

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	613
Besvarelser fra patienter:	414
Afdelingens svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

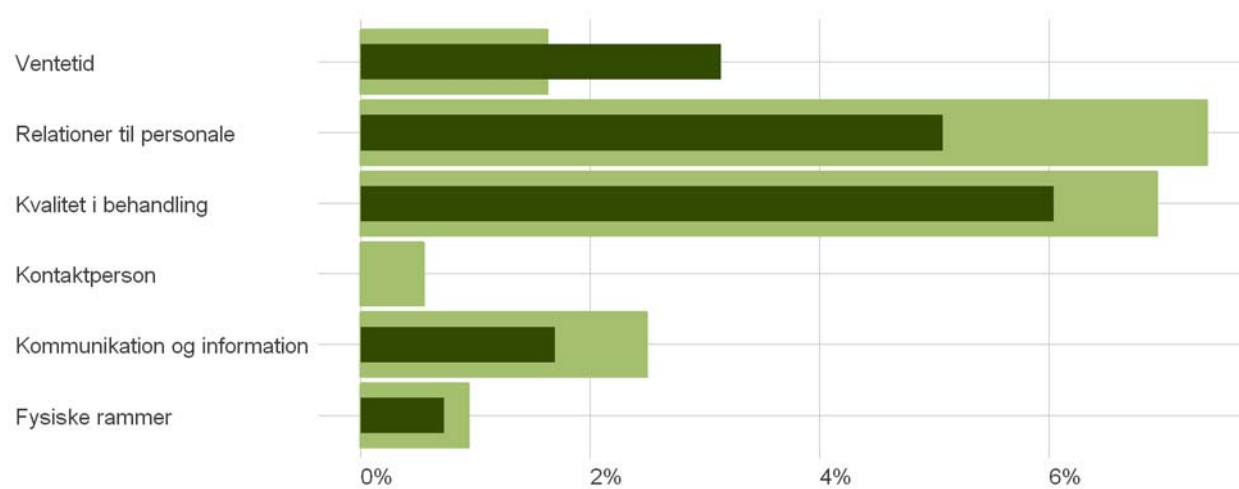
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/




















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kirurgisk afdeling

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





ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg blev først informeret om den lange ventetid (mere end en time), da jeg blev kaldt ind. Måske en god idé at informere om det når man melder sin ankomst.	I høj grad
 3	Ja, for lang ventetid.	I høj grad
 8	OK.	I høj grad
 9	Meldte mig ved lugen. De glemte at skrive, [at] jeg var kommet. Derfor ventetiden.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Scannerne til sygesikringskortet! Sidder længst til venstre på væggen og første indtryk er, at man føler sig dum, når man henvender sig til sekretæren, der peger over på den og oplyser, at man skal registrere sig der. Et mere pædagogisk sted var lige inden for døren. Gerne midt i gangbanen fra indgangsdøren, så man falder over den.	I høj grad
 12	Jeg var fuld tilfreds og tryk ved undersøgelsen.	I høj grad
 17	Ville være OK lige at stikke hovedet i venteværelset med årsag, eller meddele det ved check-in.	I høj grad
 23	Blev informeret om ventetid, men ikke hvorfor.	I høj grad
 27	Der var to timers ventetid. Ikke noget problem. Der er jo ingen, der kan forudsige hvor lang [tid], de forskellige operationer tager. Ikke noget at klage over.	I høj grad
 45	Jeg har ingen problemer med ventetiden, da jeg ved, der kan komme akutte "problemer", der skal løses først eller andet, der kan forskyde tiden.	I høj grad
 52	Personalet kom lidt for sent. Vel ca. ti minutter. Derefter skulle der afleveres et eller andet på en afdeling. Vi gik i gang ca. 20 minutter efter modtagelsen. Skulle efter min mening være foretaget inden mødet!	I høj grad
 54	Et modtagelsesrum med vinduer :-).	I høj grad
 88	Det ville have været fint med information.	I høj grad
 91	Jeg ventede halvanden time, inden jeg kom ind.	I høj grad
 2	Ventetid på 1,5 time.	I meget høj grad
 8	Da jeg selv gik ud til receptionen og spurgte. Når man sætter folk til at faste, synes jeg, man skal overholde tiden så vidt som muligt. Blandt andet ved at indkalde færre personer på det samme tidspunkt.	I meget høj grad
 11	Meget fin modtagelse. En tryk fornemmelse at det var én person, der fulgte mig fra venteværelset og indtil jeg blev bedøvet.	I meget høj grad
 20	Jeg følte mig velkommen, og jeg fik en venlig modtagelse.	I meget høj grad
 21	Jeg kom ind på stuen ganske kort efter min ankomst, men pga. af noget akut gik der lidt tid, før lægen kom. Der var to sygeplejersker hos mig som var så søde. De gav sig tid til at snakke med mig. Jeg fik lov til at kigge med på en skærm, det er så fint, at der er mulighed for det.	I meget høj grad

25	Meget kort ventetid, ikke noget problem.	I meget høj grad
26	God modtagelse. Den slags undersøgelser er ikke så morsomme.	I meget høj grad
58	Fjern ventetiden.	I meget høj grad
62	Super modtagelse!	I meget høj grad
85	Jeg ville gerne have vidst, at der var lang ventetid.	I meget høj grad
96	Først da vi selv spurgte, hvorfor vi ventede. Havde været fastende i halvandet døgn. Ventede to timer fra ankomst. Det var den første undersøgelse [først på efteråret]. Sidste undersøgelse [senere efteråret] var der ikke ventetid, det var fint. En god "oplevelse" :-).	I meget høj grad
97	Måske at blive oplyst om hvor lang tid man ca. må vente.	I meget høj grad
103	Det kunne være en stor hjælp, hvis der sættes et kryds på kortet, I sender ud, så det var nemt at se, hvor det er.	I meget høj grad
60	Jeg fik indtryk af at være på en fabrik ikke et sted, hvor man behandler mennesker, som på en eller anden måde er i en sårbar situation.	I nogen grad
78	Der kom en akut patient før mig, og jeg fik ingen orientering, før jeg gik til receptionen. Jeg ventede i en time. Derefter fik jeg en virkelig god behandling.	I nogen grad
18	Meget frustrerende og uacceptabelt at vente i to timer! Når man er meget nervøs og har fastet!	I ringe grad
98	Da jeg måske havde [sygdom], skulle jeg vente til sidst med at blive opereret. Så hvorfor ikke lade mig tage hjem og komme senere eller tage ned i byen? De kunne jo alligevel ikke tage mig, hvis der blev et hul pga. [sygdom].	Slet ikke
6	Jeg blev undersøgt ok.	Uoplyst
83	Jeg har været godt tilfreds med det hele på sygehuset. Men får ikke svare på alle de spørgsmål. Jeg har været godt tilfreds med det hele.	Uoplyst
95	Over to timers ventetid!	Uoplyst
7	Der var ca. to timers ventetid. Det havde været rart, HVIS DER VAR kommet en og havde givet besked om, der var ventetid, så man ikke sidder og tænker, det er en forkert dag, man er mødt.	Ved ikke
80	To timer og et kvarter.	Ved ikke
93	Spurgte om årsagen. Der var kommet noget akut. Det var da jeg blev opereret. UNDSKYLD.	Ved ikke

Kirurgisk afdeling

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




ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Er uddannet [inden for sundhedssektoren]. Ved meget på forhånd.	I høj grad
16	Jeg skulle ikke have ny medicin. Kun noget smertestillende.	I høj grad
8	OK.	I meget høj grad
21	Sad længe og ventede på mine billeder. Måtte kontakte en omkringflyvende venlig sygeplejerske efter resultat.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg havde diarré og blev anbefalet HUSK. Men det blev ikke pointeret, at HUSK er et kraftigt afføringsmiddel. Jeg tog HUSK efter anbefalingen i indlæggssedlen [] og fik voldsom diarré.	I høj grad
22	Lægen var ikke enig med henvisende læge og ville kontakte denne for at afklare behandlingsforløb og kontakte mig angående beslutning. Jeg har ikke hørt yderligere.	I høj grad
27	Jeg talte med lægen, der skulle operere før tid, og i grove træk hvad der skulle foregå. Hvis jeg skal sige noget, så havde lægen travlt. Jeg talte med ham igen efter operationen, men det husker jeg ikke så meget, da [jeg] næsten lige var vågnet op. Skulle måske være kommet lidt senere. Lægen virkede kompetent og venlig [].	I høj grad
42	Har ikke fået svar på blodprøve taget ved egen læge. Går ud fra, at det er fordi, der ikke er noget? Ambulatoriet var lukket. Derfor egen læge (blodprøver).	I høj grad
60	Jeg fik ikke indkaldelsesbrevet før jeg selv rykkede for det.	I høj grad
69	Hvem kan man ringe til efter besøg vedrørende resultater og videre forløb?	I høj grad
76	Der er dukket flere ting op, som jeg gerne vil spørge om inden operationen.	I høj grad
89	Faktisk overinformation! Ikke fra personalet, men alle de foldere og opfundne problemer, nogle elsker at ordne for andre.	I høj grad
90	Ville gerne have vidst at det var meget smertefuldt/ubehageligt, så jeg var forberedt	I høj grad
10	Meget glad for at sygeplejerske tilkaldte to læger, som kendte min sygdom. Meget trygt.	I meget høj grad
14	Da jeg skulle videre til en kikkertundersøgelse af maven, fik jeg ikke helt mulighed for at "afslutte" den undersøgelse, og dermed synes jeg ikke, at jeg har fået den hjælp til at afhjælpe generne med min tarm.	I meget høj grad
28	Meget kompetent personale!	I meget høj grad
50	Skulle ikke tage noget medicin.	I meget høj grad

-  48 Første gang var det svært at forstå lægen []. Anden gang var hele forløbet til UG. I nogen grad
-  71 Efter andet besøg blev det sagt, at alle polypper var fjernet, men få dage efter kom der bud igen om, at der var en ny tid en tredje gang, at der er en mere, så nu håber jeg, det er den sidste i denne omgang. I nogen grad
-  18 Ved første besøg mødte jeg en meget uforberedt læge, der ikke gav sig tid til noget som helst, og man følte, det var "grise på samlebånd". Ganske ydmygende! I ringe grad
-  68 Er virkelig skuffet over, at man bare blev sendt retur til egen læge. Frustreret og meget negativ oplevelse. Slet ikke

Kirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5	Jeg var inde for at få fjernet sting efter operation. Jeg påtalte, at brystet var meget hævet, og gjorde meget ondt, og at der var begyndt at sive væske ud ved såret. Det lyttede læge NN ikke til. Man mente, det ville gå væk om ca. tre måneder. Da stingene var fjernet, og der var sat en plaster på, og vi var på vej hjem, blev alt mit tøj gennemblødt, og vi måtte ind til egen læge for at få fjernet blod. Der var ca. 700-800m milliliter. Jeg mener at læge NN fra Aarhus burde have set dette, og at det var skyld i brystet var så hævet. Det endte med, at jeg var dagligt hos egen læge for at få tømmt sårvæske ud. Jeg blev igen opereret en måned efter for []. Denne gang med et åbent sår []. Der blev sat en VAX i, og denne sug gik jeg med i en måned. Alt i alt tog denne behandling to måneder!	Ja
20	Jeg gik derfra med en diagnose, som ikke var relevant, som jeg selv fandt ud af efter kontakt til min speciallæge.	Ja
8	Nej.	Uoplyst
21	Måtte vente for længe på foto. Der var kun to læger på hele sygehuset som kunne klare den opgave, sagde sygeplejersken. De var optaget et andet sted.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
18	Ved andet besøg/undersøgelse blev jeg forvekslet med en anden patient! Man brugte hendes navn og hendes journal.	Ja
29	Jeg havde allerede talt med Kirurgisk Ambulatorium på andet sygehus, så egentlig var indkaldelsen en fejl. Under besøget talte jeg kun ganske kort med lægen om fejlindkaldelsen. Derfor ser jeg ingen grund til at svare på yderligere spørgsmål.	Ja
37	Der skete fejl ved bedøvelse. Sygeplejersken ramte en nerve, som jeg stadig har ondt i.	Ja
55	Blev fejlinformeret angående kræft.	Ja
60	Lægen som skulle operere mig blev skiftet ud tre gange inden jeg blev opereret, sidste udskiftning blev foretaget under en time før, jeg blev opereret. Dette er muligvis ikke en "fejl" i sygehus teknisk forstand, men det er MEGET utrygt at skulle forklare om og om igen til de nye læger, der blev sat på. DESUDEN er det om muligt endnu mere utrygt at få skiftet operationslæge under en time før, man skal på operations bordet. Jeg fik efter fem til otte dage en infektion under operations arret og måtte gå til læge. Her fik jeg en kraftig antibiotikakur, som hjalp. Men på grund af den store hævelse er mit operationsar nu meget grimt. Jeg har fotos og ultralyd scanninger af det.	Ja
70	Under en tyktarmsundersøgelse faldt "gribetangen" af, og efter flere forskellige forsøg måtte man til sidst fysisk fjerne "gribetangen". Det foregik uden fysisk smerte, da jeg fik ekstra bedøvende medicin. De efterfølgende dage havde jeg en del smerte ved toiletbesøg.	Ja
71	Jeg fik bøjet ribben på [den ene] side.	Ja
72	Man fandt en cyste, som skulle have været undersøgt, men den "forsvandt" ? Jeg blev fortalt, at den ikke var farlig, men det er stadig sjusk!	Ja
82	I forbindelse med operation skulle jeg forbi Anæstesiologisk Afdeling for en samtale, men de havde nedbrud i deres pc. Så jeg måtte køre hjem og møde dagen efter.	Ja
30	De sagde hele tiden, jeg ikke måtte have smerter. Trods det, lå jeg i seks timer med så voldsomme smerter, at jeg havde lyst til at hænge oppe i loftet.	Uoplyst

-  39 Jeg fik en fin behandling, men synes, det er spild af jeres og min tid, når I ikke havde tid til at operere mig for brok. Jeg skulle til ny forundersøgelse på andet hospital. Uoplyst
-  66 Før operationen var jeg kaldt til samtale og ventede i tre timer pga. systemet var gået ned. Får så det svar, at jeg må komme igen, da jeg ikke var scannet. Det skulle jeg så dagen efter på andet sygehus. Hvorfor bliver jeg kaldt til samtale så, kan de ikke kommunikere med andet sygehus? SPILD AF TID OG PENGE. Uoplyst
-  96 Undersøgelse [i efteråret]. Har efterfølgende mistet en fortand, knækket. Uoplyst

Kirurgisk afdeling




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

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Selve plejepersonalet på ambulatoriet var super dygtig, en rigtig dygtig sygeplejerske. Jeg var skuffet over læge NN fra et andet sygehus, som ikke var opmærksom på alt det væske, da stingene blev fjernet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Kun dygtige og venlige mennesker, der arbejdede hurtigt og effektivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Alt for lang ventetid fra praksislæge til den egentlige behandling. Har []kræft, og det burde høre ind under kræftpakken. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
7	Jeg synes, at to år er lang tid at vente på den endelige undersøgelse, især når man gør sig håb om, at det vil lykkes. Har været til undersøgelse hos egen læge, der sendte mig videre, fordi jeg var psykisk og fysisk påvirket af min bule []. Var hos en klinik, der kunne se, at det var vævsfedt, der havde samlet sig. At vente to år yderligere for at få at vide, at det må du selv betale dig fra er lang tid med håb om en lettere hverdag. Jeg ved godt, at jeg ikke er syg eller døden nær pga. den bule, og at der er folk, der har det værre. Men den har generet mig fysisk og psykisk, og jeg må fortsætte med at gemme mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
6	Jeg mødte kun venlighed over det hele.	Uoplyst
18	Alle var venlige og imødekommende, over gennemsnittet tror vi. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	De var flinke og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	Mere information mundtlig. De stakkels sygeplejersker har jo ikke tid. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Hele personalet var virkelig flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Da jeg kom på opvågning, kom lægen og fortalte, hvordan det var gået, og det ville have været rart at have det på skrift (evt. tilsendt senere), for det kan være svært at huske/overskue efter narkose. [Kommunikation og information]	I høj grad
20	Jeg synes, det var rart, at den, der opererede mig, også var den, der kontaktede mig bagefter. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det var en kompetent og venlig dame/sygeplejerske, som modtog. Der var også et andet personale, som ikke havde godt skik på det. Indskrivning og klargøring var også i orden. Det er betryggende, at CPR-nummer bliver skrevet hver gang, der bliver rykket til et andet område i det sam-	I høj grad

	lede forløb. [Kvalitet i behandling]	
✎ 47	Som mor til barn der kom i ambulatoriet, fik jeg løbende besked om situationen, og personalet var meget gode til at lytte til de behov, der var fra barnets side. En meget fin behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 65	Alt var ok.	I høj grad
✎ 74	Det kunne være rart, at det er den samme læge, man møder. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 67	Jeg følte mig meget tryk og veltilpas :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 85	Alle gjorde det godt.	I meget høj grad
✎ 86	1. Tidsterminer blev overholdt. 2. Lægen tog ansvar for forløbet og handlede ud fra, hvad der var nødvendigt. 3. Blev behandlet fint af såvel læger som andet sundhedspersonale. 4. Det bedste var, at jeg NU er rask. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 21	I var så gode til at tage jer af mig. I skal have stor ros!	I nogen grad
✎ 38	Blev ringet op to timer før planlagt mødetid, om at komme så hurtigt det kunne lade sig gøre. Jeg mødte en time før den planlagte mødetid, og blev kaldt ind med det samme. Jeg blev gjort klar til operation, men ventede derefter i næsten to timer, inden jeg blev opereret. Min hustru sad i venteværelset og fik ingen information om, hvorfor det varede så længe. Hun sad i fire timer uden nogen som helst oplysning om, at operationen var forsinket. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 41	Det er godt. Flot, at der er en sygeplejerske som følger én hele tiden under og efter "konsultationen" og over til laboratoriet! Man føler sig tryk og i gode hænder. Tillige er lægen meget oplysende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 46	Det er kun den lange ventetid i venteværelset, jeg er utilfreds med, ellers føler jeg mig tryk i lægernes/sygeplejerskernes hænder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
✎ 66	Selve dagen, hvor jeg blev opereret var topprofessionelt. Ingen klage. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 5	Sidste gang jeg var på ambulatoriet, var der to timers ventetid! Der var ingen, der kom for at informere om dette, og man fik en slags forklaring, hvis man gik ud til de rare kontordamer i receptionen. Ventetid uden information er IKKE ok! [Ventetid]	I ringe grad
✎ 30	Jeg fik en fantastisk behandling. De gjorde alt så behageligt som muligt. Jeg har kun godt at sige om modtagelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 33	Tilfreds.	Ikke relevant for mig
✎ 55	Blev fejlinformeret om min [sygdom]. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 60	Personalet virkede meget stresset. Der var ikke tid til "small talk" af nogen art. Der var koldt på modtagelsesstuen, specielt efter jeg fik sygehustøjet på. Operationsstuen var ikke klar til operation, da jeg blev hentet hen til den, så jeg sad uden for døren og ventede i en rum tid på, at rengøring personalet blev færdig. Da jeg kom ind på operationslejet, fik jeg indtryk af, at de forskellige personer, som skulle deltage i operationen, ikke kunne finde de ting, der skulle bruges. De var ikke alle klar over, hvad jeg skulle opereres for. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke



















1	På ambulatoriet virkede alle kompetente og yderst professionelle, men jeg oplevede at jeg efter konsultationen med lægen og sygeplejerske, blev passet op på gangen af en eller anden sygeplejerske (fik ikke fat i hvem), der stak mig et bundt papirer i hånden og hurtigt oplyste mig om det næste forløb. Det virkede lidt spontant og improviseret. Og efterfølgende ringede jeg dagen efter på det oplyste nummer (ønskede at vide noget vedrørende indtagelse af [medicin], der var første gang for mig). Desværre blev telefonen (inden for telefon tid) ikke blev taget, og jeg opgav herefter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Lægen forklarede mig, det var bedre at vide end at tro, da jeg prøvede at overbevise ham om, at jeg nok ikke behøvede kikkertundersøgelsen. Sygeplejersken og lægen forklarede under hele undersøgelsesforløbet og fremstod professionelle og kompetente! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Jeg synes, det kunne have været rart, hvis lægen, der undersøgte mig, havde sagt et par ord om, at der nok ingen grund var til at være angst. Lægen brugte alligevel tid på at samle instrumenterne. Men måske var der lidt stress den dag på grund af den lange ventetid... [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg fik en god forklaring på det der skulle ske. Blev under forløbet af undersøgelsen løbende orienteret. Kunne følge med på skærmen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
15	Vi var tilfredse. Kom hurtig igennem alle undersøgelser, såsom kikkert og scanning. [Ventetid]	Uoplyst
23	For lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
25	Lær lægerne at [gøre sig forståelige]. [Kommunikation og information]	Uoplyst
26	Personalet var meget bevidst om, at undersøgelses resultat kunne få vidtrækkende konsekvenser.	Uoplyst
32	Nedsætte ventetiden. [Ventetid]	Uoplyst
34	Synes, at personalet og lægen havde en god humor, og man kunne mærke, der var et godt samarbejde. Faktisk den mest positive oplevelse, jeg har haft på et sygehus i lang tid :).	Uoplyst
35	Skønne kvinder, der er ansat.	Uoplyst
36	Det var positivt at blive en del af forskningen inden for området. Den modtagelse jeg fik i forbindelse med blodprøvetagning, var rigtig god, ligeledes information angående bedøvelsen. Bortset fra ventetider ved selve undersøgelsen, var det en positiv oplevelse.	Uoplyst
40	Ingen ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
42	Evt. henvisning til et sted med mere erfaring i mit problem (som åbenbart ikke er et kendt problem). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	Der var for lang ventetid, inden man kom ind. [Ventetid]	Uoplyst
49	Personalet var meget søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
51	Personalet er venligt og imødekommende. Bliv ved med det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
56	Jeg var meget tilfreds med personalet. De var meget venlige og omsorgsfulde. Mit indtryk var, at de var inde i deres arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

✎ 58	Et smil på læben af receptionisten ville varme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 61	Jeg synes, jeg har fået en rigtig god udredning i ambulatoriet. Personalet har været meget fleksibel med hensyn til aftaler, der kunne falde sammen med andre mødetider. F.eks. for mit vedkommende på et andet afsnit. Jeg synes, de fysiske rammer i Stomiambulatoriet kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 63	Jeg fik en positiv oplevelse af personalet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 71	Jeg blev sendt for tidligt hjem fra opvågningen. Da jeg havde fået en del at sove på [var jeg] meget usikker på benene. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 72	Generelt søde og venlige mennesker. Jeg er utilfreds med, at den cyste, man fandt, "forsvandt". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 73	O, meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 75	Ventetid. En i venteværelset ventede tre og en halv time. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 76	1: Lyskebrokken går tilsyneladende helt ned i testiklerne. Er det almindeligt? 2. Boblende puls i brystkassen. Er det almindeligt? 3. Kan jeg tåle narkose? 4. En hvilepuls på []. Er det almindeligt? Farligt i forbindelse med operation? 5. Skal tarmene tømmes? Skal håret barberes væk i skridtet?	Uoplyst
✎ 77	Ventetider. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 80	Samme undersøgelse for [flere år siden].	Uoplyst
✎ 81	Det hele var fint. Men min mand og jeg tog det hele meget humoristisk og med godt humør. Hvad ellers!	Uoplyst
✎ 84	Det var meget ubehageligt at få den kikkert ned i halsen, men ellers var jeg tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 87	En meget fin behandling og et venligt personale. En hurtig og effektiv behandling om end lidt ventetid. I alt ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 94	Det var bare en super god behandling vores lille søn fik, og vi følte os meget trygge ved at overlade ham til en operation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 96	En god afdeling. Køkkenet skal ikke være ved venteværelset for dem, der ikke har spist i flere dage, det er ikke til at holde ud. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 98	Der kunne godt bruges noget mere organisering! Ville bare spare tid og penge! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 99	Informationen om hvorledes undersøgelsen skulle foretages var rigtig god, og der var bagefter tid til at få forklaret undersøgelsens resultat. Så alt i alt en god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 100	Jeg var til undersøgelse for tarmkræft! I forbindelse med Folkeundersøgelse! Jeg oplevede det som et fantastisk velplanlagt og effektivt besøg. Fem stjerner. PS. Fejlede heldigvis ikke noget :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- | | | | |
|---|-----|--|----------|
|  | 101 | Var meget tilfreds med udførligheden af undersøgelse samt information.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 104 | Det var super godt, at der hurtigt var mad og drikke efter undersøgelsen. Fin service og god mad.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 24 | Jeg ved ikke, om jeg har svaret helt rigtigt, men jeg var indlagt afdeling NN og blev opereret [i efteråret 2014] og var på [ambulatoriet tre uger efter]. | Ved ikke |

Kirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Flere af spørgsmålene kan ikke besvares, da jeg var til kontrol og ikke behandling.	I høj grad
 8	Ok.	I meget høj grad
 12	Der var ikke rigtig noget at tage stilling til, den cancer skulle bare væk.	I meget høj grad
 10	Var til forundersøgelse [i sommers] for hudkræft [på brystet]. Skal først opereres [i efteråret].	I nogen grad
 7	Lægen gør sit arbejde, men derfor er det stadig hårdt med afslag. Der kunne gøre mange ting lettere.	Slet ikke
 15	Var blevet lovet kontakt efter ca. tre måneder, men der skete først noget, da jeg selv henvendte mig efter tre måneder efter operationen.	Slet ikke
 2	Jeg var til forundersøgelse. Skal have fjernet en lille hudkræftknude. Der var ikke behandling denne dag.	Uoplyst
 4	Der er/blev planlagt operation på den udleverede dato.	Uoplyst
 13	Jeg fik fjernet et modermærke, var ikke just syg.	Uoplyst
 14	Jeg skal til Herning og have skrabet lidt i hovedbunden [i efteråret].	Uoplyst
 17	Der var en forundersøgelse med indlæggelse to dage efter.	Uoplyst
 18	Kort efter behandling (operation): Betændelse i såret og penicillinbehandling. Dette medførte svækkelse af almen tilstand. Så fra at kunne klare sig selv, var der maksimum hjælp på i ca. to måneder efter operation.	Uoplyst
 20	Jeg er endnu ikke blevet behandlet [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 14	Jeg har ikke fået løst problemet.	I høj grad
 19	Det ambulante besøg var en forløber for et kirurgisk indgreb. Derfor ville min helbredstilstand jo ikke blive forbedret ved dette besøg, men først ved indgrebet.	I høj grad
 27	[] Det er i dag [] tre uger siden indgrebet, men på sigt, så når det er helet op, så tror jeg, det har forbedret min helbredstilstand. Med hensyn til behandling og pleje har jeg forholdt mig til det, jeg har fået besked på.	I høj grad
 53	Gennem min egen læge.	I høj grad
 85	Undersøgelsen giver trykthed.	I meget høj grad

89	Kompetent vejledning. Gerne mere direkte og faglig forklaring, men særdeles ok, når du spørger, så bliver der forklaret og tegnet. Ovenud tilfreds. Går med sygepleje.	I meget høj grad
59	Informeret om aldersgrænse på 80 år i forhold til kontrolscanning. Efter [], altså over 80 år, ingen scanning. Henvist til en anden afdeling, som henviste til scanning, og ikke havde kendskab til 80 års reglen. MEGET tilfreds med at scanning alligevel var en mulighed :-).	I nogen grad
64	I burde bruge mere tid på patienter end statistikker.	I nogen grad
102	Jeg forstår ikke, at jeg blev gjort klar til [] brok operation, når der var op til to års ventetid til operationen. Det burde kunne ses på skærmen!! Jeg har nu været til undersøgelse og operation på andet sygehus. Tid i alt: [nogle] dage. Super behandling!!	Ikke relevant for mig
60	Det var anden gang jeg blev opereret for lyskebrok, men det interesserede ikke nogen synderligt, hvorledes det var gået.	Slet ikke
2	Det var kontrol af mave og tarm, og der blev intet fundet.	Uoplyst
3	Slet ikke, der blev fundet fire til fem polypper som så meget fredelige ud ifølge læge, og jeg argumenterede for, at det da så ikke var nødvendigt, men det gav lægen mig ikke lov til, hvilket han jo har ret i.	Uoplyst
6	Spild af tid med alt det kryds og bolle, men det giver arbejde til nogen.	Uoplyst
13	Jeg var kun til forundersøgelse.	Uoplyst
15	Undersøgelsen endte i operation, som er gået godt.	Uoplyst
25	Jeg fik ikke nogen behandling, da man vurderede, at det ikke ville hjælpe.	Uoplyst
31	Psykisk var det en stor lettelse, at alt var i orden. [].	Uoplyst
34	En fin dialog med lægen om, hvordan vi skulle løse mit problem.	Uoplyst
42	En [] sygeplejerske gav et råd om kost og spisemønster (for at samle afføringen, så jeg ikke har afføringstrang så tit). Dette råd har hjulpet, men årsagen er der stadig).	Uoplyst
43	Meget venligt personale.	Uoplyst
44	Efter undersøgelsen havde jeg både en samtale med sygeplejerske og læge. Lægen gav besked om videre forløb.	Uoplyst
50	Det var en folkeundersøgelse, som er et godt initiativ, hvor der opdages ting, som kan helbredes.	Uoplyst
57	Jeg skal ind til en undersøgelse igen [senere på efteråret], før kan jeg ikke sige mere om det.	Uoplyst
76	Jeg svarede nej til, om jeg tidligere er blevet opereret. Jeg har gennemgået to "små" operationer. Nedgroet negl blev opereret [i firserne], jeg blev steriliseret [i halvfemserne].	Uoplyst
79	Pga. mit cpr-nummer. Var indkaldt pga. spor efter blod i afføringsprøven.	Uoplyst
92	Jeg havde håbet på en diagnose, eventuelt videresendelse i systemet til, der var fundet en. Problemet har jeg stadig.	Uoplyst
103	35. Ville gerne bare vide, hvad der var galt. 34. Undersøgelse.	Uoplyst

