

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Dagkirurgi
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	72
Besvarelser fra patienter:	57
afsnittets svarprocent:	79%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: K-AMB

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

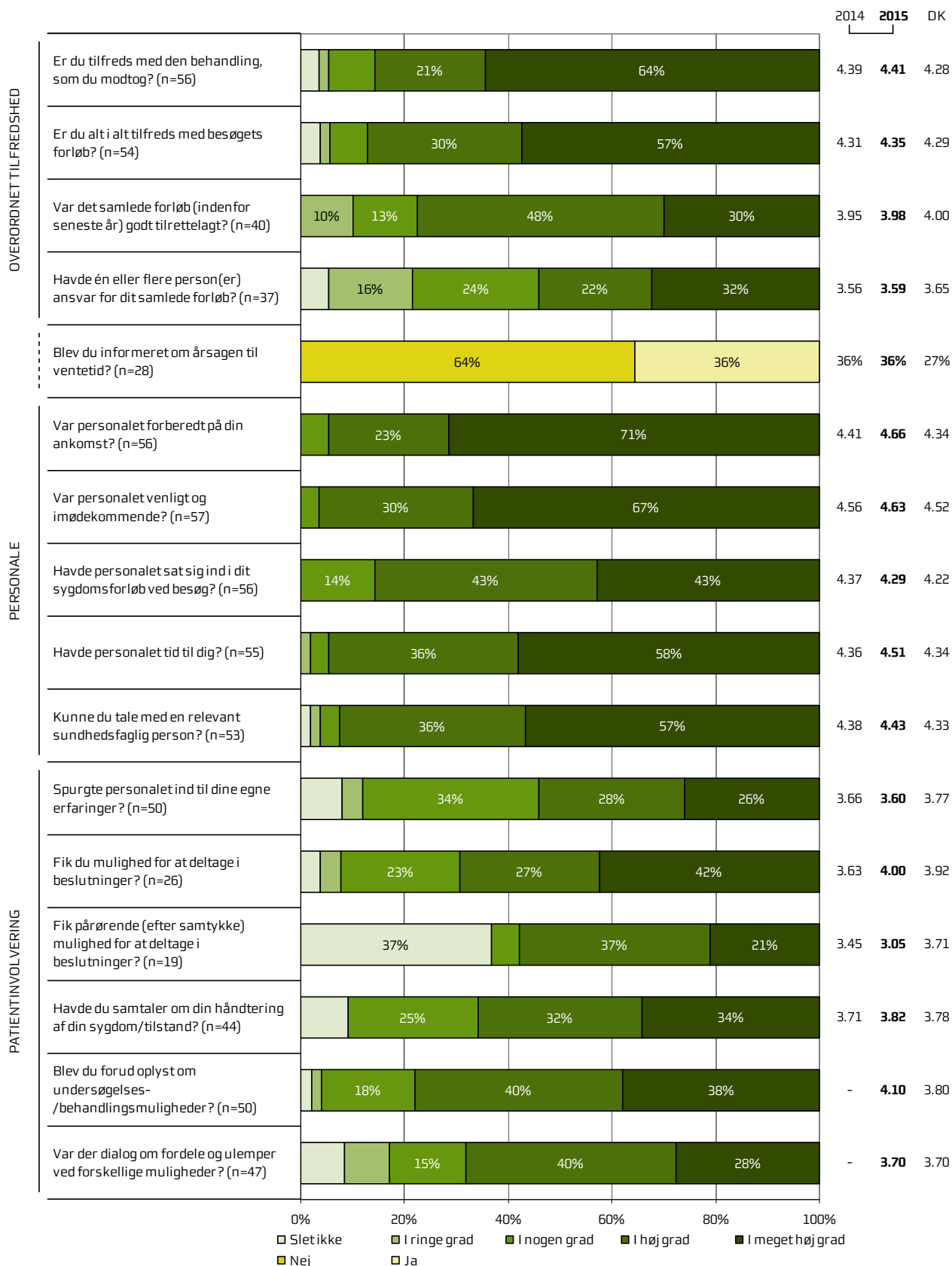
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

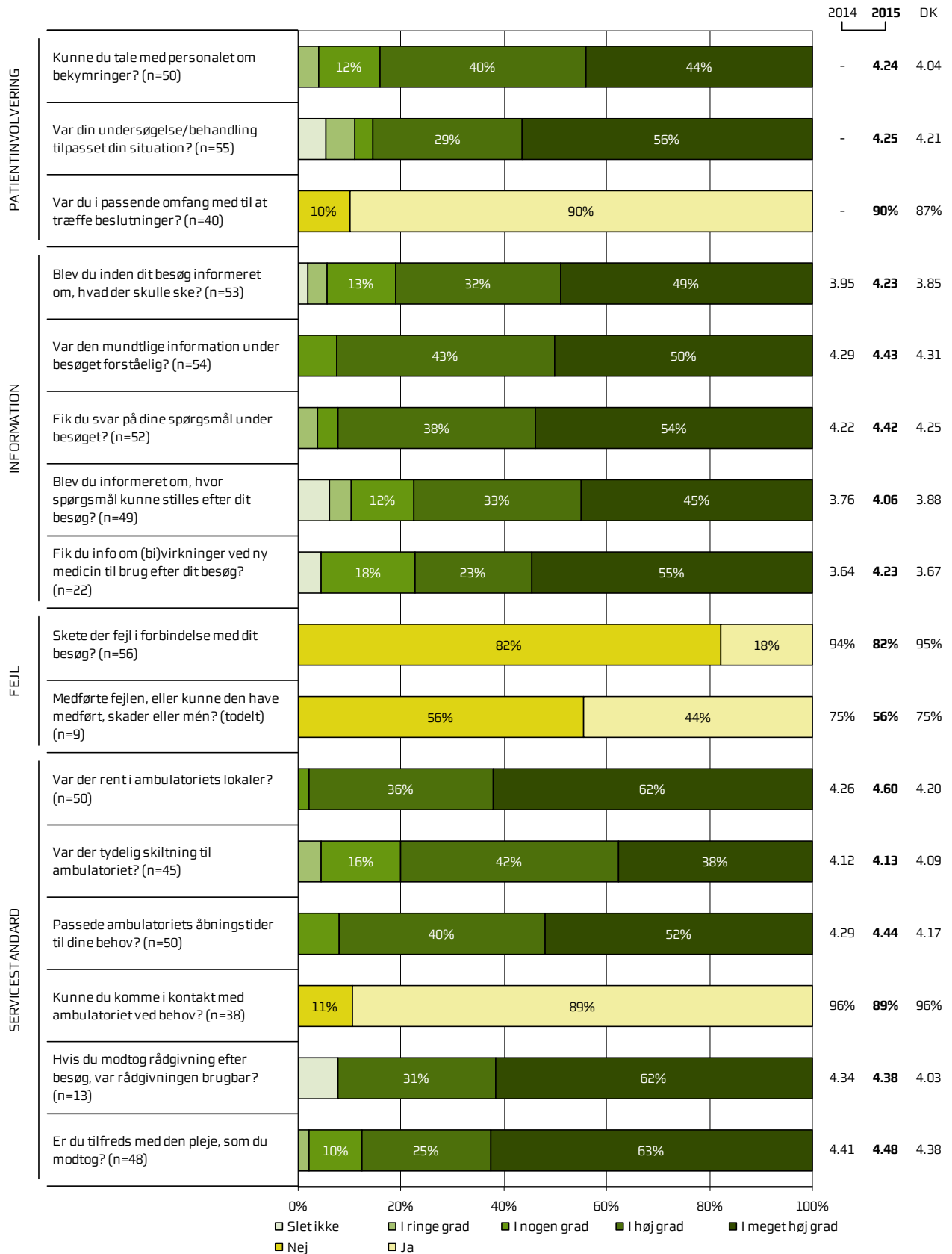
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

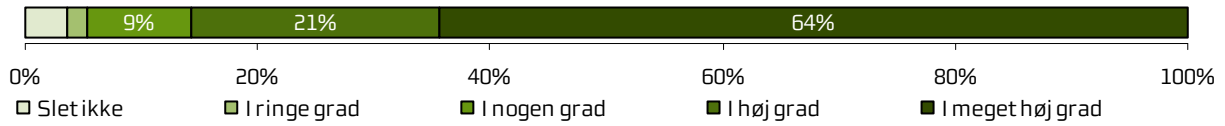
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

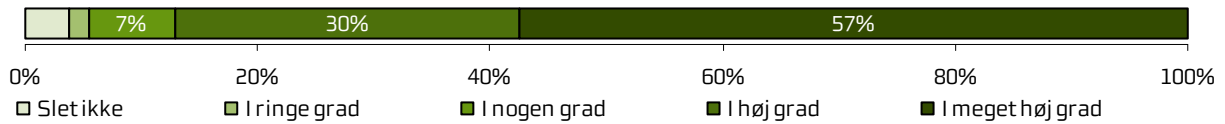
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

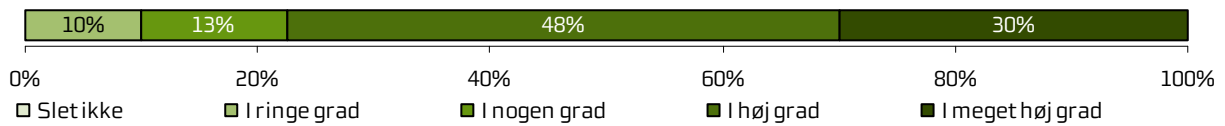
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



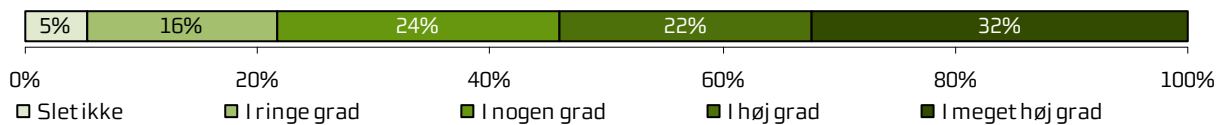
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=54)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=40)



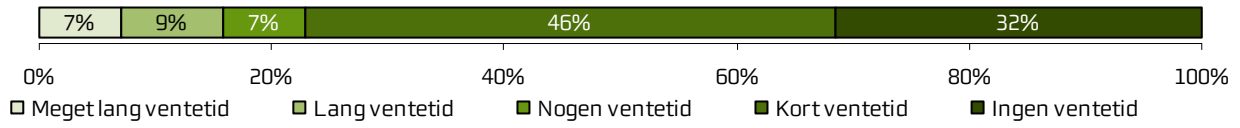
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=37)



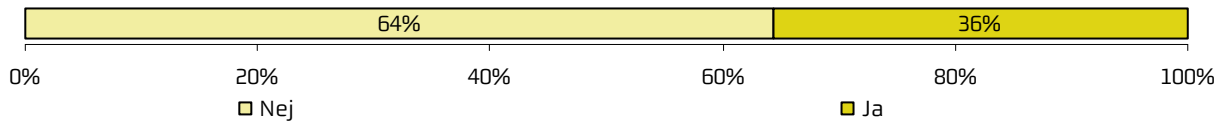
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,35		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,98		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,59		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=57)



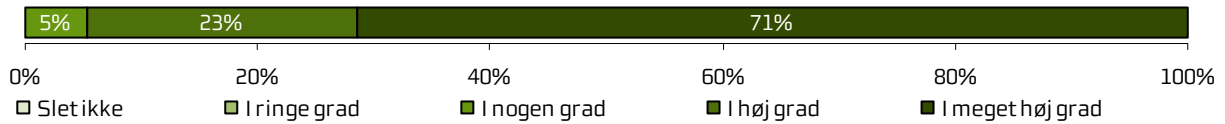
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)



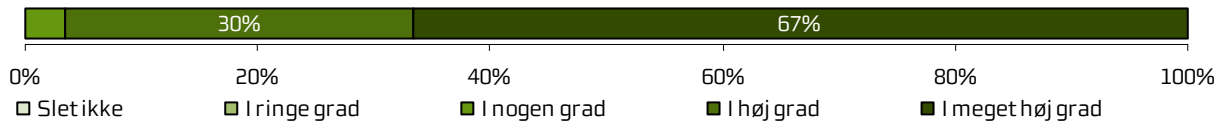
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,86		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	27 %	

Personale

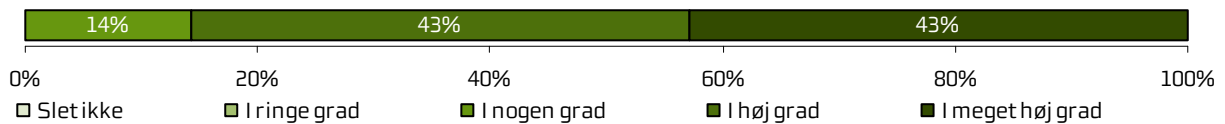
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=56)



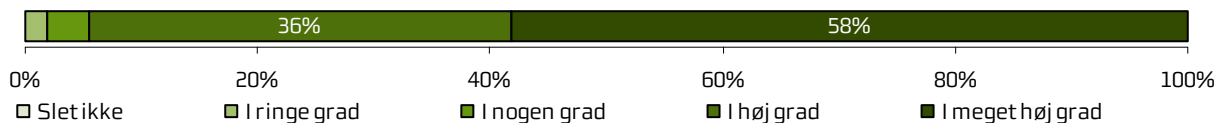
Var personalet venligt og imødekommende? (n=57)



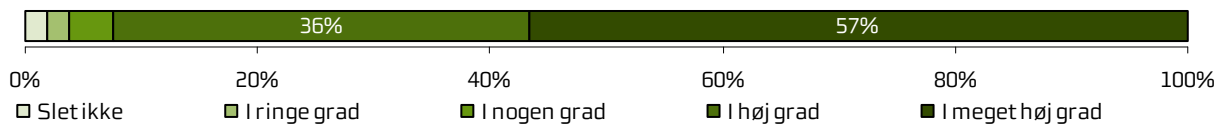
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=56)



Havde personalet tid til dig? (n=55)



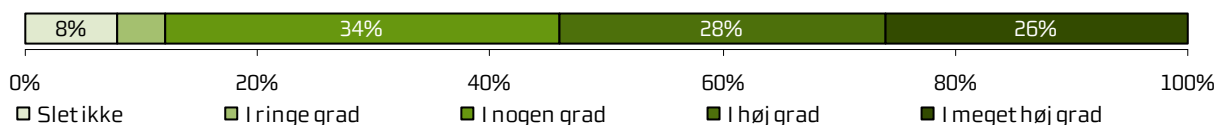
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=53)



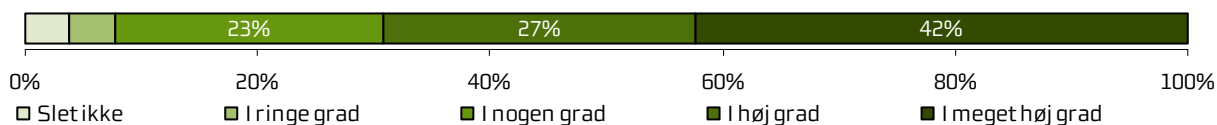
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,66		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,51		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,43		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



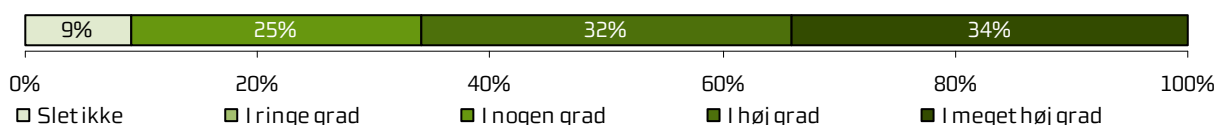
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



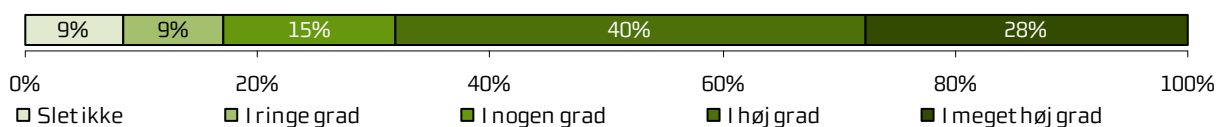
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=44)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=50)

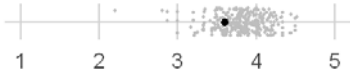







Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=47)



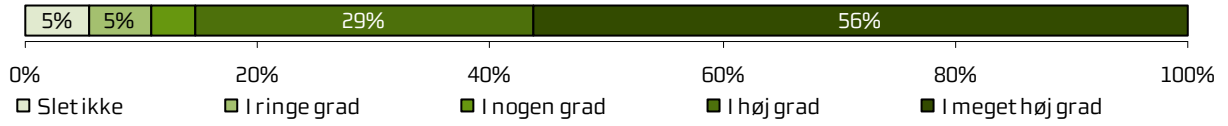
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=50)



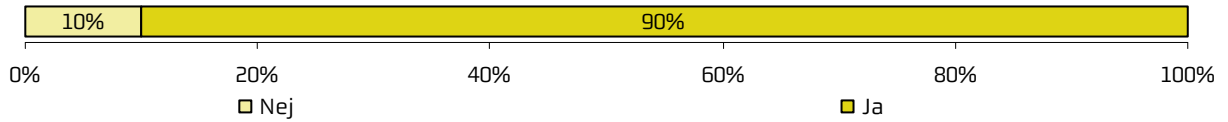
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,6		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,05		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,82		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,1		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,7		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,24		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=55)



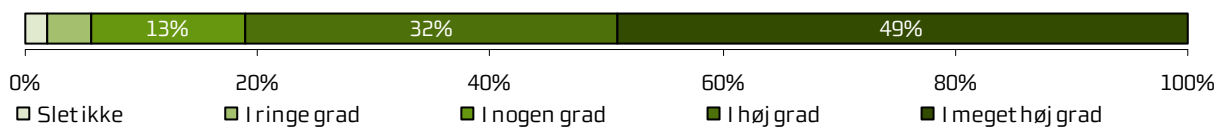
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



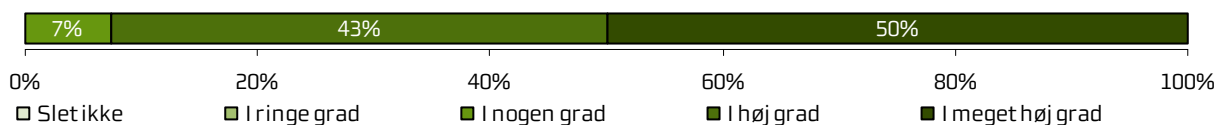
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,25		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=53)



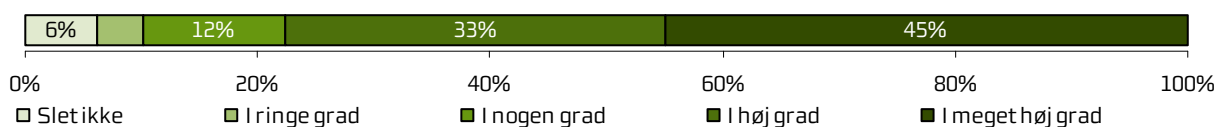
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=54)



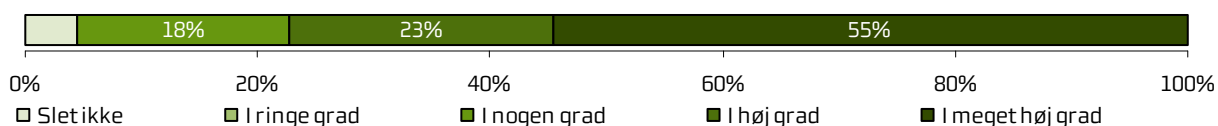
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=52)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=49)



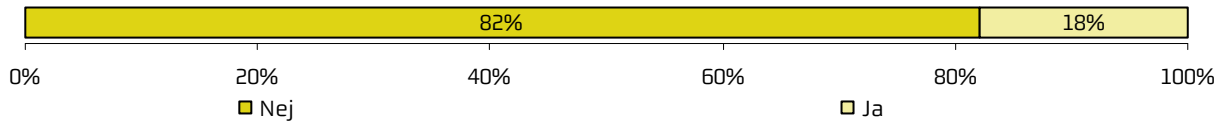
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=22)



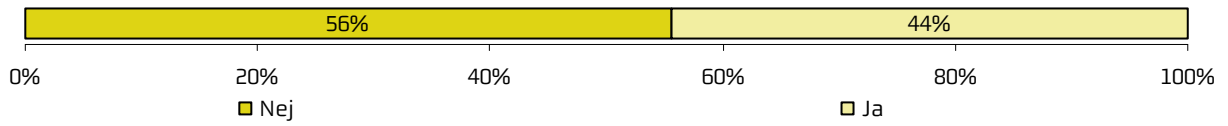
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,23		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,43		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,42		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,23		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=56)



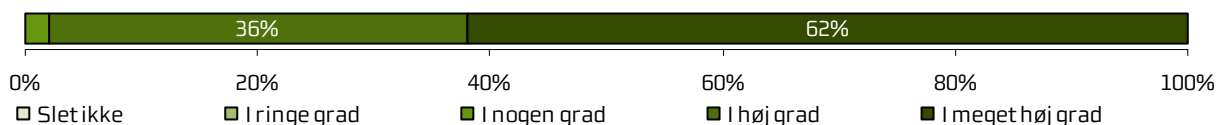
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		82 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		56 %	75 %	

Servicestandard

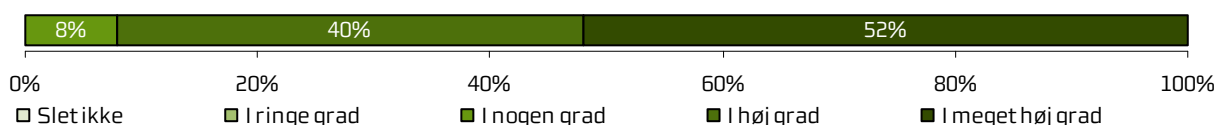
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=50)



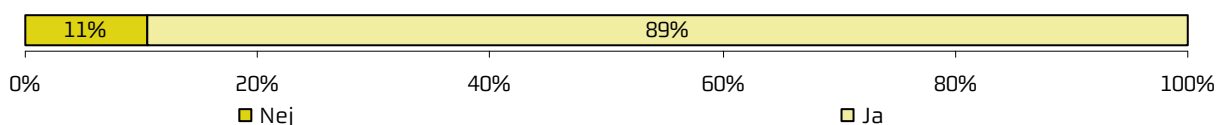
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=45)



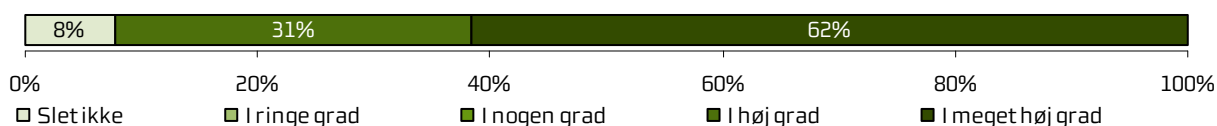
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=50)



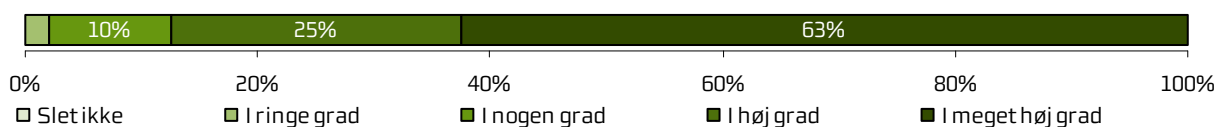
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=38)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=13)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,6		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,44		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		89 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,38		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,48		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

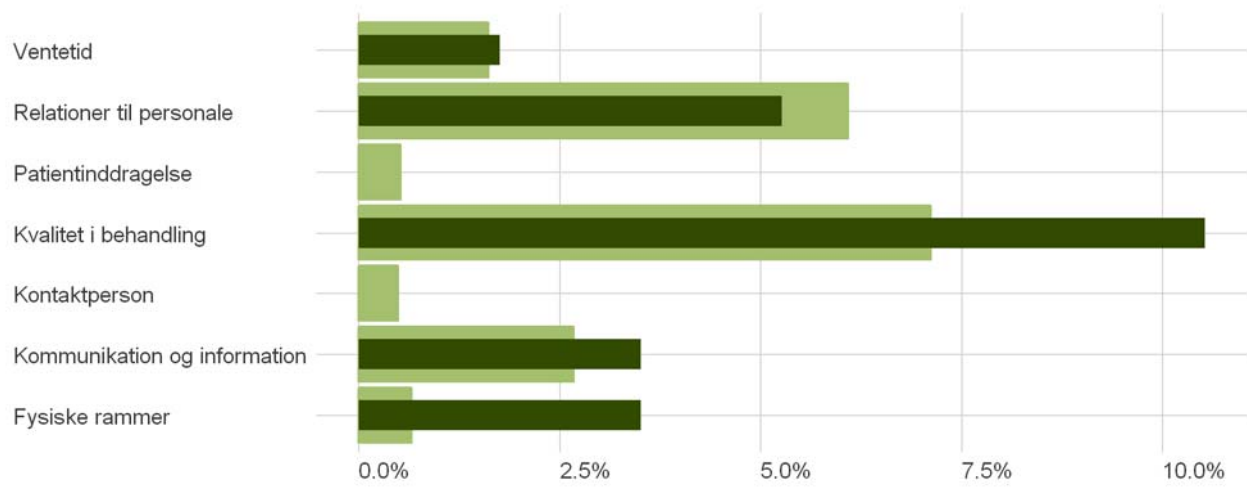
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.




Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Det er virkelig godt, at sygeplejersken ved afsked påpeger, at man bare skal kontakte K5 direkte inden for det første døgn, hele døgnet, hvis noget uventet sker. Ikke nødvendigvis vagtlæge eller egen læge. Det er vigtigt, fordi jeg har hørt om tilfælde, hvor patienten er kommet for tidligt hjem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Jeg ved ikke hvad det skulle være. Jeg føler mig godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Personalet var super. Men der manglede mad til patienter med diabetes for eksempel rugbrød i stedet for burger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Generelt synes jeg personalet er fantastisk på Skejby. De er professionelle i deres modtagelse og klargøring af patienter. De er kompetente og virker meget imødekommende, også dem man ikke har noget at gøre med direkte. Jeg var den sidste på opvågningen, og de havde ikke travlt med at smide mig ud. Jeg fik den tid, jeg havde brug for. Og så var de faktisk hyggelige/sjove at snakke med. Andre sygehuse kunne lære meget af Skejby. I er gode. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Information om ventetid og omsorg i ventetiden var ok. Men så stoppede det positive indtryk aldeles. Jeg var chokeret over den fabriksagtige stemning i operationsstuen, hvor [flere] mennesker kommanderede mig rundt og bogstaveligt hev mig i samtlige fire ekstremiteter og nakke på en gang. Der var dårlig belysning i lokalet. Jeg synes ikke, at der blev taget hensyn til min blufærdighed. Jeg påtalte til sidst, at det ikke var sjovt det her. Der blev undskyldt med, at de var bagud og nærmest bare konstaterede, at jeg ikke havde nogen god oplevelse. Efter operationen oplevede jeg min vækning som brat og kommanderende for at få mig til at flytte over på en anden briks. Opvågningsdelen var omsorgsfuld og god. Opholdet i venterummet, på min chauffør, var utrygt. På grund af det sene tidspunkt [om eftermiddagen] var der folketomt og al lys slukket. Sat i relief til to tidligere operationer, for det samme, på almindelig operationsafdeling er oplevelsen på Kirurgisk afdeling, en markant, meget dårligere oplevelse. Derfor finder jeg det meget bekymrende, at det er Kirurgisk afdeling, som skal udbygges de kommende år. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Personalet var meget venlige og effektive. Lægen, der opererede mig, virkede yderst kompetent. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Jeg var først til undersøgelse på Regionshospitalet i Randers, derefter til behandling under narkose på ambulatoriet i Skejby. Begge steder er P-forholdene skandaløse, set med en patients øjne. Og især når man efter narkose ikke må køre hjem i bil. Når jeg har været i tilsvarende situationer tidligere, har jeg benyttet mig af patienthospital. Det var ikke muligt på Skejby. For en patient, der ikke er toppen efter bedøvelsen, giver transporten frem og tilbage en masse unødigt bøvl, især når man er afhængig af hurtig adgang til et toilet. Så her er der absolut plads til forbedring. [Fysiske rammer]	I nogen grad
14	Der blev ikke informeret til pårørende under behandling og indlæggelse. Efter ambulans operation var der en elendig tilbagemelding fra lægen. Virkede stresset og overfladisk som om vedkommende ikke havde sat sig ind i journalen. [Kommunikation og information]	I ringe grad
27	MÆRKBAR forskel på overskuddet på [den ene afdeling] versus [den anden]. (Søn er tidligere	Ikke relevant








	opereret på [afdelingen] og det samme gør sig gældende, mindre overskud på [denne afdeling]). [Kvalitet i behandling]	for mig
 3	Det ved jeg ikke, for jeg var tilfreds med forløbet.	Uoplyst
 4	Alt i alt fin behandling.	Uoplyst
 26	Alt i alt var modtagelsen og plejen ok, men den omstændighed, at operationen ikke lykkedes, gør naturligvis, at jeg ikke er tilfreds med forløbet. Det samme gælder forløbet efter operationen, hvor jeg har kontaktet afdelingen for at finde ud, hvad der videre skal gøres med hensyn til ny operation og hvornår. Her har jeg fået det svar, at der er tre til fire måneders ventetid på at komme til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

Dagkirurgi

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










ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Fin og afslappet modtagelse.	I høj grad
8	Alt virkede godt.	I høj grad
9	Det var et dejligt personale, der forklarede alt, hvad de gjorde.	I høj grad
10	Min ventetid skyldtes en operation, som tog længere tid end beregnet. Det kan og skal jo gøres færdig først. Jeg kommer på ambulatoriet hver tredje måned til skiftning af et [] kateter, og har normalt ingen problemer.	I høj grad
14	I ventetiden, hørte jeg intet til årsagen. Sad på gangen, i halvanden time, uden at få noget at vide.	I høj grad
17	Jeg har svaret kort ventetid, da jeg ikke kom ind [til den eksakte tid]. Det var ikke noget problem for mig.	I høj grad
3	Der kom en sygeplejerske og tog imod og fortalte, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
6	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
7	I indkaldelsesbrevet stod der, at man måtte forvente lidt ventetid. Så OK! Fint alt sammen!	I meget høj grad
12	Alt foregik hurtigt og venligt. På operationsstuen var der god stemning, som jeg værdsætter.	I meget høj grad
15	Glimrende service, venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
16	Fagligt og menneskeligt helt i top.	I meget høj grad
19	Super fin og kompetent behandlingsforløb.	I meget høj grad
21	God modtagelse.	I meget høj grad
22	Fik en fin modtagelse. Patienten før mig var udeblevet, så de stod klar da jeg kom 20 minutter før tid.	I meget høj grad
25	Der er altid venlig modtagelse og god service.	I meget høj grad
27	Man følte sig SÅ velkommen, og der var fokus på barnet. Virkelig stort overskud.	I meget høj grad
26	Vidste ikke, at jeg skulle være klar til at afgive en urinprøve.	I nogen grad

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Jeg har ikke manglet information, da mine besøg er blevet til rutine efter besøg hver tredje måned gennem [flere år].	I høj grad
 15	Jeg er en særdeles tilfreds patient.	I høj grad
 21	Håndtering af [] smerter samt information om problemerne under operationen.	I høj grad
 3	Jeg var tilfreds med de svar, jeg fik.	I meget høj grad
 11	[Det] eneste, der er at sætte en finger på, er at jeg endnu ikke er kaldt ind til videre behandling. Så lige nu har jeg en diagnose, men får ingen behandling.	I meget høj grad
 24	Den undersøgelse, man forventede at foretage [], var ikke den, jeg var blevet stillet i udsigt [] men personalet ændrede undersøgelsen til den forventede med stor imødekommenhed og omstillingsparathed!	I meget høj grad
 26	Fik i nogen grad oplysning om operationen, og hvad der skulle ske efter operationen, men da operationen ikke lykkedes, savnede jeg i højeste grad opfølgning på, hvad der derefter skulle ske. Nu i fjerde uge sidder jeg stadig og venter på, hvad der videre skal ske og hvornår.	I nogen grad

Dagkirurgi

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	De glemte at [anmode om] en urinprøve, men jeg gjorde selv opmærksom på det, da jeg jo har prøvet turen før.	Ja
 2	Jeg blev meget syg, da de ikke havde givet mig pencilen under udskiftning af mit dræn i min nyre. Jeg lå her hjemme med pencilen fra egen læge i 14 dage. Ikke godt nok.	Ja
 6	Godt en uge efter operationen blev jeg syg på grund af infektion []. Formoder, at det skyldes operationen, [].	Ja
 14	Manglende informtion.	Ja
 18	Vedrørende fjernelse af []. Lægen kom til at skære for tæt på et større blodkar. Måtte stoppe operationen. Hvis blødning blev for voldsom, kunne man blive nødt til at fjerne [organ].	Ja
 20	Recepten til det smertestillende var ikke blevet udskrevet, og jeg måtte kontakte vagtlæge.	Ja
 23	Jeg fik blodforgiftning og kom først til bevidsthed kl. 2 om natten. På afdeling K, hvorefter jeg blev overført til Intensiv afdeling. Under den kritiske forløb blev jeg tæt fulgt af Sygeplejersken NN i [flere] timer, som var en fantastisk støtte til min mand og datter (tak for det).	Ja
 26	Operationen lykkedes ikke. Dette er vel en fejl.	Ja
 27	Man kan ikke kalde det en fejl, men efter en kvinde havde forsøgt at ramme patientens åre i den ene hånd uden held, måtte [andet personale] tiltræde til den anden hånd. Det hele blev håndteret med sjov og spas, og han tog det nærmest som en bonusoplevelse.	Ja

