

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Kirurgisk Ambulatorium  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## 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
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	127
Besvarelser fra patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	50%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### 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 ca. 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 CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

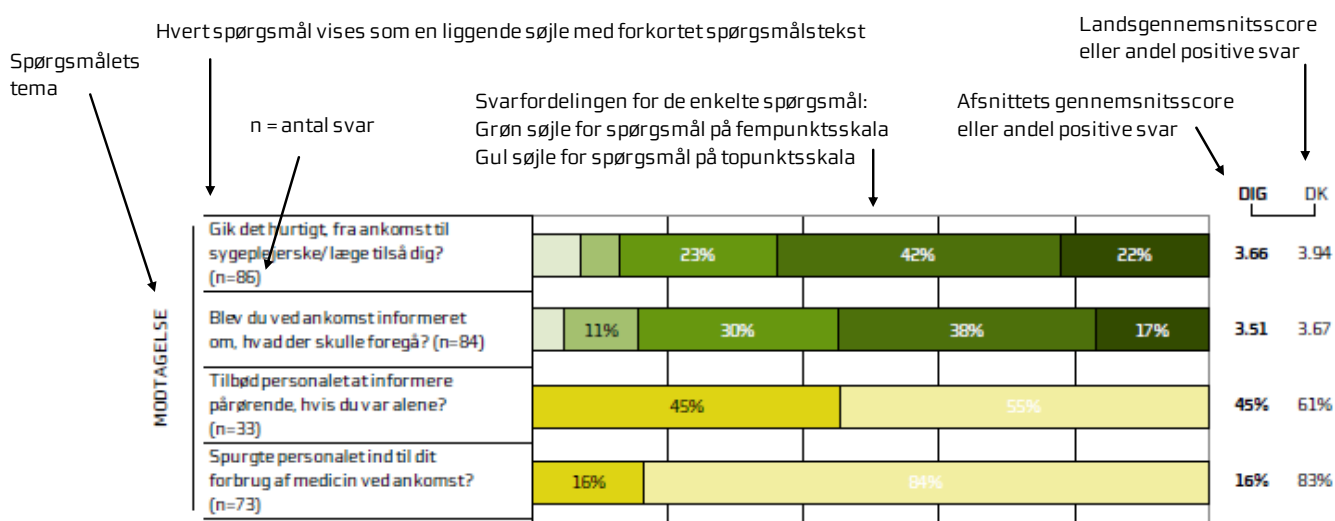
### Skala og gennemsnitsscore

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### 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:



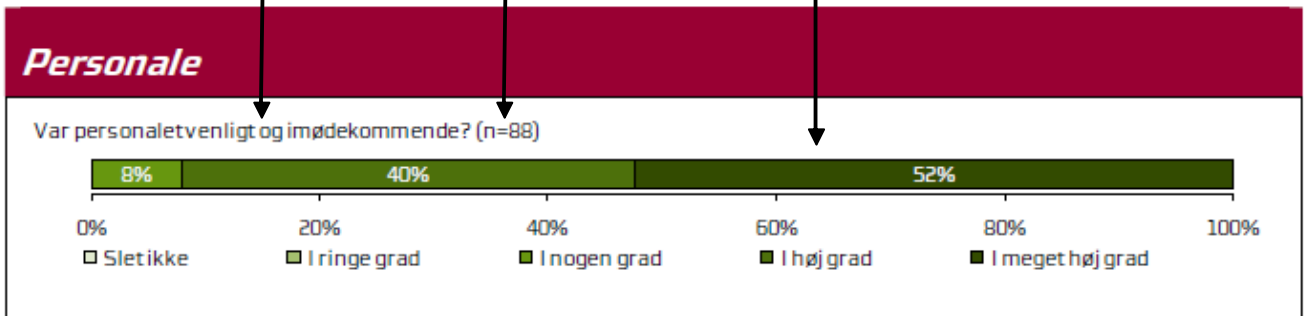
**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

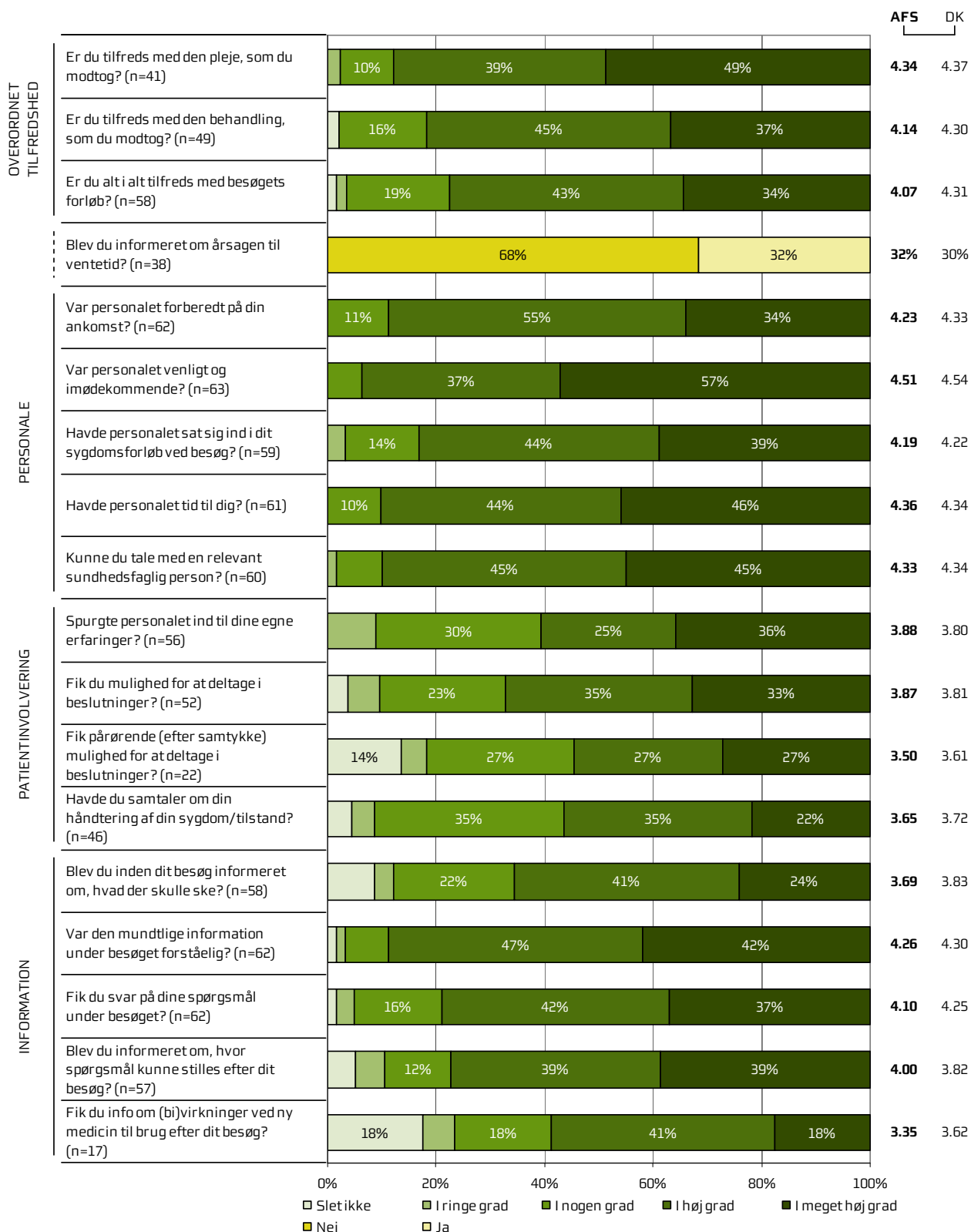
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

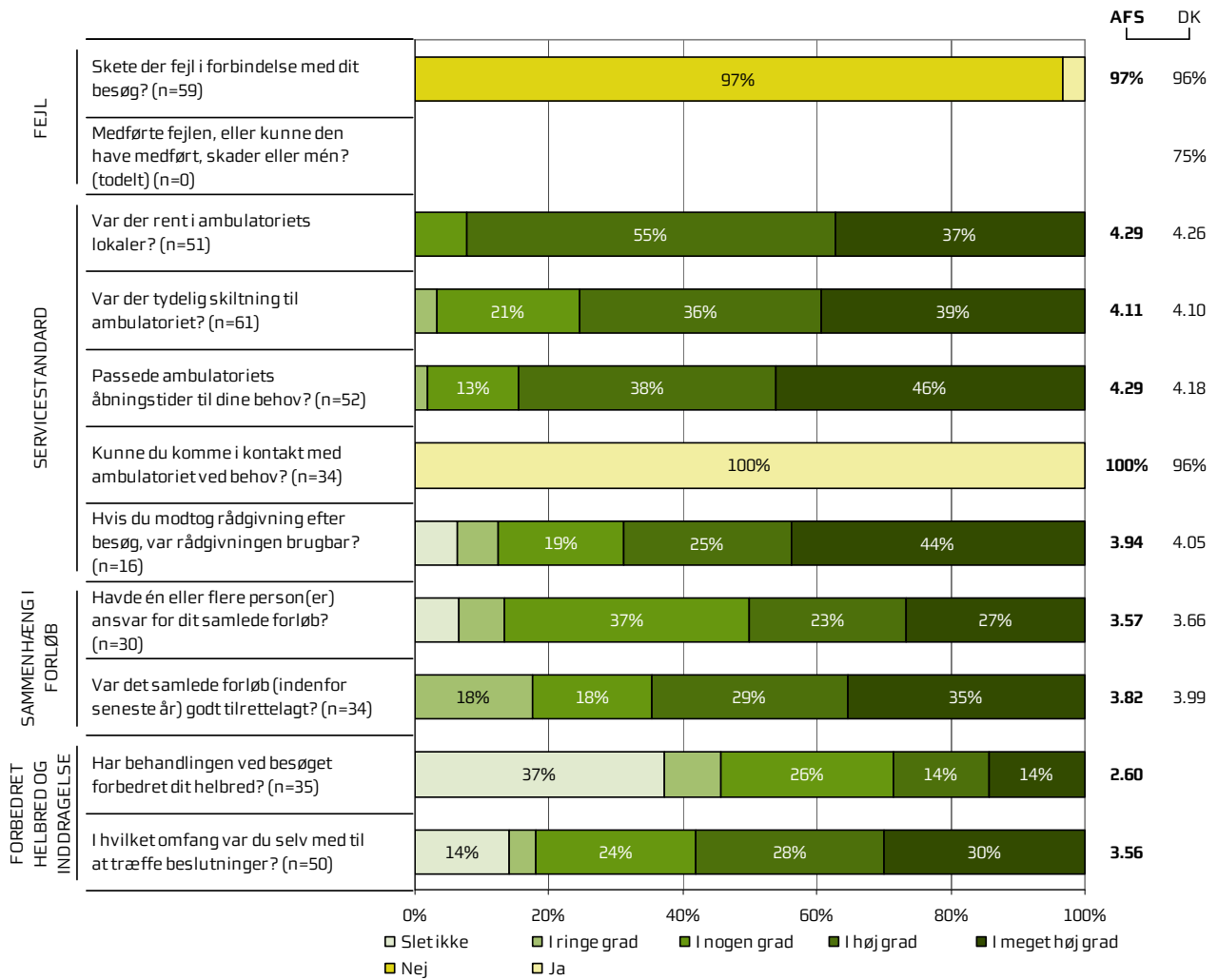
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### 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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

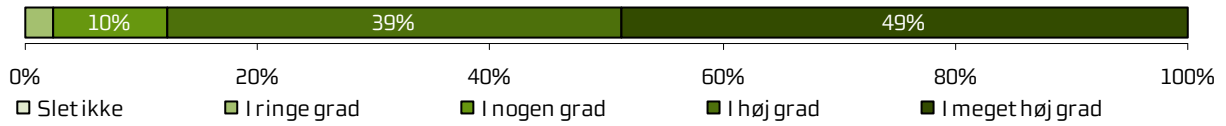
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

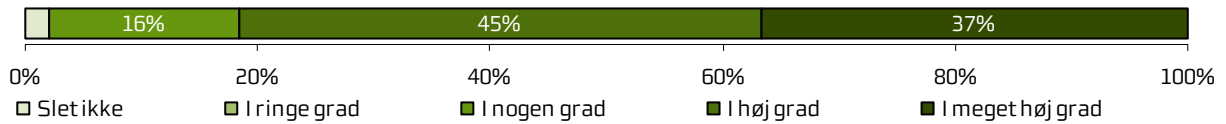
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

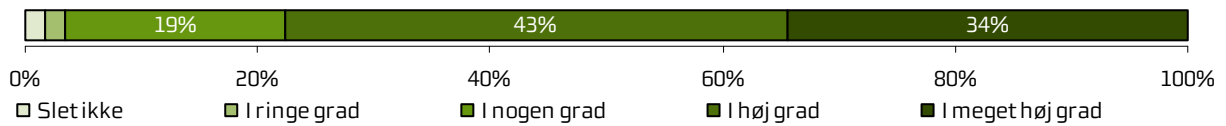
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=41)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=49)



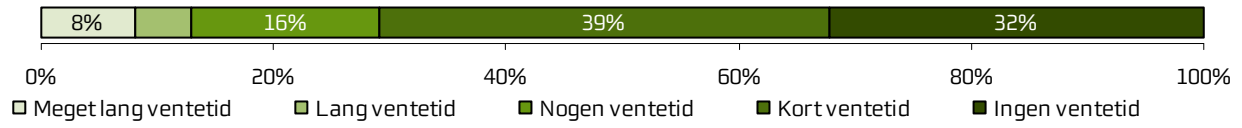
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=58)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,34		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,14		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,07		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=62)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=38)

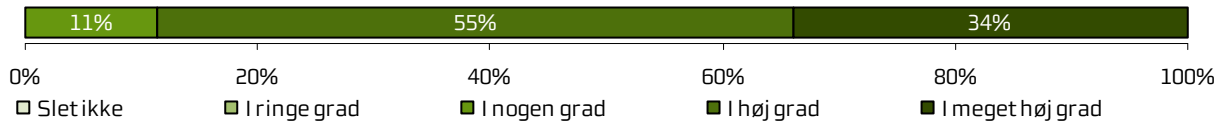




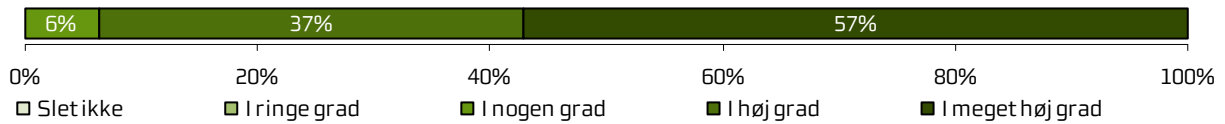
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,82		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

## Personale

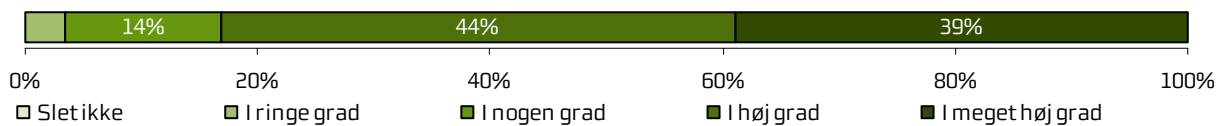
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=62)



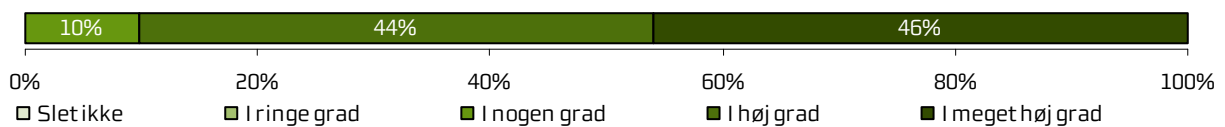
Var personalet venligt og imødekommende? (n=63)



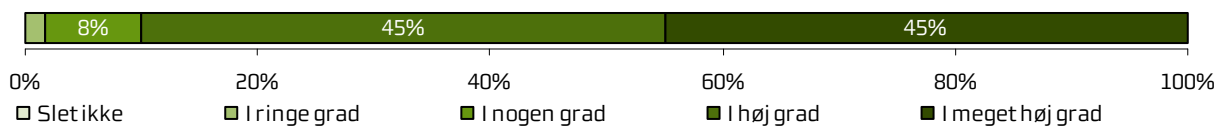
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=59)



Havde personalet tid til dig? (n=61)



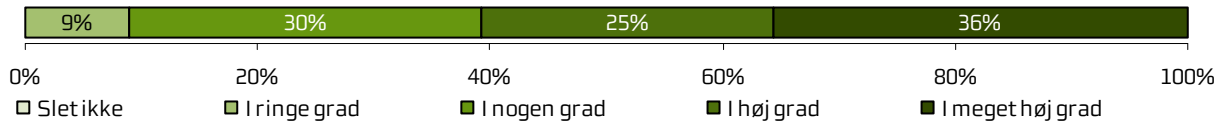
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=60)



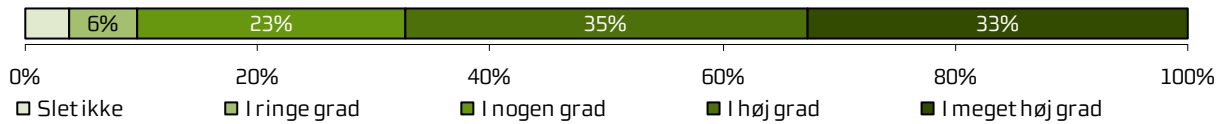
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,23		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,51		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,19		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?	4,33		4,34	

## Patientinvolvering

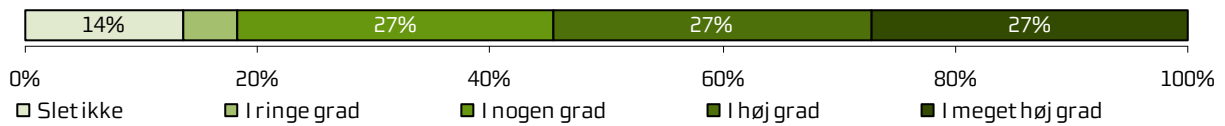
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



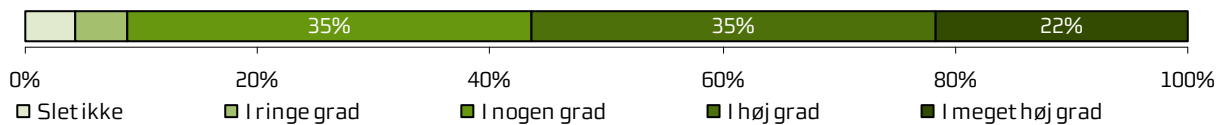
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



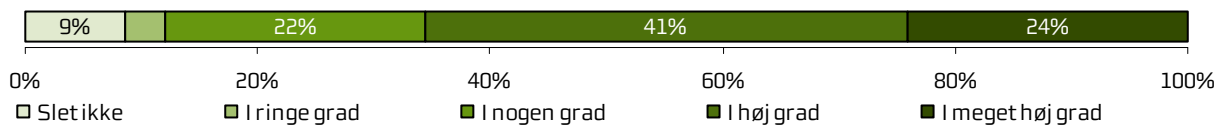
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=46)



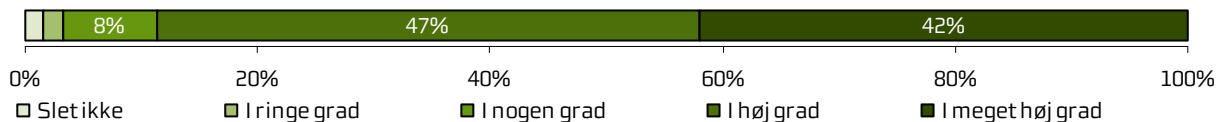
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,88		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,87		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,65		3,72	

## Information

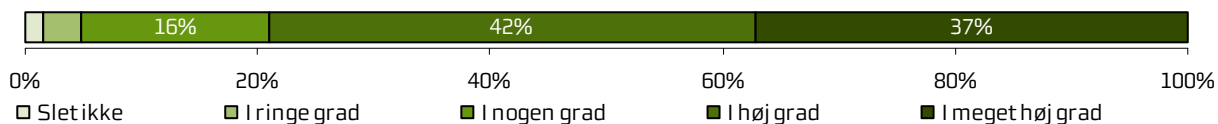
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=58)



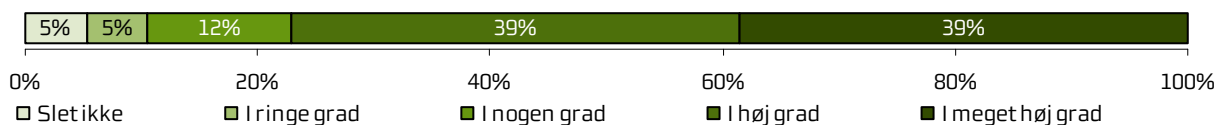
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=62)



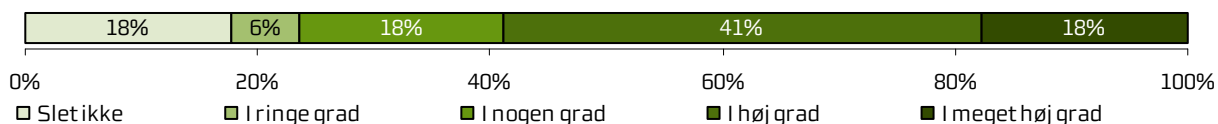
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=62)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=57)



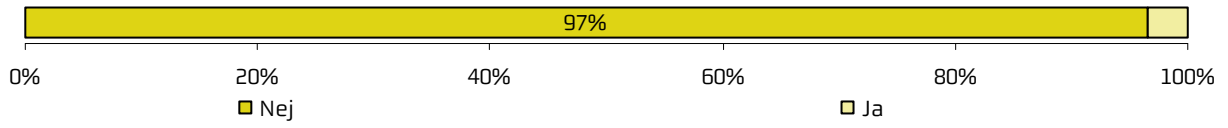
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=17)



	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?	3,69		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,26		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,1		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,35		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=59)



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

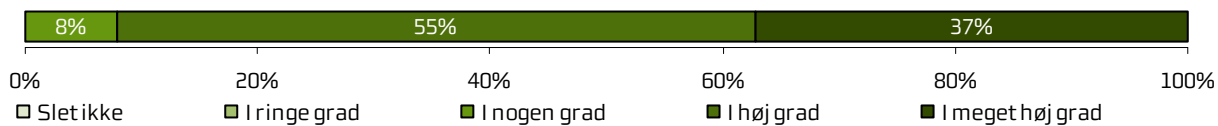




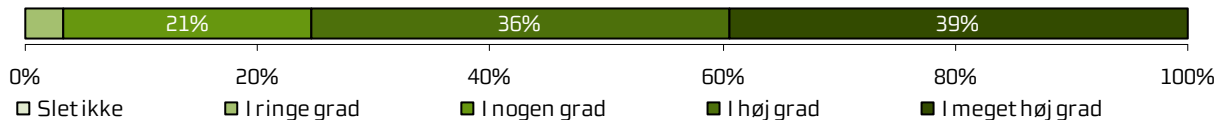
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

## Servicestandard

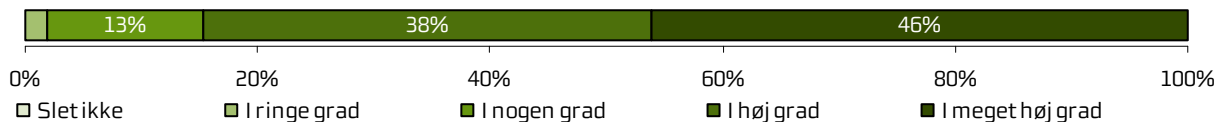
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=51)



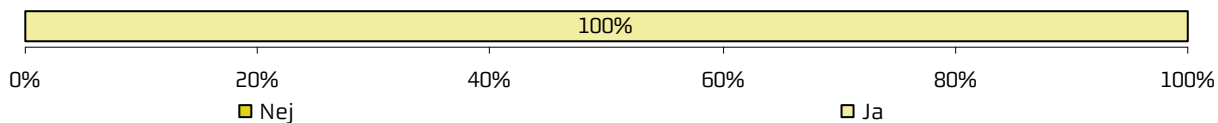
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=61)



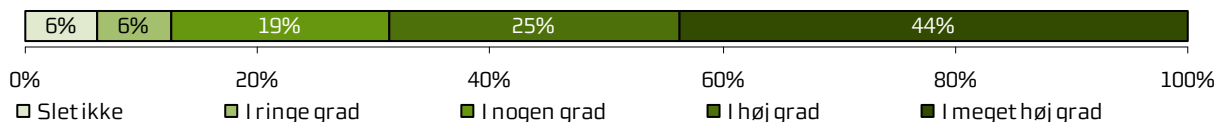
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=52)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=34)



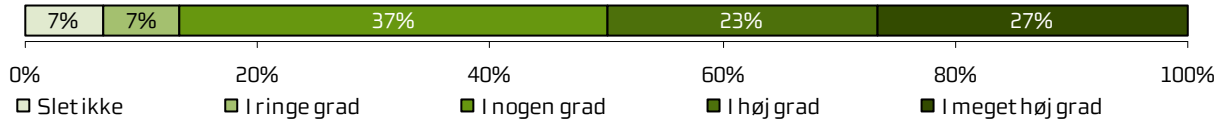
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=16)



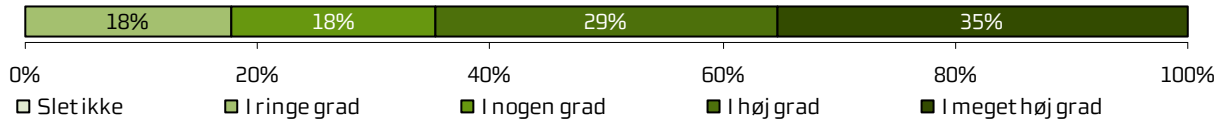
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,11		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,29		4,18	
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?	3,94		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=30)



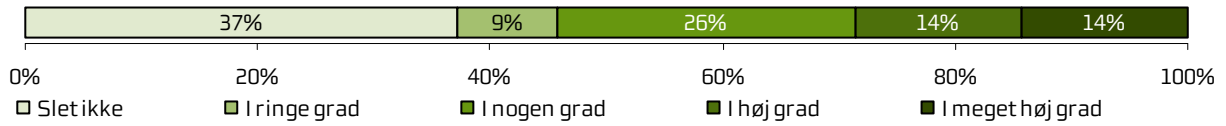
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=34)



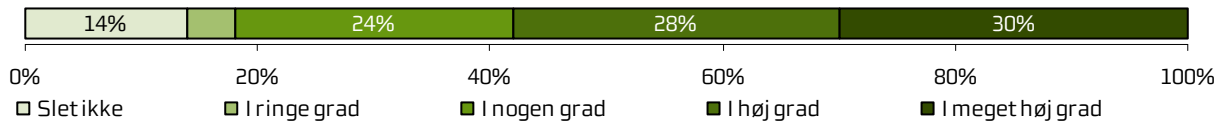
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,57		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,82		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=35)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=50)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,6			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,56			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

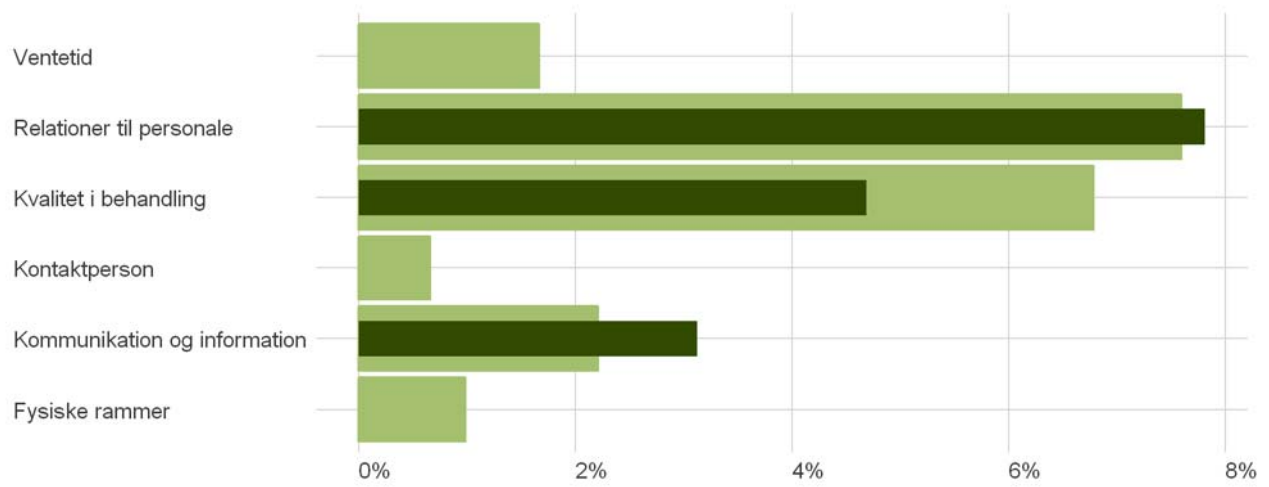
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)









Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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

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


ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 11	Normalt har jeg ventet over en time[, når jeg har været på sygehuset i en anden kontekst]. På andet sygehus har jeg ventet i en halv til en hel time ved diverse undersøgelser af mig. Det finder jeg er i orden, så kan man da få ro til at læse en bog.	I høj grad
 16	Kunne ikke "stemple" ind med mit sygesikringsbevis. Jeg fik hjælp hos personalet.	I høj grad
 3	Jeg blev modtaget med høflighed trods min forsinkelse.	I meget høj grad
 13	Det gik glat og fint.	I meget høj grad
 1	Blev først informeret om årsagen til ventetiden, da jeg selv spurgte.	I nogen grad
 15	Når man møder ind i ambulatoriet, er der en stander til vores sygesikringsbevis. Kør det igennem og vente, vente, vente, til man bliver kaldt ind.	I nogen grad
 18	Evt. en informationstavle/tv-skærm med forsinkelser. Kom en time senere ind, end indkaldt. Det er lang tid ekstra for en treårig. Der blev IKKE informeret om noget!	I nogen grad
 7	Det ville være ønskeligt at blive modtaget personligt, og dermed kunne informeres om evt. ventetid.	Ved ikke

## Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 11	INTET MANGLEDE.	I meget høj grad
 15	Jeg har gået i ambulatoriet siden [foråret]. Har været igennem et utal af læger med forskellige læger hver gang. Forskellige informationer eller slet ingen. Jeg blev ikke hørt af lægerne, før de måtte indlægge mig i [sommer] til operation.	Slet ikke

**Kirurgisk Ambulatorium****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Efter opvågningen på intensiv fik jeg besked på at GÅ over på patienthotellet, hvad jeg absolut ikke kunne, hvorpå de indvilligede i at køre mig i en kørestol. [Om aftenen] bad jeg sygeplejersken om hun ikke ville være sød at give mig min taske (2 meter væk), men nej.	Ja













## Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	STOR ROS til veloplagt og humoristisk personale. STOR ROS til at personalet vil gennemføre et helbredstjek på mig, trods mine protester. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Er af den mening, at der er alt for mange forundersøgelser, inden der evt. skal ske indgreb. Jeg føler, man skal af sted for mange gange rundt i regionen, bl.a. til Aarhus.	I ringe grad
5	Syntes det var en god oplevelse at være på ambulatoriet og både lægen og læge NN gjorde et godt stykke arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
7	Det var en super [] læge, der både lyttede og gav gode og relevante råd og svar, der var en ung kvindelig kandidat [tilstede], som lægen også henvendte sig til for at forvise sig om, at hun også forstod mine forklaringer.  [] alt for ofte oplever jeg, at der kun er en ung og uvidende læge til stede, der ikke lytter, men bare danner sit eget billede af mig og mit problem. DERFOR ER DET VIGTIGT, AT DER ER EN ERFAREN LÆGE TIL STEDE OGSÅ VED FORUNDERSØGELSEN. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
15	Jeg har ringe erfaringer med ambulatoriet: læger, der ikke kiggede i min journal både før og efter operation. I det hele taget mange dårlige oplevelser, hvor jeg gik grædende derfra, fordi de ikke ville høre på mig. Jeg blev indirekte kaldt fed, trods jeg har tabt [mange kilo] efter [] operation. De gik mere op i, om jeg røg, hvilket jeg gør: to om dagen, resten nicorette. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
8	Særlig godt var tilbuddet om smertestillende medicin, som jeg har fortrudt, at jeg ikke tog imod.	Uoplyst
10	Under samtale kunne de godt tale dansk, altså ikke så meget lægesprog. Ved ikke, hvad det halve betød. [Kommunikation og information]	Uoplyst
14	Følte mig set og ikke til besvær. Jeg blev hørt og følte mig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	Jeg var også godt tilfreds med chaufførerne, der kørte mig frem og tilbage til min hjemby. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Klar og tydelig undersøgelse og information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## Kirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Behandling ikke afsluttet, da jeg er indstillet til operation.	I høj grad
 3	Der blev gået meget op i, hvad jeg fejlede, og givet medicin for mavesår.	I meget høj grad
 11	Jeg er over 70 år og fik konstateret spor af blod i afføringsprøven. Derefter hurtigt indkaldt til koloskopi, CT-scanning og efterfølgende samtale [i sommer], hvor jeg blev orienteret om undersøgelse [i efteråret], for at fjerne det sidste polyp. Jeg har INTET at klage over, alt har været til min tilfredshed.	I meget høj grad
 17	Undersøgelsen har resulteret i indkaldelse til operation i vinteren 2015.	I meget høj grad
 19	Vi mener, at tilstanden er uholdbar i længden og ønsker en anden behandling [].	I nogen grad
 5	Efter mit besøg i [sommers] venter jeg stadig på min operation.	I ringe grad
 7	Selvom jeg ikke blev kureret ved mit besøg, var det guld værd, at lægen forstod mit problem og også godtog de argumenter, jeg havde for mit liv med daglige smerter.	I ringe grad
 15	I det hele taget. Sygehusene bør skamme sig. Vi er ikke grise i en bås, som skal på samlebånd. Vi er mennesker!	I ringe grad
 6	Endnu har jeg problemer med luft i maven, hvilket generer mig meget.	Uoplyst
 8	Ændringen af min helbredstilstand er sket efterfølgende ved behandling med kemoterapi hos andet hospital.	Uoplyst
 12	Til forundersøgelse. En meget fin modtagelse, men en arrogant og ikke lyttende læge.	Uoplyst
 20	Fik dato for operation og jeg gik ned og fik taget blodprøver, så alt er parat til operationen.	Uoplyst





