

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Karkirurgisk Ambulatorium
Karkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	309
Besvarelser fra patienter:	210
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

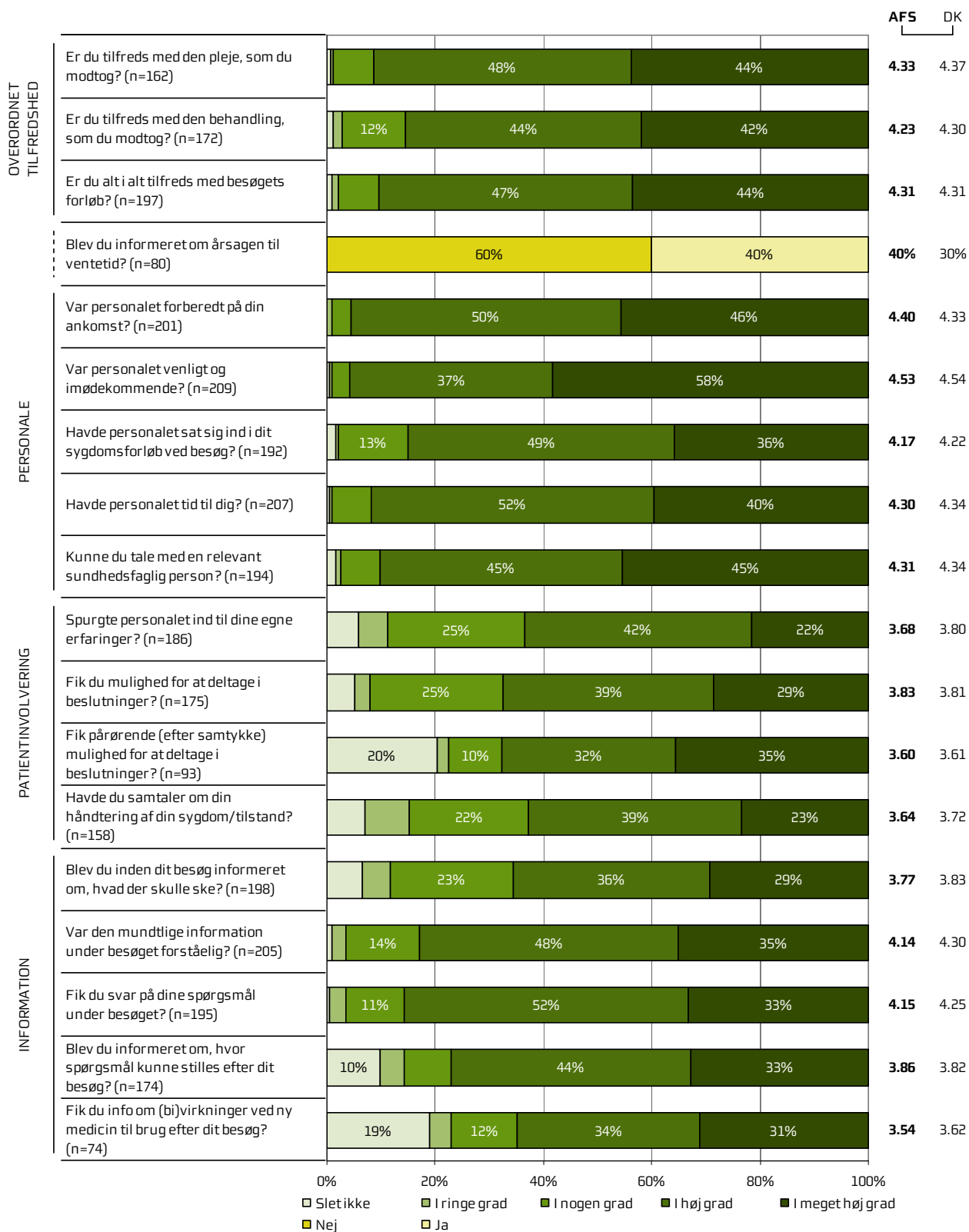
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

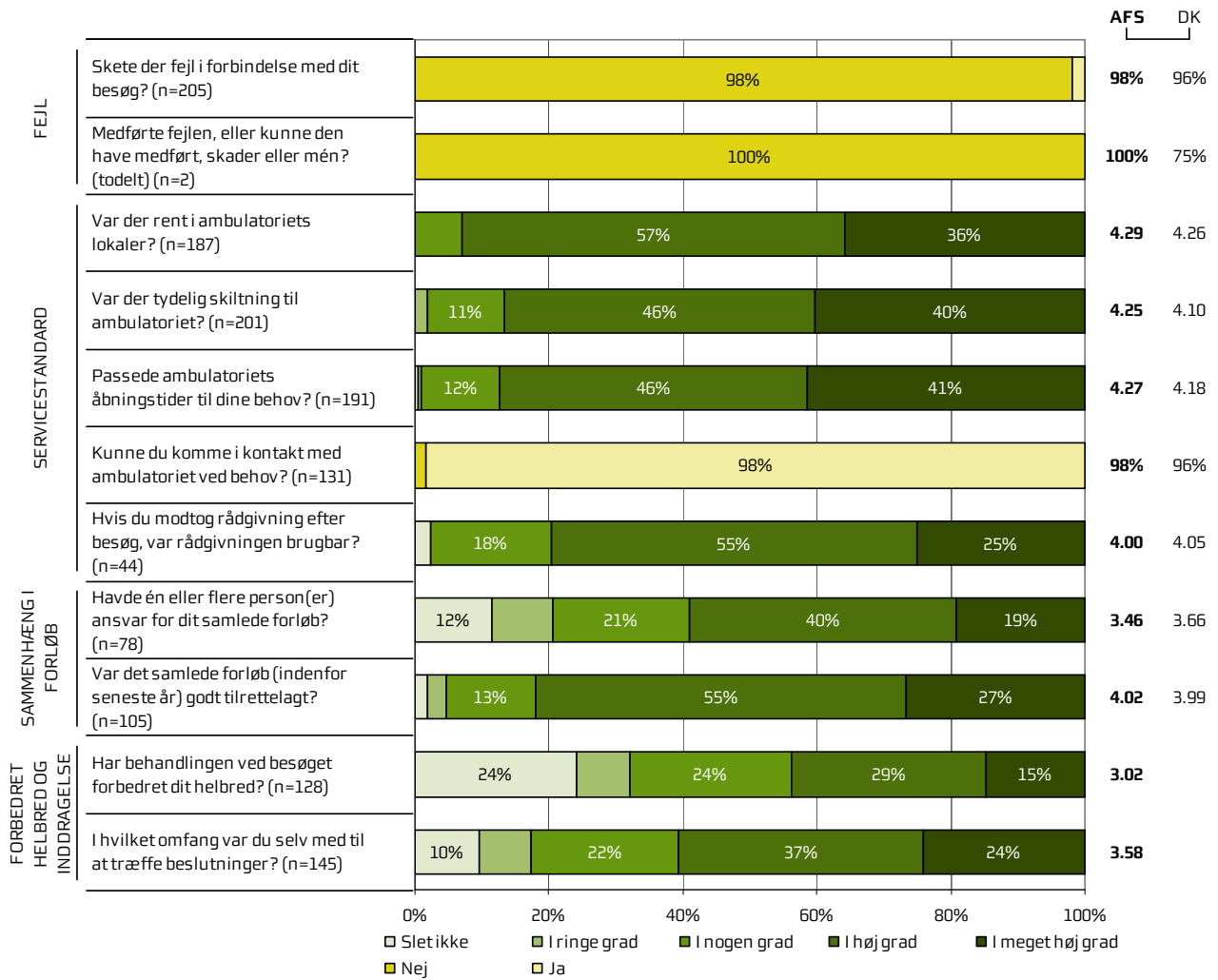
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

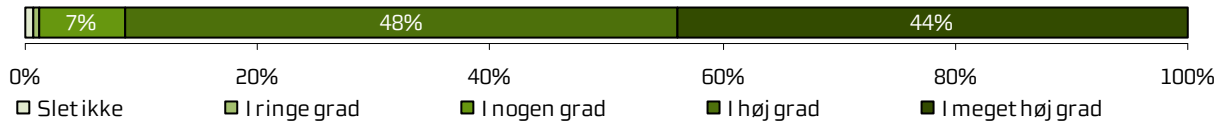
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

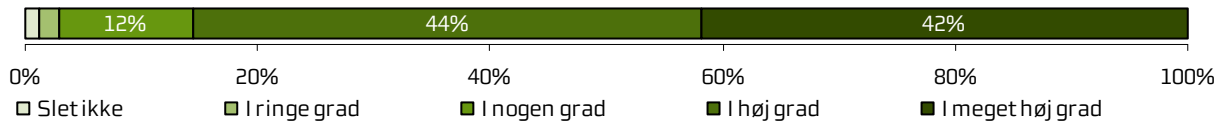
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

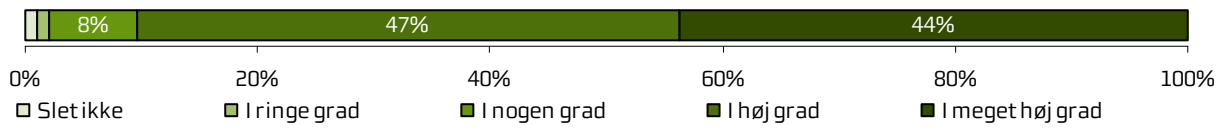
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=162)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=172)



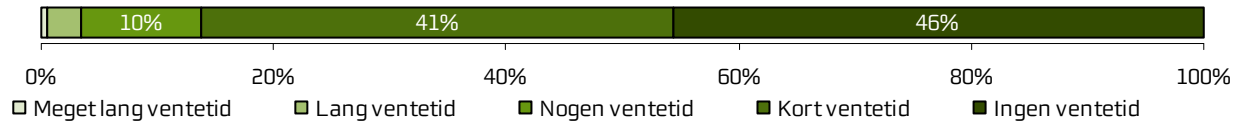
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=197)



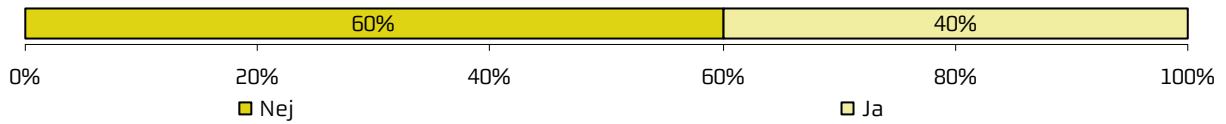
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,23		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=204)



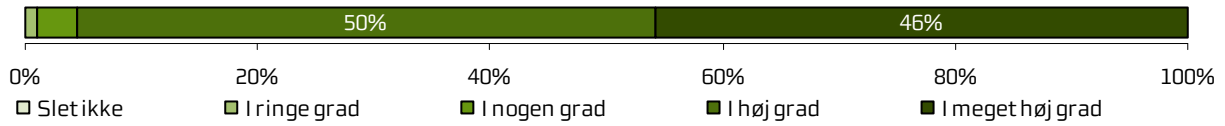
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)



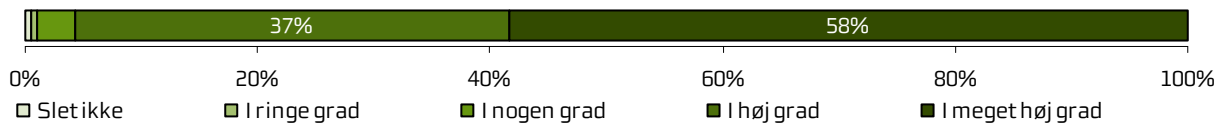
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,28		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		40 %	30 %	

Personale

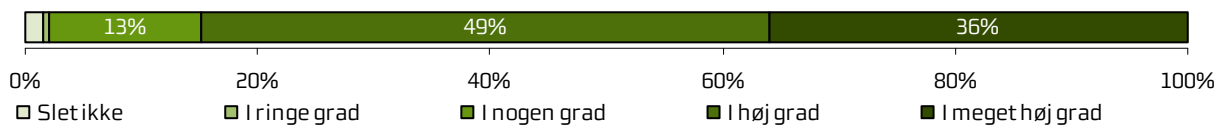
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=201)



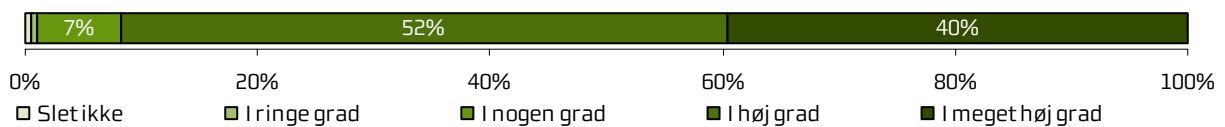
Var personalet venligt og imødekommende? (n=209)



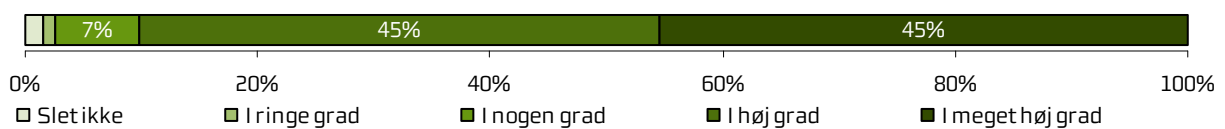
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=192)



Havde personalet tid til dig? (n=207)



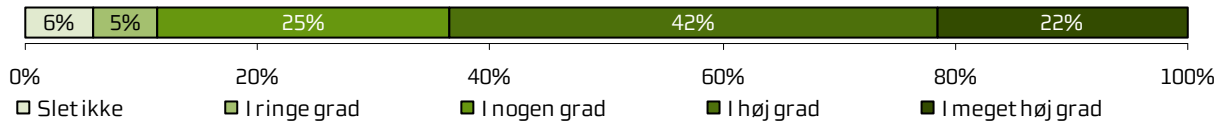
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=194)



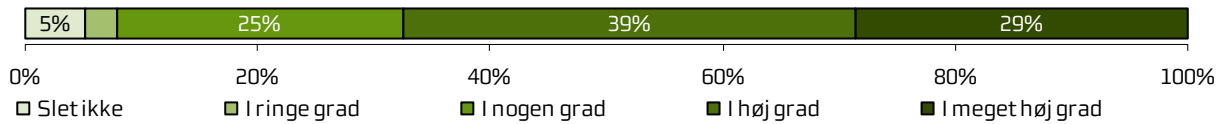
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,4		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,53		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,17		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,3		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,31		4,34	

Patientinvolvering

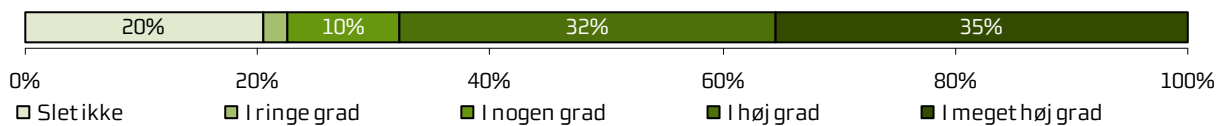
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=186)



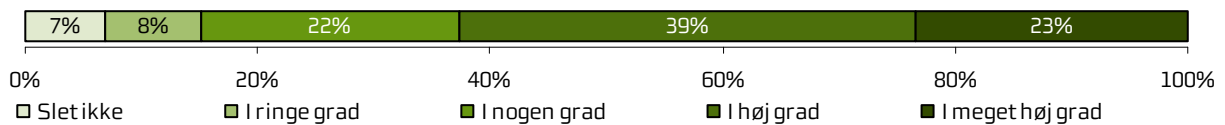
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=175)



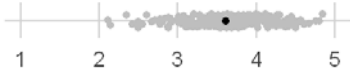
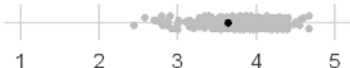


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=93)



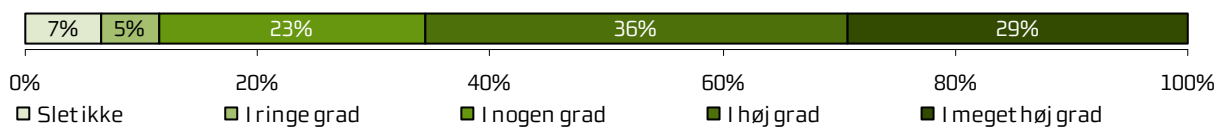
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=158)



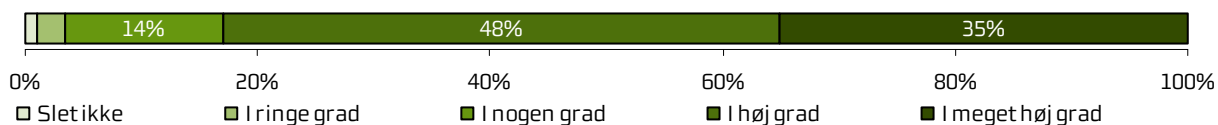
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,68		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,83		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,64		3,72	

Information

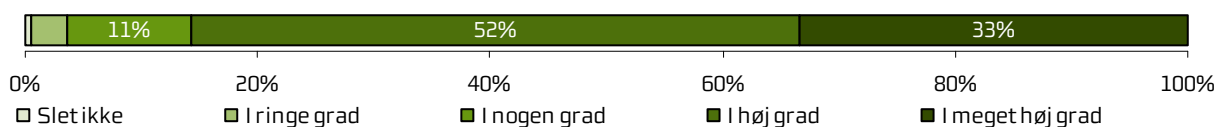
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=198)



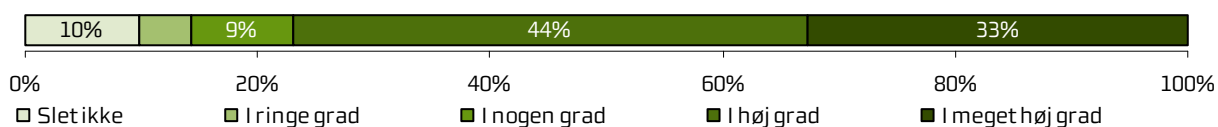
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=205)



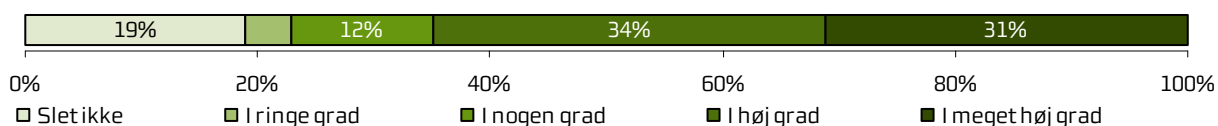
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=195)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=174)



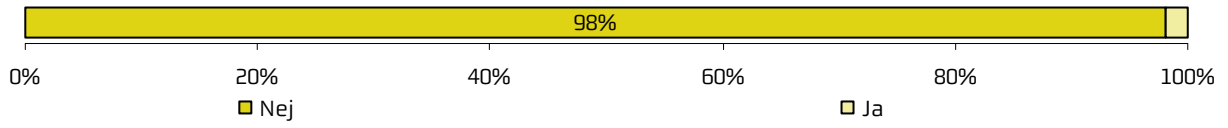
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=74)



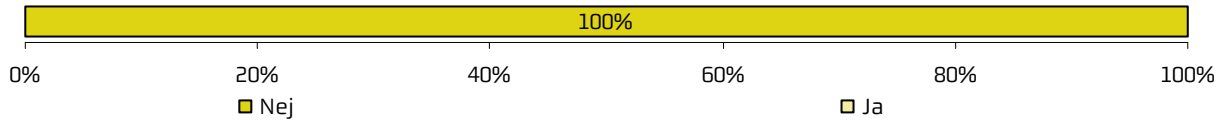
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,77		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,14		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,15		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,86		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,54		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=205)



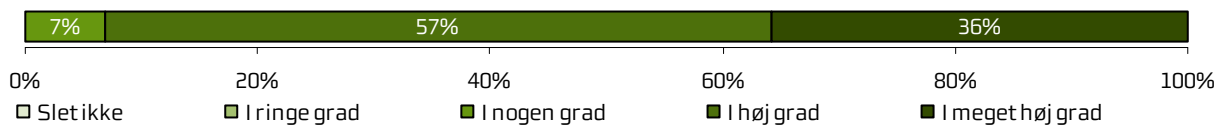
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



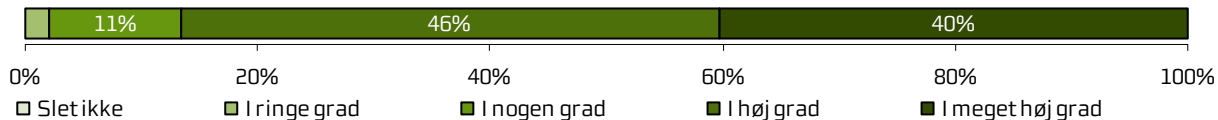
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

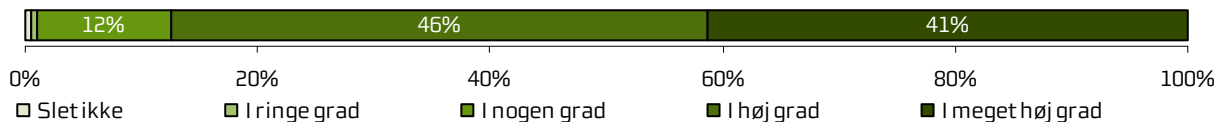
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=187)



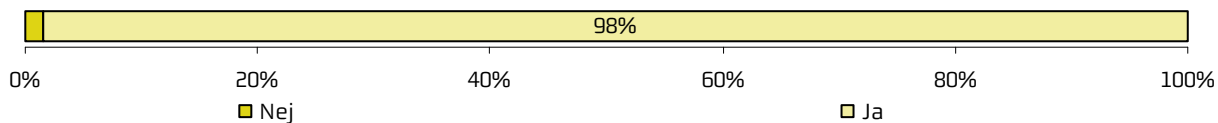
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=201)



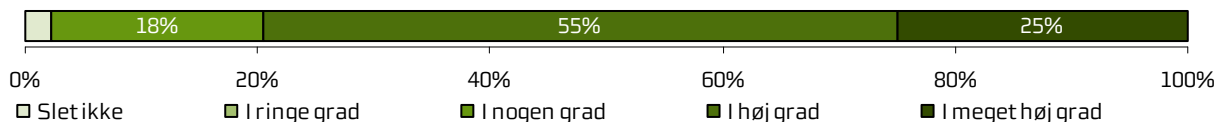
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=191)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=131)



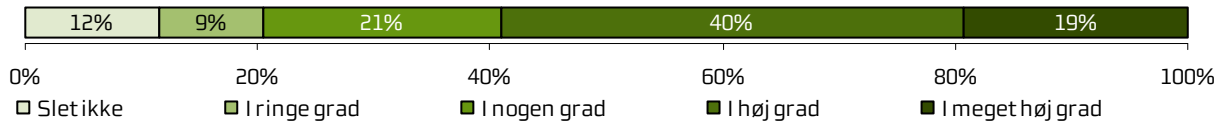
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=44)



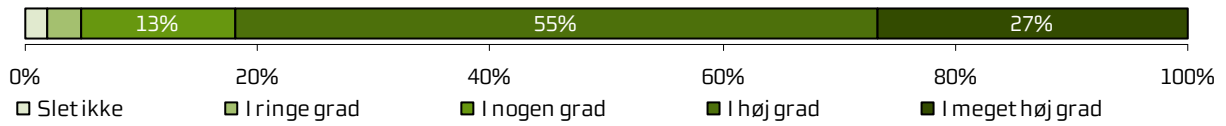
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,25		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,27		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=78)



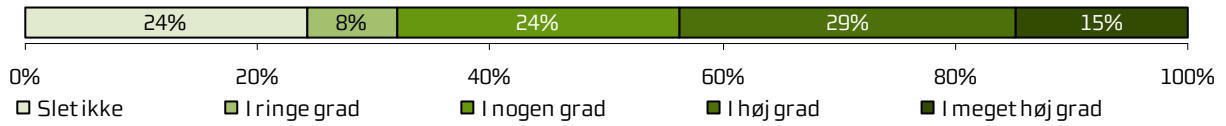
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=105)



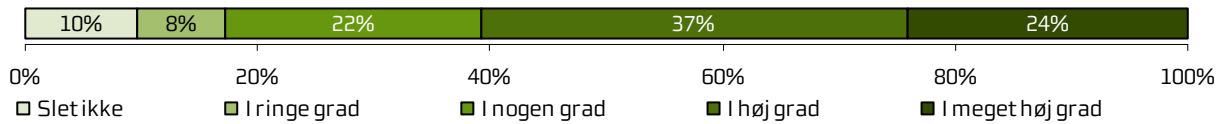
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,46		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,02		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=128)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=145)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,02			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,58			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

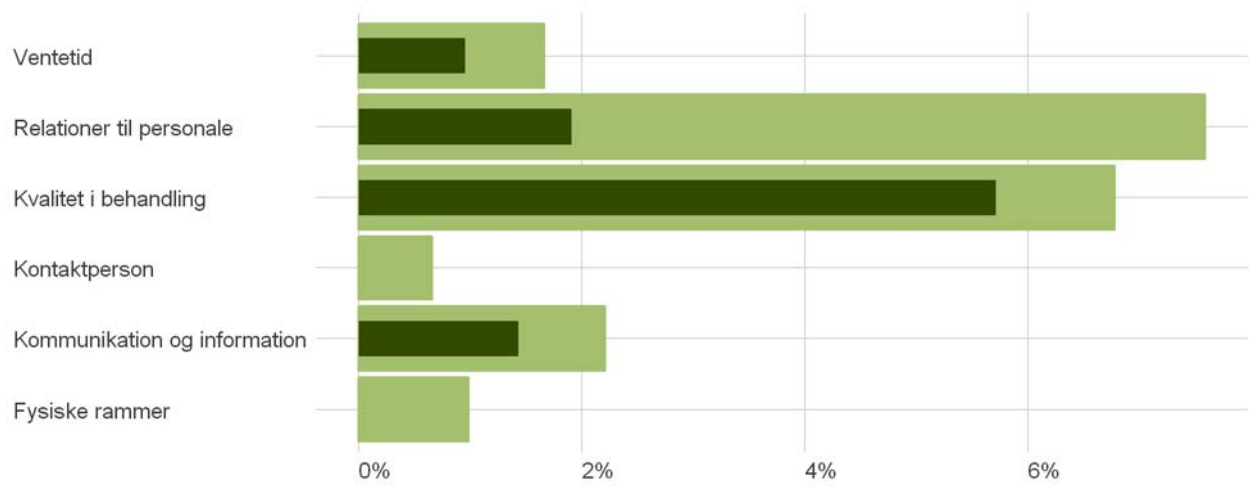
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
13	Det var helt ok.	I høj grad
20	De havde lukket min sag uden at informere mig. Og [jeg] gik og ventede på en indkaldelse, jeg så ikke ville få.	I høj grad
23	Kom ind ti minutter før tid.	I høj grad
25	Det kunne overvejes ved den efterfølgende kontrolundersøgelse om det er nødvendigt med personligt fremmøde. Der kunne i stedet foretages en telefonisk opfølgning. Hvis der ved denne er problemer kunne der indkaldes til en personlig kontrol.	I høj grad
35	Jeg savnede i høj grad den elektroniske patientjournal, så lægen var orienteret om mit [] lange sygeforløb på grund af flere fejldiagnoser.	I høj grad
36	Ved forundersøgelsen i Billeddiagnostisk Afdeling i Viborg var al behandling og kommunikation perfekt! Behandlingen i Karkirurgisk Ambulatorium efter forundersøgelsen var sølle! Som nat og dag.	I høj grad
38	Fik en tid [i efteråret] efter telefonisk kontakt med afdelingen. Har smerter i benet efter indsprøjtning []. NN siger til mig, at der kan gå op til et år, før smerten er væk. []	I høj grad
2	Ingen problemer. Nem og behagelig. Meget kort ventetid. Alt i alt plus :-).	I meget høj grad
6	Et meget hyggeligt venteværelse. Jeg var helt ærgerlig over at blive kaldt ind til tiden. Kunne da godt lige have strikket et par pinde på jeres strikkesøj.	I meget høj grad
17	Jeg blev utrolig venligt modtaget (som sædvanlig).	I meget høj grad
28	Ventetiden var under 10 minutter.	I meget høj grad
30	Karkirurgisk Afdeling på Hospitalenhed Midt er så utrolig en hyggelig afdeling at komme til. Der er frugt, kaffe, te, vand osv. og så er der en kurv med strikkepinde og garn, hvor der står "Strik en omgang. Det går til Mother Theresa" (tror jeg nok, det var). En utrolig dejlig atmosfære og man kan virkelig mærke, at der er et godt arbejdsklima.	I meget høj grad
37	Sekretæren kunne have spurgt, om jeg havde udfyldt mine papirer (havde overset, de skulle printes ud og udfyldes).	I meget høj grad
21	Der var minimal ventetid.	I nogen grad
10	Jeg har været meget tilfreds og [det har været] behageligt at være i Viborg.	Uoplyst







Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
13	Nej det var ok.	I høj grad
15	Jeg er faktisk lidt usikker på det videre forløb og er nok stadig noget bekymret for, hvordan min aktuelle tilstand er. Jeg er i den uheldige situation, at min praktiserende læge er holdt, og indtil videre passes praksis af vikarer. Jeg synes ikke rigtig, jeg hører til nogen steder. Sygehus/almindelig læge. Er lidt alene i det hele, men det er nok mit eget problem.	I høj grad
31	Der var en læge NN, som havde en fantastisk indlevelsesevne og var rigtig [god] til at informere og forklare.	I høj grad
39	Dette var et kontrolbesøg. Et-årstjek efter åreknudeoperation.	I høj grad
1	Jeg var alene afsted.	I meget høj grad
4	1. Jeg skulle ikke tage ny medicin. 2. Jeg var alene af sted.	I meget høj grad
3	På grund af læge, som var svær at forstå, havde jeg svært ved at høre, hvad der blev sagt.	I nogen grad
23	[Har manglet] yderligere information hos egen læge.	I nogen grad
34	[Lægerne var] svære at forstå.	I nogen grad
35	Da der var [længere] ventetid på behandling fik jeg grundig orientering om ansøgning til et privat hospital, hvor der kun var 8 dages ventetid, og fin behandling af læge på andet sygehus.	I nogen grad
37	Tror jeg selv kunne gå på nettet og se, hvordan en undersøgelse skulle foregå, men jeg foretrækker papirform. Lægen talte højt, og blev i tvivl om, han var dygtigt nok.	I nogen grad
32	Vi fik en meget dårlig behandling af den læge, som skulle undersøge mig. Han var meget overlegen og ville kun høre på sig selv. Han hørte slet ikke på, hvad jeg havde at sige, og han missede totalt information angående livsstilsændring angående KRAMS-faktorerne. Jeg har stadig voldsomme smerte og kramper nede i benene.	Slet ikke
36	Lægen [var svær at forstå] og virkede arrogant og ligeglad.	Slet ikke

Karkirurgisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	At der ikke kom indkaldelse det rigtige sted, så der var to tider, som jeg ikke kunne overholde.	Ja
 20	Som sagt blev min sag lukket, uden at informere mig.	Ja
 32	Jeg har henvendt mig til egen læge i håb om, at ifølge frit sygehusvalg, få en noget mere professionel behandling på andet sygehus. Jeg har aldrig hørt om, at man kun måler blod med fingrene alene, som lægen gjorde.	Ja
 38	NY TID [I EFTERÅRET]. Der kommer jeg ind til NN. Han afviser prompte at lave noget. Det er forkert, hvad anden læge NN har sagt, for det er kosmetisk, så det vil han ikke lave. Hvorfor siger anden læge NN, det kan laves og NN afviser nærmest arrogant. Snakker man ikke sammen eller drøfter journalen? Vi kørte [langt] for at blive afvist.	Ja
 13	Nej.	Nej
 29	Ingen fejl.	Nej

Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Lægen gav mig en fin information om selve [behandlingen], så jeg følte mig tryk ved behandlingen, som gik meget fint uden komplikationer i venstre ben. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Viborg ambulatoriet var et meget menneskeligt sted at komme til, der var kaffe og te, frugt, blade og strikketøj. Jeg er meget tryk ved at skulle behandles [der]. Kontorpersonale, sygeplejersken, lægen og sidst, men ikke mindst, NN var helt fantastiske (der var god stemning). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Behandlingen på anden afdeling var perfekt, og man følte sig i trykke hænder :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Syntes at man ved sit kontrolbesøg ca. 14 dage efter behandling af åreknuden, bør få tilbudt en ny behandling, hvis dette er nødvendigt. Uanset hvilken læge man kommer ind til. Kan nemlig forstå, at det er afgørende for, om man får det tilbudt. Og især når man ved hvor kort tid en behandling tager. Kan godt forstå, der er LANG ventetid. Og jeg for mit vedkommende, skal køre [langt] hver gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Læge NN ringede til mig HURTIGT efter, at jeg, per telefon havde kontaktet sekretæren dagen efter. [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Er sendt rundt på sygehuse/afdelinger i [lang tid] nu. Ville gerne, at der var nogen, der tog ansvar og fandt årsag/løsning på mit problem i stedet for at sende mig videre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
32	Jeg valgte selv at gå fra samtalen grundet den ringe behandling fra lægens side. Jeg vælger at søge hjælp andre steder, når lægen ikke ønsker at hjælpe mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
9	I alt godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Jeg synes, både min datter og jeg fik en helt igennem god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Der var en afslappet atmosfære på trods af den lange ventetid (den skyldtes en akut patient). [Ventetid]	Uoplyst
25	Jeg synes, at den efterfølgende kontrol var spild af sygehusets og min tid. Derfor forslaget om telefonisk opfølgning.	Uoplyst
26	Synes egen læge kunne have gjort forarbejdet, så jeg kunne være blevet behandlet med det samme i stedet for at vente [flere] måneder på en udredning (der var åbenlys: åreknuder), og dernæst skal vente [flere] måneder på behandling. Spild af tid og ressourcer, at der skal sidde tre personer (en læge, læge NN og en sygeplejerske) ved en samtale, som fint kunne have været erstattet af egen læge og skriftlig information. [Ventetid]	Uoplyst
27	En anden afdeling var total kaos!	Uoplyst
29	En flink person i ambulatoriet og en meget flink læge NN. Så det var en meget fin behandling.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 33	Jeg synes, at jeg fik en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 37	Følte ikke der var nok klientcentrering. Der var snak om besparelser og økonomi, så jeg måtte nøjes med skum. Der kunne godt være helt klare linjer rent fagligt mellem sygeplejerske og læge. Som patient bliver man forvirret, hvis de ikke er enige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 41	Det fungerede tilfredsstillende på alle måder.	Uoplyst
✎ 42	Jamen, synes det gik fint.	Uoplyst
✎ 43	Det var okay.	Uoplyst
✎ 15	Dejligt med en sød sygeplejerske (som jeg kendte fra tidligere) som havde den erfaring, jeg havde brug for at mærke. En læge, [som] måske ikke var så erfaren som jeg kunne have ønsket mig. Jeg har været igennem et alvorligt forløb og havde/har brug for at føle mig i trygge og kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Karkirurgisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg skal også have []behandling i min højre ben. Det ser jeg frem til med glæde.	I høj grad
8	Blodprop.	I høj grad
12	Min situation er af sådan en karakter, at jeg stoler på den lægelige ekspertise, som jeg har oplevet har været gennem hele forløbet.	I høj grad
22	Ved kontrolbesøget hos min behandler gik det MEGET HURTIGT, og jeg skulle MEGET HURTIGT beslutte, om behandlingen var tilfredsstillende, eller om jeg ønskede anden form for behandling. Var samlet inde til kontrol i fem-syv minutter.	I høj grad
2	De gør det godt, og vi får det gratis.	I meget høj grad
16	Jeg er blevet opereret for en udposning på hovedpulsåren. Har fået en rigtig, rigtig god behandling, både før og efter, jeg er opereret. Der er intet at klage over. Det er [noget tid siden], jeg blev opereret, og jeg har det godt.	I meget høj grad
23	Min læge havde henvist mig til ambulatoriet, da jeg havde ondt i benmusklerne og derfor skulle have blodtrykket i benene målt. Jeg har fået [medicin] dagligt i [mange] år. Blev nu forhøjet til [dobbeltdosis], herefter er kolesteroltallet [faldet].	I meget høj grad
5	Ingen forbedring dvs. stadig hævet ankel/fod, men nu ikke så mange forkalkninger :-{.	I nogen grad
36	Lægen virkede ligeglad og forlod lokalet uden at sige farvel etc., ligesom han ikke havde præsenteret sig med navn.	I nogen grad
13	Det forundersøgelsen gik ud på, viste sig ikke at være det, jeg kom for, men viste sig at være noget helt andet, så det var helt OK.	Uoplyst
18	Personalet var flinke på alle områder.	Uoplyst
40	Jeg svarer på besøg på Viborg Karkirurgisk. Det gælder ikke for min indlæggelse på andet sygehus. Der kan jeg kun sige meget dårlig behandling.	Uoplyst
42	Synes, at det kunne være blevet gjort bedre.	Uoplyst

