

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Karkirurgisk Ambulatorium  
Karkirurgisk Ambulatorium Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

---

## 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
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	291
Besvarelser fra patienter:	218
afsnittets svarprocent:	75%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Karkirurgisk Ambulatorium

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

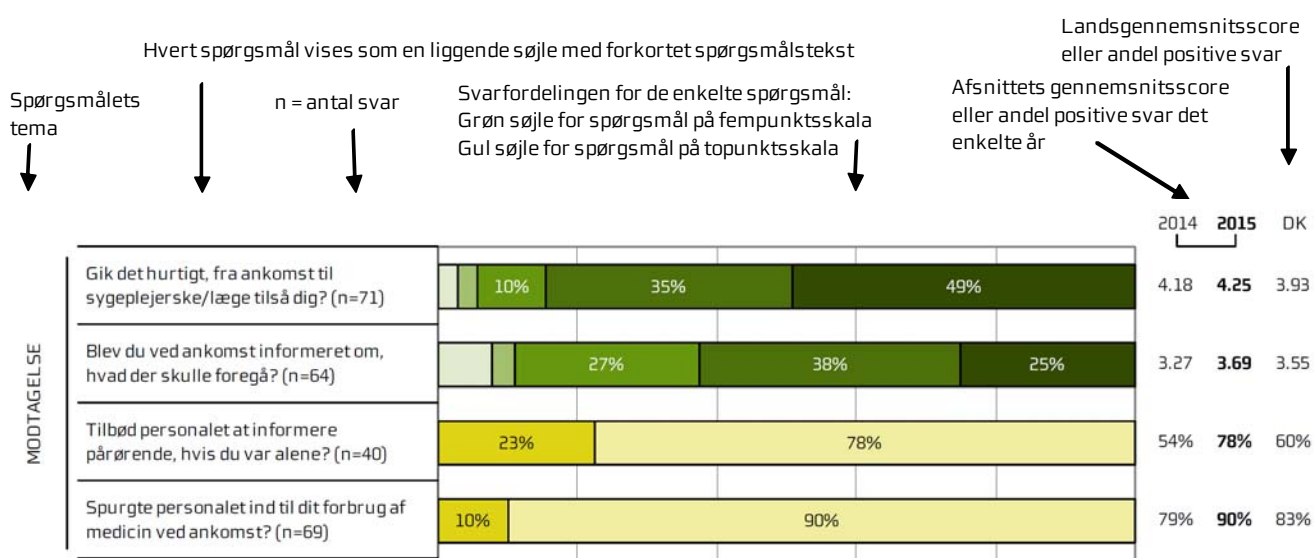
### Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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**

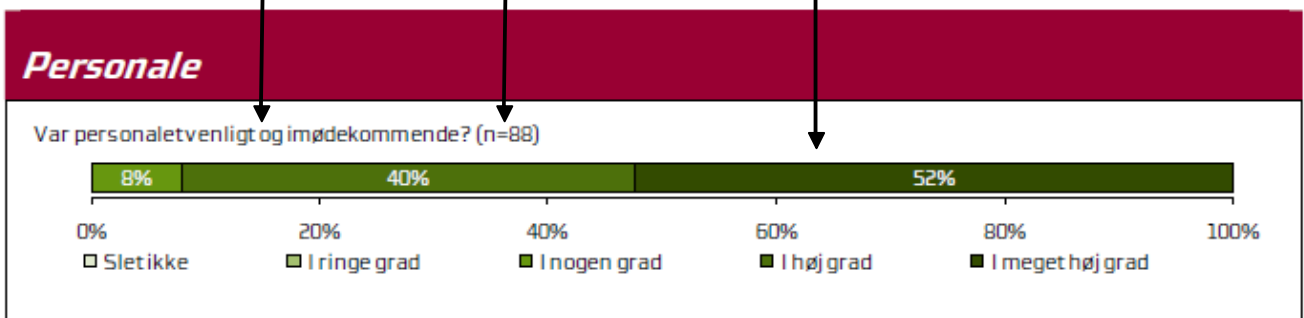
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

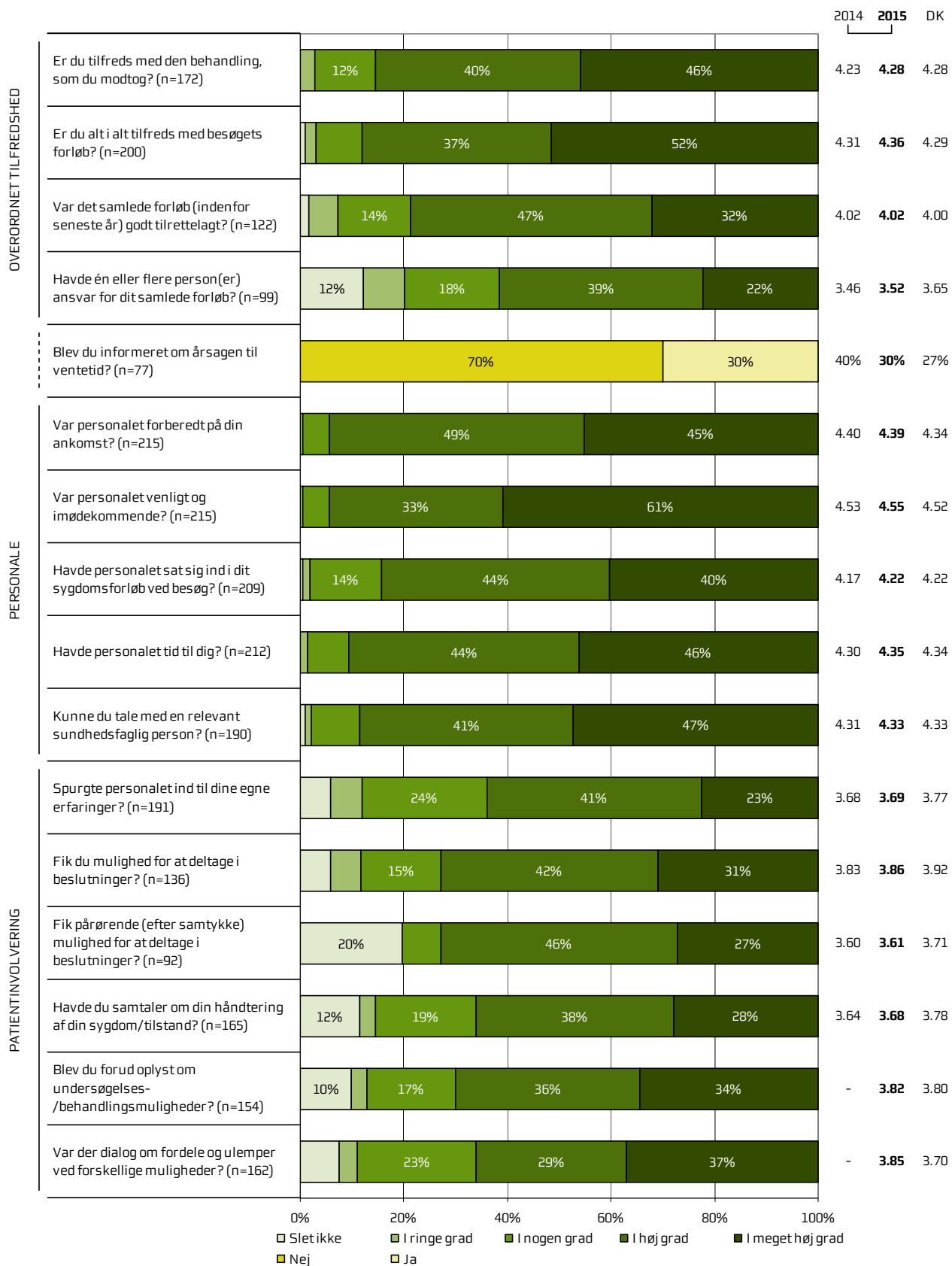
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

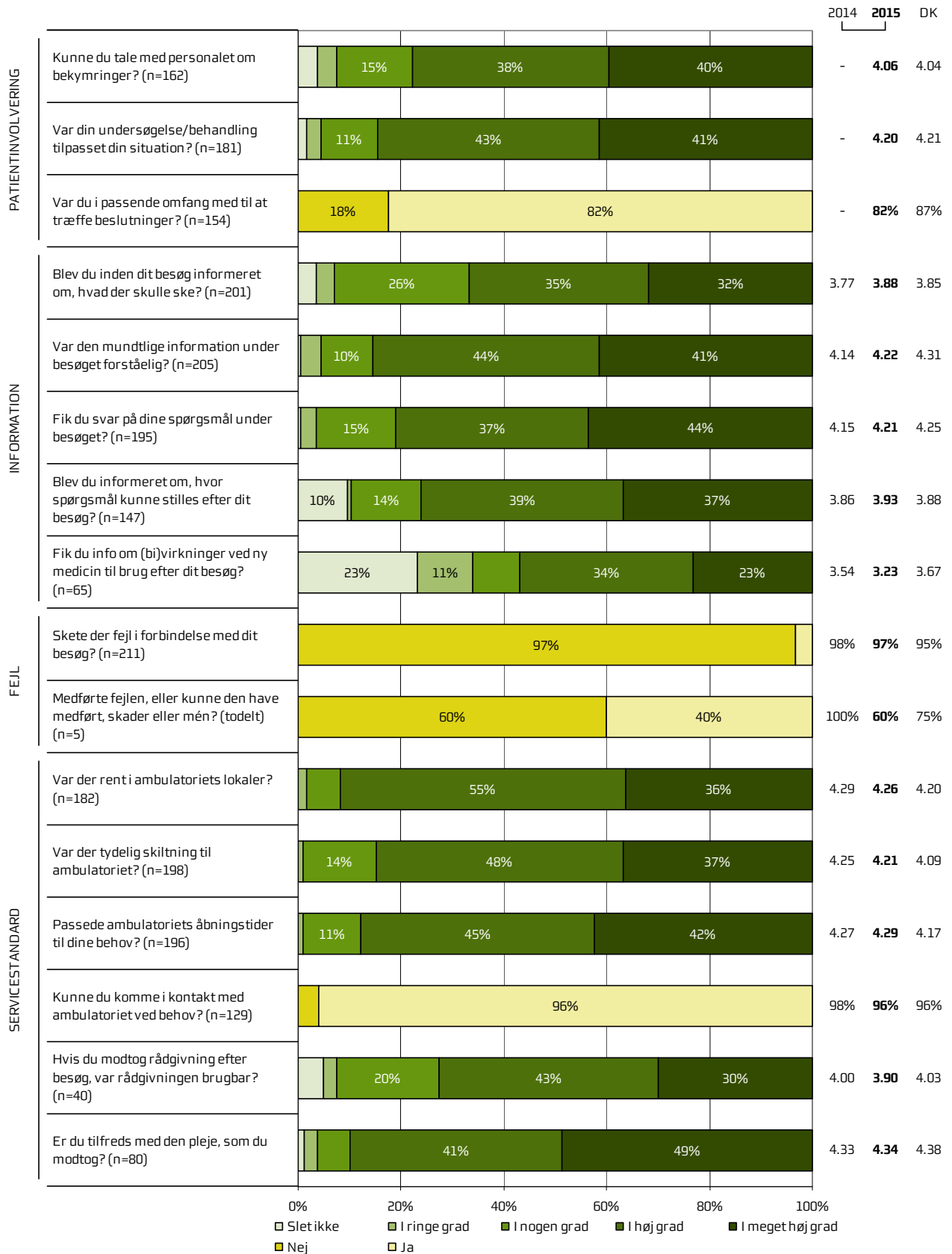
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

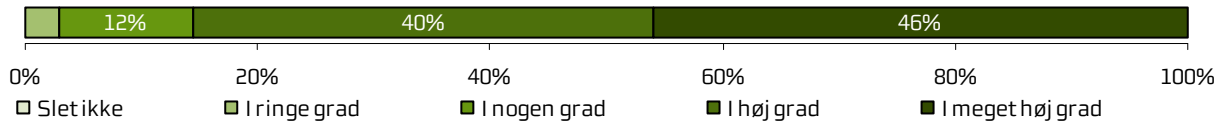
### Højre side

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
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

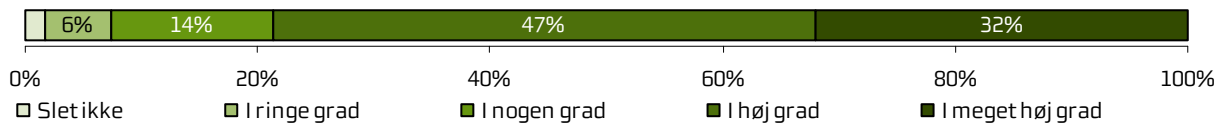
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=172)



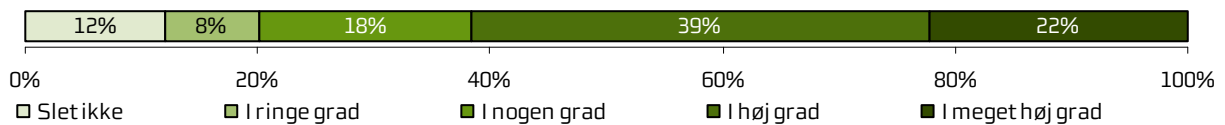
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=200)




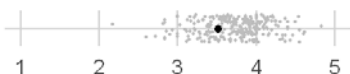


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=122)



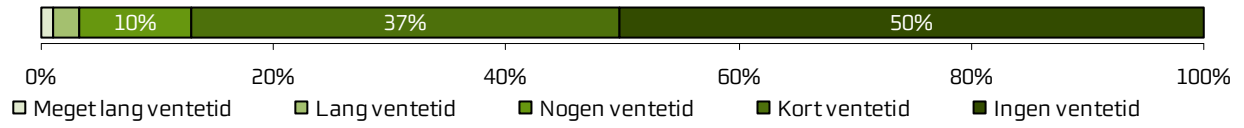
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=99)



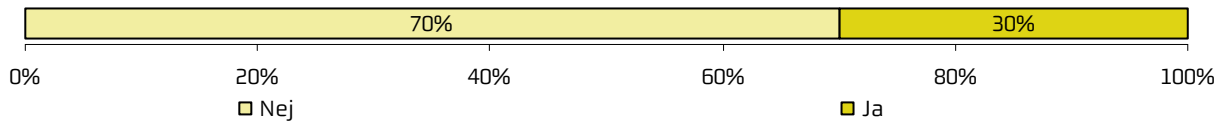
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,36		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,02		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,52		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=209)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=77)

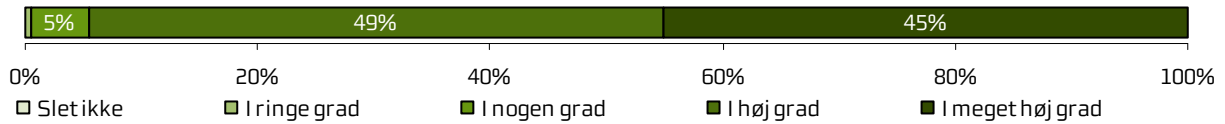




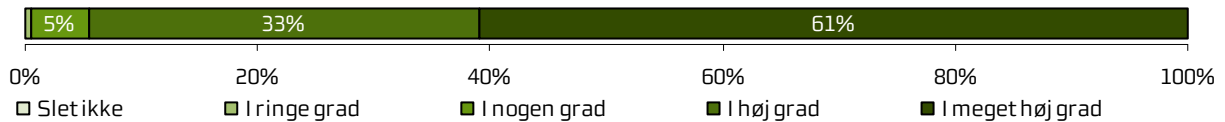
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,33		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		30 %	27 %	

## Personale

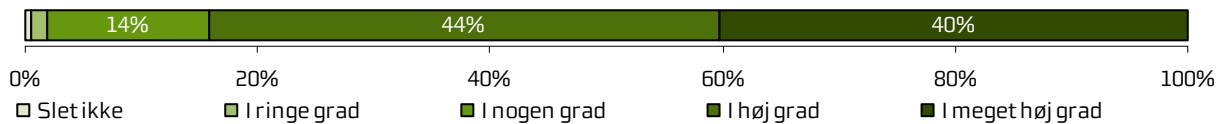
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=215)



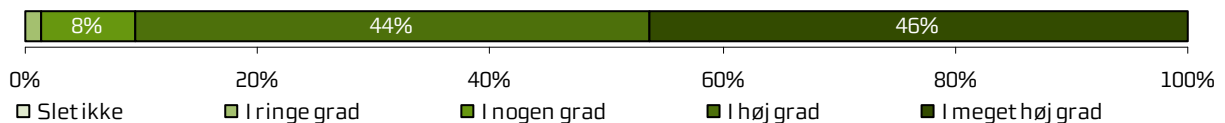
Var personalet venligt og imødekommende? (n=215)



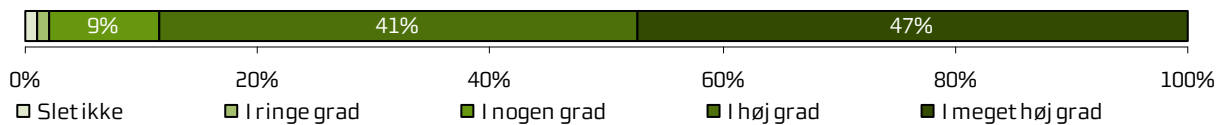
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=209)



Havde personalet tid til dig? (n=212)



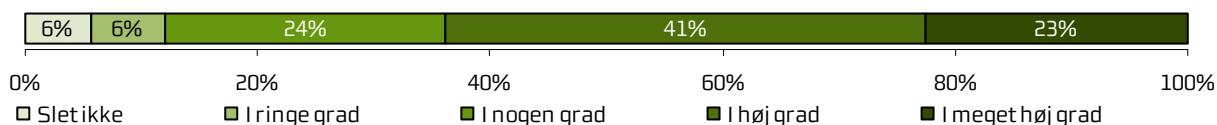
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=190)



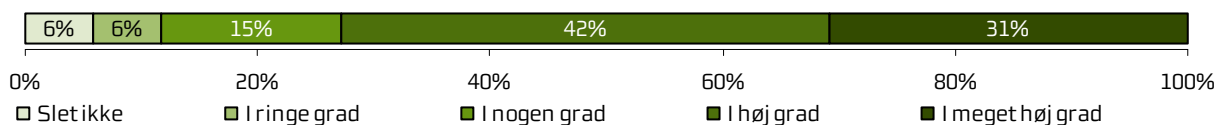
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,39		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,55		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,22		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,35		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,33		4,33	

## Patientinvolvering

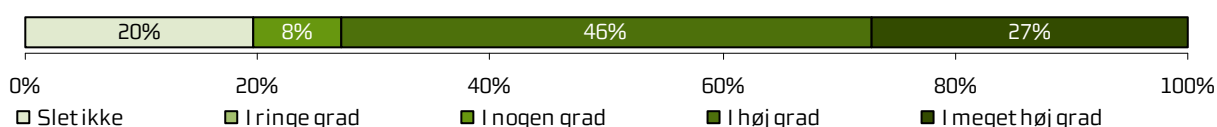
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=191)



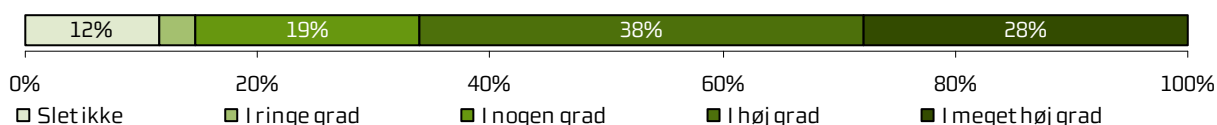
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=136)



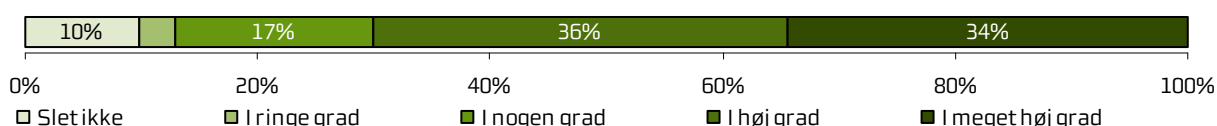
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=92)



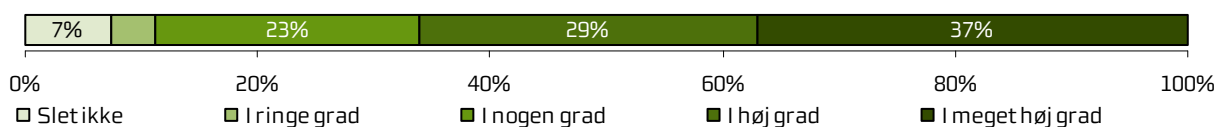
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=165)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=154)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=162)



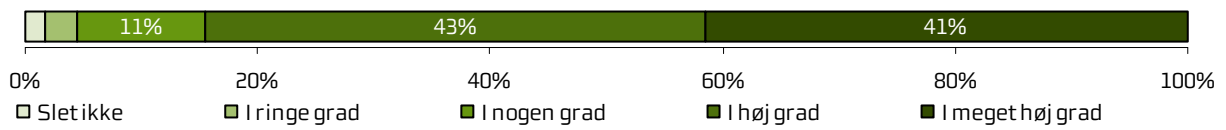
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=162)



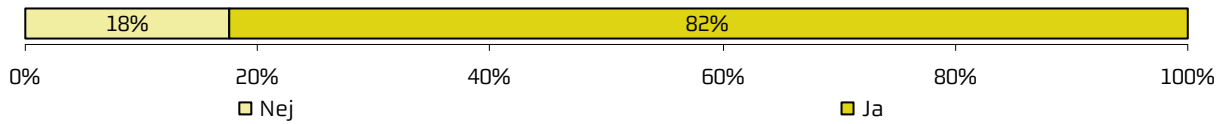
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,69		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,61		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,68		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,82		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,85		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,06		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=181)



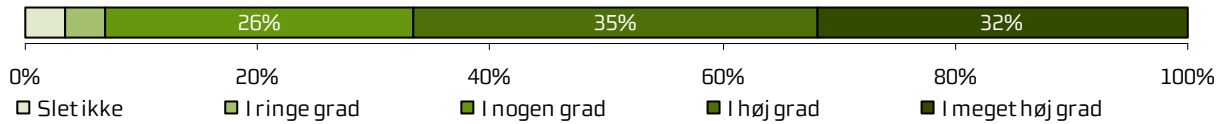
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=154)



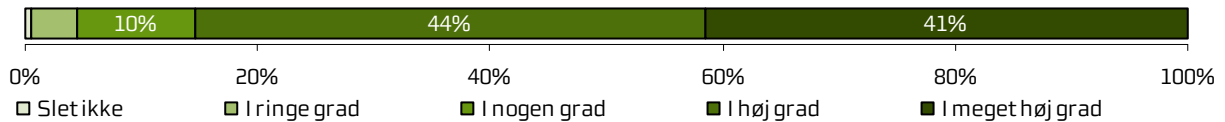
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,2		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

## Information

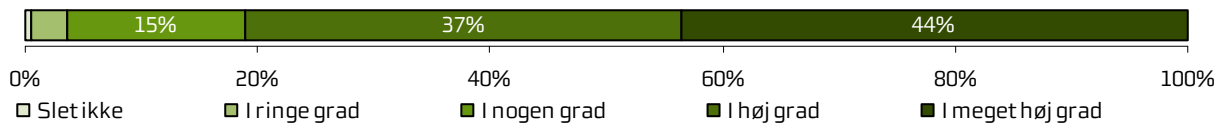
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=201)



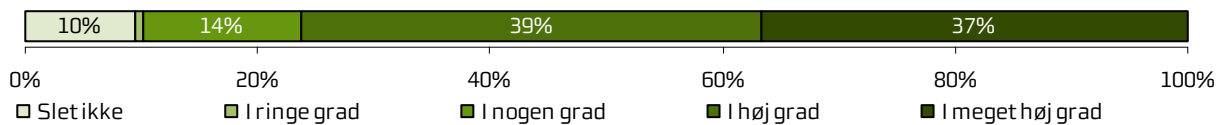
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=205)



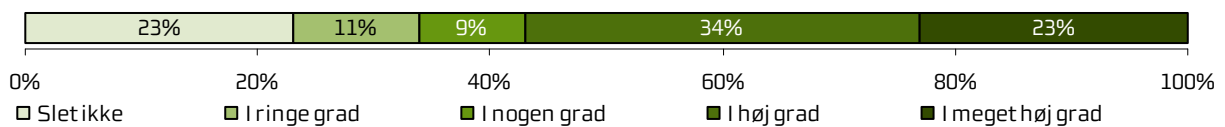
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=195)






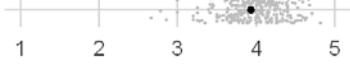

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=147)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=65)

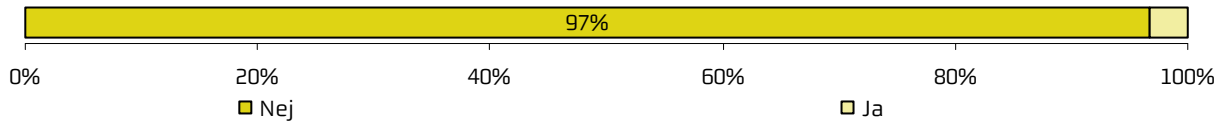




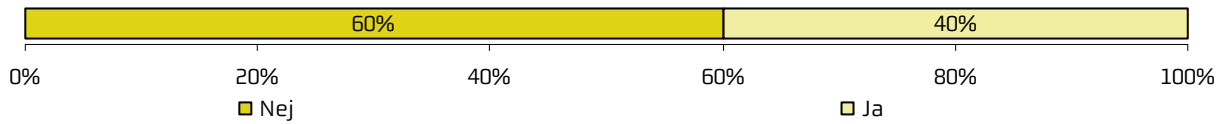
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,88		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,22		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,21		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,23		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=211)



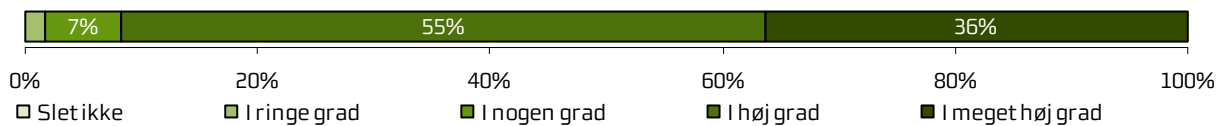
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



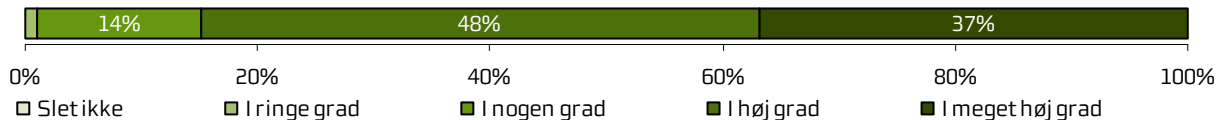
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		60 %	75 %	

## Servicestandard

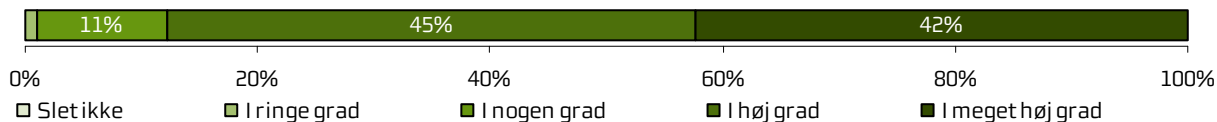
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=182)



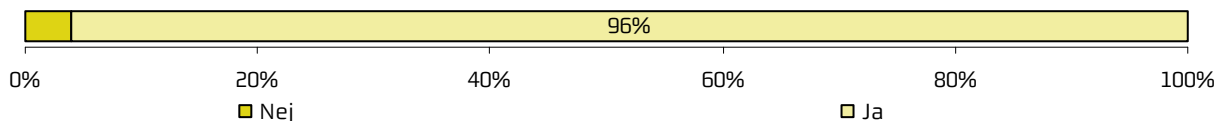
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=198)



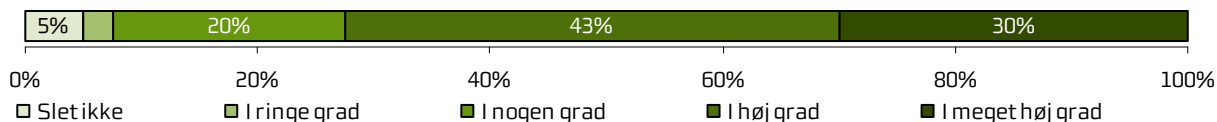
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=196)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=129)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=40)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=80)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,29		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,9		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,34		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

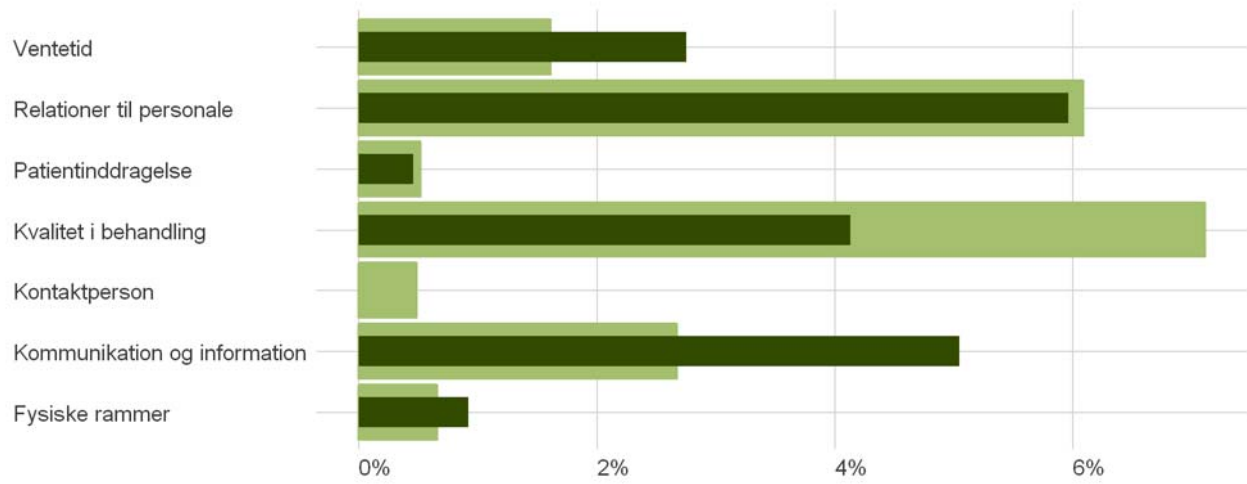
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 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	Der er noget "business as usual" over mine årlige check, og det kan jeg godt lide. Det skaber tryghed. Man ved, hvad der skal ske, og det sker. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Jeg var tilfreds med forløbet. Det eneste minus var en sygeplejerske, som ikke ville række mig en hånd, så jeg kunne komme op at sidde i sengen. "Det må jeg ikke", sagde hun. Men så måtte der vel være en anden form for hjælp (jeg var lige blevet opereret []). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Det hele virkede professionelt og ansvarligt.	I høj grad
31	Modtagelsen var behagelig og første samtale inden indgrebet med en kvinde var også fint. Men derfra blev det noget af en turbulent oplevelse, jeg på ingen måder ønsker skal gentage sig. Sygeplejerskerne, som var tilstede under indgrebet, og som lagde drop og hjalp mig da jeg blev dårlig, skal have stor tak for sit nærvær og beroligende væsen! Sygeplejersken, der tog sig af mig efter indgrebet og kom med mad og drikke, var behagelig og omsorgsfuld. Tak for det ovenpå en træls oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Helt OK.	I høj grad
40	Altså, lægen var så flink, nem at forstå, svarede på mine spørgsmål, virkede til at have god tid til mig. Kæmpe ros fra mig! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Alle var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Jeg oplevede stor forskel på personalets adfærd fra undersøgelses ambulatoriet til den efterfølgende lægekonsultation. Der manglede faglig patientkontakt i undersøgelsesambulatoriet, hvor almindelig høflighed som en præsentation af, hvem man taler med, ikke var til stede. Jeg oplevede, at jeg var en "ting". Hos lægekonsultationen blev jeg mødt med indlevelse og venlighed af hele personalet, hvilket jeg tilkendegav. Patientkontakten bør prioriteres i undervisning af personalet. Det koster intet, men giver meget. Ordentlighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Alt foregik helt som det skulle.	I høj grad
73	Har været godt tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
5	Jeg er blevet godt behandlet. TAK.	I meget høj grad
12	Det kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
21	Jeg synes, i det store hele, at de har gjort det godt. Men jeg synes, at udenlandske læger burde blive bedre til dansk. For når både sygeplejerske og læge begge ikke er gode til dansk, kan det godt være rigtig svært. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
38	UG.	I meget høj grad

53	Det eneste jeg kan finde frem, som nok kunne gøres lidt bedre, er at jeg er i hormonbehandling for prostatakræft, og i den forbindelse får jeg tabletter imod svedeture. Da jeg er til kontrol hvert halve år, og tager to tabletter om dagen, vil det sige jeg skal bruge 360 tabletter, men jeg fik kun udleveret 300 stk. Altså kommer jeg til at mangle 60 tabletter inden mit næste besøg, så skal jeg ringe efter disse tabletter, som så skal sendes til mig, det synes jeg er lidt dumt? [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
57	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde deres arbejde effektivt og godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
67	Jeg syntes, det var meget pro.	I meget høj grad
25	Der var lang ventetid. Jeg blev henvist [for et par år siden] af min egen læge. Fik herefter indkaldelse til forundersøgelse, som skulle foretages [nogle måneder senere]. Efter undersøgelsen var jeg heldig at få en afbudstid [nogle måneder efter] til selve indgrebet, og ellers skulle jeg have ventet [et par måneder mere]. Der var således lang ventetid, men oplevelsen både ved forundersøgelsen og det efterfølgende indgreb var rigtig godt. [Ventetid]	I nogen grad
28	Der var ingen ventetid. Jeg kom faktisk ind før tid. [Ventetid]	I nogen grad
36	Som sagt er jeg yderst tilfreds med mit hidtidige forløb på Viborg Sygehus. Dog kunne jeg ønske mig, at jeg ved næste besøg [] blev behandlet af samme læge og sygeplejerske. Det ville berolige mig endnu mere og få mig til at føle mig endnu mere tryk ,hvis et eventuelt indgreb kommer på tale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Besøget i karkirurgisk ambulatorium var et opfølgende kontrolbesøg efter en operation [i efteråret], altså [flere] uger senere [operation]. Jeg var indkaldt til operationen [tidligt], og da jeg og min chauffør, så skulle hjemmefra [meget tidligt], tillod jeg mig at nævne overfor afdelingens personale, at jeg jo ikke boede lige henne om hjørnet, men måtte af sted midt om natten, fordi det nu engang er en dagsrejse at gå til læge i Viborg, når man bor i []. Jeg vil ikke hermed beklage, at det er blevet almindelig dansk politik at drive sygehuse ved at samle ekspertisen et andet sted og så nedlægge de gamle, små sygehuse som i Tarm og Ringkøbing. Fordelen er jo netop, at man i f.eks. Viborg har både ekspertisen og rutinen. Men det er en lang rejse, og det er ikke blot ubekvem for mig som patient, men direkte ubehageligt. Ikke mindst fordi jeg i [mange måneder] før operationen måtte køre den lange tur adskillige gange til Viborg, til korte samtaler (som jo godt kunne føres telefonisk) eller andre forberedende undersøgelser. Jeg foreslog personalet, at man i slige tilfælde kunne indkalde de fjerntboende patienter til at møde op ad dagen i dagslys. Det forstod man vist kun i ambulatoriet, men tilsyneladende ikke hos de læger, der skulle føre kniven. Det er jo på en anden etage i det store hus. Til gengæld var personalet yderst flinke og dygtige og jeg var i alle henseender glad for behandlingen, der har givet mig yderligere optimisme. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
50	Der er alt for lang ventetid fra henvisning til første besøg og til efterfølgende opfølgninger. [Ventetid]	I ringe grad
64	Utilfredsstillende ventetid på indkaldelse til undersøgelse. Fik oplyst, at jeg ville få tilsendt en kopi af rapport om undersøgelsen til egen læge. Sidder i skrivende stund og konstaterer, at jeg efter godt en måned endnu ikke har modtaget en kopi af resultatet. Dette er kritisabelt. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
66	[For nogle år siden] var jeg i Silkeborg, fordi jeg havde ondt i ryggen. Jeg blev MR-scannet [og fik tilstanden klarlagt]. De syntes, jeg skulle vente med operation, så længe jeg kunne klare dagen. Ellers skule jeg blot ringe til dem, og så kunne man tage mig med det samme. Nu havde de jo min journal. Lige efter nytår blev det så slemt, at det kneb mig at gå mere end 100 meter. Så blev mine ben følelsesløse, og jeg ville falde om. Først nu begynder problemerne. Jeg gik til min læge, der underrettede rygcentret i Silkeborg. Jeg fik brev derfra [om vinteren], at jeg kunne komme til en undersøgelse [om sommeren]. Tak skæbne! [Mange måneders ventetid, og de havde min journal. Nu begynder problemerne. [Henover sommeren er jeg til en masse undersøgelser over flere måneder forskellige steder i landet, før jeg kan opereres] Jeg har fået en god behandling alle steder. Det skal tilføjes at [anden afdeling satte deres ventetid markant ned]. Tak for det. Men jeg frygter de måneder til min operation, for jeg har enorm ondt, Skal helst	I ringe grad

	sidde ned hele tiden. [Kvalitet i behandling]	
✎ 68	Alt OK.	Ikke relevant for mig
✎ 2	De var meget venlige og imødekommende. Fik klar besked. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 6	Har gennem forløbet været tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 10	Jeg blev spurgt om jeg kunne komme dagen efter for at være "kanin" i undervisningsforløb. Selve undervisningen var ok, men var nok skuffet over, at der ikke blev tilbudt den mindste tak herfor. Der var indkaldt fire, men [ikke alle kom]. Brugte dog tid og kørsel hertil, uden spor godtgørelse. :-{ [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 13	Underrette patienten om, hvad der skal foregå. Jeg hørte bagefter en kollega tale om at have set det "damp" i TV. Skulle være noget nyt. Hvad ved jeg? [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 14	Meget positivt : Venterummet meget indbydende, og med drikkevarer til fri afbenyttelse. Tavle med oplysning om ventetid, og hvilket personale, der var tilstede. Behandlende personale venligt og imødekommende. Gøres bedre: Sekretær sendes på kursus vedrørende kommunikation og kropssprog. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 16	Ambulatoriet kunne efter undersøgelsen sige mig, at blodtrykket i benene var tilfredsstillende. Godt, men jeg fik ingenting at vide om, hvad der så evt. kunne gøres for at hjælpe mig af med de smerter, jeg stadigvæk har [i de nederste dele i kroppen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 23	Jeg var overrasket over den tidsnøjagtighed, der var. Enten kom jeg til før den lovede tid, eller tiden blev overholdt på klokkeslæt. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 26	De informerede mig om nye tider til mit indgreb. Så i stedet for at vente seks måneder, skal jeg kun vente seks uger, så stor ros til ambulatoriet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 29	Det forekommer lidt sløset, at lægen ikke forud i min journal har orienteret sig om en sideløbende alvorlig sygdom og behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 34	De var flinke, og jeg blev undersøgt godt, men de kunne ikke gøre meget ved mine blodårer, så det hjælper ikke. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 47	Det var et venligt og imødekommende personale, jeg mødte. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 51	Alt fint, men har endnu ikke fået noget svar! Blev sendt til [scanning] i anden by i [efteråret]! Har, på trods af [at have rykket for svaret over telefonen], endnu ikke fået svar! [Ventetid]	Uoplyst
✎ 52	Meget venligt personale. Venlige og imødekommende hver gang, jeg var der. Det er meget personligt, fordi personalet [] kigger [én] i øjnene og giver hånd. Man føler sig meget som person og velkommen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 54	Har ikke hørt nærmere om mit forløb, men første samtale med læge og sygeplejerske var fin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 58	Jeg har en udposning [] ved leveren [], og denne gang skal jeg vente to år inden næste undersøgelse. Har [tidligere] været hos jeg en gang pr. år. Må sige, at jeg er bange for, at den udvider sig og sprænger.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
 59	Kunne ikke skrive til deres mailadresse. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 60	Personalet var åbne og imødekommende. Jeg kom til før aftalt tid. God effektivitet på afdelingen. En god idé med strikketøjet i venteværelset. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 65	Jeg oplevede behandlingen meget betryggende og behageligt. Venlighed og forklaringer var helt igennem på toppen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 71	Var utroligt søde og venlige samt gode til at informere om videre forløb. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 72	OK.	Uoplyst

## Karkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Var til kontrol efter skumbehandling af åreknuder. Det tog kun lægen fem minutter at se, at alt var i fineste orden. Skulle derefter have behandlet det andet ben. Hvorfor kan man ikke få det ordnet ved samme indkaldelse? Måtte bestille en ny tid til dette og derefter køre 200 km ekstra, det var da mere fornuftig at ordne begge ting ved samme indkaldelse	I høj grad
6	Husker det som positivt med venligt og hjælpsomt personale.	I høj grad
14	Den første jeg møder er en sekretær i receptionen. Hendes kropssprog og kommunikation er ikke særlig imødekommende. Efter min ankomstregistrering ved sekretæren er den øvrige kontakt og modtagelse super flot og tilfredsstillende.	I høj grad
15	Modtagelsen var upåklagelig, og jeg har ikke forslag til forbedringer.	I høj grad
17	Til trods for, at jeg kom 15 minutter for sent, fik jeg en meget pæn modtagelse og kom til undersøgelse med det samme.	I høj grad
19	Har været der flere gange []. Synes kun, at der har været en enkelt gang, [i foråret], hvor der var lang ventetid, hvor jeg til sidst henvendte mig i receptionen. Det var en lægesamtale.	I høj grad
22	Meget effektiv og kompetent modtagelse, herunder information om, hvad der skulle ske.	I høj grad
32	Helt tilfredsstillende.	I høj grad
37	Jeg oplever, på trods af en forskellig læge hver gang, at de alle er velforberejdede, og at jeg ikke skal forklare mine symptomer gang på gang. Venlighed og god tid.	I høj grad
39	Kan vist ikke gøres bedre.	I høj grad
41	Skemaet er ikke relevant. Min mor var indlagt på [sygehus], fik lavet undersøgelsen om aftenen, ved ikke om der var ventetid. Lige pt. er hun indlagt til genoptræning.	I høj grad
46	Ifølge brev skulle jeg møde på første sal i receptionen, men blev straks henvist til kælderen!	I høj grad
48	Blev modtaget med venlighed i hyggelige omgivelser. Super med strikketøj. Det giver ro og afslappethed.	I høj grad
62	Alle var så absolut søde og hjælpsomme.	I høj grad
64	Cirka ventetid kunne være ønskeligt.	I høj grad
70	Tænkte på, at man kunne spare ved at slukke noget af alt det lys, der er tændt bl.a. i venteværelset?	I høj grad
1	De fysiske rammer kunne være mere indbydende. De nuværende virker lidt grå og triste. (Ved ikke, om der er tænkt fysiske rammer i forhold til dette spørgsmål). Jeg oplevede personalet som venlige og imødekommende, hvilket altid er en god oplevelse.	I meget høj grad
7	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
11	Det var rigtig fint.	I meget høj grad
12	Modtagelsen var meget tilfredsstillende, helt ok.	I meget høj grad
20	Synes, at det var en perfekt modtagelse og behandling og efterfølgende godt afslutningsforløb.	I meget høj grad

		grad
✎ 21	Jeg har fået en meget fin modtagelse, og kan kun rose ambulatoriet.	I meget høj grad
✎ 23	Meget venlig og smilende medarbejder.	I meget høj grad
✎ 36	Jeg følte mig rigtig godt modtaget lige fra starten.	I meget høj grad
✎ 38	UG.	I meget høj grad
✎ 40	Super godt. Personale var klar, strikkesøj fra, vist nok, Røde Kors var på bordet. Hyggeligt. Ingen ventetid.	I meget høj grad
✎ 42	Nej det var bare super. Det var første gang, jeg ikke har ventet.	I meget høj grad
✎ 49	Hjertelig modtagelse fra erfaren sekretær.	I meget høj grad
✎ 52	Dejligt med drikkevarer, frugt og strikkekurv. Man føler sig meget velkommen!	I meget høj grad
✎ 53	Jeg har ikke noget at indvende. Jeg opfattede modtagelsen og kontrollen, som værende meget venlig og god. Jeg er fuldt ud tilfreds med forløbet af mit besøg.	I meget høj grad
✎ 60	En god og venlig modtagelse. Man følte sig velkommen.	I meget høj grad
✎ 63	Blev budt på kaffe. Fin service.	I meget høj grad
✎ 65	Jeg har oplevet hele behandlingen behageligt og venligt. De forklaringer jeg fik, var klare og lette at optage. Jeg kan kun sige godt om min oplevelse vedrørende venlighed og indsigt forklaringer. Kan ikke sige noget der kan forbedre behandling. []	I meget høj grad
✎ 66	Jeg var særdeles tilfreds med ambulatoriet. På alle måder fik jeg en letforståelig forklaring på mit problem. Ok.	I meget høj grad
✎ 69	Akut indlæggelse.	I meget høj grad
✎ 27	Lægen var ukoncentreret og kunne ikke finde mine oplysninger på computeren fra behandlingen []. Mine spørgsmål blev ikke hørt, jeg har haft ondt i benet alle seks uger. Det bliver nok snart bedre, var den besked jeg fik. Behandlingen [tidligere] var helt anderledes og super professionel, der blev jeg SET.	I nogen grad
✎ 44	Der var ikke megen undersøgelse. Ca. fem minutter og besked uden yderligere undersøgelse: at det kunne man ikke gøre noget ved?	I nogen grad
✎ 56	Det var en rigtig venlig og forberedt læge, jeg kom ind til. Han fortalte mig, hvad der skulle ske og forklarede under undersøgelsen, hvad han så.	I nogen grad
✎ 68	Alt OK.	I nogen grad

## 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?
9	Fik ordineret en stærkere blodfortyndende medicin og fik ingen information om denne medicin. Først da jeg efter udskrivelsen hentede det på apoteket, fik jeg at vide, at jeg ikke måtte tage det sammen med [anden medicin], som jeg har brugt som smertestillende.	I høj grad
39	Nej, manglede ikke informationer.	I høj grad
51	OK! Fint faktisk :-).	I høj grad
65	Har fået alt hvad jeg spurgte om.	I høj grad
23	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
24	Eneste ting, der var lidt problematisk var at finde ind til parkeringshuset. Det skyldtes en del vejarbejde i området, så jeg er sikker på, når dette er overstået, så løser dette problem sig selv.	I meget høj grad
35	Jeg skulle ingen medicin have.	I meget høj grad
36	Jeg var "begejstret" for lægens forklaringer og holdning, hvis man da kan tillade sig at udtrykke sig således, så jeg gik derfra med "ro i sindet". Personalet var i høj grad tillidsvækkende og kompetente og på ingen måde bedrevdende.	I meget høj grad
40	Der manglede ingenting. Alt i alt en utrolig god oplevelse.	I meget høj grad
53	Jeg har ikke manglet nogen form for information.	I meget høj grad
60	Alt var OK.	I meget høj grad
64	Jeg var ikke orienteret om, hvad undersøgelsen egentligt gik ud på.	I meget høj grad
66	Det var jo en kort behandling, og jeg var orienteret inden besøget om, hvad der skulle ske. Nemlig en blodtryksmåling i mine ben. [Derudover] er jeg tilknyttet andet sygehus.	I meget høj grad
18	Manglede informationer om, hvorfor at venstre ben ikke skulle behandles på samme måde som højre ben i behandlingen mod åreknuder .	I nogen grad
68	Alt OK.	I nogen grad
70	De kunne ikke se, [at der skulle være] noget, men jeg har stadig ondt.	I nogen grad
13	Jeg skulle have været i laserbehandling, og på dagen var det lavet om til "damp". Jeg ved absolut intet om "damp", jeg lagde bare krop til!	I ringe grad
28	Den pågældende læge var svær at forstå []. Heldigvis kunne sygeplejersken "oversætte".	I ringe grad
31	Information, eller snarere kommunikation. Når man kommer ind som patient og ytrer sig om, at man er meget nervøs for indgrebet. Hvilket er svært nok i sig selv, og lægen tager ekstremt let på denne information. Ja, så kan man ikke undgå at blive rigtig bange for et nyt indgreb. Jeg besvime under indgrebet, umiddelbart af nervøsitet og mangel på omsorg og empati fra den	I ringe grad




mand, NN, der skulle stikke i og laserbehandle mit ben. Ydermere, var der en meget underlig stemning på operationsstuen. Der blev snakket henover hovedet på mig om ting, der virkelig ikke vedkom mig, og der blev indbyrdes snerret til hinanden. I hvert fald var det mit indtryk, at der var lidt spændinger personalet imellem. Det gør ikke en nervøs patient mindre nervøs. Kun sygeplejersken, som sad ved mit ansigt, og som spurgte ind til mit ve og vel, kunne berolige mig, og skal have kæmpe tak for sin tilstedeværelse. Næste gang kunne jeg godt ønske mig en anden læge:(

- |   |  |              |
|---|--|--------------|
| ✎ | 45 Første gang var forståelig, men anden gang jeg snakkede med lægen, [var det en læge, der var svær at forstå]. Så ham havde jeg besvær med at forstå [] nogle gange, men ellers [var han] venlig og flink.                       | I ringe grad |
| ✎ | 55 Jeg er meget godt tilfreds med Herning Sygehus på alle måder. Jeg har været indlagt [] og AL-TID fået en rigtig god behandling på alle måder. Alle er meget søde og flinke. Ked af, vi ikke skal beholde vores dejlige sygehus. | Uoplyst      |



## Karkirurgisk Ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Fik ikke undersøgt selve smertestedet, kun blodstrømningen til benet.	Ja
 31	Indgrebet gik ikke som forventet i og med, at jeg besvmede midt i indgrebet. Tilmed blev indgrebet langt fra færdiggjort, da man ikke kunne ramme mine årer i benet.	Ja
 30	Kontrol af ukendt læge. Havde håbet på at se operatøren.	Nej



