

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Dagafsnit, Herning
Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	192
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	68%

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 eller har afgivet 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 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).

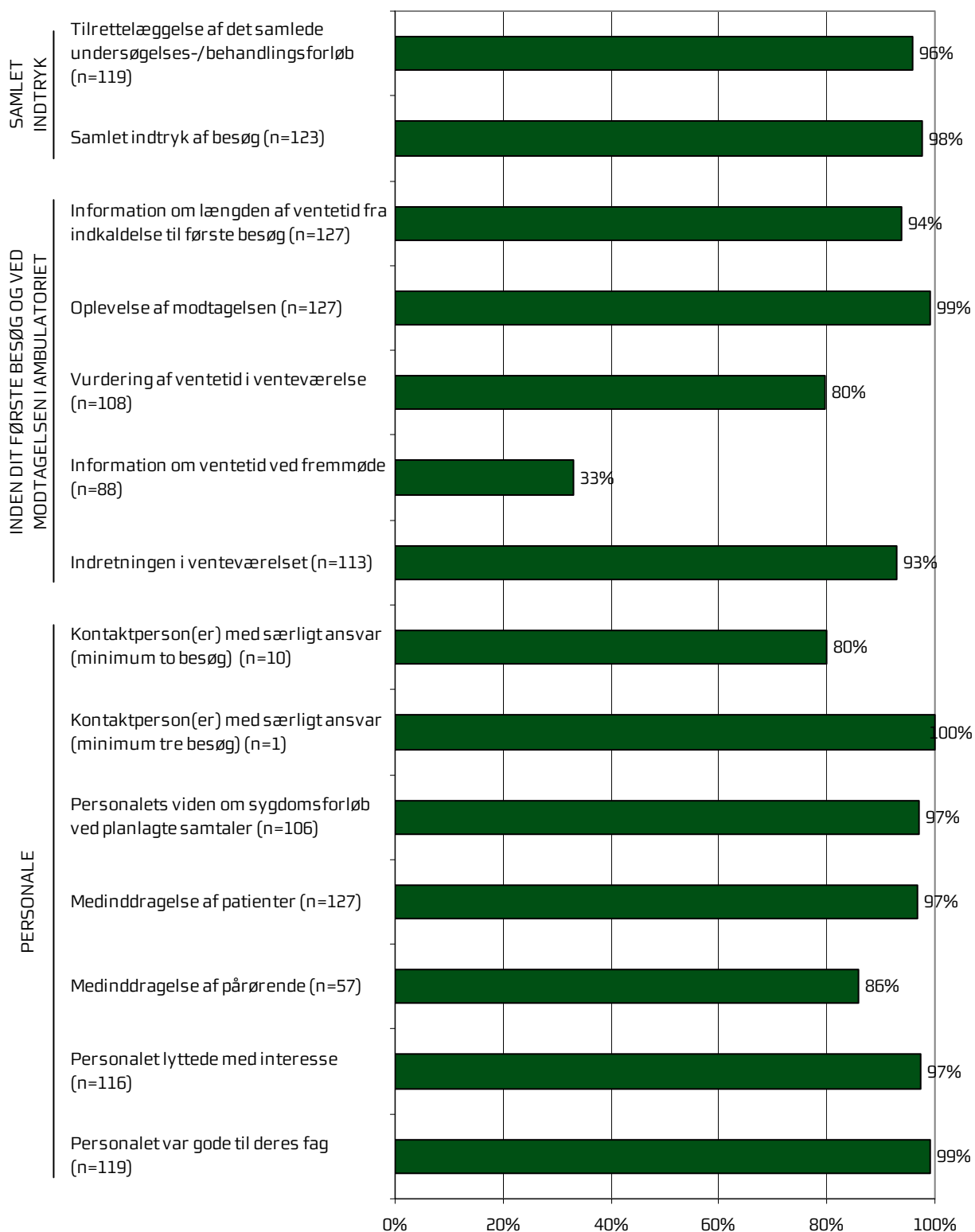
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

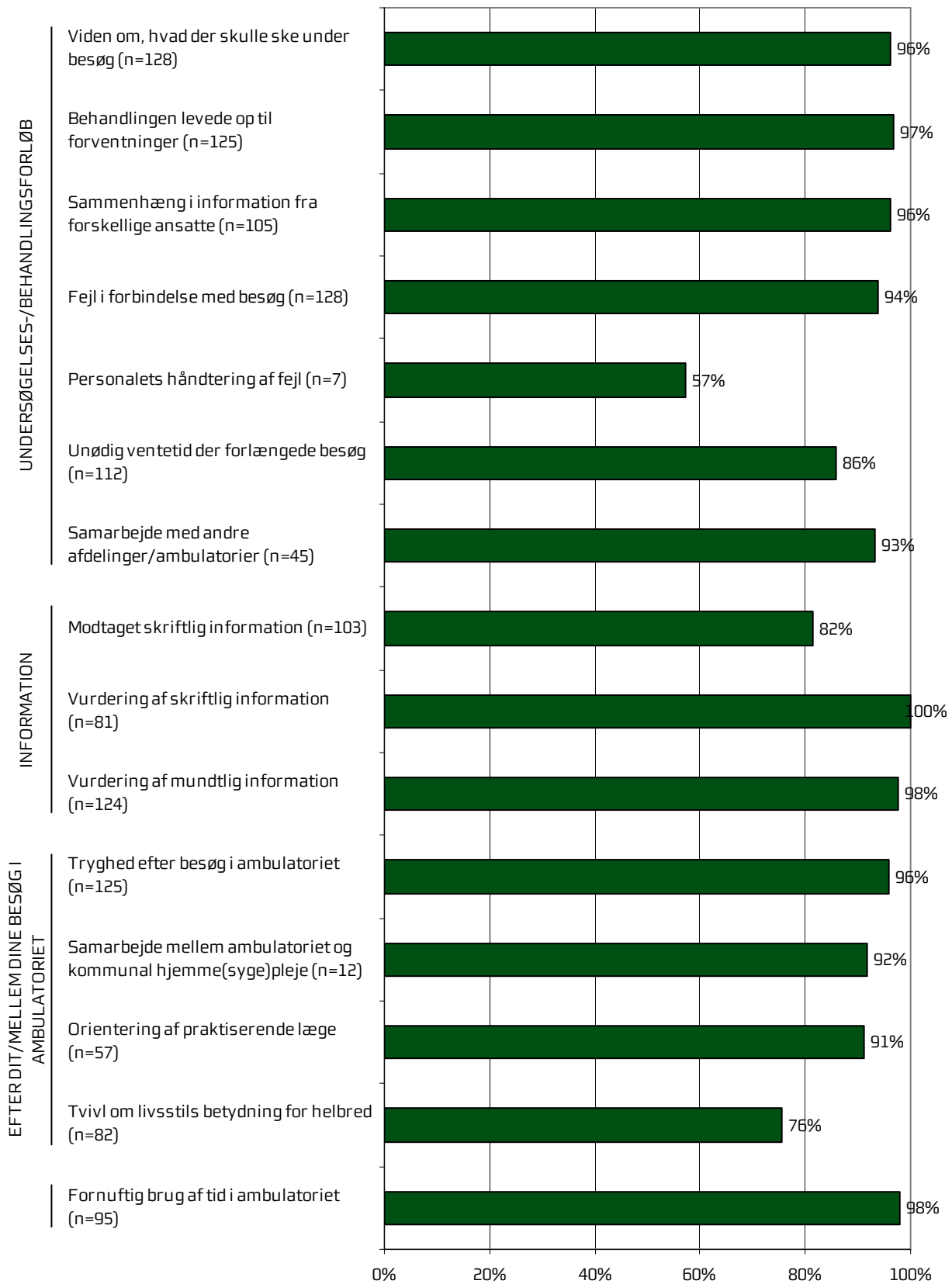
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Dagafsnit, Herning

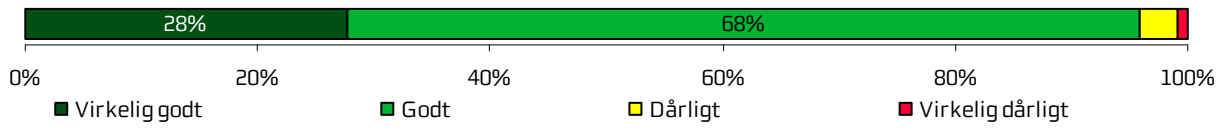
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

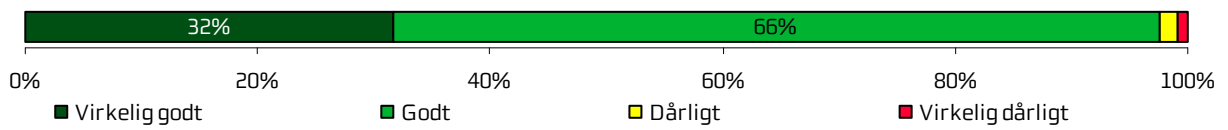
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=119)



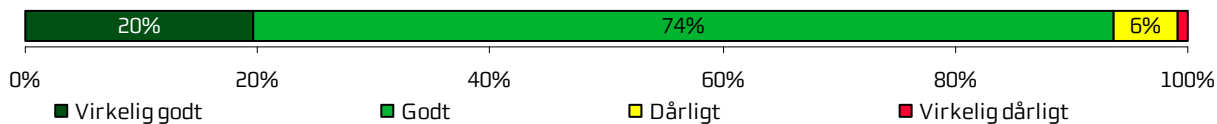
Samlet indtryk af besøg (n=123)



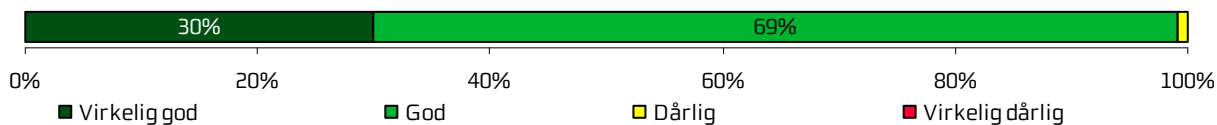
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	94 %	100 % *	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

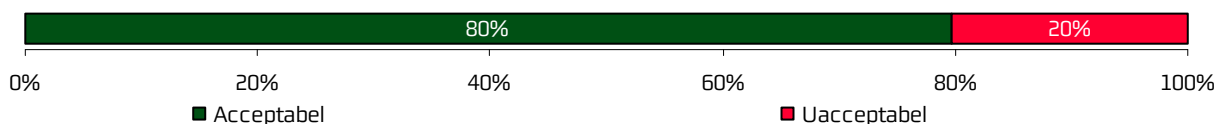
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=127)



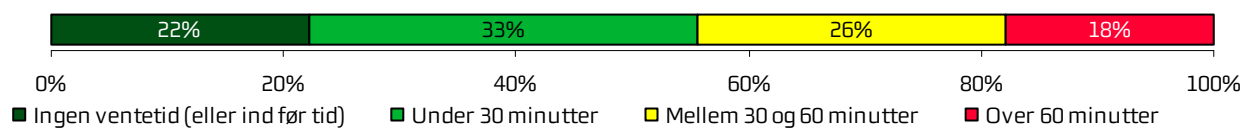
Oplevelse af modtagelsen (n=127)



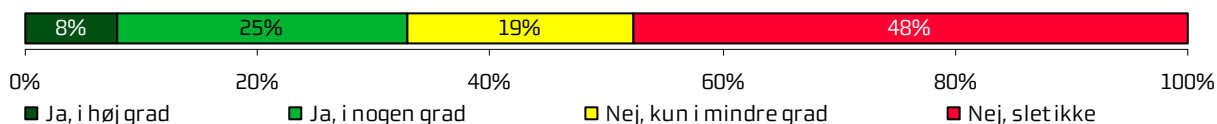
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=108)



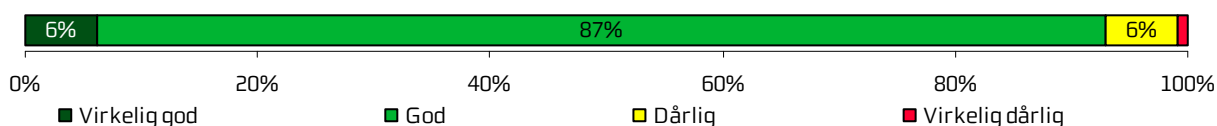
Længde af ventetid i venteværelse (n=117)



Information om ventetid ved fremmøde (n=88)



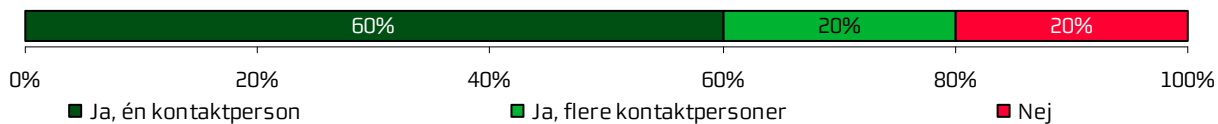
Indretningen i venteværelset (n=113)



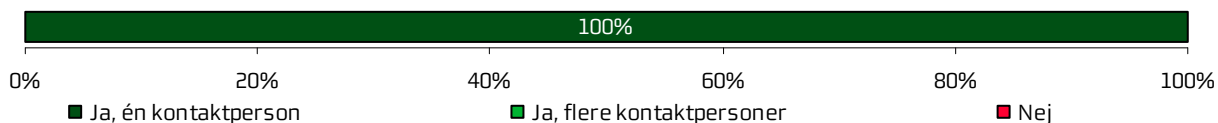
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		80 %	-	100 % *	75 %	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?		33 %	35 %	78 % *	28 %	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	90 %	100 %	71 % *	89 %

Personale

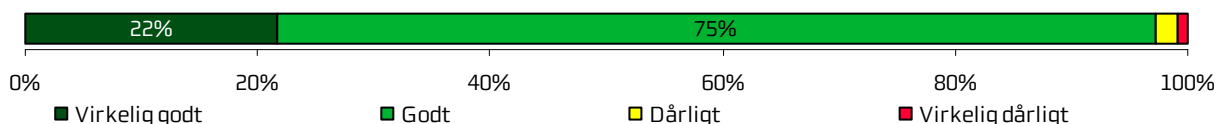
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=10)



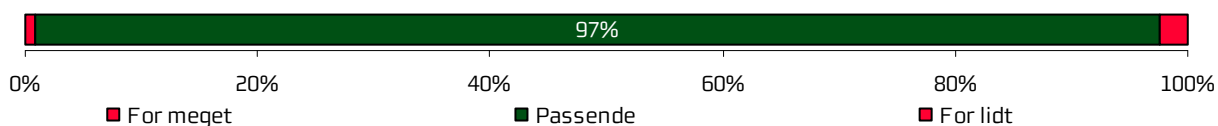
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



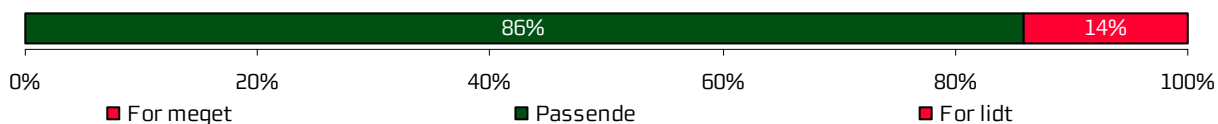
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=106)



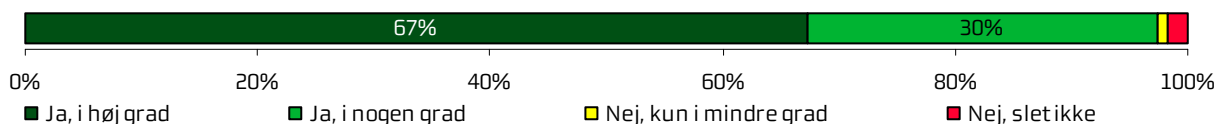
Medinddragelse af patienter (n=127)



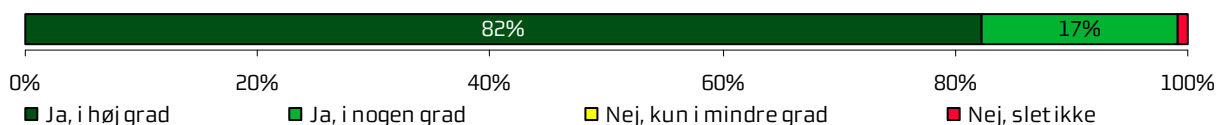
Medinddragelse af pårørende (n=57)



Personalet lyttede med interesse (n=116)



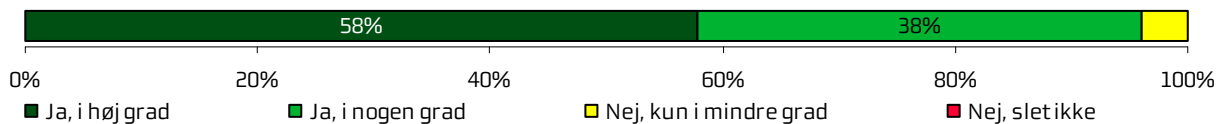
Personalet var gode til deres fag (n=119)



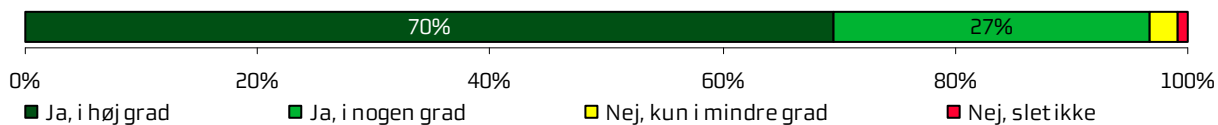
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		80 %	78 %	100 % *	57 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	100 %	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	92 %	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	90 % *	100 %	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	79 %	100 % *	75 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	89 % *	100 % *	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=128)



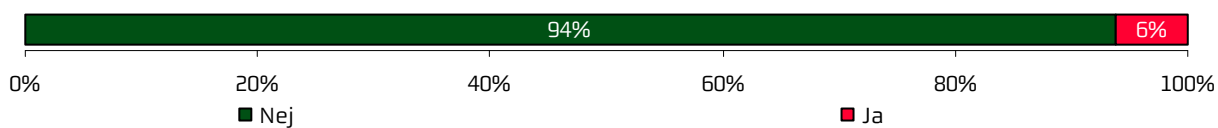
Behandlingen levede op til forventninger (n=125)



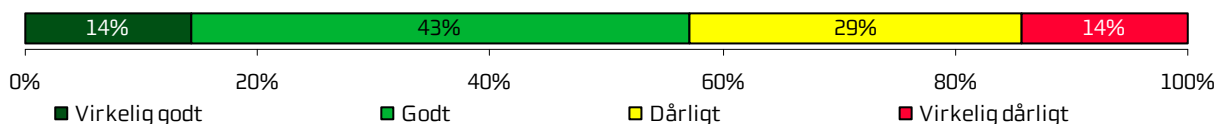
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



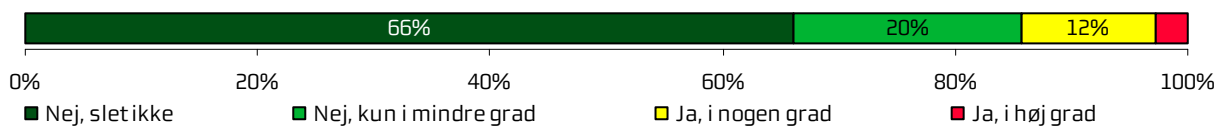
Fejl i forbindelse med besøg (n=128)



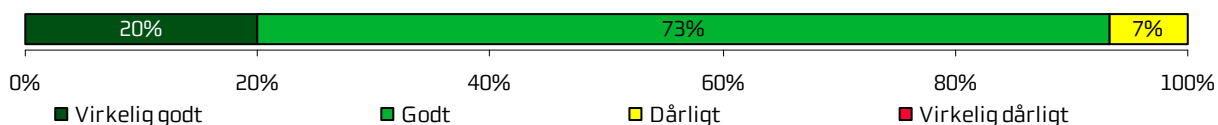
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=112)



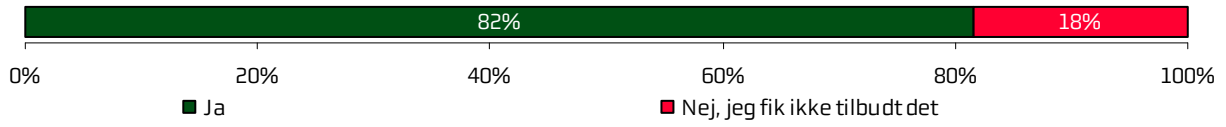
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=45)



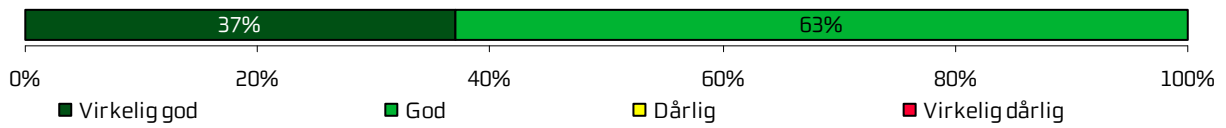
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	98 %	100 %	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	81 %	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	100 %	84 %	95 %

Information

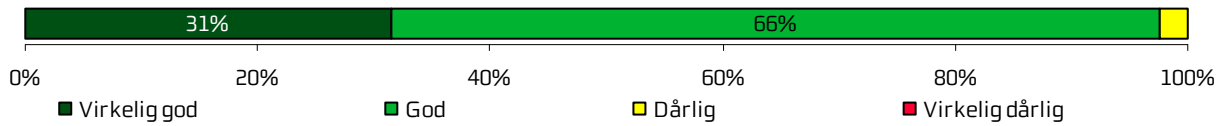
Modtaget skriftlig information (n=103)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



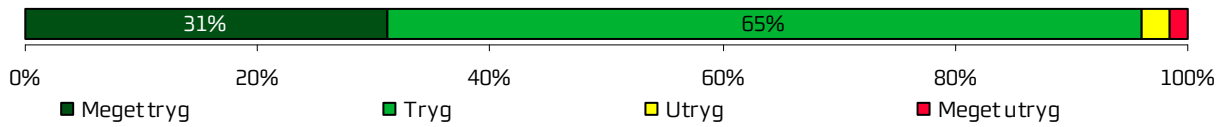
Vurdering af mundtlig information (n=124)



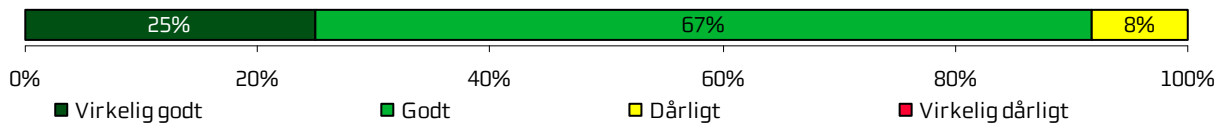
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		82 %	-	99 % *	58 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	93 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

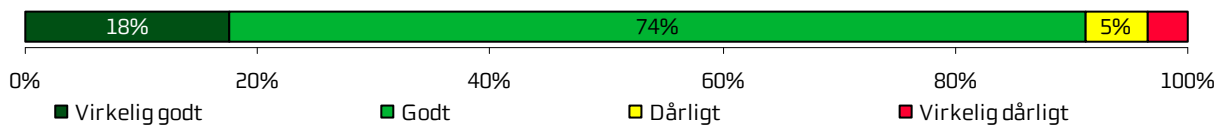
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=125)



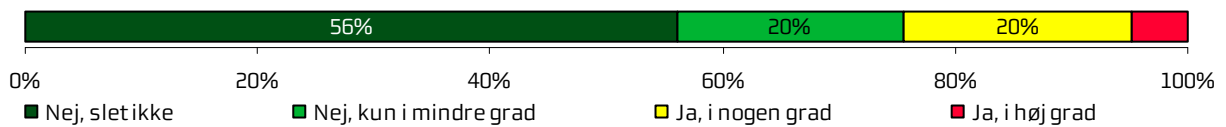
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



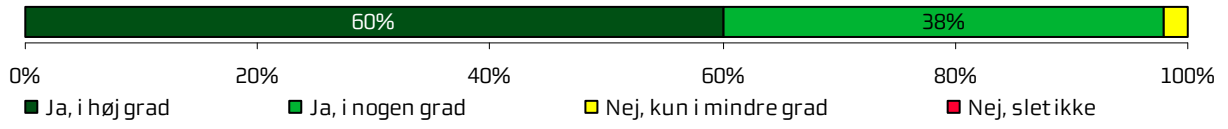
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=82)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	86 % *	100 % *	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	92 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	91 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	77 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	90 % *	97 %

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 Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
1	Der blev virkelig taget hånd om mig på en fin og tryk måde. Ingen vaklen i information og undersøgelsen.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at informationen efter første undersøgelse er meget dårlig, da jeg efter en [prøve] på en anden afdeling skulle tilbage og høre resultatet, som jeg igen sad og ventede længe på. Fik resultatet at vide (af en læge, der var meget svær at forså) rundt om hjørnet i venteværelset, hvor de andre patienter sad. Det syntes jeg var meget for dårligt. Og den lange ventetid første gang (flere timer). Ok anden og tredje gang.	Godt
5	For mange forskellige læger, der ikke vidste noget. Mange forskellige svar. Kørte fra [anden by], var til samtale i fem minutter - det er ikke godt nok. Lægen havde ikke læst min journal.	Godt
6	Følte mig udstillet efter endt undersøgelse af de andre patienter, som endnu venter i venteværelset. Blev selv utryk, da jeg blev vidne til en patient som fortalte om hendes oplevelse af samme undersøgelse som jeg endnu afventede. Evt. en idé at opdele venteværelse til før- og efterbehandlede patienter.	Godt
7	Måske skulle kirurgen se, hvad der stod i folderen, der blev tilsendt vedrørende operation for hæmorrhoider, og så rette ind et af stederne, så denne forvirring undgås.	Godt
10	Jeg synes, at det var sødt og kompetent personale.	Virkelig godt
13	Jeg kom og skulle have en tarmundersøgelse, men fik en operation samme dag med en times ventetid, det kan ikke siges at det tog lang tid. Jeg er rask igen. Så tak for god behandling.	Godt
14	Noget med den telefoniske kontakt (læge), hvor der let skabes unødigt utryk. Igen et barn, som tog telefonen med besked om, at det var fra "Herning Sygehus". Måske kunne man godt sige noget med: "Det er ikke noget alvorligt, men jeg skal tale med din mor" eller lignende. Selvfølgelig hvis det er det, der er tilfældet. Ellers fin behandling.	Godt
17	Høre på, hvad patienten siger.	Virkelig dårligt
18	Flere mandevenue læsemagasiner i venteværelset.	Dårligt
19	Bedre information til egen læge. Bedre til at "LÆSE" information fra andre læger og tidligere lignende undersøgelser, fx at bedøvelse kan være nødvendig ved gastroskopi [under specielle omstændigheder]. Jeg er blevet genindkaldt til CT-scanning af maven, til trods for at intet abnormt var at finde. DEJLIGT trykt hele vejen igennem på indlæggelsen på [afdelingerne]. Ti stjerner ud af ti.	Godt
20	Jeg mødte to sygeplejersker og en læge. Alle tre var meget søde/venlige, og jeg har kun det allerbedste at sige om min undersøgelse.	Virkelig godt

-  21 Bortset fra ventetiden har det hele været helt fint. Personalet er søde og rare. Dårligt
-  23 Sygeplejerske NN burde have anerkendelse for sin indsats. Virkelig topprofessionel behandling. Under observationsperioden efter undersøgelsen sidder man i en hvilestol i et åbent lokale med andre. Personalet er venligt, men lidt "pli" ville være på sin plads. Jeg fik eksempelvis at vide, at en forudsætning for at komme hjem var, at jeg kunne "prutte igennem". Det forventede de, jeg gjorde med fuld honnør uden hensyn til mine medpatienter. Jeg havde været bedøvet, men gik alene på toilettet for at efterkomme opfordringen. Ingen kiggede til mig. [] jeg synes lidt blufærdighed på mine vegne og et tilbud om at blive fulgt på toilettet havde været velkomment. Godt
-  24 Jeg mangler en diætliste for VEDVARENDE diarré. Dårligt
-  26 Personalet burde være opmærksomme på, at min mand sad og ventede. Han havde været med helt ind til operationen. Men fik som sagt intet at vide. Manglede opfølgende tjek, da jeg havde flere spørgsmål angående den overståede operation. Personalet var i øvrigt meget flinke, men de havde for travlt. Dårligt
-  29 Jeg synes, at den information, jeg fik inden undersøgelsen, var virkelig god. Virkelig godt
-  30 Det var nogle dygtige og kompetente sygeplejersker. Det kan jeg ikke vurdere
-  33 Syntes der blev taget meget hensyn til mig og mine bekymringer. Der blev brugt god tid til at berolige mig og forklare forløbet grundigt både før og efter undersøgelsen. Godt
-  34 De var alle utroligt venlige og omsorgsfulde. Det virker helbredende, når læger og sygeplejersker behandler os patienter så godt, som jeg oplevede det. Det bør alle læger og sygeplejersker vide, det er uhyre vigtigt. Jeg slapper fuldstændigt af i en så god og tryk atmosfære, som jeg oplevede [i efteråret]. Tak for det! Virkelig godt
-  36 Det har hele vejen været en god og positiv oplevelse. Kun ros til al personale. Virkelig godt
-  37 Dejligt med en kontaktperson. Luksus at vente på selve operationen med afslappende stole og læsning. Oplevede stor tryk på afdelingen :-). Godt
-  38 De må gerne sige, hvordan undersøgelsen gik. Jeg måtte selv spørge om det. Det er et minus, synes jeg. Godt
-  39 Jeg har sjældent oplevet at blive passet og "nusset" sådan om af plejepersonalet. Følte stor omsorg og klare udmeldinger/information. Ikke noget at komme efter overhovedet. Det samme gælder lægen og sygeplejersken. Mange tak for det! Men som nævnt ovenfor, kunne det være ønskeligt at man kunne blive et døgn på sygehuset efter operationen, da man er noget skidt tilpas generelt, men det er jo ikke muligt i dagkirurgisk. Eller kun yderst tilfredshed fra min side. Godt
-  40 Kortere ventetid. Venligt personale. Søde sygeplejersker. Virkelig godt
-  41 Bedre til at informere patienten om ventetiden. Intet svar
-  42 Jeg synes, de gjorde behandlingen virkelig godt og ingen ventetid. Virkelig godt
-  43 Har været godt tilfreds med den behandling og information, som er vist mig. Intet svar

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 45 | De var utroligt søde til at tage sig af mig, da ventetiden var lang. Men træls er det da, når man har indstillet sig på at skulle ind umiddelbart efter det tidspunkt, som man skal møde. | Virkelig godt |
|  | 47 | Godt, at ambulatoriet er så gode til at informere før undersøgelse, så man ved, hvad man går ind til. | Godt |
|  | 48 | Der var LANG ventetid i ambulatoriet. Det kunne have været dejligt, hvis personalet havde informeret om dette. Ellers fint forløb! | Godt |












Kirurgisk Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
1	Ualmindelig fin beskrivelse/orientering om forberedelse til undersøgelsen.	Virkelig godt
4	Jeg sad og ventede en time (efter den tid jeg skulle være der), men fik ingen information om forsinkelser.	Godt
9	Jeg har talt i telefon med én fra gen afdeling koloskopi []. Hun var helt fantastisk at tale med. Godt at I tager udgangspunkt i det enkelte menneske og tager os seriøst. Tak.	Virkelig godt
11	Informationen, et brev, var godt nok... Men selve ventetiden for lang.	Godt
14	God forberedelse både skriftligt og mundtligt. Eneste anke var, at der et par gange blev ringet [til pårørende]. Han blev forskrækket, og han skulle egentligt ikke have vidst noget.	Godt
21	Indlagt [nat], overfladisk undersøgt. Efter flere henvendelser undersøgt i maven [eftermiddag], fik besked om resultatet [aften].	Dårligt
27	På indkaldelsen stod der, at der kunne forekomme lidt ventetid.	Godt
31	Min samlever havde tid til scanning af højre knæ i efteråret, jeg havde tid til scanning i [ben] [senere]. Jeg havde store smerter og kontaktede røntgen for evt. at bytte tiderne. Jeg fik tid få dage efter kontakten []. Det var virkelig fin betjening.	Godt
37	Godt med udsendte pjecer om forløbet.	Godt
41	Jeg blev informeret om, at der kan forekomme ventetid.	Intet svar
47	Blev henvist fra læge, så derfor kunne ambulatoriet ikke informere om ventetid.	Godt










Kirurgisk Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
	1	Venlig og rolig modtagelse.	Virkelig godt
	6	Godt med information i rolige omgivelser inden selve undersøgelsen.	Godt
	9	Fint.	Virkelig godt
	14	Det er altid rart at kende til ca. ventetid, når man er nervøs.	Godt
	16	Sødt og venligt.	Virkelig godt
	19	Den lange ventetid, ca. to timer, skyldes, at jeg overhørte mit navn ved indkaldelse (det samme gjorde min mand).	Godt
	30	Der var ingen særlig modtagelse. Jeg satte mig på en stol og ventede.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Personalet var meget venlige og omsorgsfulde.	Godt
	37	Når man bliver modtaget er det godt. Det er altid godt at blive varslet i forhold til (vente-) tid, da det giver en forståelse og derved mindsker frustrationen.	Godt
	43	Fin orientering om forløbet.	Intet svar
	46	Meget venlig og informerende personale.	Virkelig godt

Kirurgisk Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Håndtering af fejl
	5	Man havde ikke læst journalerne. Nogle sagde, at det var første gang, jeg var der, men [jeg havde været der flere gange].	Dårligt
	7	Jeg var blevet informeret om at skulle i fuld narkose, også ved modtagelsen. Men da jeg skulle på operationsbordet, fik jeg at vide af kirurgen, at det da aldrig havde været meningen, da de ikke lagde folk i fuld narkose på Dagambulatorisk Afdeling, hvilket jeg var lidt rystet over. Men chauffør var allerede kørt, og jeg havde forventet en smertefri operation, hvilket så heller ikke var tilfældet. Havde faktisk en dårlig oplevelse af selve operationen, som var yderst smertefuld på trods af bedøvelsen. Al behandlingen før og efter operationen kan der ikke sættes en finger på. Men misinformation om indgreb var jeg rystet over. Er ellers en mand med en høj smertetærskel.	Godt
	11	Måske ikke ligefrem fejl, men jeg fik næsten fuld narkose, uden at jeg vidste af det eller klagede over smerte.	Virkelig dårligt
	17	Der blev ikke hørt, hvad jeg sagde. Et nej blev ikke taget som et nej. Virkelig dårlig oplevelse, som jeg ALDRIG går med til igen.	Intet svar
	23	Jeg forventede at skulle have biopsisvar hos egen læge. Det skulle jeg ikke ifølge behandlende læge. Han ville sende skriftligt svar til mig. Da jeg intet havde hørt tre måneder senere, måtte jeg selv kontakte afdelingen. Svaret kom efter ca. 14 dage med en lidt fornærmet ordlyd. Heldigvis var jeg ikke alvorligt syg. Gad vide, hvad der var sket, hvis svaret havde givet anledning til bekymring?	Dårligt
	25	Skade på tænder, men skal dog siges, at de selv kom og undskyldte og fortalte mig det.	Virkelig godt
	26	Vi mødte kl. 8.00 - vi havde fået at vide at omkring middag ville vi være klar til at køre [hjem] igen. Min mand spurgte personalet kl. 15.30, om der var gået noget galt, for han havde absolut intet hørt om, hvordan operationen var gået.	Godt
	30	Jeg blev kaldt ind på undersøgelsesstuen og klargjort til undersøgelsen, og lå så ellers der og ventede ca. en time, før lægen viste sig. Det er ikke særlig behageligt.	Intet svar
	32	Første undersøgelse blev ikke gennemført.	Godt

Kirurgisk Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
2	Jeg var meget glad for, at personalet allerede på forhånd havde sat sig ind i min specielle situation, idet jeg [] af den grund ikke kan tåle alt medicin.	Godt
4	Ventetiden inden var ikke "fornuftig".	Godt
6	Følte lægen var meget uforstående over for denne undersøgelse - så den evt. som unødigt. En ubehagelig oplevelse. Både selve undersøgelsen, og måske fordi den var unødvendig.	Godt
7	Kun læge NN syntes, at jeg reagerede kraftigt på misinformation. Det øvrige personale har jeg kun roser til. Pga. misinformation blev jeg bare forvirret i stedet, da kontaktpersonen oplyste en ting (som i brochuren), og læge NN gjorde noget andet (informerede om andet).	Godt
9	Fantastisk, at jeg får lavet begge undersøgelser samme dag. Det er forebyggende undersøgelser for cancer, men jeres samarbejde er godt.	Virkelig godt
12	Blev ringet op ved 8-tiden om morgenen og fik at vide, at jeg godt måtte skynde mig af sted, for lægen, der skulle undersøge mig, var foran tidsplanen. Ankom til sygehuset [ca. en time efter], havde tid [et kvarter senere], men måtte vente [halvanden time], før jeg kom ind til undersøgelse. Fik ingen informationer om, at der var forsinkelser.	Godt
15	Jeg har kun positivt at sige. Jeg følte, der blev lyttet til mig. Førrige undersøgelse var temmelig smertefuld, og jeg mødte stor forståelse for mit ønske om at få lov at sove, mens undersøgelsen stod på. Jeg blev straks meget mere rolig.	Godt
16	Professionel og medfølelse.	Virkelig godt
18	Jeg blev informeret om, at der var ekstra ventetid, idet ambulatoriet havde fået en hasteopgave.	Dårligt
21	Jeg har været der fem gange. De første fire gange var der mellem to og tre timers ventetid. Sidste gang godt en time.	Dårligt
22	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
23	Lægegruppen kunne med fordel overveje forbedring af de kommunikative evner. De øvrige faggrupper kommunikerer/informerer betydeligt bedre.	Godt
26	Jeg havde gjort opmærksom på flere gange, at jeg ikke kunne tåle kopi-morfin. Dette efterkom de ikke. Jeg var meget, meget syg og kunne kun lige blive udskrevet før "lukketid".	Dårligt
27	Jeg var kun indkaldt til undersøgelse og fik klar besked bagefter. Så jeg tog derfra med en klar besked om, hvad jeg skulle gøre ved min sygdom.	Godt
28	Jeg har været på kirurgisk ambulatorium flere gange, og jeg har altid fået en god behandling med	Virkelig godt

megen omsorg og sødt personale.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 30 | I vejledningen til min undersøgelse (koloskopi) stod der, at man altid fik besked om undersøgelsen af lægen, der havde foretaget den. Her var der absolut ingen læge, der havde tid til at vise sig eller forklare noget. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 39 | Kun oplevet alt fagligt professionelt. | Godt |
| ✎ | 41 | Undersøgelsestid var [om formiddagen], og jeg var færdig [om eftermiddagen]. Så synes jeg, at det er for lang tid til en sådan undersøgelse. Jeg har ventet [flere] timer til at snakke [få minutter] med lægen efter undersøgelsen. | Intet svar |

Kirurgisk Dagafsnit, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
6	Det ville være godt med skriftligt svar på selve undersøgelsen, især efter en undersøgelse som er meget ubehagelig. Har som patient kun lyst til at komme væk og hører derfor ikke optimalt efter og får ikke spurgt indtil selve undersøgelsen.	Godt
7	Kun ros, da indgrebet har forbedret min livskvalitet væsentligt.	Godt
8	Har kun været til undersøgelse i ambulatoriet én gang. Da det er [nogle] måneder siden, kan det være vanskeligt at huske besøget detaljeret.	Godt
9	Jeg er fuldt ud tilfreds og meget tryk og glad for at kunne ringe angående eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
18	Jeg var af den opfattelse, at min kontakt med ambulatoriet havde til formål at udrede, hvad jeg evt. fejler på baggrund af mine symptomer. På den baggrund har jeg fået foretaget [to undersøgelser]. Efter sidste undersøgelse modtager jeg et brev som fortæller, at jeg ikke lider af [en lidelse] samt at der ikke er aftale om yderligere undersøgelser. Tja, mine symptomer er ikke forsvundet, bare fordi jeg har fået foretaget to undersøgelser! Det er fint nok at vide, hvad jeg ikke fejler, men det ville være bedre, hvis jeg vidste hvad jeg fejlede. Jeg føler lidt, at jeg ikke helt bliver taget alvorligt. Jeg er meget i tvivl om, hvordan jeg skal komme videre. Indtil videre lever jeg med at få det dårligt [].	Dårligt
26	Jeg blev opereret om morgenen. Blev udskrevet ca. otte timer efter. Jeg kastede op to døgn efter, kunne ikke holde mad/drikke i mig. Fik galdestensanfald om tirsdagen, siden tre mere anfald. Var ikke orienteret om, at dette kunne forekomme. Desuden gik min mave fuldstændig i stå. Først fire uger senere syntes jeg, at det gik fremad. Kunne godt have brugt en opfølgende samtale.	Dårligt
39	Lå på operationsstuen i to timer. Færdig [over middag]. Ambulatorium lukkede kl. 17, og jeg skulle være frisk nok til at tage hjem (blev dog hentet). Følte det lidt som et pres. Havde ondt (dog acceptabelt), svimmel, træt, sortnen for øjnene. Blev skidt tilpas på vej hjem og frøs og sov meget hjemme efterfølgende. Følte det var gået for stærkt efter at være kommet ud af narkosen. Utrygt generelt første døgn efter udskrivelsen.	Godt
44	Minus alkohol, minus rygning, minus motion.	Det kan jeg ikke vurdere