

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning
Hospitalsenheden Vest**

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 Brugerinvolvering, 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	151
Besvarelser fra patienter:	114
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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

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:



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	
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

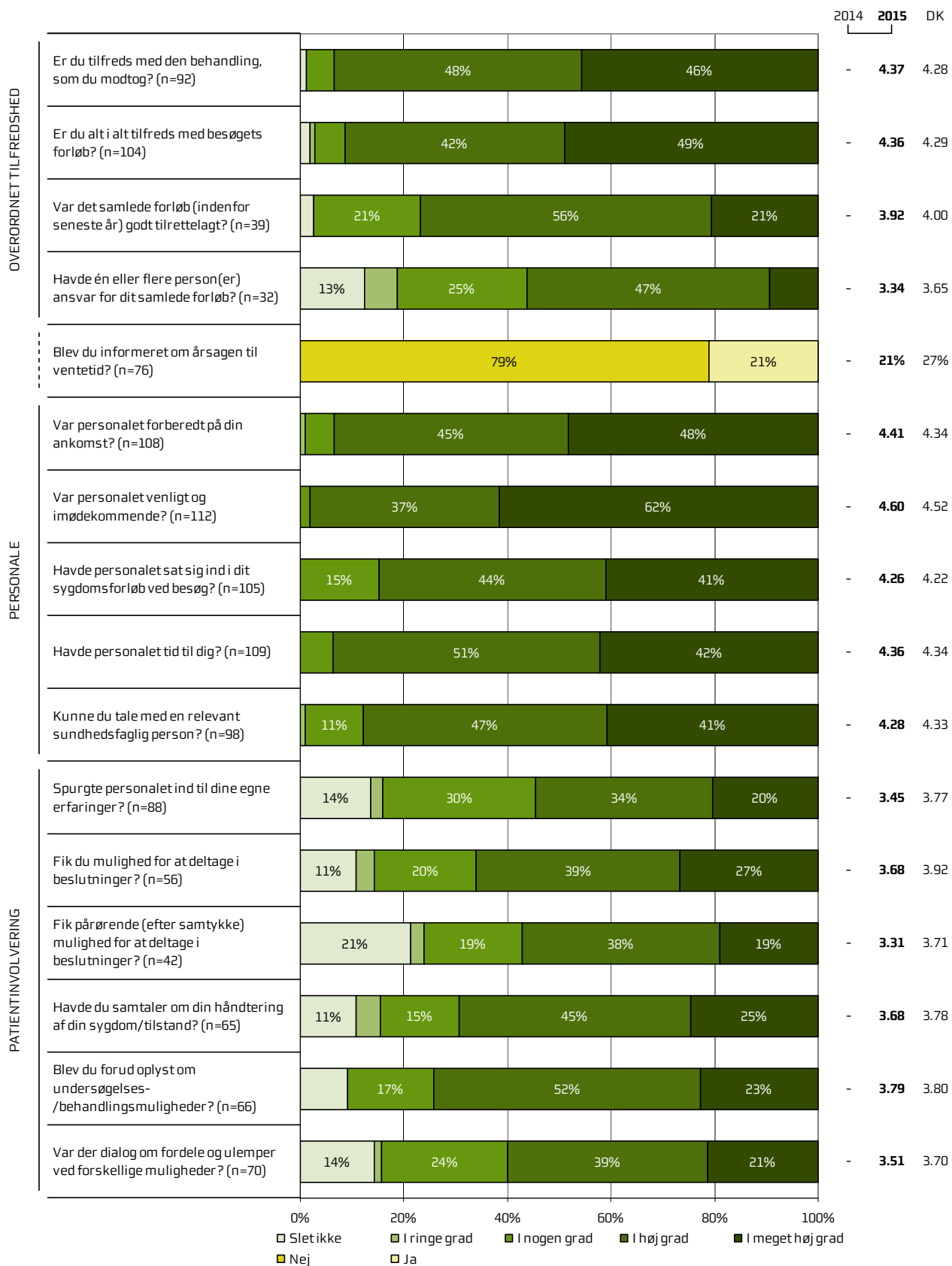
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

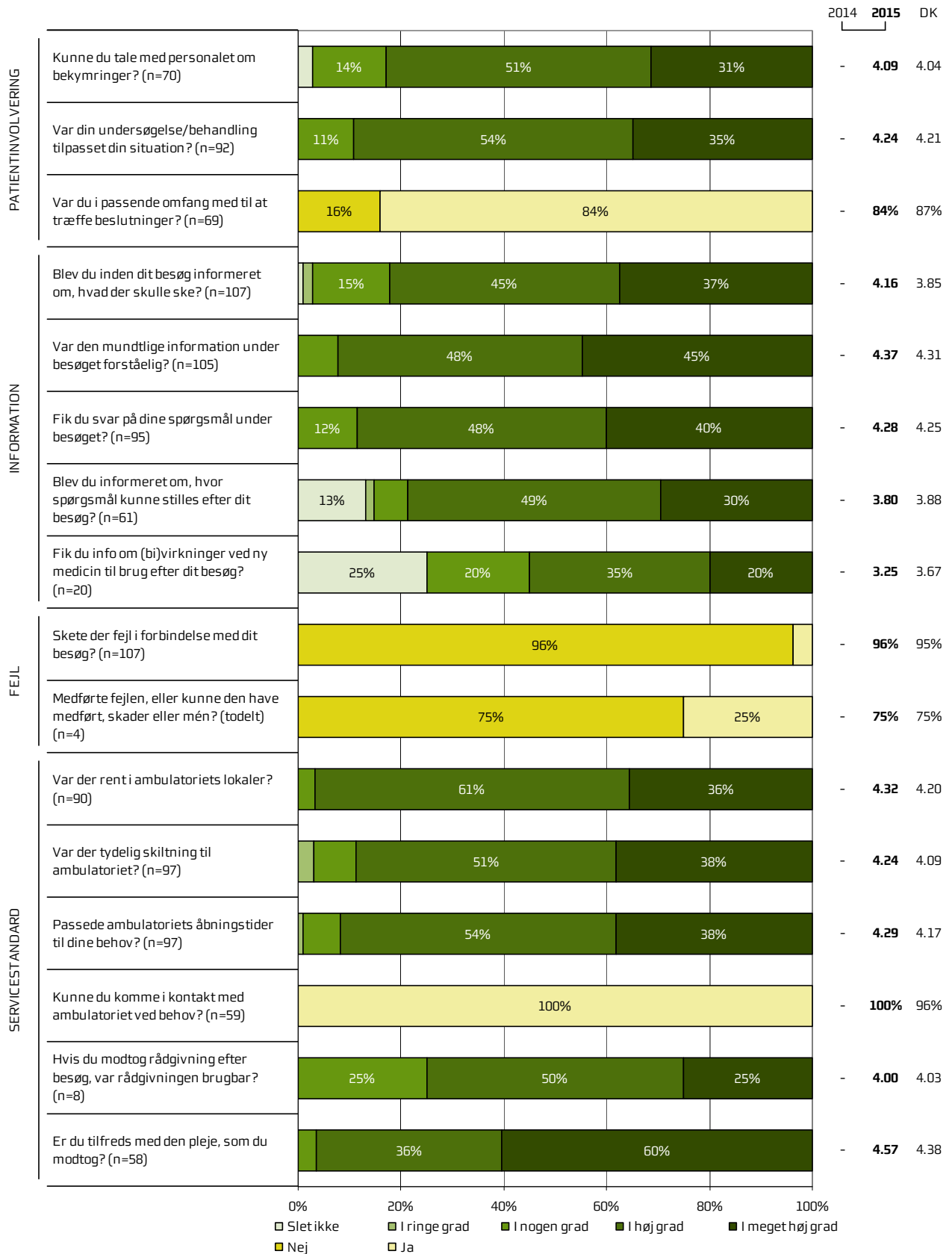
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

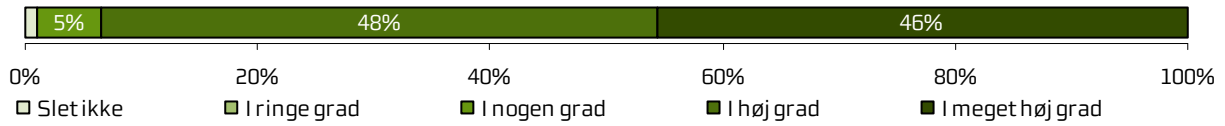
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

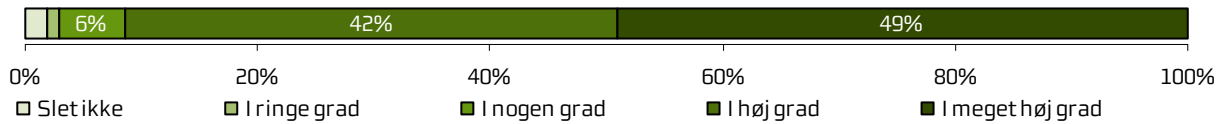
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

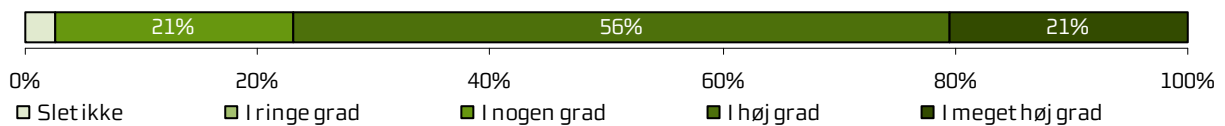
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=92)



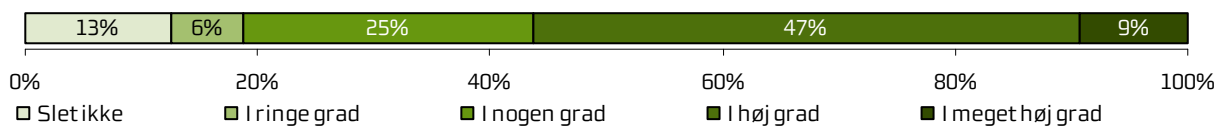
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=104)







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



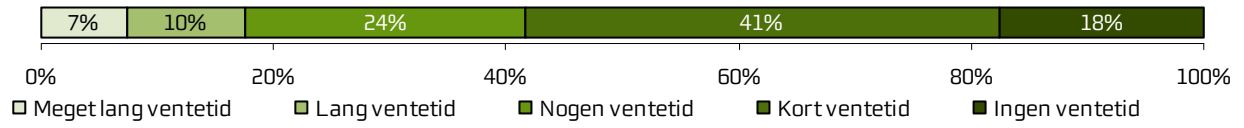
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=32)



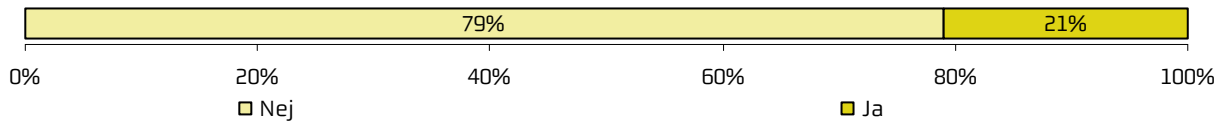
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,37		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,36		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,92		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,34		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=108)



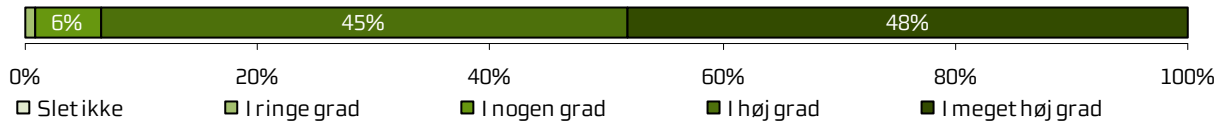
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=76)



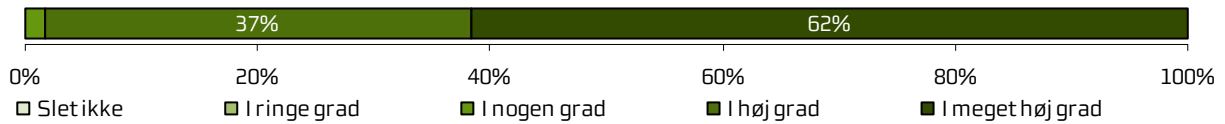
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,51		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

Personale

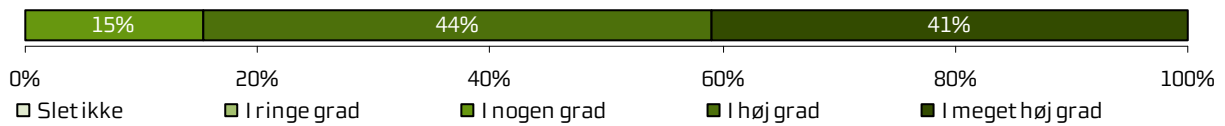
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=108)



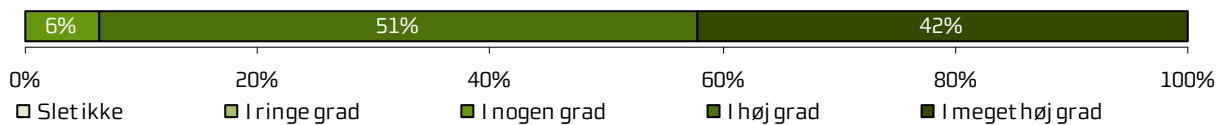
Var personalet venligt og imødekommende? (n=112)



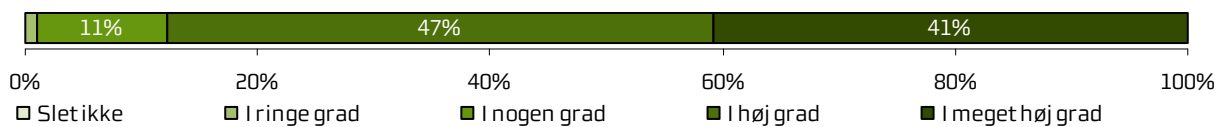
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=105)



Havde personalet tid til dig? (n=109)



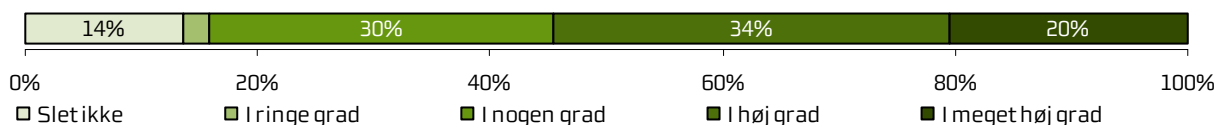
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=98)



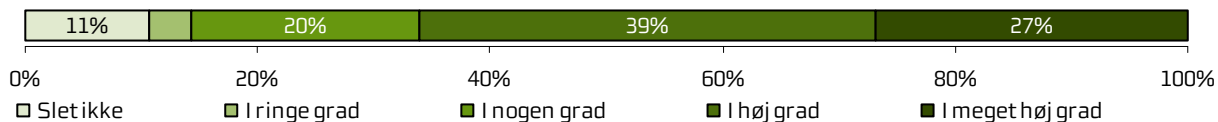
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,41		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,26		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,33	

Patientinvolvering

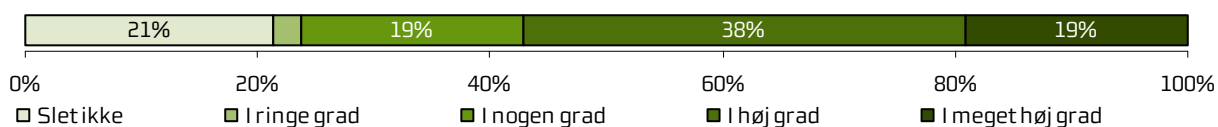
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=88)



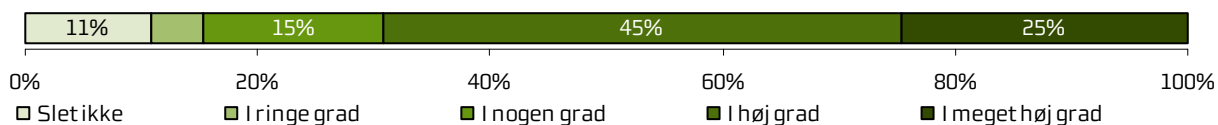
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=56)



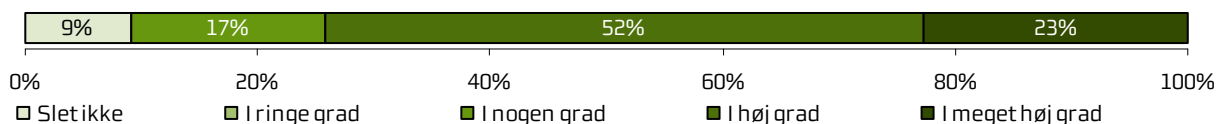
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



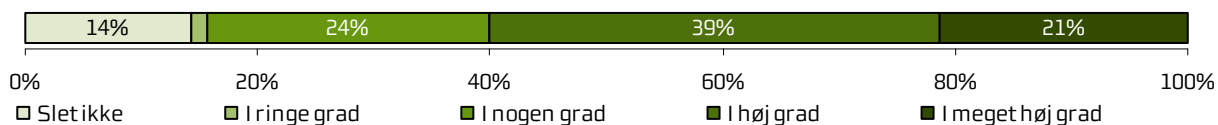
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=65)



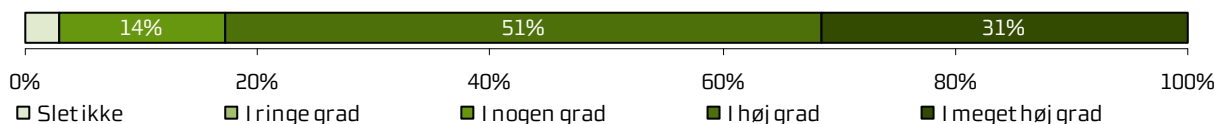
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=66)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=70)



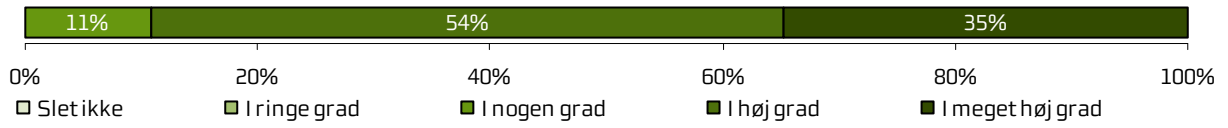
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=70)



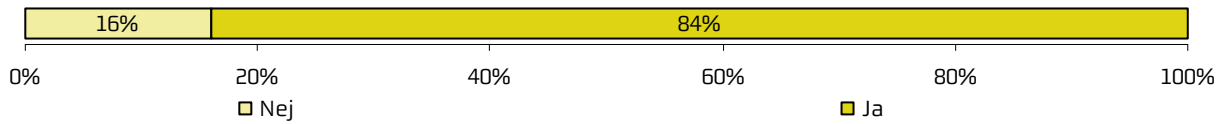
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,45		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,31		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?	3,79		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,51		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,09		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=92)



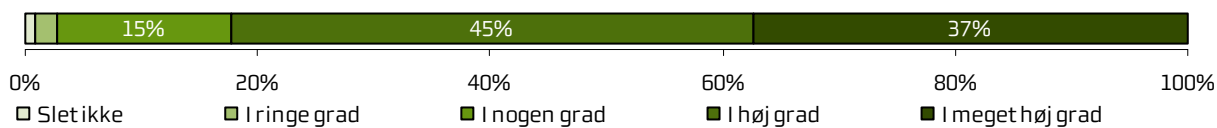
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=69)



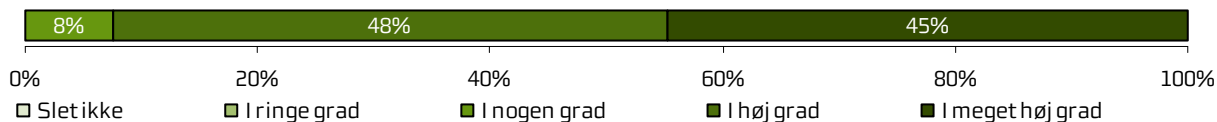
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,24		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		84 %	87 %	

Information

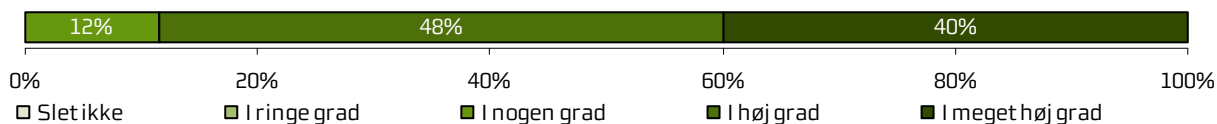
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=107)



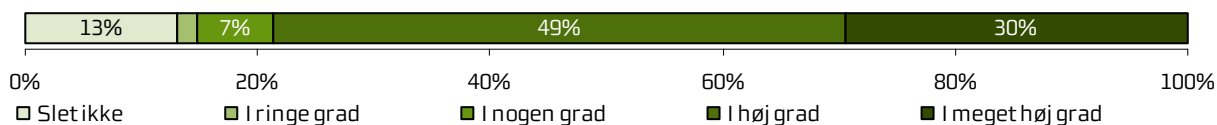
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=105)



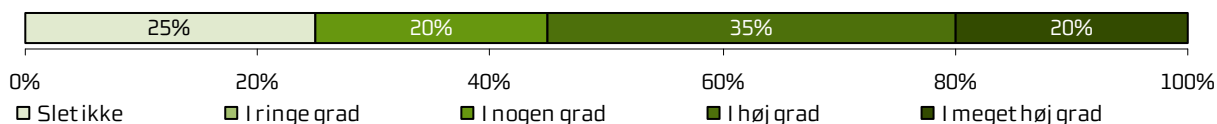
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=95)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=61)



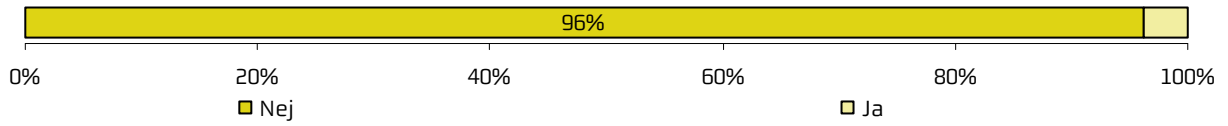
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=20)



	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?	4,16		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,28		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,8		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=107)



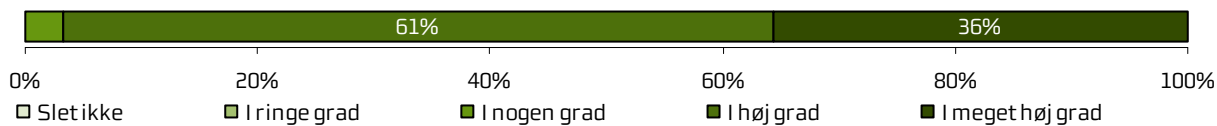
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



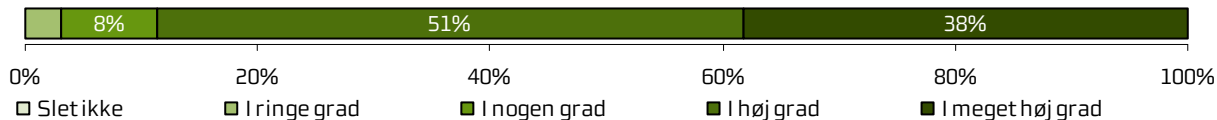
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

Servicestandard

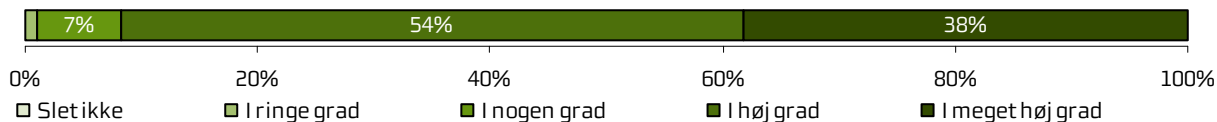
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=90)



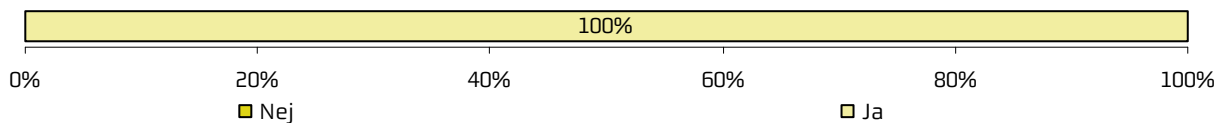
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=97)



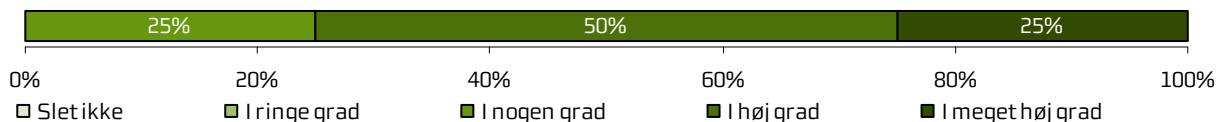
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=97)



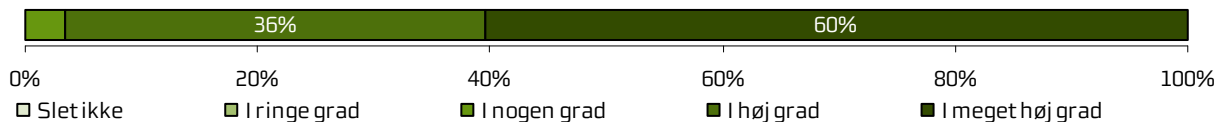
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=59)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=8)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=58)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,24		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,29		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,57		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 [].

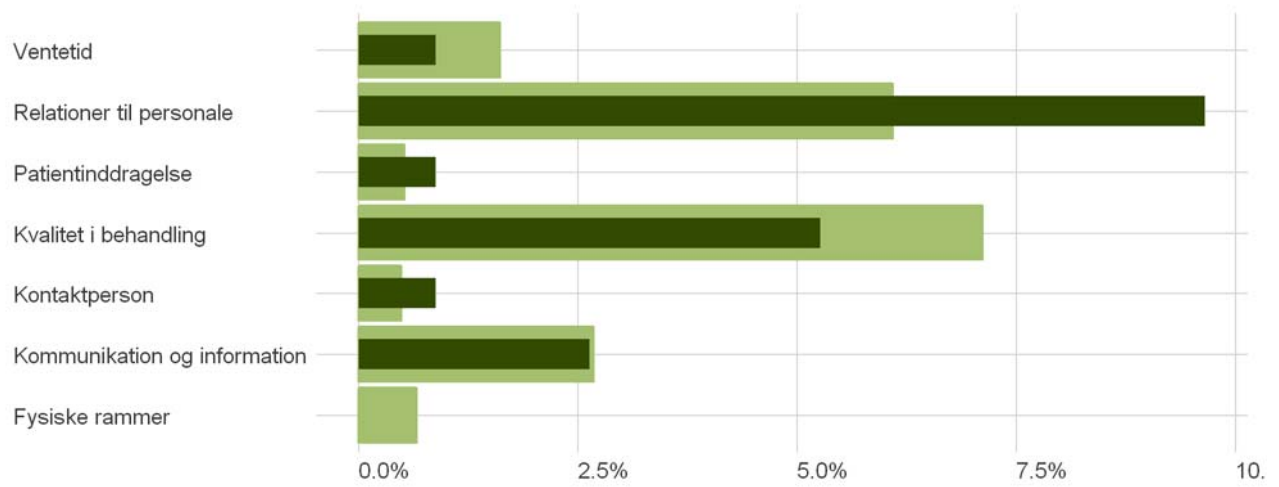
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





















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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
16	Bør give smertestillende før []undersøgelse. Meget smertefuldt ind til smertestillende blev givet pga. tidligere []operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg er blot imponeret over den venlighed personalet udviser, når man ved, hvor travlt de har! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det var dejligt med den omsorg sygeplejersken viste mig, og som beroligede mig i forbindelse med undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Personalet var søde og rigtig flinke.	I høj grad
7	Super behandling/pleje efter undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg synes, at jeg blev virkelig godt behandlet. Jeg følte mig i gode hænder og undersøgelsen var grundig og foregik i en god, venlig og humoristisk atmosfære. Jeg fik forklaring på alt, hvad der foregik. Så også min blindtarm, tyndtarm og meget mere. Virkelig interessant. Alt i alt en god oplevelse. Efter undersøgelsen: "så kommer du igen om tre år". Til slut en bid mad, som var meget tiltrængt. [Tak til mine kontaktpersoner]. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Personalet inde på stuen, sygeplejerskerne og lægen var gode til at få styr på mine nerver og var lyttende overfor, hvad jeg havde at sige. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
9	Ansæt sekretærer med en bedre uddannelse.	I nogen grad
14	Kunne have undgået en ekstra ambulans behandlingsdag, såfremt jeg havde været stoppet med indtagelse af [en bestemt type medicin]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	Jeg oplevede en væsentlig bedre behandling ved mit besøg [første gang i sommeren] end jeg gjorde [sidste gang i sommeren]! Jeg blev glad, da jeg modtog dette spørgeskema, for jeg havde meget lyst til at klage over den sygeplejerske, som foretog undersøgelsen den [sidste gang].	I nogen grad
24	Halvanden times ventetid udover den aftalte mødetid var rigelig. Mødte ind [ved middagstid] og havde ikke fået fast føde siden lørdag aften og derudover ikke væske fra [om formiddagen] den pågældende dag. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
2	Jeg var ikke særlig stolt af at skulle have foretaget denne undersøgelse, men personalet havde en rigtig dejlig afslappet og meget professionel tilgang til undersøgelsen, hvorfor jeg endte med [at få] en rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Om selve undersøgelsen (koloskopi): Jeg mødte et venligt, velforberedt og kompetent personale. Undersøgelsen forløb helt uden gener for mig. Jeg kunne med fuld klarhed følge med på skærmen og fik svar, når jeg kommenterede eller spurgte om noget. Atmosfæren var ligefrem og uhøjtidelig, og jeg fik mig indtil flere gode grin undervejs. Det var en prima oplevelse! Hvilket jeg alt sammen skrev til afdelingen dagen efter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

	4	De var søde og venlige til at forberede mig på det, der skulle ske. Det var virkelig godt, for jeg var meget bange. Den sidste gang ventede jeg længe i venteværelser, og bedøvelsen virkede ikke så godt som den første gang. Personalet var søde og forståelige, da jeg hylede af smerter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	5	Det var ok det hele.	Uoplyst
	13	Fantastisk læge, NN, som bare informerede mig om, hvad han foretog sig og tog hensyn til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	21	Da min korttidshukommelse er meget dårlig, og da jeg har været indlagt flere gange i [efter-året], så kan jeg dårligt huske det hele fra hinanden. Men dét, jeg kan huske, er, at jeg har fået en meget god og venlig behandling hver gang. Jeg har især været meget glad for den omhyggelige orientering (skriftlig), som jeg fik sammen med indkaldelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	22	Jeg fik en god behandling.	Uoplyst
	23	Personalet var ualmindeligt venlige og tillidsfulde. De fortalte, hvad der skulle ske, så al ens nervøsitet forsvandt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	28	Jeg fik lidt mad efter undersøgelsen, det var rigtig dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	33	Efter min mening er det vanskeligt at påpege nogen forbedring, da alt tilsyneladende er som det bør, og skal være. Er meget tilfreds med forløbet, ros til personalet for deres venlige og omsorgsfulde betjening. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	38	Jeg vil gerne sige TAK for professionel og en udmærket behandling. Fin undersøgelse!! Godt gået. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	40	Har været tilfreds.	Uoplyst

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning






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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Oplevede ikke noget negativt, tværtimod.	I høj grad
 4	At man orienterer patienten om, at man desværre er blevet forsinket og hvis muligt kan fortælle hvor langt bagud man er.	I høj grad
 11	Jeg husker stedet for et venligt og afslappet sted at komme. Jeg følte ikke nogen stress eller uvenlige ord fra personalet, som jo ellers har nok at se til i deres dagligdag.	I høj grad
 13	Man skulle møde mindst 25 minutter før undersøgelsen. Derefter yderligere 45 minutters forsinkelse.	I høj grad
 14	Var informeret om, at der kunne være ventetid, da man også modtog akutte patienter.	I høj grad
 15	Ville gerne sove under undersøgelsen. Men blev afvist.	I høj grad
 26	Det var otte måneder efter, at jeg skulle have været inde. Det synes jeg var for lang tid, inden jeg blev kaldt ind.	I høj grad
 27	Der mangler plads i venterummet, da det ikke kun er patienter, som sidder der og venter, men også pårørende.	I høj grad
 32	Kunne se på Tv-skærm, at der var lidt ventetid, men over to timer, så ville det nok være rart, hvis en person evt. lige sagde lidt engang i timen måske!	I høj grad
 34	Alt OK.	I høj grad
 37	Har pt. ingen. Selvom man venter, kan man jo ikke vide, om personalet har travlt. Idet det ser ud til, at der er flere funktioner samlet i det afsnit.	I høj grad
 7	Modtagelse var helt i topklasse.	I meget høj grad
 10	Modtagelsen var god. Vi blev hele tiden informeret.	I meget høj grad
 12	Meget imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 17	Skulle møde [om formiddagen] men kom først ind [lidt senere på dagen]. Var fastende.	I meget høj grad
 18	Jeg fik en meget god behandling. Jeg blev dårlig, mens jeg ventede og kom ind i et lokale bagved, hvor jeg kunne ligge. De fik mig herefter hurtigt igennem undersøgelsen. En meget god behandling.	I meget høj grad
 19	Ualmindelig godt indtryk af afdelingen.	I meget høj grad
 20	Jeg har kun stor ros til personalet! Blev mødt med smil og et velkommen på afdelingen!	I meget høj grad
 25	En meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
 33	Høflig og meget venlig betjening.	I meget høj grad





✎ 36	Jeg blev modtaget af nogle søde og hjælpsomme mennesker, der virkede kompetente.	I meget høj grad
✎ 40	Modtagelsen var god. Der var ikke noget at klage over. Har været godt tilfreds.	I meget høj grad
✎ 6	Selvom jeg tjekkede ind ude i receptionen, vidste personalet ikke, at jeg var kommet. Havde både kørt sygesikringskortet igennem og sagt det i receptionen, så det kunne der godt strammes op på.	I nogen grad
✎ 39	Jeg havde været på afdelingen før, men undersøgelsen blev ikke gennemført, fordi jeg ikke var tømt nok. Ved den lejlighed blev det lovet, at det ville blive noteret, at der skulle være en fra narkosen tilstede for at lægge nålen til det beroligende middel (jeg er svær at stikke). Men der var ikke nogen fra narkosen anden gang, da jeg kom, og selvom jeg sagde, at jeg er svær at stikke i, forsøgte de flere gange, inden de til sidst kaldte narkosen. Det synes jeg var for dårligt, når jeg havde fået den anden besked først.	I nogen grad
✎ 9	Jeg blev indkaldt til koloskopi [i efteråret] med den dertilhørende udrensning (moviprep, som iøvrigt er afskyeligt). Jeg fik så af læge-/sygeplejestaben at vide, at det var alt for tidligt ([efter indlæggelse før den planlagte operation]) at undersøge min tyktarm, da jeg stadig havde smerter, og der var høje infektionstal. Det var RIGTIGT TRÆLS, men det var sekretæren, der havde lavet en fejl, at rykke min tid [til over en måned tidligere]. Det skal dertil siges, at lægen og sygeplejerskerne undskyldte meget fejlen, men som jeg sagde, at en sekretær BURDE vide bedre. Der var ingen, der sagde mig imod. [Senere] blev undersøgelsen foretaget, med et andet udrensningsmedikament, og alt gik fint, alle var utrolig søde. Nu afventer jeg bare, at smerterne fortager sig.	Ved ikke
✎ 31	Kom til anvist tid. Ventede i ca. en time, hvorefter jeg blev sendt til blodprøve og så retur. Ny ventetid i ca. to timer. Ventetid er altid mellem en time og fire timer. ([Flere] gange nu)	Ved ikke

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	23 Absolut ikke.	I høj grad
	35 Vi fik ikke at vide hvor store smerter han kunne have når vi kom hjem, og at han godt måtte tage smertestillende. Vi havde kontakt til sygehuset to gange pga. manglende information om smerter.	I meget høj grad
	26 Fik ikke besked om, at der var så lang ventetid, inden jeg kunne få undersøgelsen. Jeg ringede selv ind til afdelingen.	I nogen grad
	29 Jeg har fået svar på prøver m.v., men forstår stadig ikke, at der ikke er hæmoroïder. Årsagen til min undersøgelse var trang plads ved afføring samt i perioder smerte og blødning ved afføring. Dette har jeg fortsat. Hvad kan årsagen så være? Det har jeg stadig ikke fået svar på.	I nogen grad
	9 Det ville nok være rart med en information om, HVORFOR min tyktarm havde" hævelser". Blot fik jeg at vide, at smerterne kunne vare [lang tid] endnu, og at jeg skal spise. HUSK morgen og aften - halløj. Ja, men det gør jeg så, og venter på, at smerterne forsvinder.	Ved ikke

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Lægerne vidste ikke, at jeg var kommet, så mine papirer var ikke læst igennem, inden jeg mødte lægen. Lægen læste det hurtigt, mens jeg var lagt klar til undersøgelsen.	Ja
 8	[Ved] første indkaldelse manglede oplysninger om tømning af tarm samt faste.	Ja
 29	Jeg var til undersøgelse [to gange i sommer]. Min oplevelse af personerne, som undersøgte mig, var meget forskellig. Ved første besøg var det en venlig person, som behandlede mig som et menneske. Anden gang fik jeg en meget hårdhændet behandling. F.eks. ved undersøgelsens start, hvor sygeplejersken undersøgte mig med en finger. Ved mit andet besøg var det en meget hårdhændet undersøgelse []. Det var meget smertefuldt. Ved første besøg var sygeplejersken forsigtig og undersøgelsen var smertefri. Min generelle oplevelse af [den ene] undersøgelse var, at sygeplejersken var hårdhændet og voldsom i sin undersøgelse. Efterfølgende havde jeg smerter, og var hos min læge for at blive undersøgt for, om der var sket skade [].	Ja
 35	Vi fik ikke information om smerterne, og om vi måtte tage smertestillende.	Ja

