

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning
Kirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

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:	163
Besvarelser fra afsnittets patienter:	111
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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).

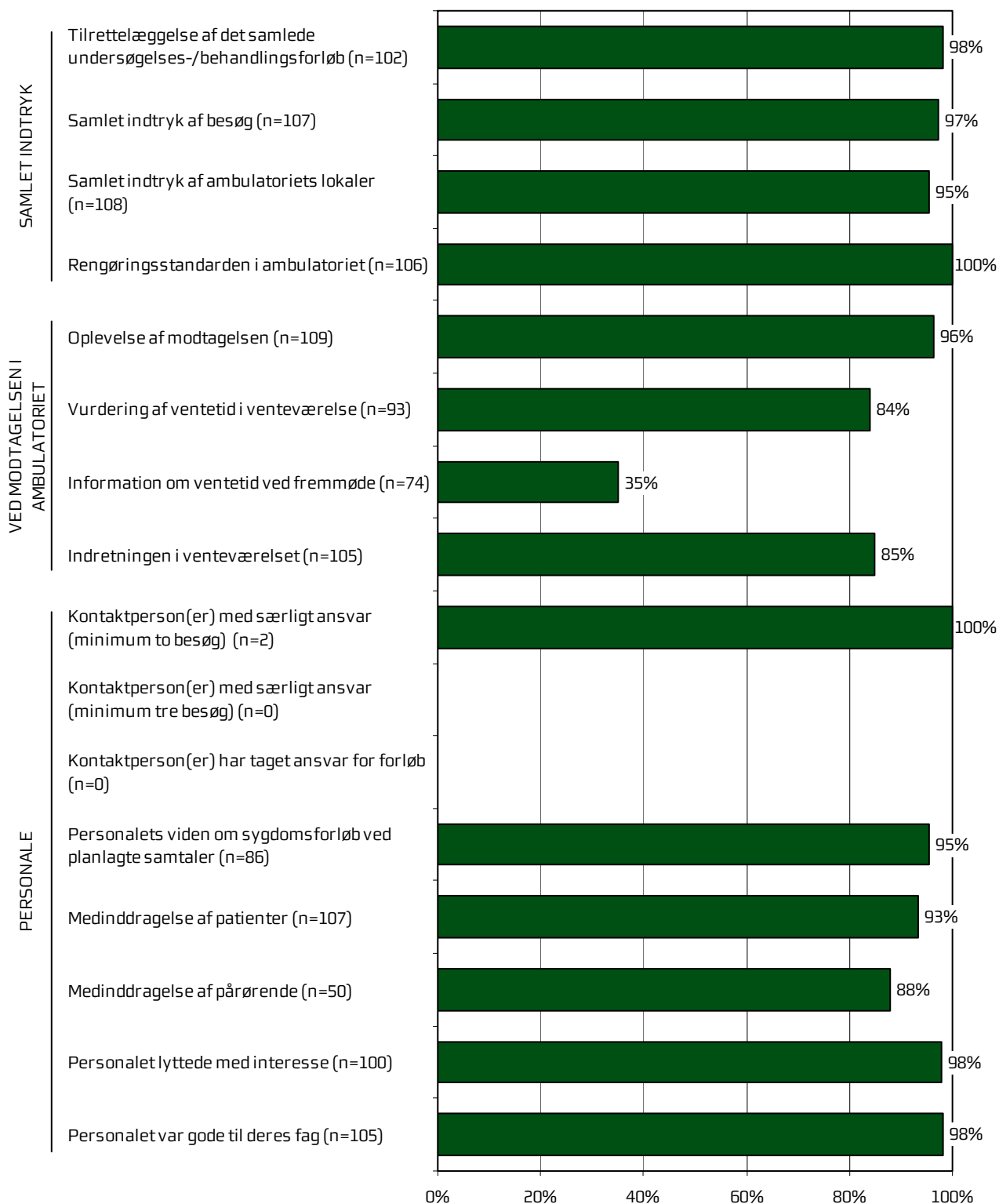
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

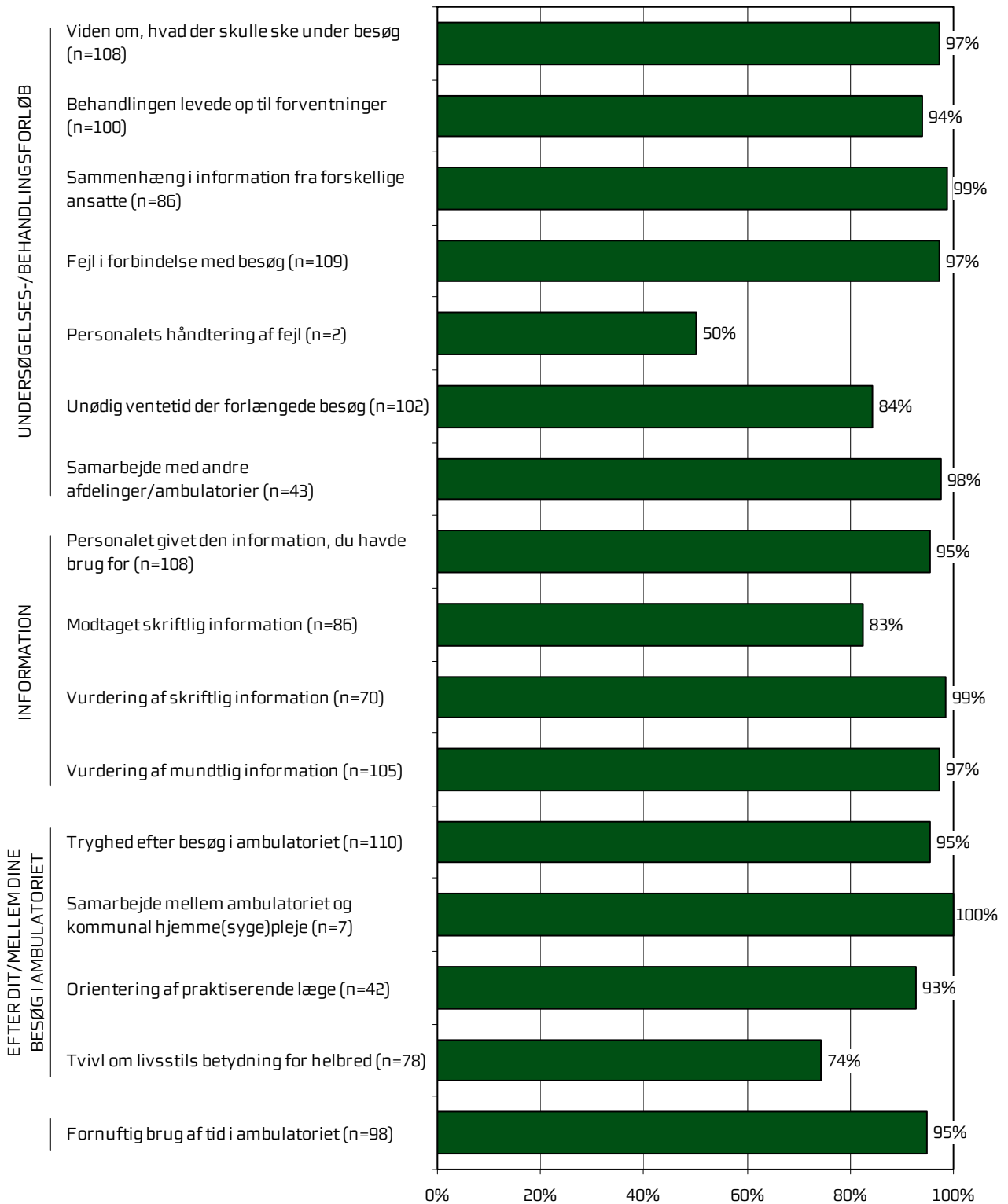
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

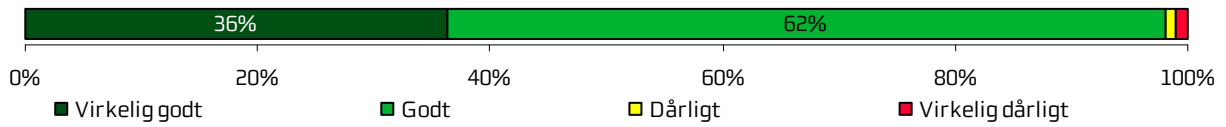
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

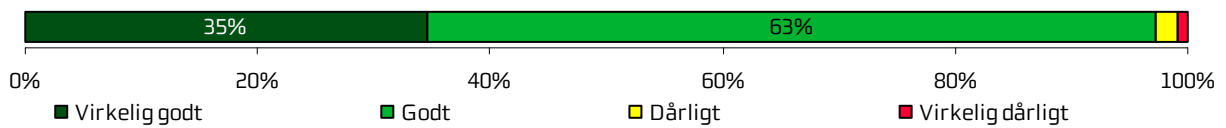
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

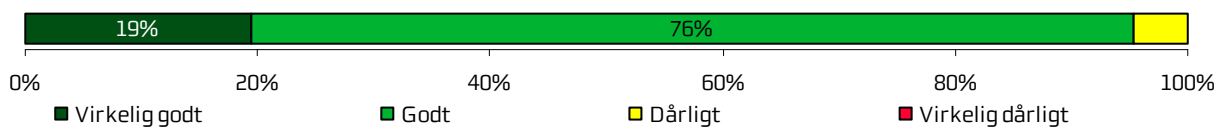
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=102)



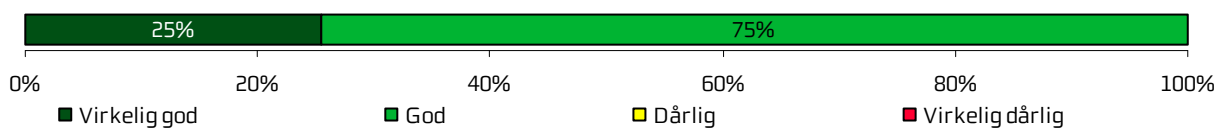
Samlet indtryk af besøg (n=107)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=108)



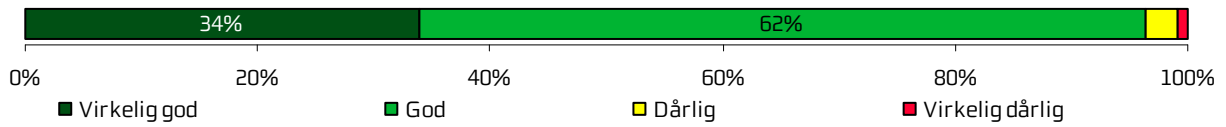
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=106)



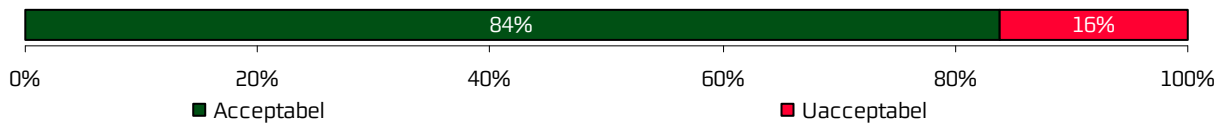
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

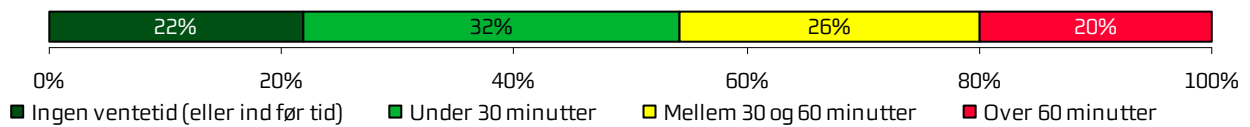
Oplevelse af modtagelsen (n=109)



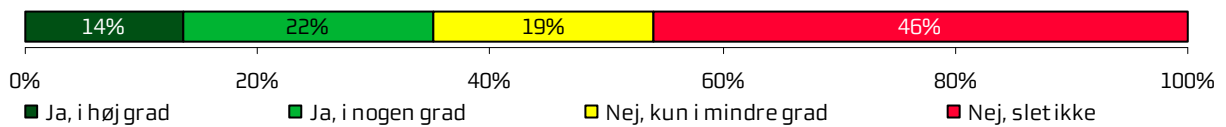
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=93)



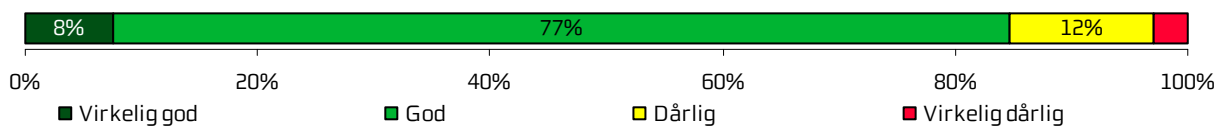
Længde af ventetid i venteværelse (n=105)



Information om ventetid ved fremmøde (n=74)



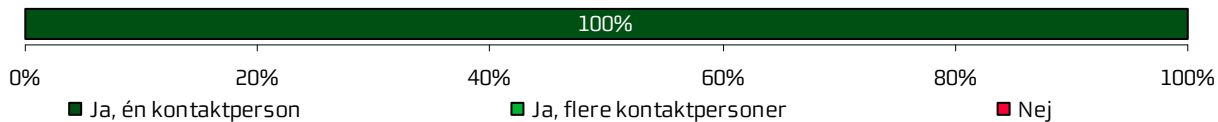
Indretningen i venteværelset (n=105)



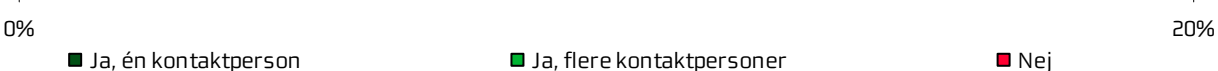
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	-	-	100 % *	88 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=2)



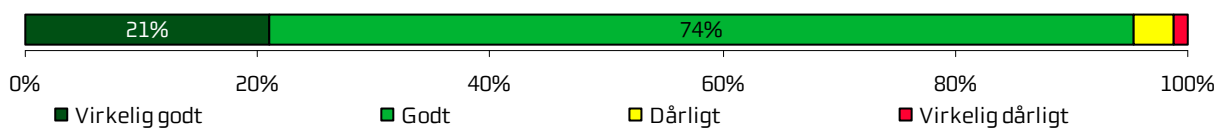
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



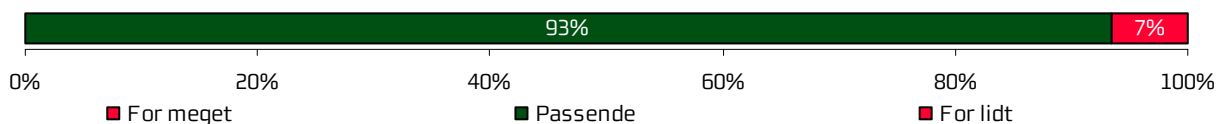
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



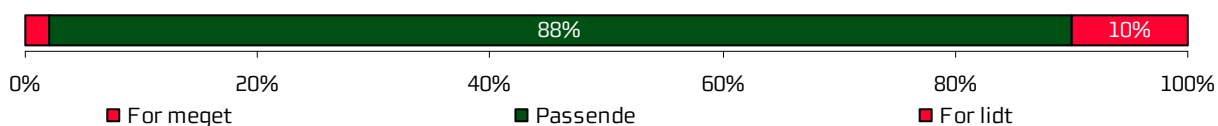
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



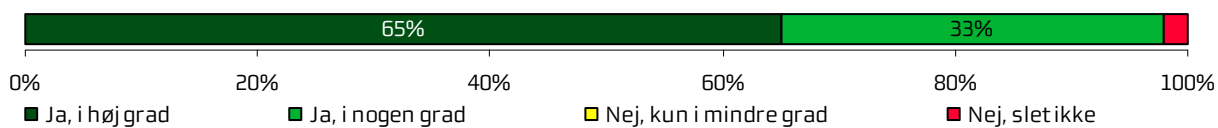
Medinddragelse af patienter (n=107)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



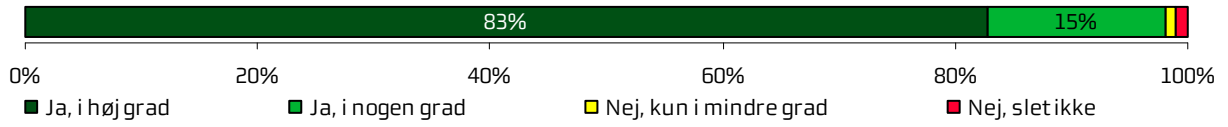
Personalet lyttede med interesse (n=100)



	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)	100 %	-	-	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	99 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	99 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

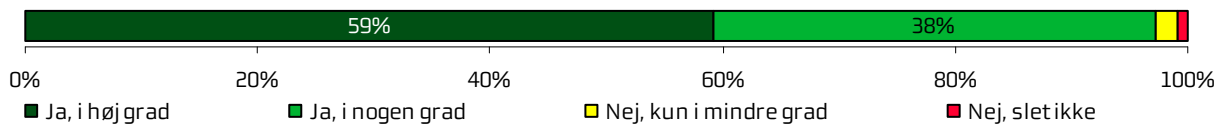
Personalet var gode til deres fag (n=105)



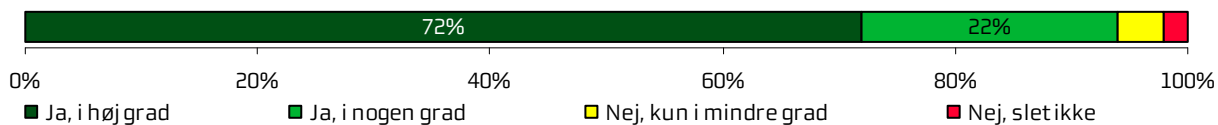
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=108)



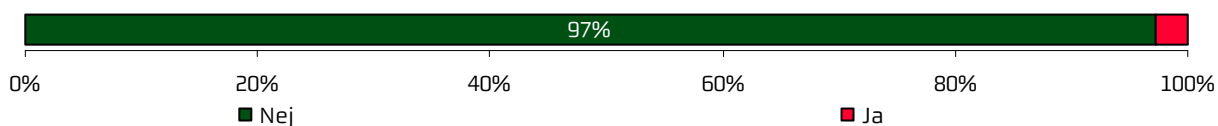
Behandlingen levede op til forventninger (n=100)



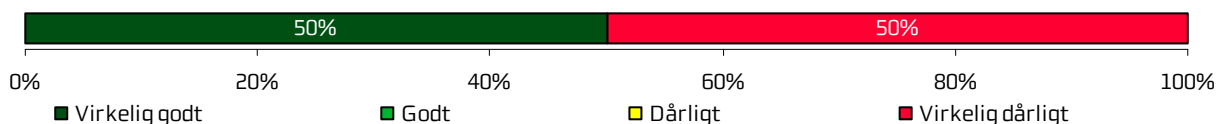
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



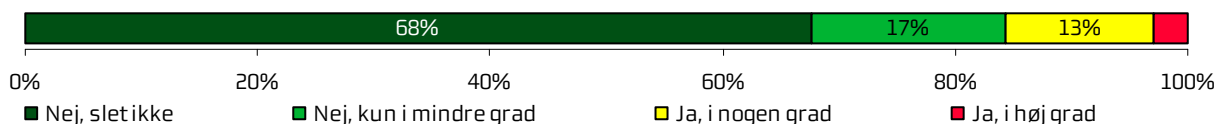
Fejl i forbindelse med besøg (n=109)



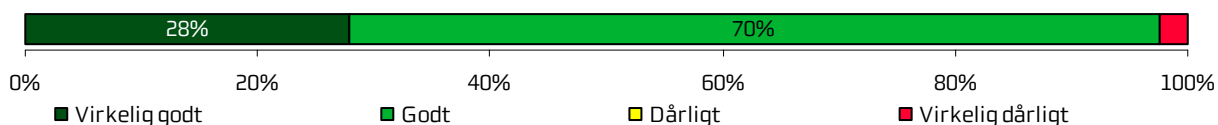
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=102)



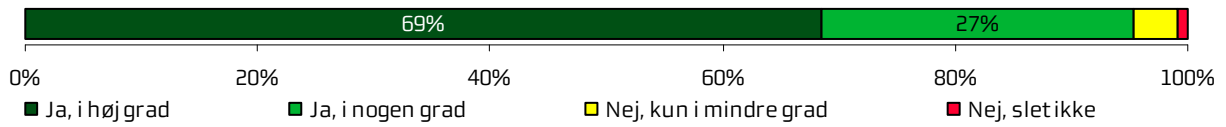
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



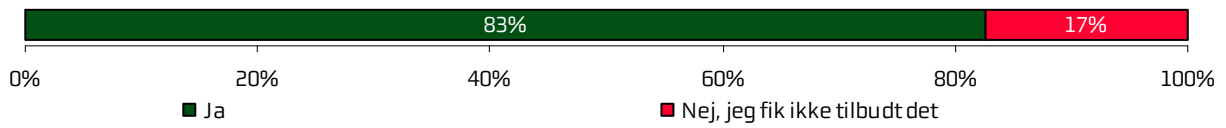
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	99 % *	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	-	-	96 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *

Information

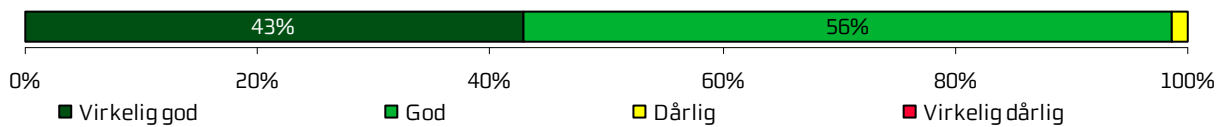
Personalet givet den information, du havde brug for (n=108)



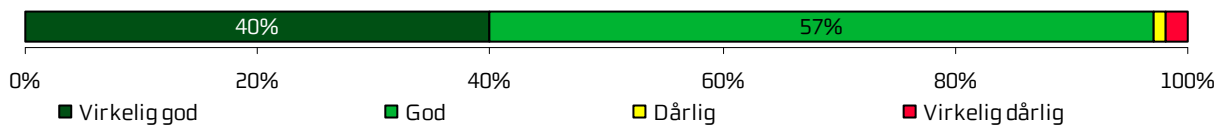
Modtaget skriftlig information (n=86)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



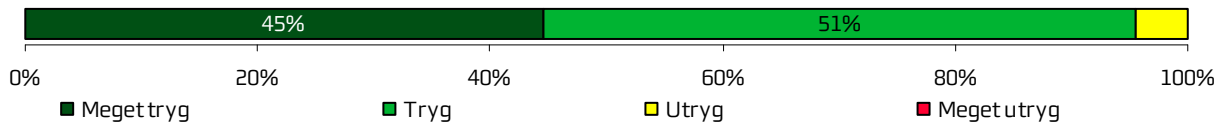
Vurdering af mundtlig information (n=105)



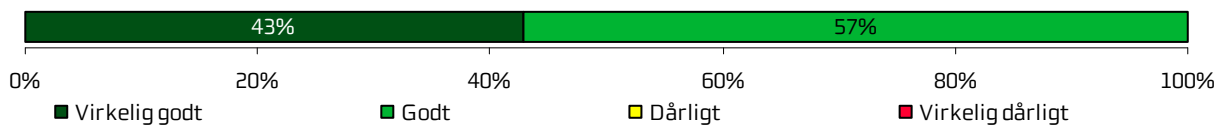
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

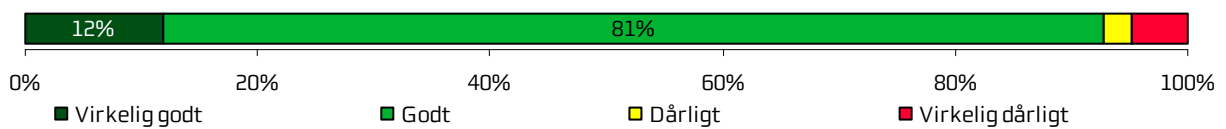
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=110)



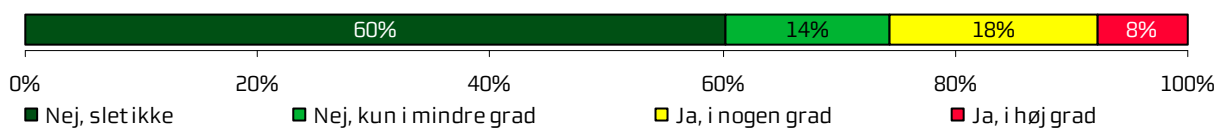
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



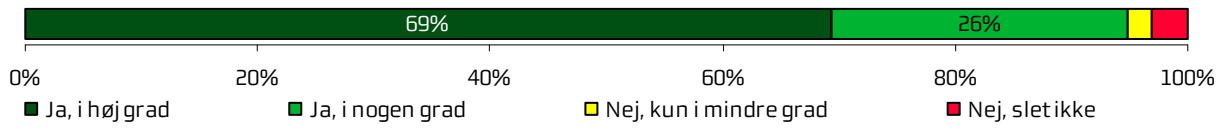
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	-	-	84 %	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=98)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	92 %	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.




Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Modtagelsen
8	Alle var optaget, en af telefon og en ved pc. Jeg ventede [få minutter], så kom en sygeplejerske som ekspederede mig.	God
9	God uddybende og beroligende forklaring inden undersøgelsen.	God
11	Fik bare at vide, at vi skulle gå et andet sted hen og vente.	Virkelig dårlig
13	Spurgte to gange om de havde glemt mig.	Virkelig god
15	Lidt forvirrende venteværelse.	God
19	Blev sendt til andre afdelinger uden det var nødvendigt.	Dårlig
25	Venligt personale.	God
26	Der var vist en/nogle medarbejdere, der ikke kom til tiden? Men da de mødte, var de venlige og hjælpsomme.	God
30	Jeg synes, de var søde og venlige.	God
31	Halvanden time i venteværelset er lang tid.	God
33	I det tilsendte materiale sammen med indkaldelsen, var vi blevet varskoet om, at ventetid kunne påregnes i op til tre timer. Vi ventede i [lidt over] to timer. Men i disse sparetider kan det nok ikke være anderledes. At min [ægtefælle] også samtidig er psykisk syg, gjorde ikke sagen bedre.	God
35	Sød, smilende modtagelse.	Virkelig god
38	Alt for lang ventetid. Ventede [i to timer og et kvarter] uden at få besked. Spurgte man, fik man at vide, at nu varede det ikke længe.	God

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Fejlhåndtering
	2	Jeg var ikke helt tømt den første gang, selvom jeg havde fulgt rådene til hvordan. Derfor kunne de ikke undersøge mig ordentligt.	Virkelig godt
	17	Gele på kamera og meget stresset læge.	Virkelig dårligt
	37	Jeg sad i [flere] timer, trods det, at jeg har diabetes. Jeg blev hentet [om morgenen], var hjemme [sidst på eftermiddagen]. Det var en fejl, at jeg ikke kom ind før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Efter det kiksede første gang, fik jeg en ny tid, hvor det gik fint.	Godt
3	Det var anden gang, jeg skulle ind og have den samme undersøgelse på [i løbet af et halvt år]. Jeg havde ringet til afdelingen og spurgt, om jeg virkelig skulle have den samme undersøgelse to gange, og det blev der sagt ja til. Da jeg så kom til efter lang ventetid, ville lægen ikke undersøge mig, da han ikke mente, at det ville være anderledes end sidste gang. Spild af min tid, lægens og alle andres tid.	Dårligt
7	Jeg synes, det er rigtig fint at få lov til at blive inddraget i en undersøgelse omkring mit sygdoms område, mens man venter på den egentlige behandling.	Virkelig godt
9	Såfremt man læser det i forvejen fremsendte materiale og ellers er forberedt mht. tarmskylning osv., er man klædt godt på til undersøgelsen og kan efter min vurdering og i henhold til mine oplevelser langt hen ad vejen afkorte eller helt fjerne samtalen inden undersøgelsen.	Godt
11	Man blev opdateret angående ventetid. Der stod ikke noget i brevet om, at der kunne opstå ventetid på op til to timer. Lægen, der lavede undersøgelsen, havde ikke tid til at svare på spørgsmål (stresset). Svaret tilbage fra lægen var, at det kan vi tage bagefter. Men der var ikke noget "bagefter".	Virkelig dårligt
12	For lang ventetid.	Godt
14	Er altid blevet godt og fyldestgørende informeret af både sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
15	Virkelig godt.	Godt
18	Ikke andet, jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
21	Der var kun ganske kort ventetid. Dejligt. Fin behandling.	Virkelig godt
25	Fin behandling og venlig betjening.	Godt
26	Jeg skulle have foretaget en endoskopi, men blev samtidig skrevet op til en undersøgelse af endetarm/nedre del af tyktarm, fordi jeg har en stor hæmoride.	Godt
27	Fik lov at ligge klar meget længe på briksen, inden lægen kom (han var til møde). Det synes jeg, var uacceptabelt.	Godt
28	Jeg synes, at det var dejligt, at jeg fik noget afslappende.	Virkelig godt
31	Altid meget venlighed og god behandling.	Godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Efter mit besøg sidste gang fik jeg at vide, at jeg skriftligt ville modtage et svar ugen efter. Jeg ringede ned til jer fire uger efter og fik beskeden, som jeg havde været meget spændt på.	Godt
3	Ved mit første besøg fik jeg INGEN information, blot en brochure stukket i hånden og så ud af døren igen. Ved mit andet besøg fik jeg bedre information, fordi jeg selv havde ringet ind i forvejen og forlangt mere tid med lægen. Hvis jeg havde fået den samme information ved første undersøgelse, havde anden undersøgelse højst sandsynligt været undgået, og en masse ressourcer ville være sparet for alle.	Dårligt
4	Jeg syntes, NN overvurderede min sygdom ved at fortælle mig, hvad medicinsk behandling jeg skulle i gang med, inden vi kendte resultatet af prøverne.	Godt
9	I mit tilfælde var undersøgelsen positiv, så der har ikke været behov for en efterfølgende dialog.	Godt
14	Kun godt. Hele vejen har jeg spurgt, hvis jeg var i tvivl, har jeg også fået svar enten på den ene eller anden måde.	Virkelig godt
20	Fik at vide, at det så udmærket ud, og der ville komme en læge lidt senere, men en sygeplejerske kom med besked om, at der alligevel var opdaget noget, der kunne have været årsag til mine smerter og gav mig et hæfte med orientering om, hvordan jeg skulle forholde mig til det. Ville nu gerne havde talt med lægen, da jeg ikke lige kunne se at, det skulle have noget med disse smerter at gøre, da det ikke er dagligt de er forekommet.	Godt
26	Jeg ville gerne have haft information om undersøgelsens resultat lidt senere, når jeg var kommet mere til mig selv. Når man lige vågner, er man ikke ved sig selv med det samme. Det kan godt være, at du svarer fornuftigt, men du husker ikke, hvad der bliver sagt, fordi du stadig er omtåget af bedøvelsen.	Godt
40	Personalet virkede fortravlet, så der var ikke tid til uddybende spørgsmål.	Godt

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



ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at det var dårligt, at jeg først fik svaret [over en måned] efter. Jeg var faktisk meget spændt på resultatet (troede, at det var noget alvorligt).	Godt
6	Jeg er ikke-ryger, og er ikke storforbruger af alkohol.	Godt
9	Jeg oplevede et særdeles venligt og professionelt team. Det var ikke selve undersøgelsen, der var tidstung, men ventetiden på at komme til den indledende samtale er flaskehalsen. Her kunne med fordel rationaliseres, enten via kortere samtaler eller flere terapeuter.	Godt
10	Efter undersøgelsen skulle jeg havde foretaget en MR-scanning og ventetiden, der imellem, var på [flere] timer. Meget trættende.	Godt
16	Rigtig god støtte under selve undersøgelsen fra de to sygeplejersker om hvad der eksempelvis ville ske (opkastningsfornemmelse, savl osv.). Meget professionelt og menneskeligt. Dagligdags for dem med undersøgelsen, men skræmmende for mig.	Virkelig godt
24	[Næsten 3 måneders ventetid fra undersøgelse til behandling]. Det er en trøls lang ventetid. Og min læge ville, efter deres udsagn, blive underrettet. Det er desværre aldrig sket. [Det er nu efterår]. Skuffende.	Godt
26	Jeg fik en brochure om "Husk", men vil hellere have fortalt/forklaret noget om motion og ernæring.	Godt

Kirurgisk Endoskopi afsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopi afsnit Herning	Samlet indtryk
1	Personalet i undersøgelsesrummet var virkelig søde og gode til at informere.	Godt
2	Jeg skulle have haft noget medicin, der kunne tømme mig bedre, så havde jeg sparet en rejse og en arbejdsdag. Det er ikke godt nok. Det skal så siges, at jeg var meget hård i maven, men det havde jeg sagt.	Godt
5	1) I ambulatoriet blev jeg positivt modtaget. 2) I en anden afdeling, hvor jeg skulle tale med en læge NN, var situationen en ganske anden. Der stod en ved skranken nogle meter fra, hvor jeg kom ind. Hun lavede ingenting. Først da jeg rettede henvendelse, fik jeg en nødtørfdig forklaring (hun burde have henvendt sig til mig). I øvrigt virkede hun som om, hun ikke vidste, hvad hun skulle. 3) Da jeg blev kaldt ind til undersøgelsen [], blev jeg modtaget med åbne arme. Jeg fik alt forklaret om, hvad der skulle foregå af samtlige i lokalet. Jeg er særdeles tilfreds med disse menneskers ekspertise. Bortset fra hende ved skranken, var jeg rigtig godt tilfreds. Hun kendte åbenbart ikke sin mission om at vejlede.	Intet svar
8	Jeg synes, at lægen var helt fantastisk til at forklare, hvad der var i vejen, og til at give gode råd om, hvad jeg selv kunne gøre for at bedre problemet.	Virkelig godt
9	Informationsniveauet var i top, og der blev gjort rigtig meget ud af, at man føler sig tryk og i gode hænder under selve undersøgelsen. Mange roser til hele teamet.	Godt
11	Information omkring ventetid. Information til pårørende, der sidder i venteværelse om, at man er kommet ud fra undersøgelse.	Virkelig dårligt
14	Lidt mere hyggeligt venteareal, når man kommer. Stolene er meget hårde at sidde på for dem, som skal vente længe. Lidt mere alsidigt læsestof.	Virkelig godt
16	God ide, at man sidder i enrum og får resultat af undersøgelserne at vide. Alle, der ventede, kunne høre resultatet, men heldigvis var det en god melding, der blev givet. Måske var det derfor, det foregik stående i offentlighed. Der var [nogle] andre patienter til stede.	Virkelig godt
21	Jeg bad om, at informationen efter undersøgelsen blev givet i et separat rum, så de øvrige patienter ikke skulle høre med. Det bør gælde alle patienter helt automatisk.	Virkelig godt
22	Venteværelset kunne forbedres, hvis der fandtes nyere læsestof (kun gamle blade).	Godt
23	Venteværelse kunne være bedre, meget rare mennesker, især under undersøgelsen læge, og personalet.	Godt
26	De tog initiativ til at kontakte en læge, som var ekspert i hæmorider, så jeg fik en tid til undersøgelse, i stedet for at jeg skal tage mig sammen til at gå til lægen, som jeg ikke har gjort i årevis.	Godt
29	Alt vedrørende mine undersøgelser fungerede særdeles godt. Men til sidst glemte de mig på gangen, og det med en "kanyleindgang" i armen. Jeg fik fat i en person (efter en times tid), som kunne fjerne den, så jeg kunne komme hjem.	Godt
32	Mange TAK for en god behandling. Alt ok.	Intet svar
33	Med de forhåndenværende midler, kan man nok ikke gøre noget bedre. Det kunne måske være ønskværdigt, om der kunne informeres bedre med hensyn til, hvor lang tid, man skal vente. Men man er der jo ikke alle på grund af det samme, så derfor er det svært at vurdere, om vi alle er inde hos den samme person, men de har vel hvert deres speciale. Men som sagt, de to sygeplejersker og lægen gjorde det godt. Alt for lidt plads i venteværelset. En stillekrog er måske ønskværdigt. I hvert fald i vores tilfælde.	Intet svar
34	Efter endt undersøgelse kunne jeg godt tænke mig, at lægerne havde tid til blot en kort samtale om forløbet. Ikke medens man ligger på briksen og stadig er lidt omtumlet. Ellers er jeg meget tilfreds med mine kontrolundersøgelser hvert andet år.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|--|--|---------------|
|  36 | Sygeplejerskerne var bestemt lyttende og søde ligesom på andet sygehus. | Godt |
|  39 | Sidste spørgsmål om rengøring har jeg ingen mening om. Et felt mangler til et sådant svar. | Virkelig godt |