

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Plastikkirurgisk Funktion, Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden 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:	98
Besvarelser fra afsnittets patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	74%

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).

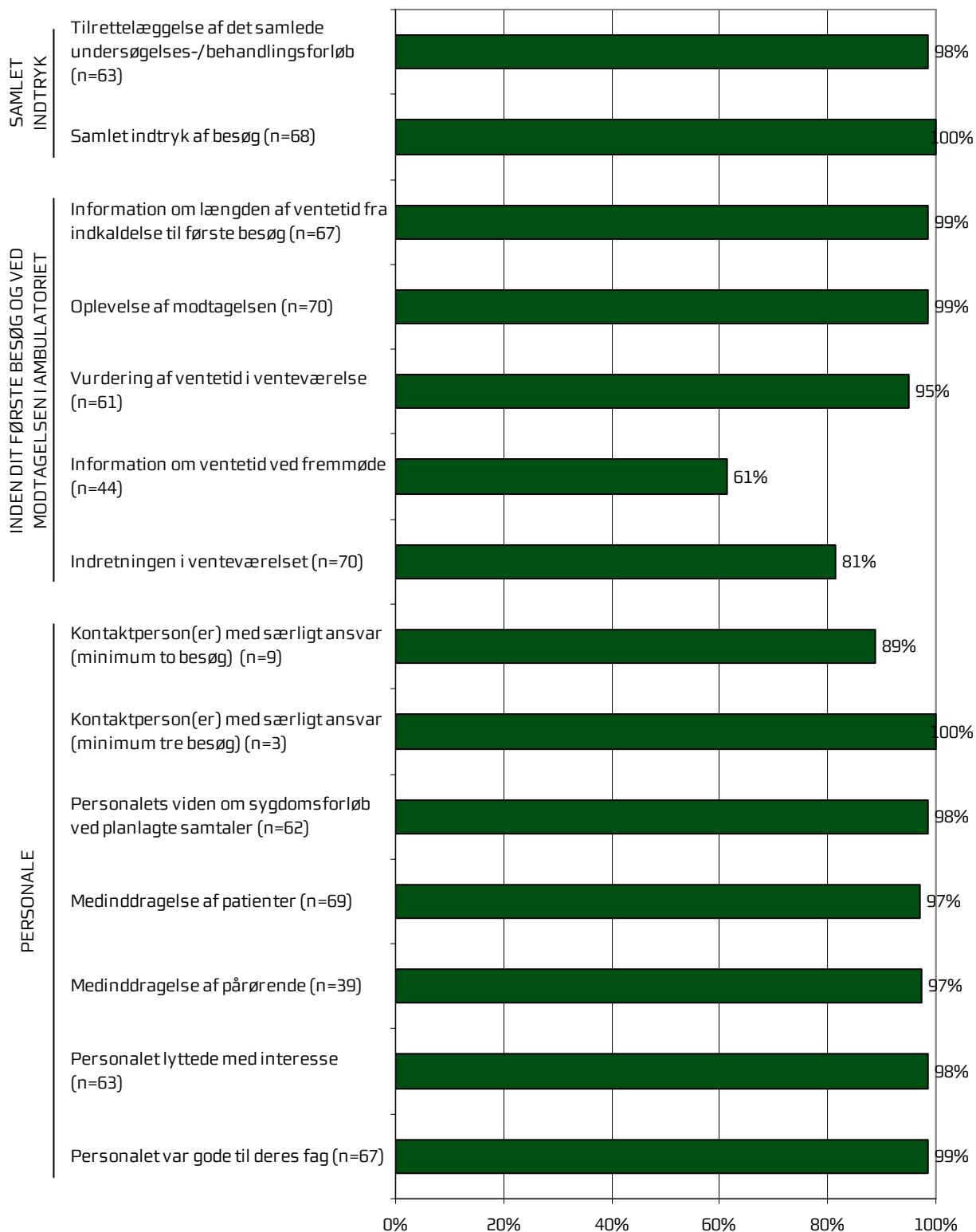
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

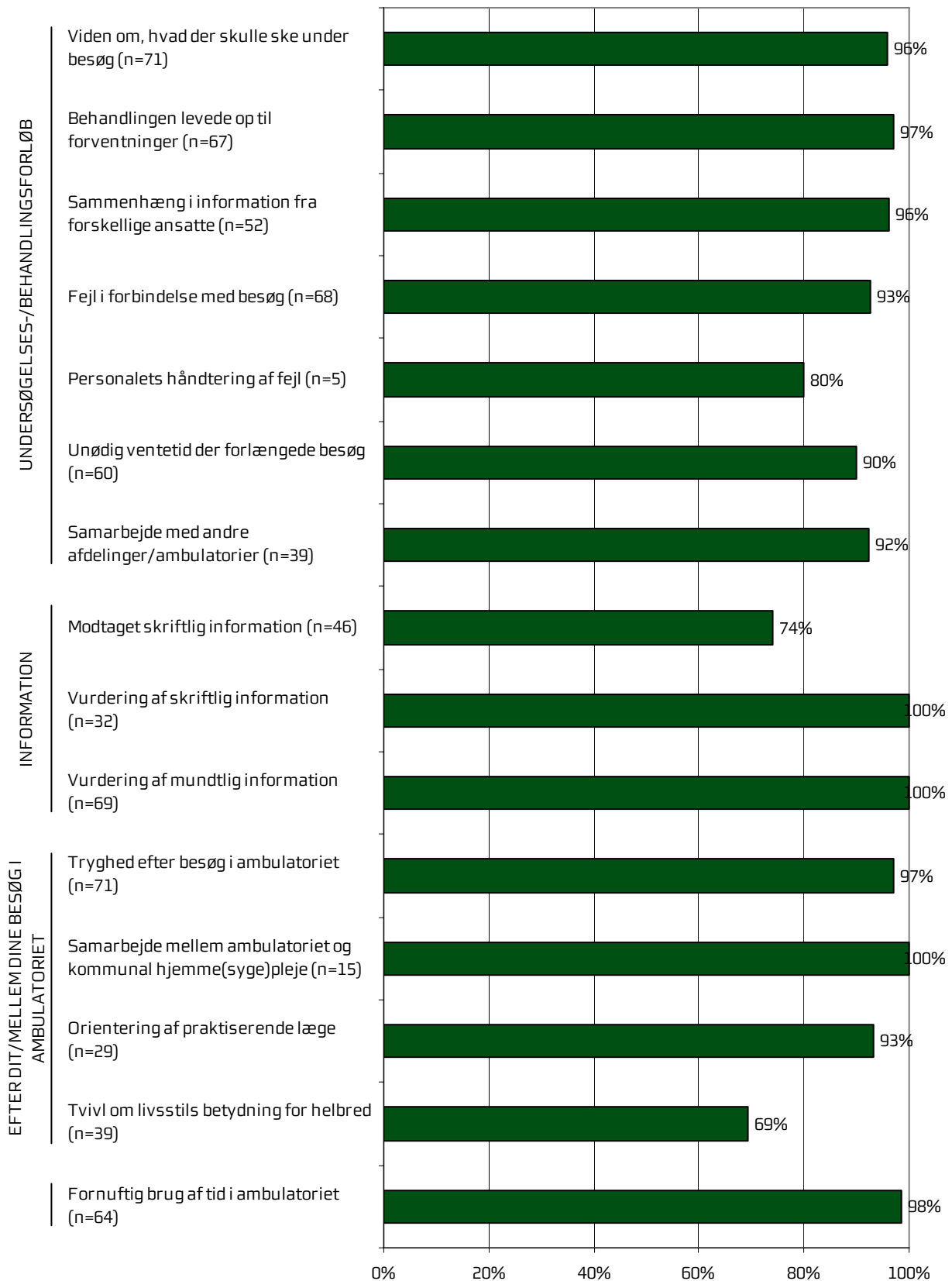
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

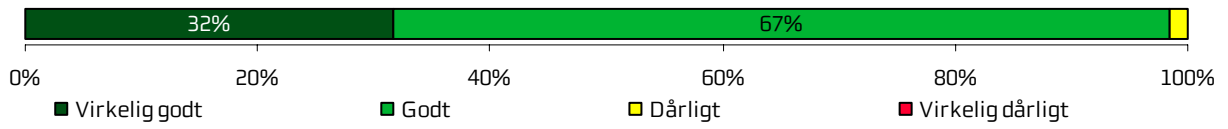
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

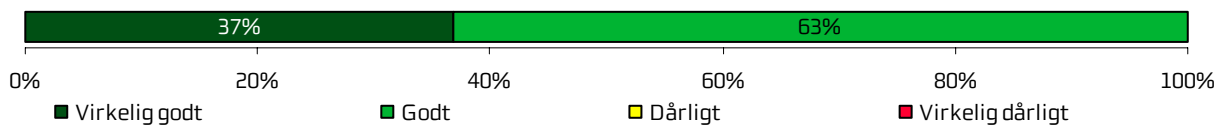
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=63)



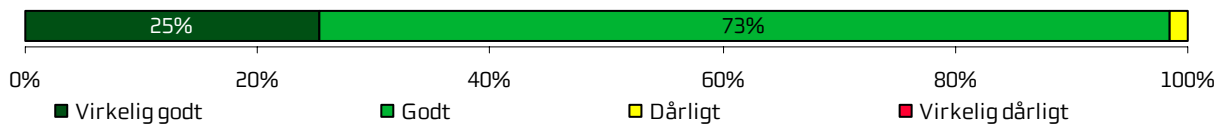
Samlet indtryk af besøg (n=68)



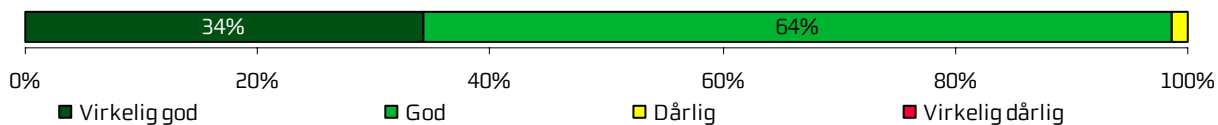
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	92 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

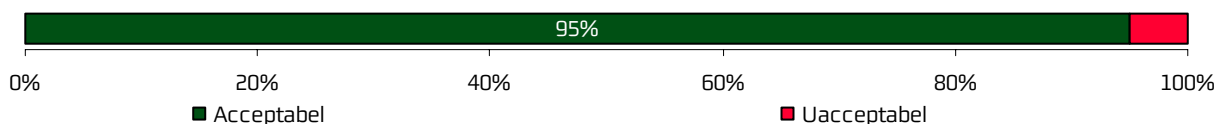
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=67)



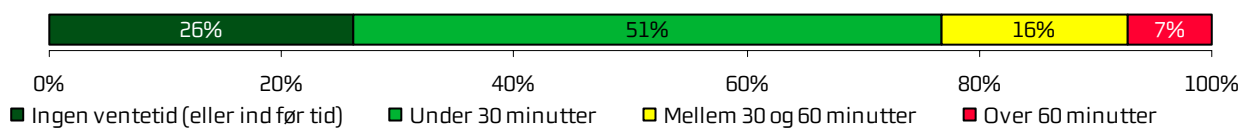
Oplevelse af modtagelsen (n=70)



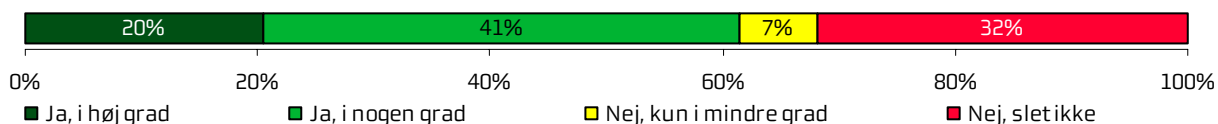
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=61)



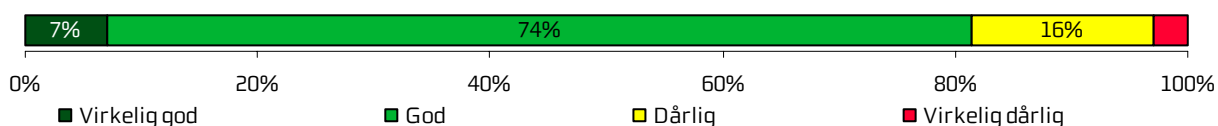
Længde af ventetid i venteværelse (n=69)



Information om ventetid ved fremmøde (n=44)



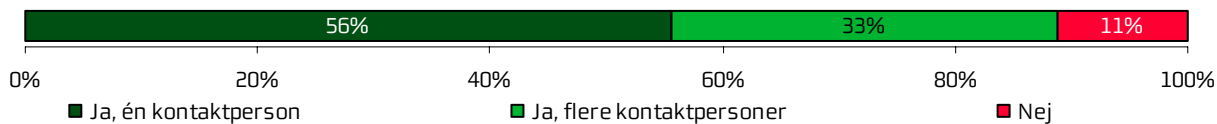
Indretningen i venteværelset (n=70)



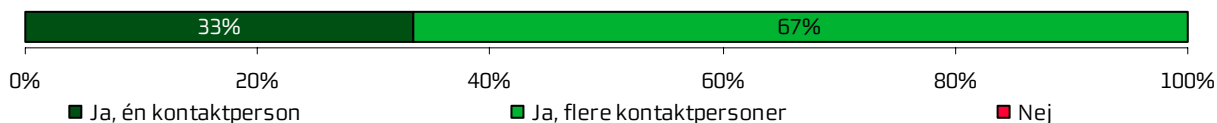
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	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?		61 %	-	78 %	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	-	100 % *	71 %	89 %

Personale

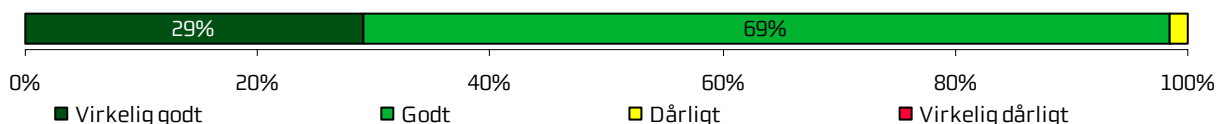
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=9)



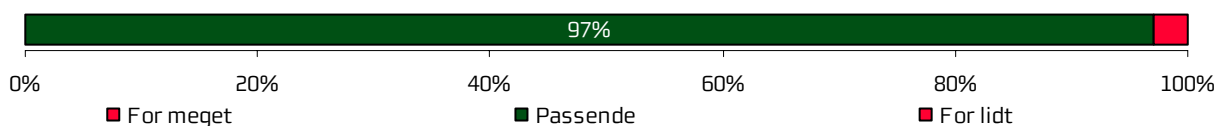
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



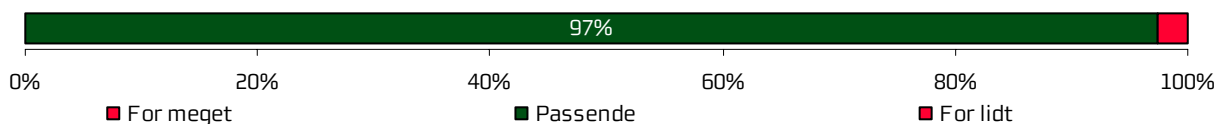
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=62)



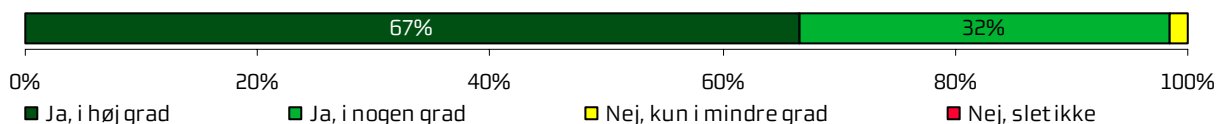
Medinddragelse af patienter (n=69)



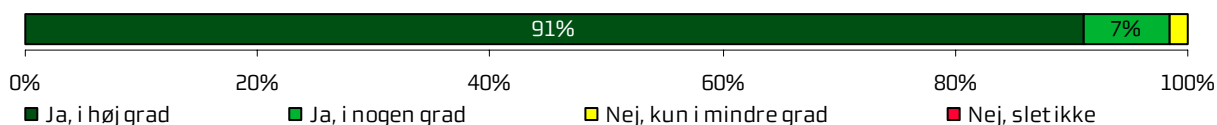
Medinddragelse af pårørende (n=39)



Personalet lyttede med interesse (n=63)



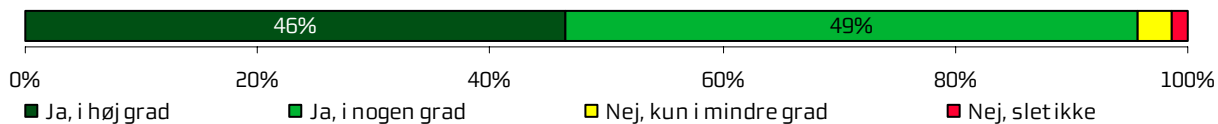
Personalet var gode til deres fag (n=67)



	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)		89 %	-	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?		98 %	-	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	100 %	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	100 %	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	-	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	-	100 %	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

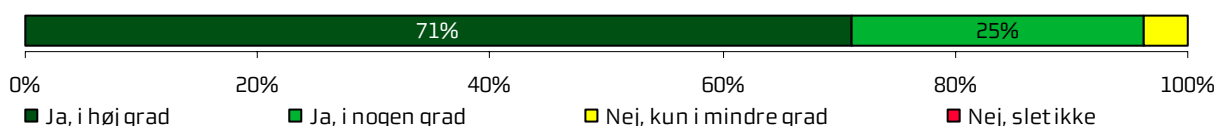
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=71)



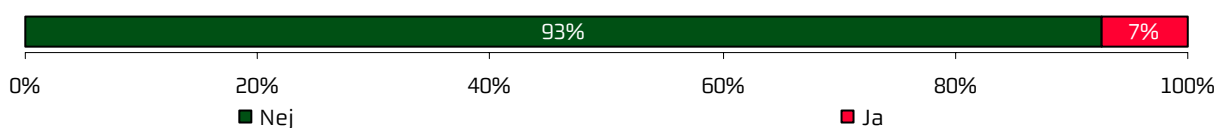
Behandlingen levede op til forventninger (n=67)



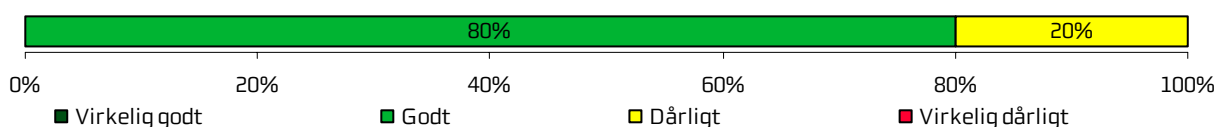
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



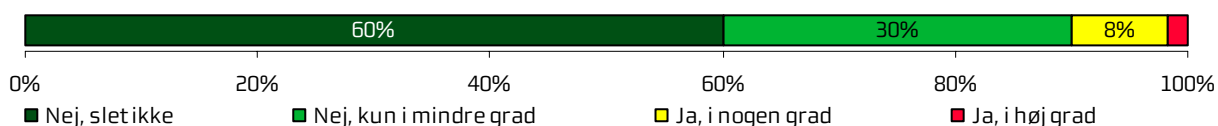
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



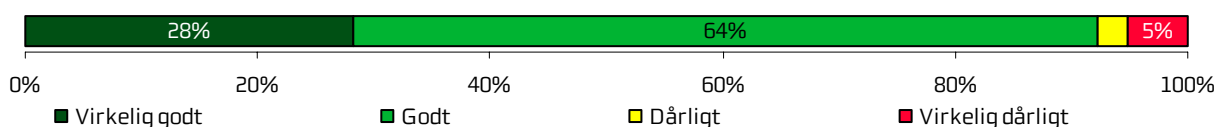
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



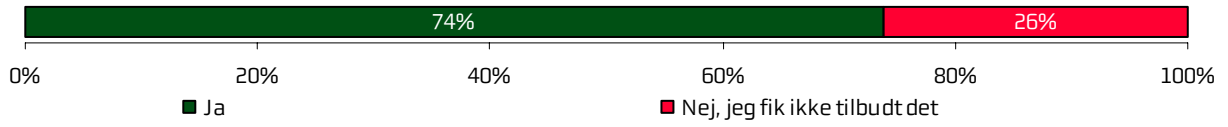
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=39)



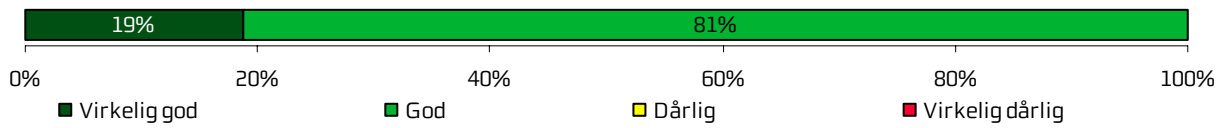
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	-	100 %	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	-	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	-	100 %	84 %	95 %

Information

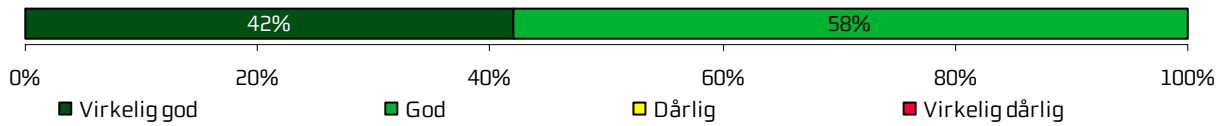
Modtaget skriftlig information (n=46)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



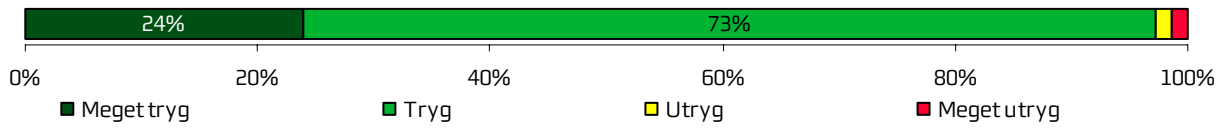
Vurdering af mundtlig information (n=69)



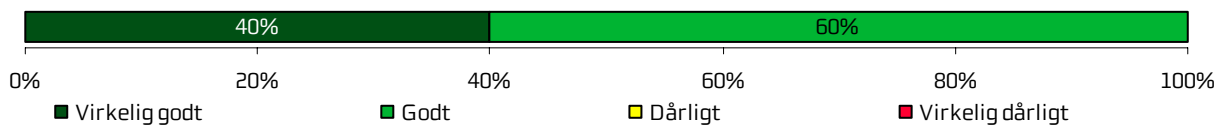
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

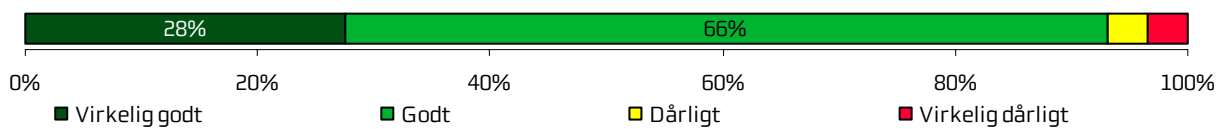
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=71)



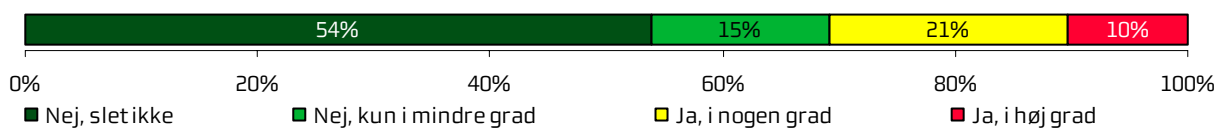
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



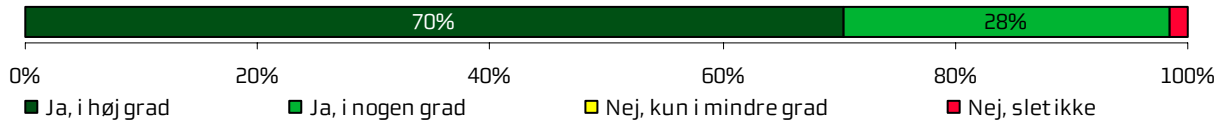
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=39)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	-	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	-	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	-	95 % *	49 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	-	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.

Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest







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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
1	Det er vanskeligt at få parkeringsplads.	Godt
4	Fik et venligt svar på spørgsmål under behandlingsforløbet.	Virkelig godt
7	Ansvarlig læge NN var meget menneskelig, især i tale. Gode forklaringer.	Godt
10	For lang ventetid på resultat af mikroskopi (hudkræft), men det kan vel ikke klandres ambulatoriet? Jeg har indtil nu ventet en måned!	Godt
11	Utrolig flink, hjælpsom og imødekommende, hvilket jeg også oplevede for mine medpatienter. I det hele taget et godt sted at komme.	Virkelig godt
13	Dagcentret. I forbindelse med operationen manglede min ægtefælle orientering om forløbet. Operationen var sat til at vare 45 minutter. Der gik næsten tre timer, inden min ægtefælle blev orienteret. Så kan pårørende blive UTRYGGE.	Godt
14	Bortset fra den lange ventetid på over en time (det var faktisk halvanden), fik men mor en fin behandling. Personalet var meget flinke og omsorgsfulde. Men halvanden times ventetid er meget for [en ældre]!	Godt
15	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det virkelig godt, men hjemmeplejen tog ikke ansvar.[] ingen vidste noget.	Godt
16	Det er nok ikke relevant for jer. Men der gik alt for lang tid fra mit besøg ved lægen - hvor JEG SIGER TIL HAM, at det nok er hudkræft, til min undersøgelse ved hudlægen. Ca. to måneders ventetid - hvilket jeg synes, er en al for lang ventetid.	Virkelig godt
17	Meget flinke sekretærer og personale, alle var søde og flinke. Det er dårligt, at man skal have lavet [flere] biopsier.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Til forundersøgelsen var der alt for lang ventetid - næsten to timer. Det er under al kritik for en plastikkirurgi, der ikke modtager akutte patienter. Denne ventetid overskyggede næsten alt, hvad der skete efterfølgende, da jeg var meget irriteret.	Godt
21	Jeg oplevede personalet som smilende og imødekommende.	Godt
22	Jeg ønskede information om, hvem der skulle foretage operationen. Det kunne jeg ikke få oplyst. Ellers har jeg været yderst tilfreds.	Godt
23	Måske stille mere relevante spørgsmål, der passer på mit forløb. Jeg blev tilset af læge NN på Århus kommunehospital med indtryk af virkelig godt.	Intet svar
26	Jeg fik en god forklaring. Godt nytår og tak til jer alle sammen.	Godt

-  27 Både sygeplejerske og læge var ualmindeligt søde og gode til at informere både før og under operationen. Dårligt
-  29 Venteværelset føltes som at sidde på Fredericia Banegård. Godt

Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
	2	Efter at have ventet i en time - og mit problem åbenbart ikke var stort nok - kunne jeg gå igen - Håber ikke at komme der mere.	Intet svar
	6	Jeg fik udskudt min besøgstid to gange, dvs. et halvt år. Udover det ventede jeg over et helt år bare på at blive undersøgt i fem minutter. Dvs. jeg ventede over halvandet år på at blive tilset.	Intet svar
	8	Jeg fik først at vide dagen før, jeg skulle møde til ambulans behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	For lang.	Intet svar
	23	Jeg forstår ikke spørgsmålet!! Vi var informeret godt fra Århus [] om at vi ville blive indkaldt efter sommerferien og det blev vi.	Intet svar
	24	Jeg blev indkaldt på afbud.	Godt






Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
✎ 6	Fik ingen rigtig information over, hvad der skulle ske, eller hvor lang tid ventetiden var.	Intet svar
✎ 9	Både en meget venlig læge og sygeplejerske tog imod mig og fortalte alt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
✎ 11	Manglede plads til alle patienter. Stod op, men havde ingen ventetid, så det var helt ok :)! Maks. ti minutter. Kørestolsbrugere og andre med diverse hjælpemidler følte sig lidt i vejen, havde jeg indtryk af.	Virkelig godt
✎ 16	Dejligt, venligt personale.	Virkelig godt
✎ 19	Meget lidt plads til mange mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 23	Vi afleverede vores indkaldelse, sekretæren pegede mod venteafsnittet, mens hun diskuterede en læges vagtplan med en anden person! Vi oplevede det ikke negativt!	Intet svar
✎ 28	Særlig flot sygepleje udført af yderst kompetente og velforberedte sygeplejersker, som virkelig formår at se mennesket bag sygdommen.	Virkelig godt






Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Håndtering af fejl
	1	Jeg synes ikke, det er nødvendigt med en kontaktperson, de kan godt spares.	Intet svar
	3	Fjernet modermærke. Ved første operation blev der fjernet for lidt. Derfor operation nummer to.	Godt
	5	Hun glemte at sætte bly i næsen.	Godt
	17	Jeg får taget en biopsi i øjenkrogen. Prøven var ikke repræsentativ. [I foråret 2010] får jeg taget en ny biopsi. Jeg får at vide, at der ikke var [], det var en [] og en afstikker. Hele sommeren går, det forsvinder ikke i øjenkrogen. Det begynder at klø. Jeg går til min speciallæge, der siger, at det SKAL fjernes. Jeg har nu fået lavet en []. Det er ikke pænt lavet, det er alt for tykt og er skræmmende. Jeg er utilfreds med en []. Jeg kunne måske have undgået den svinglap og fem cm ar i panden.	Dårligt
	25	Forkert mødedato.	Godt





Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
	5	Godt.	Godt
	12	Jeg blev ikke spurgt, men fik bare at vide, at sådan ville de gøre.	Godt
	17	Der gik for lang tid inden læge NN. Sagen skulle ikke have været afsluttet. Så kunne jeg have undgået, at se ud som jeg gør i dag.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Jeg blev henvist til privatklinik, da de sagde, at de ikke havde tid til den operation, jeg skulle have. Følte, at det var spild af tid (især den lange ventetid op til), at de brugte tid på at undersøge, når de på forhånd vidste, at jeg skulle henvises til privatklinik. Man kunne måske have henvist direkte til privatklinik i stedet.	Intet svar
	21	Jeg blev kun undersøgt [], ikke behandlet i Herning. Jeg blev sendt videre til andet sygehus pga. lang ventetid.	Godt

Plastikkirurgisk Funktion, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
	12	Jeg ved ikke, hvad jeg må efter operationen, og om der er noget, jeg ikke må.	Godt
	15	Jeg ville gerne, at nogen ville tage ansvar, da jeg ikke selv vidste, om jeg måtte vaske håret, og der var ingen, der vidste det.	Godt
	19	Fik indkaldelse til operation godt en måned efter besøg - okay. Men operationen skal [først finde sted om over] to år! - ikke okay.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Det var et meget kort besøg, da jeg allerede var blevet undersøgt af min egen læge og blot fik bekræftet, at modermærkerne var sunde (men generende). [].	Godt
	27	Jeg fik at vide, at jeg ville få besked på, om det var modermærkekræft en uge efter behandlingen. I løbet af de næste tre uger ringede jeg fire eller fem gange og blev henvist til Århus og Herning på skift, ingen vidste noget. Til sidst fik jeg min egen læge til at undersøge det. Så fik jeg at vide, at jeg skulle have fjernet lidt mere rundt om modermærket. En uge senere blev jeg ringet op, at det skulle jeg ikke alligevel - ALT var ok. Det var et meget ØV-forløb med bekymringer.	Dårligt