

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	203
Besvarelser fra afsnittets patienter:	112
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

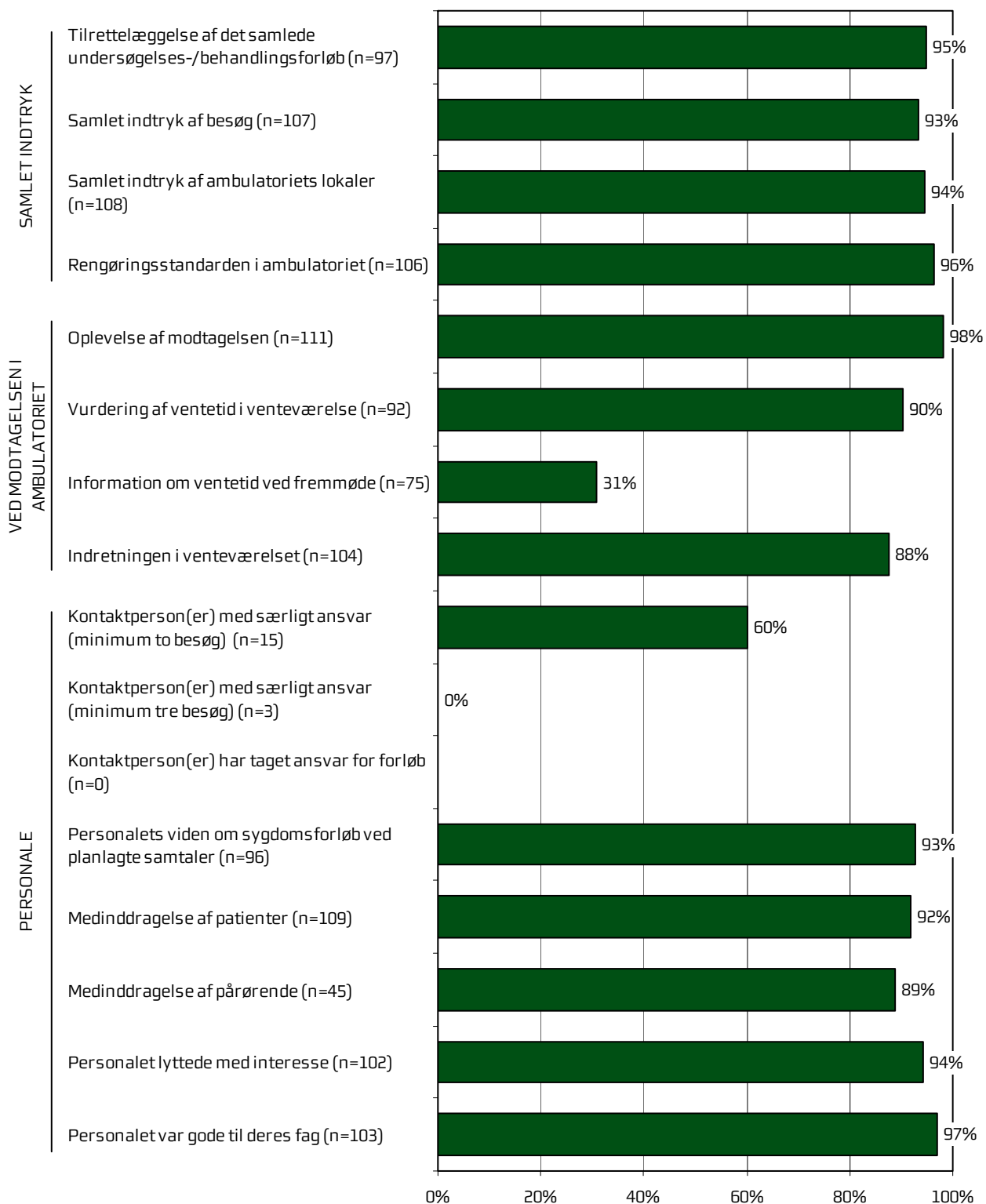
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

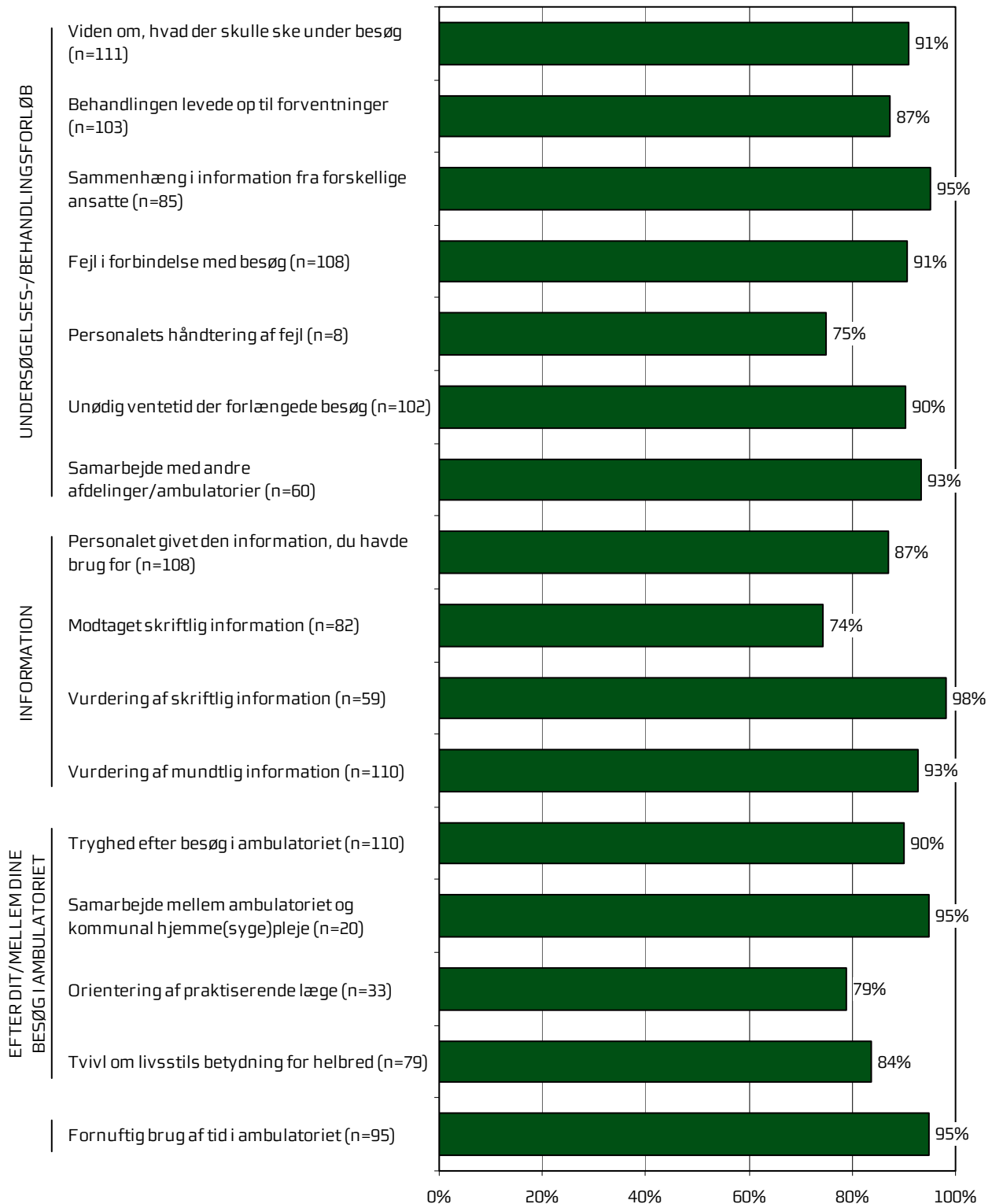
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

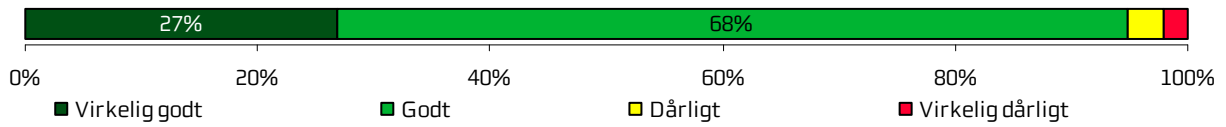
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

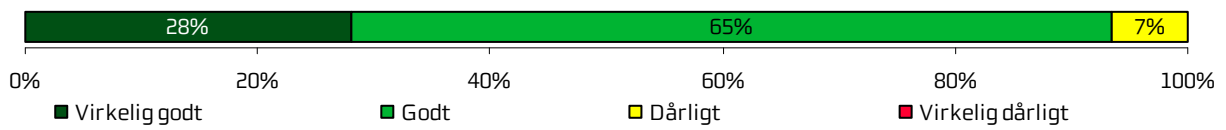
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

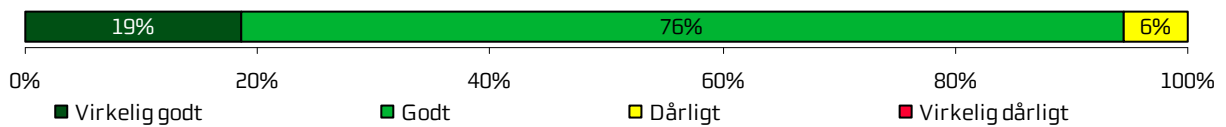
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=97)



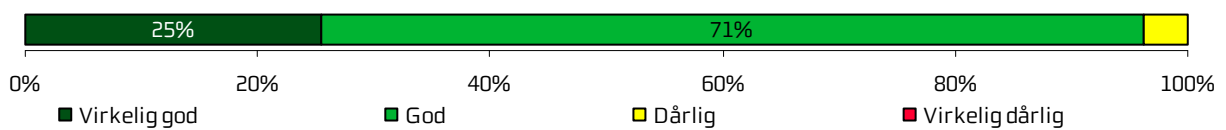
Samlet indtryk af besøg (n=107)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=108)



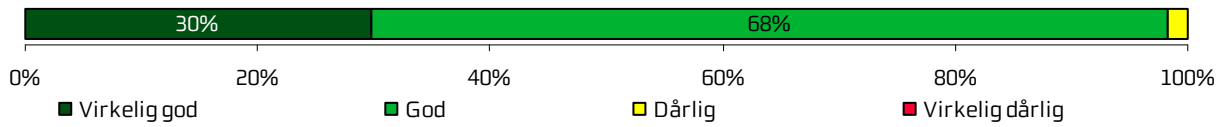
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=106)



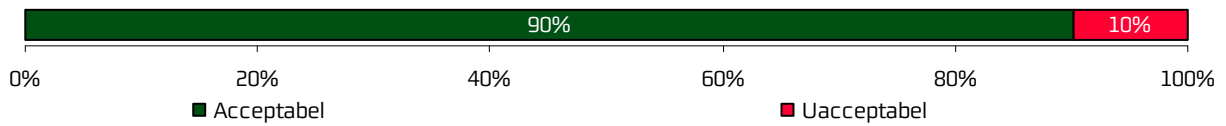
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=111)



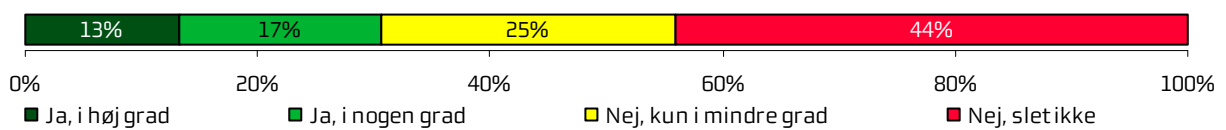
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=92)



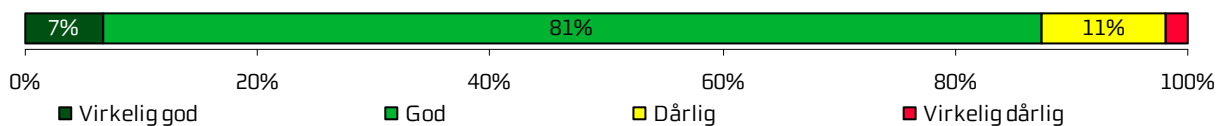
Længde af ventetid i venteværelse (n=85)



Information om ventetid ved fremmøde (n=75)



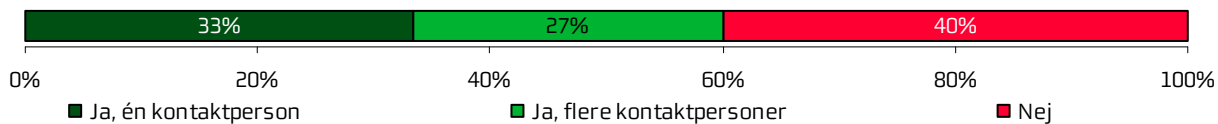
Indretningen i venteværelset (n=104)



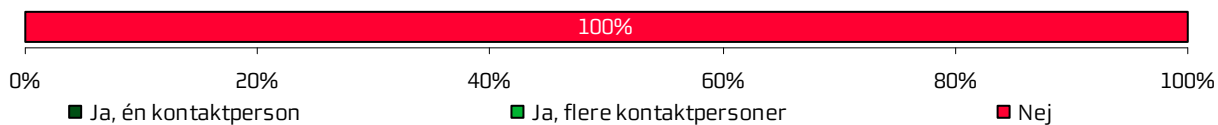
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	-	-	61 % *	22 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	-	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=15)



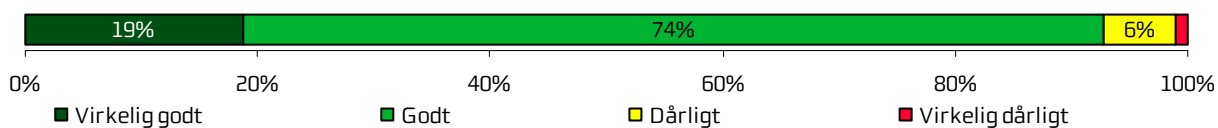
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



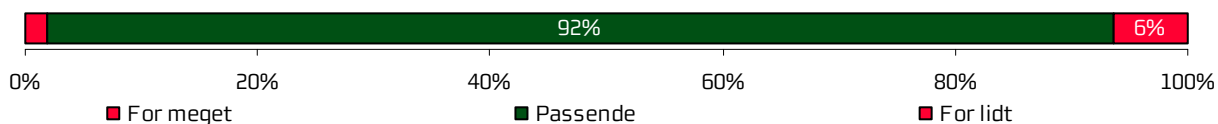
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



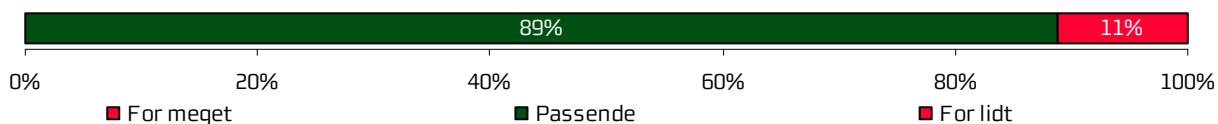
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=96)



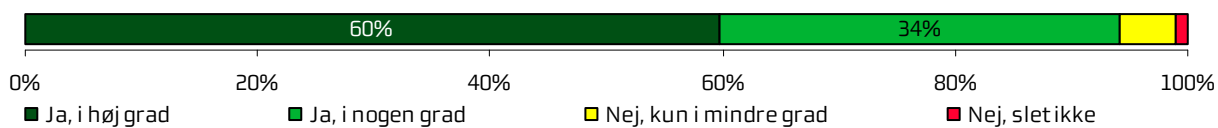
Medinddragelse af patienter (n=109)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



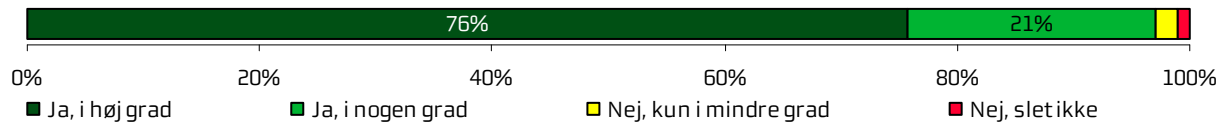
Personalet lyttede med interesse (n=102)



	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)	60 %	-	-	94 % *	63 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	0 %	-	-	98 % *	70 % *	88 % *
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?	93 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	95 %	80 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	91 %	96 %

Personale (fortsat)

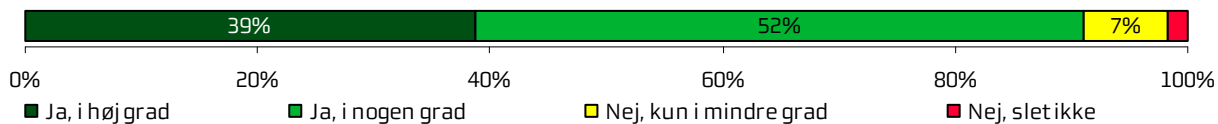
Personalet var gode til deres fag (n=103)



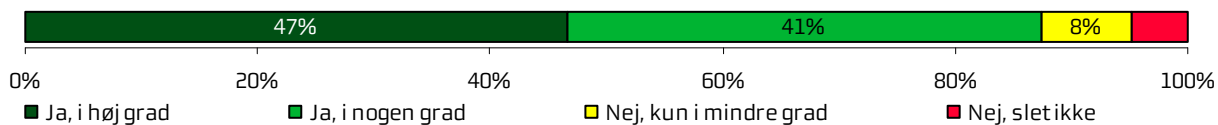
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 %	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

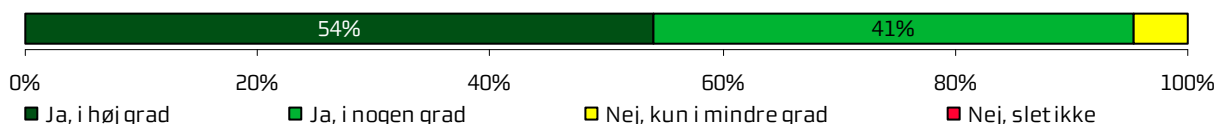
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=111)



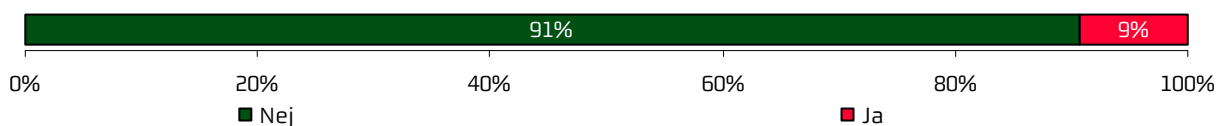
Behandlingen levede op til forventninger (n=103)



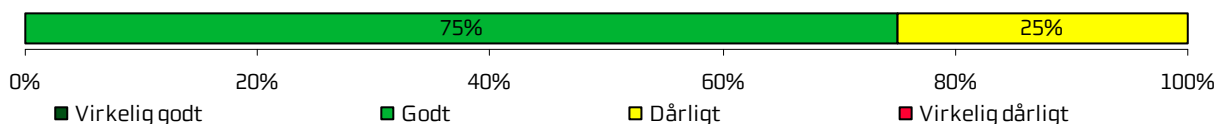
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=85)



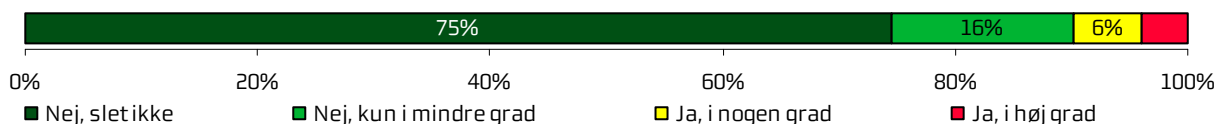
Fejl i forbindelse med besøg (n=108)



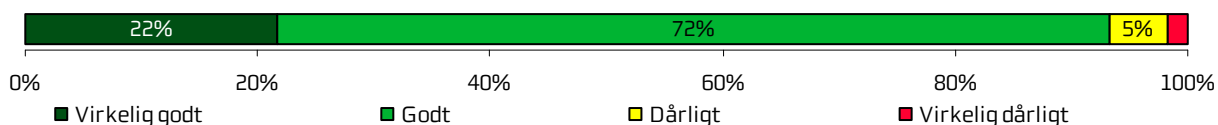
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=102)



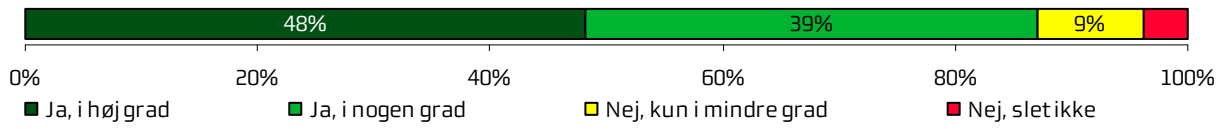
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=60)



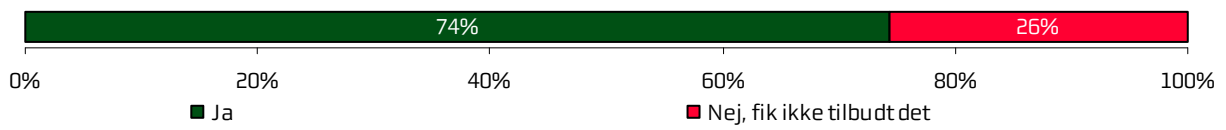
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	98 % *	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	-	-	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	98 % *	86 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	99 %	86 %	93 % *

Information

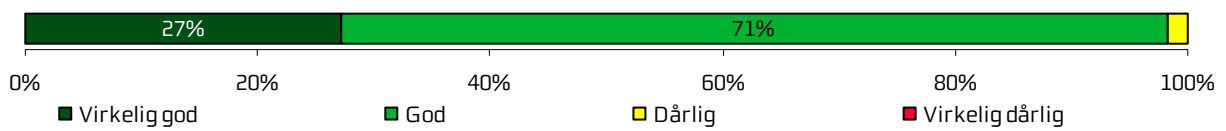
Personalet givet den information, du havde brug for (n=108)



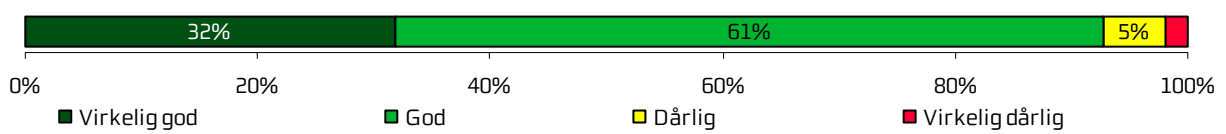
Modtaget skriftlig information (n=82)



Vurdering af skriftlig information (n=59)



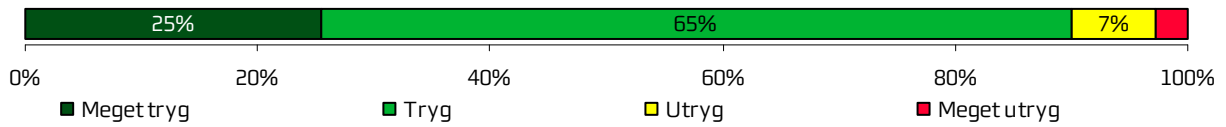
Vurdering af mundtlig information (n=110)



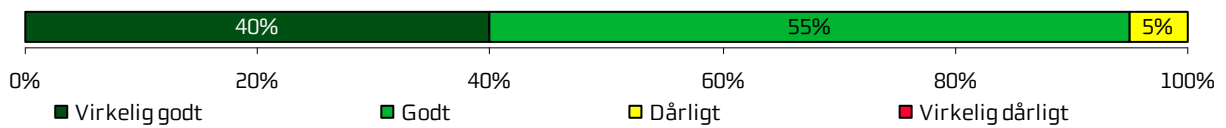
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	-	-	99 % *	81 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	-	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	87 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

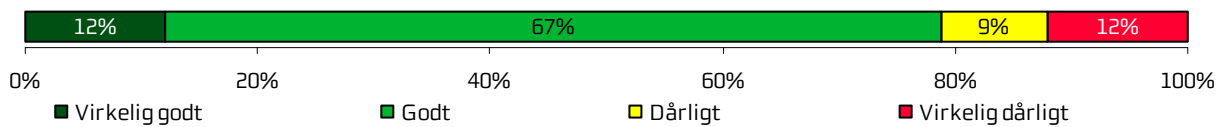
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=110)



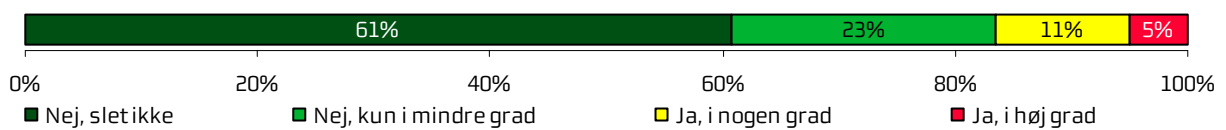
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



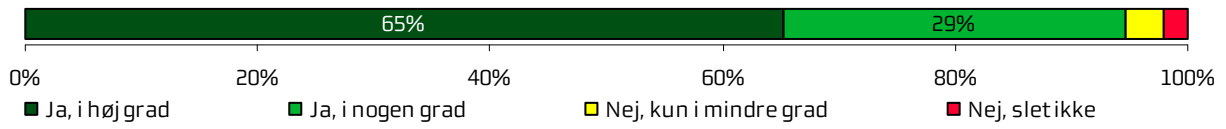
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=79)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	98 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	99 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	-	-	99 % *	72 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84 %	-	-	81 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=95)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	92 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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












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

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		7
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		7
Pleje		3
Relationer til personale		7
Ventetid		3

Kirurgisk Ambulatorium Herning**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
 1	Der var ikke meget information om, hvor lang tid man skulle vente, før man kom videre. Der bliver kun sagt goddag, værsgo og tag plads, der vil komme en og hente dig.	God
 2	Lang ventetid (basta).	Dårlig
 9	Der er intet venteværelse, så jeg sad på gangen.	God
 10	Venlig betjening.	God
 11	Der var saftvand og legetøj. Det var dejligt. Vi havde vores lille dreng med [].	God
 13	Husker ikke meget derfra. Besøget og undersøgelsen var kort og hurtigt overstået.	God
 15	Men husker ikke ret meget pga. stærke smerter.	God
 18	Tilfredsstillende modtagelse med ordene: "Du kan bare sætte dig ind og vente, så bliver der kaldt på dig".	God
 22	Lang ventetid.	Dårlig
 26	Super venlige og med god humor.	Virkelig god
 35	Nej.	Virkelig god

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
2	De er meget for dårlige til at samarbejde.	Uoplyst
3	Jeg blev ikke informeret om ventetiden på operationen eller om frit sygehusvalg. Efter [flere] uger ringede jeg og fik af vide, at dette skulle jeg have haft.	Godt
7	Ved forundersøgelsen skete en senere erkendt fejlvurdering, der gjorde, at jeg fik med unødige kraftige smerter ca. en uge!	Dårligt
8	[] Jeg fik en acceptabel behandling med en del ventetid. Jeg husker min svigerdatter kørte for mig, og jeg var ked af, at hun skulle vente så længe!	Uoplyst
12	Skulle have fjernet clamps fra sår, men man kunne ikke finde specialtangen, så jeg blev sendt hjem igen, hvor man [] fjernede clampsene.	Dårligt
17	Måtte opereres om dagen efter.	Godt
20	Den første operation [i efteråret] lykkedes kun delvist og måtte gentages en måned senere. Var det en fejl? Eller? Det fik jeg jo aldrig at vide!	Uoplyst
28	At de ikke fik fuldført deres arbejde, min behandling, så jeg skal tilbage igen!	Godt
30	Fik forkert besked om, hvad der skulle ske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	[I efteråret] fik jeg konstateret, at jeg havde "takker", som skulle fjernes. [En måned senere] fik jeg at vide, at det ikke var "takker", og der var ca. fire måneders ventetid på en operation.	Godt
36	Ingen koordination i forløbet mellem anden afdeling og ambulatoriet medførte yderligere 15 minutters forsinkelse.	Godt

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Lægen, som skulle operere mig, sagde IKKE, hvordan han ville gøre det. Han sagde kun, da han lige havde kigget hurtigt på mig, at det skulle han nok klare, og så gik han igen, før jeg kunne spørge ham. :-{	Godt
5	Var blevet akut opereret [], og min egen læge havde henvist mig til efterfølgende kontrol, som skulle finde sted [nogle] måneder efter. Jeg havde på forhånd ringet til ambulatoriet (fik standardbrev om undersøgelse/behandling), for at sætte dem ind i min situation, og jeg bad dem forsøge at indhente information om, hvad jeg var opereret for, og om det kunne skyldes noget ondartet (jeg havde selv kun fået skriftlig information, [jeg ikke kunne forstå]). Det lovede de, men det var ikke sket, da jeg kom til undersøgelsen, og ingen kunne se, at jeg havde ringet og talt med en person (sekretær?). Jeg blev spurgt, om jeg havde ondt, og jeg skulle hoste nogle gange, mens lægen trykkede mig på maven, men jeg fik intet relevant ud af undersøgelsen eller information om fremtidig levevis eller eventuelle komplikationer.	Dårligt
6	De kan ikke finde ud af, hvad jeg fejler. Derfor har jeg måske et lidt mere negativt syn, end jeg kunne have.	Godt
10	God behandling hele vejen igennem. Flinke og behagelige mennesker.	Virkelig godt
12	Lægen virkede fjern.	Godt
14	Jeg oplevede lægen som lidt lyttende og noget ufølsom/hurtig, når det blev ekstra smertefuldt. Lidt nedladende måde at kommunikere på. Positiv og sød sygeplejerske.	Uoplyst
18	Fint, at lægen hele tiden forklarede hvad han gjorde, og efter et par minutter i undersøgelsesforløbet sagde: "Nu kommer det ikke til at gøre yderligere ondt". Så var det jo til at holde ud :-) !	Godt
19	Indtil videre i mit forløb er jeg imponeret over den service, jeg har oplevet.	Virkelig godt
21	Da jeg blev gjort klar til narkosen og fik udstyr på inde på operationsstuen, syntes jeg det virkede som om, der ikke var helt styr på det. Personalet virkede stressende, og blev bare lige hurtigt smidt på briksen uden og hilse ordentligt på de folk, som skulle passe på mig. Og da jeg var ret nervøs, gjorde det det i hvert fald ikke bedre! Men ellers rigtig god behandling af de søde sygeplejersker!	Godt
23	Undtagen ventetiden.	Virkelig godt
25	Med hensyn til venteværelset, så var der så mange ventende, at vi sad på et par stole på gangen. Det var egentlig ok, men jeg kan jo ikke dermed sige, at venteværelset var godt indrettet.	Godt
33	Jeg havde lidt svært ved at forstå den læge, der undersøgte mig [], men en meget dygtig mand. Men så var der en sygeplejerske, der kunne hjælpe, men alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt

Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Fik ingen information. Personalet skulle sidde og læse på pc'en for at få et overblik over, hvad jeg kom for!	Dårligt
8	Selve forundersøgelse følte jeg blev meget dygtigt udført (har prøvet det flere gange før). Fik at vide, at jeg ville blive kaldt til samtale efter et halvt års tid og så måske blive tilbudt at komme til andet sygehus. Men jeg blev kaldt ind igen efter små 14 dage. Det var en anden læge, og han ville godt indstille mig til det andet sygehus med det samme, og det skal jeg i januar. Så det forløb var der ikke så megen sammenhæng i.	Uoplyst
10	Personalet var lyttende og gode til at spørge ind til mine egne spørgsmål/tvivl.	Virkelig godt
11	Efter at vi havde meldt vores ankomst ved sekretæren, snakkede vi ikke med nogen, før vi blev kaldt ind af den læge, der skulle kigge på os. Der var mange læger eller sygeplejersker, der gik hastigt igennem venteværelset, men der var ikke nogen, der henvendte sig til de ventende.	Godt
12	Nu er det svært, da jeg har været mange steder. Første sted er OK, andet sted er OK, men tredje sted var en joke. Bliver kørt til tredje sted for at få resterende clamps fjernet og ingen [Taxaselskabet] tjente da på mit besøg. .	Godt
13	Jeg fik besked af lægen, hvad jeg fejlede, og at jeg skulle på medicin bestilt på apoteket. Manglede at få at vide, hvad han bestilte. Chokeret over at få udleveret en bærepose fuld af [specifik medicin], når man stod og tænkte på et lille pilleglas. HA HA kunne have spurgt, men alt gik så hurtigt.	Godt
18	Om morgenen den dag jeg skulle møde, havde jeg problemer med KLYX. Jeg ringede [om morgenen] til et telefonnummer, som stod på indkaldelsessedlen. Her talte jeg med en UTROLIG VENLIG OG FORSTÅENDE DAME, som beroligede mig meget. TAK for det.	Godt
20	Opfølgning efter operation kan skabe usikkerhed.	Virkelig godt
25	Jeg ville ønske, at der blev brugt [le forståelige] læger. Det hæmmer informationerne, at det kan være svært at forstå, og det kan betyde, at man ikke helt får stillet de spørgsmål, man gerne ville. Til gengæld var sygeplejersken god til at svare, men det var jo sådan lidt "udenom", følte jeg. Da jeg kom ind og kunne høre, at lægen [var svær at forstå], tænkte jeg umiddelbart: Åh nej. Han var dygtig nok, men kommunikationen er bare ikke så god.	Godt
29	Egentlig mellem god og dårlig.	Godt
30	Nåede ikke at få information.	Uoplyst
38	Man var hurtig til at konkludere, hvilken behandling (operation) der skulle til. Det blev ændret flere gange. Var til tre undersøgelser og fik tre forskellige beskeder, om hvordan operationen skulle foregå.	Godt








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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Har oplevet, at min mave ikke fungerer som før, og min egen læge har været god til at lytte, dog uden at kunne give konkrete råd. Havde håbet at få en afslutning på mit forløb gennem information netop fra Kirurgisk Ambulatorium. Besøget var spild af tid for mig (og personalet?).	Dårligt
24	Da regionsrådet har samlet mange funktioner i Herning, er det noget af en rodet oplevelse at besøge sygehuset, og at personalet er stresset og ikke gearret til de mange ekstra patienter.	Dårligt
25	Jeg var blevet sendt til Herning Sygehus (akutafdeling) med min søn. Han havde en byld [], men der var gået hul på den. Derfor ville de ikke gøre noget. Vi blev sendt hjem igen uden behandling og skulle så komme [nogle dage senere], hvor det var på Kirurgisk Ambulatorium. Dette var lidt underligt, for så ville bylden jo bare samle sig igen. I de mellemliggende dage var vi hos egen læge, hver dag, for at holde bylden åben. Oven i det hele skulle min søn [på tur] med sin klasse i ugen efter. Dette var totalt ligegyldigt for sygehuset, men det er det bestemt ikke for en dreng [på denne alder]. Jeg manglede virkelig forståelse for hans situation. Selvfølgelig var det overhovedet ikke akut og livstruende på nogen måde, men når det var så lille et indgreb, var det måske muligt at gøre noget hurtigere!!! For en dreng [på den alder] er sådan en tur meget, meget vigtig, og det er ikke rart at skulle sende sin søn af sted med så nyt et sår, som det nu blev. Min kritik går altså på forståelsen for hans situation på akutafdelingen og samarbejdet mellem afdelingerne. Mon hans []situation overhovedet blev nævnt for kirurgisk afdeling?? Jeg ville ikke have udtrykt denne kritik, hvis jeg ikke var blevet bedt om at deltage i denne undersøgelse, men nu får I altså "risene".	Godt

Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Da jeg kom ind på operationsstuen, var der rigtig mange mennesker [], som snakkede i munden på hinanden. Jeg følte mig utryk, da jeg ikke kunne forstå, hvorfor der skulle være så mange mennesker der. Jeg fik heller ikke at vide, hvem der nok skulle "holde øje" med mig, mens jeg var bedøvet. Det er IKKE første gang, jeg har været på et operationsbord. Jeg har altid fået at vide, hvem der gjorde hvad, mens jeg var bedøvet. [Kommunikation og information]	Godt
3	Efter besøg hos lægen skulle jeg have taget blodprøver og EKG og derefter til læge NN. Så får man at vide, at du skal gå dertil osv. Hvordan finder man rundt? Det synes jeg ikke er ok. [Kommunikation og information]	Godt
4	Mere hyggeligt.	Godt
6	Send mere information ud inden undersøgelsen, hvad man kan forvente, der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
7	Selve operationen forløb fint. MEN! Fejldiagnosticering ved forundersøgelserne og dårlig kommunikation. Resulterede i yderligere en uge med voldsomme smerter! Fejlen er senere erkendt og undskyldt []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Jeg mødte kun sødt og imødekommende personale. Men lidt for meget ventetid. [Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
9	Dette er ikke nogen kritik af personalet. Jeg tror, de er dygtige og kompetente, men alle virker stressede, og jeg tror, at afdelingen er underbemandet. Jeg var indlagt fra [tidlig morgen] til [middag], I denne periode så jeg overhovedet ingen læge. Det føles meget utrygt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
10	Som tidligere nævnt venligt og ikke stressende personale. [Pleje]	Virkelig godt
11	Et TV at glo på. Gode blade, specielt dem for mænd, eller dagens avis manglede. Og evt. et stykke frisk frugt. Der var drikke og lidt at lege med. Det var vi godt tilfreds med. [Fysiske rammer]	Godt
15	Større toilet for kørestols- og rollatorbrugere. [Fysiske rammer]	Godt
16	Forundersøgelsen var ok, men to måneders ventetid på operation gjorde, at jeg henvendte mig til patientkontoret og fik tid på andet hospital, og i løbet af seks dage var jeg opereret. [Ventetid]	Godt
19	Stor imødekommenhed og venlighed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Sygeplejerskerne var virkelig gode! Hende, som tog mig ind, fulgte mig også ud og så til mig løbene i opvågningsforløbet, så jeg havde en god oplevelse. [Pleje]	Godt
22	Jeg synes ikke, at ambulatoriet og min læge har samarbejdet på nogen måde. De har været dårlige til at kommunikere med hinanden, og det har givet mig unødvendig ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
23	Ikke ret mange pladser i venterum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Personalet var meget imødekommende og smilende. Skønt! [Relationer til personale]	Godt

-  27 Behandlingen kunne ikke være bedre. Hurtig og effektiv. Altid venligt og omsorgsfuldt personale. Meget god information.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
-  28 En tættere opfølgning. Man bliver bare overladt til egen tvivl og uvidenhed. Og når man ringer, for at spørge angående sin undersøgelse, sender de én videre til ens praktiserende læge, som ikke har den samme viden. Så derfor har min læge sendt mig tilbage til Kirurgisk Ambulatorium.
[Kvalitet i behandling] Dårligt
-  30 Blodprøve kom meget hurtigt videre.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  32 De var meget opmærksomme under opvågningen og meget opmærksomme på, om man var klar til at køre hjem.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
-  34 Jeg har kun været 15 minutter i ambulatoriet. Virkelig godt
-  37 Alle var meget søde og gode til at fortælle, hvad der skulle ske. Det føler jeg mig meget tryk ved. Personalet var der for mig efter operationen. Det er meget godt og betryggende.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
-  38 Vent til man er sikker på behandlingen, inden man melder ud. Telefonisk information: Blev ringet op af læge NN, som meddelte mig, at jeg skulle til et andet sygehus for at få foretaget en operation, da udstyret i Herning var i stykker! Fordelen ved denne operation var, at jeg så ikke skulle "sprættes op", men han kunne jo ikke garantere, at man ikke fandt cancer . I så fald skulle jeg, min alder taget i betragtning, alligevel "sprættes op"! Jeg er ikke så sart, men kunne godt have ønsket mig et andet ordvalg. Håber ikke, det sprog er generelt?
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt

