

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	149
Besvarelser fra afsnittets patienter:	103
Afsnittets svarprocent:	69%

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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

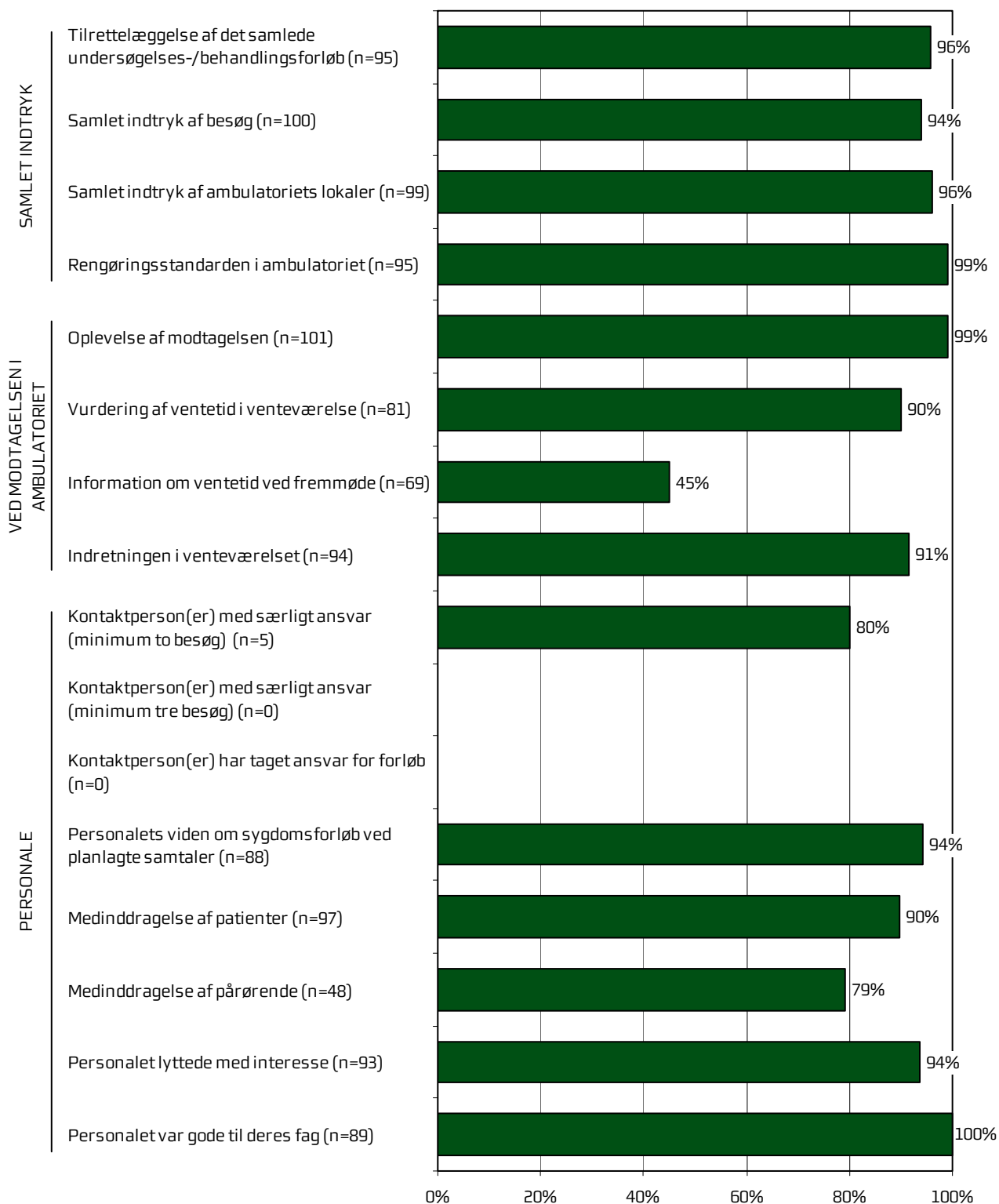
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

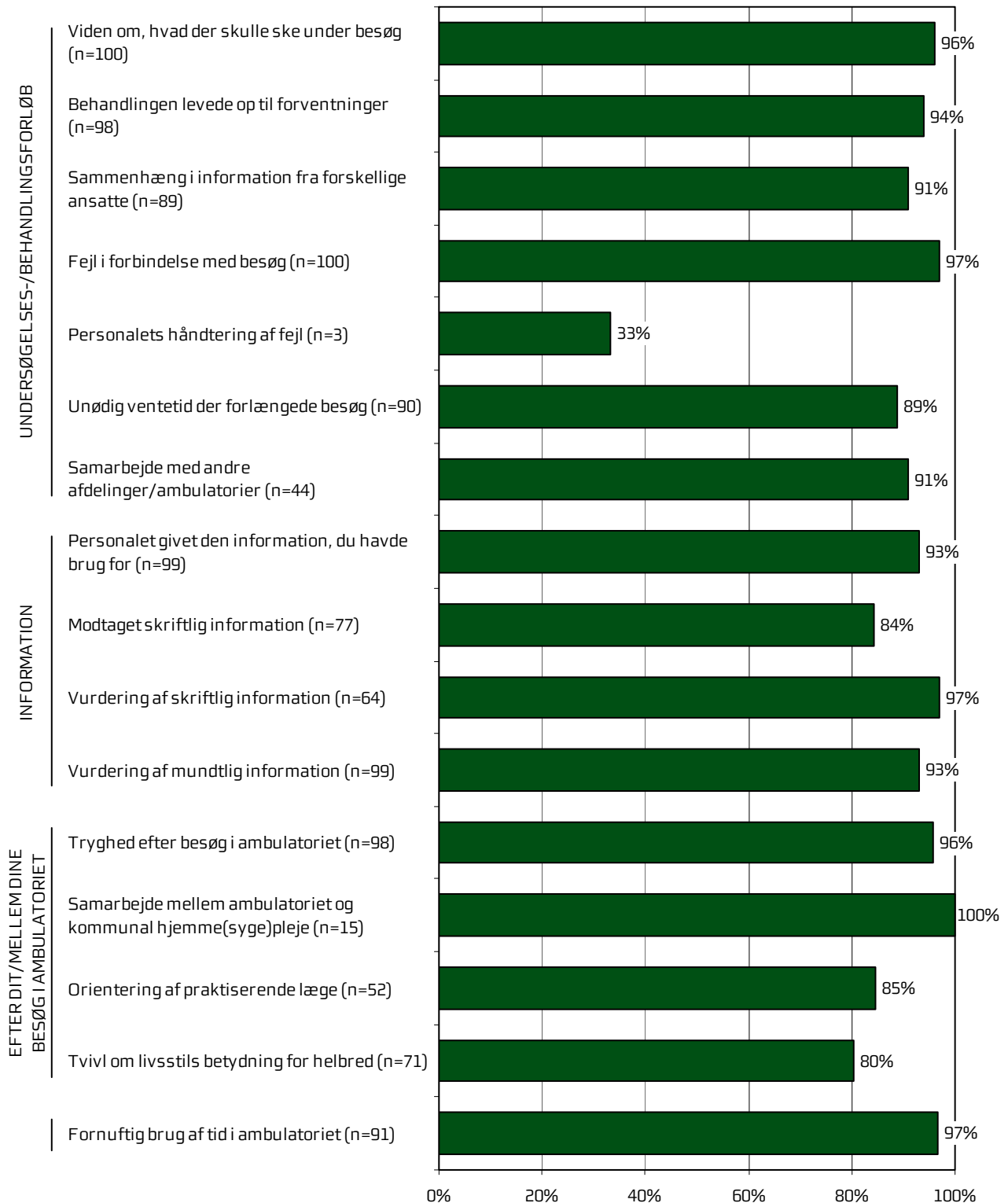
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

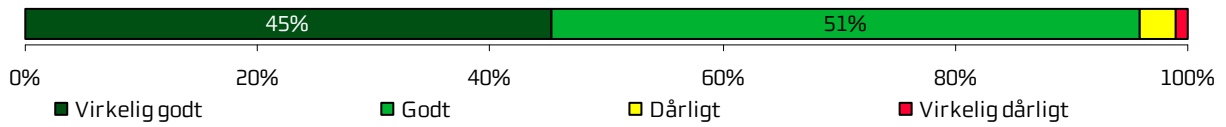
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

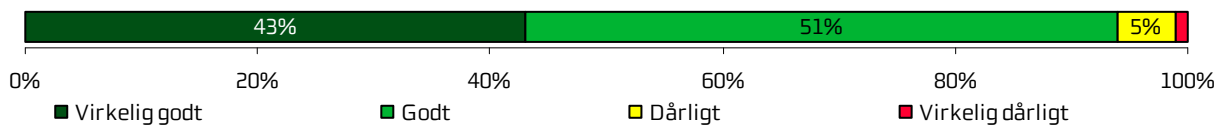
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

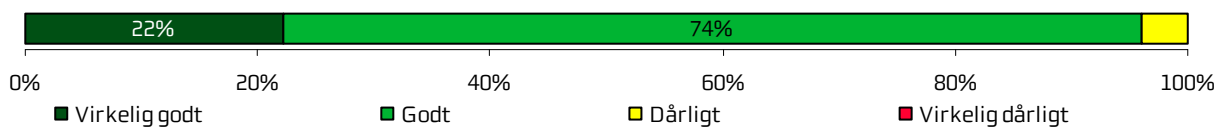
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=95)



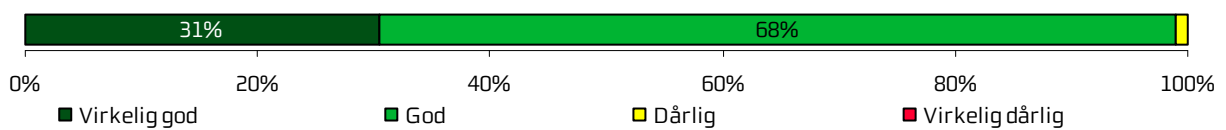
Samlet indtryk af besøg (n=100)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=99)



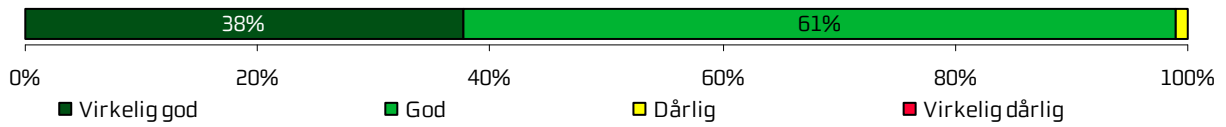
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=95)



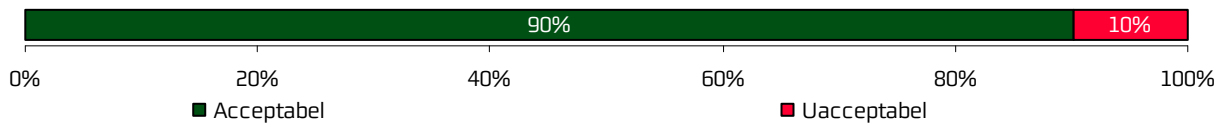
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	-	99 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	95 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=101)



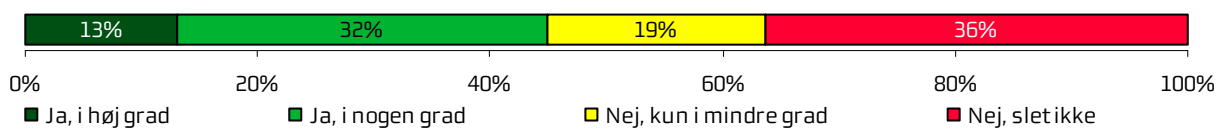
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=81)



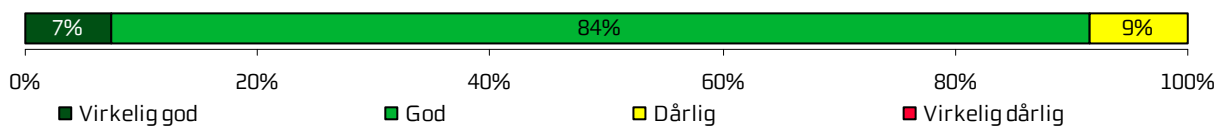
Længde af ventetid i venteværelse (n=77)



Information om ventetid ved fremmøde (n=69)



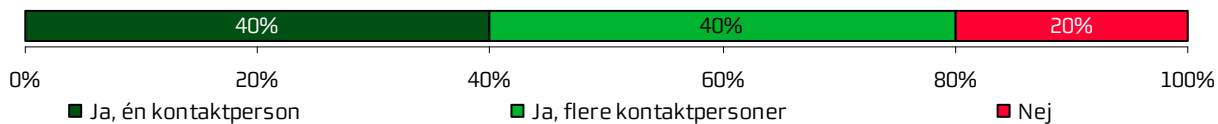
Indretningen i venteværelset (n=94)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	96 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	84 %	-	100 % *	88 %	94 %
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?	45 %	35 %	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	85 %	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=5)



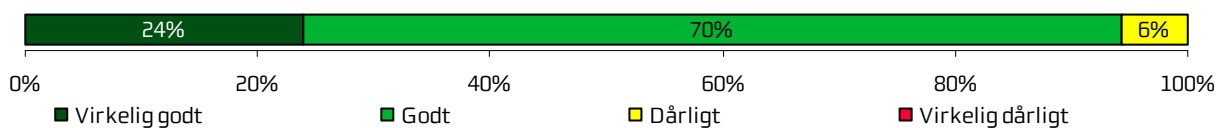
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



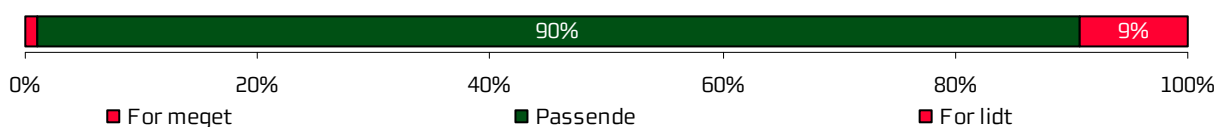
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



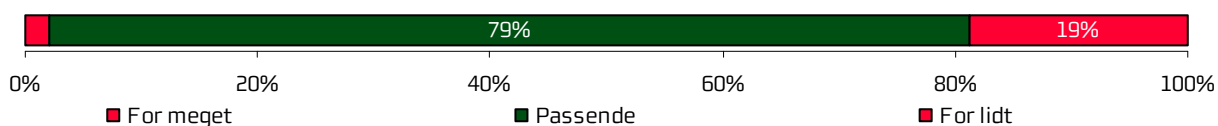
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



Medinddragelse af patienter (n=97)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



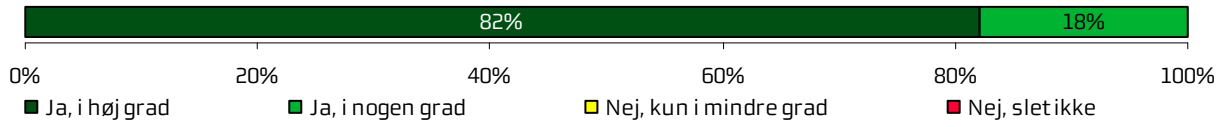
Personalet lyttede med interesse (n=93)



	2012	2011	2010	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)	80 %	100 %	-	94 %	62 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	98 %	70 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79 %	88 %	-	95 % *	82 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	98 %	-	100 % *	91 %	96 %

Personale (fortsat)

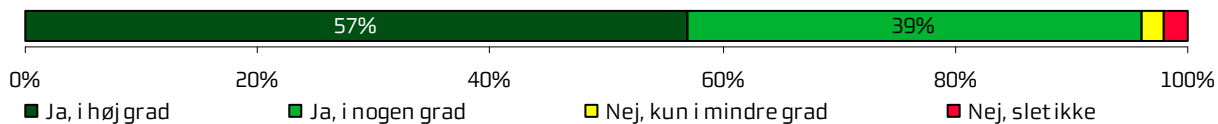
Personalet var gode til deres fag (n=89)



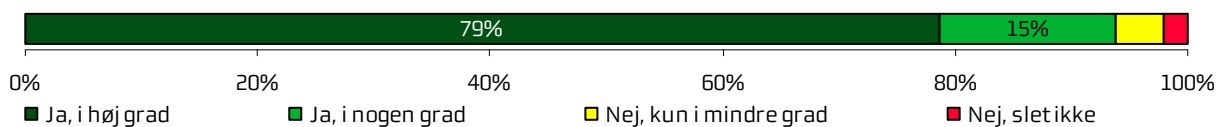
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

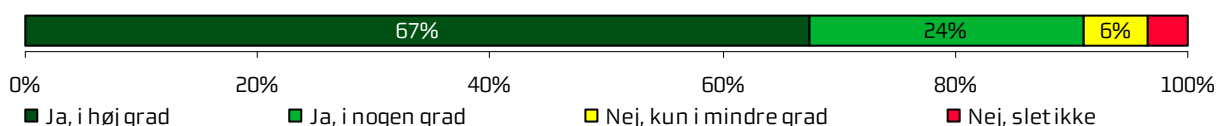
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=100)



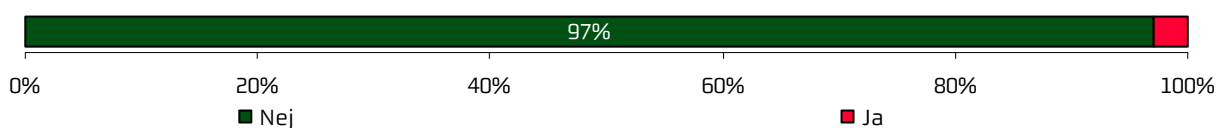
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



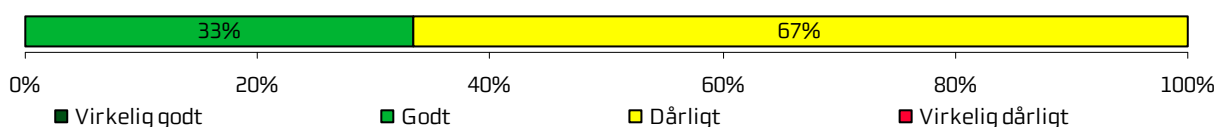
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=89)



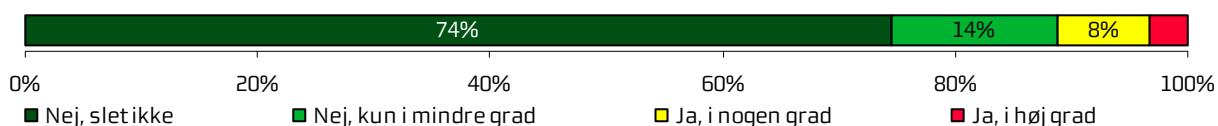
Fejl i forbindelse med besøg (n=100)



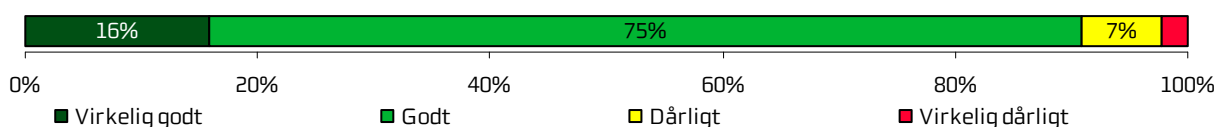
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=90)



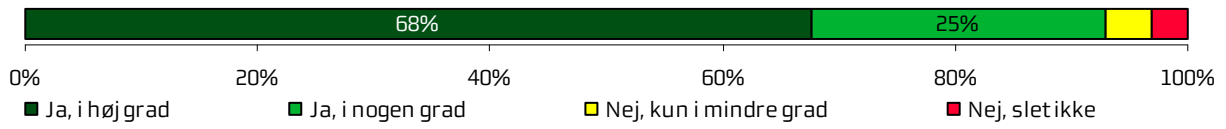
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	98 %	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	99 % *	-	99 % *	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	50 %	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	84 %	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	98 %	-	99 %	86 %	93 %

Information

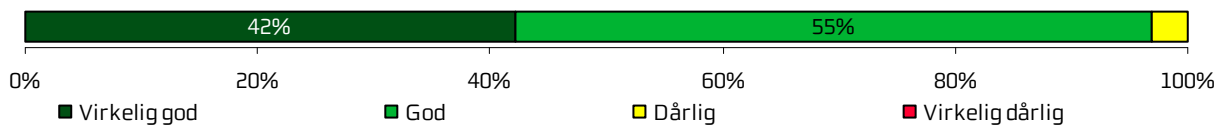
Personalet givet den information, du havde brug for (n=99)



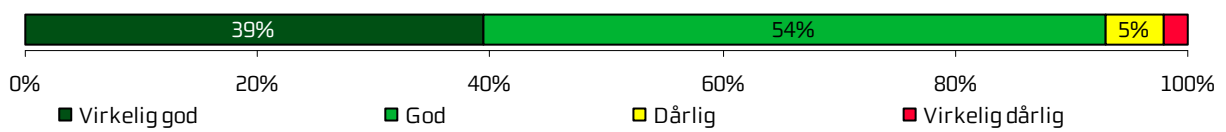
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=64)



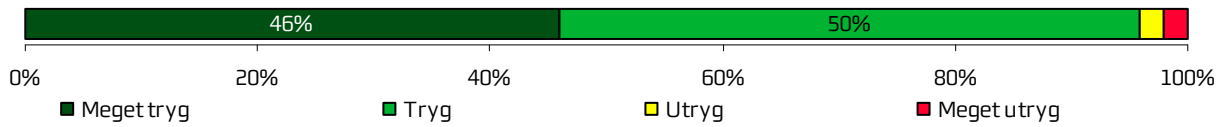
Vurdering af mundtlig information (n=99)



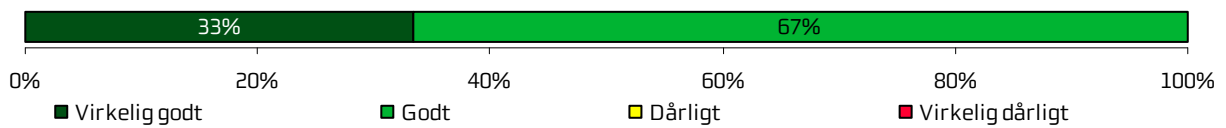
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	95 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	83 %	-	91 %	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	97 %	-	100 % *	87 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

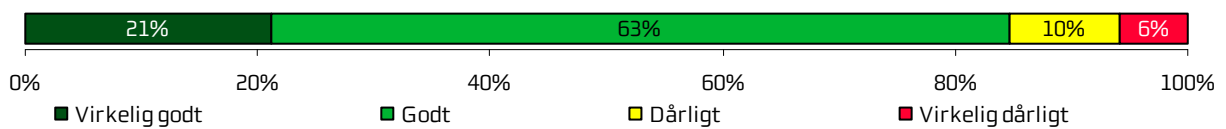
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=98)



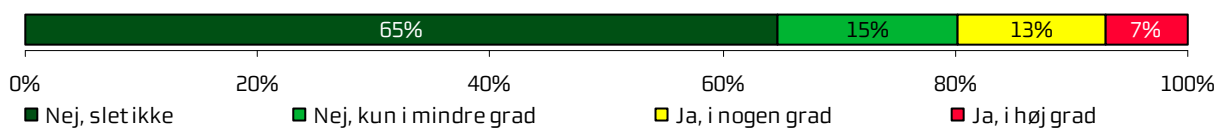
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



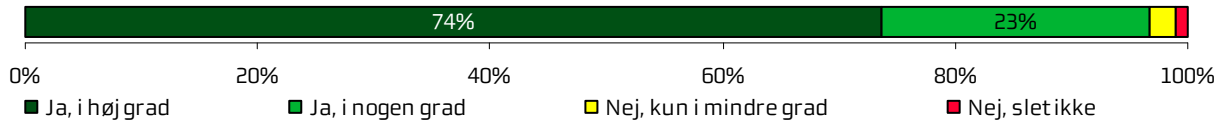
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	93 %	-	99 % *	72 %	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	74 %	-	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	100 %	92 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer





	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	5

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Modtagelsen
1	Jeg blev glemt, så jeg sad og ventede i [flere] timer.	God
4	Ingen ventetid. Venlig sekretær anviste venteområdet. Der sad enkelte meget sure patienter, og det var egentlig synd for det skabte en dårlig stemning. Ved et enkelt besøg var der over to timers ventetid, hvilket jeg synes var rigeligt, især uden at modtage information om dette.	God
5	Modtaget med smil og humor.	Virkelig god
8	Jeg mangler, det står på dansk.	God
9	Jeg kom med helikopter.	Uoplyst
14	Man bliver altid modtaget godt.	Virkelig god
18	Smilende og venligt personale.	Virkelig god
20	Venlig modtagelse i skranken, men lidt ufokuseret (samtidig snak med kolleger).	God
21	Jeg blev sendt lidt frem og tilbage mellem to skranke.	God
25	Professional.	Virkelig god
27	Smilende, lyttende personale! Man føler tryk!	Virkelig god
28	Personalet, man taler med, virker kvalificerede. Men lidt mere opmærksomhed, når der kommer nye patienter ind og hen til skranken, vil være ønskeligt. I øvrigt mener jeg, at et spørgeskema bør udleveres til patienten med det samme, behandlingen er overstået, og ikke fremsendes flere måneder senere. Derfor har jeg ikke udfyldt mere, jeg har ikke længere et klart indtryk af forløbet.	God
29	Nej.	God
31	Ja, et lille brok. Jeg blev spurgt, om jeg havde været udenlands og stukket af en læge. Heldigvis negativ svar. Heldigvis svarede sygeplejersken også, for ellers var det en ommer. [] Bortset fra dette var det en kanon oplevelse.	Virkelig god
33	Skulle møde fastende. Ventede ca. halvanden time, inden jeg kom til undersøgelse. Jeg har diabetes 2, og påtalte flere gange, at jeg havde det, og jo ikke havde fået noget at spise. Da jeg rykkede flere gange, kom jeg endelig ind. Jeg var ved at blive svimmel og utilpas. Det var næsten middag, inden jeg kom ind. De forstod det ikke helt i receptionen.	God
37	Fin modtagelse og præcis.	Virkelig god

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Fejlhåndtering
	3	Dårlig kommunikation mellem min læge og sygehusets læger, hvilket resulterede i, at jeg skulle af sted to gange på grund af misforståelser. Personalet var fremragende gode, men lægerne var ikke gode til at tale med én.	Godt
	12	Fejlbehandling.	Dårligt
	18	Forud for undersøgelse skulle der lægges et drop, så jeg kunne smertestilles. Der måtte [en del] forsøg til, før det lykkedes.	Uoplyst
	33	Vedrørende undersøgelsen, som jeg har fået flere gange før, var den ikke slem denne gang. Både lægen og sygeplejerskerne var alle tiders og forklarede alt, og det var hurtigt overstået.	Dårligt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
4	Alt i alt havde jeg et godt forløb. Til gengæld er jeg rigtig træt af mit efterforløb. Jeg fik foretaget forundersøgelse, genvurdering, ERCP samt fjernelse af galdeblære. Sidstnævnte endte med indlæggelse grundet bøvl med cicatrice. Knap en uge efter blev jeg henvist til revurdering af cicatricen, men det var ikke muligt at få Kirurgisk Ambulatoriums lægerne til at revurdere. Jeg blev vurderet i modtagelsen af uengageret og arrogant personale. ØV! Samarbejdet afdelingerne imellem ved efterforløb, som ikke går lige efter bogen, kunne man godt optimere en hel del.	Godt
15	[Fik foretaget to undersøgelser], da lægen mente, der var sket en fejl i ventetiden på [en af undersøgelserne], der var sat til om et år. Der blev således kun ventetid på fem minutter (effektivt).	Virkelig godt
20	Den lange ventetid opstod efter [tilsyn] og før selve undersøgelsen.	Godt
21	Den læge, som undersøgte mig, var yderst opmærksom på mig som patient. Nærværende og venlig. [].	Godt
22	Jeg var rigtig godt tilfreds.	Godt
25	Hvis alle afdelinger på sygehuset var lige så professionelle som her, havde vi et tip top sygehusvæsen.	Virkelig godt
29	Udelukkende en god og tryk fornemmelse.	Virkelig godt
32	Smertefrit. Super god.	Virkelig godt
34	Sød sygeplejerske der virkede interesseret i patientens ve og vel. Morgensur læge der skældte ud på andet personale. Kort for hovedet og meget kontant. Virkede dog fagligt dygtig.	Godt
36	Da jeg først kom ind, mødte jeg utrolig søde og dygtige damer.	Godt
37	Nej, alt forløb planmæssigt.	Godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
4	Igen: Hvad gør man, når efterforløbet ikke flasker sig????	Godt
10	Kunne godt have brugt et mere uddybende svar på resultatet af min undersøgelse, samt bedre information om efterfølgende behandling så som medicin, kost.	Virkelig godt
13	Jeg blev løbende informeret om, hvad lægen gjorde under kikkertundersøgelsen af mavesækken. Det gjorde, at jeg følte mig ret tryk ved situationen, selvom det jo var ret ubehageligt, så TAK for det!	Virkelig godt
14	Fik ikke altid noget at vide.	Godt
18	Godt, informativt materiale sendt ud forud for undersøgelsen. Fin information og materiale efter undersøgelsen.	Godt
19	Jeg fik en fin information om undersøgelsesforløbet, men SAVNER i den grad information, om hvordan mine symptomer kan forebygges/mindskes.	Godt
23	Fik både en mundtlig og skriftlig information.	Virkelig godt
30	Jeg er meget utilfreds med, at jeg inden undersøgelsen, mens vi sad i venteværelset, og da jeg blev hentet ind af sygeplejersken, blev lovet, at min hustru måtte komme ind og være med til at modtage diverse informationer. Efter undersøgelsen og mens hun sad i venterummet, fik jeg selv svar på prøverne, selvom jeg var meget omtåget af bedøvelsen. Da jeg var ved at være "klar i hovedet" efter opvågning, og jeg bad, om at min hustru måtte komme ind og være med, når vi skulle have svarede, fik jeg bare besked, om at dem havde jeg fået, og at hun ikke kunne komme ind!!!! Og efterfølgende var jeg "uklar" på, hvilke informationer jeg havde fået!!!	Dårligt
38	Men undersøgelsen har ikke løst mit maveproblem. Har stadig smerter.	Godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
 7	Nej.	Godt
 9	Der gik tre uger, inden jeg fik besked fra min læge. (Dårligt).	Dårligt
 11	En mand præsenterede sig ved min behandling, og forsøgte at lægge drop. En sygeplejerske overtog. Jeg sagde, at læger naturligvis skulle øve sig. Da fik jeg at vide, at han var []. For mig er det helt ok, at [] skal lære at lægge drop, men det ville være ordentligt at fortælle det!	Virkelig godt
 13	Kun at jeg ca. to måneder efter undersøgelseerne føler mig helt frisk og rask igen, så det er jeg taknemmelig for.	Virkelig godt
 19	Egen læge er absolut ikke specialist indenfor dette område! Jeg føler ikke, at rollefordelingen mellem sygehuset og egen læge er klar. Hvilken instans skal give info/hjælpe med at dæmpe mine gener.	Godt
 26	Jeg mødte læge NN for første og SIDSTE gang.	Virkelig dårligt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Jeg blev undersøgt [i efteråret]. Spurgte til resultatet hos egen læge [flere gange, efter nogle uger]. [] Jeg ringede så til sygehuset, da jeg kunne se på e-journal, at der måske var kommet besked fra laboratoriet. [Nogle dage efter] ringede jeg igen, og en vaks sekretær, NN, fik fat i en læge, der sendte en recept og en besked om diagnosen. Der stod blandt andet en henvisning til anden afdeling. Nu har jeg fået en tid i foråret, men jeg tror ikke mine egne øjne! Jeg har haft diarre siden [foråret 2012].	Virkelig godt
4	Informér om ventetid på over en time ;-) Bedre villighed til at revurdere eget arbejde (også med henblik på læring og at mindske fejl fremover) ved komplicerede efterforløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
10	Godt og professionelt [hold], der gjorde mig helt tryk inden undersøgelsen. Søde og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Venteværelset er ikke optimalt, idet det kan være, at man sidder som del af et gangområde. Det virker en smule stressende, og man overhører personalets samtaler med øvrige patienter på vej til behandling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Jeg har kun positivt at sige om læger, sygeplejersker og hvem ellers, der tog sig af min sag. Blandt andet, at jeg blev ringet op for [at høre], om jeg kunne møde et par dage før den dato og klokkeslæt som først planlagt. Det var en positiv overraskelse, som jeg jo selvfølgelig sagde ja til. Så TAK også for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Det eneste, jeg synes, var dårligt, var at blive indkaldt til kl. 7:30, og så ikke se personale før kl. 8. [Ventetid]	Godt
17	Jeg kan kun sige tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Tilrettelæg, så man undgår den lange ventetid mellem anæsthesitilsyn og undersøgelse. [Ventetid]	Godt
21	En meget behagelig læg, som virkede kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
22	Jeg synes, alt så rigtigt godt og pænt ud.	Godt
24	Personalet var meget nærværende og drøftede ikke andre ting under min undersøgelse, [hvilket] jeg desværre har oplevet i andre tilfælde, hvor de virkede meget lidt interesseret i patienten, der lå på lejet. [Det var] meget lidt professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Afstemme hvad de forskellige personer fortæller før, under og efter undersøgelsen.	Dårligt
35	Der var megen ventetid mellem undersøgelserne. Der savnes et koordineret undersøgelsesforløb. Det virkede tilfældigt, hvad "det næste" var. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
36	Meget gerne sætte ventetiden ned. Behandlerne var utroligt søde. [Ventetid]	Godt
38	Få noget mere plads i venteværelset. Dårlig lugt. Noget bedre læsestof, når der bliver længere ventetid. [Fysiske rammer]	Godt

