

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	82
Besvarelser fra afsnittets patienter:	44
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

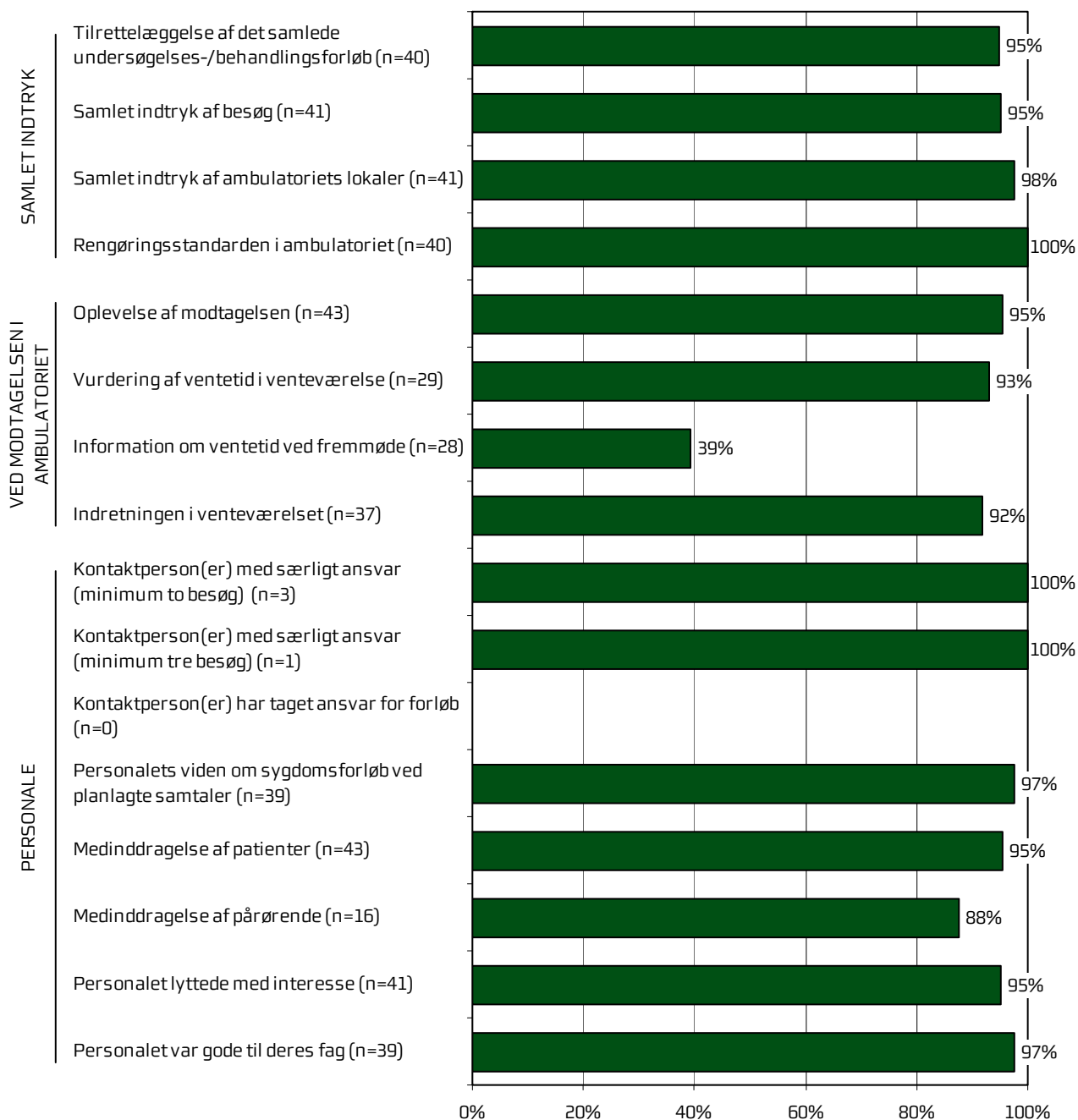
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

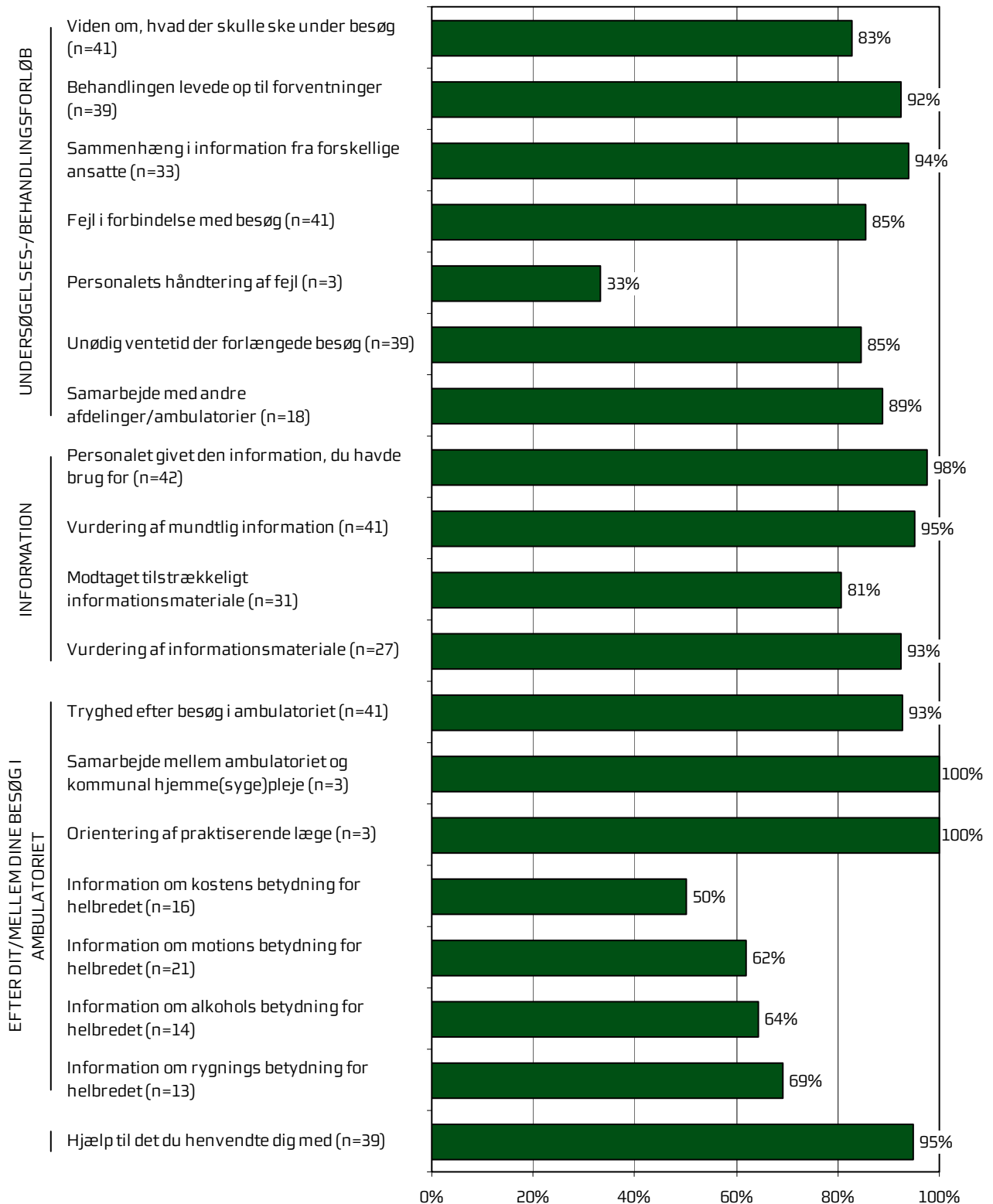
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk ambulatorium

2011-tallet er for: Kirurgisk ambulatorium

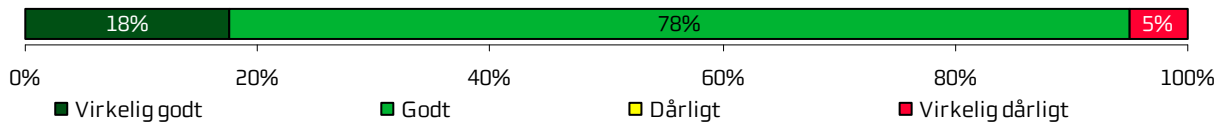
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

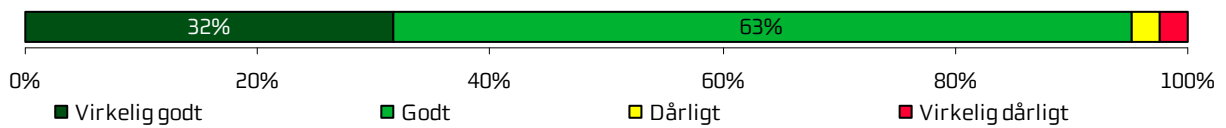
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

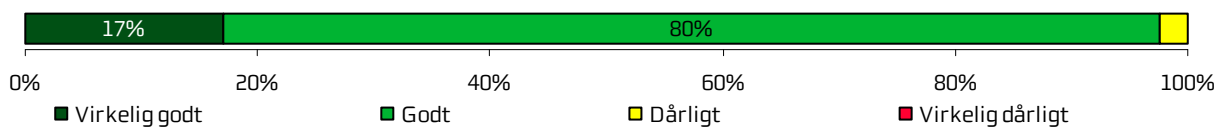
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=40)



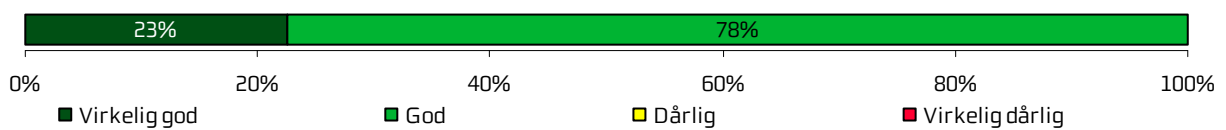
Samlet indtryk af besøg (n=41)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=41)



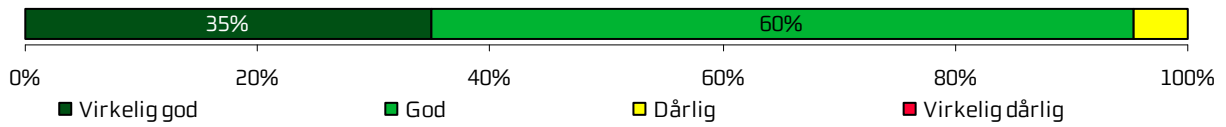
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=40)



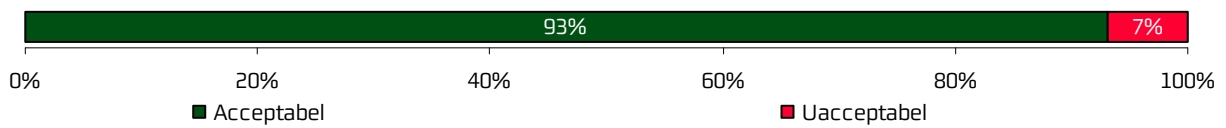
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	93 %	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	98 %	100 %	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	93 %	94 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=43)



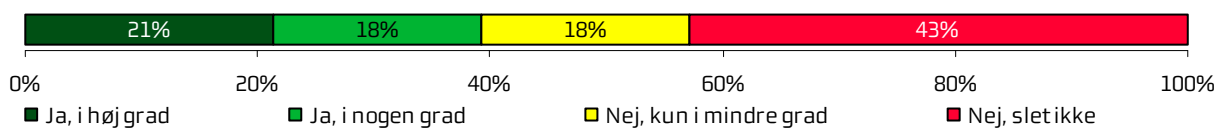
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=29)



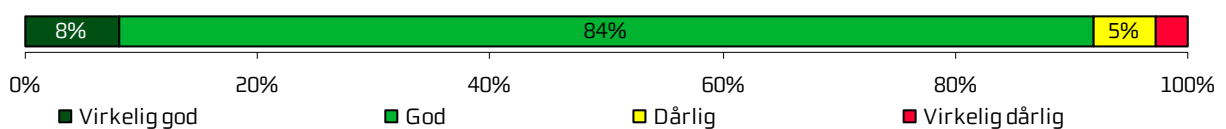
Længde af ventetid i venteværelse (n=29)



Information om ventetid ved fremmøde (n=28)



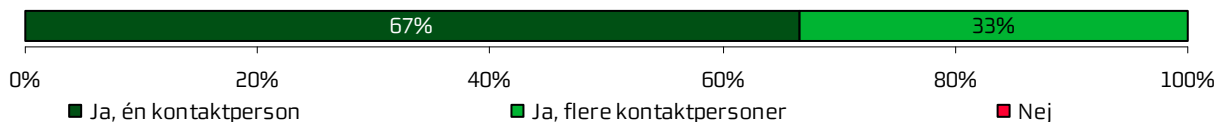
Indretningen i venteværelset (n=37)



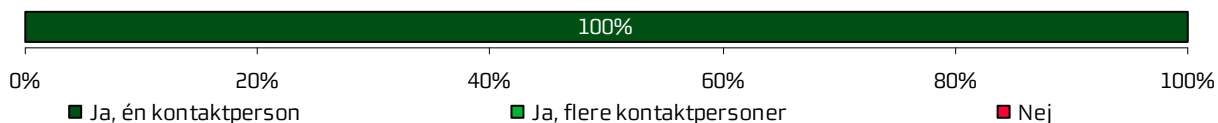
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	98 %	100 %	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	88 %	98 %	100 %	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	42 %	76 % *	86 % *	23 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	84 %	84 %	100 %	68 % *	87 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=3)



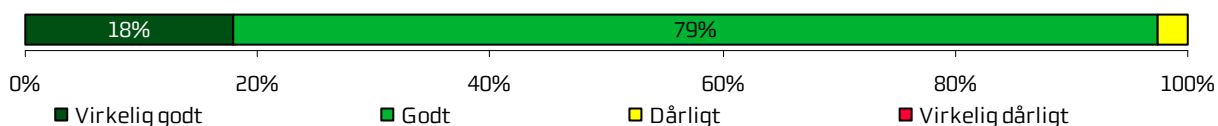
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



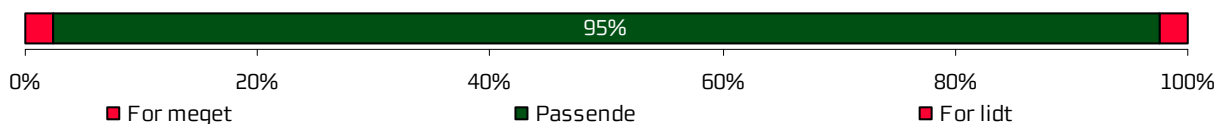
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



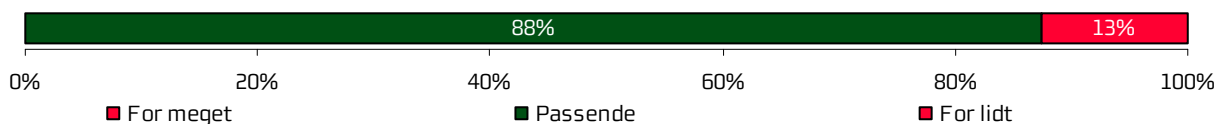
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=39)



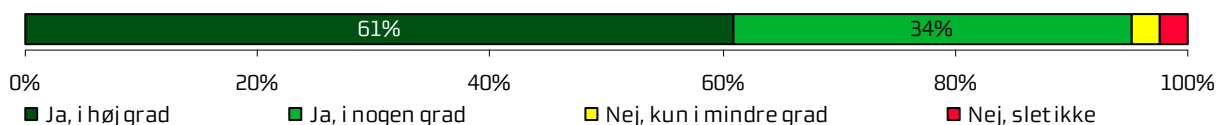
Medinddragelse af patienter (n=43)



Medinddragelse af pårørende (n=16)



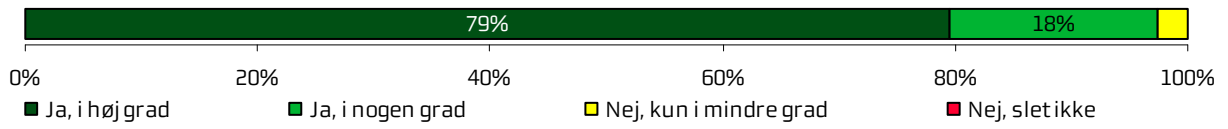
Personalet lyttede med interesse (n=41)



	2013	2012	2011	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)	100 %	64 % *	64 % *	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	40 % *	60 %	100 %	65 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	100 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	92 %	98 %	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	92 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	81 %	85 %	100 %	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	96 %	100 %	84 %	95 % *

Personale (fortsat)

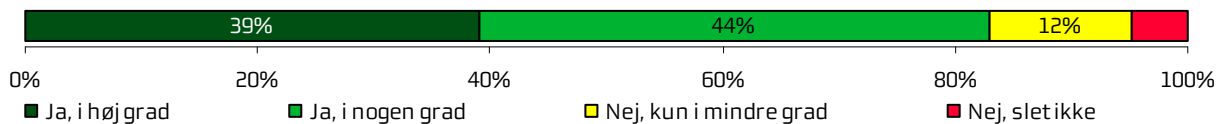
Personalet var gode til deres fag (n=39)



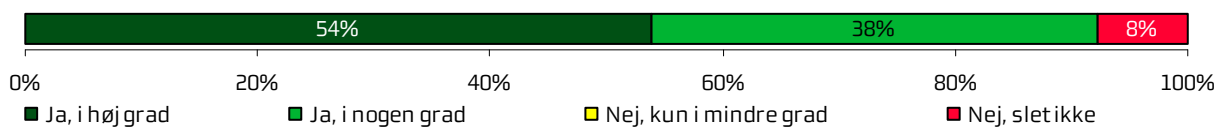
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	94 %	100 %	90 %	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

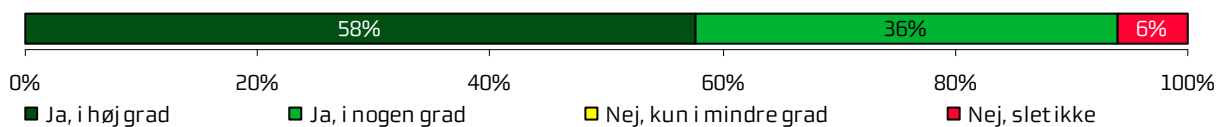
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=41)



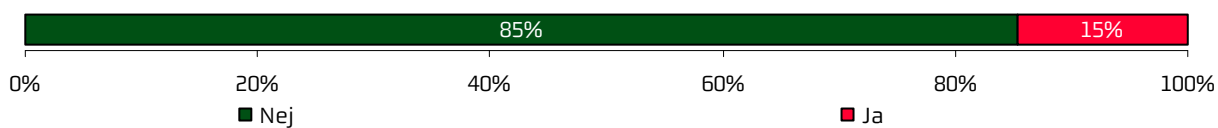
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



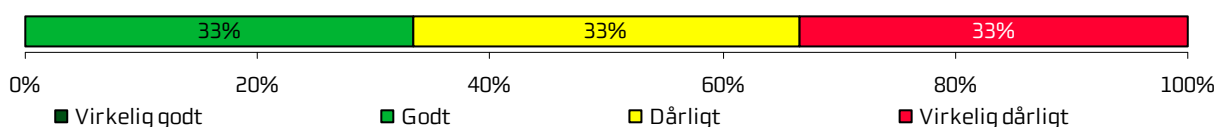
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



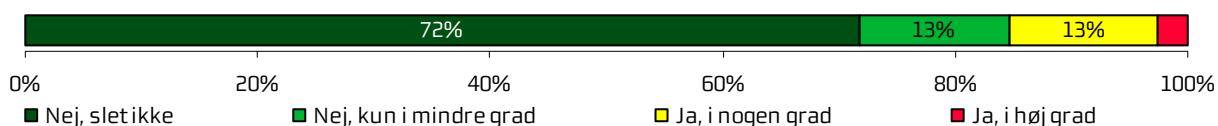
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



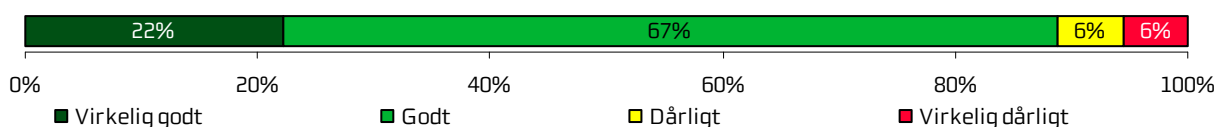
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=39)



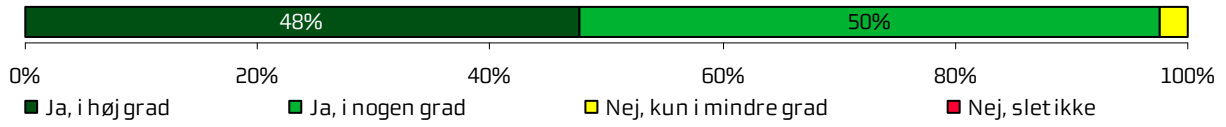
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=18)



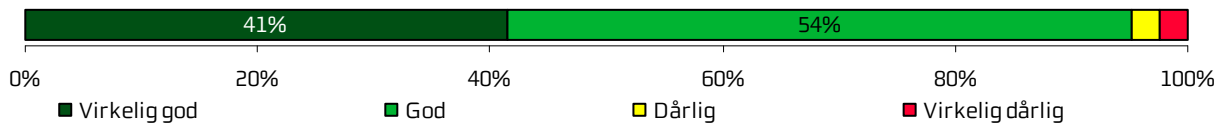
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	86 %	87 %	100 % *	70 %	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	84 %	100 %	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	92 %	95 %	100 %	81 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	89 %	92 %	100 % *	75 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	50 %	100 % *	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	90 %	85 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	87 %	90 %	100 %	73 %	92 % *

Information

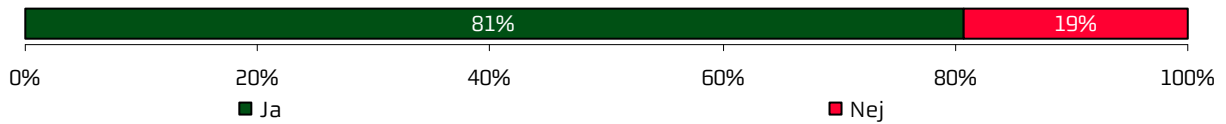
Personalet givet den information, du havde brug for (n=42)



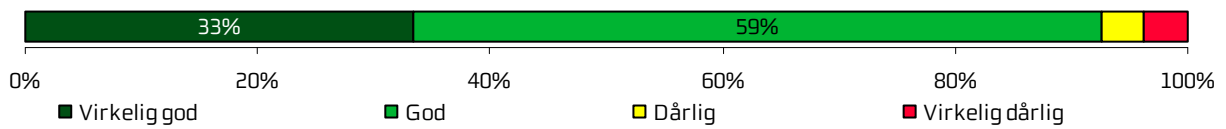
Vurdering af mundtlig information (n=41)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=31)



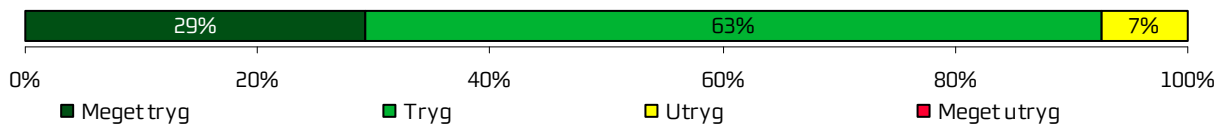
Vurdering af informationsmateriale (n=27)



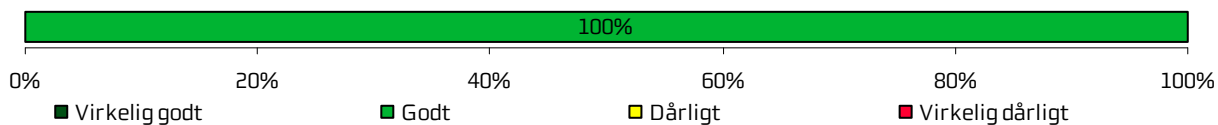
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	91 %	94 %	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	99 % *	66 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

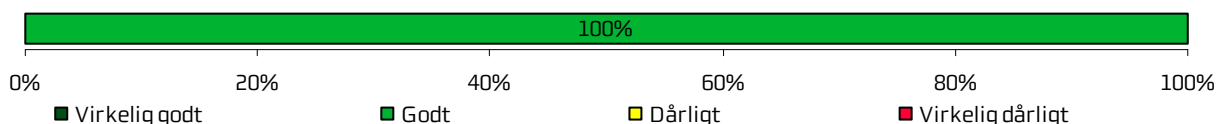
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=41)



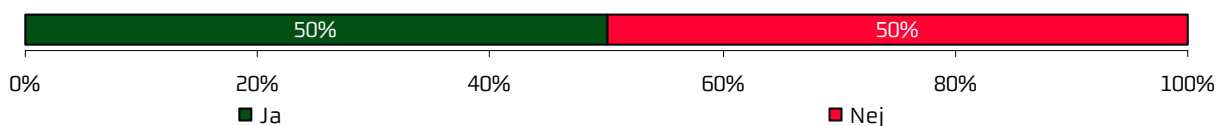
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3)



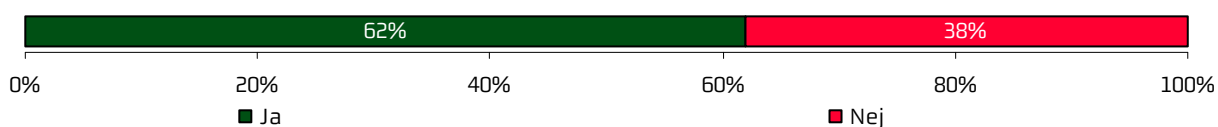
Orientering af praktiserende læge (n=3)



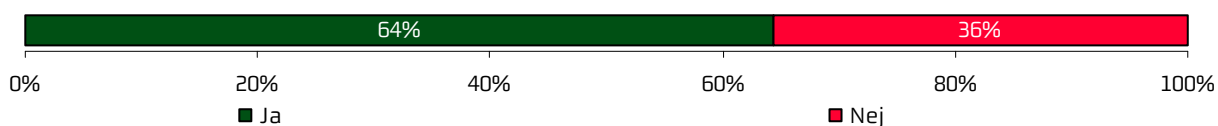
Information om kostens betydning for helbredet (n=16)



Information om motions betydning for helbredet (n=21)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=14)



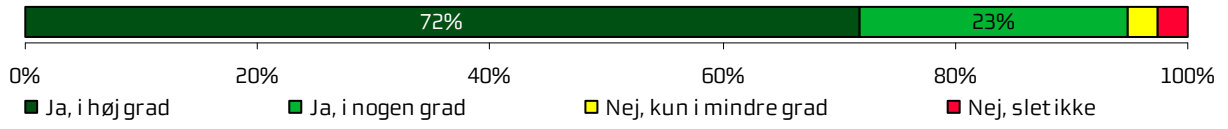
Information om rygningens betydning for helbredet (n=13)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	88 %	90 %	100 %	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	80 %	75 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	88 %	100 %	100 %	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	95 % *	31 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	98 % *	34 %	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	93 %	100 %	80 % *	94 % *

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	0
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	0

Kirurgisk Ambulatorium Viborg**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Modtagelsen
 2	Virkelig sød og handlingsorienteret sygeplejerske, som effektivt fik mig rundt på sygehuset til diverse undersøgelser og samtaler og dermed fik gjort klar til næste dags operation.	Virkelig god
 4	Lægen fremstod, som om han intet vidste om, hvorfor jeg kom til undersøgelse...? Troede, det fremgik af brev fra egen læge?	Dårlig
 6	Rare og venlige.	Virkelig god
 8	Jeg blev indlagt af læge NN [].	God
 10	Venlig og opmærksom.	Virkelig god
 12	Det foregår via selvbetjening. Selv om der er personale i umiddelbar nærhed, følte jeg mig ignoreret.	Dårlig
 14	Med hensyn til ventetid. Ventede maks. ti minutter begge gange.	God
 15	Modtagelsen med registrering osv. var fin, venlig og imødekommende.	God

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Fejlhåndtering
2	Den planlagte ambulante operation blev aflyst på selve dagen, efter jeg var mødt fastende ind og havde ventet. Fik den gennemført i privat regi ugen efter. (Stakkels sygeplejerske, der skulle give mig besked).	Godt
3	I et tilfælde oplevede jeg, at en læge [var svær at forstå], havde ikke læst min journal og sender sygeplejerske for at finde den. Finder den med stor hjælp fra sygeplejersken, der herefter måtte læse den for ham! Stor ros til sygeplejersken. Uden hende havde det ikke været acceptabelt!	Uoplyst
7	Ved forundersøgelsen i ambulatoriet blev der efterfølgende taget EKG med henblik på senere operation. Hvad der er sket med dette EKG, om det ikke var ok, eller det var "væk", vides ikke. Men efter operationen blev der taget et nyt. Med hvilket formål?	Uoplyst
14	Efter første besøg skulle jeg MR-scannes. Jeg får tilsendt brev med dato og folder omkring forberedelse til scanningen. Jeg forberedte mig til undersøgelsen ved at være fastende. Fik på Billeddiagnostisk Afdeling at vide, at det var unødvendigt. Jeg havde fået en forkert folder vedlagt [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Divergenser mellem det sygeplejersken sagde, og det lægen mente, der skulle gøres. Det var mildest talt en underlig og meget ubehagelig oplevelse!! Tilskriver lægen det fulde ansvar for det, idet sygeplejersken forsøgte at gøre sit arbejde til punkt og prikke.	Dårligt
16	1. Utrolig dårligt samarbejde mellem kirurgisk afdeling og røntgenafdeling. 2. Min tarm blev ikke syet ordentligt sammen, re-operation, dræn af bakteriesamlingen, fem ugers ophold i stedet for fem dage!	Virkelig dårligt

Kirurgisk Ambulatorium Viborg**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det hele gik glat. Kikkertundersøgelse af tyktarmen, besked på (tid) til operation, blodprøve og hjertekardiogram. Det hele på en time.	Virkelig godt
2	Blev ikke fuldført på andet sygehus.	Virkelig godt
4	Er blevet kastet frem og tilbage mellem forskellige undersøgelser/steder, og jeg skulle til egen læge og have NY henvisning, for at man skulle udrede mig nærmere. I skrivende stund har jeg stadig de samme smerter, og ingen ved hvorfor endnu!	Dårligt
5	Der er desværre lang ventetid fra undersøgelse til operation, et halvt år! Undersøgelse [i foråret], operation [i efteråret].	Virkelig godt
8	Lægen var længe om at få tid til mig og var tydeligvis søvning og træt, men venlig og omhyggelig.	Godt
12	Jeg blev behandlet rigtig fint af læge og sygeplejerske under undersøgelsen.	Godt
14	Ringede efter svar fra MR-skanning [i efteråret]. Først samtale [senere på efteråret]. Unødigt lang ventetid hos booking for operation. Det tog 25 min efter andet besøg i ambulatoriet.	Godt
15	Jeg er rystet, mildest talt. Og er om muligt mere nervøs for behandlingsforløbet end før undersøgelsen.	Virkelig dårligt
16	Jeg forstår ikke, at man lader patienten, der skal komme sig efter en stor operation, ligge i flere døgn uden mad!	Uoplyst




Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
1	Super!	Virkelig godt
7	Der var dog misvisende informationer i den generelle pjece om operation og fasteregler og i det udleverede angående brokoperation og fasteregler. Rettede mig efter de skrappeste fasteregler, som var i materialet angående brokoperation, og det havde ikke været nødvendigt.	Godt
8	Jeg fik taget elektrokardiogram, men ingen fortalte mig, hvordan det så ud.	Godt
9	Jeg fik ikke materiale. Men ok mundtlig information.	Godt
10	Behandlingen blev anderledes, end jeg først var informeret om. [] (ingen operation). Bedre, tror jeg.	Godt
11	Fik ingen materialer/pjecer m.m.	Godt
13	Det er meget passende, ikke for meget.	Godt
15	Forsøgte flere gange under undersøgelsen at stille spørgsmål til lægen... Der blev afbrudt flere gange, og jeg måtte til sidst opgive at få svar på mine spørgsmål.	Virkelig dårligt

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
 1	Det har alt i alt været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
 2	Stor frustration, da den aflyste operation kostede mig to ekstra sygedage i en travl tid på job.	Virkelig godt
 4	Har hele tiden passet mit arbejde []. Måtte ringe og bede om fremrykkelse af undersøgelsestidspunkt, endda bruge privathospital. Alt dette pga. smerter, som generede mig i forbindelse med mit job. Er ked af, at det har givet et usammenhængende forløb, og at der fra starten af mine undersøgelser ikke er blevet lyttet ordentligt til mig med hensyn til, hvad jeg troede/mente, der skulle til af undersøgelser. Lige nu venter jeg på [] undersøgelse.	Dårligt

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Aflysning var til stor gene.	Virkelig godt
4	At det fortravlede personale gav sig tid til at komme i venteværelse og fortælle lidt om, hvorfor der f.eks. var lang ventetid. Tage sig bedre af de MEGET syge patienter, som jo også sad og ventede. [Pleje]	Dårligt
8	Jeg er tilfreds med indlæggelsen.	Godt
10	Jeg var meget glad for at modtage et kort fra afdelingen med telefonnummer og navn på kontaktpersonen, da behandlingen var overstået. [Kontaktperson]	Godt
12	Jeg synes, at modtagelsen i receptionen er for upersonlig. Den lægelige behandling var helt i top. Fik meget god service, og fik klaret mere end jeg var indkaldt til. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Hvis dette kan sendes videre til Billeddiagnostisk: Tusind tak til den venlige sygeplejerske []. [Relationer til personale]	Godt
16	Det dårlige samarbejde mellem afdelingerne satte sit præg. LEDELSEN af Kirurgisk gjorde, hvad de kunne, men den overordnede sygehusledelse bør træde i karakter og få "visse" læger NN til at træde ud af middelalderen og ind i det nye årtusinde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

