

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk Dagkirurgi
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: | 188 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 114 |
| Afsnittets svarprocent: | 61% |

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).

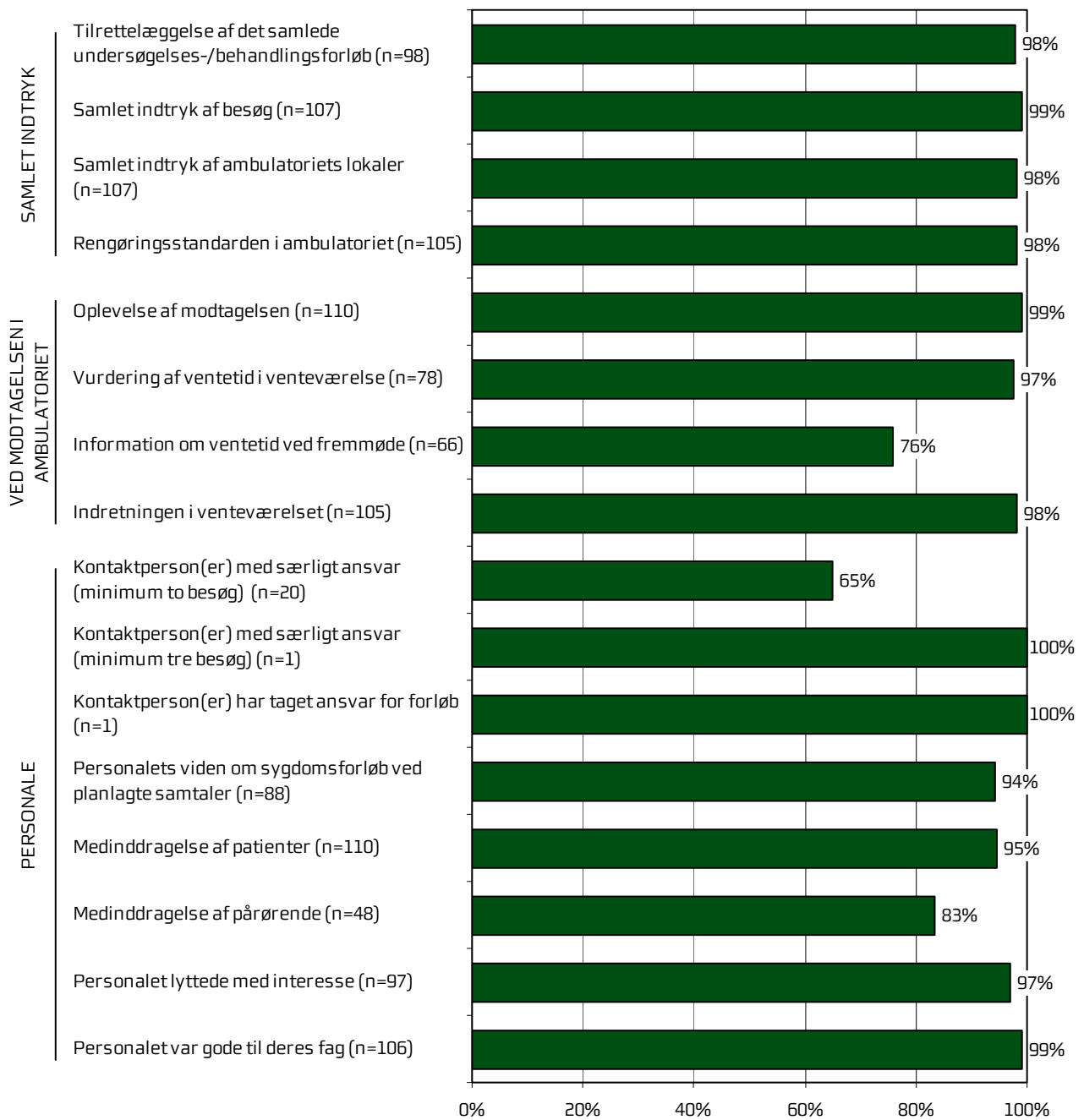
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

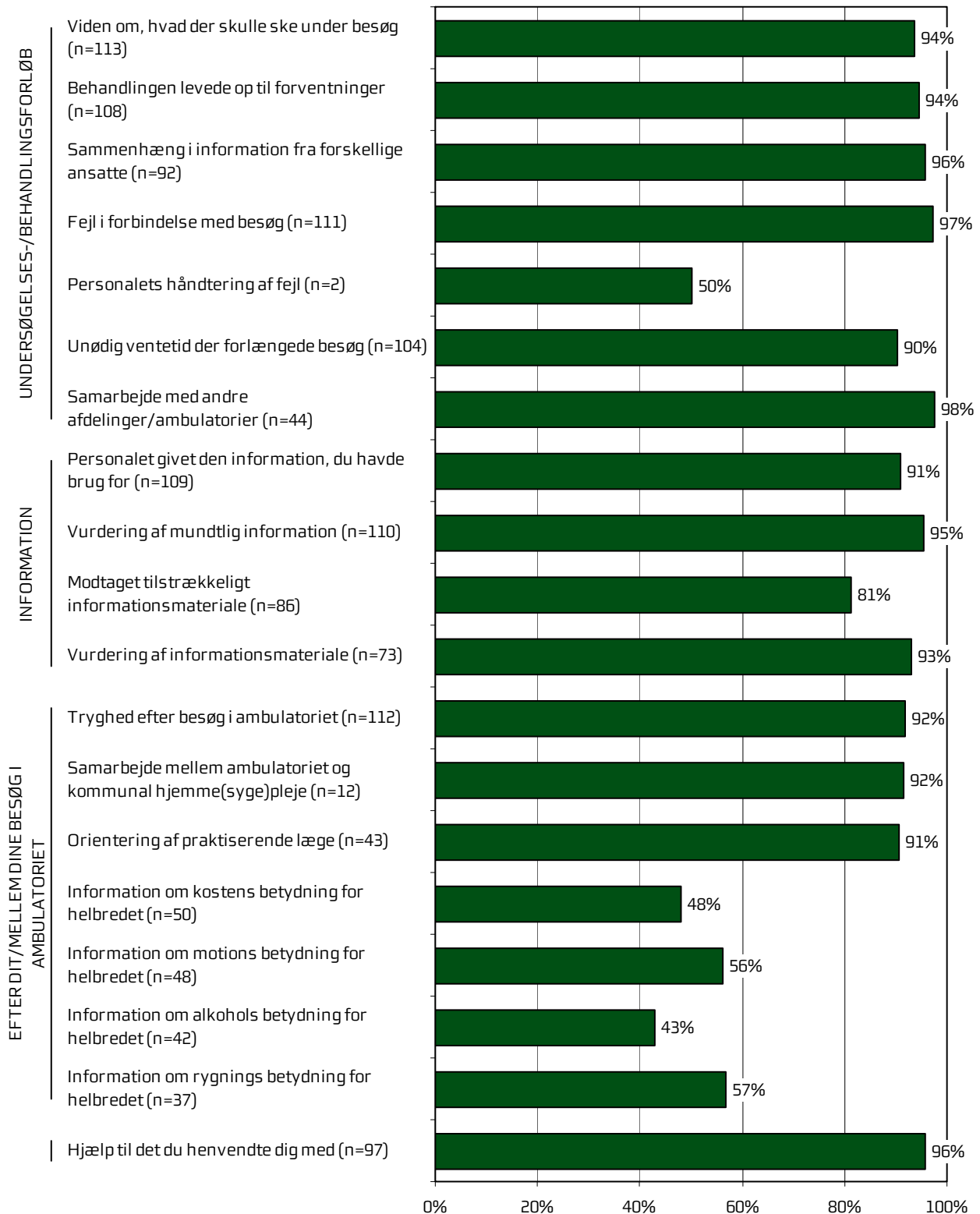
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

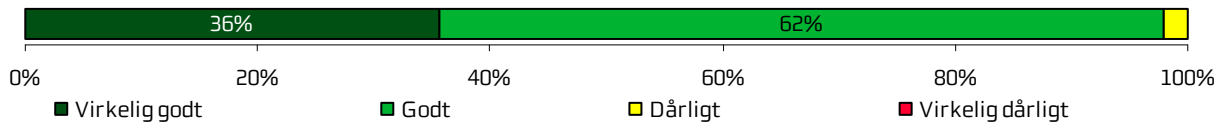
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

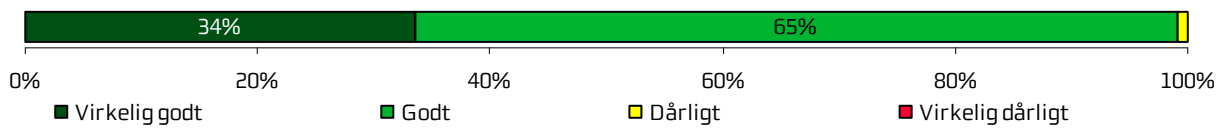
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

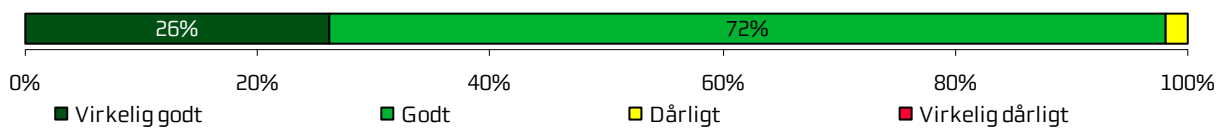
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=98)



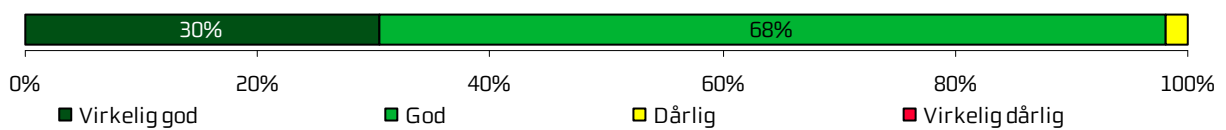
Samlet indtryk af besøg (n=107)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=107)



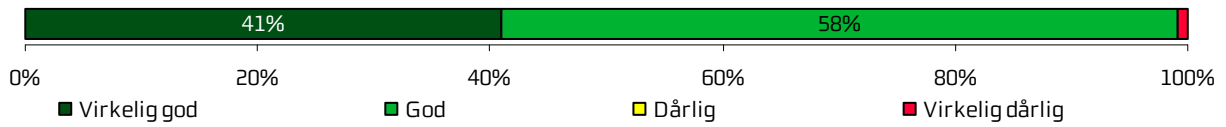
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=105)



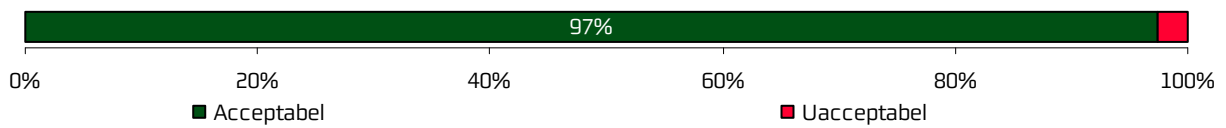
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | - | - | 100 % | 83 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 88 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 98 % | - | - | 100 % | 77 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 86 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

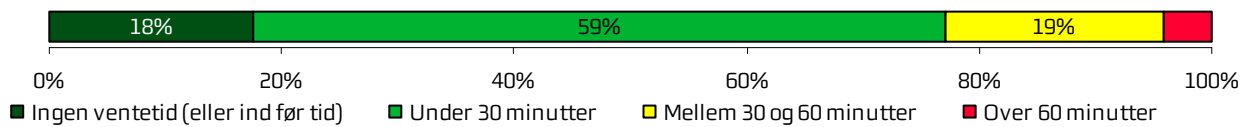
Oplevelse af modtagelsen (n=110)



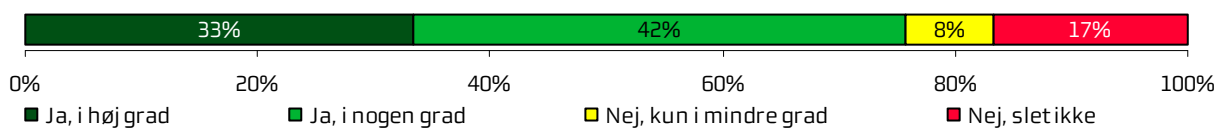
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=78)



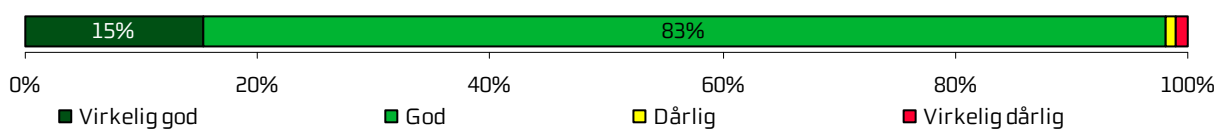
Længde af ventetid i venteværelse (n=74)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



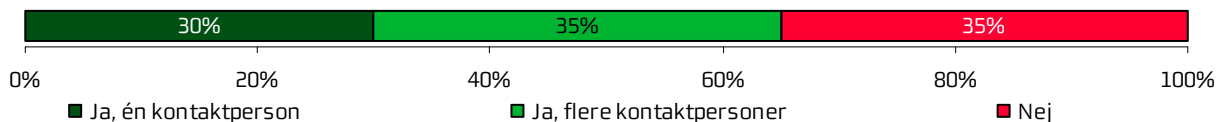
Indretningen i venteværelset (n=105)



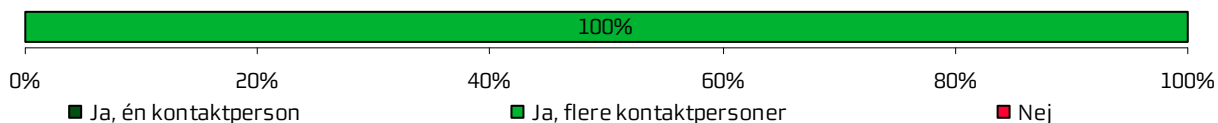
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 89 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 97 % | - | - | 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? | 76 % | - | - | 86 % | 23 % * | 43 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 98 % | - | - | 100 % | 68 % * | 86 % * |

Personale

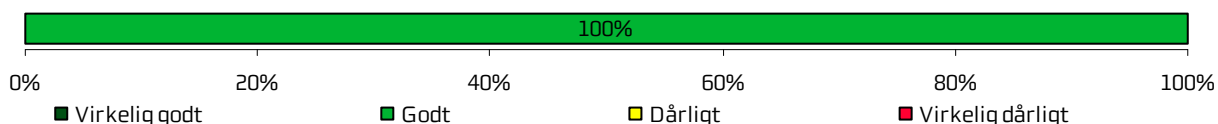
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=20)



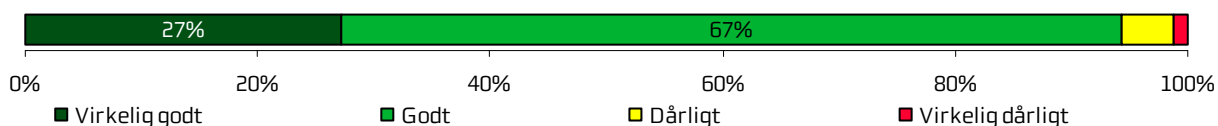
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



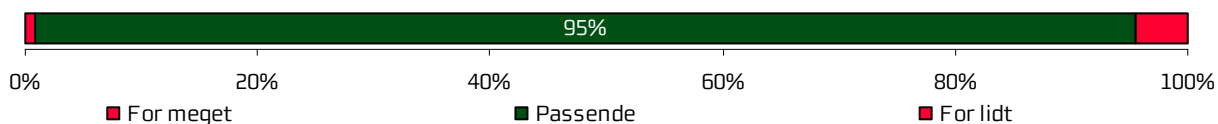
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



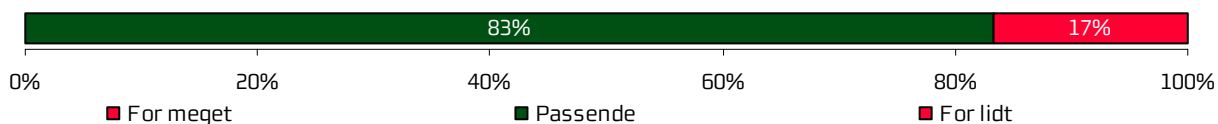
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



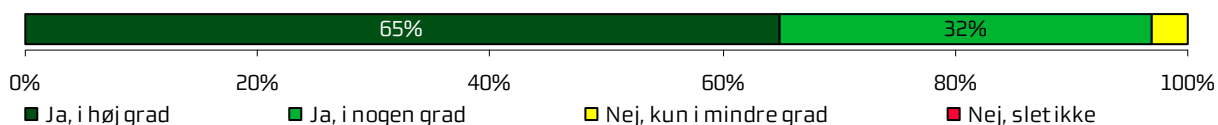
Medinddragelse af patienter (n=110)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



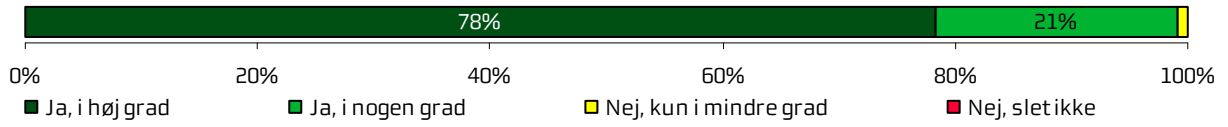
Personalet lyttede med interesse (n=97)



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

Personale (fortsat)

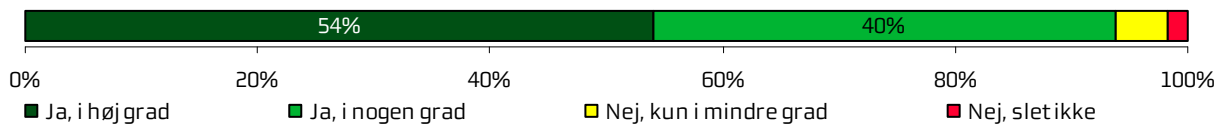
Personalet var gode til deres fag (n=106)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|----------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | - | - | 100 % | 90 % * | 97 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

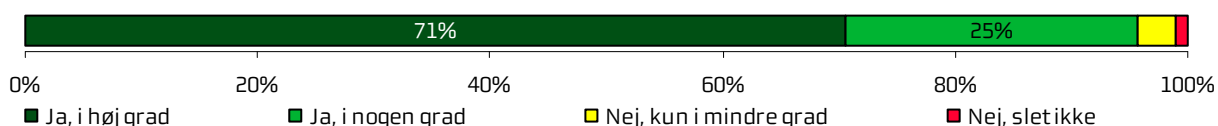
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=113)



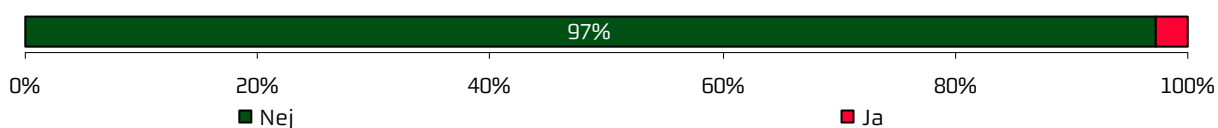
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



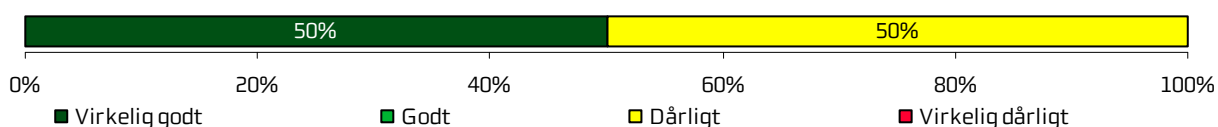
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



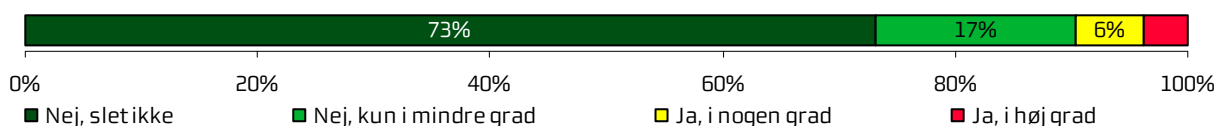
Fejl i forbindelse med besøg (n=111)



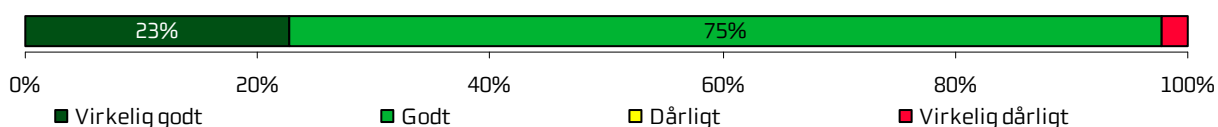
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=104)



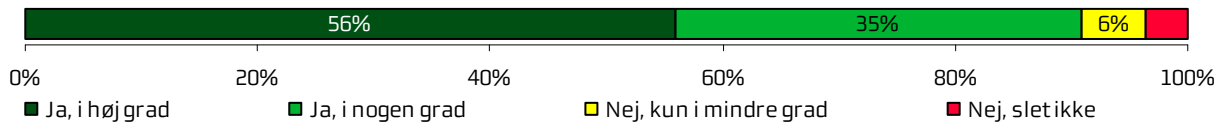
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



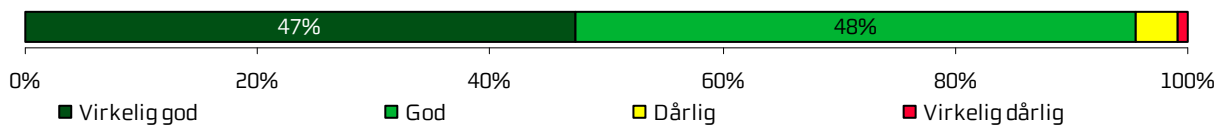
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 100 % * | 70 % * | 88 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 94 % | - | - | 100 % * | 80 % * | 92 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 100 % * | 81 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 100 % | 75 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50 % | - | - | 70 % | 50 % | 61 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90 % | - | - | 99 % * | 65 % * | 91 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 98 % | - | - | 100 % | 73 % * | 92 % * |

Information

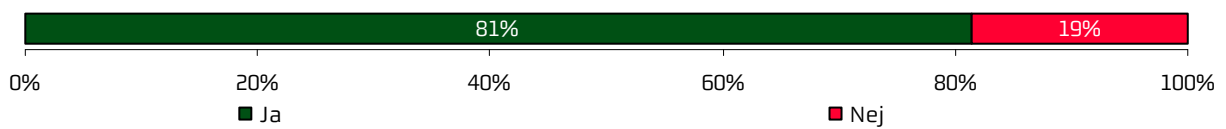
Personalet givet den information, du havde brug for (n=109)



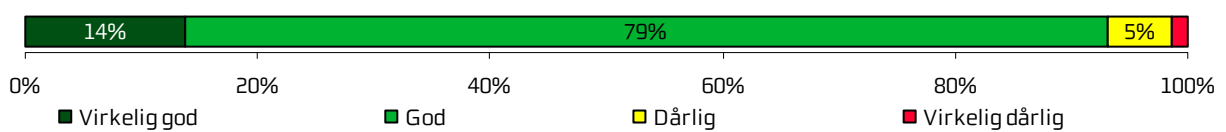
Vurdering af mundtlig information (n=110)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=86)



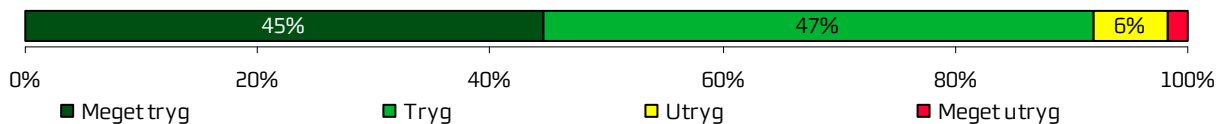
Vurdering af informationsmateriale (n=73)



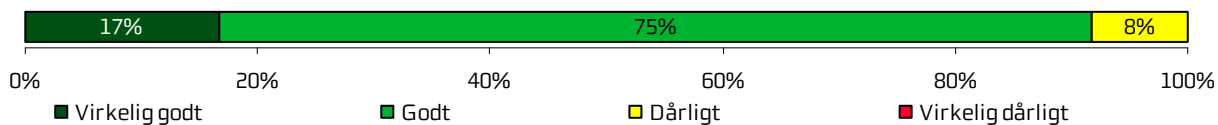
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 91 % | - | - | 100 % * | 82 % | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 95 % | - | - | 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

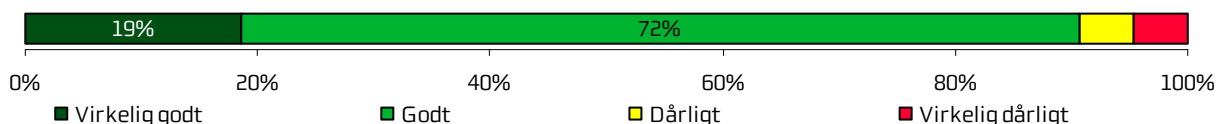
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=112)



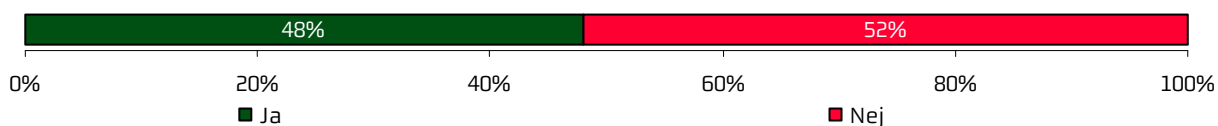
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



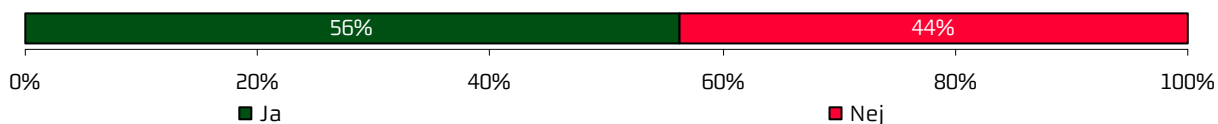
Orientering af praktiserende læge (n=43)



Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



Information om motions betydning for helbredet (n=48)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=42)



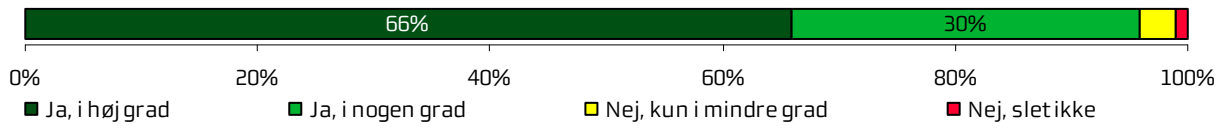
Information om rygningens betydning for helbredet (n=37)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | - | - | 100 % * | 84 % | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92 % | - | - | 100 % | 84 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 91 % | - | - | 100 % * | 65 % * | 85 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 48 % | - | - | 95 % * | 31 % | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 56 % | - | - | 98 % * | 34 % | 73 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 43 % | - | - | 97 % * | 30 % | 63 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 57 % | - | - | 98 % * | 35 % | 69 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=97)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|-------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 96 % | - | - | 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 | 2 |
| Kommunikation og information | 3 |
| Kontaktperson | 1 |
| Kvalitet i behandling | 5 |
| Pleje | 1 |
| Relationer til personale | 6 |
| Ventetid | 0 |

Kirurgisk Dagkirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?







| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Modtagelsen |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 4 | Sød og god modtagelse. | Virkelig god |
| 5 | Jeg blev mødt af en meget lidt serviceminded, hovedrystende receptionist med himmelvendte øjne, fordi jeg ved scanning af sygesikringsbevis havde overset beskeden om at tage plads i venteområdet. Det efterlader et indtryk af at være på tålt ophold og kan næppe være det førstehåndsindtryk, som ambulatoriet ønsker at give sine klienter. Retfærdigvist skal det tilføjes, at resten af besøget var meget tilfredsstillende. Afviklingen af modtagelsesbehandling var helt i top! | Virkelig dårlig |
| 7 | Mødt med venlighed på trods af travlhed. | God |
| 12 | Ville være dejligt, om man fik ventetiden oplyst. Det er MEGET lydt fra sekretærene og ud i venteværelset :-). | God |
| 16 | Styr på det. Ikke noget overladt til tilfældighederne. | Virkelig god |
| 17 | Undrede mig meget over, at sygeplejersken, der tog imod mig, ikke præsenterede sig! | God |
| 19 | Ingen ventetid. Søde og venlige (ingen klage). | God |
| 25 | Venlighed, effektivitet, tydelig og forståelig kommunikation og information. | Virkelig god |
| 26 | Jeg mødte om morgenen og blev straks [] modtaget af en venlig sygeplejerske, som viste mig godt til rette. [Kort efter] mødte jeg lægen, som skulle operere mig og som informerede min mand og mig om, hvad der skulle foregå. Alt meget godt. | Virkelig god |
| 28 | Sødt og imødekommende personale. | Virkelig god |
| 34 | Jeg følte mig velkommen, og alle var så flinke og imødekommende. | Virkelig god |

Kirurgisk Dagkirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Fejlhåndtering |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 2 | Da jeg skulle op og hjem efter operationen, kunne jeg ikke støtte og bruge benet, derfor gav det mig en ekstra dag/overnatning. Dagen efter var benet normalt igen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 13 | Vedrørende blæretømning: Efter at have kateteret oppe for at tømme blæren har jeg flere gange haft blærebetændelse (aldrig haft før). | Uoplyst |
| 21 | Blev hentet af personalet fra [anden afdeling] før tid, så der var ikke lagt ventflon, [hvilket] lægen så blev irriteret over at skulle vente på. | Virkelig godt |
| 37 | Ja, jeg synes, det var en fejl, som jeg dog først virkelig blev klar over efter mit besøg. Personalet og lægen oplevede det ikke som fejl. Jeg blev henvist til en akut "kræftpakke" af min læge, fordi jeg havde blødt og har haft mange gener gennem mere end et halvt år. Årsagen for blødningen blev ikke fundet. Samtalen efter undersøgelsen var ultrakort. Jeg fik kun besked om, at der ikke var noget. Ingen samtale om, hvad årsagen så kunne være. Årsagen for min sygdom gennem lang tid. Jeg fik at vide, at de havde afsluttet mig, og jeg forstod først senere, hvad det betød. Jeg var så forbavset over den hurtige afslutning, at jeg spurgte sygeplejersken, men der fik jeg kun det samme svar. | Dårligt |

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Samlet indtryk |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  8 | Det har virkelig været et godt og hurtigt forløb. | Virkelig godt |
|  24 | Jeg var indkaldt til en rutineundersøgelse af tyktarmen. Skulle egentlig have været inde sidste år, men var [bortrejst] på undersøgelsestidspunktet og fik så at vide, at jeg så røg bagerst i køen, når jeg ikke kunne til den planlagte tid. Det er måske ikke hensigtsmæssigt, hvis der nu havde været noget, at tiden blev udskudt med et år. I forhold til undersøgelsen fik jeg at vide, at jeg skulle udrense med præparatet Moviprep. Det undrer mig, at man fortsat bruger det præparat, da de store væskemængder, der skal indtages []. | Uoplyst |
|  28 | Var ikke informeret, eller havde ikke forstået, at jeg skulle have lagt en venflon, og at jeg ikke selv kunne køre hjem. | Virkelig godt |
|  29 | Skulle til samtale om evt. operation. Var orienteret om forudgående undersøgelse af egen læge og havde taget stilling, fik måske derfor ikke lægens vurdering og mening, om der skulle opereres eller ej, hvilket jeg har fortrudt. | Godt |
|  33 | Dejligt professionelt team. | Virkelig godt |
|  37 | Fejlen var, at jeg blev afsluttet for tidligt. Også min læge havde regnet med, at jeg var blevet sendt videre til andre undersøgelser, hvis der ikke viste sig noget her. På den måde fik jeg en unødigt lang proces. Alt var meget velordnet, og personalet var meget venligt. Men mit egentlige spørgsmål fik for lidt opmærksomhed. | Uoplyst |

Kirurgisk Dagkirurgi

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Samlet indtryk |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | Min situation er så kompleks, at der ikke findes direkte informationer om mine problemer. | Godt |
| 9 | Jeg manglede information om genoptræning og eventuelle forholdsregler. Rapport fra operationen var svær at forstå (mange latinske udtryk). | Godt |
| 11 | Manglende information om undersøgelsens resultat. | Godt |
| 12 | Godt, hvis der i indkaldelsen stod, at jeg skulle sidde med bar rumpe. Det var overraskende (og pinligt). | Godt |
| 15 | Har ikke fået information. | Virkelig godt |
| 16 | Utilstrækkelig detaljeringsgrad i forhold til, hvad man må spise op til gastroskopi. | Virkelig godt |
| 17 | <input type="checkbox"/> Har ikke haft behov for mere information. | Godt |
| 18 | Fik informationsmaterialet efter operationen og udskrivelsen! | Godt |
| 20 | Det skriftlige materiale var mangelfuldt og ikke helt forståeligt. Ved telefonisk henvendelse fik jeg at vide, at materialet var under revidering. | Godt |
| 26 | Efter operationen burde jeg være hjulpet mere og ikke være blevet sendt hjem samme aften, og ikke have sagt, at jeg kunne blive der til kl. 19.00 og ellers patienthotellet. Det var uoverskueligt! | Uoplyst |
| 31 | Det skriftlige materiale var mangelfuldt og gav anledning til flere spørgsmål end svar. Ved telefonisk kontakt blev der lovet, at man ville vende tilbage, men det skete ikke. | Godt |
| 35 | Var måske for bedøvet, men erindrer ikke at have fået information om behandlingsforløbet og resultatet. | Godt |
| 37 | Den information, jeg fik, var god. Der manglede bare information (og handling) efter undersøgelsen. | Uoplyst |

Kirurgisk Dagkirurgi





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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Samlet indtryk |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2 | Først en grundig forkølelse, dernæst betændelse i operationssåret. Efter besøg hos egen læge gik turen igen tilbage til hospitalet, som efter ca. otte timer kom frem til, at en penicillinkur nok kunne klare det. Desværre var man bare udgået for penicillinen, så den kunne jeg først få dagen efter på apoteket. | Dårligt |
| 13 | Denne besvarelse gælder begge de to gange, jeg har været i behandling, og som jeg nogenlunde kan huske ([er ældre]). | Godt |
| 14 | Læge vidste ikke, hvad for en slags medicin jeg skulle have. Så lægen skulle til og skrive tilbage til sygehuset. | Virkelig godt |
| 17 | Der blev ikke snakket om nogle af de nævnte faktorer (KRAM-faktorer). Var der ganske kort tid, så der var som sådan heller ikke tid til det. Har spiserørsbrok, så de nævnte faktorer er selvfølgelig vigtige. Er dog godt klar over betydningen, så havde som sådan heller ikke behov for yderligere information. | Godt |
| 26 | Da jeg talte med en læge ugen efter, påpegede hun, at jeg/vi havde været svære at aflæse, og at vi for fremtiden må lære selv at sige fra. Det lærte vi så deraf. Dette er IKKE uvenligt ment. | Uoplyst |
| 27 | Var meget ængstelig pga. tidligere dårlige oplevelser i forbindelse med anæstesi. Men blev virkelig behageligt overrasket over det gode forløb. Var ikke på nogen måde dårlig bagefter. Tak for en god oplevelse! | Virkelig godt |
| 34 | Jeg var hos min læge [i efteråret]. På det tidspunkt havde hun ingen information fået om min undersøgelse på sygehuset? | Virkelig godt |
| 37 | Jeg skulle være blevet sendt videre til flere undersøgelser. | Uoplyst |
| 38 | Jeg fik besked på at møde op på hospitalet et stykke tid efter operationen. Det kunne ikke gøres telefonisk, da man skulle tjekke såret. Jeg tog fri fra arbejde, og kørte en time i bus for at komme. Var inde ved lægen et minut, og hun kiggede ikke på mit sår. Hendes kommentar var: "Så kom du af med den klump". Det kunne være blevet klaret telefonisk og sikkert mere høfligt. | Godt |

Kirurgisk Dagkirurgi

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi | Samlet indtryk |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 3 | Har altid været godt tilfreds med at komme i ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 5 | Selve behandlingerne var meget kompetente, venlige og velforberejede. Desværre trækker receptionisten den samlede vurdering ned på et noget uldent niveau. Det første indtryk ER svært at undertrykke. En opgradering af serviceniveauet i receptionen vil være oplagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 6 | Venligt personale gennem hele forløbet, men udrensning af tarmsystemet må kunne gøres mere humant. Blev pålagt at drikke to gange en liter udrensningsvæske og to gange en halv liter vand eller lignende. Kunne ikke få mere end en halvanden liter ned og fik at vide, at jeg var godt udrenset. Har før fået denne undersøgelse uden at skulle drikke så meget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 10 | Ved koloskopi, find på [noget], der smager lidt bedre til udrensning. | Godt |
| 12 | Det vigtigste for mig er imødekommende mennesker, og det mødte jeg i høj grad. Det er næsten umuligt at komme igennem på telefonen. Det står i stor kontrast til, at der står "kontakt os hurtigst muligt", hvis tiden ikke passer. Jeg brugte to timer, og måtte ringe på sygehusets hovednummer for at få kontakt. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| 15 | Lægen har ikke sendt information, som hun lovede. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 16 | I venteværelset (efter undersøgelse) er der en grim beklædning på skranken, som i forbløffende grad minder om afføring! :-). Det kunne vel let forskønnes. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 17 | [] Angående kontaktperson: Fik ikke oplyst, om jeg havde en kontaktperson. Men det skal jeg vel heller ikke ved første besøg. [Kontaktperson] | Godt |
| 22 | Venligt og lydhør personale, der gjorde deres bedste for at berolige, informere og var fagligt kompetente. [Relationer til personale] | Godt |
| 23 | Jeg kan ikke vurdere, om de kan gøre noget bedre. Måske lige at have lidt mere styr på mødetiderne, så der ikke er nogen, der får samme tid. Men alle var rare og venlige, så mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 25 | Der var styr på tingene og indtryk af, at personalet var veluddannet. HVIS det er en travl eller stresset afdeling, lod personalet sig ikke mærke af det udadtil. Det var en positiv oplevelse, på trods af en (forventet) ubehagelig undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 26 | PÅ K-05 Viborg: Ventesal er en kedelig gang, som kun min mand kender. På K-05 kender jeg kun sengestuen og toilettet (det er lille). Stuen er med god udsigt, og sygeplejersken nursede godt om mig. Der var kun lige afslutningen [om eftermiddagen], som var vores problem, måske grundet misforståelse! [Fysiske rammer, Pleje] | Uoplyst |
| 27 | Ambulatoriet gjorde det så flot. | Virkelig godt |
| 30 | Jeg kunne godt have brugt fem minutters samtale med en person. Jeg synes, at det var meget upersonligt at få en seddel stukket i hånden, hvorpå der stod "ikke fundet noget" (DEJLIGT). Der ville de fem minutter have gjort godt. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 32 | De kendte ikke min sygehistorie. Det havde jeg nok forventet. Men [undersøgelsen] viste, at alt var normalt, så det er tilfredsstillende. | Virkelig godt |
|  | 34 | Jeg synes, alle gjorde det rigtig godt. Jeg var meget bange for undersøgelsen, og jeg må sige, at alle var så søde og rare og gjorde alt, hvad de kunne for at berolige mig. Tak for det :-) [Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg synes, at det fungerede ok det hele. | Virkelig godt |
|  | 37 | Personalet var særlig god til at fortælle om den tekniske del af undersøgelsen. Og om alt det praktiske omkring undersøgelsen. [Kommunikation og information] | Uoplyst |

