

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk dagafsnit  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	133
Besvarelser fra afsnittets patienter:	87
Afsnittets svarprocent:	65%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



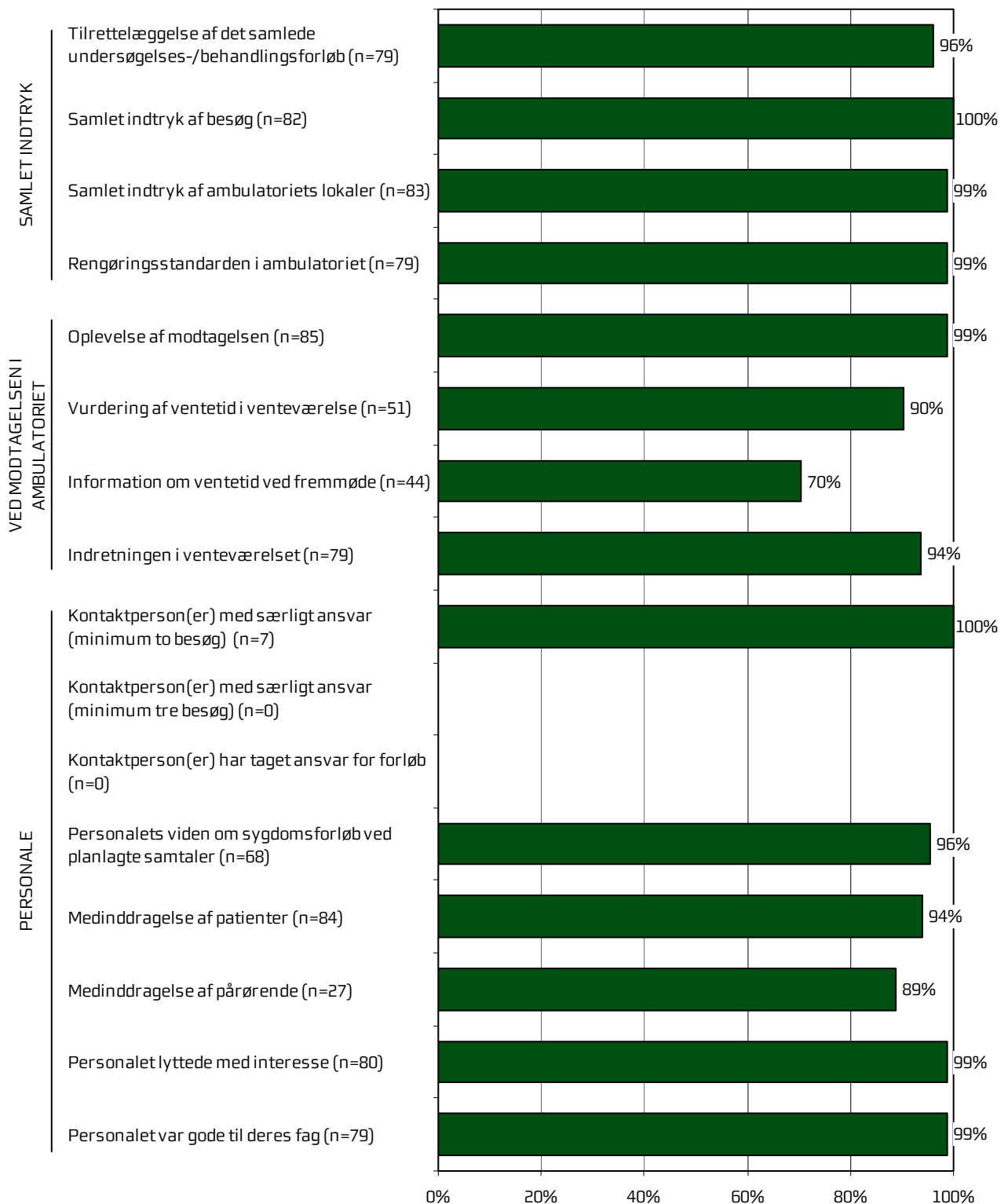


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

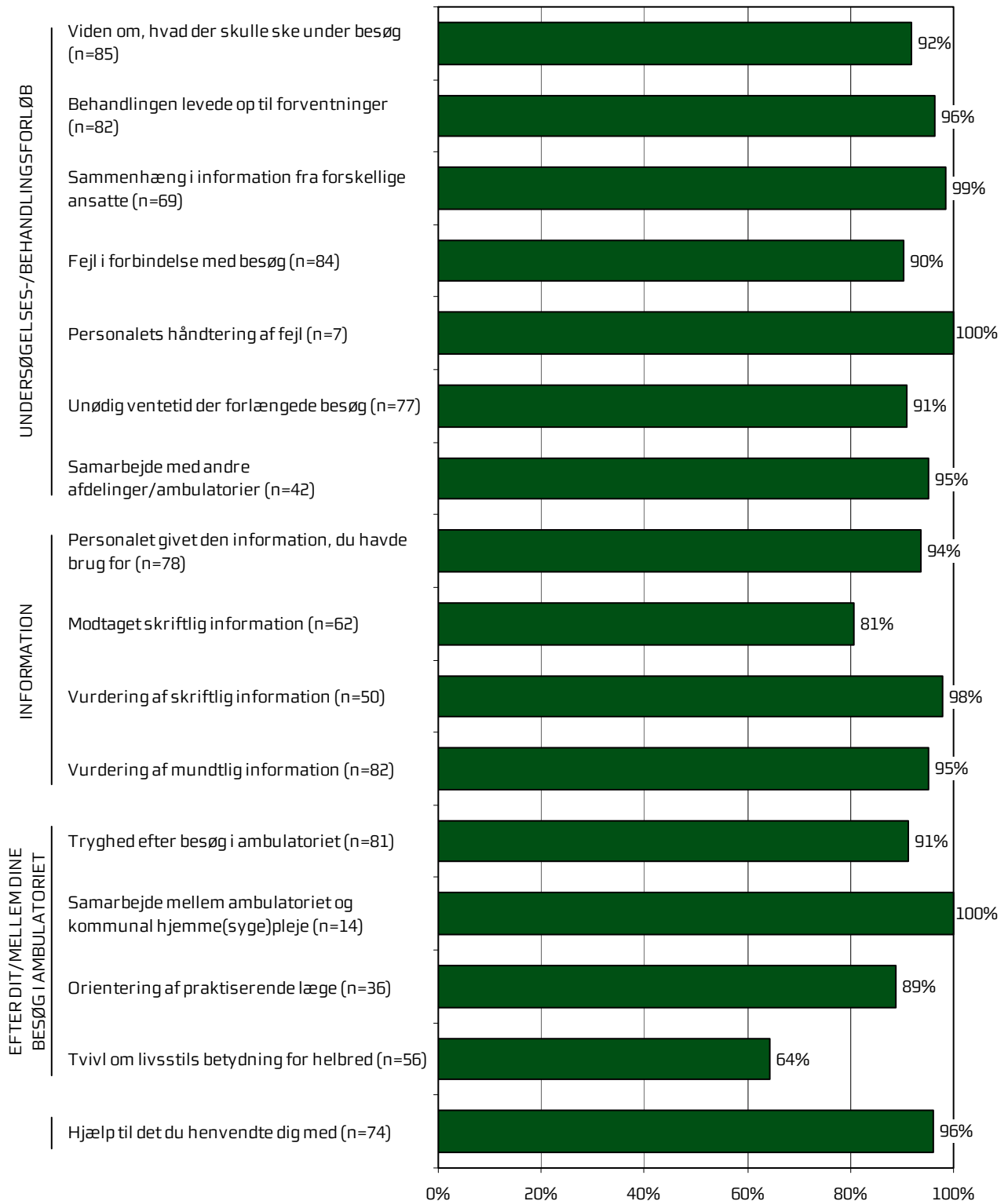
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Kirurgisk dagafsnit

2010-tallet er for: Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

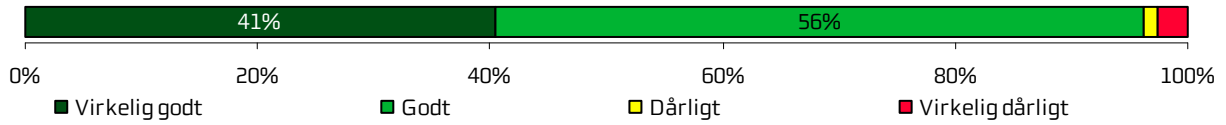
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

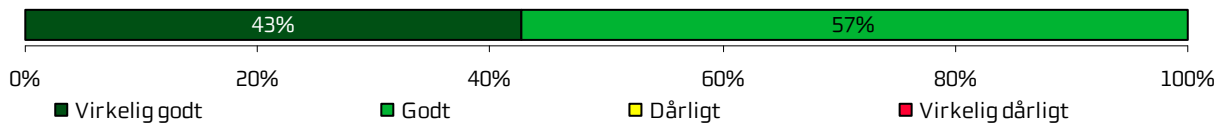
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

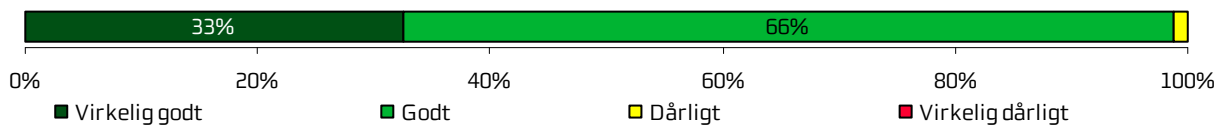
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=79)



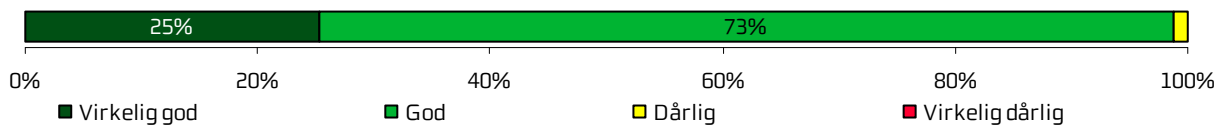
Samlet indtryk af besøg (n=82)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=83)



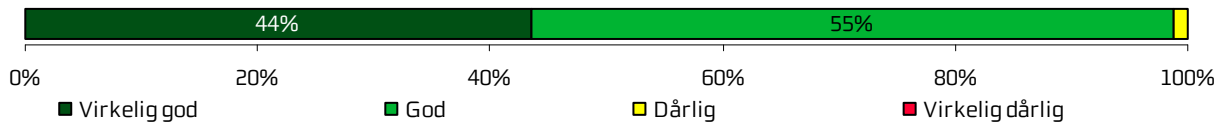
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=79)



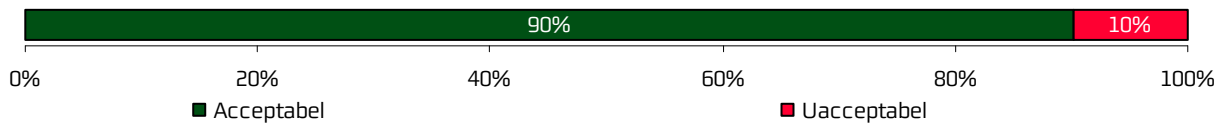
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 %	99 %	100 %	86 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

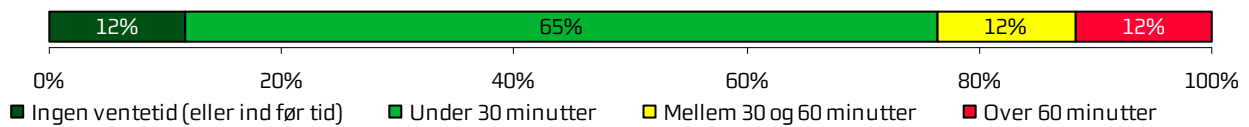
Oplevelse af modtagelsen (n=85)



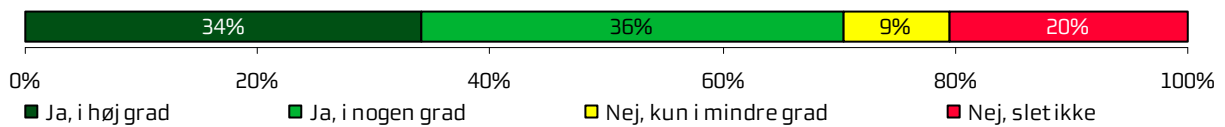
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=51)



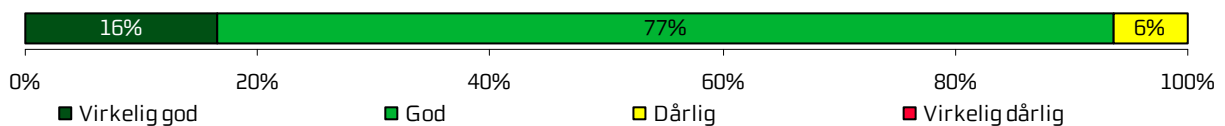
Længde af ventetid i venteværelse (n=51)



Information om ventetid ved fremmøde (n=44)



Indretningen i venteværelset (n=79)

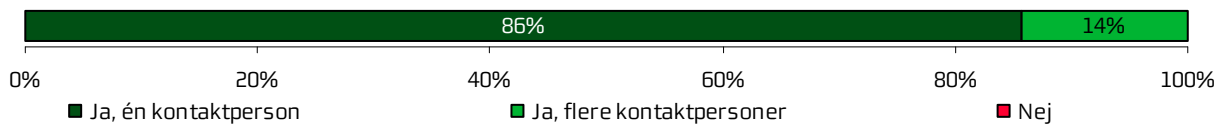




	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	90 %	92 %	100 % *	84 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	70 %	71 %	71 %	77 %	27 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	93 %	86 %	100 % *	59 % *	87 % *

## Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=7)



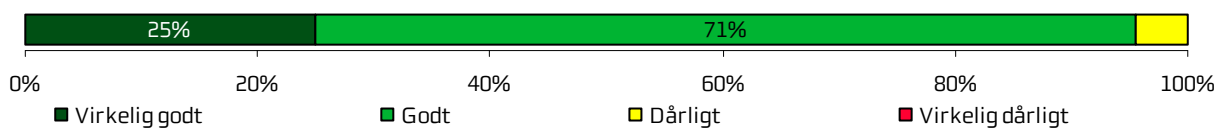
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



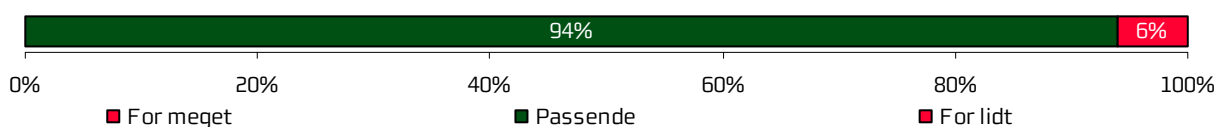
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



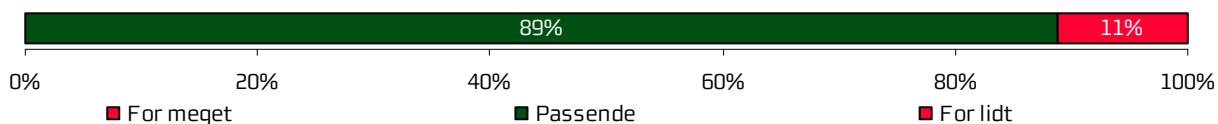
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=68)



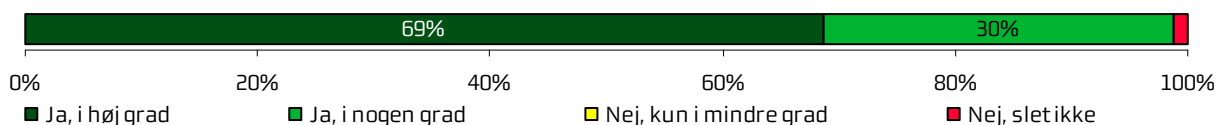
Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



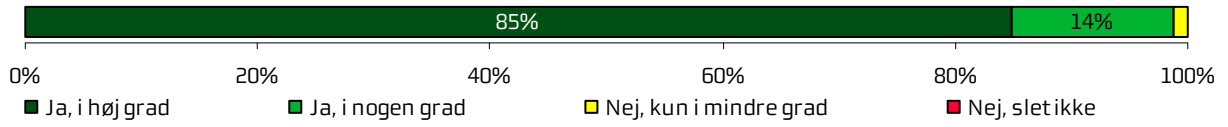
Personalet lyttede med interesse (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	100 %	-	86 %	95 %	65 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	75 %	100 %	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	94 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	92 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	88 %	100 %	70 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	97 %	93 %	100 %	87 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

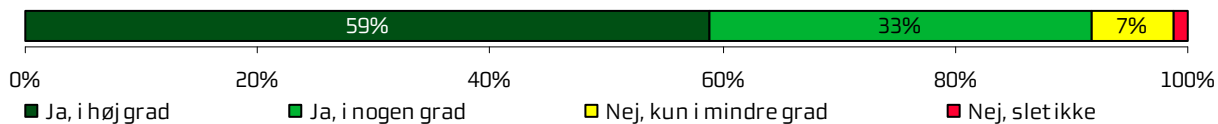
Personalet var gode til deres fag (n=79)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

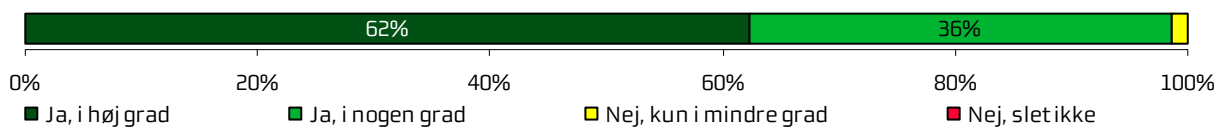
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=85)



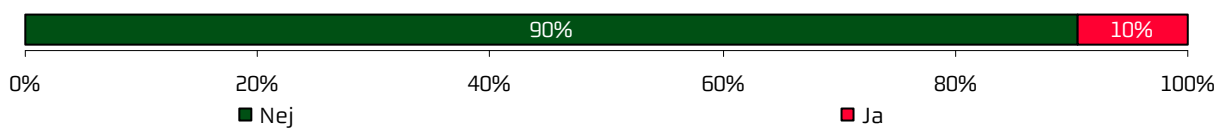
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



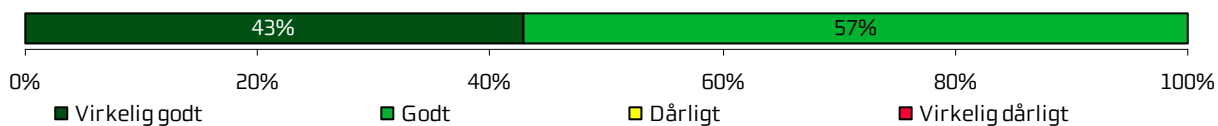
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



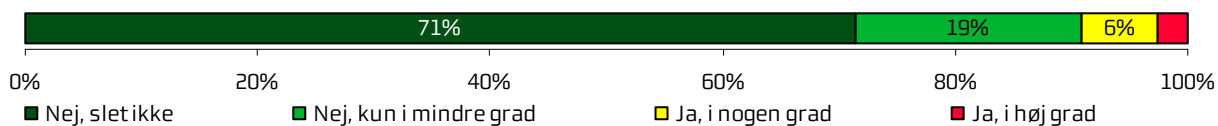
Fejl i forbindelse med besøg (n=84)



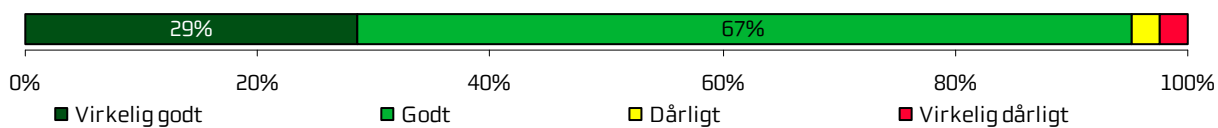
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=77)



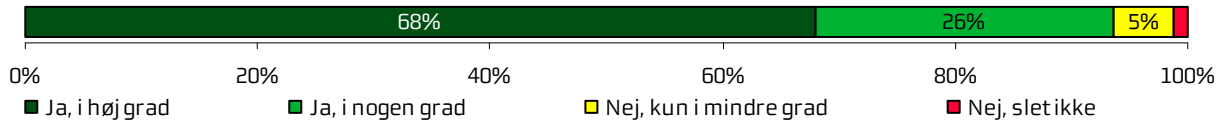
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=42)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	99 % *	100 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	97 %	100 %	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	96 %	94 %	100 %	88 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	91 %	100 % *	82 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	80 %	100 %	62 % *	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 %	87 %	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	100 %	89 %	100 %	75 % *	93 % *

## Information

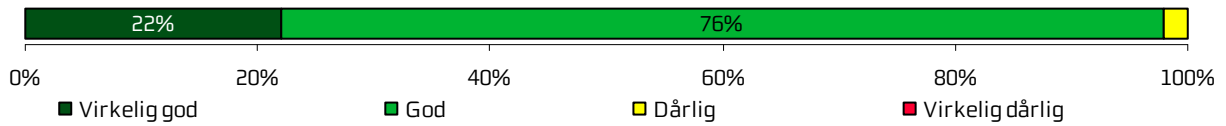
Personalet givet den information, du havde brug for (n=78)



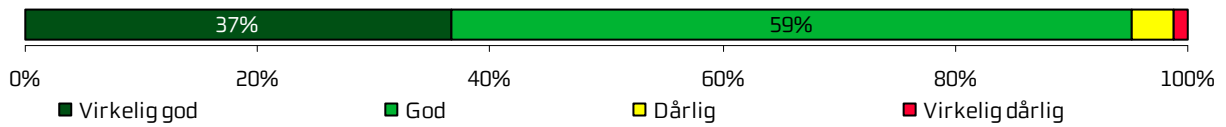
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



Vurdering af mundtlig information (n=82)

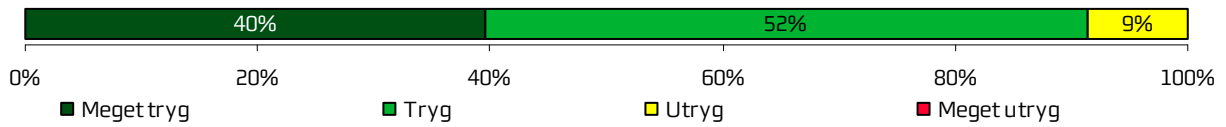




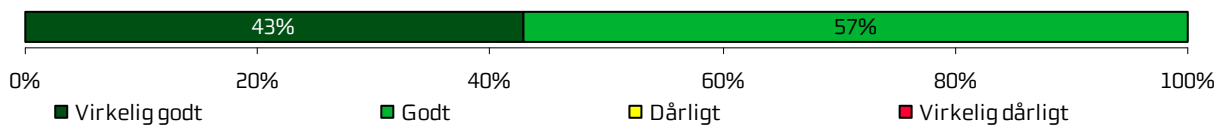
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	-	100 % *	86 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	84 %	83 %	98 % *	47 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 % *	93 %	100 % *	87 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

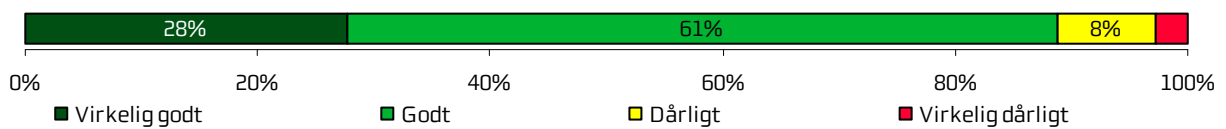
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=81)



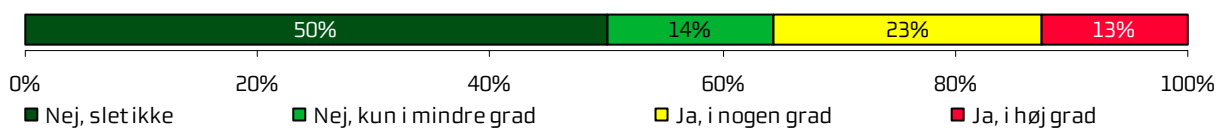
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



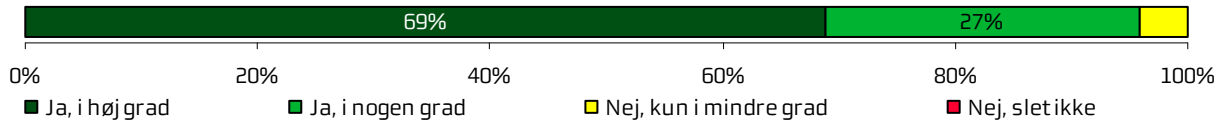
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	94 %	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	85 %	100 %	79 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	100 % *	94 %	100 % *	68 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	68 %	74 %	85 % *	56 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	100 %	97 %	100 %	85 %	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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












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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	7
Ventetid	1

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












<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
 10	Mine blodårer var besværlige, så der skulle tre-fire forsøg til.	God
 12	Ja, aftalte tider overholdes. Man får grundig information, samt ikke mindst: Man bliver behandlet som et menneske. Alle personalegrupper er: Kompetente, grundige og venlige.	Virkelig god
 13	Jeg følte, at det kun var mig der var ventet og at alle de andre var tilskuere, hvis man kan sige det på den måde. Fantastisk oplevelse.	Virkelig god
 20	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
 22	Jeg kan ikke se, hvordan det kunne være anderledes.	God
 23	Jeg kan virkelig ikke huske det.	Uoplyst
 24	Personen ved skranken sagde, at det ikke var den rigtige dag, for derefter at rette det til, at det måtte være forkert sted, indtil sekretæren "greb ind" og sagde, jo det er her!!	Dårlig
 28	Upåklagelig.	God
 29	Rigtig søde sygeplejersker, der fortalte mig, at jeg var det rigtige sted, og hvad jeg skulle gøre.	Virkelig god
 30	Rigtig god modtagelse. Personalet er i rigtig godt humør, og det hjælper på nervøsiteten. Tak.	God
 34	En god oplevelse. Blev fulgt og orienteret om alt, der skulle ske.	Virkelig god



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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
8	Mødetid: Fastende [fra om morgenen]. Måtte vente til [eftermiddag].	Godt
9	De glemte, at jeg skulle bedøves med spray i halsen.	Godt
10	Tre forskellige til at placere venflon.	Godt
15	Ingen. Jeg fejlede ikke noget, inden jeg kom.	Uoplyst
17	Jeg blev ikke indkaldt til den aftalte tid (tre år), men jeg fik med det samme en tid, da jeg telefonerede.	Virkelig godt
18	Kommunikationsbrist et sted mellem indkaldelse og klargøring til undersøgelse. Der skulle være taget blodprøve en uge i forvejen, men det forblev en hemmelighed, indtil jeg befandt mig i scanneren.	Virkelig godt
27	Fejl er sket på afdeling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	[Undersøgelse] blev pludselig afbrudt (læge virkede sur). Scanning på Silkeborg Sygehus måtte udføres en ekstra gang.	Godt

**Kirurgisk dagafsnit****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**










<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Det var en [weekend]. De ringede [og spurgte] om jeg ville komme tidligere. Super flot.	Godt
 12	Alt var seriøst, godt, venligt, grundigt og i passende omfang. Jeg har fået en korrekt og hurtig diagnose, og et kvikt og venligt behandlingsforløb!	Virkelig godt
 13	Det var kompetent personale, der lyttede til mig og hjalp mig, alt det de kunne.	Virkelig godt
 14	Særdeles professionel håndtering af og indlevelse i undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt
 17	Det var en rutinemæssig undersøgelse, som jeg havde prøvet før.	Godt
 18	Da fejlen var konstateret, blev der hurtigst muligt rettet op på sagens forløb.	Godt
 20	FULD TILFREDSHED!	Virkelig godt
 21	En virkelig behagelig oplevelse af en ikke helt behagelig undersøgelse. Jeg vil sige, at lægen var forståelig og yderst behagelig. Det gælder også sygeplejerskerne.	Virkelig godt
 22	Det er rare mennesker, som I har ansat.	Godt
 32	[Overflyttet flere gange mellem to sygehuse]. Man kunne ønske, at de to sygehuse selv kunne kontakte hinanden.	Godt
 33	Lang ventetid før undersøgelsen. Fik god smertedække, men kan ikke huske meget omkring information fra undersøgelsen. Skal selv finde ud, meget omtåget.	Godt

## Kirurgisk dagafsnit

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg var særdeles tilfreds. Søde, venlige og tilfredse medarbejdere. Meget fint. Også personalet på opvågningsstuen var helt i top.	Virkelig godt
6	Alle personer jeg havde med at gøre, var bare glade og smilende hele tiden. Et rigtig hyggeligt sted at være. Og de gav alle ønskelige informationer.	Virkelig godt
15	Dejlige, friske piger.	Uoplyst
18	Ok. Efter besøget fik jeg resultatet på skrift, så det var helt ok.	Godt
19	Den skriftlige information skriver kun positivt om dagene efter operationen. Kunne være mere realistisk. Eksempelvis skulle jeg blive et døgn pga. smerter og eftervirkning af narkose.	Virkelig godt
25	Ville være relevant at få de papirer, der blev udleveret EFTER indbegrebet, [] at få disse udleveret ved forundersøgelsen.	Virkelig godt
27	Under indlæggelse var min familie nødt til at søge informationer, både mundtlige og skriftlige. Mundtlig information var ikke korrekt i forhold til den medicin, jeg fik på anden afdeling.	Uoplyst
30	Meget professionelt personale der ved, hvad de snakker om, og svarer relevant på mine spørgsmål.	Godt
33	Jeg var omtåget. Bad om et brev. Man sagde, det ikke var nødvendigt. Kan ikke huske meget.	Godt

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


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Synes, man skal gøre noget mere ud af kosten. Altså ved lægen. Tror, man skal ansætte en kostvejleder.	Godt
 4	På grund af afslappende medicin kunne jeg ikke huske mundtligt resultat af undersøgelsen en time efter. Kunne have ønsket et skriftligt svar.	Godt
 7	Blev sendt hjem med kvalme efter narkosen mandag. Fik hjælp fra egen læge torsdag, da jeg ikke kunne have mad eller drikkevarer, uden at det kom op igen.	Godt
 11	Jeg har altid været godt tilfreds med Viborg Sygehus.	Virkelig godt
 15	Jeg var heldig med at få tilbuddet om undersøgelsen og få at vide, at alting var fint i en alder [over 70 år]. Dyrker motion, aldrig røget, har et godt liv, selvom jeg blev alene for [et par år] siden.	Uoplyst
 20	1. Fin information til egen læge! 2. MEGET hurtig information til egen læge.	Virkelig godt
 21	Lægen sagde, at jeg skulle begynde med [medikament] fra apoteket. Det hjalp efter to dage. Apotekets [er dyrt i forhold til købmandens].	Virkelig godt
 30	Jeg har syntes, at undersøgelsen har været smertefuld, og det skræmmer mig, at jeg skal have foretaget en ny undersøgelse om [noget tid]. Jeg er bange og ønsker at blive bedøvet mere næste gang.	Godt
 33	Man skal tænke på, om patienten er helt klar over sin situation, inden man "lukkes ud".	Godt

## Kirurgisk dagafsnit

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Samlet indtryk
1	De tog det med VENLIGHED OG SMIL. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Havde det super godt. Synes de var rigtig gode. Også en lørdag. Flot.	Godt
5	Jeg vil gerne rose ambulatoriet for at bekæmpe venteliste ved at arbejde ekstra. Jeg var kaldt ind [en weekend].	Virkelig godt
6	Det bliver svært. De var utrolig dygtige og søde alle sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Mødte dårlig planlægning et par gange, f.eks. seks ugers ventetid på samtaler efter undersøgelse. Jeg havde sygdomsproblemer; dog var der ikke mistanke om "ondartet sygdom". [Kvalitet i behandling]	Godt
12	De gjorde alle deres bedste. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Da jeg modtog det første skema, var jeg ikke indkaldt til samtale.	Godt
17	Jeg har intet at klage over.	Godt
18	Man burde sikre sig, at alle relevante oplysninger tilgår patienten før eller i forbindelse med indkaldelsen. Det er ikke morsomt, når det bliver en ommer pga. en forglemmelse. De ansatte var utroligt hjælpsomme og behagelige; virkede meget kompetente. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
20	God, afslappet stemning. Venlig, imødekommende er lig GOD DAG I AMBULATORIET! Men jeg var jo heller ikke særligt syg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Jeg blev en kende nervøs, da jeg skulle i hospitalstøj og fik lagt dræn i hånden. Der skulle man nok sige, at det var det normale forløb. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
24	Ikke særlig rart at spise i samme rum, hvor der er nogle dårlige patienter. Spiseplads bør adskilles. Meget lidt taltalende med så store venterum/opvågningsrum. [Fysiske rammer]	Godt
26	Venlig, imødekommende, søde og hjælpsomme er mit indtryk af opholdet angående personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Jeg følte mig godt tilpas i de lyse, smukke omgivelser. Meget opmærksomt personale i afdelingen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
31	Denne gang havde jeg en behagelig læge, meget nærværende på det menneskelige plan, som foretog undersøgelsen (NN). Jeg havde fravalgt anden NN, da han var meget uforskammet og nedværdigende den forrige gang for [nogle] år siden. Ham nægtede jeg at gå ind til igen. Fik tid efter, at han ikke var på vagt. Stor ros til NN og det øvrige personale for deres gode og behagelige måde at være på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Et hurtigere forløb fra første til tredje undersøgelse. [Ventetid]	Godt
33	Venteværelset er for lille. Der er måske brug for et leje, hvor man kan komme helt til hæfterne igen. Det må også være tryggere for personalet, at de ved, at man er helt klar i hovedet efter	Godt

beroligende medicin og smertestillende medicin.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]

-  34 Det er et fantastisk personale, som gør alt for, at man føler sig tryk. Venligt og på enhver måde på patientens side. Et fantastisk sygehus. Virkelig godt  
[Relationer til personale]

