

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Karkirurgisk amb. Viborg
Karkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	297
Besvarelser fra afsnittets patienter:	197
Afsnittets svarprocent:	66%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

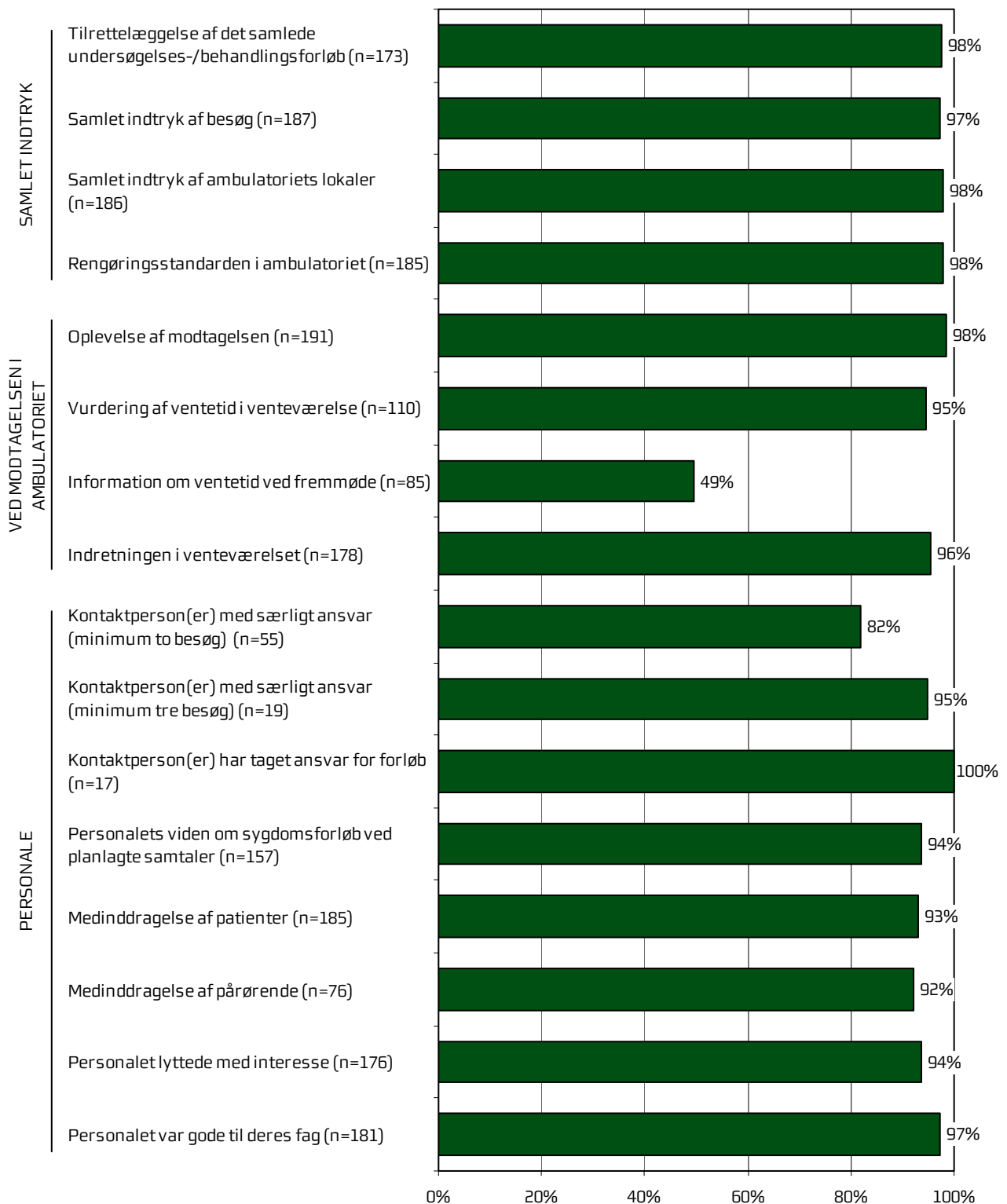
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

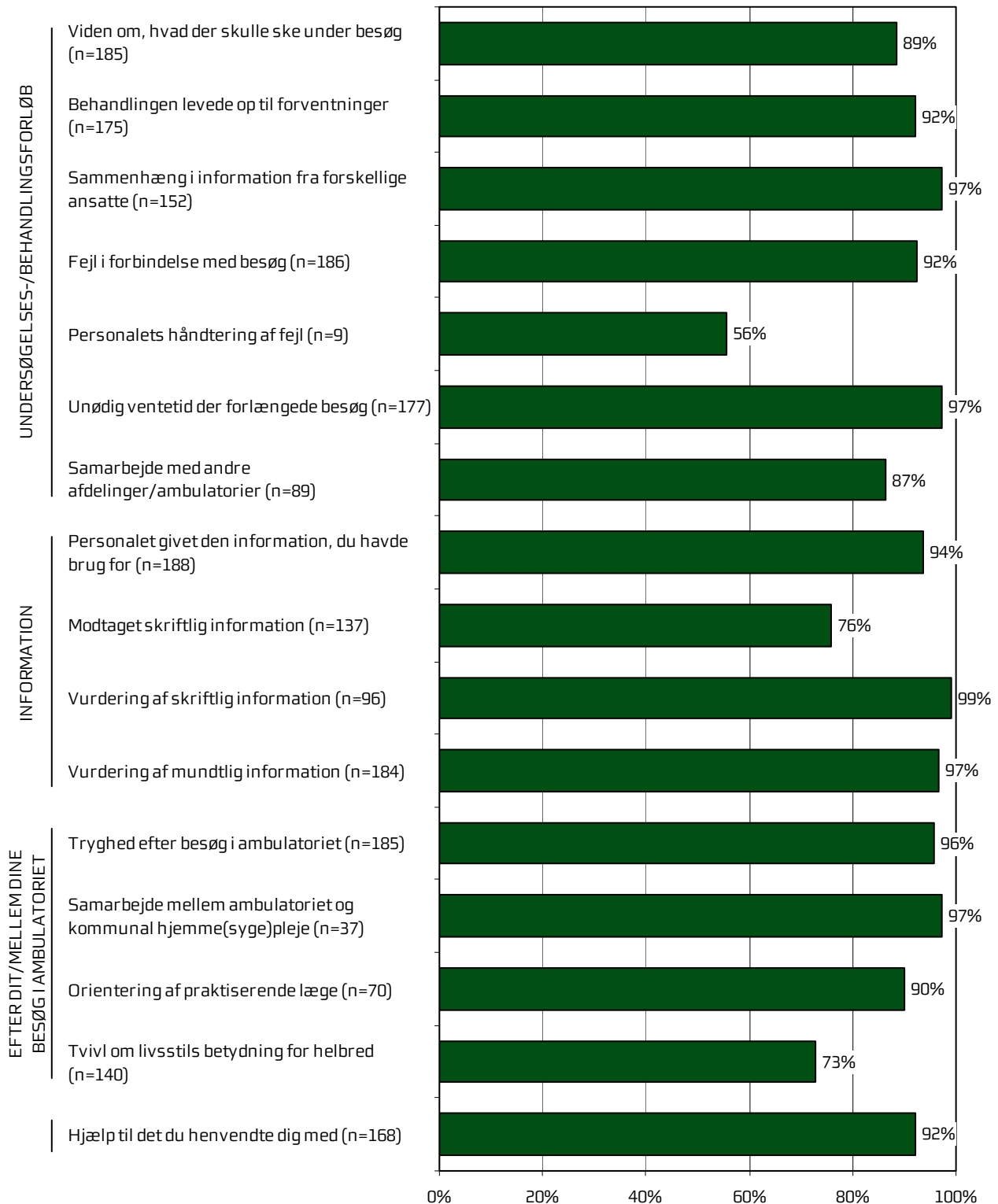
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Karkirurgisk amb. Viborg

2010-tallet er for: Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

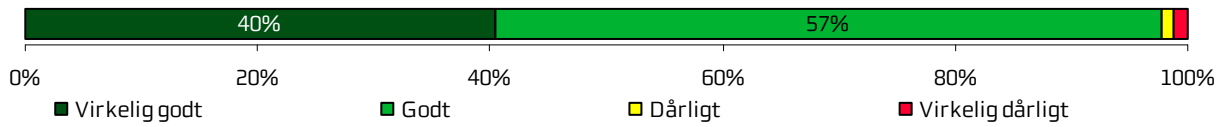
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

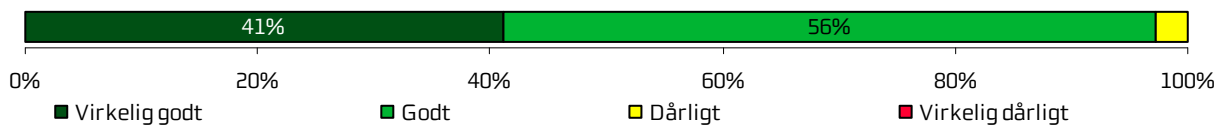
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

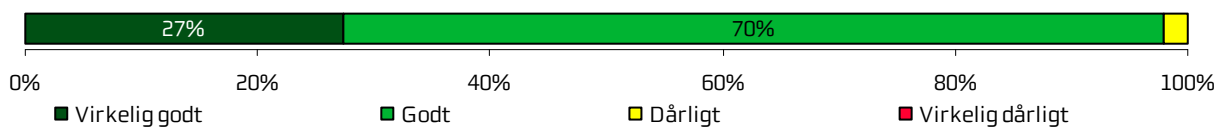
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=173)



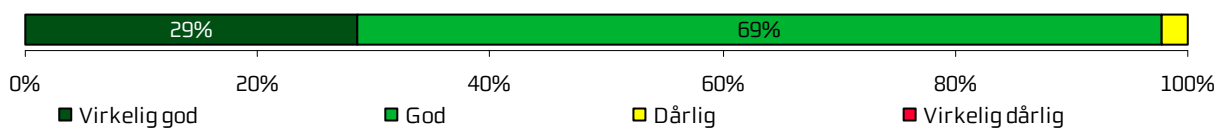
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=186)



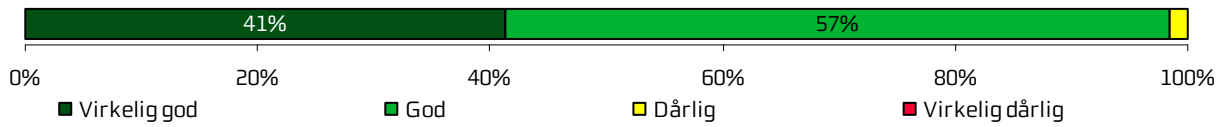
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=185)



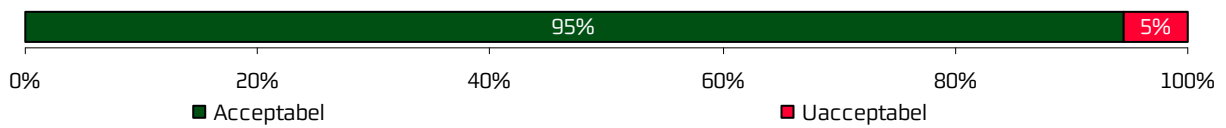
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	98 %	100 % *	86 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	98 %	100 % *	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 % *	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=191)



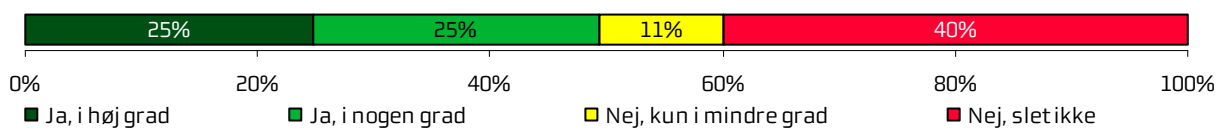
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=110)



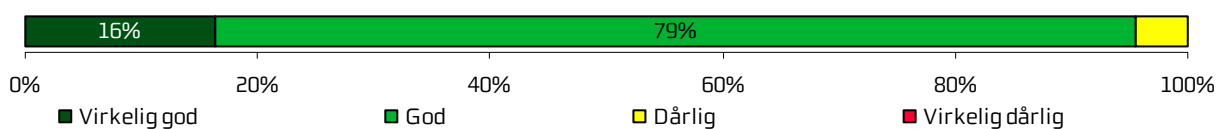
Længde af ventetid i venteværelse (n=100)



Information om ventetid ved fremmøde (n=85)



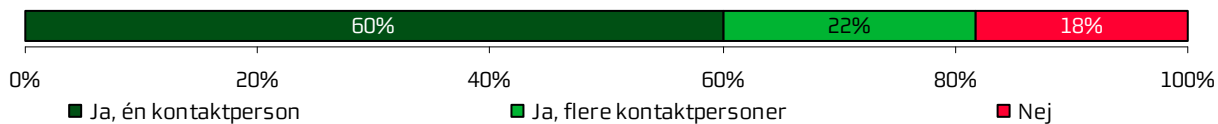
Indretningen i venteværelset (n=178)



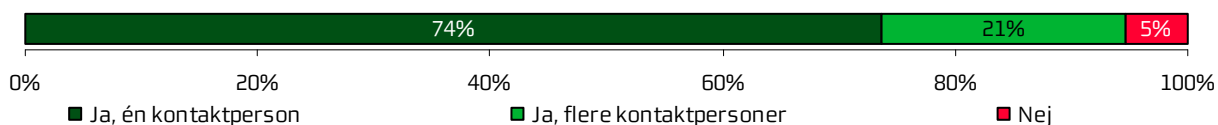
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	98 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	98 %	94 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	52 %	65 %	77 % *	27 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	94 %	93 %	100 % *	59 % *	87 % *

Personale

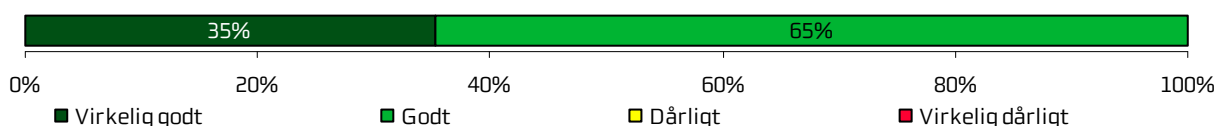
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



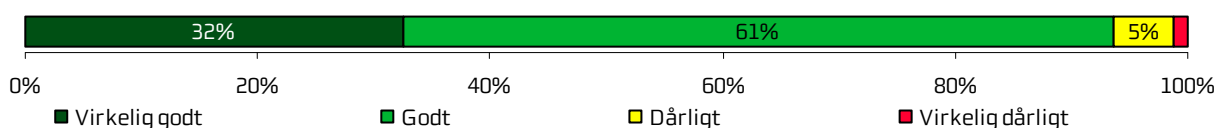
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=19)



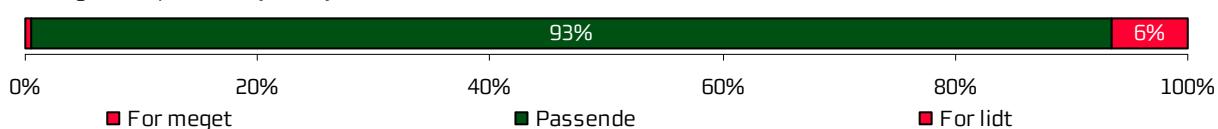
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



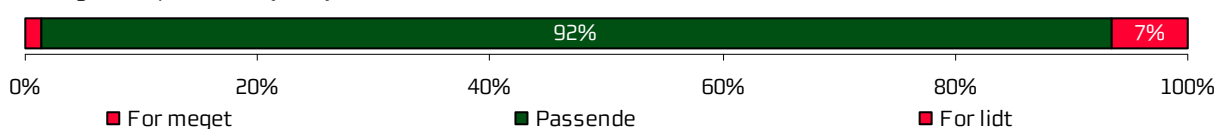
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=157)



Medinddragelse af patienter (n=185)



Medinddragelse af pårørende (n=76)



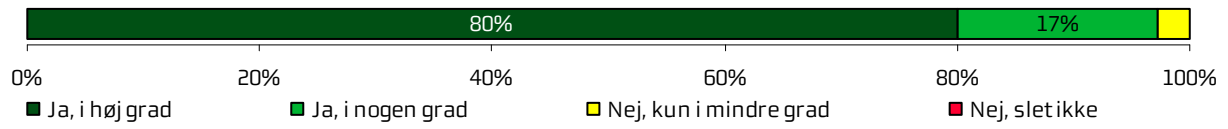
Personalet lyttede med interesse (n=176)



	2012	2011	2010	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)	82 %	78 %	74 %	95 % *	65 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	100 %	100 %	100 %	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	94 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	95 %	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	85 %	84 %	100 % *	70 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	92 %	94 %	100 % *	87 %	96 % *

Personale (fortsat)

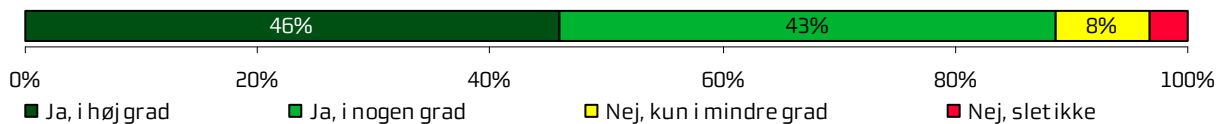
Personalet var gode til deres fag (n=181)



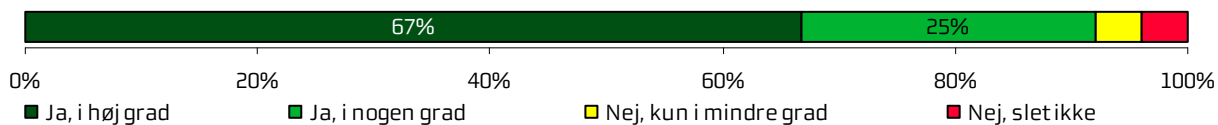
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	99 %	100 % *	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=185)



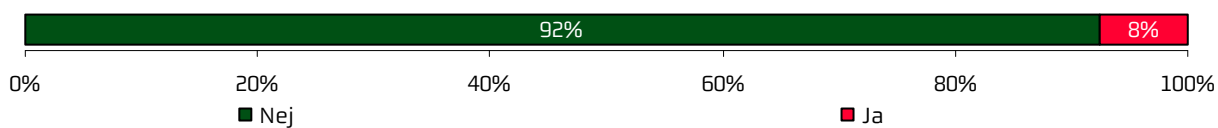
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



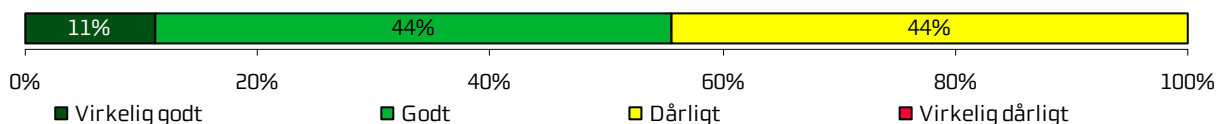
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



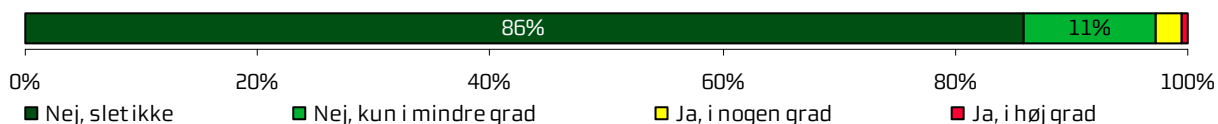
Fejl i forbindelse med besøg (n=186)



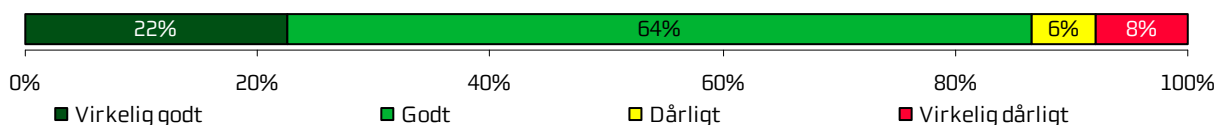
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=177)



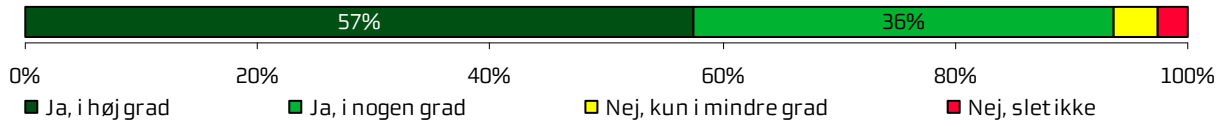
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	86 %	85 %	100 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	87 %	92 %	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	94 %	100 % *	88 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	97 %	99 % *	100 % *	82 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	100 % *	100 % *	100 % *	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97 %	97 %	91 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	89 %	90 %	100 % *	75 %	93 % *

Information

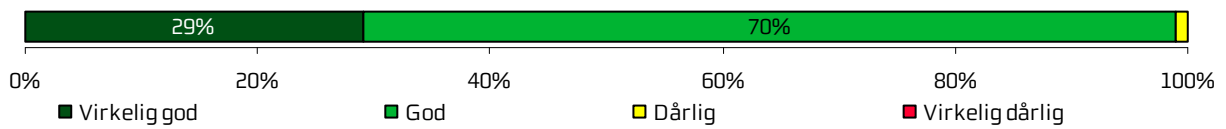
Personalet givet den information, du havde brug for (n=188)



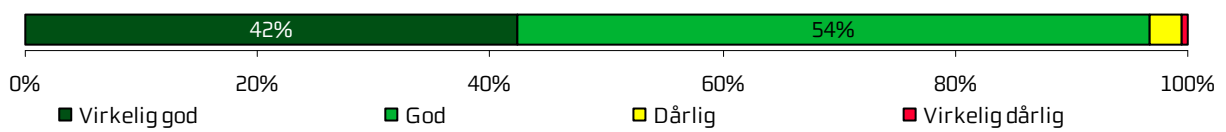
Modtaget skriftlig information (n=137)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



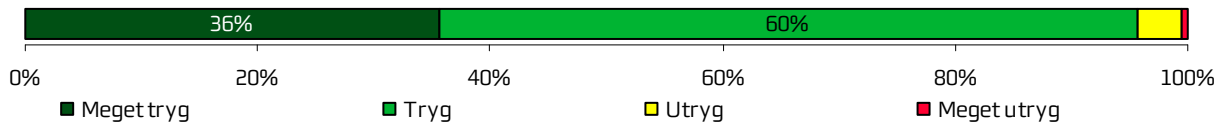
Vurdering af mundtlig information (n=184)



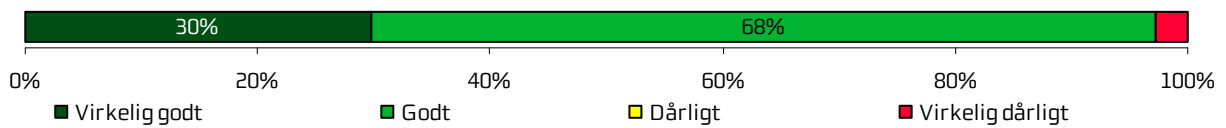
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	88 %	-	100 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	64 % *	58 % *	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	92 %	98 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

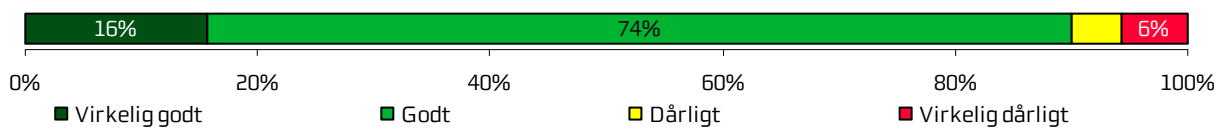
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=185)



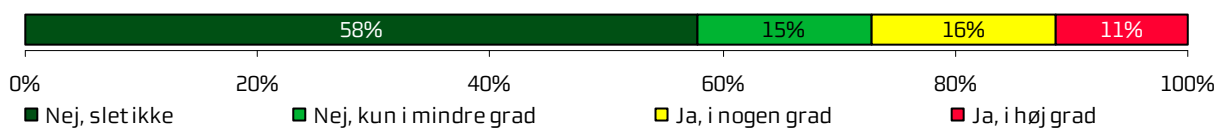
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



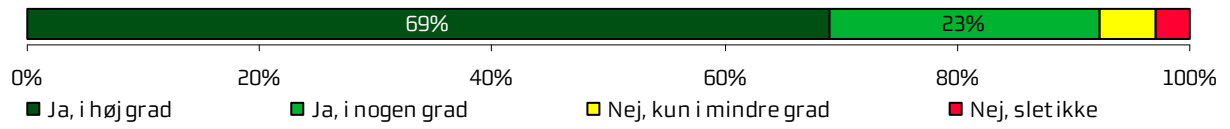
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=140)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	88 % *	95 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	90 %	95 %	100 %	79 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	98 %	100 % *	68 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	65 %	58 % *	85 % *	56 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	93 %	97 %	100 % *	85 %	95 % *

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		4
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		13
Pleje		3
Relationer til personale		9
Ventetid		0

Karkirurgisk amb. Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
1	Virkelig godt, flinke personer. Følte, jeg kom i fokus.	Virkelig god
9	Alt var super. Meget, meget sødt personale. Tusind tak.	Uoplyst
12	Meget positiv.	Virkelig god
15	Alr var OK.	Virkelig god
17	Nej.	God
22	Det var en kæmpe hjælp at få udleveret informationsmateriale til operationsforberedelse. Dette fordi der så var mulighed for at læse det hjemme med egne synshjælpemidler, hvilket havde været UMULIGT PÅ SYGEHUSET.	Virkelig god
23	Der var smilende og venlige mennesker i afdelingen.	Virkelig god
24	Ingen kommentarer, da jeg var der i ti minutter med besked om, at komme igen om et halvt år.	Uoplyst
25	Jeg har været i ambulatoriet mange gange. De kender mig (de fleste), og jeg får en rigtig god behandling pr. brev, telefon, og når jeg kommer, både af kontorpersonalet, sygeplejersken og lægerne. Der er tid til, at det gør ondt, og jeg bliver dårlig. De holder pause, til jeg er klar, og de kommer og spørger i den tid, der skal gå, inden jeg må komme hjem. Jeg skal forsat komme der, og jeg er meget tryk ved det.	Virkelig god
27	Sekretæren ved "lugen" er/var lige så "overlegen" som ved tidligere besøg. Meget lidt imødekomme. Jeg kan ikke vide, om hun er glad for at gå på arbejde? Hun er der i hvert fald ikke for at yde en positiv service!	Dårlig
28	Venlig og rar modtagelse.	Virkelig god
31	Jeg var ventet, og fik straks hjælp.	God
34	Jeg synes, at modtagelsen og undersøgelsen [] var, hvad jeg havde forventet.	God
35	Synes, det var en god modtagelse. Bliver tilbudt kaffe m.m. Det betyder meget, når man kommer og er lidt nervøs, at folk er venlige, og man bliver "budt velkommen".	God
36	Venlig og smilende.	Virkelig god
37	Kunne godt tænke mig, at jeg havde fået at vide, hvor lang ventetid der var. Jeg havde min mand med, og vi var i tvivl om, han skulle blive, eller han pga. den lange ventetid var nødt til at gå.	God
40	Dejligt venteværelse. Blade, drikkevarer, ja selv en strikkekurv til fri afbenyttelse :-). Blev informeret om den korte forventede ventetid af min kontaktsygeplejerske.	God
41	Jeg var der så kort tid, at jeg ikke har oplevet noget som helst negativt. Kun positivt.	Virkelig god
48	Jeg blev ikke tjekket rigtig ind og måtte vente.	God
49	Der var en lille smule forsinkelse [ved første besøg], og det kom sygeplejersken og fortalte. Dejligt at vide.	Virkelig god
50	Personalet var imødekommende og smilende.	Virkelig god
51	Jeg mødte en masse glade piger, der tog sig godt af mig.	Virkelig god
55	En god oplevelse på alle de punkter, jeg havde brug for.	Virkelig god

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 58 Dagen før var i ambulatoriet. Konstateret [tå] skulle fjernes næste dag. Blev sendt til blodprøve [], men der var [allerede] lukket. Jeg talte med blodbanken, men fik denne besked: 'Nu må de snart lære det. Gå bare tilbage til dem, ikke vores problem'. Det kalder jeg samarbejde? | God |
| ✎ | 59 Jeg er i forvejen godt kendt med sygehuset. Modtagelsen var helt, som jeg forventede, og for at besvare spørgsmålet spurgte jeg mig selv, om den kunne have været bedre? Hertil måtte jeg svare "nej", og derfor svarede jeg virkelig god. | Virkelig god |
| ✎ | 61 Jeg blev kaldt ind til forundersøgelse, som var ok. Mødte op til behandling, hvor jeg først der blev informeret om risici. (Der manglede forudgående informationssamtale, fik jeg at vide. På baggrund af information om risici fravalgte jeg behandling!) | God |
| ✎ | 66 Jeg har ikke været på sygehuset de sidste tre år og fylder ikke flere af den slags papirer ud. Har I ikke andet et få tiden til at gå med? | Uoplyst |
| ✎ | 69 Meget venlig. | Virkelig god |
| ✎ | 70 Venlige og imødekommende. | God |
| ✎ | 73 Glad og engageret modtagelse ved skranken. Skønt at opleve smil og hilsner, når personalet gik forbi i venterummet. En helt igennem god oplevelse! | Virkelig god |

Karkirurgisk amb. Viborg**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
4	Jeg skulle have en urinprøve med.	Virkelig godt
10	Fejlmåling af blodtryk i ben.	Dårligt
12	Fik en anden patients papirer i venteværelset.	Godt
14	Var blevet informeret om, at jeg skulle overnatte en enkelt nat, hvilket gjorde min søn og mig meget trygge, og som jeg også gjorde, da jeg for [flere] år siden fik det samme foretaget på andet sygehus. Men det kunne der ikke blive tale om. Det var alt for dyrt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Lægen havde lidt for travlt.	Uoplyst
32	Jeg var indlagt [for nogle år siden], hvor jeg syntes, jeg fik stor hjælp, selvom alt hvad der kunne gå galt gik galt. Så var jeg indlagt igen [fire år efter]. Jeg havde faktisk ikke [troet] det kunne ske igen, men det gjorde det. Jeg følte jeg blev sparket ud af døren med besked om at: "Det ben skal af".	Uoplyst
39	Jeg var ikke informeret om, at jeg skulle have foretaget [behandlingen] ved besøget.	Godt
40	Jeg var fejlvisiteret! Jeg havde ringet til ambulatoriet, da jeg fik indkaldelsen, og forelagt min situation. Jeg skulle undersøges for [noget andet end henvisningen sagde]. Jeg fik at vide, at henvisningen var korrekt og mødte op. Jeg blev dog undersøgt for [det, jeg skulle]. Bonus.	Dårligt
43	Mit [] ben blev ikke behandlet på underbenet.	Dårligt
46	Ingen.	Uoplyst
60	Aflysning af tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
63	Under tarmundersøgelsen gik apparatet i stykker, kikkerten måtte ud og erstattes af en anden, og det var ubehageligt.	Godt
67	Efter to og en halv time måtte jeg spørge, om de havde glemt mig.	Uoplyst
68	At lægen ikke var informeret om årsagen til mit besøg. Han havde kun mit navn og tidspunkt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
71	Vedrørende medicin.	Godt

Karkirurgisk amb. Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg har i besvarelsen om ventetiden skrevet under 30 minutter. Jeg kunne ikke vinge af i ingen ventetid, men det var kun mellem 10 og 15 minutter, og det er i min vurdering aldeles glimrende.	Virkelig godt
3	Nej.	Godt
6	Lige efter bogen.	Godt
10	Uacceptabel fejl i forbindelse med blodtryksmåling. Dårlig kommunikation i ambulatoriet. Taler sprog, som min far ikke forstår. Eksempel: "Kan se, du er opereret for abdominal aorta aneurisme...".	Dårligt
12	En god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	OK, har jeg fået snakket i telefon.	Godt
22	Det var godt :-)	Virkelig godt
23	Nogle undersøgelser (tryk i ben) laves i en by i Jylland, var bestilt fra lægerne i en anden by i Jylland. Fint samarbejde.	Virkelig godt
27	Jeg ville gerne have haft den samme læge til at forklare indgrebet [] som ved første ben.	Godt
30	Lægen [var utroligt svær at forstå].	Dårligt
32	Jeg kan ikke forstå, at min læge gav besked om, at jeg skulle tale med læge NN. Jeg så ikke skyggen af læge NN. De eneste, der er noget værd, er da læge NN og anden læge NN. Hvorfor så alle de [andre]. Så fik jeg luft.	Uoplyst
35	Jeg blev behandlet af flere forskellige læger. Det, synes jeg, var en anelse træls, da man skal til at forklare hele forløbet en gang til. Og følte måske, at jeg bare var et nummer i rækken. Men det skal siges, de var flinke, osv. Ville bare gerne, det var en fast person, der møder en, når man kommer :-)	Virkelig godt
39	Ambulatoriet havde ikke modtaget min journal fra tidligere operation.	Godt
40	Jeg er naturligvis træt af at have spildt Jeres og min tid, især da jeg havde forespurgt, om jeg var visiteret korrekt. Jeg synes, at Ambulatoriet kunne have sendt henvisning direkte til rette Ambulatorium [] i stedet for at sende mig tilbage til egen læge, som så skulle lave ny henvisning og ny ventetid til mig!	Godt
42	Endnu ikke behandlet.	Virkelig godt
43	Var til undersøgelse efter knap 14 dage, fordi jeg klagede over venstre ben, fik at vide, at det nok skulle blive godt, men det var jo slet ikke behandlet på underbenet.	Godt
45	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
47	[Siden sommer] sygemeldt og stadigvæk ingen resultat. Det er for dårligt. Det tager for lang tid.	Godt
50	Meget information både ved læge og sekretær ved undersøgelse.	Virkelig godt
51	Det blev godt forklaret, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
52	Der er ikke sammenhæng mellem sygehusene og egen læge. Patientjournal ville være godt, som fulgte en i forløbet.	Virkelig godt
56	Det har ikke hjulpet spor. Det er det samme som før [her] fire uger efter.	Virkelig godt




- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 59 | Undersøgelsen var et led i en forundersøgelse for en evt. operation, som er blevet fulgt op af undersøgelse på [andet sygehus], og Karkirurgisk skal scanne min hovedpulsåre igen i [vinter]. Det er min opfattelse, at undersøgelsesforløbet fungerer fremragende inklusiv kommunikationen mellem flere ambulatorier og egen læge. Skal jeg hælde en bagatel malurt i bægeret, skete der en smutter med forglemmelse af udstedelse af en recept til noget medicin, jeg skulle hente på et apotek, men en enkelt opringning til ambulatoriet løste det problem. | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Forløbet var som forventet. | Godt |
| ✎ 64 | Fint samarbejde. Kunne nøjes med én dag på forskellige afdelinger med tider forskudt. Var ikke kendt med Viborg. Blev fulgt fra den ene til den anden afdeling. Tak for det! | Virkelig godt |
| ✎ 70 | Følte, man var meget optaget af at sikre mig alle relevante undersøgelser hurtigt forud for min kones operation. Meget tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ 73 | Det var hurtigt, præcist og effektivt. Kunne ikke være bedre! | Virkelig godt |
| ✎ 74 | God behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 75 | Var til undersøgelse/samtale vedrørende smerter [i legemsdel]. Fik at vide, at det kunne være en følgevirkning af operation [for nogle år tilbage]. Smerterne begyndte imidlertid først nogle år senere. Jeg fik at vide at det eneste, der var at gøre, var at gå lange ture dagligt. | Dårligt |
| ✎ 76 | Jeg syntes selv, at det var lidt overkill, at min læge havde sendt mig til ambulatoriet, selvom jeg faktisk var glad for at få foretaget undersøgelsen. Personalet i ambulatoriet var rigtig gode til at få mig til at føle mig godt tilpas og tage mig alvorligt og få mig til at føle, at det var godt, jeg blev undersøgt og at det ikke bare var noget pjat fra min side. Der var en meget god og frisk stemning mellem lægen og sygeplejersken. Det var en rigtig god oplevelse ;o) | Virkelig godt |

Karkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Ved det sidste besøg forklarede lægen tydeligt, hvad der talte for eller imod en evt. behandling, så beslutningen var ene og alene min. Men jeg følte, jeg havde fået god hjælp til at træffe det rette valg.	Virkelig godt
5	NOGLE af lægerne er rent kommunikationsmæssigt et problem for mig.	Godt
10	Ikke nødvendigt, at min [forælder] skal køre [langt] for at få at vide på to minutter, at det ikke er hensigtsmæssigt at blive opereret. Den information kunne egen læge give. Ovenstående drejer sig om andet besøg, hvor min [forælder] ikke blev undersøgt.	Dårligt
14	Fik ikke noget skriftligt i ambulatoriet, men noget sendt hjem.	Godt
16	Der var ikke noget at klage over.	Godt
17	Nej.	Godt
23	Informationen er god, når jeg stiller spørgsmål, og det er vigtigt for mig at blive hørt, og det bliver jeg.	Virkelig godt
27	Udmærket, bortset fra receptionisten (stakkels kolleger).	Godt
28	Resultatet på prøverne skulle sendes til Viborg Sygehus, hvor jeg så blev orienteret.	Virkelig godt
30	Kan ikke svare sig, idet I ikke retter noget alligevel.	Dårligt
32	Jeg kæmper en kamp med det sidst opererede ben ved at gå, og går jeg, ved jeg ikke, om det lykkes, men jeg prøver. Der er sket noget med [benet]. Det er ikke jeres fortjeneste, at benet sidder der endnu.	Uoplyst
40	Jeg fik at vide, at scanningerne af abdominale aorta var normale, og så sagde han/lægen, at jeg burde fået foretaget samme scanning igen om fem år. Jeg fik ikke spurgt hvorfor, og HVIS det er meningen, vil det være optimalt, om Regionshospital Viborg automatisk indkalder mig til den tid.	Godt
44	Har fået ny tid.	Virkelig godt
47	Det tager for lang tid.	Godt
50	Det, der står i informationsmaterialet, er ikke lig med det, de gør (f.eks. står der 'med lokalbedøvelse', men det er der ikke). Savner viden om, hvad skumbehandling er/gør, i informationsmaterialet, lidt mere uddybende (kan selvfølgelig søge på nettet). Der kunne evt. være et link. Savner viden vedrørende tiden efter behandlingen og om, hvad der kan forventes af symptomer.	Virkelig godt
51	Meget tilfreds.	Virkelig godt
52	Der er styr på alt, når man først er det rigtige sted for sin behandling.	Virkelig godt
57	Den skriftlige information skulle jeg tage med ind til en anden afdeling. Jeg forstod ikke, hvad der stod. Men det var godt, at man kunne lægge tiden for undersøgelsen på samme dag som svaret på undersøgelsen. Dog var det svar, jeg fik, utrolig kort og lægen havde slet ikke tid til mig.	Godt
59	God og fyldestgørende. Den mundtlige information var afstemt til mig og den viden, jeg i forvejen havde og gav udtryk for at have.	Virkelig godt
62	Uddybende information vil være hensigtsmæssig at levere på skrift.	Godt
63	Da jeg har gennemgået undersøgelsen tidligere, havde jeg ikke brug for information. Den	Godt

skriftlige information, jeg taler om, var et brev om resultatet af undersøgelsen, og det var ualmindeligt venligt, tydeligt, tilfredsstillende, næsten hjerteligt. Tak for det!

- | | | |
|--|--|---------------|
|  73 | Fantastisk positiv og kompetent behandling. | Virkelig godt |
|  75 | Jeg havde to spørgsmål vedrørende min operation [for nogle år tilbage]. Skal jeg ikke have tjekket, om udposningen, jeg på daværende tidspunkt havde [], var i ro. Lægen oplyste min kone om, at der var en udposning [], som forsvandt under operationen. Det er vort ønske, at der holdes øje med dette. Vi fik som svar, at det stod der ikke noget om i journalen, og at man ikke kunne skaffe oplysninger herom, da scanningen var foretaget på et andet sygehus. | Dårligt |
|  76 | God og uddybende information. Jeg var helt tryk, da jeg gik hjem. | Virkelig godt |

Karkirurgisk amb. Viborg

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





ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
10	Anbefalet træning, men NN formår ikke selvstændigt at træne. Genoptræningsplan?	Dårligt
20	Nej.	Godt
22	Hjemmeplejen dukkede aldrig op. Det var på sygehuset aftalt, at hjemmeplejen ville komme og hjælpe med at give støttestrømper på og hjælpe med aftagning. Strømperne blev derfor kun brugt to dage.	Virkelig godt
23	Jeg ryger ikke og er godt klar over vægtens betydning. Derfor har jeg omlagt kost og begyndt at dyrke mere motion.	Virkelig godt
30	Ryger og dermed uinteressant.	Dårligt
40	Jeg havde et fint forløb med fin tid i venteværelset, kontaktlæge og sygeplejerske, som var interesserede i mit ærinde og fin forklaring på min "bonusundersøgelse". Så fik jeg jo det tjekket! Derfor mange vurderinger som "god", selvom jeg ikke fik det, som jeg kom for, og må vente til [næste sommer].	Godt
59	Kun at jeg er helt tilfreds.	Virkelig godt
63	Min første undersøgelse fandt sted for [flere] år siden. Jeg fik besked, om at jeg ville blive indkaldt "om et par år". Jeg har ikke rykket for en indkaldelse, da jeg ikke har haft symptomer.	Godt
71	Det er for langt at køre til Viborg fra [hjemby] kun for at blive trykket på benet. Det kunne ens egen læge lige så godt have gjort.	Godt
75	På min kones forespørgsel om min [sygdom] efter operationen, var sygeplejersken meget bedre til at forklare, hvad det var, end lægen var. At få at vide [at der var nogle problemer], men at det er en biting i forhold til, hvad jeg var igennem, da jeg blev opereret, var ikke særlig betryggende.	Dårligt

Karkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg blev henvist et andet sygehus i forbindelse med en evt. anden sygdom. Nu har jeg fået brev fra det andet sygehus, men først [om to år]. Da jeg har arbejdet [uafbrudt hele mit liv] er det ikke i orden, hvis det er en livstruende sygdom. Nu går jeg at tænke på om det andet sygehus har set på billeder fra CT skanning fra Viborg Sygehus, eller bare jeg fik lidt mere at vide. Viborg sygehus har givet god oplysning om min [sygdom]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Der er nok meget, der ikke er aktuelt for mig og min kone, da vi har sukkersyge begge to. Vi læser meget om diabetes, om hvordan vi skal takle det, og vi tager prøver af og til.	Godt
8	Jeg blev informeret om, hvad der kan gøres, hvis [min tilstand] bliver værre. [Kommunikation og information]	Godt
10	At patienter, der ikke skal opereres, hjælpes bedre med livsstilsændringer. At information gives via egen læge i tilfælde, hvor patienten skal køre langt, og hvor der alligevel ikke undersøges. At kommunikation forbedres. Måtte [formidle informationerne] for min far. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
11	Utrolig venligt personale og læge. Rar atmosfære, som man føler sig tryk og rolig ved, og man får en fin information om, hvad der skal ske under og efter behandlingen. Det gælder også andre afdelinger i Viborg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Oplevede en venlig og positiv stemning. En virkelig god kontakt med den undersøgende læge og sygeplejerske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Lidt for meget samlebandsundersøgelser. Læger lidt fraværende, og ikke sat sig ordentlig ind i mit forløb. Sygeplejerske virker mere nærværende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
14	Synes, det var et meget koldt venteværelse. Synes man var stuvet noget sammen på hvilestuen (en noget rodet stue). Men rigtigt sødt og venligt personale. God behandling og rigtigt godt resultat. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
15	Jeg mødte stor venlighed og hjælpsomhed fra alle sider. Alle virkede meget kompetente på hver deres område. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Hvis jeg skal sige noget, så var det forkert tidspunkt med hensyn til de gravide kvinder.	Godt
18	Ved amputation []. Det fungerer fint nu et år efter. Tak.	Uoplyst
19	Jeg har erfaret, at det er godt med sms-besked. Der er to indkaldelser, der ikke er modtaget, og det er uvist, om det er postvæsnet, men min bopæl er ret central. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
22	At der var mulighed for drikkevarer, og mulighed for at strikke i ventetiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Er tilfreds med det samlede indtryk, og er glad for at være under kontrol hvert halve år. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	God hjælp til et gammelt menneske, der ikke selv kunne finde de forskellige afdelinger. [Pleje]	Virkelig godt
27	Et smil på læben koster ingenting! [Relationer til personale]	Godt

29	Det er meget svært, når man kommer med et håb om at få det bedre, som desværre ikke kunne lade sig gøre, men det havde været dejligt, hvis man kunne se papirerne fra det andet sygehus. Men alt i alt var det positivt, at man føler at blive godt modtaget. [Kommunikation og information]	Godt
33	Meget venligt og professionelt.	Virkelig godt
35	Synes det var nogle meget venlige og rare mennesker, der har haft med mig at gøre! God service. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Meget venligt og smilende personale og især en meget ligefrem læge.	Godt
38	Personalet var og har altid været venlige og smilende, de gange jeg var til undersøgelse. Det skal de roses for. [Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Hvis patienter er fejlvisiterede, bør de henvise til den rette afdeling. Letter arbejdsgangen og ventetiden?! Hvis afdelingen finder grund til gentagelse af undersøgelsen, bør de indkalde patienten automatisk til den vurderede tid. [Kvalitet i behandling]	Godt
43	Jeg har være til undersøgelse, behandling og kontrol i alt fem gange indtil nu. Skal igen for at få ordnet [mit ene] ben. Har mødt nyt personale (læge og sygeplejerske) hver eneste gang. Det kunne være rart, at én i det mindste var genganger. [Kontaktperson]	Godt
44	Efter jeg kom hjem, er jeg begyndt at tage nogle tabletter mod vandladningsbesvær, og så har jeg ikke så mange smerter i benene, når jeg går.	Virkelig godt
45	Alt der blev gjort i ambulatoriet af personalet, blev gjort særlig godt. Tak for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Jeg ringede efter en måned til ambulatoriet og blev stillet direkte igennem til en læge. Meget tilfredsstillende. Professionelt ambulatorium med kvalificeret personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
50	Meget positivt at komme på Regionshospital i Viborg. Imødekommende, punktlig og informerende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
53	Alt super.	Godt
54	SUPER GODT forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
57	Jeg ved godt, der ikke er ressourcer til det, men det ville være godt, hvis man kom ind på en enestue. Man ligger side om side med en anden person kun med forhæng mellem og skal sige både personnummer, sygdomsforløb osv. Det er utrygt! [Fysiske rammer]	Godt
59	Da jeg har givet topkarakter på næsten alle punkter, er det svært at foreslå forbedringer.	Virkelig godt
64	Fin, fin behandling. Det er den bedste afdeling i Danmark! Afdelingen skal have megen ros. Man følte sig næsten hjemme. Tak for en flot behandling! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
65	Jeg synes, det er dårligt, at det er læger og sygeplejersker, der er svære at forstå. Jeg er heller ikke tilfreds med resultatet. Ingen information om, hvordan man får strøm på, og den fandtes kun i én størrelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
72	Jeg synes, at den skriftlige information udleveret af en sygeplejerske burde følges op af en mundtlig. Sygeplejersken sad bare og så til og gav mig et skriftligt materiale uden ordentlig opfølgning. [Kommunikation og information]	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------------|
|  73 | Kunne godt tænke mig, at pressen/offentligheden ville vise, hvor godt og effektivt vores hospital er. Der må være mange flere gode historier.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  74 | Varmere farver i lokalerne og lidt højere temperaturer.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  75 | Sygeplejersken var virkelig dygtig og kompetent. Lægen kunne have sat sig ind i, hvorfor jeg kom, i stedet for at indlede med at spørge om dette. Derudover synes jeg ikke, at jeg fik nogen hjælp ud over at få at vide, at det er godt at gå ture på trods af smerten.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  76 | God stemning og kompetente folk. Jeg følte mig i gode hænder.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

