

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Sår- og Varice Dagafsnit  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
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](mailto: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:	43
Besvarelser fra afsnittets patienter:	35
Afsnittets svarprocent:	81%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



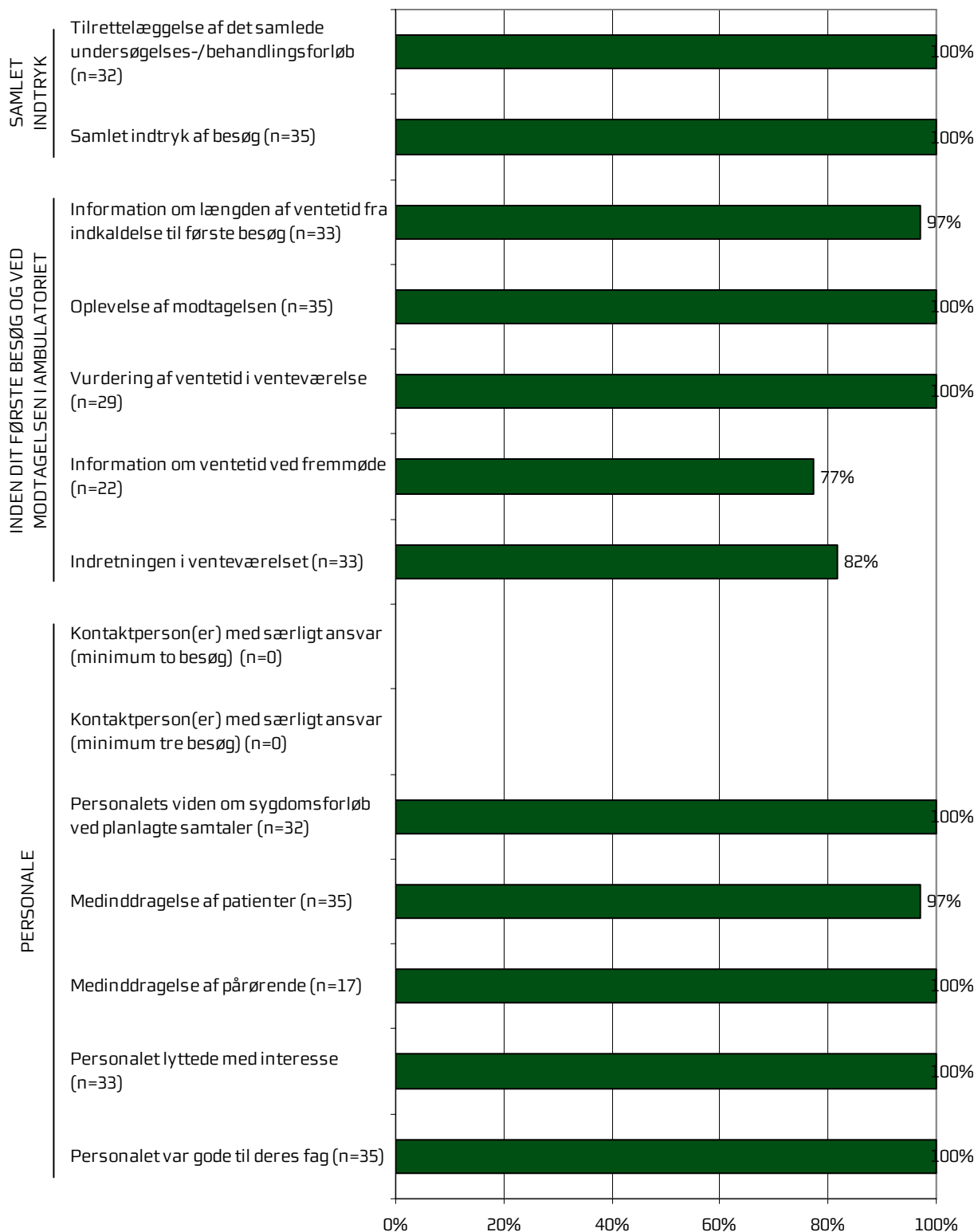


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

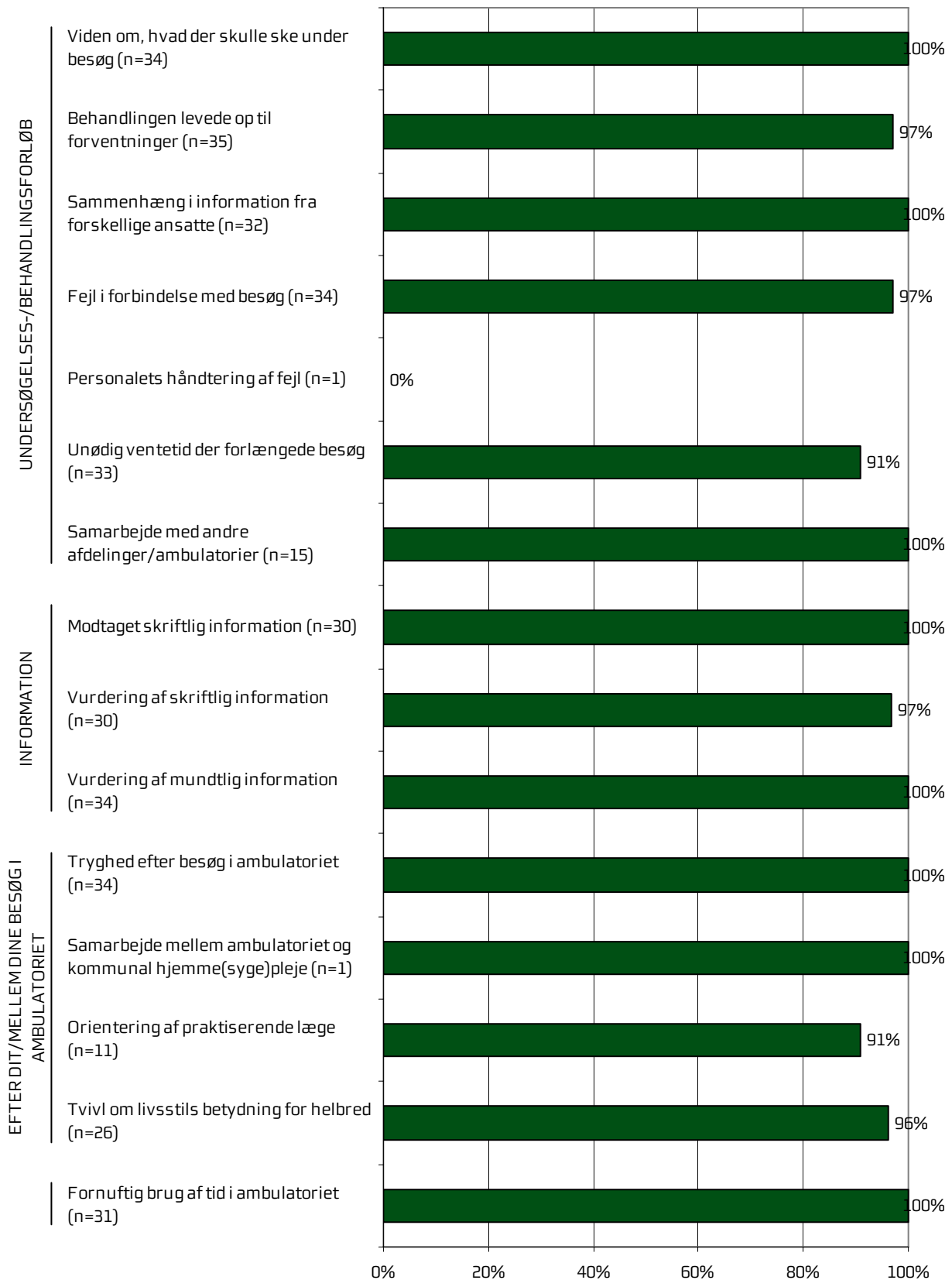
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Sår- og Varice Dagafsnit

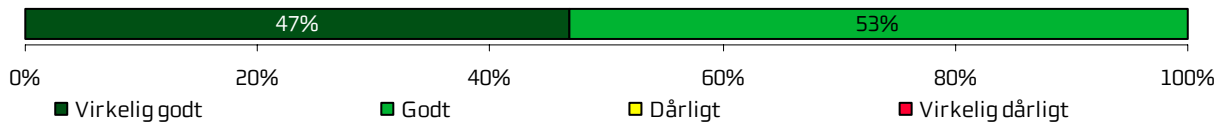
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

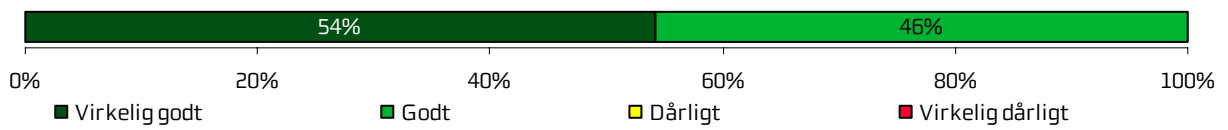
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=32)



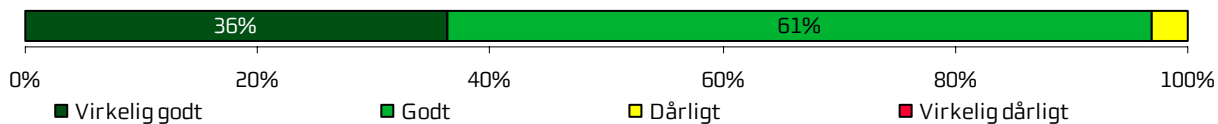
Samlet indtryk af besøg (n=35)



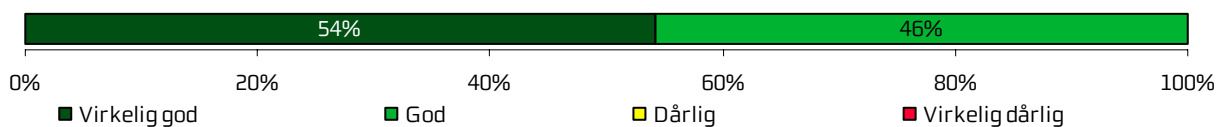
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	100 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	92 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

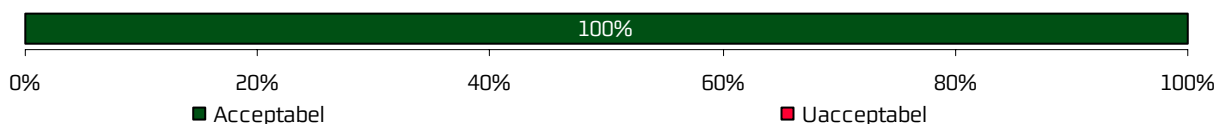
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=33)



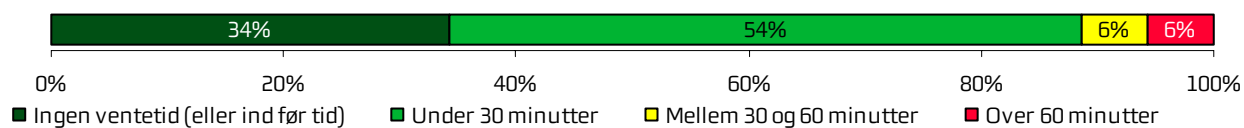
Oplevelse af modtagelsen (n=35)



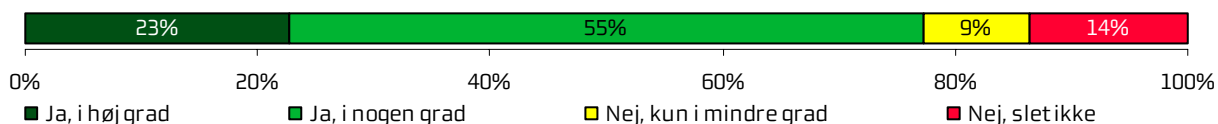
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=29)



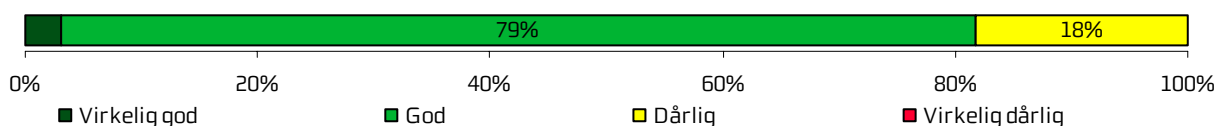
Længde af ventetid i venteværelse (n=35)



Information om ventetid ved fremmøde (n=22)



Indretningen i venteværelset (n=33)





	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?		97 %	-	100 %	83 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		100 %	-	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?		77 %	78 %	76 %	28 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	86 %	100 % *	71 %	89 %

## Personale

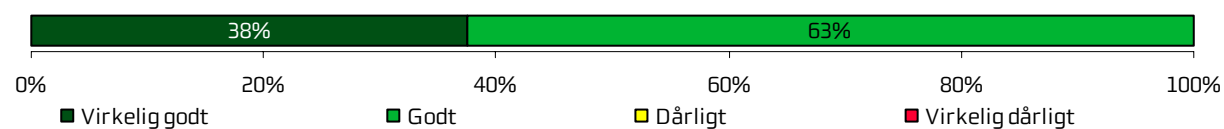
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=0)



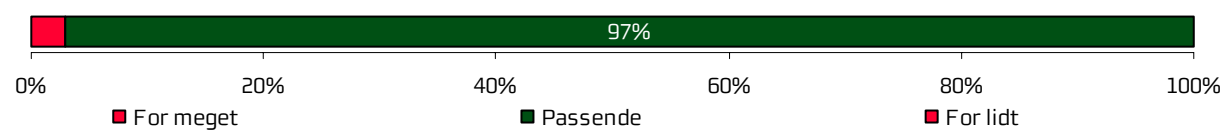
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



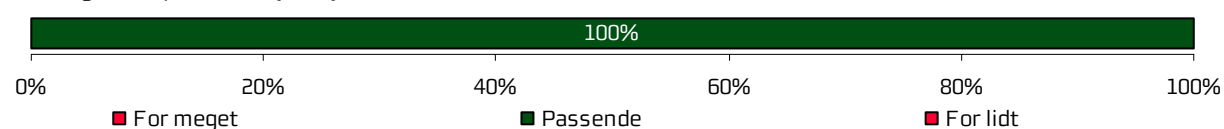
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



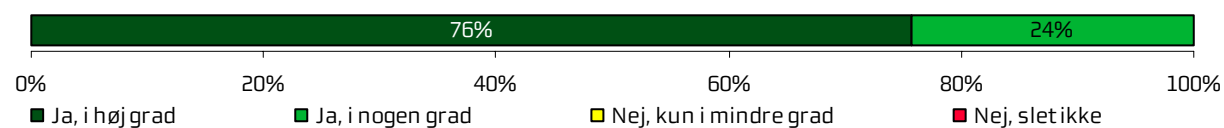
Medinddragelse af patienter (n=35)



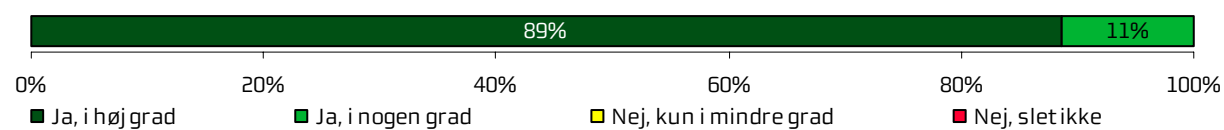
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Personalet lyttede med interesse (n=33)



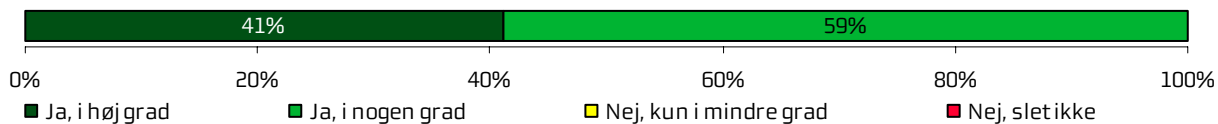
Personalet var gode til deres fag (n=35)



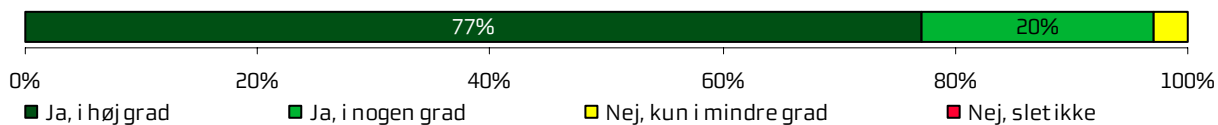
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		-	92 %	100 %	57 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		-	-	100 %	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	100 %	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	96 %	100 %	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	89 %	100 %	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	100 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=34)



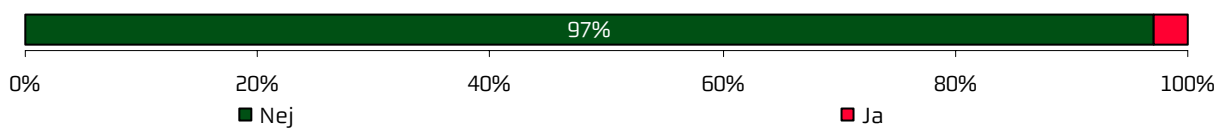
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



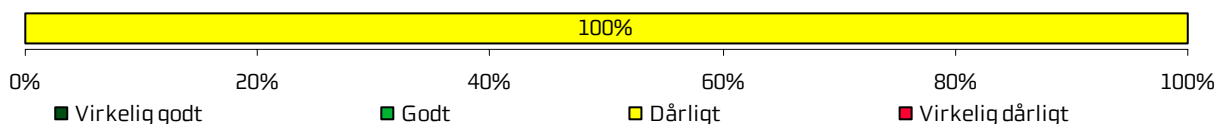
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



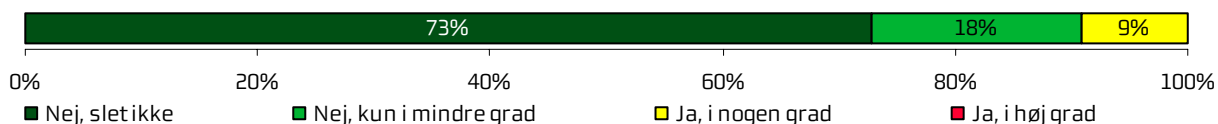
Fejl i forbindelse med besøg (n=34)



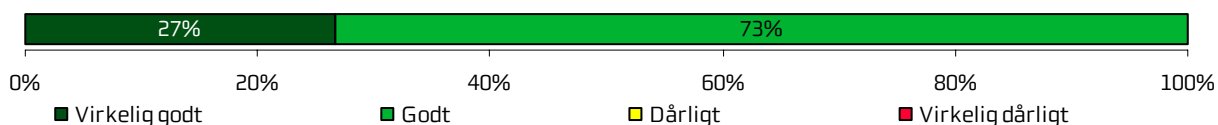
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=33)

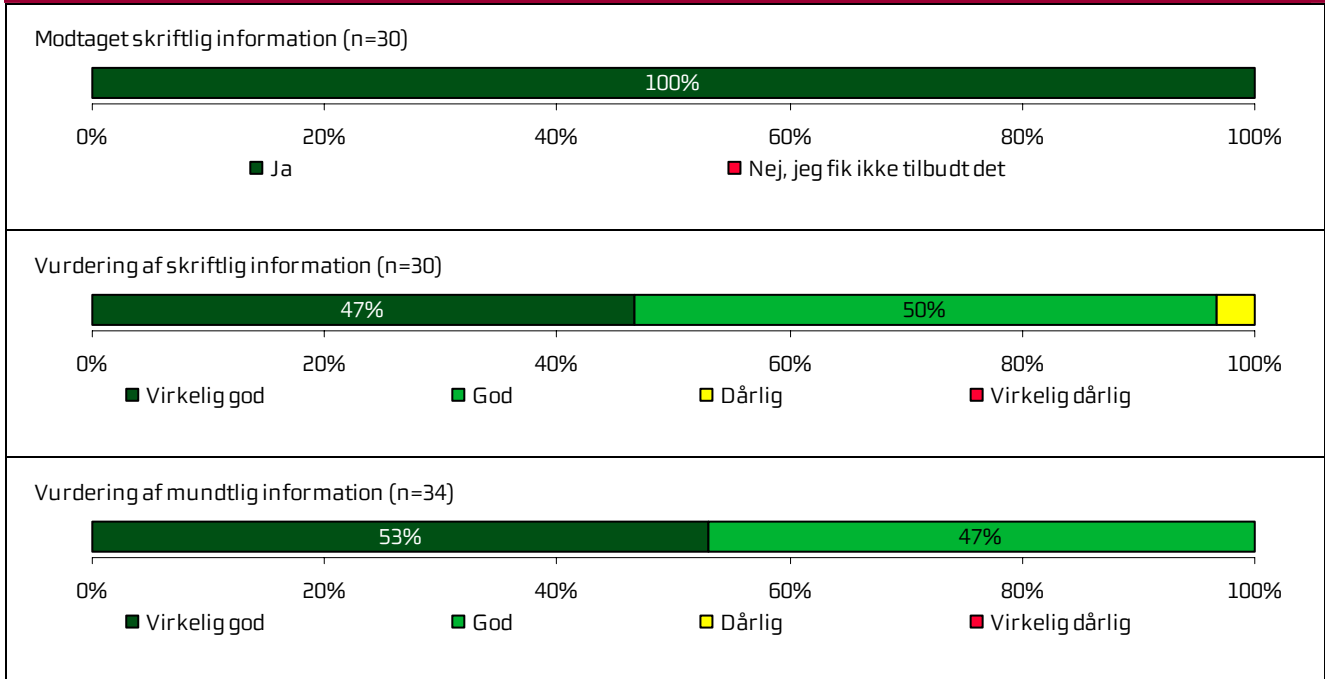


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	99 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	100 %	100 %	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	81 %	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	100 %	100 %	84 %	95 %

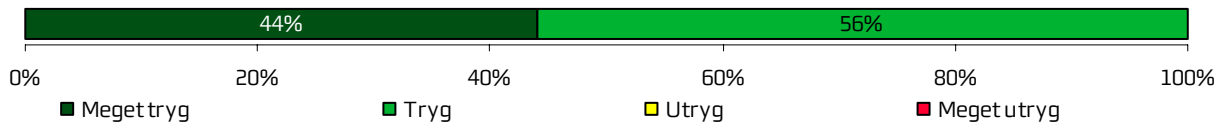
## Information



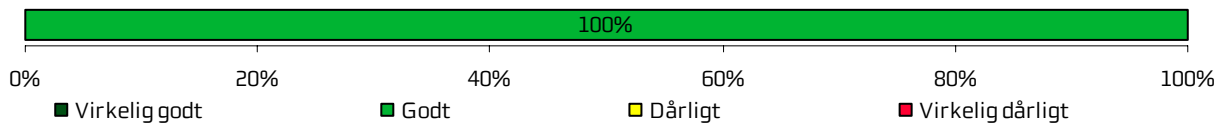
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		100 %	-	98 %	58 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	100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

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

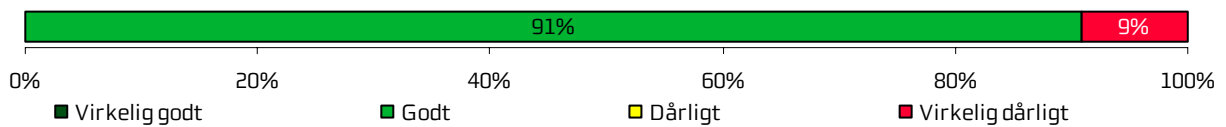
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=34)



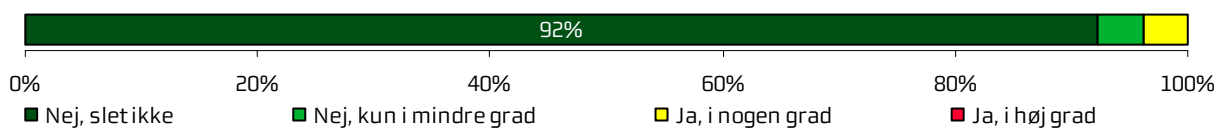
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=1)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=26)

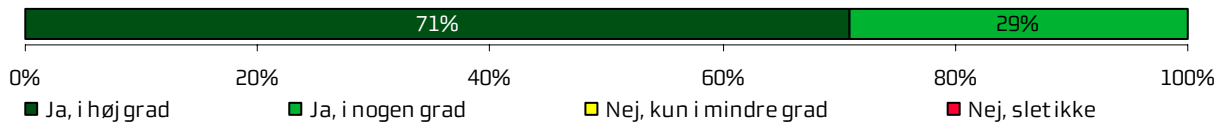




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	86 %	100 %	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		96 %	62 % *	93 %	49 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=31)



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






**Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kunne have givet mig en forklaring på hudlæssionen.	Godt
	2	De var meget imødekommende med at finde passende tider, da vi var to fra samme husstand, der skulle til henover sommeren.	Virkelig godt
	4	Rigtig god stemning på sygehuset - giver ro og tryghed.	Virkelig godt
	5	Ok, da jeg ikke var syg og sagtens selv kunne stille spørgsmål under og eventuelt efter behandlingen. Jeg kan ikke vide, hvor meget ekstra der bliver gjort for mennesker med et større behov for omsorg og som er mere usikre på forløbet.	Godt
	8	Det var dejligt, at der var venlige og opmærksomme folk/plejere på [afdelingen]. Der blev under operationen taget hensyn til, at jeg kommer til at fryse meget, så jeg blev pakket ind - dejligt. Der var ingen gener bagefter med kulderystelser.	Godt
	11	Dejlig adfærd, smil. Jeg kan ikke se, at der mangler noget. Håber fremadrettet, at alt det gode og positive kan bevares her i Ringkøbing.	Godt
	12	Man kunne godt i forbindelse med opvågningen finde et andet, mere indbydende rum, hvor man kan tage sit tøj på.	Virkelig godt
	13	Den behandling, jeg fik beskrevet skriftligt, var ikke den samme behandling, jeg fik foretaget, eller fik beskrevet af lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Dejligt imødekommende personale!	Virkelig godt

## Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit	Samlet indtryk
 3	Fik information per brev. Jeg forstod det, der var med der.	Virkelig godt
 7	GODT fordi den læge, der undersøgte mig [for et halvt år siden] virkede meget erfaren og beroligede mig. Læge NN, jeg talte med, var også meget rar. DÅRLIGT fordi jeg synes, at modtagelsen ved "skranken" var lidt træls. Personen, der tog imod mig, er en bekendt, som ikke kan lide mig, og det lod hun "skinne igennem". Hendes anden kollega blev irriteret over, at jeg ikke kunne acceptere datoerne, og at jeg ville have nogle andre muligheder.	Godt
 8	Jeg fik at vide, at jeg ikke kunne vente på at blive afhentet efter operation, men straks skulle forlade ambulatoriet, når jeg var frisk/vågen. Altså måtte ikke fx vente der to timer, til der er en der har fri fra arbejde og kan hente mig - man må jo ikke være alene. Gav dårligt indtryk.	Godt
 10	Speciallægen virkede ikke særlig interesseret og svarede ikke på mine spørgsmål.	Virkelig godt
 11	Godt tilpas med at det skulle være her i Ringkøbing. God modtagelse, henvisning, og god hjælp (super).	Godt

**Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit	Samlet indtryk
✎ 3	Da mit arbejdsområde har været i sundhedssektoren, var jeg lidt forberedt, men spændt på forløbet.	Virkelig godt
✎ 5	Meget stille, ikke mange at spørge ved tvivl.	Godt
✎ 7	Jeg følte mig virkelig i gode hænder. Personalet kunne se, at jeg havde det skidt med de,t jeg skulle igennem, og de var meget forstående. Jeg blev opereret [i efteråret].	Godt
✎ 9	Altid søde og hjælpsomme. Jeg kommer [regelmæssigt] til kontrol, og det er der samme hver gang. En STOR ros til jer alle.	Godt
✎ 11	Kunne ikke være bedre.	Godt
✎ 12	Dejligt at en sygeplejerske kom til skranken og tog imod og gav hånd. Følte mig velkommen.	Virkelig godt
✎ 13	Der var ikke én gang nogle sekretærer i receptionen, selvom der i brevet stod det var dem, man skulle henvende sig til.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 14	Svært at finde rundt.	Virkelig godt








**Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit	Håndtering af fejl
1	Jeg fik en hudlæsion, som ikke var tilsigtet. Den gav mig problemer. Jeg henvendte mig efterfølgende til ambulatoriet, men fik ikke en tilfredsstillende forklaring. Har fået et rødt mærke uden at nogen ved hvorfor.	Dårligt
6	Genoperation af åreknuder efter [nogle måneder]. En åre havde "gemt" sig []. Efter anden operation er det SUPER.	Intet svar



## Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	8	Jeg ville gerne have været informeret om hvor lang ventetid, og hvad der skulle ske inden operationen. Altså mere information om, hvad der skulle ske og cirka-tider, fra jeg blev kaldt ind til operation. Synes, der gik lang tid.	Godt
	11	Mine kommentarer vil kun være positive.	Godt
	12	De var alle meget imødekommende og venlige. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
	13	Forstår ikke, jeg skulle tage til Ringkøbing to gange, når vi har eget udmærket sygehus i byen.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Meget professionelt og kompetent personale!	Virkelig godt

**Sår- og Varice Dagafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	11	To gange har jeg oplevet forløbet. Højre og venstre ben. Det har været lige godt.	Godt
	12	Kun at det har været en god oplevelse. Nogle venner og bekendte har været lidt bange for at få opereret åreknuder, men efter at jeg har fortalt om mine meget positive oplevelser og gode resultat, har de besluttet sig for også at få det gjort.	Virkelig godt