

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Kirurgisk Dagkirurgi  
Kirurgisk Dagkirurgi 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	197
Besvarelser fra patienter:	150
afsnittets svarprocent:	76%

**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: Kirurgisk Dagkirurgi

**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

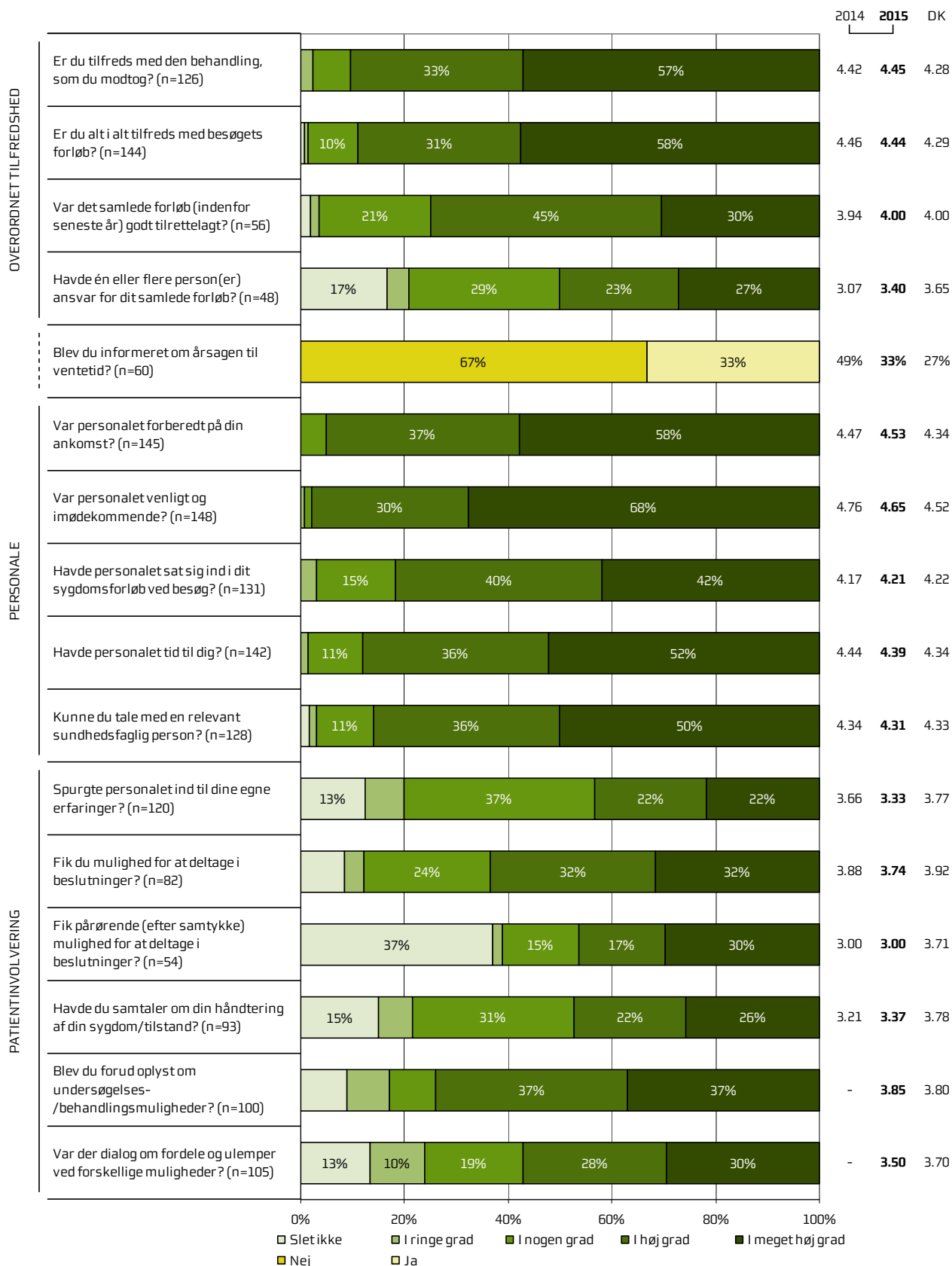
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

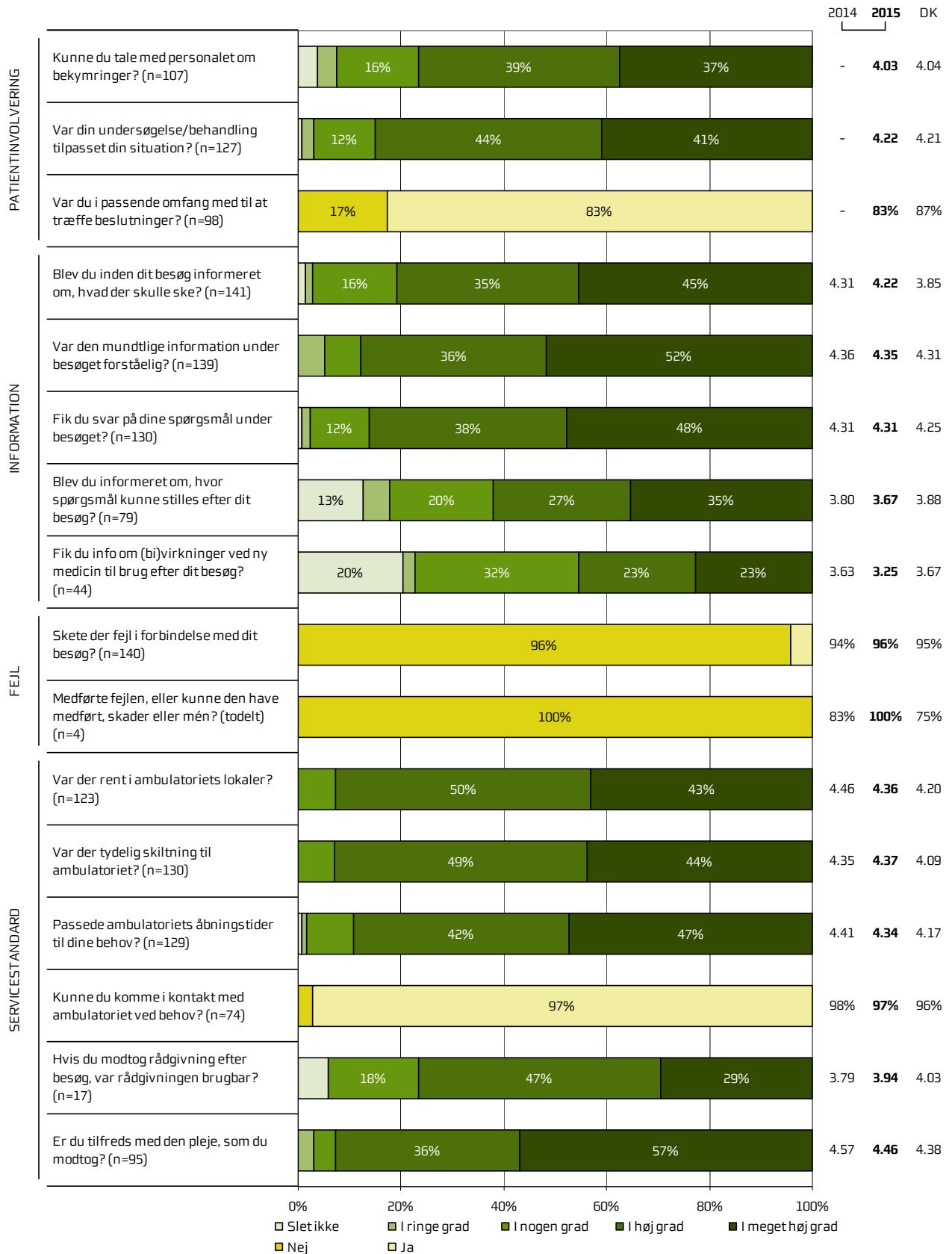
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

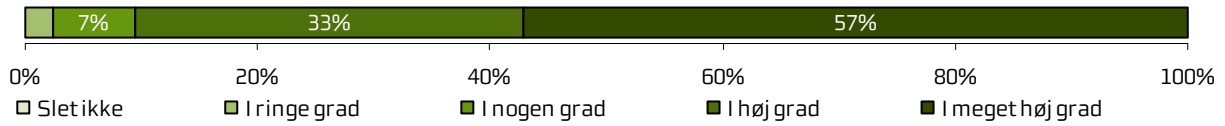
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

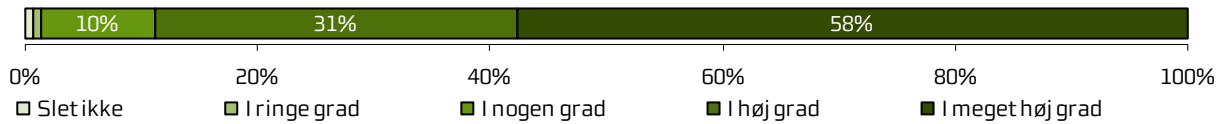
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

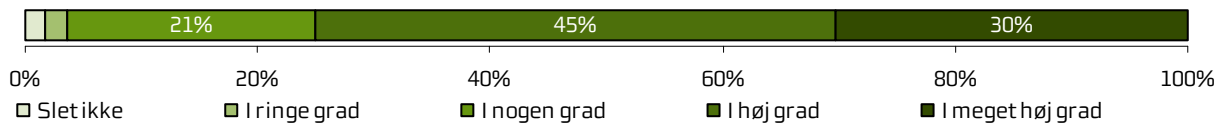
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=126)



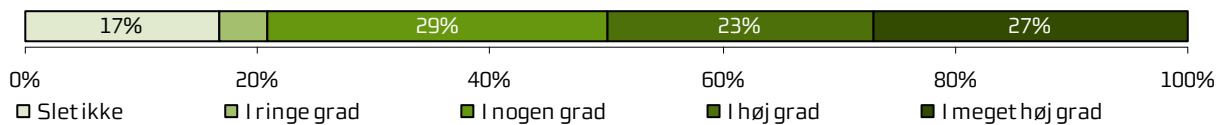
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=144)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=56)



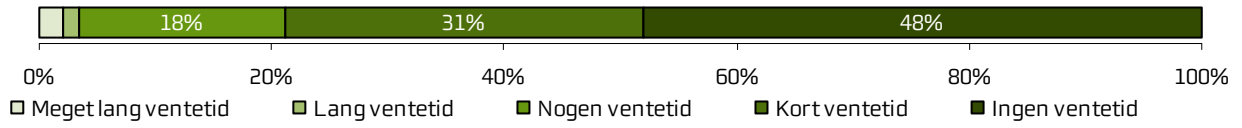
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=48)



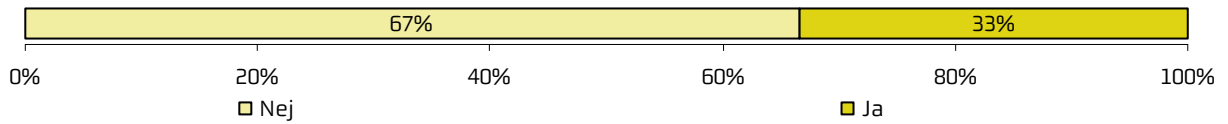
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,45		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,44		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,4		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=146)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)

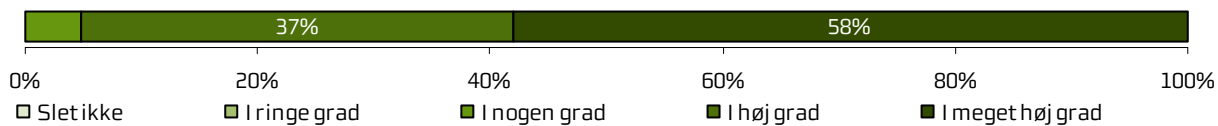




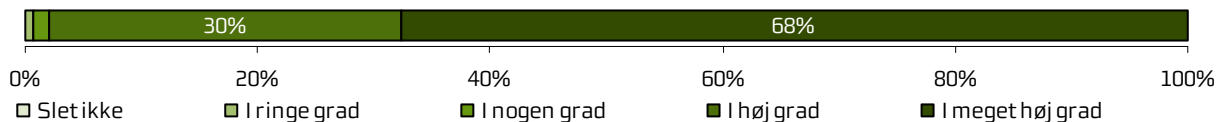
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,21		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	27 %	

## Personale

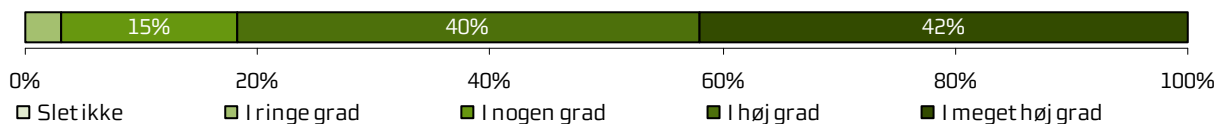
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=145)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=148)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=131)



Havde personalet tid til dig? (n=142)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=128)



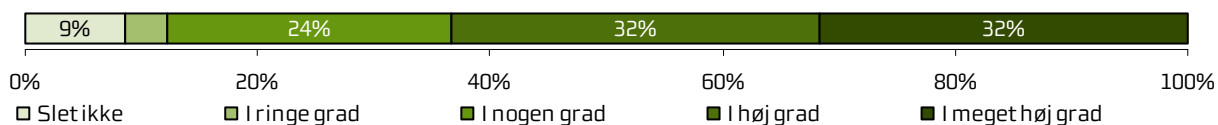
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,53		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,65		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,21		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,31		4,33	

## Patientinvolvering

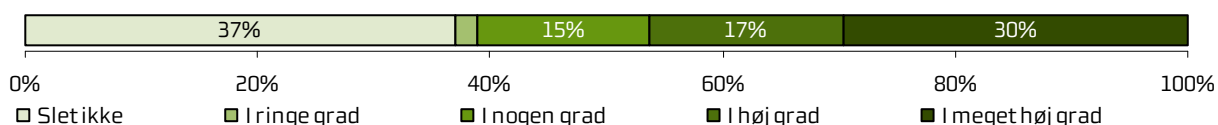
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=120)



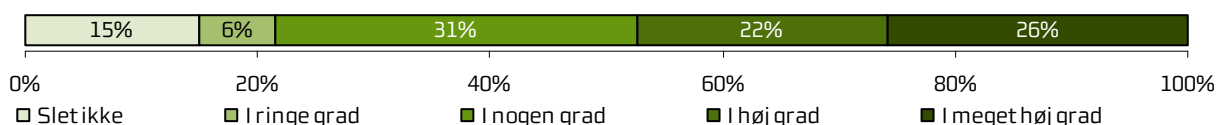
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=82)



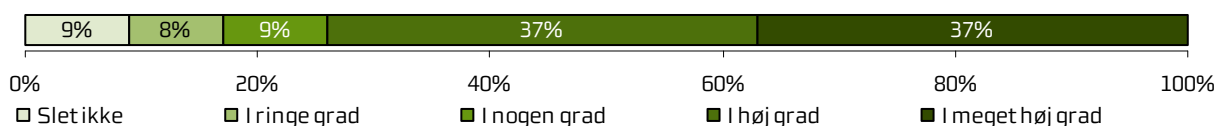
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)



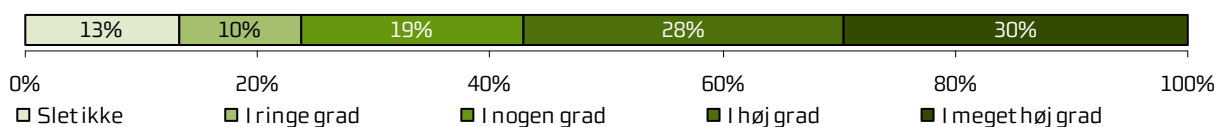
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=93)



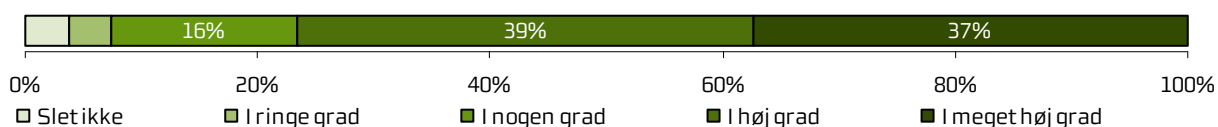
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=100)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=105)



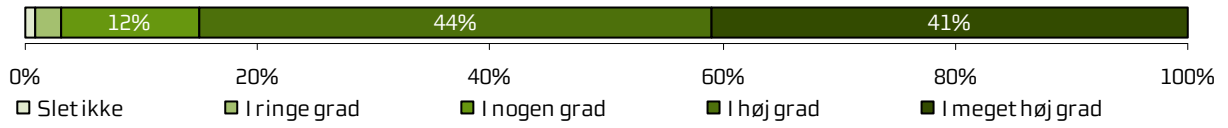
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=107)



	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?	3,32		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,74		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,37		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,85		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,5		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,03		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=127)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=98)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,22		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		83 %	87 %	

## Information

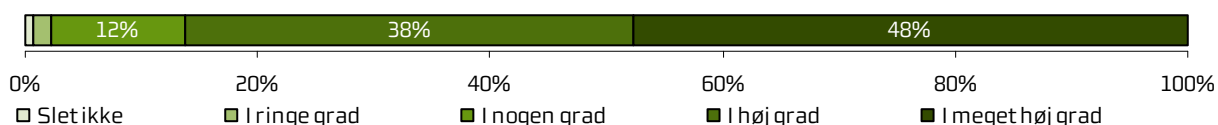
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=141)



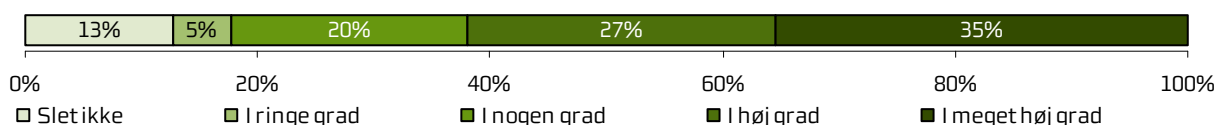
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=139)



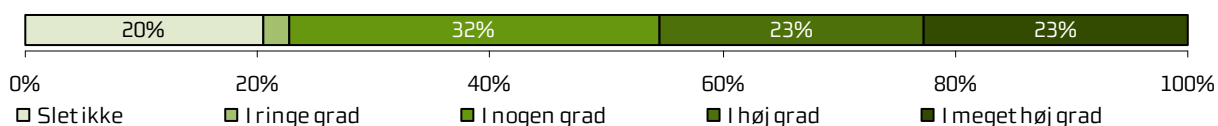
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=130)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=79)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=44)

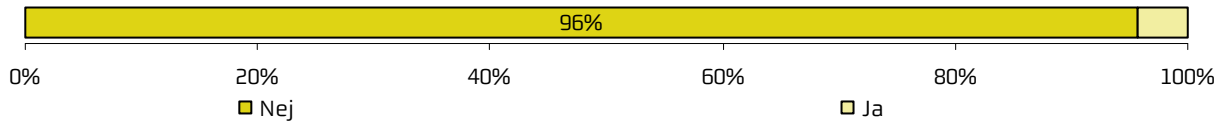




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,22		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,31		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,67		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,25		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=140)



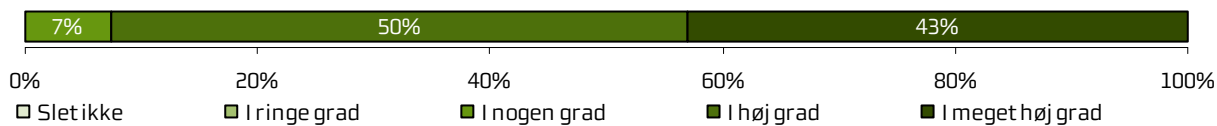
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



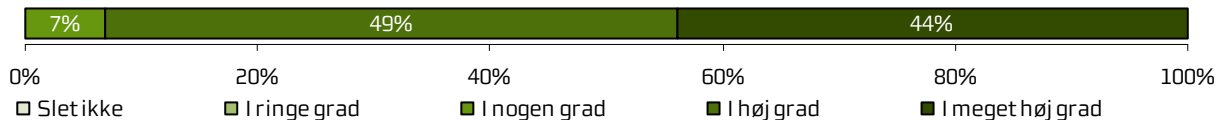
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

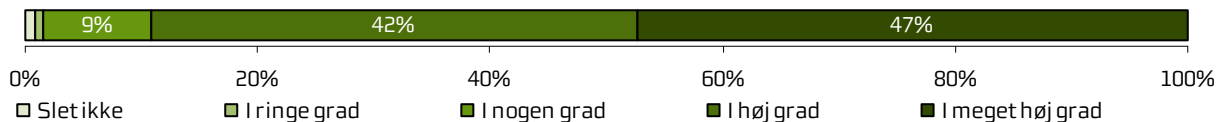
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=123)



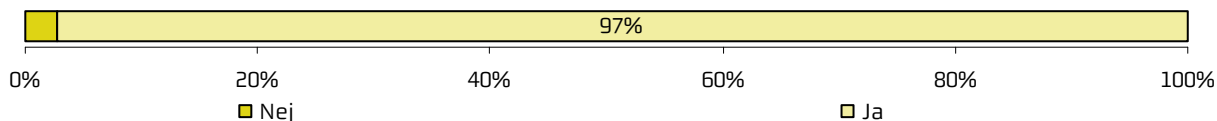
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=130)



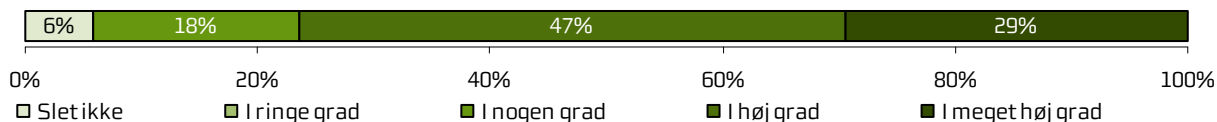
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=129)



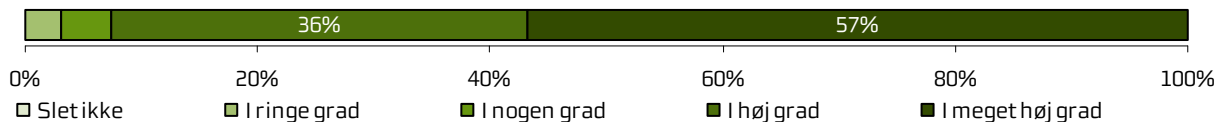
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=74)



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



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=95)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,36		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,37		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,34		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,94		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,46		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 [].

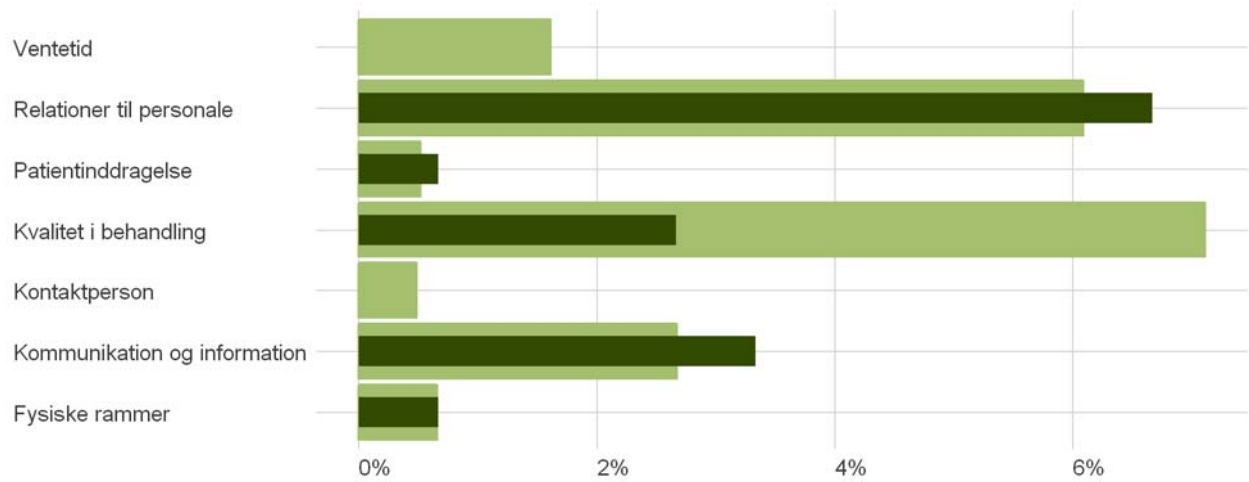
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









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













ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
18	Hvis de kunne få såret til at gro sammen, havde det været skønt. Efter fem uger er det stadig ikke helt lukket, men næsten. Der er ikke betændelse i såret.	I høj grad
29	Jeg blev taget rigtig godt imod af sygeplejerske og blev spurgt, om jeg stadig ønskede fuld bedøvelse, og hun lyttede til mine dårlige oplevelser med ikke at blive bedøvet ordentlig fra tidligere besøg. Efter undersøgelsen fik jeg resultatet af undersøgelsen og gode råd af lægen, som jeg ikke har fået før. Jeg synes denne gang, at der var nogen, der forstod, at jeg ikke kunne holde det ud uden bedøvelse. Jeg frygter ikke så meget næste kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Sygeplejersken (jeg kan desværre ikke huske hendes navn), der var på afdelingen efter operationen, var utrolig sød. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Fint fokus på den enkelte patient af alle faggrupper.	I meget høj grad
34	Ventetid kan man nok ikke undgå. Personalet var venlige og selve undersøgelsen foregik helt uden gener. Det var dejligt at få resultatet af prøverne med det samme. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
2	Jeg har et meget godt indtryk af behandlingen på afdelingen, hvor jeg kun traf meget imødekommende og et fagligt kompetent personale, som støttede mig meget. Da jeg havde smerter efter hjemkomsten, ringede jeg til afdelingen, men da fik jeg besked over telefonsvareren, at personalet havde møde, og jeg skulle prøve senere. Da havde jeg så mange smerter, at jeg ikke kunne vente. Ringede så til omstillingen, som hjalp mig. Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg var blevet henvist til et telefonnummer, som jeg kunne ringe til ved det akut opståede behov. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Jeg var ked af det og bange inden undersøgelsen, på grund af en ubehagelig oplevelse ved en tidligere indlæggelse, på anden afdeling [], men fik både trøst og blev beroliget. Jeg bad om beroligende medicin, og fik det. Der var mange smerter i starten af undersøgelsen. Jeg fik mere beroligende, og kunne derefter følge med og spørge. Lægen var god til at forklare undervejs, hvad der skete. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	God til at forklare, hvad der skulle foregå. [Kommunikation og information]	I nogen grad
23	Synes det var et godt forløb og var tryk ved undersøgelsen. De var alle søde og svarede på mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
3	Jeg fik ondt i hoved og nakke (dårlig sengeoplevelse). [Fysiske rammer]	Uoplyst
14	De var søde og rare alle, og besvarede de spørgsmål som jeg stillede dem. Så super herfra. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

-  15 Det skriftlige materiale om forberedelse til undersøgelsen var ikke fyldestgørelse i forhold til kost. Men ved henvendelse til kirurgisk sekretær fik jeg en god information. Forløbet i forbindelse med undersøgelsen var tilrettelagt godt. Personalet var meget venligt, og tog sig tid til at snakke med mig inden undersøgelsen. Undersøgelsen var ekstremt smertefuld på trods af medicinering. Hvis jeg får behov for denne undersøgelse igen, får jeg behov for fuld anæstesi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  16 Lad være med at bede om ens personnummer i venteværelset. Uoplyst
-  19 De var alle så supersøde, så gode til at berolige én. Snakke og fortælle alt der skulle ske, og lægen var så dygtig og rolig. Har aldrig været hos så sød og rolig en læge før. Bare det var sådan på alle afdelinger, hvor alle var så supersøde og dygtige, som de var. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  28 I det store hele er alt ok. Uoplyst
-  30 De var alle rigtig gode til at lytte til min meget dårlige oplevelse fra sidste besøg i ambulatoriet for [nogle] år siden og rigtig gode til at sørge for, at det denne gang blev så god en oplevelse, som den slags kan blive. Så nu tør jeg godt komme igen om nogle år. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] Uoplyst
-  31 Jeg kan ikke komme på nogle ting at ændre. Det personale, jeg var tilknyttet, må aldrig ændre sig! De var rare, søde og sjove. Alt det, jeg føler, jeg havde brug for. Nu var min undersøgelse heller ikke livstruende som sådan. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  35 De beroligede mig, fordi jeg var så nervøs for denne undersøgelse. Men de fik mig til at slappe af, og det var rigtig dejligt. Så gik det også hurtigere derinde, da jeg kom til at slappe af. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  39 Aldrig indlagt på Kirurgisk Afdeling. Uoplyst

## Kirurgisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Meget imødekommende personale.	I høj grad
 13	Ventetiden var så kort, at jeg ikke spurgte. Jeg var meget påvirket af en ubehagelig oplevelse ved indlæggelse på en anden afdeling [i sommer]. Jeg græd, fik trøst og blev beroliget i modtagelsen.	I høj grad
 17	Venlig og professionel modtagelse.	I høj grad
 24	Det var ønskeligt, om der blev brugt et par minutter til at modtage mig på en anerkendende måde. Jeg ankom fire minutter før tid, som i forvejen var blevet flyttet tre timer frem (de ringede til mig om formiddagen og spurgte, om jeg kunne møde tidligere end planlagt, da der manglede patienter). Da jeg kom, blev der sagt: "De venter på dig!", så huhej blev jeg gennet til afklædning, lynhurtig stillingtagen med hensyn til medicin/smertestillende. Da jeg så var i undersøgelsesrummet, fik jeg beskeder af flere personaler samtidig, om hvad jeg skulle gøre. Eksempelvis skulle jeg vende mig, nå nej blodtrykket skulle lige tjekkes, og inden de var færdige med det, fik jeg besked om at dreje mig om på siden. Nå nej, skulle lige vente til blodtryksmåleren var færdig. Alt imens en af sygeplejerskerne kommenterede min bluse, ville en anden have mit personnummer, men jeg skulle altså lige fortælle, hvor jeg havde købt den bluse. Da de spurgte lægen hvor meget beroligende medicin, han ville give mig, svarede han, og de kommenterede det med: "Hold da op hun bliver godt fuld så".	I høj grad
 25	Sørge for lidt bedre beroligende medicin. Havde ingen effekt på mig, før jeg kom hjem.	I høj grad
 45	Jeg har i bund og grund været godt tilfreds med de ,efterhånden mange, behandlinger, jeg har modtaget.	I høj grad
 4	Modtagelse helt perfekt.	I meget høj grad
 5	Fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
 6	Jeg blev rigtig godt modtaget.	I meget høj grad
 9	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 11	Jeg fik en meget god modtagelse og en positiv oplevelse. Det var også tiltrængt efter at have haft 4 forskellige mødetidspunkter, inden det endelig lykkedes.	I meget høj grad
 12	Meget flinke sygeplejersker.	I meget høj grad
 14	Alt var ok. Jeg har kun roser til dem, som jeg var i kontakt med.	I meget høj grad
 20	Meget professionel behandling.	I meget høj grad
 21	Ingen kommentarer. Jeg har haft en god oplevelse på Regionshospitalet Viborg.	I meget høj grad
 23	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og rigtig godt behandlet. :-)	I meget høj grad
 27	De må gerne spørge, om jeg skal have kørselsgodtgørelse, så jeg ikke skal tilbage for at få ud-	I meget høj

	fyldt en seddel.	grad
 31	God og positiv modtagelse, der forklarede mig proceduren på en meget rar og humoristisk måde, der afvæbnede mig fuldstændig fra min nervøsitet. Men stadig med fokus på det, der skulle ske.	I meget høj grad
 32	Fantastisk modtagelse af alle. Har prøvet det før []. En oplevelse af et meget kompetent personale. En meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
 34	Præparatet til udrensningen var forfærdelig. Blev meget dårlig, havde bl.a. kulderystelser ca. fem timer om søndagen. Jeg ved, der findes andre midler, man ikke bliver så syg af.	I meget høj grad
 36	Det var søde, venlige, friske og imødekommende personaler, selv om det var først på dagen.	I meget høj grad
 38	En god og positiv oplevelse. Jeg følte mig taget rigtig godt imod.	I meget høj grad
 39	Det gik fint.	I meget høj grad
 41	Jeg får altid en rigtig god modtagelse, når jeg skal have lavet gastroskopi. Men jeg er også selv-kørende, idet jeg har prøvet det mange gange. MEN de er meget imødekommende i receptionen/ankomsten.	I meget høj grad
 42	OK.	I meget høj grad
 43	Det var et meget sødt personale, som modtog mig?	I meget høj grad
 8	Jeg var der i god tid, men de to gange, jeg har været der, blev jeg hentet ved samtale eller hvor jeg skulle have lagt drop i hånden. Jeg blev lidt frustrerende. Det gjorde mig lidt nervøs.	I nogen grad
 10	Der var ikke lige afklaring om, hvilken sygeplejerske, der skulle informere mig om undersøgelsen. Men efter lidt diskussion faldt det hurtigt på plads. Jeg blev informeret om, at der var en [anden ansat], som ikke var mødt, så det havde givet anledning til ændret planlægning. Det er derfor helt forståeligt, at der var lidt "stress", og de taklede situationen fint.	I nogen grad
 40	Jeg kom fastende, men skulle vente mere end tre timer, inden jeg kom til undersøgelse.	I nogen grad






## Kirurgisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Ingen. Ny medicin.	I høj grad
5	Nej, det var der ikke.	I meget høj grad
26	Det jeg manglede, er en snak med lægen eller øvrigt personale efter undersøgelsen. Der var nogle spørgsmål, jeg gerne ville have stillet angående mit problem.	I meget høj grad
41	Jeg mangler ikke information, for jeg har ikke brug for det. Der var sidste gang indført en ny metode, der gik ud på, at man skulle ind til en lille forsamling inden undersøgelsen. Det er slet ikke mig, hvilket de fangede med det samme, så det blev afsluttet. Det har jeg respekt for. Det, som er meget fint i ambulatoriet er, at der ikke stilles spørgsmål ved det, jeg siger. Jeg har prøvet denne undersøgelse mange gange. Min far døde af [], og han blev ikke behandlet godt af personalet. Og jeg kan oplyse jer om, at de på daværende tidspunkt var uhyre dårlige på Organisk Kirurgisk Afdeling i Viborg. Så der er aldrig problemer i forhold til mig. Så kan man så diskutere, om det er måden at få en god behandling på, når det kostede ham livet. Jeg ved, hvad der virker for mig i den pågældende undersøgelse, så jeg siger, hvad der passer mig. MEN, når det så er sagt, så er det en meget fantastisk måde, de opfører sig på NETOP PÅ DEN AFDELING! Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg får. De er hurtige, ingen ventetider, ikke noget med at klove i, at jeg skal blive siddende bagefter og alt det pjat. Det vil sige, at de fuldt ud accepterer, at jeg ikke behøver den omsorg, som andre. Eksempelvis er der mange, der ønsker beroligende medicin til undersøgelsen, der ønsker at sidde bagefter, så de ikke bliver dårlige osv. Personalet, uanset om de er nye, er helt klar over, at de skal møde mig på min måde. Der er stor forskel på den kvalitet de forskellige læger udøver i den behandlingsmetode, men det kan jeg såmænd godt leve med. Jeg er meget glad for den afdeling. Jeg er ellers kritisk, idet jeg arbejder med patientklager m.v., da systemet ikke virker optimalt.	I meget høj grad
25	Jeg ved ikke, hvad jeg skal skrive.	I nogen grad
37	Der var to læger til stede. [En af lægerne] var nogle gange svær at forstå, så jeg måtte bede den [anden læge] om at gentage, så jeg kunne følge med. Lægefagligt var de begge omhyggelige.	I nogen grad
39	Har yderst dårlig høreelse, og det er mit indtryk (datter), at det går ud over meget af kommunikationen.	I nogen grad
44	Man bør ikke under opvågningen efter en operation give vigtige oplysninger som patienten skal forstå og senere huske. Dette var, hvad der skete under min operation. Det resulterede i, at jeg ikke kunne huske, hvad det var, de var kommet til at beskadige under operationen, og som ikke senere fremgik af journalen. Var disse beskeder i stedet givet til min pårørende, som bare ventede på, at jeg igen var klar til at forlade sygehuset, var informationen ikke gået tabt.	I nogen grad
24	Jeg fik en allergisk reaktion, da jeg sad i venteværelset efter undersøgelsen. Næsen og det venstre øje løb i vand. Jeg blev mødt med undren og fik noget medicin (hvad ved jeg ikke). Reaktionen fortsatte dog 24 timer derefter, og jeg vågnede dagen efter helt hævet i den ene side af ansigtet, med hovedpine og rindende øje og næse. Jeg vil gerne vide, hvad jeg reagerede mod. Hvad fyldte de i mig? Og skulle jeg have forholdt mig anderledes?	I ringe grad

## Kirurgisk Dagkirurgi

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Det var vist ikke fejl, men komplikationer.Efter hjemkomsten havde jeg voldsomme smerter.	Ja
 7	Det gjorde unødigt ondt. Blev ikke bedøvet som andre gange.	Ja
 16	Fejlstik til venflonanlæggelse, ramte en nerve. Mærkes endnu.	Ja
 22	[ ]Operation hvor der gik hul [ ].	Ja
 33	Jeg havde store smerter ved kikkertundersøgelsen og blev derfor henvist til scanning allerede næste dag. Fejlen kunne derfor ikke kendes på forhånd.	Ja

