

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	 Bilag 1: Kommentarsamling	 27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	186
Besvarelser fra afsnittets patienter:	102
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

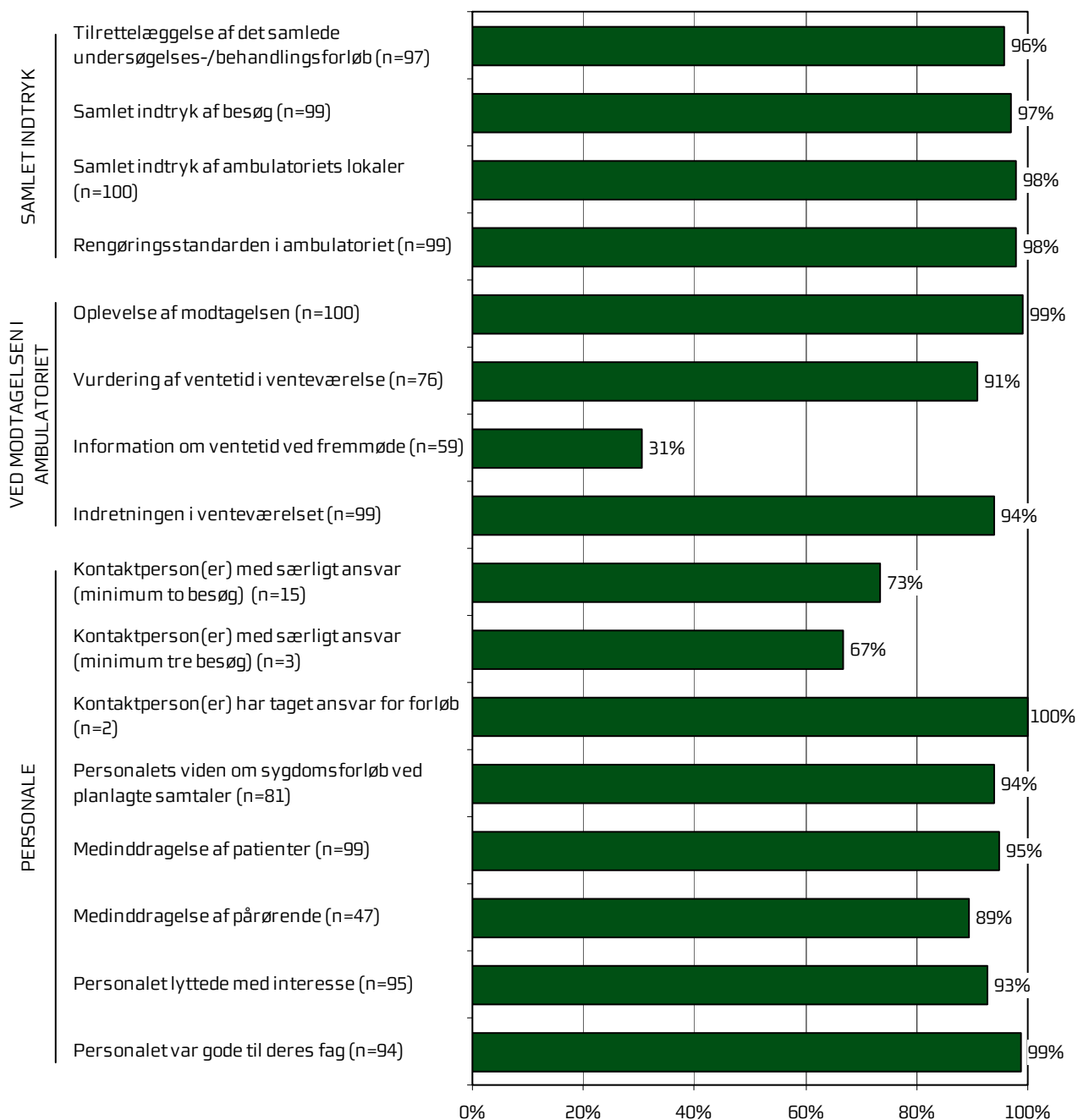
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

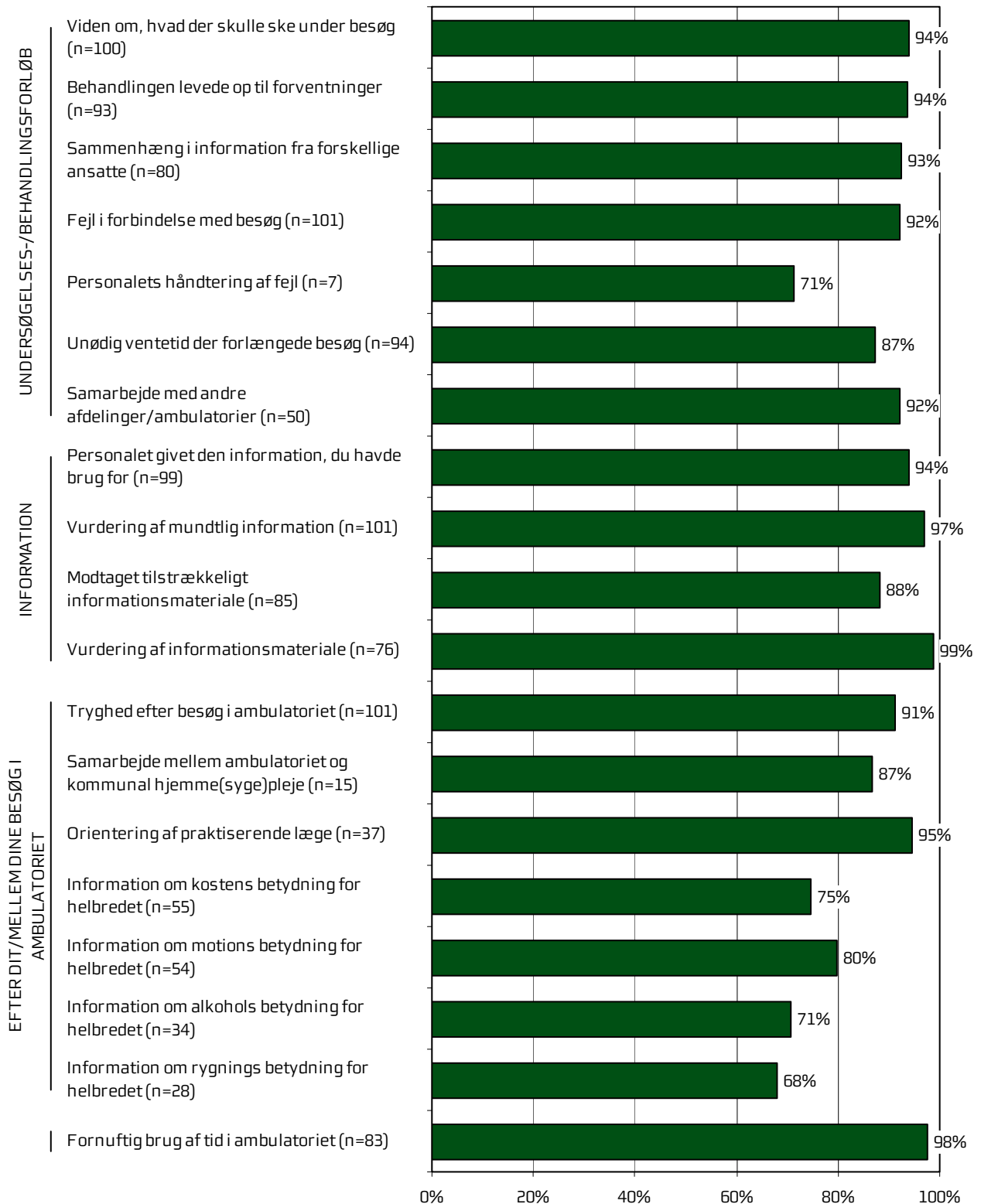
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Kirurgisk Ambulatorium Herning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

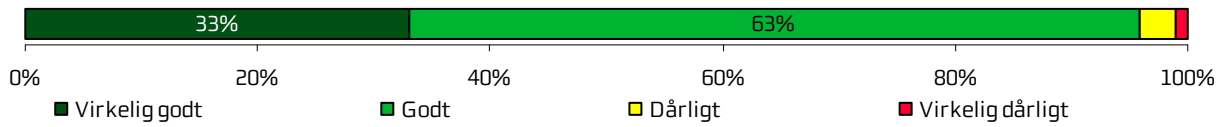
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

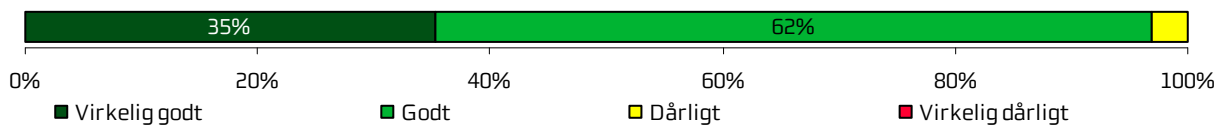
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

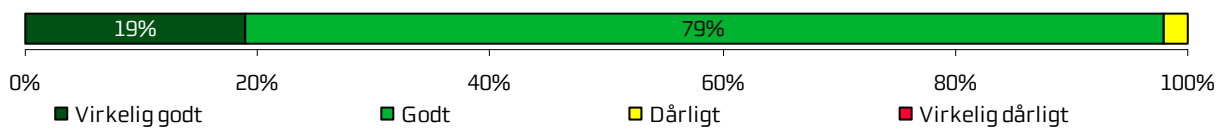
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=97)



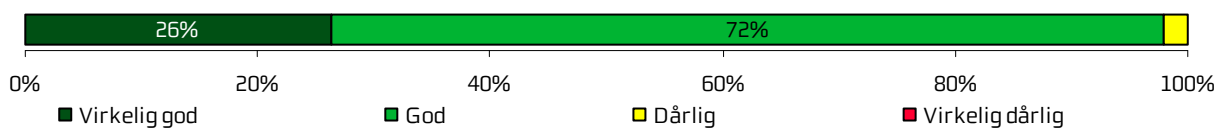
Samlet indtryk af besøg (n=99)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=100)



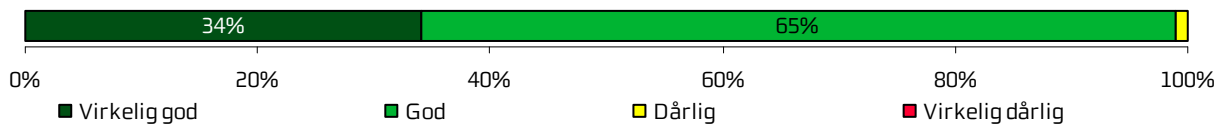
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=99)



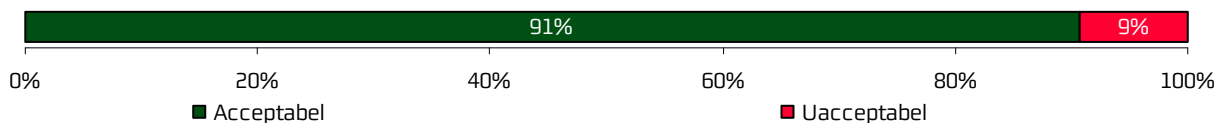
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	-	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	-	100 %	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	94 %	-	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	96 %	-	100 %	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

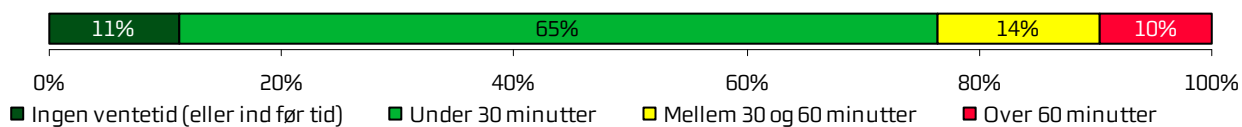
Oplevelse af modtagelsen (n=100)



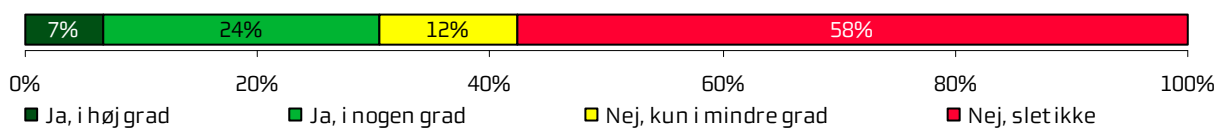
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=76)



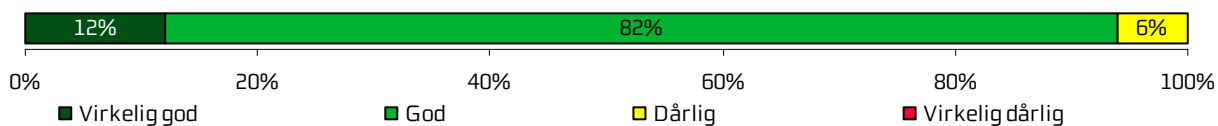
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



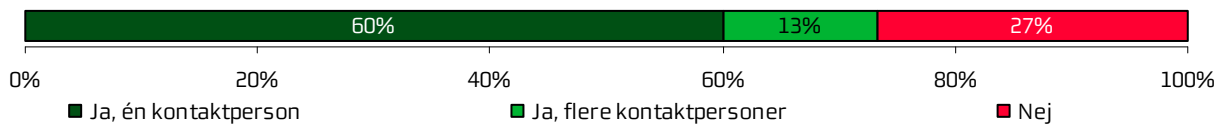
Indretningen i venteværelset (n=99)



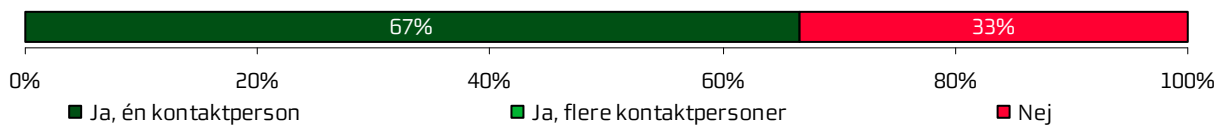
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	90 %	-	99 % *	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	31 %	-	76 % *	23 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	88 %	-	98 %	78 % *	89 % *

Personale

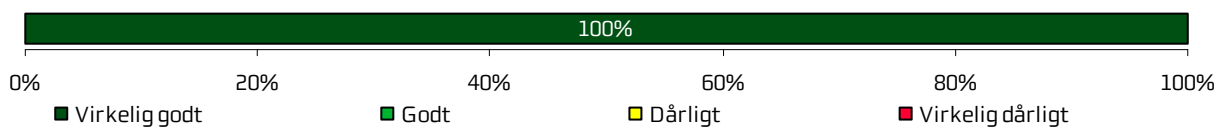
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=15)



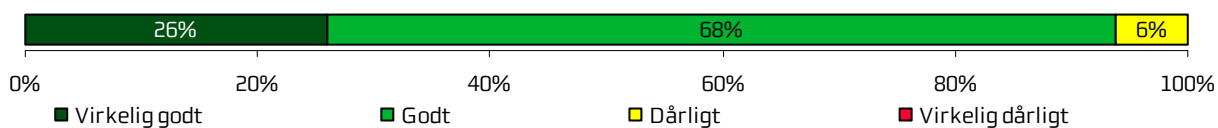
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



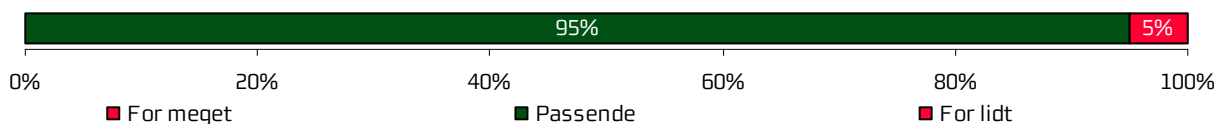
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



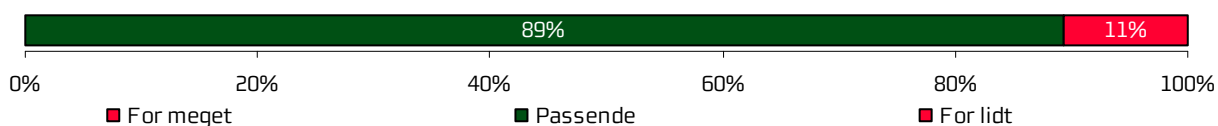
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



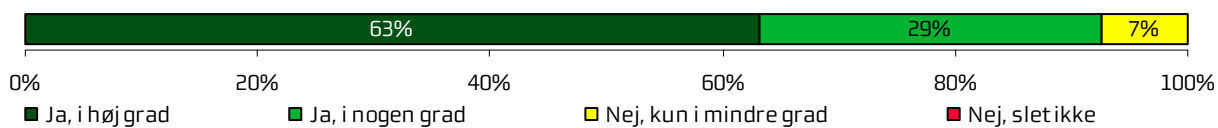
Medinddragelse af patienter (n=99)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



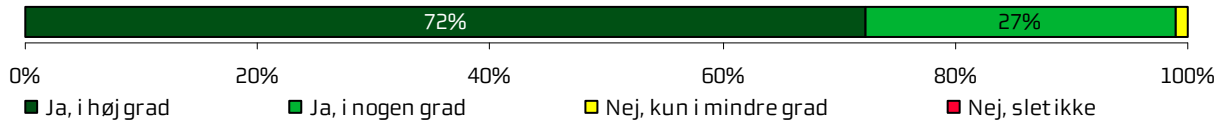
Personalet lyttede med interesse (n=95)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	73 %	60 %	-	90 %	64 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	0 % *	-	97 %	69 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	-	100 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	-	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	-	97 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	94 %	-	100 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=94)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	-	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=100)



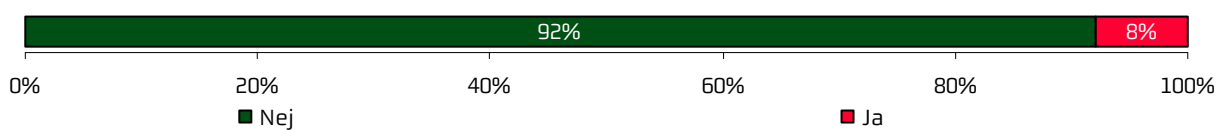
Behandlingen levede op til forventninger (n=93)



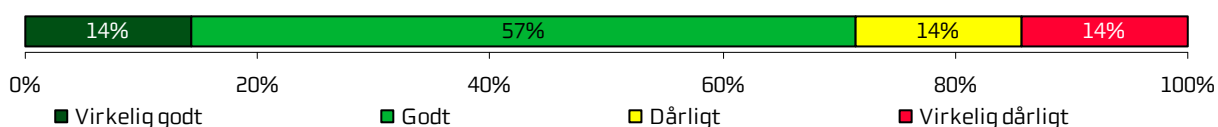
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=80)



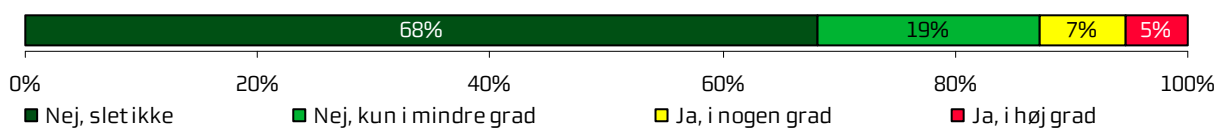
Fejl i forbindelse med besøg (n=101)



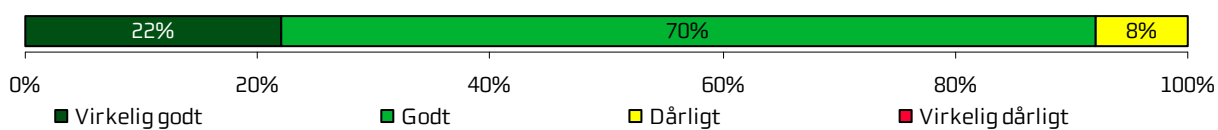
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=94)



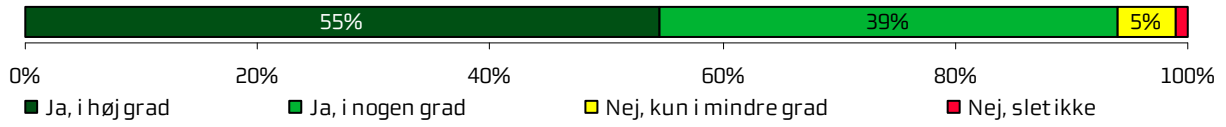
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=50)



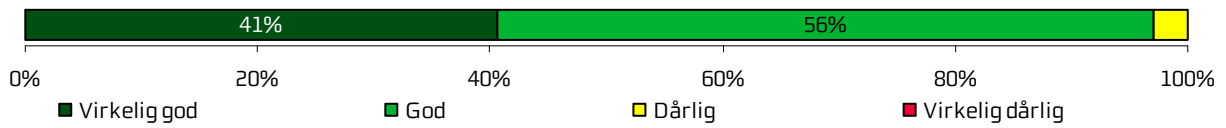
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	-	98 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	87 %	-	99 %	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	-	100 % *	89 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	-	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	75 %	-	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	90 %	-	98 % *	72 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	-	100 % *	91 %	95 %

Information

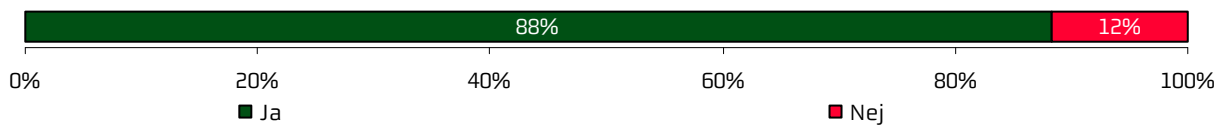
Personalet givet den information, du havde brug for (n=99)



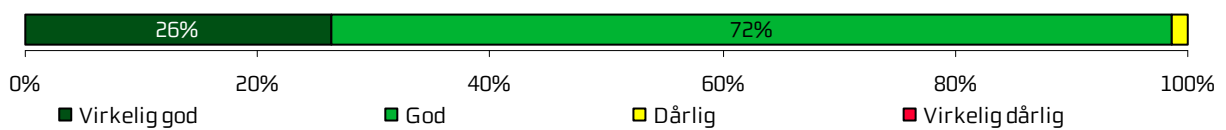
Vurdering af mundtlig information (n=101)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=85)



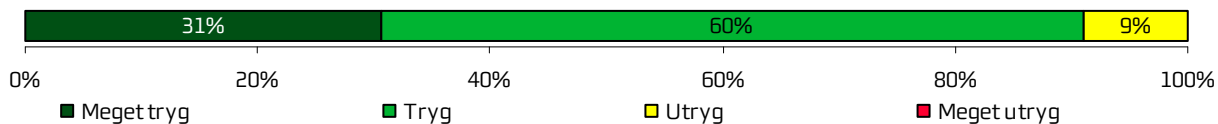
Vurdering af informationsmateriale (n=76)



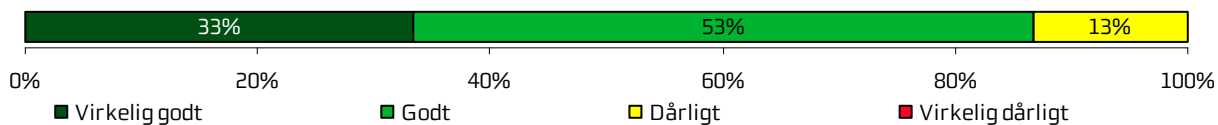
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	87 %	-	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	-	100 %	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	99 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

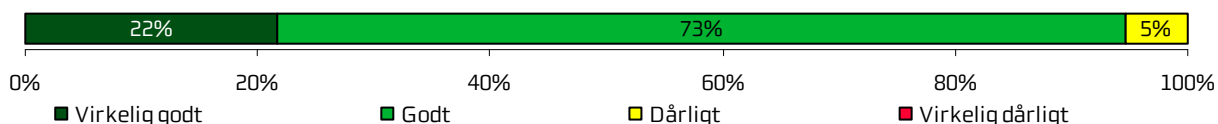
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=101)



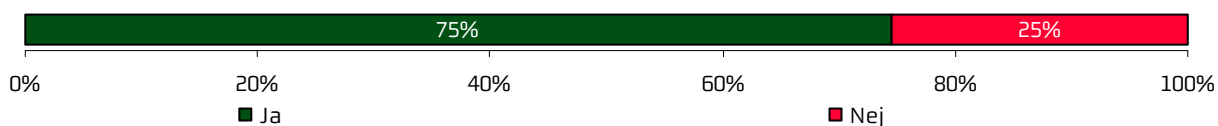
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



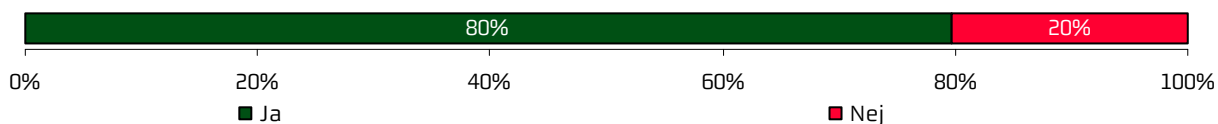
Orientering af praktiserende læge (n=37)



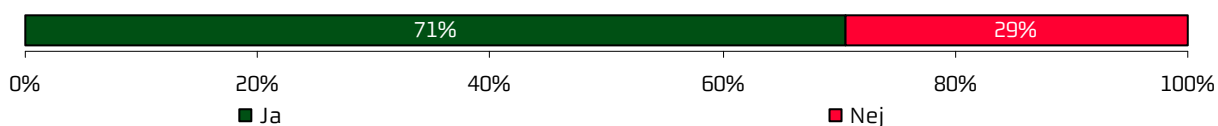
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



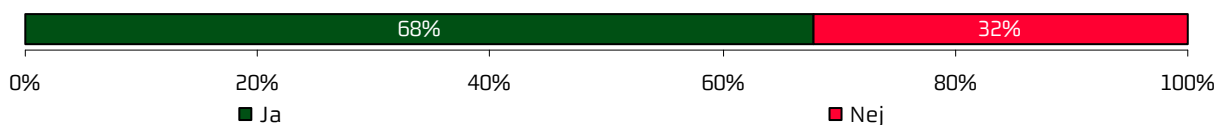
Information om motions betydning for helbredet (n=54)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=34)



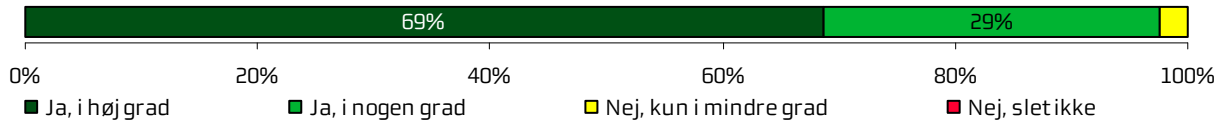
Information om rygningens betydning for helbredet (n=28)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	95 %	-	100 %	84 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	79 % *	-	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	75 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	71 %	-	-	84 %	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	68 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	100 %	94 %	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	5

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
6	Virkelig god.	Virkelig god
8	Ingen kommentarer...	Virkelig god
9	Nej.	God
11	For upersonlig. Kortlæser bør anbringes ved skranken, så patienten føler, at de ansatte dér er til for ham/hende.	Dårlig
16	Sødt og imødekommende personale (husk at sige det til dem!).	Virkelig god
21	Den elektroniske indcheckning er irriterende. Ens personnummer i hele sin herlighed kan læses af alle! Meget dårlig.	God
22	Jeg synes, at det burde være nemmere at finde rundt. Sådan at lige når man kommer ind, ser man en reception, som man kan spørge om hjælp.	God
28	Kunne godt være mere børnevenligt.	God
29	Det hele virkede meget forvirret. Personen, jeg henvendte mig hos, vidste ikke, hvor jeg skulle hen, så jeg måtte vente, til der kom en anden. Så skulle jeg yderligere vente på en læge, og så fik vi styr på det.	God
30	Jeg er blevet røntgenfotograferet. Jeg havde en tid [om morgenen], og var færdig en halv time senere. Der var meget lidt ventetid.	God
33	Blev modtaget af flinkt personale. Selve behandlingen var super.	God

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
1	Er blevet sendt hjem, uden at nogen har snakket med mig om status og fortalt mig, hvad jeg skulle gøre selv for at fremme processen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
2	Ingen.	Uoplyst
7	Jeg blev kaldt ind til opfølgende tilsyn. Der stod, at jeg skulle møde udskyllet, for at man kunne bruge kikkert, det gjorde man ikke første gang. Det blødte stadig, jeg fik en ny tid uden udskyl. En anden læge tilså mig og bad mig komme hurtigt igen til en ny kikkert med udskyl inden. Også denne gang valgte man at undlade kikkert (det bløder stadig engang imellem) efter [mange måneder].	Dårligt
12	Der kommer til at gå lidt længere end planlagt mellem en kontrolundersøgelse og den næste. Men det var kun en enkelt gang i starten.	Virkelig godt
13	Efter operationen kom lægen aldrig og fortalte om operationen. Det havde jeg ellers fået at vide, at det var normal procedure.	Godt
15	Blev sendt til samtale med sygeplejerske NN, skønt det var gennemført efter første undersøgelse.	Godt
19	Da jeg vågnede op fra narkosen efter min [] operation, der var min tunge følelsesløs. Dette varede i otte uger, hvor jeg hverken kunne smage mad ordentligt eller mærke mine tænder. Dette skyldtes en klemt nerve i tunge efter narkosen. Dog er dette helt forsvundet nu. Mit ar er blevet [rimelig] langt, og jeg var til en komplikationsundersøgelse efter [godt en måned], da det var ekstremt smertefuld for mig i forbindelse med samleje under sædafgang. Dog er dette i bedring i forhold til, hvad det har været. I forbindelse med komplikationsundersøgelsen fik jeg samtidig at vide, at det var normalt med et ar/snit [der er en del kortere, end det jeg har]. Det var jo meget træls at få at vide.	Godt
30	Skal jeg endelig sige noget, så snakkede sygeplejersken ikke for [tydeligt]. Ellers var jeg meget tilfreds.	Uoplyst
31	Blev indkaldt tre gange.	Godt
37	Var bekymret for, hvorfor der ikke var enighed imellem de to læger om, hvorledes min operation skulle udføres. De udførte åbenbart [tingene] på hver deres måde uden erfaringssparring med hinanden, hvilket var bekymrende.	Virkelig dårligt

Kirurgisk Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Tag bedre tid til patienten, så vi føler os trygge ved vores situation.	Dårligt
3	Bedre information om dato for næste besøg /skriftlig på undersøgelsesdagen.	Godt
7	Jeg er stadig utryk ved, at det ikke er helet, og at lægen slog det hen og sagde, at det kunne tage lang tid. Han har ikke undersøgt, hvad det er, der stadig bløder ind imellem.	Dårligt
8	Jeg oplevede for første gang i mit liv, at undersøgelsen gik rigtig godt :-).	Godt
13	Sygeplejersken på ambulatoriet forsøgte indtil flere gange at få fat i lægen, der havde opereret mig, men forgæves.	Godt
14	Var kun inde i ca. 15 minutter.	Godt
19	Jeg opdeler efter før og efter forløbet. Før operationen synes jeg at servicen, fra modtagelsen til informationsudveksling med en sygeplejerske, var 100 procent i orden. Fortsæt endelig med dette serviceniveau. Efter operationen gælder fuldstændig det samme i forbindelse med modtagelsen på opvågningsstuen, MEN! Min læge NN havde ikke tid til at informere mig omkring forløbet, og jeg ventede i to og en halv time på at få besked, men til sidst læste en sygeplejerske bare forløbet op, som læge NN havde skrevet. Jeg fik at vide, at han var travlt optaget med at operere, hvilket er fuldt forståeligt, og at han heller ikke havde spist frokost (her var klokken [mange]) Ikke særlig betryggende at få at vide! Det er jo trods alt en læge NN. Desuden ville jeg meget gerne have at vide, hvorfor mit snit er blevet [over ti cm.], for dette kunne komplikationsundersøgerne heller ikke svare på. Dette er jeg stadig uvis omkring.	Godt
21	Alle er meget høflige og imødekommende. Men nogle af det yngre personale er lige afslappede nok, ikke alt skal hele tiden skæres ud i pap to og tre gange.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg synes, det er meget upassende, at den læge jeg skulle snakke med, konstant sad og pillede i et sår []. Jeg håber, det er en anden mere hygiejnisk læge, der skal operere mig. Jeg spurgte, om man kunne få at vide, hvem der skulle stå for operationen, men det var ikke muligt.	Godt
27	Det var nogle søde og kompetente mennesker, jeg var i kontakt med :-).	Godt
29	Fik besked på, at jeg skulle fremmøde fastende om formiddagen, men blev først opereret [hen på eftermiddagen].	Virkelig godt
32	Hurtigt, effektivt og lyttende. God systematik.	Virkelig godt
36	Læge NN, der havde opereret mig for brok og med hvem, jeg skulle snakke var ikke til stede. Jeg skulle fortælle min sygdomshistorie forfra til en anden læge.	Uoplyst

Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Ingen eller dårlig information om videre forløb. Skaber uvished og utryghed.	Dårligt
8	Jeg vil gerne blive inviteret igen til den undersøgelse.	Godt
9	Nej.	Godt
12	Jeg tror, at den mundtlige information har været god, og måske virkelig god, men da jeg efter min behandling af cancer har fået kognitive udfald, kan jeg ikke helt huske det bagefter. Der ville det være rart f.eks. at have intervallerne for de forskellige undersøgelser på skrift.	Virkelig godt
14	Rigtig godt, de ringede og fortalte mig, hvornår jeg skulle komme, da det gik ret hurtigt efter lægens henvisning.	Godt
18	Jeg havde svært ved at forstå lægen. Jeg fik ikke ordentlig besked om, hvor længe jeg skulle fortsætte behandlingen. Jeg spurgte pr. mail og blev meget hurtigt ringet op og fik klar besked på en meget venlig måde.	Godt
20	Pårørende hentede selv pjecer i stativet i venteværelset.	Godt
24	Havde lang ventetid fra mødetid til operation uden nogen kontakt eller oplysning om ventetid. Kunne godt have brugt et kig ind. Nåede ikke at snakke med læge før udskrivning.	Virkelig godt
36	Efter mit besøg [i foråret] skulle jeg få et brev [et par uger senere]. Men desværre fik jeg først et brev [flere måneder] senere til et møde [i sensommeren].	Uoplyst

Kirurgisk Ambulatorium Herning

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


ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Totalt overladt til mig selv. Der har ikke været fagfolk indover min situation i perioderne mellem. Det er kilde for utryghed.	Dårligt
5	Jeg vil gerne opereres hurtigst muligt.	Godt
9	Nej.	Godt
13	På operationsdagen fik jeg at vide, at svaret på det, der blev sendt ind, ville jeg få inden for tre uger. Da det var en knude, der blev fjernet, er man selvfølgelig lidt spændt på, hvad svaret bliver. Da der er gået tre uger, og jeg stadig ikke har hørt noget, ringer jeg til ambulatoriet og snakker med en lægesekretær. Hun kan se i min journal, at læge NN havde fået svaret fem dage efter operationen, men blot ikke havde fået sendt et svar til mig. Sekretæren vil tage fat i lægen og rykke ham for et svar. [Flere] dage efter har jeg stadig ikke hørt noget og ringer igen til ambulatoriet og snakker nu med en anden lægesekretær. Hun fortæller mig det samme, at læge NN havde fået svaret fem dage efter operationen, men hun ville tage fat i en anden læge NN, og bede ham om at se på mit svar. Hun ringede efterfølgende tilbage, og fortalte hvad hun havde gjort. To dage efter lå der et svar i postkassen, og heldigvis var det et godt svar for mig. Men kan alligevel ikke lade være med at kommentere, at lægen NN der skrev brevet (og faktisk ham, der havde opereret mig) tillod sig at indlede brevet med, at han lige havde fået svar []!	Godt
16	Har erfaret, at personalet på gulvet passer deres arbejde til UG [].	Godt
22	NEJ.	Virkelig godt
25	Jeg er blevet opereret for brok, og alt forløb godt. Jeg kom ind [om natten] og min kone kørte mig hjem [næste formiddag]. Jeg var ikke dårlig, og jeg oplevede hele forløbet positivt og professionelt. De følgende ti dage var uden problemer, det blødte og væskede ikke. Da alt så fint og flot ud, tog jeg til lægen for at få trådene taget på tiende-dagen. Hun klippede en centimeter, hvorefter operationsstedet åbnede sig. Det var altså for tidligt at tage trådene []	Virkelig godt
26	Er ikke færdig endnu, men håber på en vellykket operation.	Godt
34	Undersøgelserne medførte en [operation], hvor jeg blev vældig godt informeret om forløbet af operationen og hvilke bivirkninger, der kunne være. Men jeg savnede informationer om eftervirkninger af operationen ved udskrivningen fra hospitalet.	Godt
35	Den første undersøgelse, jeg var til på Regionshospital Midt Vest, foregik sobert og professionelt. Derimod fik jeg en meget dårlig oplevelse [i efteråret 2013]. Jeg kom ind til lægen, som spurgte, hvordan jeg havde det, hvortil jeg svarede, at jeg havde det godt. Han svarede, at jeg så bare kunne tage hjem. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg skulle have sat elastikker på flere af de hæmorider, jeg har. Det ville han først ikke høre på, men indvilligede til sidst i at undersøge det. Undersøgelsen var meget ubehagelig. Jeg følte det ligesom om, jeg blev voldtaget, og har siden haft det dårligt. Hvis jeg igen skal have noget gjort ved de hæmorider, jeg har, vil jeg under ingen omstændigheder ind til den læge igen. PS. Skemaet er udfyldt efter den første undersøgelse.	Godt
36	FOR LANG ventetid.	Uoplyst

Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har gentagne gange oplevet, at min familie og jeg ikke er blevet informeret om det videre forløb. Vi har følt os overladt til os selv. Der skal være mere fokus på opfølgning af ens situation. Har selv skullet tage kontakt og insistere på at blive tilset. Det er for dårligt, når ens forløb har været fuld af komplikationer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	Jeg synes, at der gik for lang tid, inden jeg blev kaldt ind. Der blev heller ikke lyttet til ønsket om fuld narkose trods det, at jeg tidligere havde prøvet denne undersøgelse, og dette var forbundet med store smerter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
8	Ambulatoriet skal samarbejde med patienten og give et godt indtryk og informationsmateriale om sygdommen [såsom] pjecer, film, dvd'er m.m. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ok.	Godt
10	Venteområde ikke optimalt. [Fysiske rammer]	Godt
17	Vis ikke madprogrammer i et venteværelse, hvor der sidder personer, som har fastet i mange timer. Bedre stole, evt. flere typer af stole, da ikke alle sidder på samme måde. [Fysiske rammer]	Godt
20	Pårørende blev først inddraget i samtalen efter en ventetid på [flere] timer. Meget lang ventetid at skulle vente i venteværelset inden samtalen fandt sted. [Ventetid]	Godt
23	Dejligt, imødekomende personale. Hjælpsomt og smilende :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Var forbi nogle dage efter udskrivning. Fik plaster m.v. til rensning af betændt ar. Virkelig god behandling. [Kontaktperson]	Virkelig godt
25	Den mediemæssige bevågenhed, der er på sygehusene, hører man ikke tilsvarende om med hensyn til lægehusene. Det er min opfattelse, at mange operationer bliver fulgt op af ens egen læge, og i mit tilfælde var det ikke en læge, og der var heller ikke en læge, da det viste sig, at det ikke var vokset sammen, og trådene blev klippet alligevel. Jeg tror, at lægehusene står for mange infektioner, men det er sygehusene, der står på mål i kritikken af hygiejne [].	Virkelig godt
25	Det var en fredag, og i weekenden gik der infektion i det, og jeg har været til læge ca. 20 gange siden og er stadig i behandling [her ca. tre måneder efter operationen]. Lægehuset vil gerne sandsynliggøre, at infektionen kommer fra sygehuset, men jeg er af den opfattelse, at det meget vel er i Lægehuset, at jeg har fået stafylokokker. Hvis jeg en dag får tid, vil jeg have undersøgt, om Lægehuset har hygiejnisk kontrol eller der bliver ført tilsyn. Lægehuset er ikke i nærheden af det niveau, som sygehuset har med vask af hænder osv.	Virkelig godt
27	Det kunne måske være godt at blive orienteret om, at der er ventetid ved ankomsten. Var dog forberedt, da det stod i papirerne, at det kunne forekomme :-) Super overvågning efter bedøvelse og heraf ubehag :-) [Ventetid]	Godt
29	Alt var super godt. Der var nok bare meget ventetid, og ingen kunne fortælle, hvornår det blev min tur. Ellers en meget behagelig oplevelse med meget behageligt personale. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
36	Reducere ventetiden og informere bedre om ventetid og årsagen/årsager til [denne].	Uoplyst

[Ventetid]

 37 Havde svært ved at finde rundt.
[Fysiske rammer]

Godt

