

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH
Dagkirurgi - Kirurgisk Afd
Hospitalsenheden Horsens**

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 Brugerindvovering, 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 | 290 |
| Besvarelser fra patienter: | 222 |
| afsnittets svarprocent: | 77% |

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: Kirurgisk dagkirurgi

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

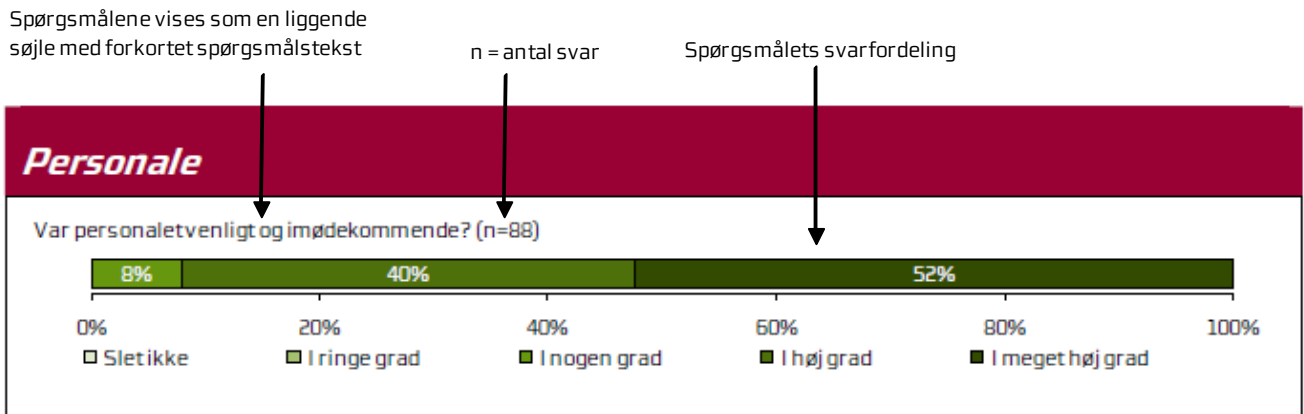
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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:



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.

| | 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 | |
| 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

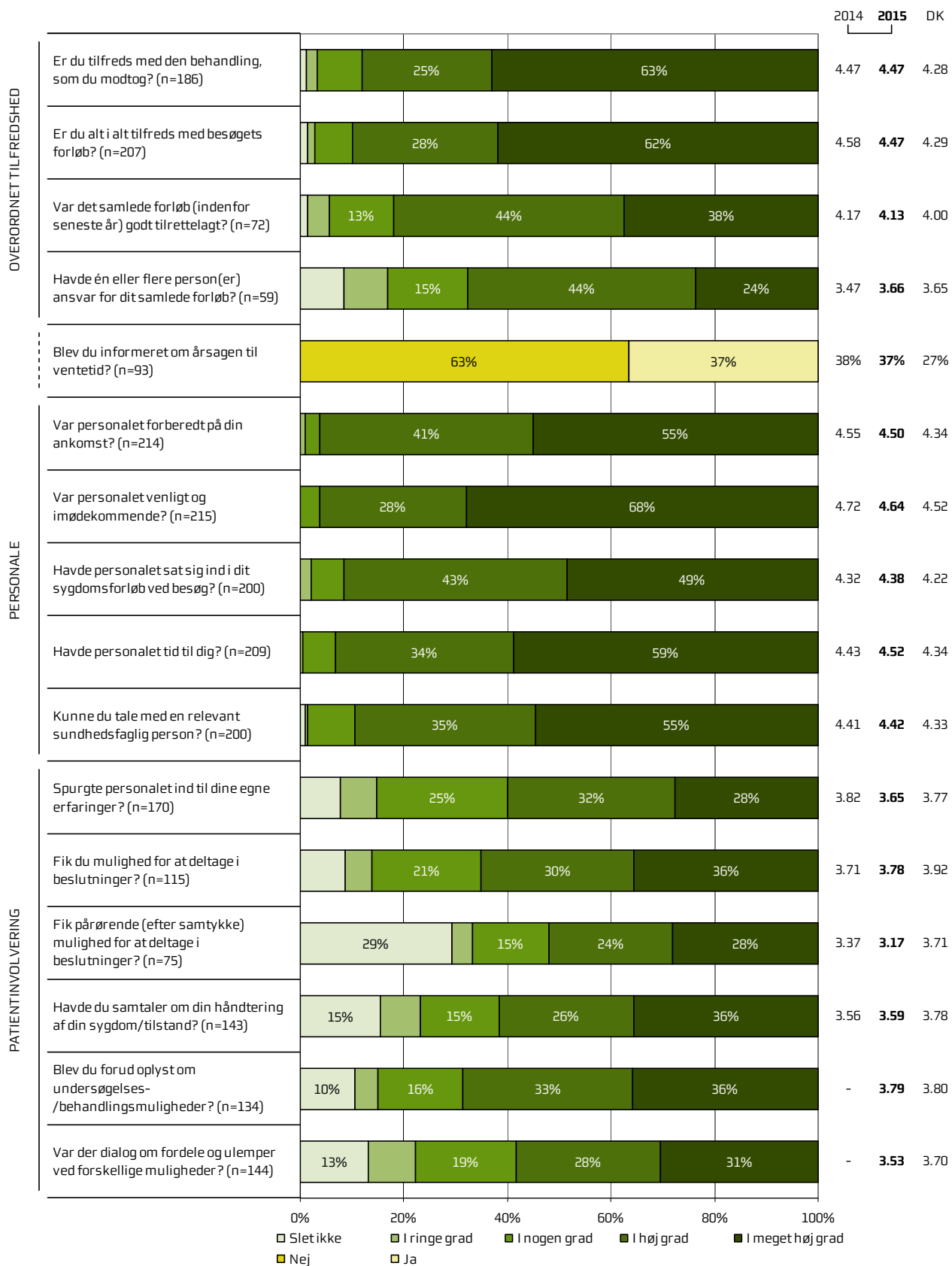
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

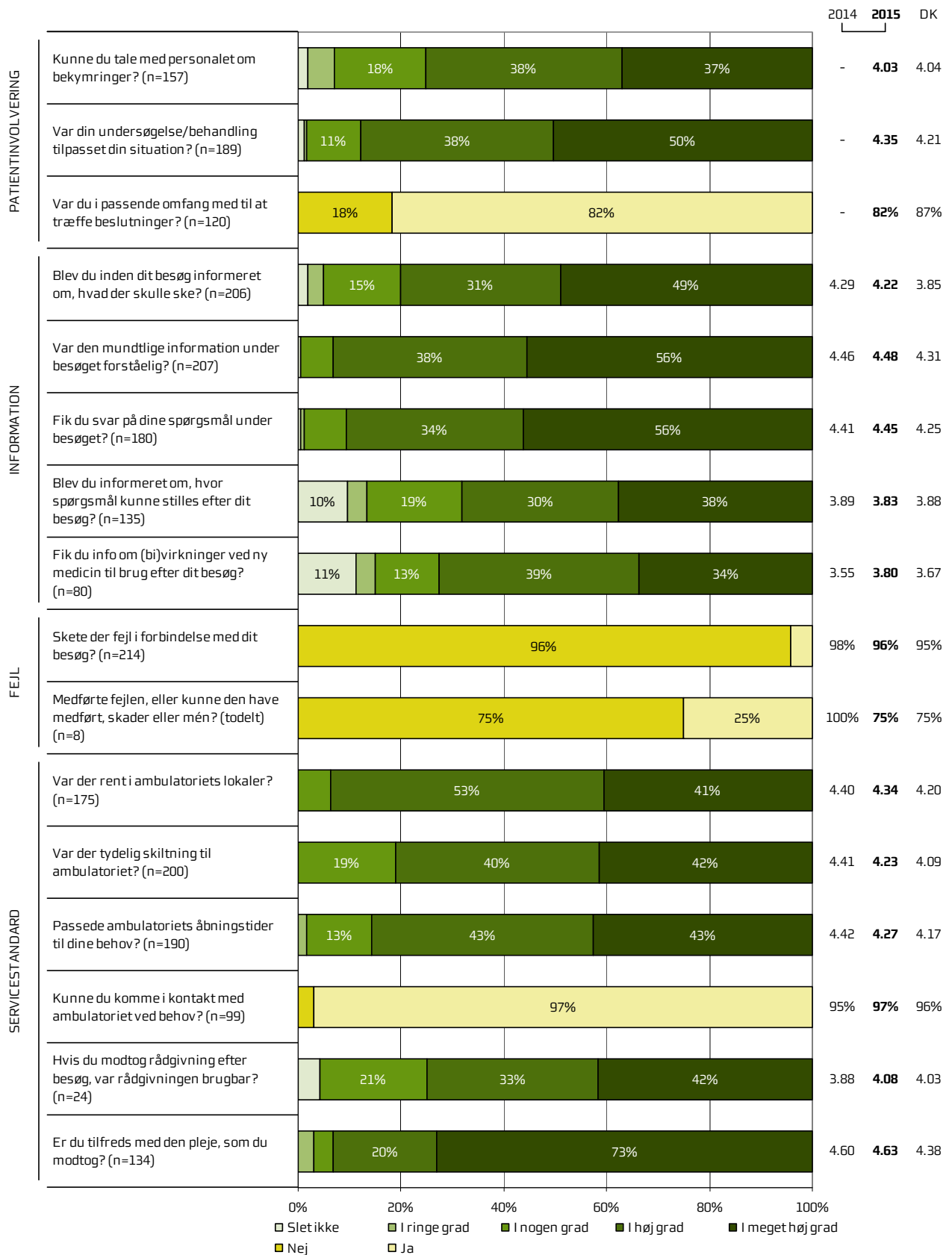
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

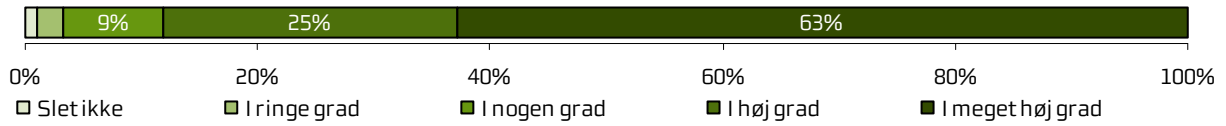
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

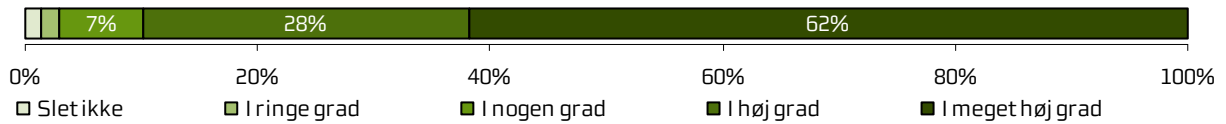
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

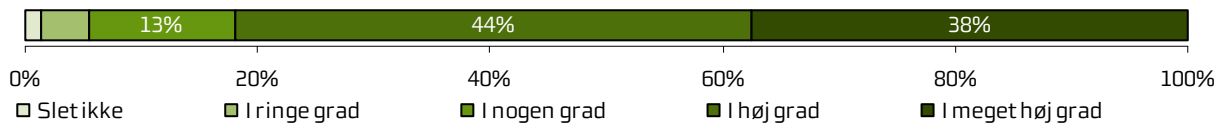
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=186)



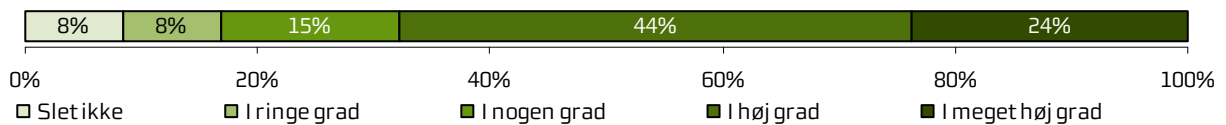
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=207)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=72)



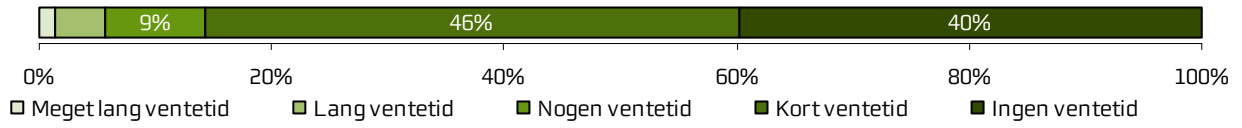
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=59)



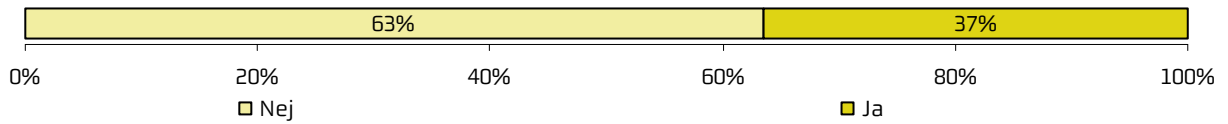
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,47 | | 4,28 |  |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? | 4,47 | | 4,29 |  |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 4,12 | | 4 |  |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,66 | | 3,65 |  |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=211)



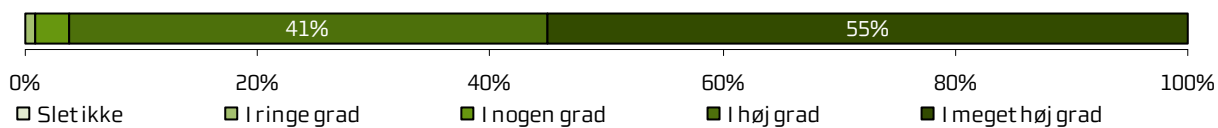
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=93)



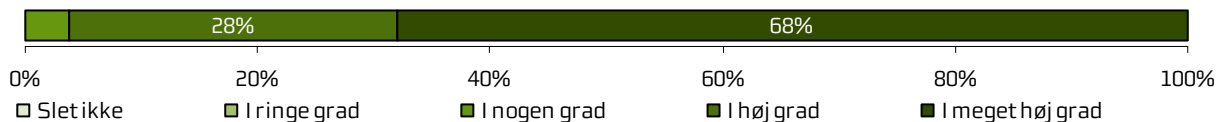
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,18 | | 3,98 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 37 % | 27 % | |

Personale

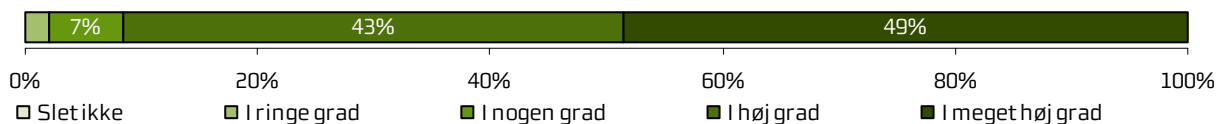
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=214)



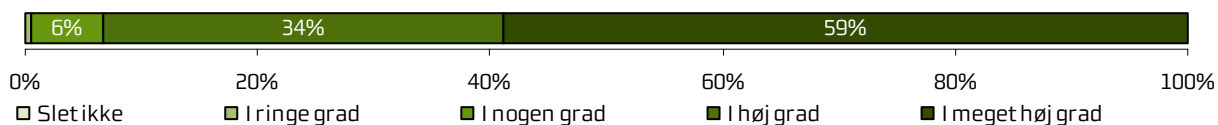
Var personalet venligt og imødekommende? (n=215)



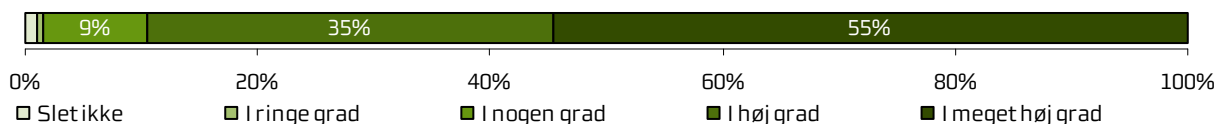
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=200)



Havde personalet tid til dig? (n=209)



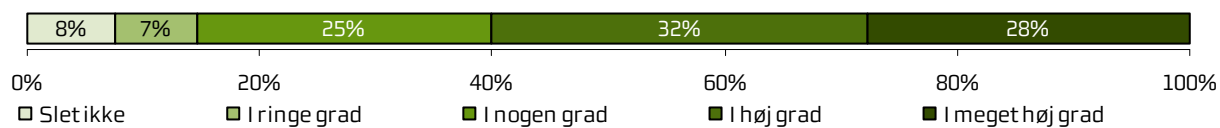
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=200)



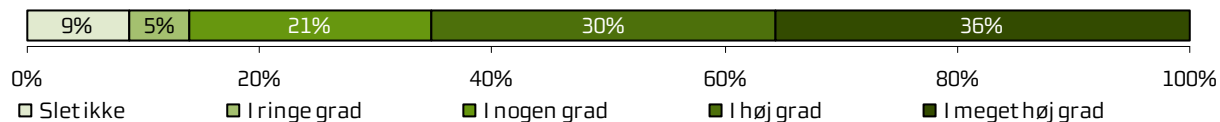
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? | 4,5 | | 4,34 | |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende? | 4,64 | | 4,52 | |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg? | 4,38 | | 4,22 | |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig? | 4,52 | | 4,34 | |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,42 | | 4,33 | |

Patientinvolvering

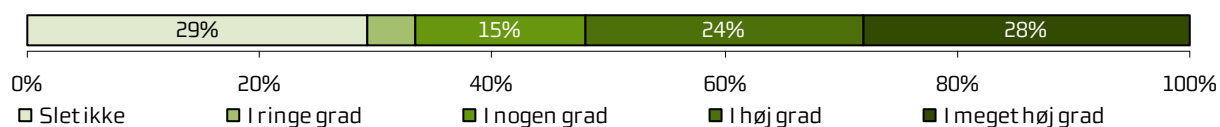
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=170)



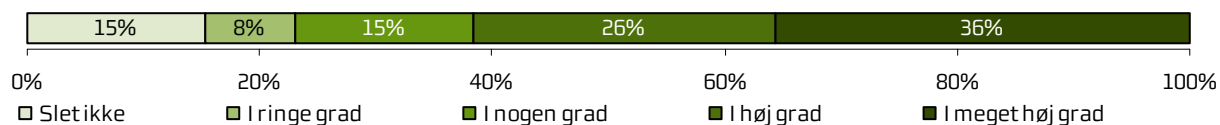
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=115)



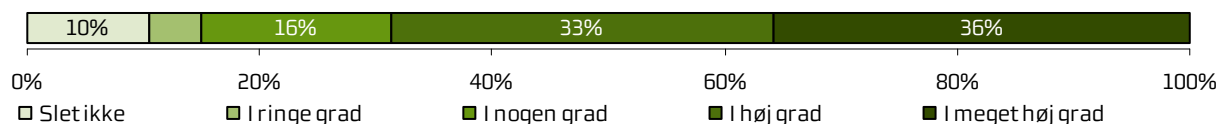
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=75)



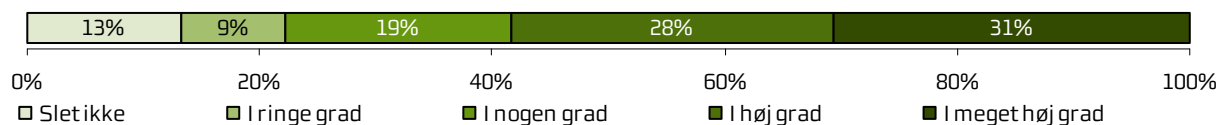
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=143)



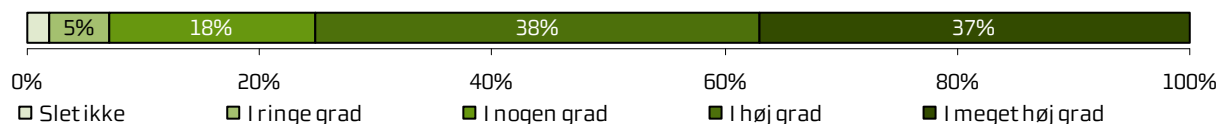
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=134)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=144)



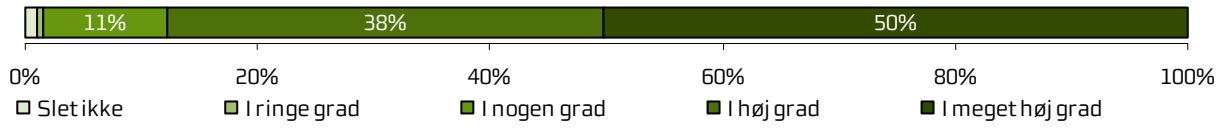
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=157)



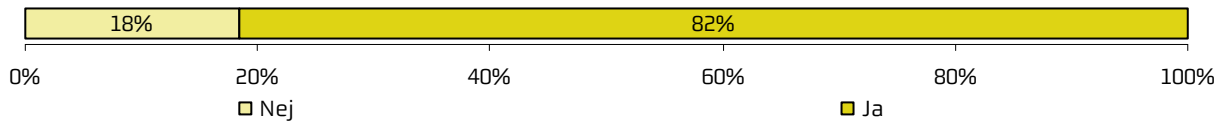
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,65 | | 3,77 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,78 | | 3,92 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,17 | | 3,71 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 3,59 | | 3,78 | |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling? | 3,79 | | 3,8 | |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var? | 3,53 | | 3,7 | |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 4,03 | | 4,04 | |

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=189)



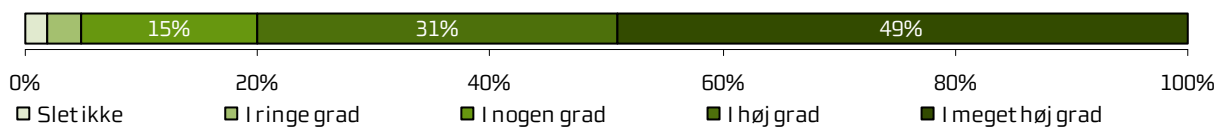
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=120)



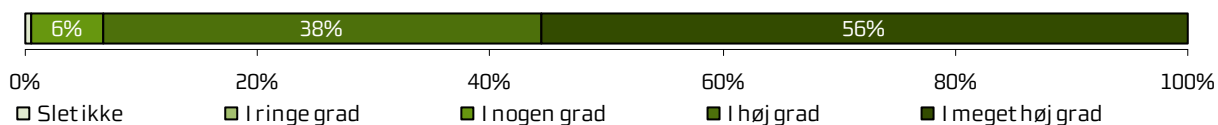
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? | 4,35 | | 4,21 | |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? | | 82 % | 87 % | |

Information

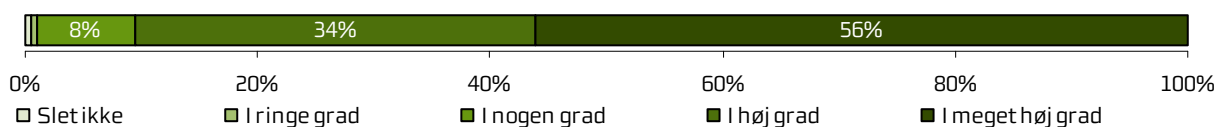
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=206)



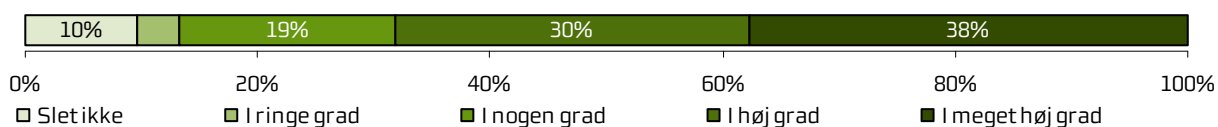
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=207)



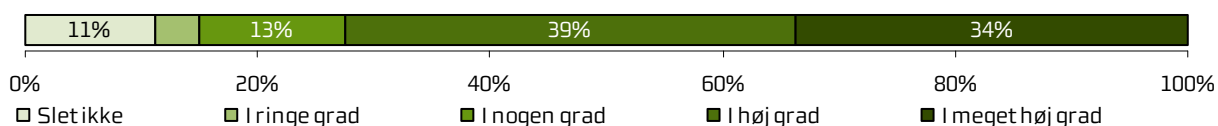
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=180)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=135)



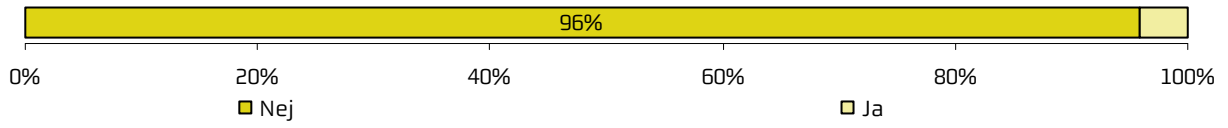
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=80)



| | 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? | 4,22 | | 3,85 | |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig? | 4,48 | | 4,31 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg? | 4,45 | | 4,25 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 3,83 | | 3,88 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? | 3,8 | | 3,67 | |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=214)



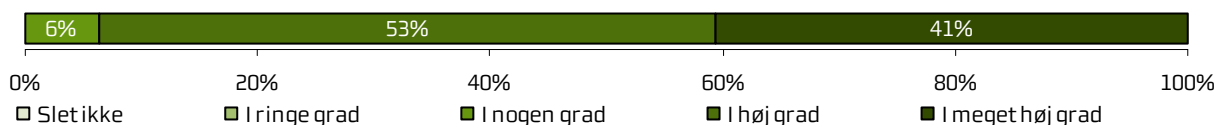
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



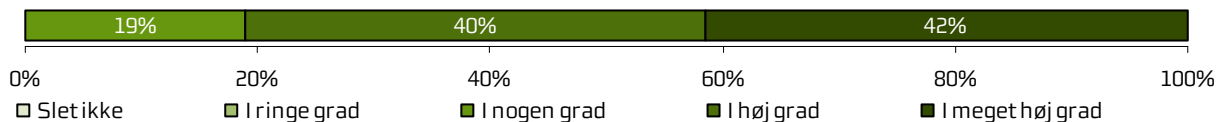
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? | | 96 % | 95 % | |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) | | 75 % | 75 % | |

Servicestandard

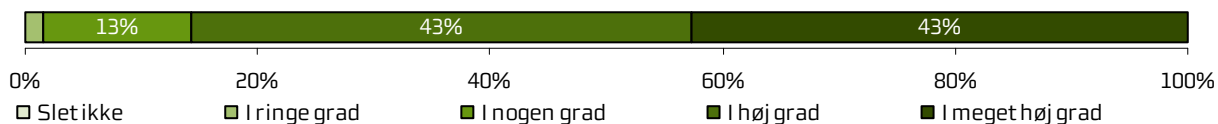
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=175)



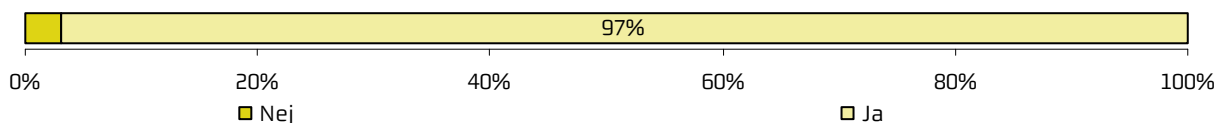
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=200)



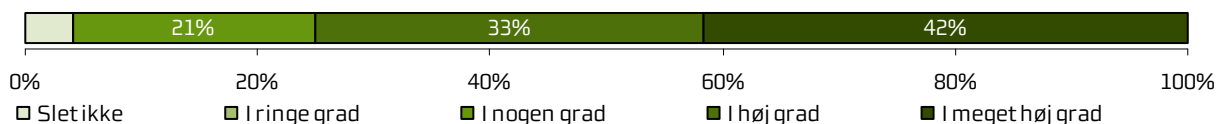
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=190)



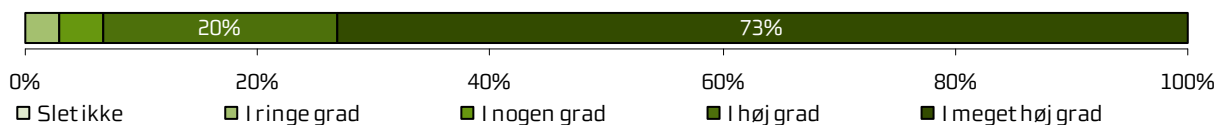
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=99)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=24)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=134)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler? | 4,34 | | 4,2 | |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)? | 4,22 | | 4,09 | |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? | 4,27 | | 4,17 | |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? | | 97 % | 96 % | |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4,08 | | 4,03 | |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog? | 4,63 | | 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 [].

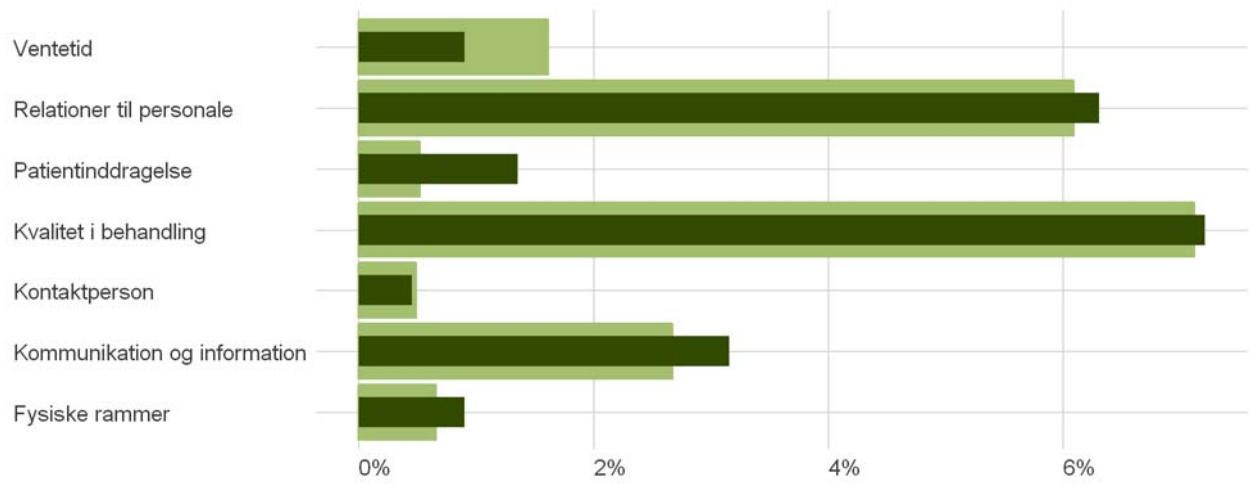
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.



Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH

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























| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 3 | Undersøgelse varer længe. Derfor bedre hvilestole med skammel. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 20 | Jeg nåede at blive behandlet af flere læger. Det kunne være bedre, hvis der ikke var så mange inde over forløbet. [Kontaktperson] | I høj grad |
| 33 | Det hele virkede meget professionelt, og jeg er meget tilfreds. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 35 | Blev taget godt imod, og følte mig tryk i hele forløbet. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 52 | God og oplysende information i forbindelse med indkaldelsen. God logistik, kom til tiden og var meget hurtigt færdig. Kunne efterfølgende godt have brugt en lidt mere grundig information om undersøgelsens resultat, men jeg efterspurgte den ikke på dagen, så var delvist selvfor-skyldt. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 66 | De gav sig tid til at forklare, så man forstod det. Meget flot. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 69 | Meget tilfreds med undersøgelsen, men hvor er svaret for undersøgelsen henne? Jeg ser i min e-boks dagligt, og postvæsenet fungerer da også stadigvæk, så jeg venter på svar. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 8 | Mit indtryk af personalet er efter to besøg, at det ved, hvad det har med at gøre, og at det op-træder venligt og hjælpsomt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 17 | Jeg fik en parkeringsbøde efter et akutbesøg en aften [sidste på ugen] på en tom parkerings-plads uden lys, hvor jeg ikke kunne se kravet om betaling for parkering (de øvrige gange jeg havde besøgt sygehuset var uden parkering). Det er jeg stærkt utilfreds med, og har også klaget til APCOA. [Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| 38 | Jeg er helt tilfreds med mit forløb. Det kunne ikke gøres bedre. Stor ros til afdelingen. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 40 | Det vil være godt at være forberedt på patienten og begynde til tiden. [Ventetid] | I meget høj grad |
| 44 | Perfekt. | I meget høj grad |
| 51 | Ambulatoriet gjorde alting rigtigt. Personalet var venligt og kompetent. Det kan ikke gøres bedre! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 60 | Alt ok. Tak for det. | I meget høj grad |
| 63 | Et kontaktkort/visitkort kunne have været nyttigt. | I meget høj |





















| | | grad |
|----|--|-----------------------|
| 65 | Fra mine tidligere behandlinger, hvor jeg blev betjent af læge NN, blev jeg skuffet over, at det var en anden læge, som jeg ifølge indkaldelsen skulle behandles af. Imidlertid kontaktede jeg afdelingen og spurgte, om man selv havde indflydelse på, hvilken læge man kom til. Til min fulde tilfredshed fik jeg derefter en ny tid hos læge NN. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 80 | Jeg har fået en meget fin behandling, og er kommet godt igennem mit sygdomsforløb. Jeg giver topkarakter til det venlige personale, jeg har mødt på Horsens Sygehus. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 79 | Det eneste jeg har at udsætte på hele forløbet var, at jeg have talt med min private læge om at få fjernet [], hvad han mente var en [], hvor jeg så på sygehuset to gange bliver behandlet for hæmorider, som slet ikke sad i det område som jeg havde klaget over. Problemet jeg nævnte, sad ved []. At der skulle en tredje læge til, inden der skete noget, gjorde mig lidt trist, men vi er jo alle mennesker, og problemet er nu løst efter godt et halvt år. Det kunne have været gået en del hurtigere, om den første læge havde fanget problemet. Alt endte godt og jeg er glad. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 46 | Der er for lang ventetid fra første undersøgelse til udvidet undersøgelse. [Ventetid] | I ringe grad |
| 48 | Fin personlig modtagelse, hvor man som patient oplever god forberedelse og opmærksomhed på en selv. Fint at kunne ringe efter operation med spørgsmål. Generelt god og afslappende stemning, hvor samspillet mellem behandlerne (plejer og læger) virker godt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| 2 | Sørge for, at man ikke blev/bliver opereret i sit eget tøj! [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 6 | Meget ubehagelig undersøgelse, ville gerne have været bedøvet. Den mulighed blev ikke forelagt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | Uoplyst |
| 9 | Det fungerede fint. | Uoplyst |
| 14 | Jeg synes, at det var supergodt det hele. De var rolige, søde og imødekommende, og jeg følte mig meget tryk og respekteret. Og fik lov til selv at bestemme med hensyn til medicinering. Jeg kan ikke forestille mig, hvad de skulle have gjort bedre! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | Uoplyst |
| 18 | Jeg synes ikke, jeg fik nok smertestillende medicin. Når man vælger at give smertestillende og afslappende medicin til en skopiundersøgelse, skal der gives medicin, så patienten ikke har ondt. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 19 | De gjorde det generelt ganske fint. | Uoplyst |
| 28 | Man kommer med et problem/tilstand og bliver undersøgt. Der findes ikke noget unormalt, men man har stadig problemet. Herefter er det tilbage til egen læge og så kan man starte forfra med en evt. ny udredning. Jeg kunne tænke mig, at man fra sygehuset sendes videre til yderligere undersøgelse. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 31 | De hyggede om "patienten", og efter undersøgelsen fik jeg dejlig kaffe og ostemad. Imens undersøgelsen "stod på", blev der talt beroligende og spurgt om evt. mere behov for beroligende medicin. Oplevelsen var god! Det ville være en god idé, hvis nogen kunne skrive en "lille kogebog". Den noget belastende kost/ikke kost, jeg i dagene forinden skulle indtage, bekom mig bestemt ikke! Jeg blev rimelig irriteret over for mine omgivelser. Det bedste ved kosten, jeg fandt på, var, at øl var en "gennemsigtig" drik. Jeg nyder ikke sodavand og næsten ikke saftvand, og min mad bestod blot af tørt toastbrød, banan, kogte æg, avocado, tynd suppe, og vi fandt på, at grødris kunne koges til en risotto med kogte kyllingestykker i. MEN hvor er det fint, at Region Midtjylland laver forebyggende undersøgelser, og at det gode personale sørger for os! [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

| | | |
|----|---|----------|
| 37 | <p>Stor ros til ambulatoriet. Jeg var meget spændt på undersøgelsen, men alle, som var til stede under min undersøgelse, var rigtig søde og rare, og de var gode til at informere undervejs i forløbet. Jeg ville ikke være nervøs, hvis jeg skulle igennem samme undersøgelse en anden gang. Jeg havde fået at vide af andre personer, at sådan en undersøgelse ikke var rar. Det var den da heller ikke, men jeg havde forventet, at den meget værre, så derfor en positiv oplevelse for mig. (Kommentar til resten af undersøgelsen: Jeg var til undersøgelse, og der var ikke basis for drøftelse af fordele/ ulemper før/ved undersøgelsen (gastrokopi)/behandlingsmuligheder. Jeg skulle ej heller træffe beslutninger. Efter undersøgelsen hos jer, har jeg været til anden undersøgelse i Århus. Jeg er heldigvis ikke alvorligt syg, og jeg føler, at jeg har fået en rigtig god behandling i Horsens, så tak for det.)</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 42 | <p>Det var god service hele vejen igennem!</p> | Uoplyst |
| 45 | <p>Jeg fik god behandling, den dag jeg skulle opereres. Personalet var søde og behjælpomme, den dag jeg var på sygehuset.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 47 | <p>Da det var to forskellige undersøgelser og forskelligt personale, er det svært at svare entydigt på.</p> | Uoplyst |
| 49 | <p>Jeg synes, at det var en meget positiv oplevelse. Søde, imødekommende ansatte og meget fin information, både før og efter undersøgelsen, som forløb upåklageligt. Stor ros til Høpitalsenheden Horsens.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 62 | <p>Ingen bemærkninger.</p> | Uoplyst |
| 64 | <p>Jeg vil meget gerne rose personalet for at være venlig, imødekommende og meget smilende. Det skaber en stor tryghed, og man kan mærke, at de har styr på det, de laver. TAK.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 68 | <p>Det eneste problem var, at jeg skulle stikkes flere gange for at få lagt venflon.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| 70 | <p>Udmærket tilfreds.</p> | Uoplyst |
| 71 | <p>Jeg fik muligheden for at fravælge bedøvelse, så jeg var i stand til at køre derfra i bil. Forklaringen om, hvad dette kunne medføre var god, klar og tydelig. En god oplevelse.</p> <p>[Kommunikation og information, Patientinddragelse]</p> | Uoplyst |
| 74 | <p>Sødt personale som hele tiden snakkede med en og fortalte undervejs. Så rigtig godt :-).</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 76 | <p>De var yderst venlige og beroligede mig, da jeg var nervøs.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 78 | <p>De ansatte var meget omsorgsfulde og tålmodige.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| 82 | <p>Undgå ventetid og give den beroligende/bedøvende medicin, man lover inden besøget.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| 29 | <p>Sygeplejerskerne var søde. De to læger, der sad ved et skrivebord, hverken kiggede på mig eller hilste, da jeg kom ind i lokalet, hvor jeg skulle have foretaget en kikkertundersøgelse af en af dem. De virkede ret uinteresserede.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | Ved ikke |

Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|--|--|
|  3 | En fin modtagelse, personalet var velforberedt. | I høj grad |
|  4 | Der var kun den ventetid, som man kan forvente. | I høj grad |
|  10 | En frivillig hjælper viste mig hen til en forkert automat, så de ikke kunne se, jeg var ankommet. De kom siden ud og råbte mit navn op. | I høj grad |
|  13 | Meget kompetent og venlig modtagelse. | I høj grad |
|  26 | Der var rigtig godt styr på det og sygeplejersken var rigtig sød. | I høj grad |
|  27 | God og venlig modtagelse samt en god information omkring min undersøgelse. | I høj grad |
|  40 | Den var meget tilfredsstillende, kan ikke gøres meget bedre. | I høj grad |
|  47 | Da jeg var til [specifik] undersøgelse, manglede der en læge til at foretage undersøgelsen. Personalet prøvede flere gange at få en læge, og til sidst lykkedes det. Sygeplejersken, som jeg havde kontakt med, var utrolig sød. Der var en utrolig ro omkring mig. I mit videre forløb af [anden] undersøgelse, er jeg mindre tilfreds, da der var utrolig lang ventetid. Jeg havde på fornemmelsen, at de havde glemt mig. Det tog utrolig lang tid fra jeg kom, til jeg var færdig. | I høj grad |
|  55 | Der var dog en del ventetid, fra jeg var kaldt ind, til undersøgelsen blev foretaget. | I høj grad |
|  56 | Fik fin modtagelse, og absolut superb behandling. | I høj grad |
|  61 | Fantastisk modtagelse. | I høj grad |
|  67 | Der stod en forkert kontaktperson i min journal, så det var åbenbart skrevet forkert ind! | I høj grad |
|  72 | God behandling. | I høj grad |
|  76 | Super dejlig modtagelse, og fik en kort information om dagen, af en sød sygeplejerske. Herefter omklædning og først der var der ventetid, men som sagt, meget kort. | I høj grad |
|  1 | Ventede i fem minutter, så det var okay. | I meget høj grad |
|  5 | Meget imødekommende personale. | I meget høj grad |
|  7 | Perfekt og behagelig modtagelse. | I meget høj grad |
|  8 | Mine svar skyldes, at jeg var der før det anførte mødetidspunkt i indkaldelsen. Efter scanning af sygesikringsbeviset var der kun kort/næsten ingen ventetid. | I meget høj grad |
|  9 | Det fungerede fint. Helt naturligt at skulle vente fem minutter. | I meget høj grad |
|  11 | Der var en god stemning, og jeg fik en fin modtagelse, som gjorde mig tryk. | I meget høj grad |
|  12 | Jeg kom ind fem minutter før tilsagte tid. | I meget høj grad |
|  14 | Det har jeg ikke, jeg synes virkelig det fungerede så fint! | I meget høj grad |







| | | |
|--|--|------------------|
|  15 | Modtagelsen var udmærket, selvom der var lidt ventetid. | I meget høj grad |
|  17 | Keep up the good work! | I meget høj grad |
|  19 | Fin modtagelse. | I meget høj grad |
|  20 | Venligt personale. Der kom en sygeplejerske og talte med mig til tiden. Jeg fik at vide, at jeg ville komme til efter en halv time, men sad og ventede ca. to timer. Jeg regner med, at der var opstået noget akut, hvilket man selvfølgelig ikke kan tage højde for. Vi var fire personer, der ventede sammen. | I meget høj grad |
|  21 | Scanneren til sygesikringsbeviset i stueplan fungerede ikke, så personalet på første sal var ikke klar over min ankomst. | I meget høj grad |
|  22 | Ingen kommentarer, det kørte super. | I meget høj grad |
|  25 | Meget fint. | I meget høj grad |
|  28 | Fik en meget fin modtagelse med relevante spørgsmål og forklaringer. | I meget høj grad |
|  30 | Jeg kom i meget god tid og scannede mit sygesikringskort. Nåede næsten ikke at vente, før jeg blev hentet af personale i venteværelset. Jeg kom nok til 20 min før min rigtige tid. God service. | I meget høj grad |
|  31 | Blev modtaget godt og fik god information af venligt personale. | I meget høj grad |
|  32 | Blev indkaldt til samtale med sygeplejerske fem til ti minutter efter ankomst. Derefter ca. to timers ventetid på operation. Uden information. | I meget høj grad |
|  33 | En meget fin modtagelse, vi var der fem minutter før aftalt tid og kom ind med det samme. | I meget høj grad |
|  34 | Det var en god oplevelse. Jeg kom til med det samme, følte mig velkommen og, at det var en, der havde sat sig ind i min sag. | I meget høj grad |
|  36 | Alt fungerede fint. Stor ros til hele personalet. | I meget høj grad |
|  37 | Jeg fik en rigtig fin og høflig modtagelse. Alle tre, som var tilstede i Ambulatoriet, "gav hånd" og hilste på, det synes jeg var rigtig rart og betryggende. | I meget høj grad |
|  39 | Søde mennesker, der tog deres arbejde meget seriøst. | I meget høj grad |
|  41 | Rigtig god modtagelse, men lidt lang ventetid inden jeg blev kaldt ind til samtale med sygeplejerske og skift til hospitalstøj. Efter dette blev jeg henvist til venteværelse igen, hvor der yderlig var meget lang ventetid, og hvor der blev kaldt patienter ind til undersøgelse, på trods af de var kommet senere end undertegnede. Fik dog en forklaring af personale om årsagen til dette. | I meget høj grad |
|  43 | Meget venlig modtagelse og god information inden undersøgelsen. | I meget høj grad |
|  44 | Alt var perfekt. | I meget høj grad |
|  45 | Ja. Jeg måtte vente fra da jeg kom, til jeg blev kaldt ind. | I meget høj grad |
|  48 | Fin og meget personlig modtagelse. | I meget høj grad |

| | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 49 | Meget fin modtagelse, blev kaldt ind fem minutter før planlagt tid af en meget imødekommende medarbejder. | I meget høj grad |
| ✎ 53 | Alt var perfekt. | I meget høj grad |
| ✎ 54 | Personalet var så flinke og hjælpsomme, der kunne ikke gives en bedre service. | I meget høj grad |
| ✎ 59 | Det var en fin modtagelse. | I meget høj grad |
| ✎ 60 | Der var en meget kort ventetid. Jeg fik en venlig modtagelse, og det var en god oplevelse, hvis man kan sige det, når man er lidt utryg. Mange tak for det. | I meget høj grad |
| ✎ 63 | Det var hyggeligt, at der sad frivillige klar til at hjælpe, og dejligt med en kop kaffe efter undersøgelsen. | I meget høj grad |
| ✎ 64 | Dygtigt og venligt personale. | I meget høj grad |
| ✎ 75 | Bedøvelse var lidt svær, da operationen startede. Jeg kunne [mærke skæringen ske], men alle andre oplevelser på sygehuset var meget fantastisk. | I meget høj grad |
| ✎ 77 | Alt gik perfekt og venligt personale. | I meget høj grad |
| ✎ 79 | Stor smiley til personalet. | I meget høj grad |
| ✎ 80 | Rigtig fin modtagelse! | I meget høj grad |
| ✎ 46 | Det vil være en god ide, når man tjekker ind med sit sundhedskort, at der på skærmen gøres opmærksom på, hvis der er ventetid og evt. årsagen. | I nogen grad |
| ✎ 82 | Skulle være der over middag, FASTENDE. Kom først til ca. en time senere uden besked, og det var hårdt, da jeg var skide sulten. | I ringe grad |
| ✎ 2 | Indkald til den rette tid (og ikke 45 minutter før). | Ved ikke |

Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH

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

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|--|---|
| 23 | Jeg synes, det er for dårligt, at man ikke inddrager ægtefællen, når ægtefællen er med. Det kan jo være, at patienten ikke husker så godt, og fire ører hører mere end to. Hvis man gjorde det, kunne det være, at man ikke fik så mange tvivlsspørgsmål, flere tilfredse patienter og I ikke fik så mange telefonopkald. | I høj grad |
| 24 | I orden. | I høj grad |
| 27 | Jeg føler, at jeg fik en rimelig/den rette orientering. | I høj grad |
| 32 | Jeg blev opereret for lyskebrok og bliver sendt hjem to timer efter operation. Jeg synes information om sårheling, blødning osv. var mangelfuld. Måtte to gange besøge lokalt lægehus pga. blødning/gennemsvining af forbindelse. Det har nu taget en måned for såret at hele. Heller ingen information herom. | I høj grad |
| 47 | Jeg manglede at tale med en læge bagefter. | I høj grad |
| 62 | Ingen mangler. | I høj grad |
| 69 | [] nu 3 uger efter har jeg ikke fået besked, er det ikke lang tid at vente ? | I høj grad |
| 73 | I forhold til hvorvidt og hvor længe jeg skulle tage det nye. | I høj grad |
| 82 | Da jeg var meget nervøs i tiden op til dagen, hvor undersøgelsen skulle forgå, havde jeg kontakt med sygehuset for at høre om, man kunne få noget bedøvelse. Man kunne dog ikke få narkose, da der skulle flere undersøgelser til. Så da jeg regnede med at få noget beroligende/bedøvelse inden behandlingen, blev jeg dybt skuffet, da jeg slet ikke blev tilbudt det. Da jeg var så nervøs, fik jeg ikke spurgt efter det. | I høj grad |
| 3 | Jeg måtte ringe angående undersøgelsen, da informationen omkring undersøgelsen ikke kunne fremkomme på min computer. Jeg fik forståelsen af, at det var et gentagende problem, da jeg ringede. Det er jo vigtigt at vide, at man som patient skal være fastende osv. | I meget høj grad |
| 9 | Det har jeg ikke manglet. | I meget høj grad |
| 12 | Det gør jeg ikke. | I meget høj grad |
| 19 | Manglede ikke noget. | I meget høj grad |
| 33 | Jeg fik den information, der var relevant. | I meget høj grad |
| 37 | Jeg har skrevet "ikke relevant" ud for: Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? Aftalte med lægen, som var til stede, at jeg tog kontakt til egen læge for svar på besøg i løbet af et par dage. Skulle umiddelbart ikke tage medicin. Samtidig drøftede vi, hvad lægen kunne se efter undersøgelsen og, at lægen ville give besked til min læge om forslag til videre behandling, hvilket i øvrigt har fungeret rigtig fint. | I meget høj grad |
| 51 | I alle henseender et perfekt forløb. | I meget høj grad |
| 60 | Tak til personalet for venlig modtagelse og information. | I meget høj |

| | | |
|--|--|-----------------------|
| | | grad |
|  63 | Jeg ville gerne have ringet til lægen efter afhentning af medicin fra apoteket, men havde ikke hendes navn. Nogle dage efter fik jeg et brev fra sygehuset, men det indeholdt ikke en kontakt-adresse/mailadresse eller et telefonnummer. | I meget høj grad |
|  2 | I høj grad manglet! | I nogen grad |
|  52 | Var lidt påvirket af en særdeles ubehagelig undersøgelse og var derfor ikke helt klar på den kortfattede information, jeg efterfølgende fik om, hvad man havde fundet. | I nogen grad |
|  81 | Jeg blev lovet af folk på afdelingen før min kikkertundersøgelse, at det kun ville være kvindelige sygeplejersker, der skulle undersøge mig. Men da jeg kom ind på stuen, var det pludselig en mand, der skulle udføre undersøgelsen. Det fandt jeg ubehageligt. | I nogen grad |
|  58 | Jeg fik al den information, jeg skulle bruge, men de glemte at give mig beroligende inden kikkertundersøgelse, så det gjorde pænt ondt! | Ikke relevant for mig |
|  50 | Jeg har ikke fået svar på mine prøver, der blev taget. | Uoplyst |

Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|--|---|
|  2 | Infektion i såret! | Ja |
|  4 | Man måtte skifte apparatur. | Ja |
|  16 | Stak forkert flere gange ved bedøvelse. | Ja |
|  23 | Ja det gjorde. Modtagelsen var fin. Min ægtefælle var med, hun sad i venteværelset. Min kone var ved at blive lidt bange, da der var gået halvanden time. Der blev kaldt nye patienter ind ved den sygeplejerske, som havde med mig at gøre. Min kone blev meget bekymret, når "min" sygeplejerske kom ud og kaldte nye patienter ind, og ikke så meget som slog et blik over på min kone. Min kone ventede tre timer uden at få så meget som en information fra personalet. Det synes jeg, er for dårligt. Min undersøgelse var ikke lige gået som de fleste, da jeg havde meget ondt. Jeg havde fået lidt at slappe af på, men det var ikke nok, så jeg fik noget mere. Det viste sig, at jeg fik rigeligt og derved faldt i søvn. Da jeg var færdig med undersøgelsen, fik jeg bare at vide, at nu kunne jeg tage hjem. Min kone fik ikke at vide, at jeg havde fået rigeligt afslapningsmedicin. Da jeg kom ud i venteværelset, var jeg ved at besvime. Da jeg fik det lidt bedre ved at sidde ned, gik vi ud til vores bil, da var jeg også ved at besvime. Det var svært for min kone at holde mig, da hun har muskelsvind. Da jeg kom hjem sov jeg fra kl. 12 til 19. Min kone var meget bekymret. Det kunne hun have været foruden, hvis I havde taget jer tid til at fortælle hende, hvad der var foregået med min undersøgelse, for jeg var jo ikke selv i stand til at fortælle det, da jeg ikke kunne huske noget. Jeg syntes, at det er en meget dårlig behandling at få. | Ja |
|  57 | Har haft rygsmerter efterfølgende siden, pga. rygbedøvelse. | Ja |
|  58 | Fik ikke beroligende middel før kikkertundersøgelse. | Ja |
|  81 | Det skrev jeg før i denne undersøgelse. | Ja |
|  82 | Manglende bedøvelse/beroligende medicin, som var lovet. | Ja |

