

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Karkirurgisk amb. Viborg
Karkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Midt



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 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, 2012

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 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	316
Besvarelser fra afsnittets patienter:	207
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 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 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).

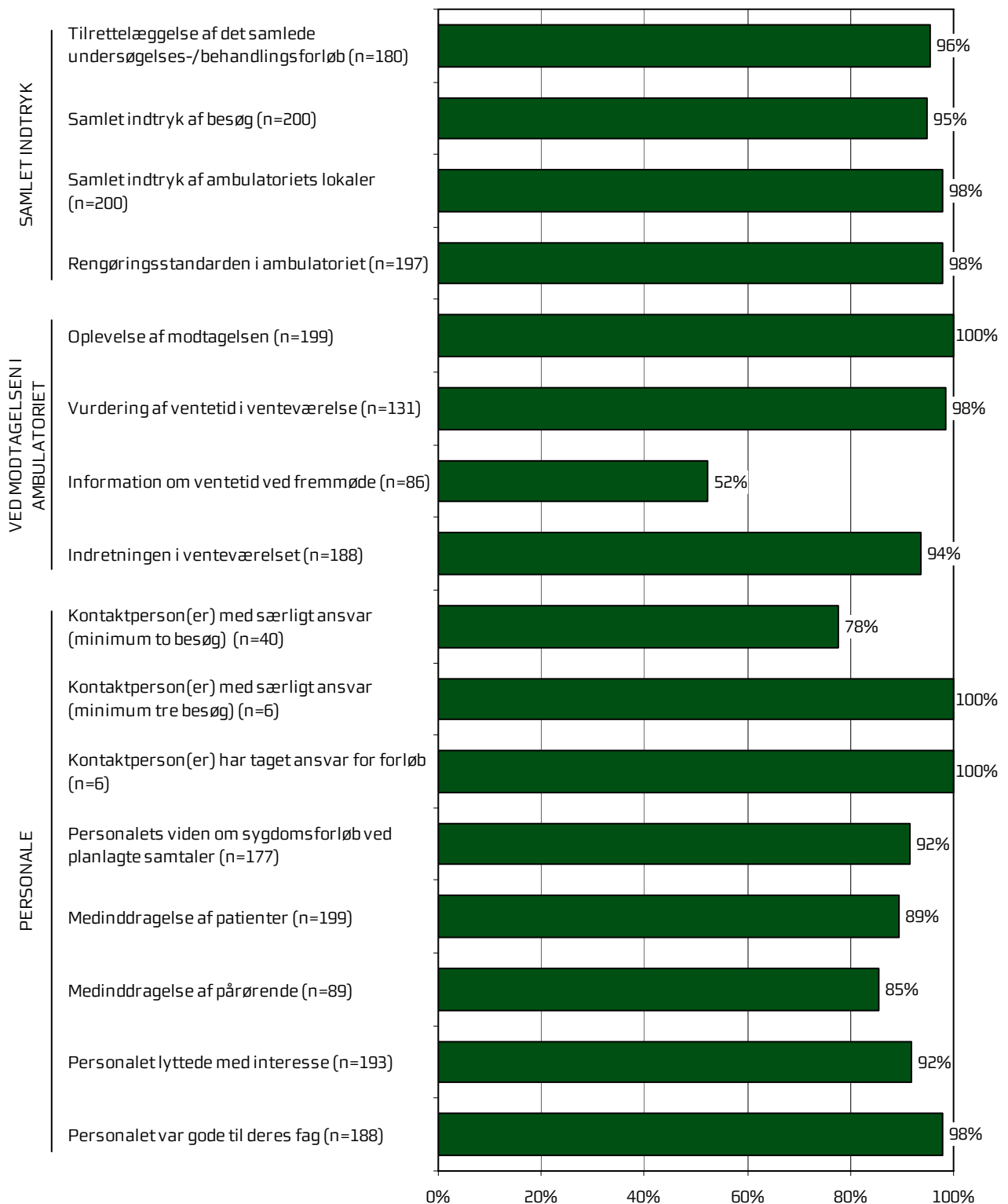
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

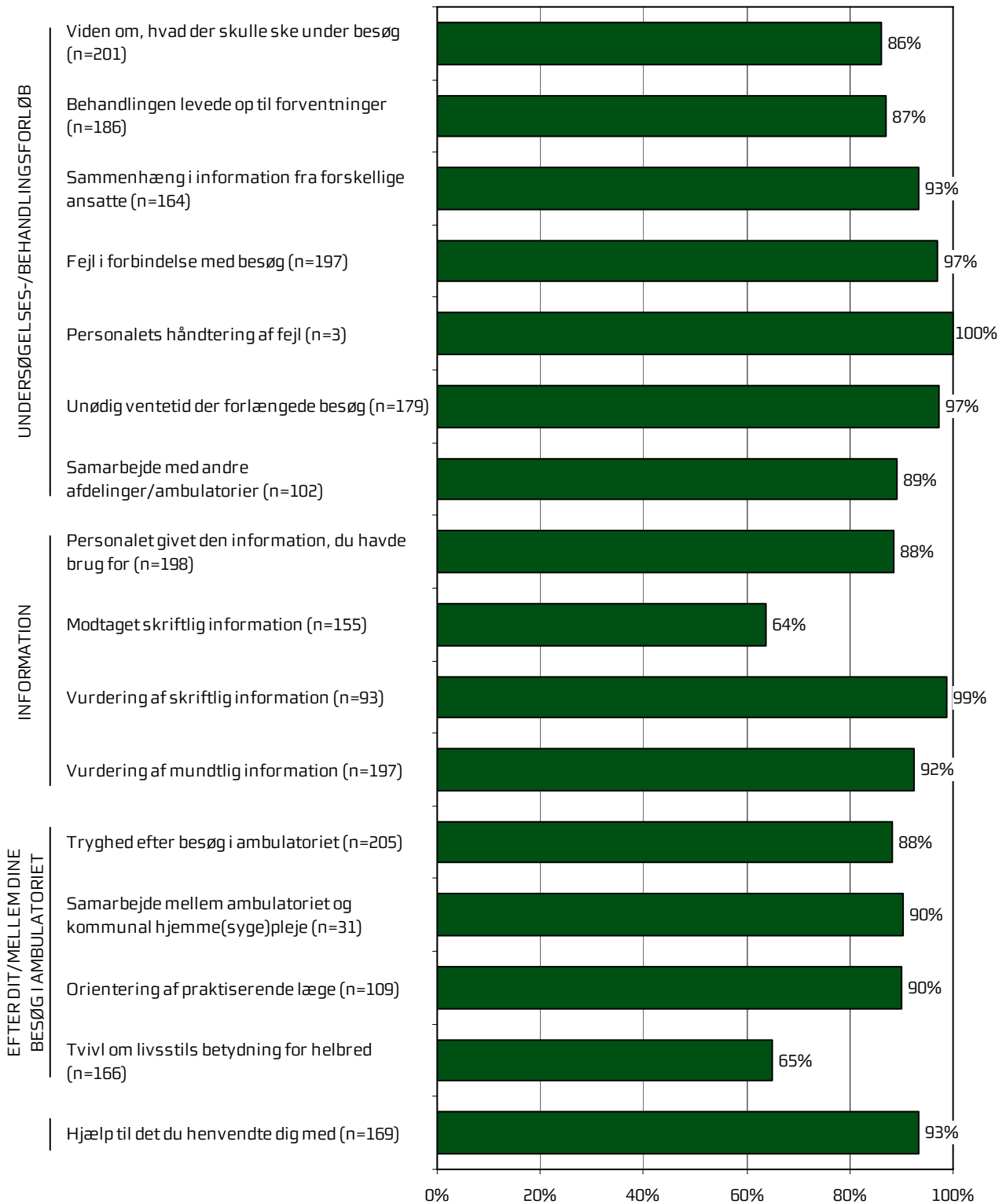
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

2009-tallet er for: Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

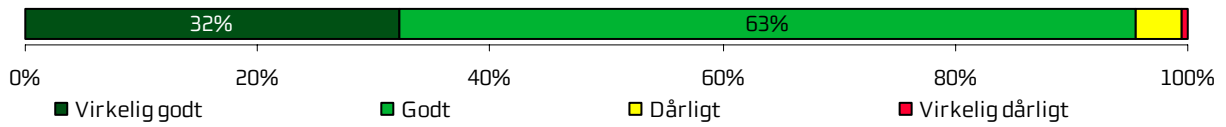
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

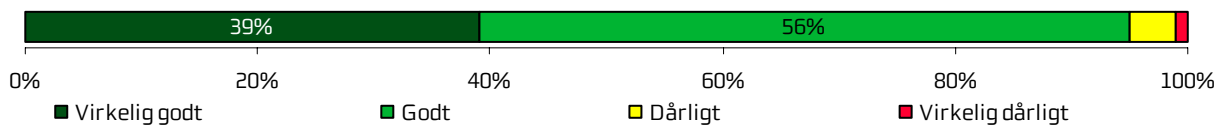
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

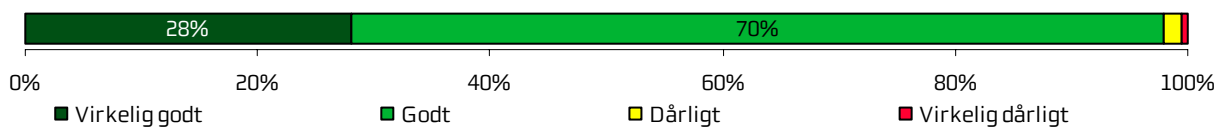
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=180)



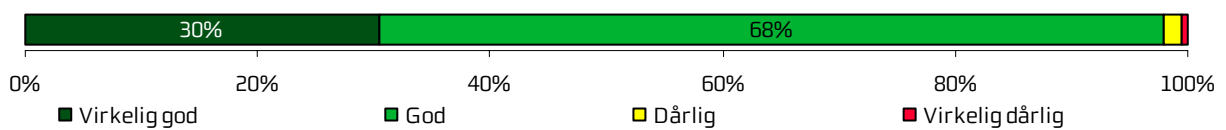
Samlet indtryk af besøg (n=200)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=200)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=197)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	96 %	100 % *	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	96 %	99 % *

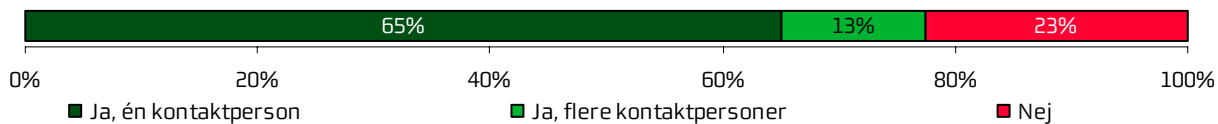
Ved modtagelsen i ambulatoriet



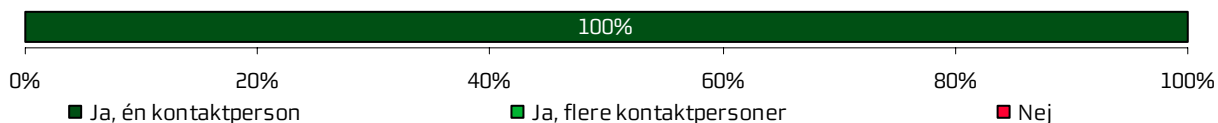
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	100 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	94 %	-	100 %	80 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	65 %	43 %	77 % *	24 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	93 %	94 %	98 % *	58 % *	83 % *

Personale

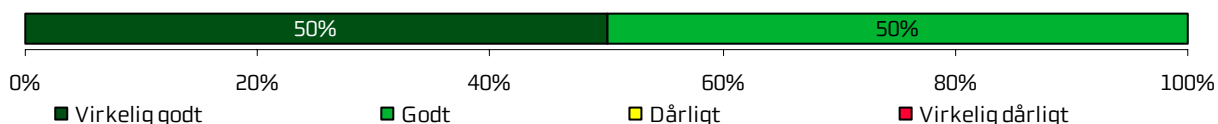
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



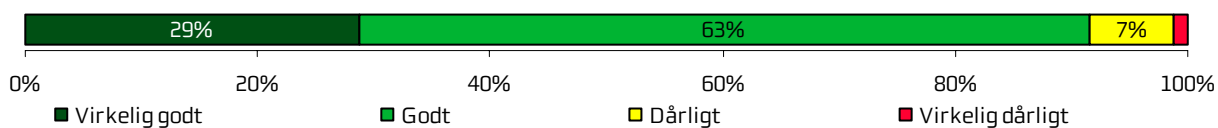
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=6)



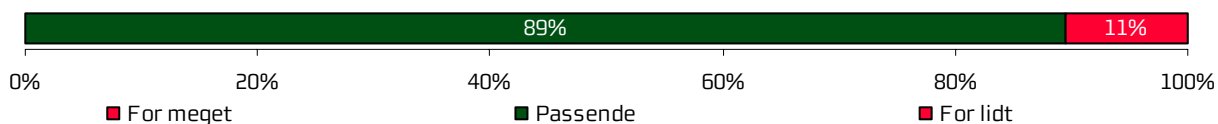
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



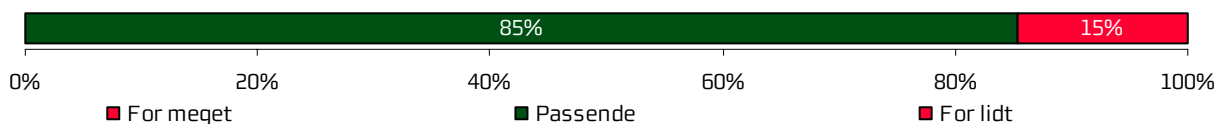
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=177)



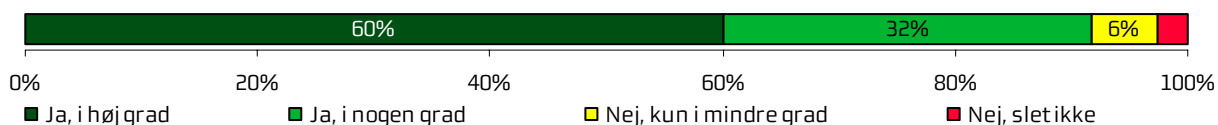
Medinddragelse af patienter (n=199)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



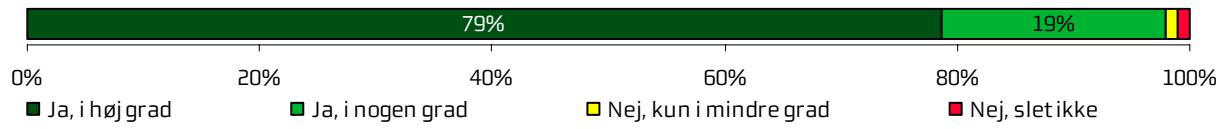
Personalet lyttede med interesse (n=193)



	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)	78 %	74 %	76 %	95 % *	54 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	-	93 % *	66 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	94 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	84 % *	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	84 %	88 %	100 % *	73 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	94 %	94 %	100 % *	85 %	95 % *

Personale (fortsat)

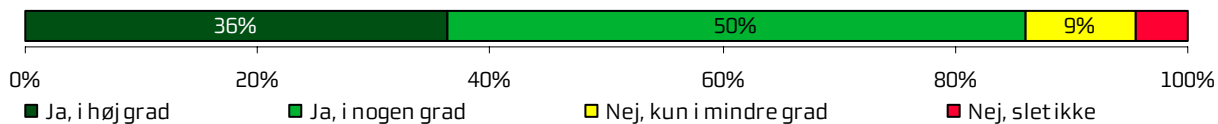
Personalet var gode til deres fag (n=188)



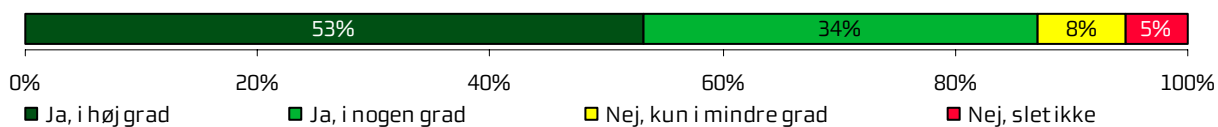
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	96 %	100 % *	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=201)



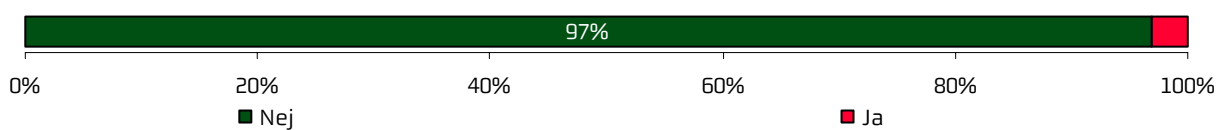
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



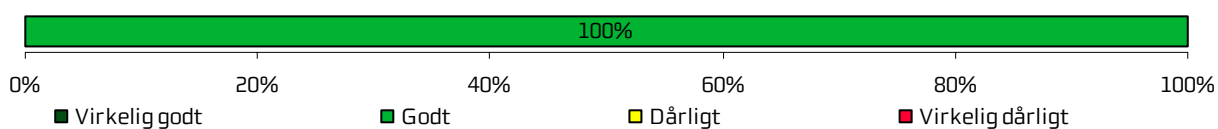
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=164)



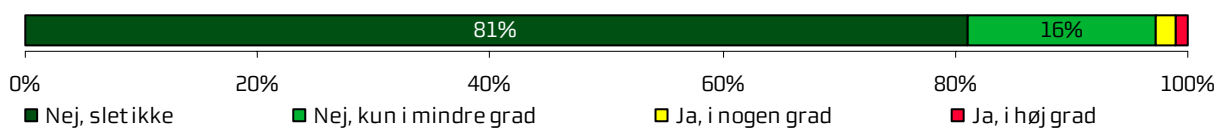
Fejl i forbindelse med besøg (n=197)



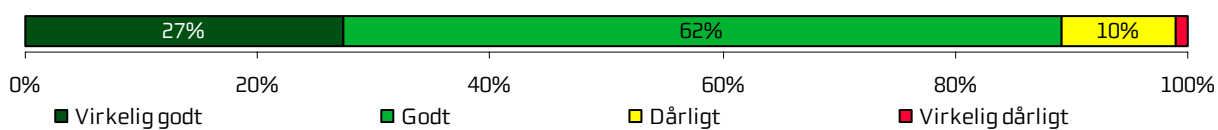
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=179)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



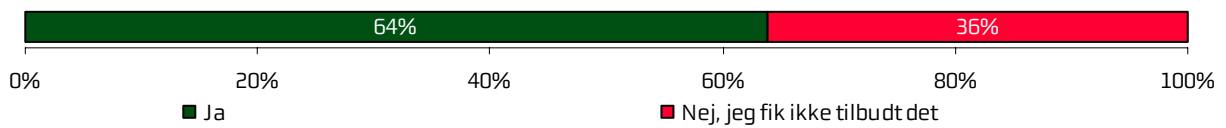
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	85 %	89 %	100 % *	80 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	92 %	94 % *	100 % *	79 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	94 %	95 %	100 % *	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 % *	83 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	86 %	45 % *	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97 %	91 % *	91 % *	99 %	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	78 % *	100 % *	75 % *	91 % *

Information

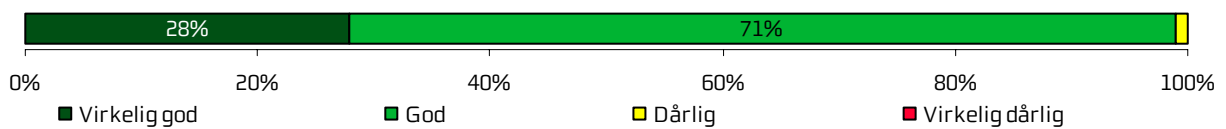
Personalet givet den information, du havde brug for (n=198)



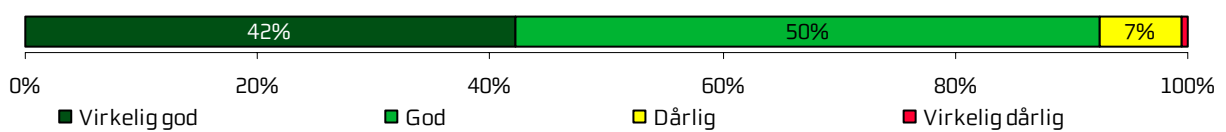
Modtaget skriftlig information (n=155)



Vurdering af skriftlig information (n=93)



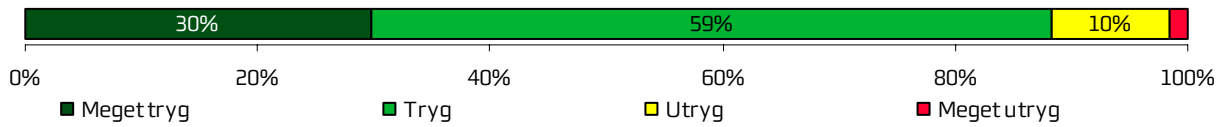
Vurdering af mundtlig information (n=197)



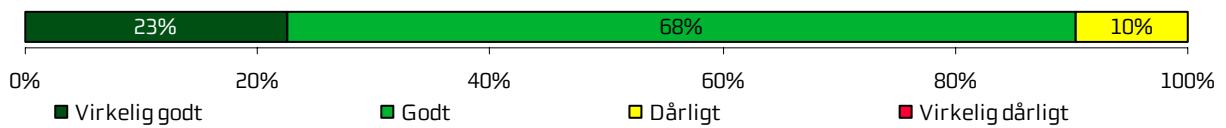
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	58 %	-	95 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	98 % *	96 % *	100 % *	87 %	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

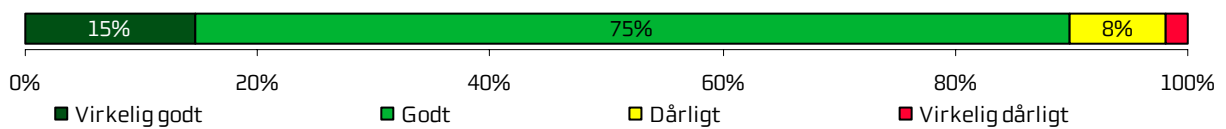
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=205)



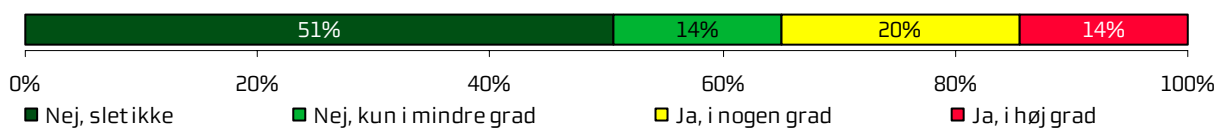
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=109)



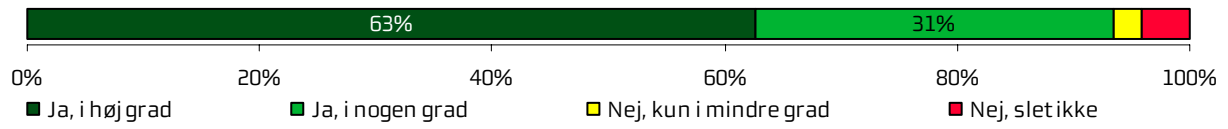
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=166)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	95 % *	91 %	100 % *	85 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	95 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	98 % *	85 %	100 % *	70 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	58 %	77 % *	93 % *	55 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=169)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	97 %	92 %	100 % *	84 % *	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.

Karkirurgisk amb. Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
1	Helt godt.	Virkelig god
2	Jeg fik taget puls på ben og overarme, og hvad I har fundet ud af, det ved jeg ikke.	God
4	Falck kørte mig til Viborg, og han vidste, hvor jeg skulle gå hen. Da det var en taxa, der kørte mig, spurgte han om ventetid på undersøgelsestiden. Da den var kort kontaktede han Falck, og fik lov til at vente på mig. Det var skønt!	God
7	Personalet var meget villige til at besvare spørgsmål. Måske vil det være en god ide at fortælle, hvad det er, der sker, og hvorfor det sker.	God
8	Personalet var venligt og omsorgsfuldt.	Virkelig god
9	Meget venligt personale!	God
11	Den kunne ikke være bedre.	Virkelig god
13	Venlig og smilende.	Virkelig god
18	Flinkt personale.	God
19	For lang ventetid.	God
22	Venlige damer i "buret".	God
23	Min kontakt med Viborg Sygehus var rigtig flot. Ambulatorium, operation og opvågning kunne ikke gøres bedre.	Virkelig god
25	Blev først ved sidste besøg orienteret om kørselsgodtgørelse. Ville gerne havde vidst det tidligere.	God
28	Det havde været rart, om de ved modtagelsen havde fortalt, at der var ventetid.	God
30	Ingen ventetid.	Virkelig god
32	Når man sad i venteværelset, så kunne man alt for nemt høre, hvad der blev snakket om inde ved den sygeplejerske, som modtog os.	God
35	Intetsigende.	God
37	Venlig, professionel.	Virkelig god
45	Da det er første gang, jeg har været indlagt på et sygehus, selvom jeg [er ældre], har jeg jo ikke noget at sammenligne med.	God
50	Sød sygeplejerske og en virkelig behagelig læge.	Virkelig god
51	Ringede, at jeg var forsinket [], og det var velset og blev modtaget godt, da jeg kom, jeg kom ind uden ventetid. Skønt med frugt i ambulatoriet, uhm!	Virkelig god
57	Meget godt.	God
58	Ambulatoriet har de sødeste sekretærer i modtagelsen, man kan ønske sig.	Virkelig god
59	VENTEVÆRELSET: Hyggeligt, varmt, blomster, kaffe, strikkesøj, anderledes.	Virkelig god

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
3	Jeg blev glemt og bliver ikke indkaldt til undersøgelse efter et halvt år.	Godt
6	Ingen. Kun venligt personale.	Intet svar
27	Da jeg skulle have en ny tid, var computersystemet gået ned. De lovede at sende en ny tid. Efter to måneder ringede jeg selv og fik datoen.	Godt
35	Den første undersøgende læge havde ikke læst mine papirer og agerede derfor i første omgang, som om jeg ikke tidligere havde været opereret for åreknuder, hvilket jeg faktisk er blevet [flere] gange. Så han kunne måske godt have læst lidt på "lektien".	Intet svar
36	Ikke til at forstå. [Blev flyttet flere gange].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	At man som en med [hudsygdom] synes, at man generelt VED for lidt om sammenhæng med andre sygdomme.	Intet svar
52	Sygeplejersken var flink og venlig, men "lægen" fik mig til at føle mig som et nul. Han kom ind, slog ud med armene og sagde: "Jeg kan intet gøre for dig, du må lære at leve med smerten". Et minuts undersøgelse på sengen. Ingen kommunikation, og det er det, en patient trænger til, venlig snak og information. Jeg fik intet at vide, men så sagde sygeplejersken, at jeg måske ved varige smerter skulle henvises til ortopædisk undersøgelse. Smerterne er der stadig, men jeg har mistet tilliden til speciallægen. Hvorfor blev jeg kaldt ind, når computeren afgjorde det hele før lægen havde set mig?	Intet svar
63	Jeg blev kaldt til undersøgelse, men blev ikke undersøgt, da de sagde, at den undersøgelse var foretaget et andet sted i huset, hvor de påstod, at de ikke havde foretaget den undersøgelse. Men der var ingen undersøgelse den dag, jeg blev kaldt ind.	Intet svar

Karkirurgisk amb. Viborg**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
5	Meget tilfredsstillende.	Godt
7	Jeg manglede forklaring på hændelsesforløbet. Specielt fra lægernes side. Her kunne jeg godt ønske mig langt mere information om, hvad de gjorde og evt. konsekvenser af behandlingen.	Godt
15	Jeg er rystet over, at Skejby overhovedet ikke var klar over, hvad grunden var til, at mine kranspulsårer skulle undersøges. Det føles, som om der mangler noget kommunikation mellem de to afdelinger.	Godt
16	Ca. to og en halv times ventetid mellem undersøgelse i billeddiagnostik og endelig undersøgelse mv. i ambulatoriet.	Godt
18	Tilfreds!	Virkelig godt
21	Skal skrive det samme, som de fortæller mig, og ligeså når de sender brev, så er der ingen, der kan være i tvivl. Skriver tingene mere direkte i stedet for lægesprog.	Godt
23	Rigtig flot.	Virkelig godt
28	Den behandlende overlæge er virkelig kompetent og et behageligt menneske at arbejde sammen med. Det er kun ham, jeg samarbejdede med ved mit besøg i ambulatoriet.	Godt
31	Jeg har en forståelse af, at der ikke er noget at gøre for mig. Jeg har tid igen til kontrol om et år.	Virkelig godt
32	Jeg ville gerne have haft nogle flere informationer om, hvordan jeg skulle træne med mit ben hver dag (jeg skulle selv spørge efter dette), evt. på skrift.	Godt
35	Jeg var rigtig godt tilfreds med lægen, som udførte behandlingen og lægen, jeg var til kontrol hos.	Godt
37	Jeg har været helt tilfreds.	Virkelig godt
48	Besøget gjaldt betændelse.	Virkelig godt
51	Ham der skulle henvise mig til andet sygehus til behandling, sad med en liste med datoer, og det var skønt selv at kunne vælge en dato samt vide, at det var den læge, der sad over for mig, som også var på sygehuset.	Virkelig godt
52	[] Hele besøget varede højst fem minutter, og jeg aner ikke, hvorfor jeg har konstante smerter [i benet]. Men jeg må jo være meget forkalket, når al hjælp er opgivet.	Virkelig dårligt
54	Lægen var forsinket.	Godt
57	Nej, er stadigvæk generet af kramper i benet om natten.	Virkelig godt
58	I forbindelse med mit første besøg var jeg informeret om, at jeg skulle til [scanning] inden. Jeg modtog dog en indkaldelse uden at blive indkaldt til [scanning], hvilket dog med udsøgt hjælp fra ambulatoriets sekretariat blev udbedret, men forsinkede processen.	Godt
59	Har været til undersøgelse tre gange []. Forskellige personer hver gang, men det kan nok ikke være anderledes. Men det ville være ønskværdigt.	Godt
61	For mig virkede det, som det skulle.	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
6	God.	Virkelig godt
7	Specielt lægerne var meget dårlige til at forklare, hvad de lavede og hvorfor og hvilke konsekvenser, det havde for mig. F.eks. ved mit sidste besøg sagde den undersøgende læge: "Du slipper for videre tiltale". Det synes jeg ikke, jeg blev særlig meget klogere af. Her burde der have været en forklaring fra lægens side.	Godt
15	Jeg kan ikke forstå, at man hos den ene læge NN kan få at vide, at man bare skal fortsætte sit arbejde som hidtil, og når man så lander på anden afdeling, får man at vide, at man er total sygemeldt.	Godt
28	Jeg kunne godt mærke, at personalet var kommet bagud, for jeg oplevede samtalen/undersøgelsen som meget koncentreret, og der var kun tid til den allermest nødvendige snak. Så jeg er glad for, at jeg var forberedt og hurtig til at stille spørgsmål, for de skulle videre til næste patient hurtigt.	Godt
40	Der kunne intet foretages mod mine smerter i benet.	Godt
42	Jeg havde besvær med at forstå, hvad de sagde.	Godt
43	Jeg har set resultatet i min e-journal.	Dårligt
44	Jeg har altid været glad for at komme til læge NN. Men her fra [i sommers] er det gået galt med at informere mig. Så tiden som er aftalt er løbet af sporet, så jeg selv skulle ringe, når jeg synes to måneder er gået, og jeg ikke har hørt noget, så undskylder de sig. Det kan jeg ikke bruge til noget i min situation.	Intet svar
46	Jeg synes, at når de ikke ved 100 procent, hvad man fejler, så skal de undersøge det. Det vil de ikke, de behandler bare efter symptomerne.	Godt
49	Havde problemer med at [forstå lægen].	Virkelig godt
55	Jeg fik tilsendt journal. GODT.	Godt
58	[Der var] udpeget to kontaktpersoner (læge NN og sygeplejerske). Disse personer havde jeg kun kontakt med i forbindelse med første besøg i ambulatoriet, og ikke i forbindelse med efterfølgende indlæggelse og operation. Jeg havde ikke meget glæde af kontaktpersonordningen.	Godt
60	Vi har ingen hjemmepleje eller sygepleje.	Intet svar

Karkirurgisk amb. Viborg

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












ID	Kommentarer - Karkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	Grundigere oplysning om forløbet og specielt konsekvenser.	Godt
8	Hjemmesygeplejen mangler en sårbeskrivelse fra ambulatoriet, fx om sårddybden.	Virkelig godt
15	Jeg var godt klar over, hvad i min livstil der ikke er godt, både før under og efter besøget.	Godt
17	Jeg er meget godt tilfreds med de råd jeg fik. For eksempel at bevæge mig noget mere. Lige nu arbejder jeg 37 timer pr uge [i hårdt, fysisk arbejde].	Virkelig godt
30	Har fået støttestrømper, hvilket har gavnet mig i høj grad, så mine ben ikke hæver. Det er jeg meget taknemmelig for. Ligeledes, at hjemmeplejen hjælper mig dem på og af. Mange tak.	Virkelig godt
33	Ambulatoriet har været en afslutning på et længere sygdomsforløb, og jeg synes, at jeg har fået en god behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
46	Igen. De ved ikke, hvorfor jeg fejler det, jeg gør.	Godt
54	Lægen havde sikkert en standardopfattelse af tingenes sammenhæng.	Godt
56	Halvandet års ventetid på []behandling af åreknuder.	Godt
59	Er bl.a. stoppet med rygning. Havde måske forventet en bedring med "dårligt blodomløb", men er også klar over, at det tager tid. Lang tid.	Godt

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	Det var meget fint.	Virkelig godt
2	Jeg var især meget glad for, at jeg fik taget mit pulstryk på ben og fødder. For det har ikke været tilfældet, at min speciallæge har kunnet finde pulsen på mine fødder, når jeg har været hos hende.	Godt
7	Mere information til patienten. Her svigter lægerne virkelig. Det øvrige personale var fint nok. Det var lægerne da også, men jeg manglede at de forklarede noget mere om hvordan det stod til med mig.	Godt
8	Alt i alt en god og positiv oplevelse for mig. Det var over al forventning.	Virkelig godt
10	Jeg vil gerne sige TAK for en god behandling til jer alle, både læger og sygeplejersker. TAK.	Virkelig godt
11	Jeg håber virkelig, at lægen, der undersøgte mig, får masser af ros, når dette læses. Han var virkelig super til både at lytte og fortælle. Er meget tilfreds.	Virkelig godt
12	Enkelte venteværelser er lidt triste.	Godt
13	Jeg har flere gange oplevet en venlig og perfekt behandling på Viborg Sygehus og i omhandlende afdeling.	Virkelig godt
14	Fint med frugt på bordet og strikkesøj til fri afbenyttelse! :)	Godt
15	Personalet som helhed var venlige og omsorgsfulde, dog synes jeg måske, læge NN skal fortælle mere uddybende, om det man fejler.	Godt
16	Godt: Venlighed og imødekommenhed. Mindre godt: Koordinering med andre afdelinger ved samme forhandlingsforløb.	Godt
18	Personalet var venlige og imødekommende.	Virkelig godt
20	Jeg har kun mødt venlige og behagelige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
24	Jeg kunne godt have tænkt mig at få lidt mere information om tiden fremover.	Godt
26	Meget imødekommende.	Virkelig godt
28	Som nævnt en virkelig kompetent læge. Godt at sekretær sender sms med besked om næste tid.	Godt
29	Gamle bygninger, men o.k.	Godt
32	Vi spurgte efter en seddel med kørselsgodtgørelse. Den blev åbenbart væk, og der var ingen, der ville hjælpe med at finde en ny! Generelt følte vi os godt modtaget af alle på sygehuset. Jeg synes, at der blev taget godt hånd om mig hele vejen igennem forløbet :-)	Godt
34	Fik en god information om ens sygdomsproblem, samt hvilke risici det kunne udvikle sig til. Som patient forlod jeg ambulatoriet med megen uro i sindet (har det stadig). Jeg kunne godt have brugt nogen informationer om de positive resultater ved evt. operation til opvejning af de negative risici.	Virkelig godt
35	Det ville være rigtig dejligt, hvis sekretærerne kunne smile og se venlige ud. Der var ikke meget arbejdsglæde at spore eller glæde ved kontakt med patienter.	Godt
38	Ændringer i planlagte ambulatorietider blev sendt ud i god tid. Men til gengæld var der flere ændrede tider for samme besøg.	Godt
39	Sygeplejerske og læge var helt utrolig flinke og imødekommende.	Virkelig godt

Bilag 1

 41	Der var frugt og drikkevarer i venteværelset. Det var godt.	Godt
 45	En stor tak til Karkirurgisk Ambulatorium Viborg. Det var en god oplevelse trods alt, og personalet var helt over forventning.	Virkelig godt
 46	Være mere villig til at sende mig videre, når to læger har forskellige meninger.	Godt
 52	Kommunikation, venlighed, kontakt, orientering om grunden til ens smerter, gode råd om forebyggelse, evt. mulighed for bedring! Meget kunne gøres bedre, men intet dårligere! Rent psykisk har det taget meget mod og livslyst fra mig...	Virkelig dårligt
 53	Jeg var glad ved, at man kunne tale om sygdommen og ikke følte, at det bare var noget, der hurtigst muligt skulle overstås fra lægernes side.	Virkelig godt
 54	Kontaktpersonen var meget positivt opmærksom på mig.	Godt
 55	Tænkte ikke over renlighed, så det var nok ok.	Godt
 58	<input type="checkbox"/> Jeg har kun været der to gange. En gang til forundersøgelse inden operation og en gang til kontrol tre måneder efter operation.	Godt
 60	Vi har været fantastisk godt tilfreds med alle angående min hjertesygdom.	Intet svar
 61	Jeg synes, de gjorde det godt, efter hvad jeg kan bedømme.	Godt
 62	Fik en ualmindelig god og hurtig behandling.	Virkelig godt