

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium, Herning
Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)
Hospitalenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	157
Besvarelser fra afsnittets patienter:	91
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

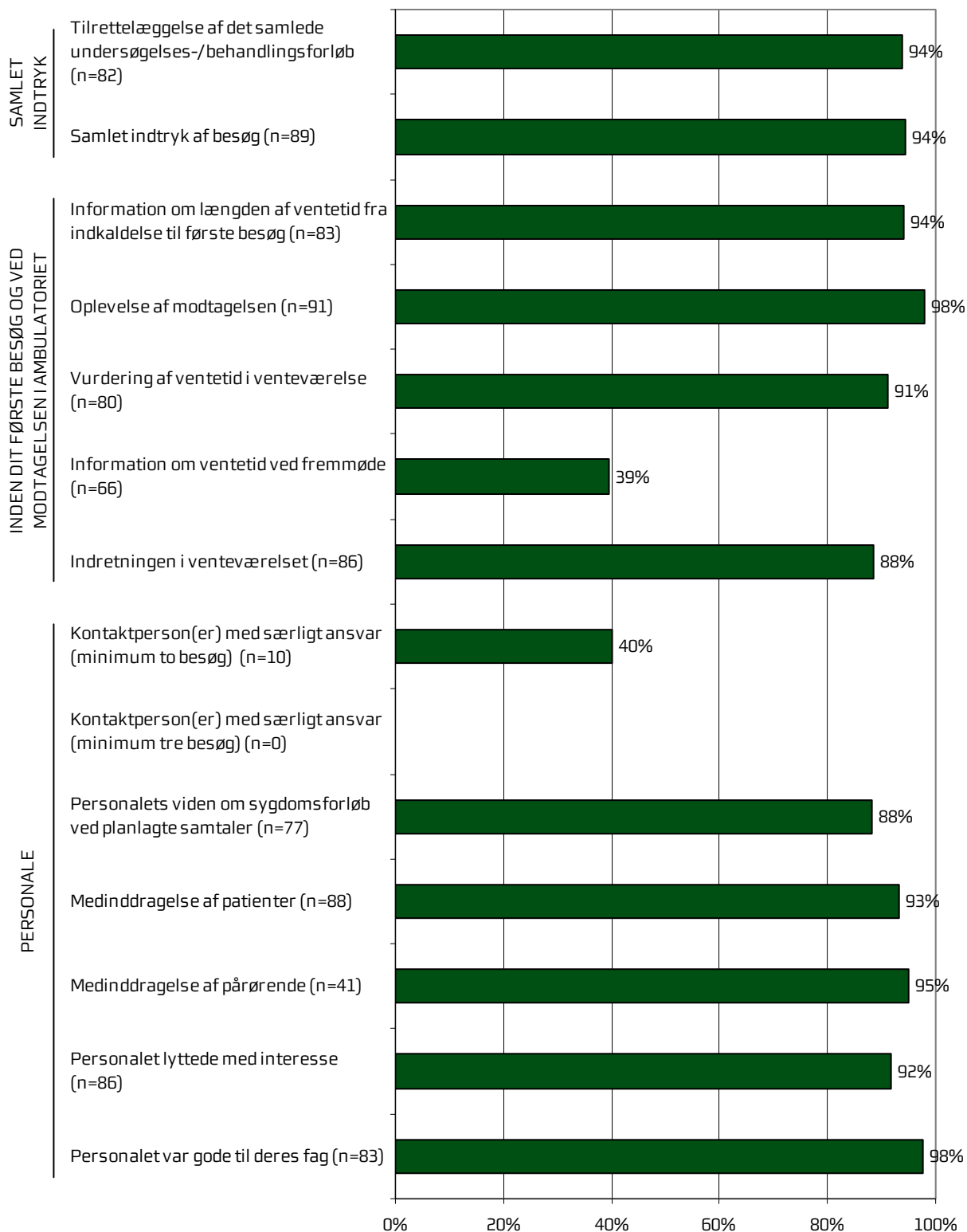
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

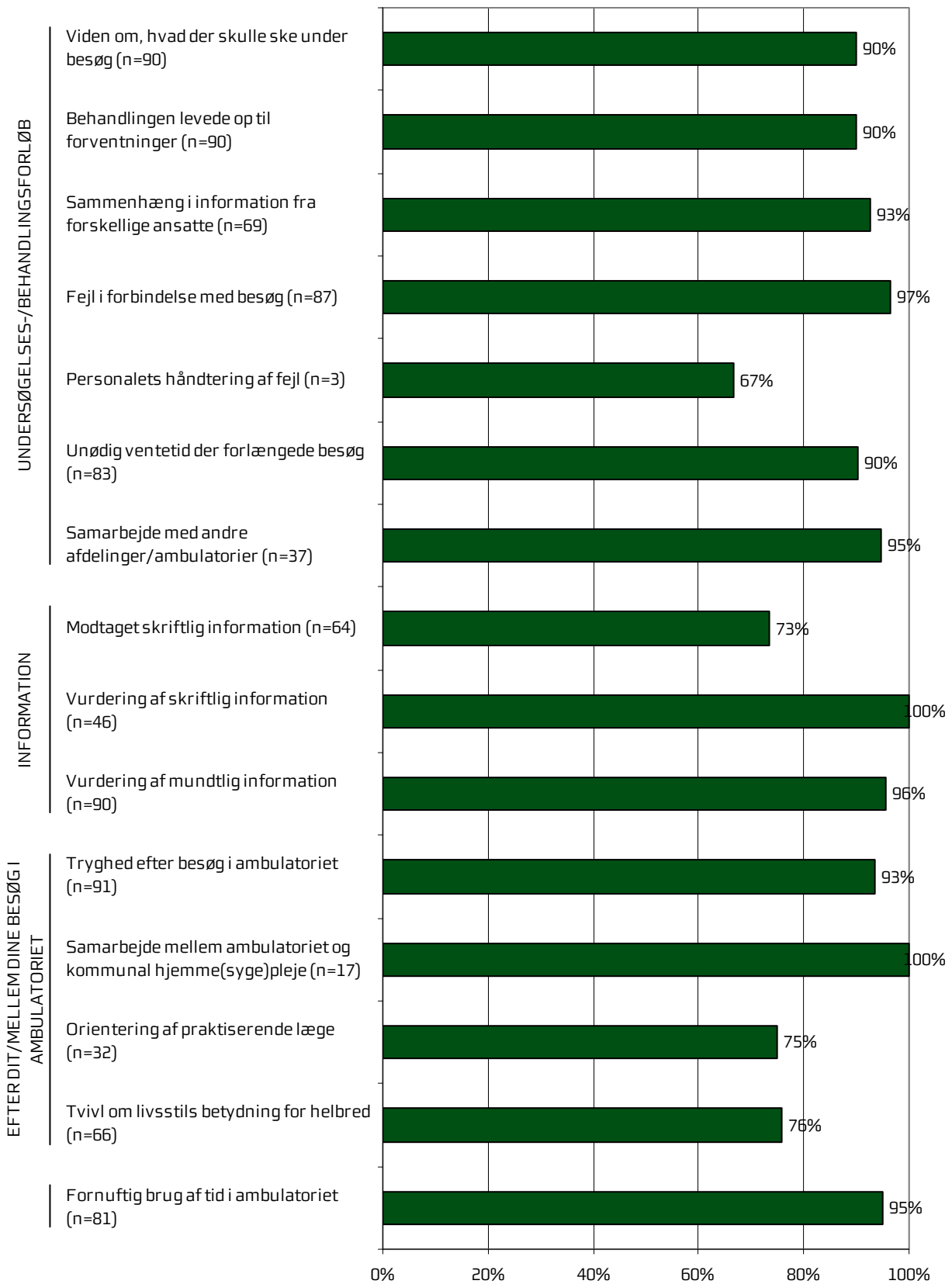
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Ambulatorium, Herning

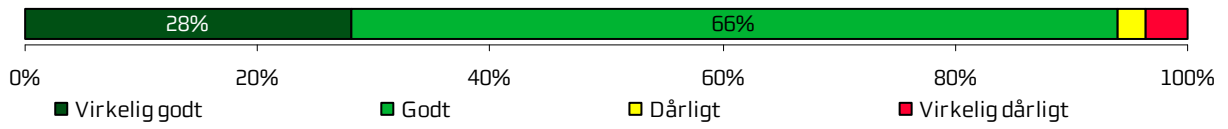
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

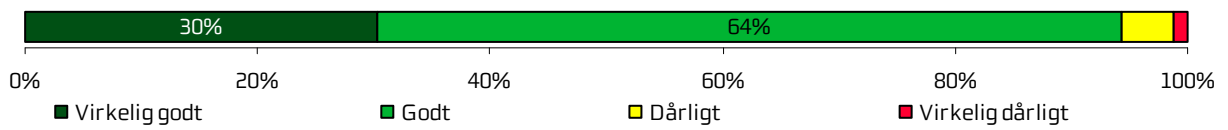
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=82)



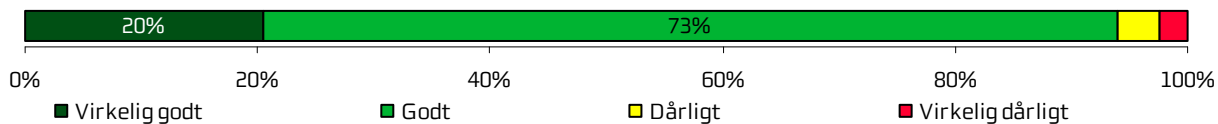
Samlet indtryk af besøg (n=89)



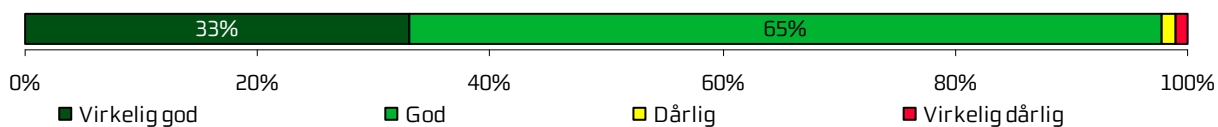
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	96 %	100 % *	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	96 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

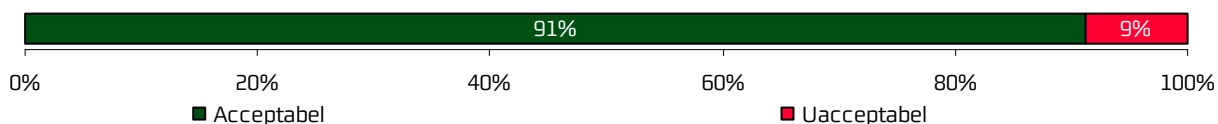
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=83)



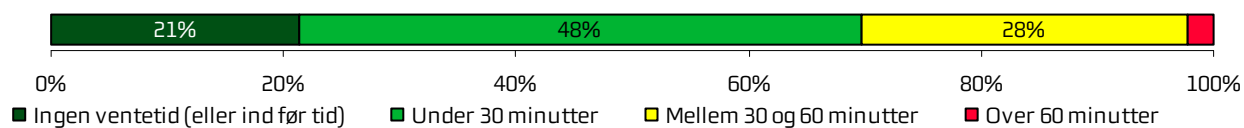
Oplevelse af modtagelsen (n=91)



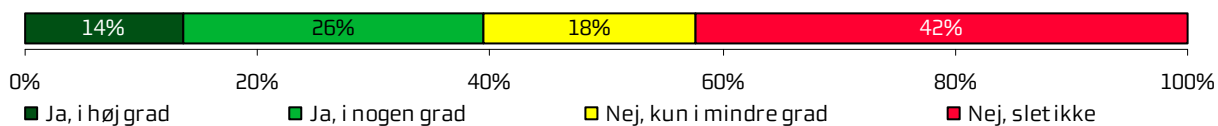
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



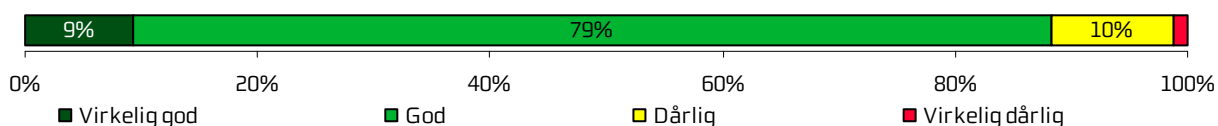
Længde af ventetid i venteværelse (n=89)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



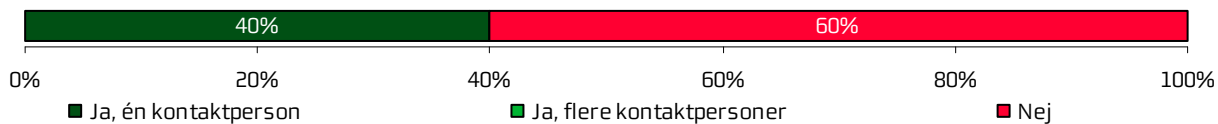
Indretningen i venteværelset (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	100 % *	75 % *	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		39 %	26 %	78 % *	28 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	88 %	100 % *	71 % *	89 %

Personale

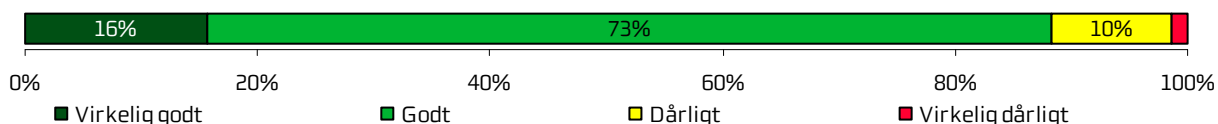
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=10)



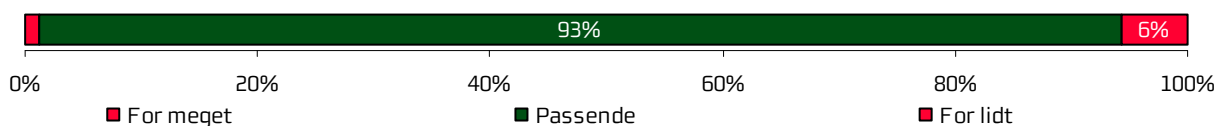
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



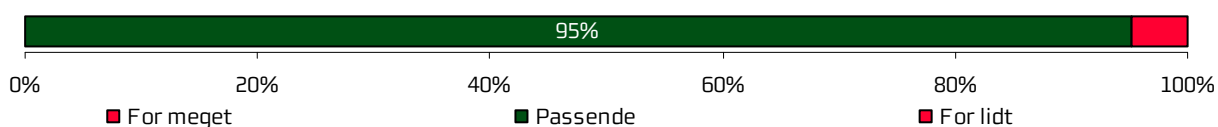
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



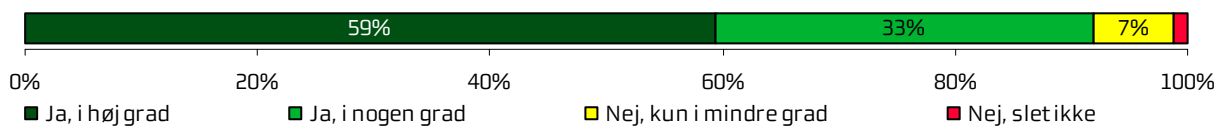
Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



Personalet lyttede med interesse (n=86)



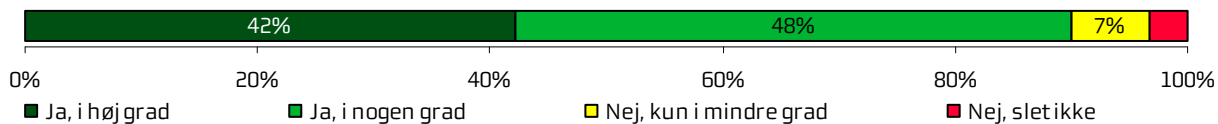
Personalet var gode til deres fag (n=83)



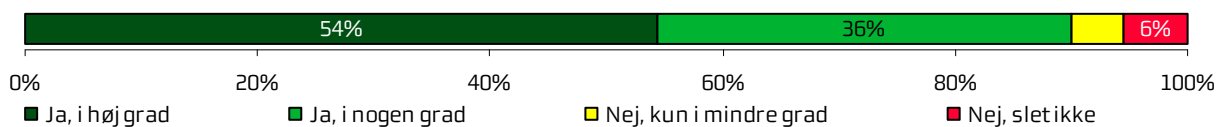
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		40 %	81 % *	100 % *	62 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		-	-	100 %	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	90 %	100 % *	80 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	91 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	82 %	100 %	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	90 %	100 % *	85 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	96 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

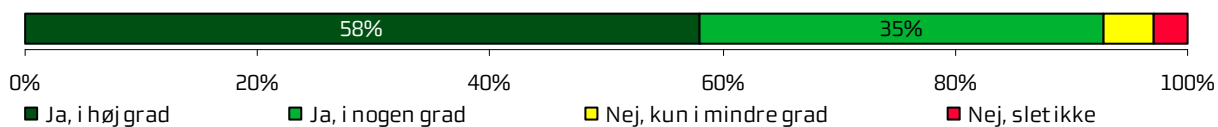
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=90)



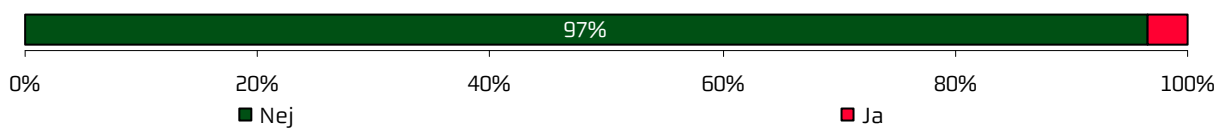
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



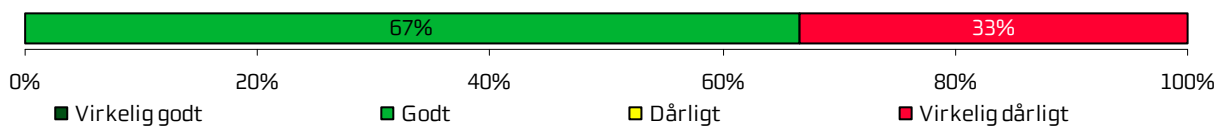
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



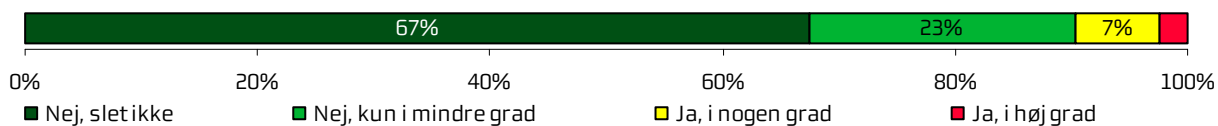
Fejl i forbindelse med besøg (n=87)



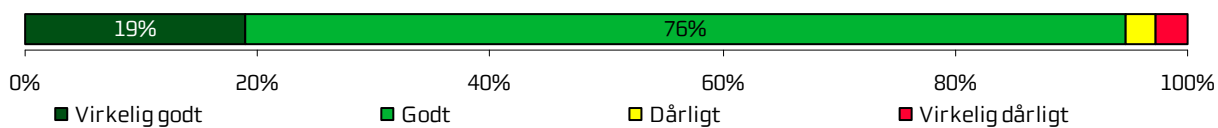
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=83)



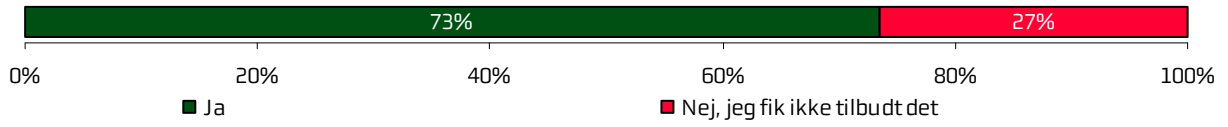
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



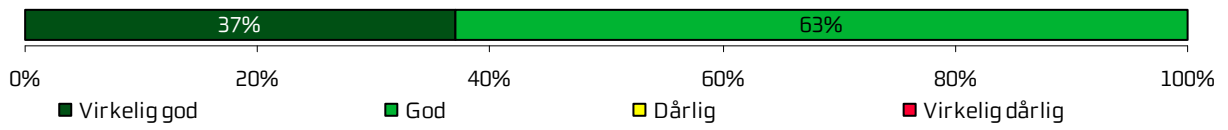
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	96 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	88 %	100 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	89 %	100 % *	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	89 %	100 % *	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	100 %	84 %	95 %

Information

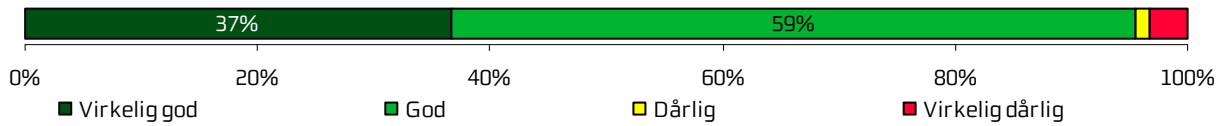
Modtaget skriftlig information (n=64)



Vurdering af skriftlig information (n=46)



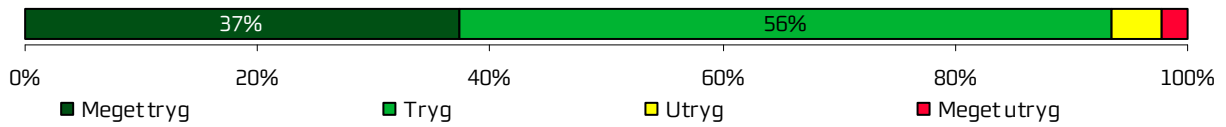
Vurdering af mundtlig information (n=90)



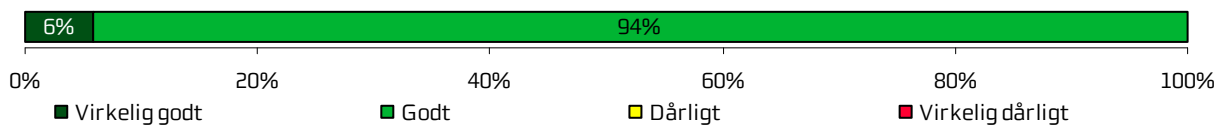
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	94 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	89 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

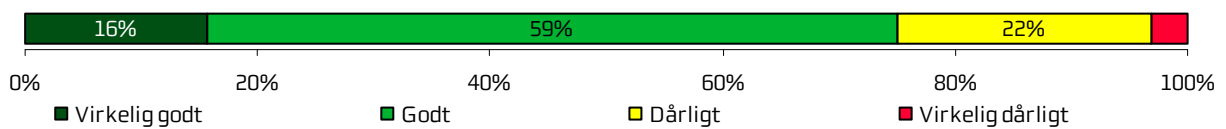
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=91)



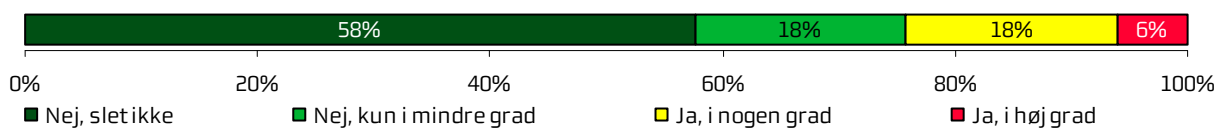
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



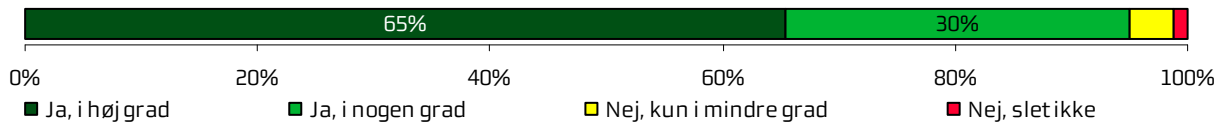
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	87 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	78 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		75 %	81 %	100 % *	69 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	55 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	90 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest









Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
1	Inden operationen blev jeg dårlig og besvimele. Fik virkelig god og professionel hjælp fra personalet. "Godt gået".	Virkelig godt
4	Det ville være meget bedre, hvis det ikke er forskellige læger, der skal informere fra gang til gang. Sygeplejerskerne er utrolig søde, og man fornemmer, at de nogle gange er bedre til at sætte sig ind i tingene, og dermed også til at hjælpe med at forstå informationerne.	Virkelig dårligt
5	Jeg var glædeligt overrasket over den fantasi, lægen var i besiddelse af med hensyn til den vanskelige undersøgelse. Jeg blev bedt om at sætte mig på en bækkensol, hvorefter lægen brugte et spejl nedenunder for at se, hvor meget tarmen faldt ned. Bravo!	Virkelig godt
6	Alt var perfekt. Herning sygehus er det bedste.	Virkelig godt
7	Alle er rigtig søde og professionelle og gode til at holde i hånden. Men da jeg kom hjem, fik jeg det rigtig skidt. Var ved at besvime, når jeg skulle på toilettet, havde brug for støtte for at gå og komme op at stå. Blødte meget fra såret. Var bekymret for, om alting var ok. Jeg var heldigvis ikke kommet helt hjem, men kun til min mors sofa, og det er ikke rart at tænke på, at jeg egentlig skulle have været helt hjem, hvor jeg bor alene med to [små] børn. Hvordan det skulle være gået, ved jeg ikke. Så faktisk synes jeg IKKE, det er i orden at sende folk hjem en halv time efter det sidste sting.	Godt
8	Jeg er meget positivt overrasket over et egentlig nemt forløb. Meget flink, rolig og imødekomende sygehuspersonale. Det eneste er: Hvorfor kan ambulatoriet ikke have de elastikker til hæmorrhoider? I må tænke på, at nu skal patienten igen afsted og belaste en anden afdeling for det. I mine øjne er dette en "Storm P" - løsning og en unødvendig belastning for patienten. PS: Positivt var også, at lægen efter undersøgelsen kom i opvågning for at tale med mig en gang til. Man er mere klar i hovedet, når bedøvelsen forsvinder og pludselig har nok flere spørgsmål til lægen/undersøgelsen.	Godt
9	Undgå ventetid. Patienten har [sygdom] og svært ved at uddybe oplevelserne.	Godt
10	Jeg fik lavet en kikkertundersøgelse af tarmen. Personalet var gode til at tage hensyn til ens værdighed.	Godt
11	Man fik en god start med glade personer og en god snak om, hvad der skulle ske. Og man fik besked med det samme. Det var en rigtig god ting.	Godt
14	Mindre ventetid.	Godt
15	Under undersøgelse burde den danske sygeplejer blive hos mig, så jeg kunne forstå, hvad der blev sagt om behandling og dens forløb.	Virkelig dårligt
18	Har haft unødvendig ventetid med smerter. Da jeg ville henvises til andet sted, var patientvejlederne næsten umulige at kontakte, og ambulatorium kunne/ville ikke hjælpe mig.	Dårligt

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 19 Jeg mener, at jeg havde fået at vide, at der var en god times ventetid. Jeg måtte selv spørge, om jeg var blevet glemt. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Jeg synes, at man godt kan få en seng, når man kommer og skal have fjernet noget, for det er hårdt at sidde på stole. | Godt |
| ✎ | 22 Det var dejligt, at der var mulighed for at blive om natten, ingen pressede på for at slippe af med patienten. Det var medvirkende til at skabe tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 På det faglige område er det ok. Men det er uacceptabelt med den lange tid i venteværelset, når man har fået en tid! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 25 Jeg har været rigtig godt tilfreds. | Godt |
| ✎ | 26 Ventetiden på at få fjernet en byld var egentlig fire uger, men jeg blev presset ind efter en uge, fordi de godt kunne se, det var uholdbart at gå med. På operationsdagen kom jeg til før tid. Havde dog glemt at fortælle om mælk i kaffen, så jeg blev taget af operationsbordet igen og måtte vente en ekstra time. Men nåede at komme til samme dag. Tak, fordi der ingen sure miner var, fordi jeg havde begået en "dum" fejl, som kom til at koste personalet tid og ekstra bøvl. TAK :). | Godt |








Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	2	Jeg følte mig virkelig godt behandlet fra jeg kom, til undersøgelsen var forbi.	Virkelig godt
	3	For lang ventetid.	Godt
	9	Aftalte tid blev ikke overholdt - vi skulle selv henvende os for at få at vide, der var forsinkelse.	Godt
	11	Der var for lang ventetid i forhold til andre hospitaler, men der var for langt at køre til de hospitaler.	Godt
	16	Jeg var positivt overrasket over den forholdsvis korte ventetid.	Godt
	18	Man modtager et brev og en liste med ventetider andre steder, og så må man selv finde ud af tingene.	Dårligt
	20	Jeg havde søgt om at komme til andet hospital, men det ville man ikke fra Herning sygehus' side.	Virkelig dårligt
	27	Ikke ved første undersøgelse - hvor lægen ikke gav den rigtige diagnose. Ved andet besøg - en anden læge - var undersøgelsen god, og blev opereret dagen efter :)	Intet svar






Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	6	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
	8	Jeg skulle lige finde ud af det med skabene, hvor jeg skulle låse mine sager ind. Efter jeg fandt ud af det, gik det fint.	Godt
	9	Venlig.	Godt
	13	Venlig og smilende!!!	Virkelig godt
	15	Ja, mangler dansk sprog for mig.	Virkelig dårligt
	17	Der sad mange mennesker.	Godt
	24	De var meget behjælpelige.	Intet svar

Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	
	4 Planlagte blodprøver blev ikke taget, med det resultat, at vi måtte tage hjem uden at få noget at vide.	Godt
	14 Under operationen der bliver skåret [forkert sted], hvorefter jeg venter til indkaldelse til ny behandling, fordi jeg har betændelse [].	Godt
	20 Den største fejl man har på Herning Sygehus er den, at man ikke vil acceptere det, som de får at vide. Ifølge lægerne skal man være supermand i alle henseender.	Virkelig dårligt
	27 Til forundersøgelsen gik samtalen på, at patienten har angst [] mv., hvilket mundede ud i, at der skulle anvendes maske og narkose under operationen. Oplevelsen blev, at flere sygeplejersker holdt fast på patienten, medens den blev bedøvet lokalt. Tilliden er nu meget, meget lille... Hvor blev aftalen af??? (Afdeling for tarmoperationer).	Intet svar

Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
6	Jeg fik klar besked på det, jeg spurgte om. Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
7	Fra jeg blev kaldt ind fra venteværelset, til det blev min tur til at blive skåret i, gik der to timer. Det er lige lidt for lang tid til at vente ekstra på fastende mave, men jeg havde det godt med musik og bog.	Godt
8	Det eneste, jeg kan sætte en finger på er, at nu, hvor man laver denne undersøgelse og man skal udtømmes og fastes, hvorfor man ikke kan finde ud af at have udstyret (en elastik) for at afhjælpe min hæmoride. Nu skal jeg af sted igen og udtømmes igen på en anden afdeling, selvom muligheden var der på ambulatorium NN. For patienten er dette ikke den nemmeste måde.	Godt
12	JA. Stor ros til lægen og sygeplejersken, der var rigtig gode til at snakke med [min pårørende].	Godt
13	Lægen og sygeplejersken viste både kompetence og humoristisk sans!!! Tak for det!!!	Virkelig godt
14	Fordi lægen kunne ikke forstå, hvad der var problemet og sendte [mig] hen til en anden undersøgelse. Det var lidt spild af tid.	Godt
15	De burde tale mere sammen.	Virkelig dårligt
20	Jeg følte, at jeg bare skulle gå igen med uforrettet sag, hvilket jeg ikke har kunnet acceptere.	Virkelig dårligt

Kirurgisk Ambulatorium, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
✎ 7	Jeg synes, de var for vage i deres svar på mine spørgsmål vedrørende, hvilken belastning jeg kan klare efter min [operation]. Jeg vidste ikke, hvad jeg kunne forvente mht. smerter og [eftervirkninger] :) (De fandt først ud af, at det var [en anden lidelse] under operationen, så jeg havde modtaget information på forhånd om noget helt andet). Desuden blødte jeg en del, da jeg kom hjem og vidste ikke helt, hvad jeg skulle mene om det. Jeg blev bange.	Godt
✎ 17	Da jeg har besøgt Ambulatoriet flere gange i efteråret, er det svært at udfylde helt korrekt, da første gangs undersøgelse var meget hurtigt overstået, hvorimod sidste gang var meget grundigt.	Godt
✎ 18	Havde problemer med tarmen, men blev ikke rådet vedrørende, hvordan jeg undgik [komplikation]. Heftige smerter og gener blev ikke taget alvorligt.	Dårligt
✎ 24	Meget fin.	Intet svar