

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Kirurgisk Ambulatorium
Kirurgisk 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

©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	105
Besvarelser fra patienter:	70
afsnittets svarprocent:	67%

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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Kirurgisk Ambulatorium, Stomi-Ambulatoriet

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

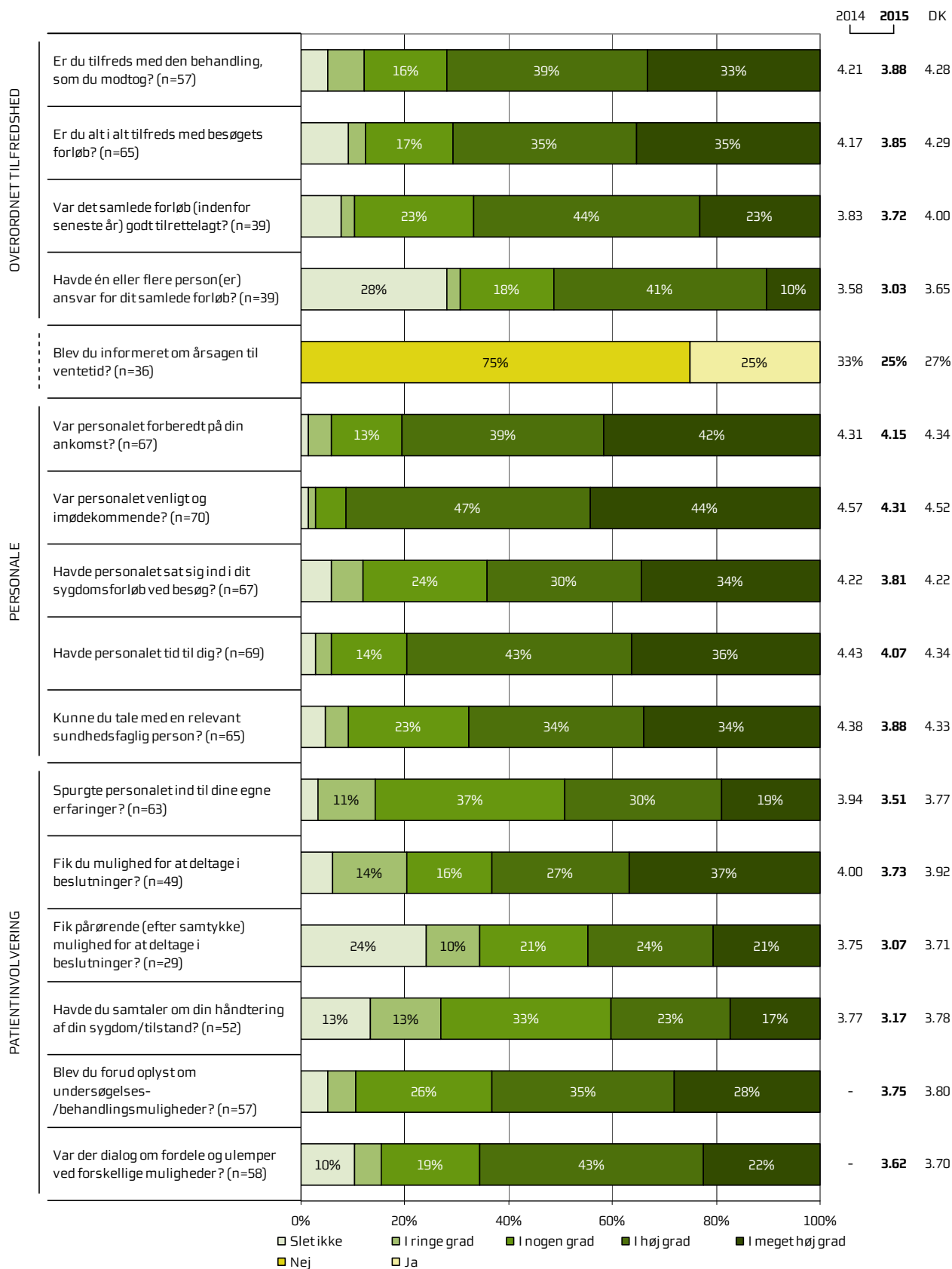
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

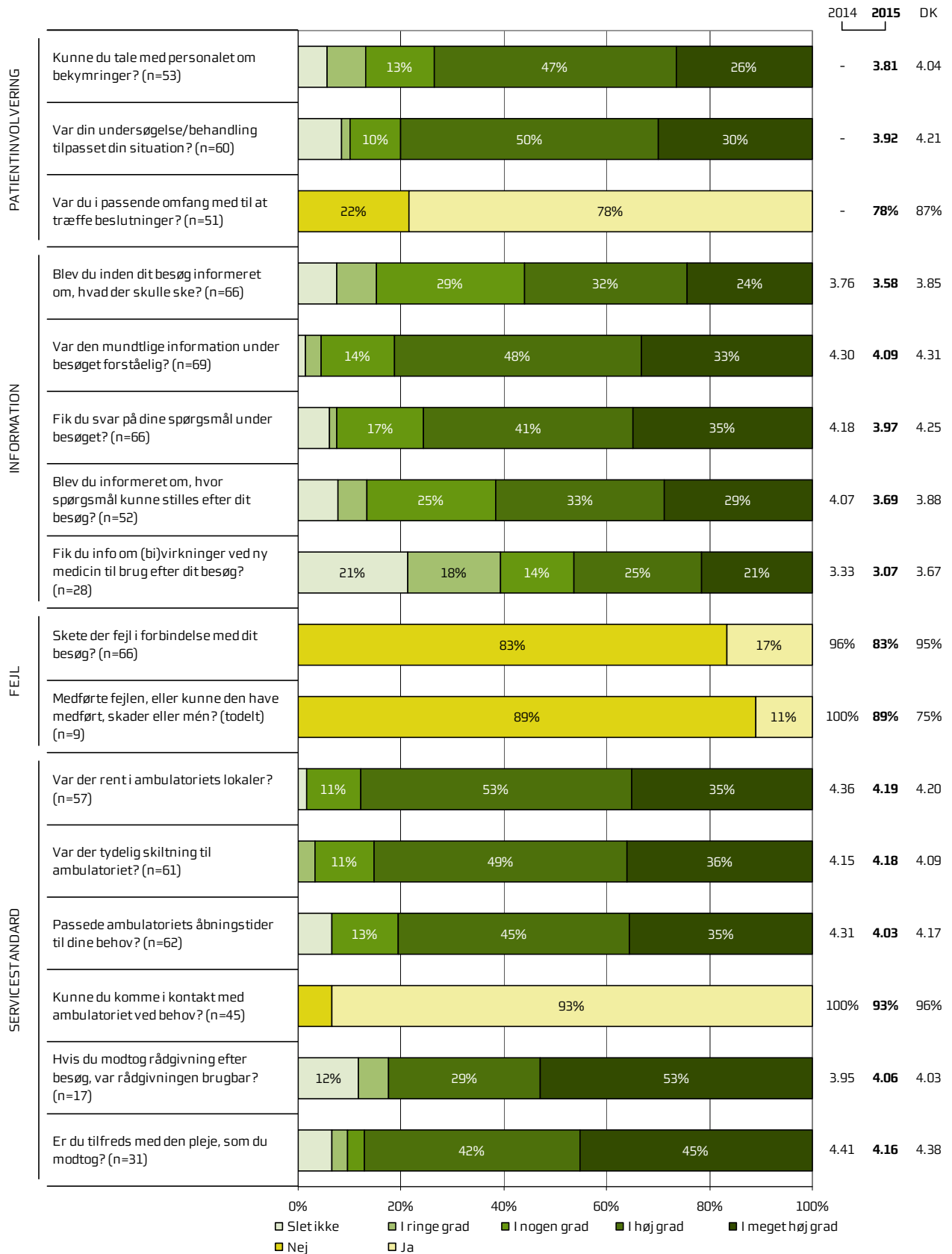
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

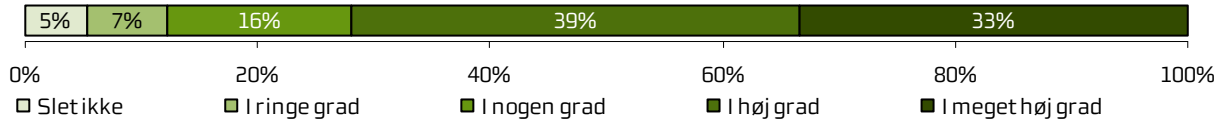
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

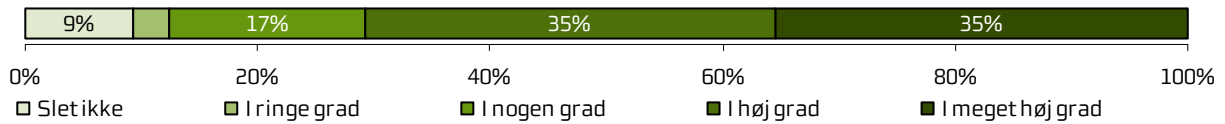
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

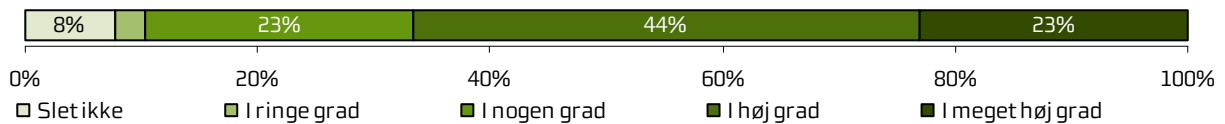
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=57)



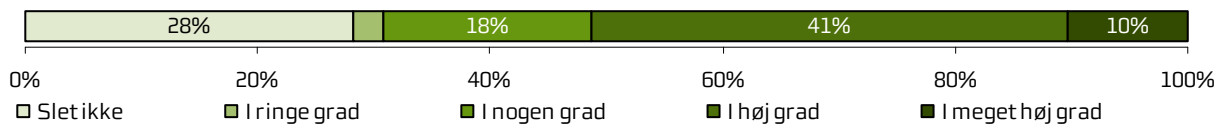
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=65)



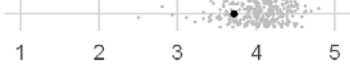



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=39)



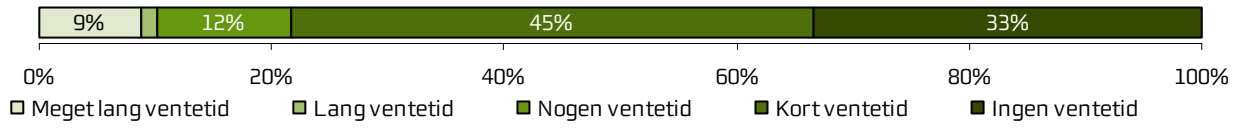
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=39)



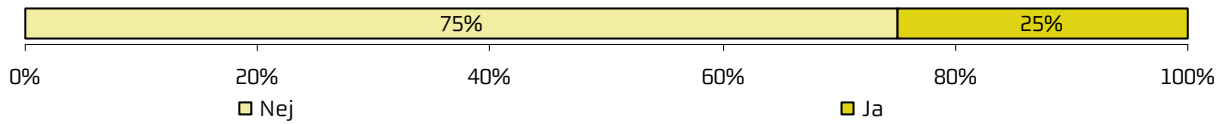
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,88		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,85		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,72		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,03		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=69)



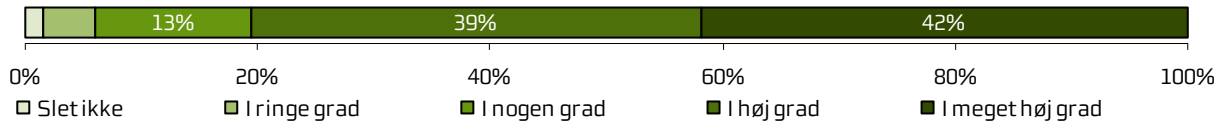
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=36)



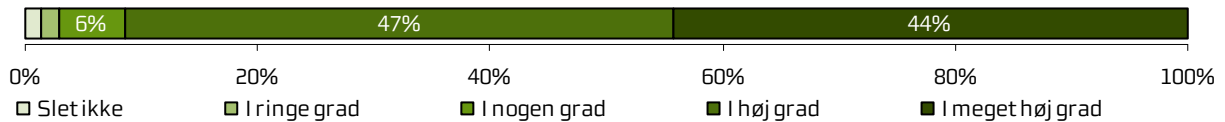
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,93		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		25 %	27 %	

Personale

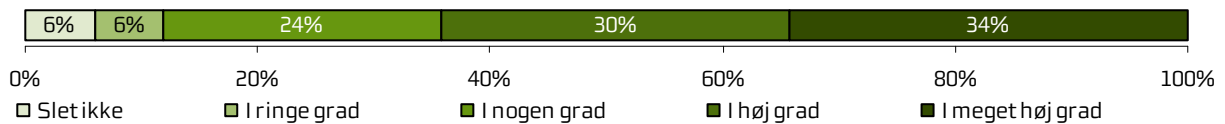
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=67)



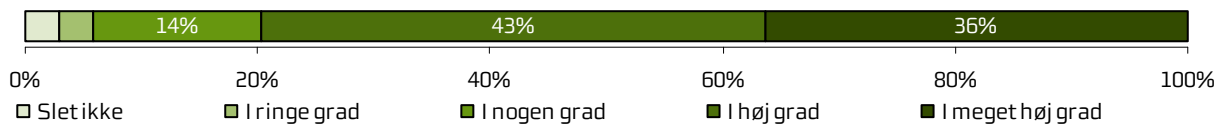
Var personalet venligt og imødekommende? (n=70)



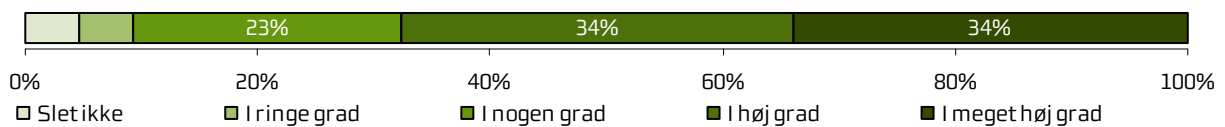
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=67)



Havde personalet tid til dig? (n=69)



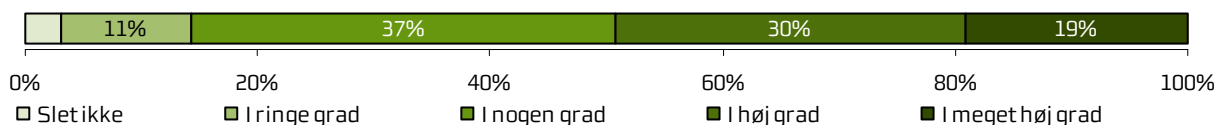
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=65)



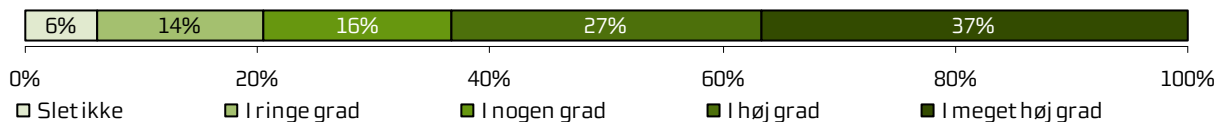
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,15		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,31		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,81		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,07		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	3,88		4,33	

Patientinvolvering

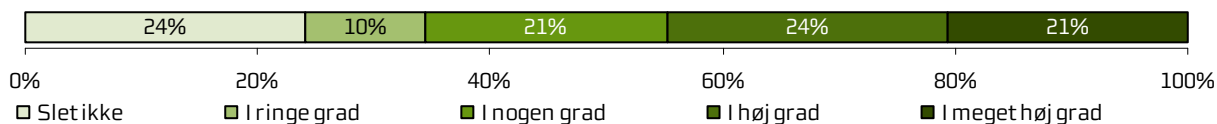
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=63)



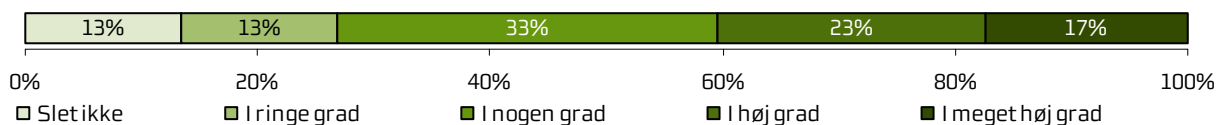
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



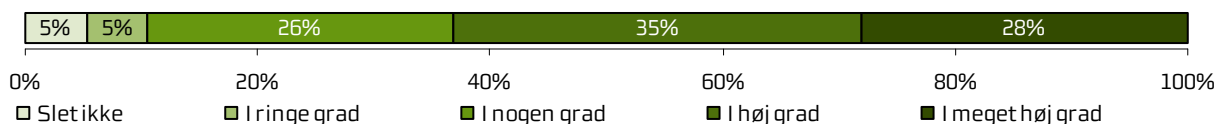
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



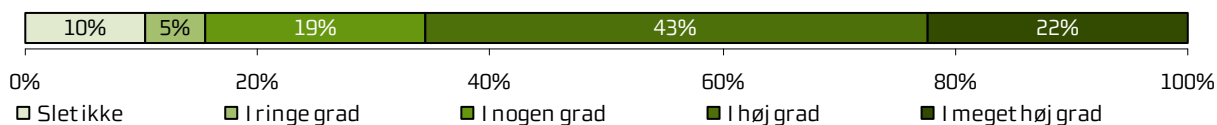
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



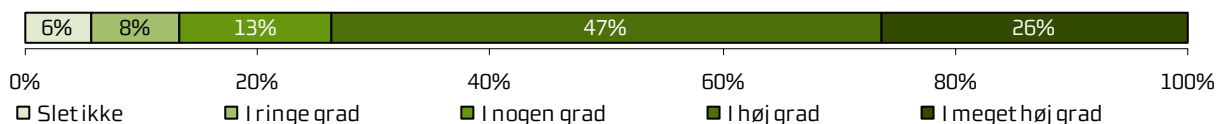
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=57)



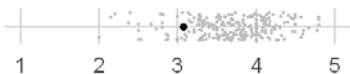
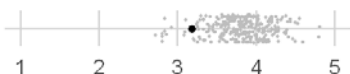
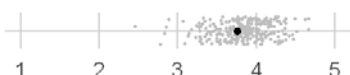
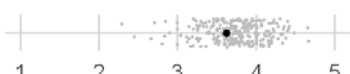



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=58)



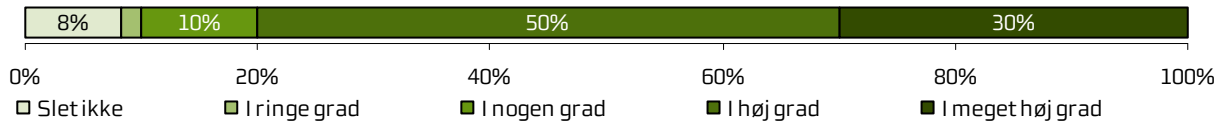
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=53)



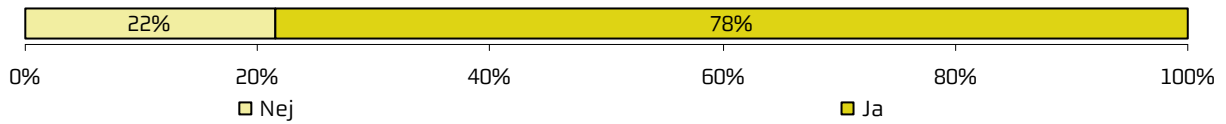
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,73		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,07		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,17		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,75		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,62		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,81		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=60)



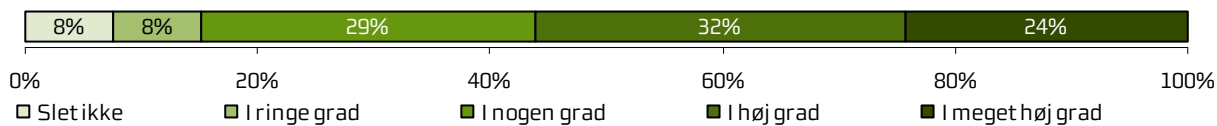
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=51)



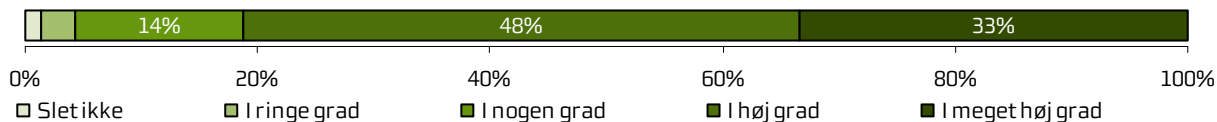
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,92		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		78 %	87 %	

Information

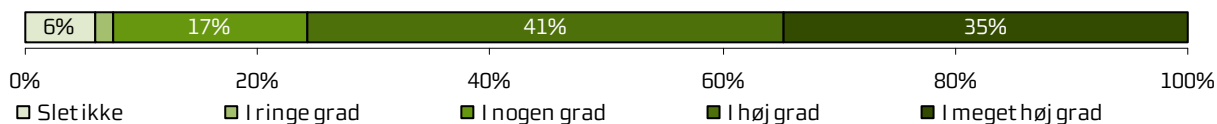
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=66)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=69)



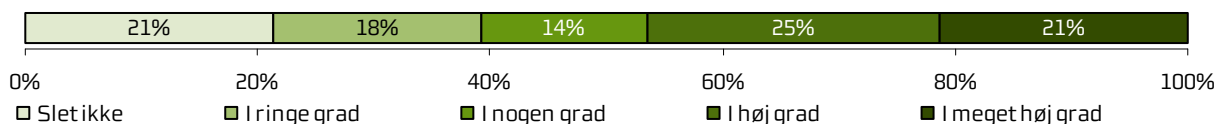
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=66)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=52)



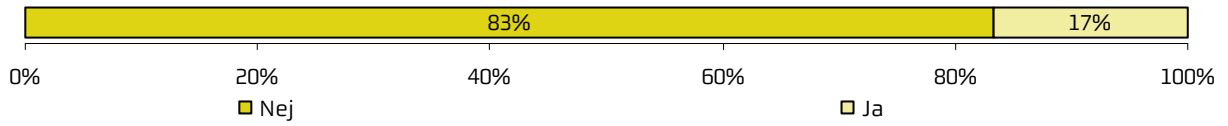
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=28)



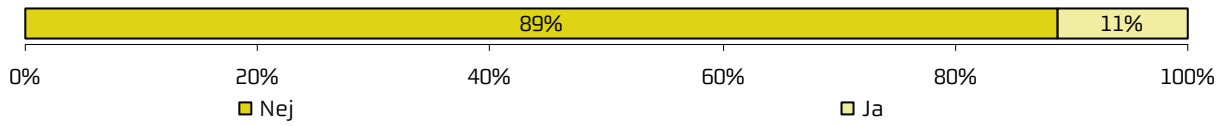
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,58		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,09		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,97		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,69		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,07		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=66)



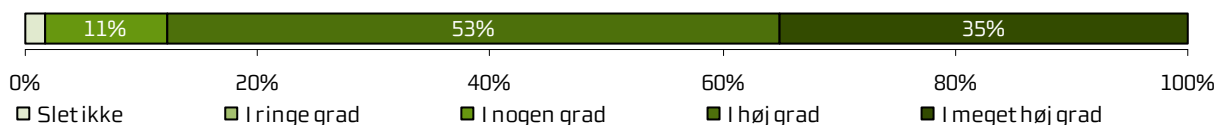
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)



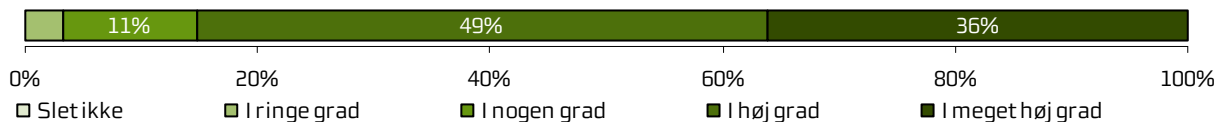
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		83 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		89 %	75 %	

Servicestandard

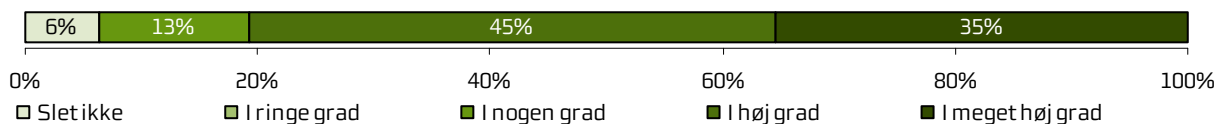
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=57)



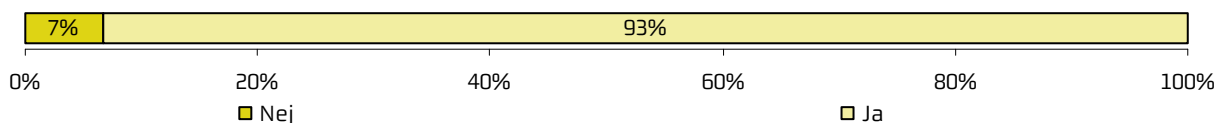
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=61)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=62)



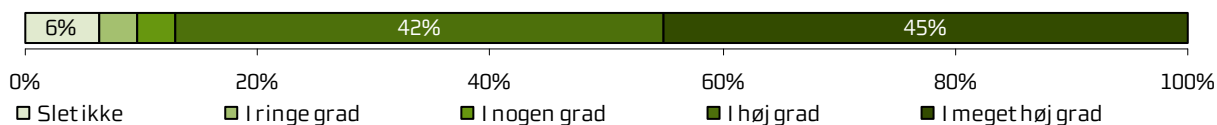
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=45)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=17)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,19		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,18		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,03		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		93 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,06		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,16		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 [].

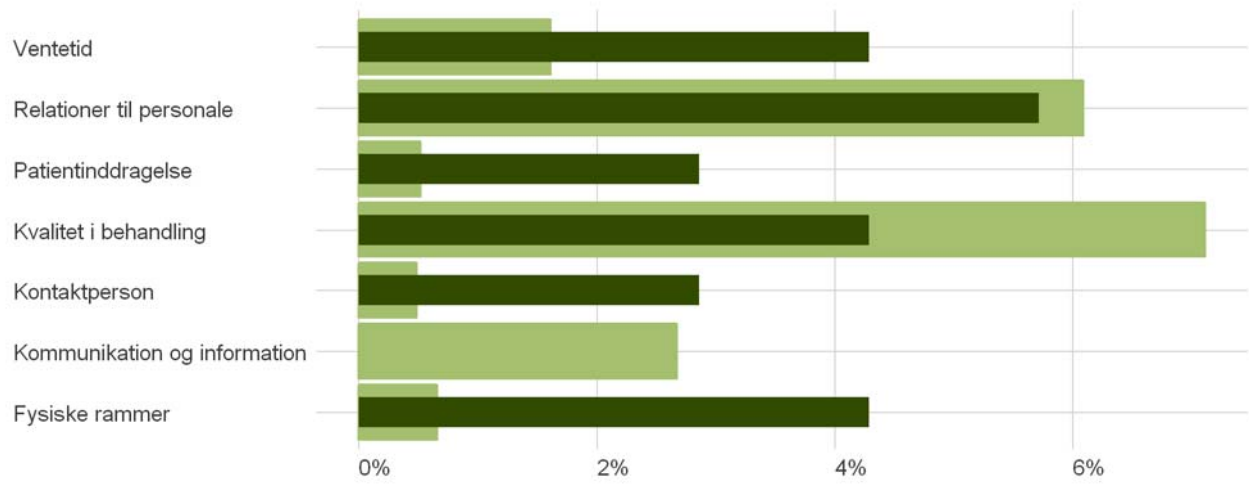
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Kirurgisk Ambulatorium















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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
27	Venteværelset var trist og kedeligt mørkt. Tydeligvis en tidligere patientstue. Men ikke det vigtigste i forløbet. Var der i meget kort tid. [Fysiske rammer]	I høj grad
13	Jeg så overhovedet ikke den kontaktsygeplejerske, som jeg var til forberedende samtale med. Hende havde jeg talt smertebehandling med, men hun havde fået at vide fra narkosen, at det ikke var nødvendigt at taste det i systemet som en "cave"? Jeg havde nok været mere smertebehandlet, hvis det havde været tastet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	De havde styr på det hele.	I meget høj grad
12	Flere fejl: Når en sygeplejerske (antager jeg) kommer ind midt under konsultationen, så PRÆ-SENTER DIG SELV! I stedet for at placere røven i vindueskarmen og lege med på lægens arrogante opførsel. "De tre F'er: Fyrre, Fed, Female". Jeg er [under 30 år og normalvægtig]. Intet andet end dårlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
22	Der var forsinkelse i ambulatoriet og [om eftermiddagen sidst på ugen]. Talte [få minutter] med en læge. Fik at vide, at jeg skulle køre hjem fordi personalet var gået på weekend. Så jeg kunne få en anden tid. [Ventetid]	I nogen grad
24	Jeg fik en tid med hjem til ugen efter, men dagen efter fik jeg en opringning og efterfølgende brev [om], at min behandling er udskudt [], hvorfor selve behandlingen ikke er gennemført endnu. Jeg synes det er lang ventetid, når man har problemer med at få sin mad ned. [Ventetid]	I nogen grad
15	Den største fejl, der begås ved undersøgelser eller samtaler, er efter min vurdering, at alt for mange undersøgelser foretages af turnuskandidater, der ikke er deres plads voksne. Der burde være mange flere undersøgelser af 1. reservelæger/overlæger, hvor der er et fælles med. Det giver en meget større forståelse for både patient og den "nye" læge. Dette har jeg oplevet to gange. Det er de bedste samtaler/ undersøgelser som jeg har været med til. Samtidig vil jeg gerne endnu engang understrege, at det er vigtigt at lægen VIRKELIG lytter til patienten, og ikke er forudindtaget af et sygdomsbillede. Det er nu en gang patienten, der ved, hvor det er det gør ondt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I ringe grad
2	Jeg har meget svært ved at forstå, at når jeg på forhånd siger, at man ikke kan lave kikkertundersøgelsen, OG at sekretæren kigger i min journal samt taler med læge, så jeg VED, at de også via min journal er bevidst om dette, at de så ALLIGEVEL vil foretage kikkertundersøgelsen og ikke overhovedet er lydhøre overfor, hvad jeg siger! Jeg ender dermed med at skulle gennemgå en unødvendig og meget ubehagelig undersøgelse, og da de så beslutter, at jeg efterfølgende skal have foretaget den scanning, som de kunne have givet mig fra starten, da jeg gjorde opmærksom på ovenstående, så ender jeg pga. en sygeplejerske, der har travlt med at tale i telefon i stedet for at give mig det kontrastvæske, med at skulle have endnu en indlæggelse. Jeg synes, det er særdeles uprofessionelt at tale i telefon samtidigt med, at man er i direkte kontakt med patienten, og det giver en enorm utryghed i forhold til, at det er mennesker, der skal varetage noget med hensyn til mit helbred! Ovenstående resulterede endvidere i, at jeg så måtte vente yderligere 14 dage på den nye undersøgelse på Regionshospitalet Silkeborg, hvor jeg til gengæld oplevede personalet som meget imødekommende og professionelt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Slet ikke

	9	Dette er ikke nogen egentlig klage, for ingen kunne forudsige, at mine besøg ville forløbe på denne måde. Jeg blev på alle måder behandlet pænt, og fik mange undskyldninger, men der var så mange akutte patienter, som selvfølgelig skulle behandles/ undersøges først. Kun beklageligt, at man ikke kan benytte alle rum. Det skyldes besparelser, og har intet med personalet at gøre. Det må være langt mere frustrerende for dem, som skal arbejde der dagligt, end for mig. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
	1	Det er dejligt, at man får et telefonnummer med en kontaktperson (sygeplejerske). Det har jeg benyttet. [Kontaktperson]	Uoplyst
	7	Jeg overså en "rengøring" i venteværelset inden jeg var hos lægen. Er det standarden, kan jeg godt forstå at folk bliver syge på sygehuset. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	8	Der skal skabes en venteværelse. Man sidder og venter midt ude på gangen, lige op af en elevator. Det skaber alt for meget uro. Der var ikke plads til at sidde ude på gangen pga. af mange patienter. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	14	Meget sød og forstående kontaktperson NN. Og det andet personale var også utrolig søde, og snakkede med én, så man kunne forstå, hvad der blev sagt, og hvad der skulle ske. Stort tak. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	16	Behandling :-)"Godt gået". Ansæt flere "venligst".	Uoplyst
	20	Samtalen med læge NN var fantastisk god. Han var nærværende, oplysende, sjov og havde en utrolig sympatisk attitude. Han var betryggende og hele besøget værd. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 11	Personalet var venligt.	I høj grad
 19	Man skal jo selv finde ind til modtagelsen, men venterummet var ok.	I høj grad
 21	Personalet var, udover den almindelige ventetid der var lang, kommet til at springe mig over. Så jeg fik det faktisk dårligt, da jeg både var fastende og udrenset i over et døgn.	I høj grad
 24	Synes, det er meget underligt, at jeg skal køre fra Silkeborg til Viborg for at få stillet de samme spørgsmål, som jeg har svaret på i det fremsendte spørgeskema via e-boks. Dertil fik jeg lavet EKG og taget en blodprøve, hvilket lige så godt kunne være foretaget i Silkeborg, hvor jeg bor. Alt i alt synes jeg, det var lidt til grin at skulle møde op til det dagsprogram, der var. Havde forstået, det var forundersøgelse til min behandling, altså kikkertundersøgelse af mit spiserør.	I høj grad
 3	De skal overholde tiden noget bedre.	I meget høj grad
 7	Det første spørgeskema kunne jeg ikke åbne. Derfor svarede jeg ikke. Jeg har fået et bedre syn på [sygehuset] i dette forløb. Tidligere havde jeg det meget dårligt med at skulle [dertil], da jeg ofte har haft dårlige oplevelser der. Dette er dog mange år siden, men det sad i mig endnu. Den skræk er gjort helt til skamme, og det gør, at jeg nu er mere tryk, hvis der skulle opstå en akut situation.	I meget høj grad
 8	Mere plads i det område, hvor man sidder og venter.	I meget høj grad
 10	Ingen kommunikation.	I meget høj grad
 18	Top service.	I meget høj grad
 23	De havde bare styr på det hele.	I meget høj grad
 25	At man kommer ind til tiden eller i det mindste bliver informeret om, at de er bagefter.	I meget høj grad
 26	Det var en fin modtagelse. Alle virkede forberedte Sengen og diverse stod klar.	I meget høj grad
 9	Jeg kom ikke til undersøgelse den dag, jeg var tilkaldt, men blev sendt hjem med besked om at møde op dagen efter inden kl. 8. Det gjorde jeg og blev undersøgt kl. 21 den aften.	I nogen grad
 6	Informationsniveauet var under al kritik. Det virkede som mangel på kommunikation personalet og afdelingerne i mellem.	I ringe grad

Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Følte, at der var tale om en "standardforklaring". Havde håbet at møde operatøren eller supervisoren, som mere præcist kunne have givet svar på spørgsmål vedrørende min situation, end det åbenbart var muligt for en udenforstående ud fra journaloplysningerne.	I høj grad
12	Jeg bad om at få uddybet, hvorfor galdesten opstår, men fik et vagt svar. Jeg redegjorde for mit forløb, som var i bedring, men lægen var kun interesseret i at skulle operere, alt andet var han ligeglad med.	I høj grad
18	Mangler måske information om smertevirkninger efter operation. Blev overrasket over smerterne. Havde inden operationen fået indtryk af det mindre. Jeg fik at vide lige efter operationen, at de havde ["rodet"] en del med mig. Men ingen information om, hvad det indebar. Jeg er en del blåhævet, [], så det kunne man måske nok have informeret om.	I høj grad
24	Ja, forventningen var som nævnt, at det var [en forundersøgelse], men viste sig blot, at være det de kalder journaloptagelse.	I høj grad
25	Meget forvirrende, forskellige og modstridende informationer om operation og især efter operation.	I høj grad
23	Ingen mangler.	I meget høj grad
6	Der var ringe information. Al information skulle "trækkes" ud af personalet.	I nogen grad
22	En læge, som [er til at forstå] og har sat sig ind i min sygdomshistorie. Det var meget amatøragtig. Fra lægens side virkede det som om, samtalen bare skulle overstås.	Slet ikke

Kirurgisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Havde fået foretaget scanning [andet sted] men lægen, som undersøgte mig, kunne ikke fremkalde resultatet på sin computer. Jeg kunne selv fortælle om undersøgelsesresultatet men følte mig alligevel lidt utryk ved det.	Ja
2	I forbindelse med folkeundersøgelse havde de fundet blod i min prøve og skulle have foretaget en koloskopi. Jeg ringede til afdelingen og gjorde opmærksom på, at man ikke kunne foretage denne undersøgelse, da det var forsøgt for fire år siden og fysisk ikke kunne lade sig gøre. Sekretæren kontaktede en læge, som sagde, at jeg skulle have det lavet i narkose og dermed insisterede på at foretage kikkertundersøgelsen alligevel kl. 8 om morgenen. Som jeg forventede, kunne de ikke lave undersøgelsen, og da jeg vågnede kl. 10, sagde de, at de kl. 14 havde booket tid til CT-scanning. Da jeg derefter kom tilbage på afdelingen, kom der en sygeplejerske der, mens hun taler i telefon med en anden, spørger, om jeg havde fået kontrastvæske. Det svarer jeg klart nej til, og hun går igen. Samme sygeplejerske kommer kl. 14. ind til mig og siger, at de nu ikke kan foretage undersøgelsen, da jeg ikke havde fået kontrastvæske. Jeg spurgte, om jeg ikke kunne blive til morgenen efter og så få den foretaget (så ville jeg også undgå at skulle faste og have udrensning, hvilket er rigtig hårdt for mit system). Så sagde sygeplejersken, at det kunne jeg ikke, da jeg nu lige pludseligt skulle til Silkeborg for at få undersøgelsen foretaget. På trods af dette går der alligevel 2½ time før, jeg måtte blive udskrevet.	Ja
5	Undersøgelse i [tarmen]. Undersøgelsen var meget smertefuld og lægen tog ingen hensyn.	Ja
6	Var unødigt fastende med væskemangel til følge. Alt dette da afdelingen ikke fik besked om aflyst operation.	Ja
9	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg måtte tage hjem igen uden undersøgelse og stadig fastende.	Ja
13	Jeg fik den forkerte smertestillende behandling. Havde gjort opmærksom på problemer med morfinpræparater, men det blev ignoreret.	Ja
15	Selvom der blev spurgt til højde og vægt, gik disse oplysninger ikke med til røntgenafdelingen, hvilket forlængede min indkaldelse over [en uge], og blev kun effektueret i kraft af, at jeg selv kontaktede sygehuset/røntgenafdelingen. Da jeg så havde fået en tid tilsendt, blev jeg [nogle] dage senere ringet op af en undersøgende læge, der ville have de relevante oplysninger på røntgenafdelingen. Det er for dårligt. Samtidig synes jeg, at det er for ringe, at hvis man selv har en sygeforsikring, som jeg har, og kunne have været scannet [få] dage efter mit besøg på regionshospitalet, så kan man ikke få svar, før det passer læger/hospitalet, da det jo ikke er dem, der har forestået undersøgelsen. Hvis man samarbejdede lidt mere, så gik tingene lidt mere gnidningsløst, og jeg kunne måske allerede i dag have fået min rigtige diagnose og kommet videre i systemet, som efter min mening har syltet mig gennem flere år.	Ja
20	Vi blev sendt videre til blodprøver og kom til at vente rigtig længe. Andre havde haft mulighed for at bestille tid, det fik vi ikke. De kunne ikke forstå på afdelingen, at det tog så lang tid.	Ja
21	At jeg blev sprunget over i køen ved en fejl.	Ja
22	Sprogfejl. Der var ikke styr på relevante sygdomsforløb. Medfølgende læge gjorde ikke noget for at rette på problemerne.	Ja
12	Når en patient (MIG) fortæller, at jeg har fundet et [produkt], som helt har stoppet mine anfald, så vil jeg ikke finde mig i, at lægen latterliggør mig! "Du kan skrive en bog. Det er der så mange andre, også læger, der har gjort og de har alle fejlet!" WHAT THE FXXX?	Uoplyst
17	Personalet havde ikke sat sig ind i mit forløb. Derfor blev indlæggelsen udskudt en måned. De undskyldte dog [med], at de ikke havde læst min journal.	Uoplyst

