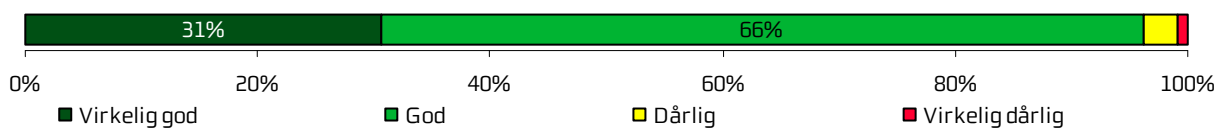
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



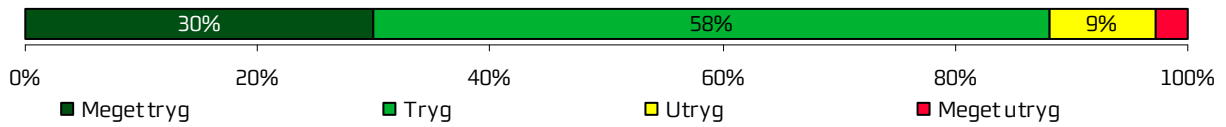
Vurdering af mundtlig information (n=108)



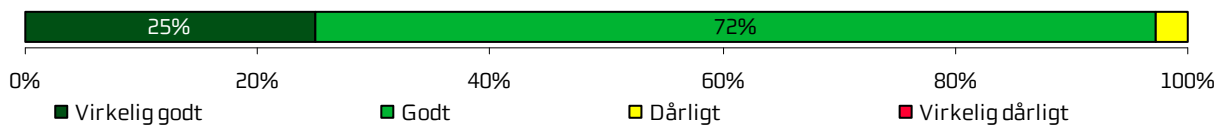
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	92 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

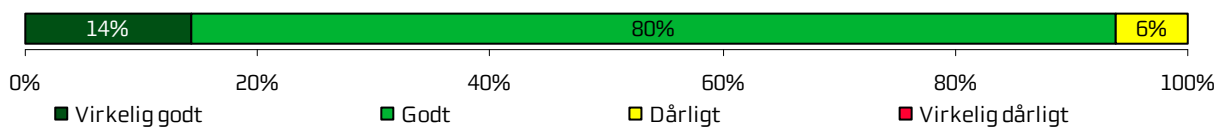
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=110)



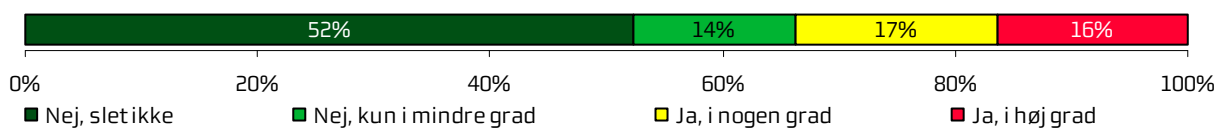
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



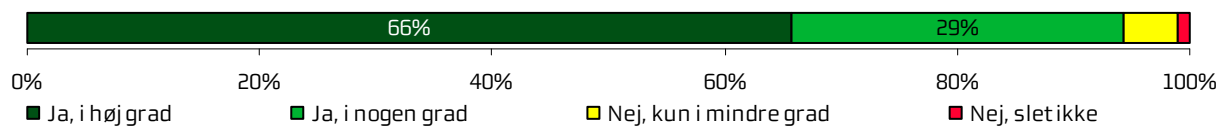
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	99 % *	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	-	-	100 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	-	-	84 % *	62 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 %	92 %	96 %









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.

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Modtagelsen
	3	Kun godt.	Virkelig god
	5	Kunne godt have brug for et smil.	God
	8	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
	9	Flinke, venlige mennesker. Et smil.	Virkelig god
	10	Skulle vente alt for længe, inden man fik besked.	Dårlig
	13	Søde og venlige, blev vist hen til venteværelset.	God
	27	:)	Virkelig god
	29	Der var ikke lang ventetid.	Virkelig god

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Fejlhåndtering
4	Lægen havde ikke tjek på, at det var anden gang, jeg var der, og at det var ham selv, der havde bestemt, at jeg skulle komme igen.	Intet svar
5	Min læge havde sendt mig til en endoskopiundersøgelse. En anden læge blev tilkaldt og det blev besluttet, at jeg skulle have en [anden scanningen] i stedet for. Træls, fordi man var opsat på én undersøgelse, men måtte tage hjem med uforrettet sag. Mistede dagløn og en ny ventetid.	Intet svar
14	Det som kunne gå galt, gik vel galt (igen).	Intet svar
20	Infektion ved operationen (stafylokokker).	Virkelig dårligt
23	Lægerne var ikke enige om ret mange ting efter operationen.	Dårligt
31	Operationen afhjalp ikke problemet, så jeg skal MR-scannes og opereres igen. Man burde måske have skannet mig før første operation i stedet?	Virkelig godt
33	Jeg havde indtryk af færdig undersøgelse efter aflevering af blodprøve. Var på vej hjem, da jeg fik opringning om, at undersøgelse ikke var færdig, så retur til ambulatorium.	Virkelig godt

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
2	Var på vej hjem fem minutter før, jeg skulle være der.	Godt
3	Helt igennem en god oplevelse.	Intet svar
5	Kunne godt tænke mig, at de fortalte lidt om, hvorfor de ændrede undersøgelsen, og hvad blodprøverne skulle vise, og hvad de viste.	Dårligt
8	Der er ikke noget, det gik bare glat.	Virkelig godt
9	Meget professionel, men samtidig meget venlig og tryghedsfremmende atmosfære.	Virkelig godt
11	Problem: Sætte sig ind i sammenhæng i diverse helbredsproblemer man har, idet ens krops-ubalance gør, at kroppen ikke kan generere sig selv. Det vil sige, det er blevet for moderne. Ansatte på sygehuset mangler indsigt. Undertegnede mener, at gammel viden i urtevisdom burde tages med i den uddannelse, læger/sygeplejersker får.	Intet svar
12	Meget lang ventetid.	Godt
14	Jeg har stadig store gener efter min operation, men jeg har fået at vide, at det skal jeg lære at leve med.	Dårligt
15	Jeg fik en henvisning fra et ene sygehus, om hvilken undersøgelse jeg skulle have. Dernæst blev jeg kaldt til det andet sygehus i den tro, at undersøgelsen nu skulle foretages. Men nej, det var blot en samtale på to til tre minutters varighed, hvor der blev sagt det samme som på det første sygehus. Jeg syntes, det er spild af tid, at man ikke stoler på den henvisning der kommer.	Godt
16	Det er spildt af tid, at der ikke forefindes diverse forbindelsesmaterialer. Sygeplejerske skulle altid ud efter passende plaster eller forbindelse.	Godt
18	Lægen havde for travlt. Ville ikke lytte til mine forklaringer. Samtale og undersøgelse tog cirka fem minutter.	Virkelig dårligt
21	Et par spørgsmål blev ikke besvaret som forventet. Gik til egen læge og fik det uddybet.	Godt
24	En utrolig lyttende læge på førstedagen og en sød og hjælpsom sygeplejerske. Anden dag en meget omsorgsfuld, sød og deltagende sygeplejerske.	Godt
25	Jeg har været indlagt på [anden afdeling] siden og kan ikke huske ret meget, andet end at jeg fik en god behandling.	Intet svar
29	Jeg synes måske at den polyp, jeg havde kunne have være fjernet lige efter på endoskopiafdelinger, at der var for lang tid fra start til slut på behandlingen. Hvis der ikke havde været en meget sød sekretær på Kirurgisk Ambulatorium der [flere] gange har givet mig en afbudstid, havde jeg ventet endnu. Tak til hende.	Godt
30	Ville gerne at bedøvelse var et tilbud evt. mod betaling. Synes, at undersøgelsen gør utrolig ondt. Har derfor overvejet privathospital som alternativ.	Dårligt
33	For lang ventetid efter returnering.	Dårligt

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
1	Det varede længe, inden jeg fik svar efter undersøgelsen. Var til undersøgelse [] og blev først kontaktet pr. telefon [nogle måneder senere], derefter gik det dog hurtigt []. Under hele mit sygdomsforløb har jeg fået meget forskellige udmeldinger om, hvad der skulle ske og hvem, der skulle tage stilling til det.	Godt
8	Var bare fuldt tilfredsstillende. Har ikke brug for hjemmehjælp eller hjemmesygeplejerske [].	Virkelig godt
9	Seriøs, letforståelig information. Mine spørgsmål blev ALTID besvaret grundigt.	Virkelig godt
11	Her mangler indsigt. Lægens svar til patient blander tingene sammen.	Intet svar
19	Skriftlig information. Der var fejl i mailadresse.	Godt
29	Tak til læge NN fordi han to gange ringede tilbage til mig, da jeg havde sendt ham en mail med spørgsmål.	Godt
30	En gang var der en rigtig god snak. De andre gange: ved ikke.	Dårligt
32	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
33	Dårligt edb-system eller mangel på samme. Kunne ikke se tidligere indlæggelse på grund af nyt system. Det var utroligt svært at huske datoer år tilbage.	Dårligt

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
7	Jeg har altid kunnet kontakte ambulatoriet mellem de aftalte besøg, hvis der var noget, jeg var i tvivl om. Altid mødt med et fast håndtryk og et stort smil. Jeg føler mig godt tilpas og er tryk ved at komme der.	Virkelig godt
9	Har fortalt min positive oplevelse videre, hvad jeg finder meget påkrævet i denne "brokkesid".	Virkelig godt
11	Vedrørende svar fra [undersøgelse] burde Ambulatoriet give besked vedrørende svar frem for egen læge, da Ambulatoriet har epikrisen (måske).	Intet svar
17	Blev indkaldt til operation og var klar, og blev igen sendt hjem, da noget var galt på operationsstuen. Først tredje gang blev det gjort. Men alle var SØDE og VENLIGE!	Godt
21	Har stor hjælp af sygeplejerske NN.	Godt
30	Forstår ikke helt forløbet. Synes, at jeg er blevet påvirket af frygt over to år.	Dårligt
33	For lang ventetid fra undersøgelse til behandling, (der kan jo ske mange ændringer inden behandling). Jeg er blevet behandlet på privathospital, som Patientforeningen skaffede mig på en tredjedel af tiden. Men oplevelsen var en helt anden, for der kom patienten i centrum.	Dårligt

Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
3	Flinkt, medlevende personale.	Intet svar
5	Personalet ved skranken virkede morgensure: Man er tit nervøs ved det, der skal ske, så det kunne være dejligt, hvis man mødtes med et dejligt smil. Personen, som skulle foretage undersøgelsen, virkede meget usikker. Måske var hun [uerfaren]? Det gør, at man som patient bliver mere usikker.	Dårligt
6	Jeg vil gerne have en forstærkning, da min stomi falder meget ud. Men det får jeg ingen forståelse for.	Godt
7	Jeg glæder mig til hvert besøg.	Virkelig godt
8	Man kunne male med nogle livligere farver.	Virkelig godt
9	Særligt godt! Jeg havde fået orientering om forløbet på forhånd. På ambulatoriet fik jeg stor hjælp til at komme videre til en ny undersøgelse (forud for sidste), idet man hurtigt aflæste en ængstelse for problem. Lægen var velforberedt (HAVDE læst journal). Selvom der ikke var noget galt, følte jeg, det var ok at være kommet.	Virkelig godt
11	Lige gyldig, hvad man fejler, burde man komme ind til en læge, blive undersøgt for A2 før andre []. Ville prøve en, der ser helheden i grundlaget for følte lidelser/kroppen i balancen.	Intet svar
19	Kedelige venteværelser.	Godt
22	Mit behandlingsforløb har været hurtigt og effektivt. Den tidshorisont de sagde til mig ved mit første besøg HOLDER :-)	Virkelig godt
26	Jeg synes, at I har mange gode systemer.	Godt
28	På grund af lang ventetid på det første sygehus valgte jeg et andet sygehus, som det første sygehus så kontaktede. Men da jeg mødte op på det andet sygehus, var resultatet af mine undersøgelser ikke nået frem. Det kunne måske gøres bedre.	Virkelig godt
29	Sekretæren var hele tiden med til at gøre ventetiden kortere, og svare på de spørgsmål, hun måtte svare på. Lægerne har været grundige, men kunne måske have snakket sammen om, hvad der skulle gøres, i stedet for at have skiftet mening undervejs.	Godt
30	Forstår ikke, hvorfor det skal gøre så ondt at blive undersøgt, samt at hele forløbet virker meget samlebåndsagtigt. Ville gerne tilbydes bedøvelse.	Dårligt
32	Jeg synes, ambulatoriet er rigtig godt. Jeg var utrolig tilfreds med det hele.	Virkelig godt