

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Endoskopiafsnit 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:	159
Besvarelser fra afsnittets patienter:	113
Afsnittets svarprocent:	71%

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).

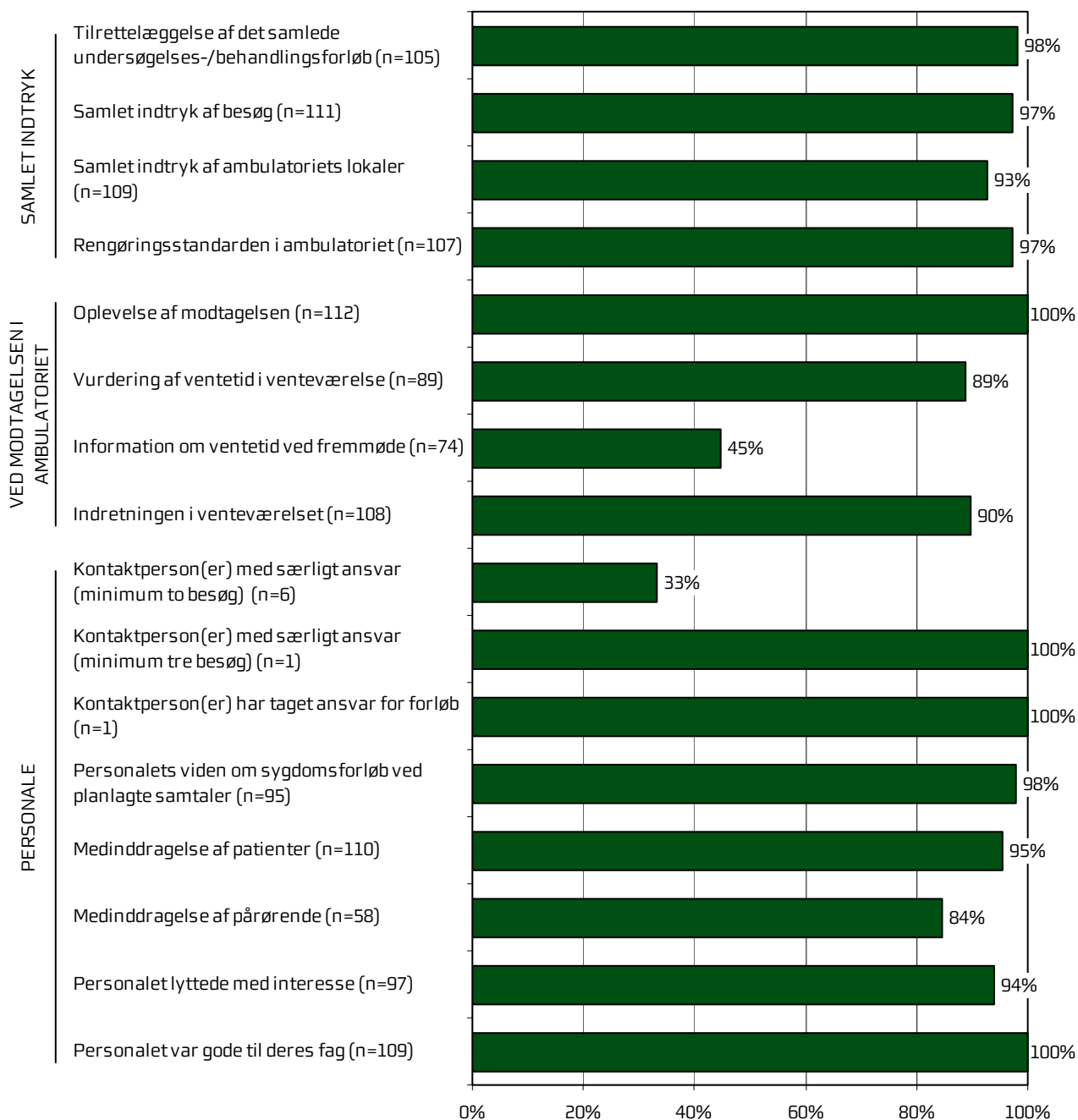
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

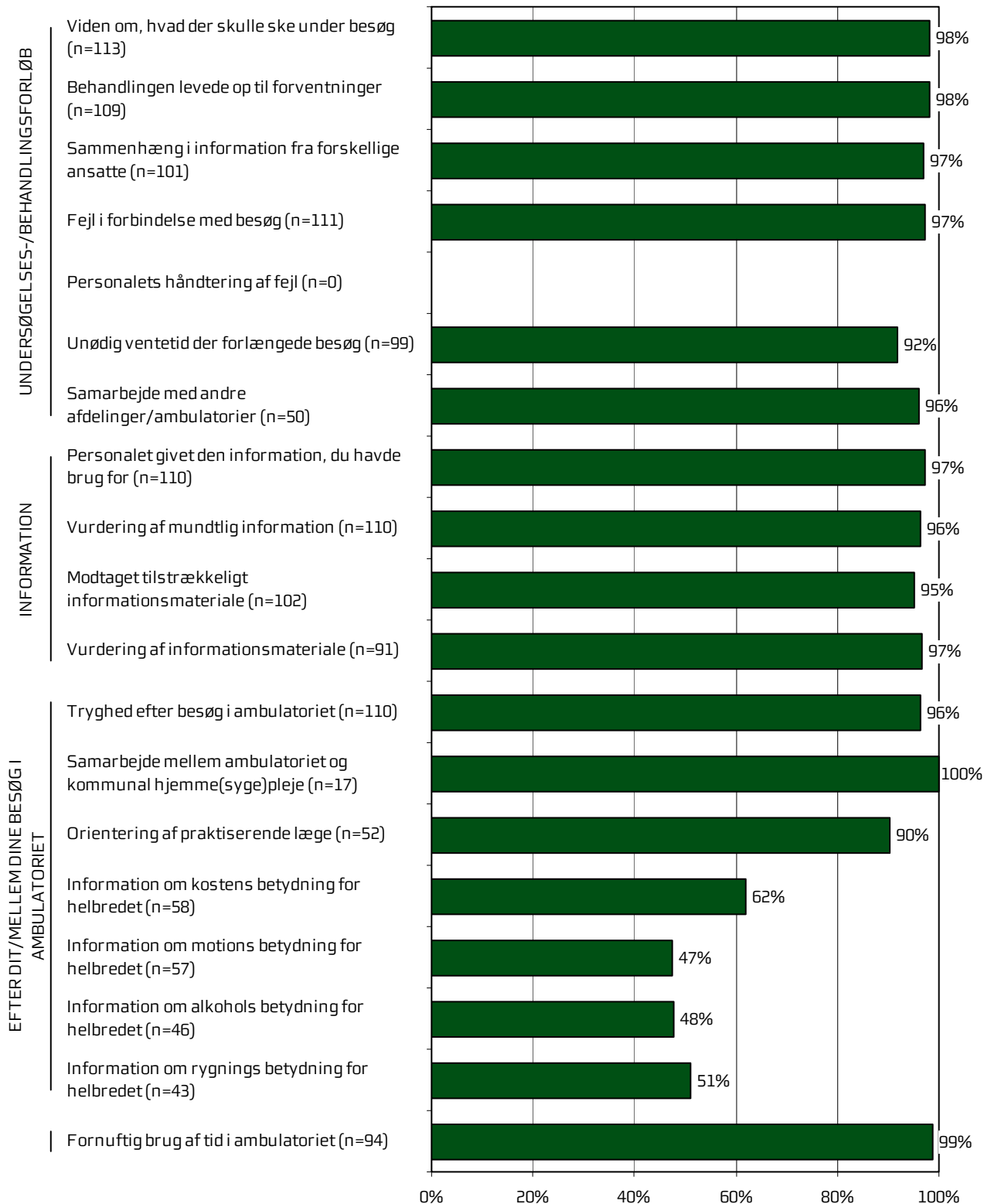
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

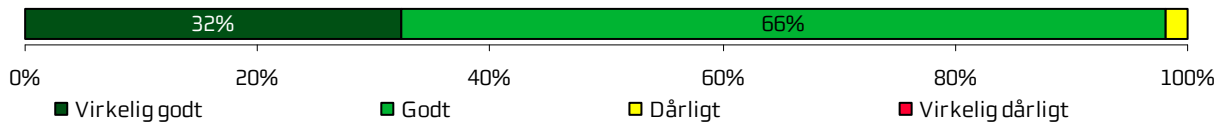
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

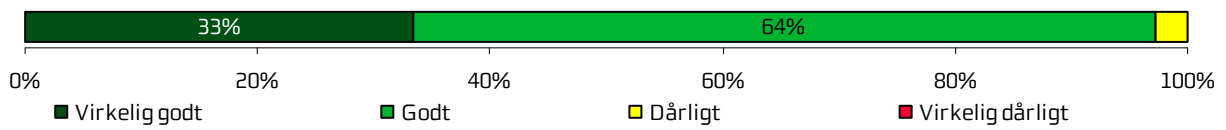
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

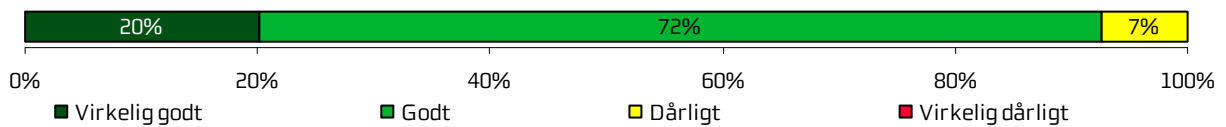
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=105)



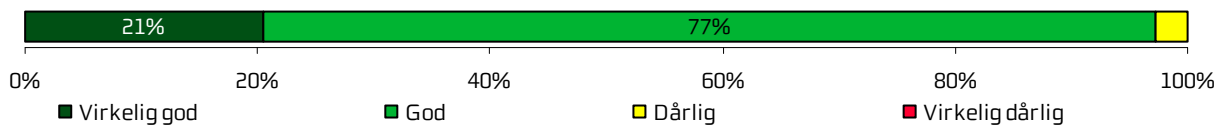
Samlet indtryk af besøg (n=111)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=109)



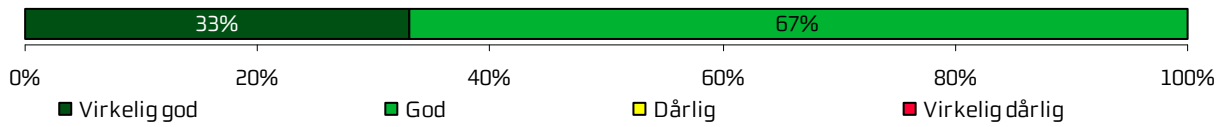
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=107)



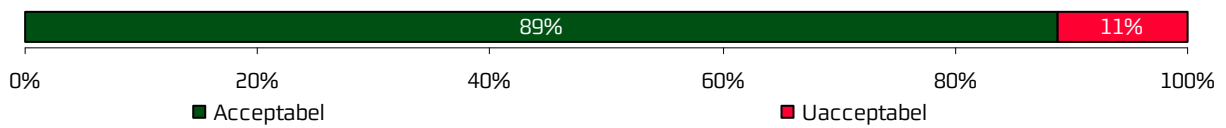
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	98 %	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=112)



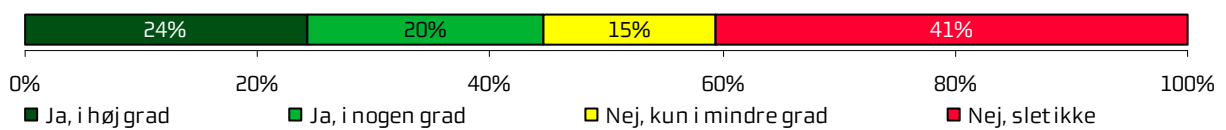
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=89)



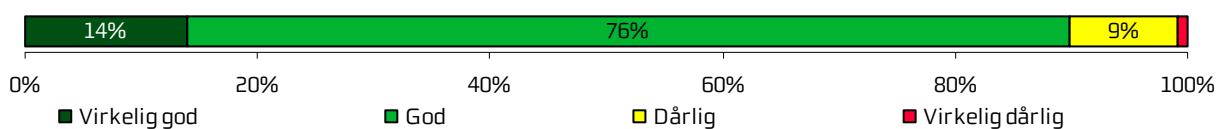
Længde af ventetid i venteværelse (n=86)



Information om ventetid ved fremmøde (n=74)



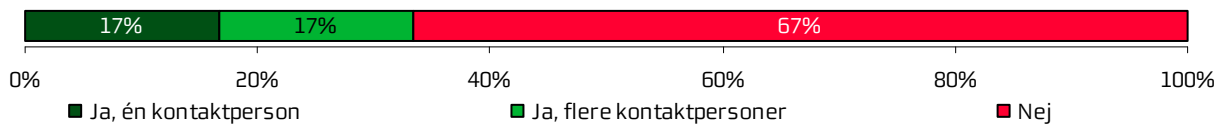
Indretningen i venteværelset (n=108)



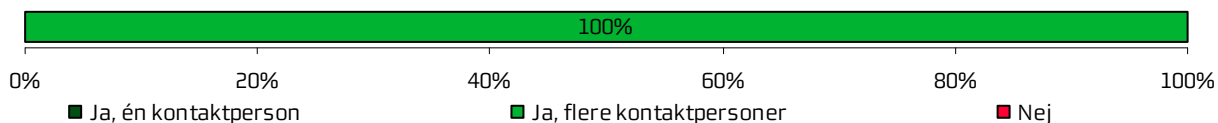
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	96 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	90 %	84 %	99 % *	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	45 %	35 %	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	91 %	85 %	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

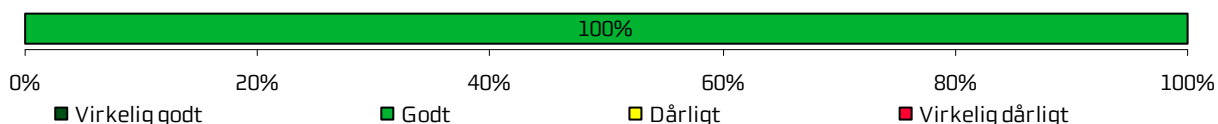
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=6)



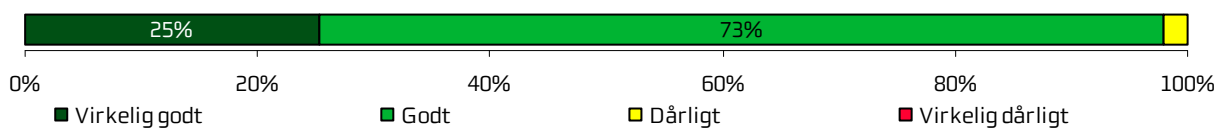
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



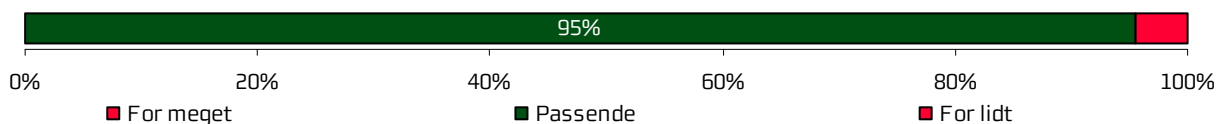
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



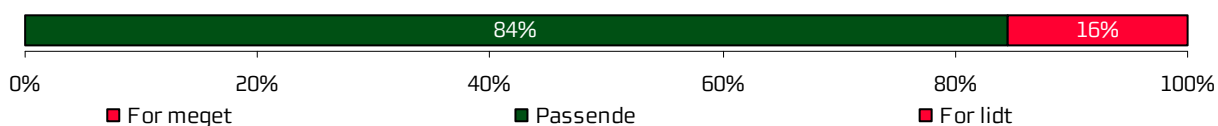
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



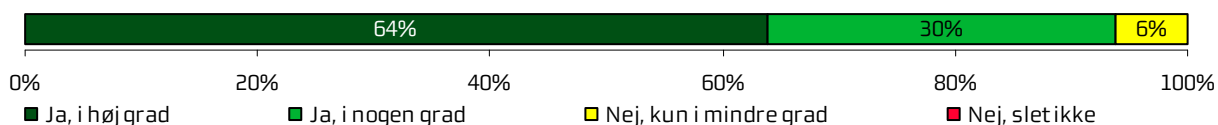
Medinddragelse af patienter (n=110)



Medinddragelse af pårørende (n=58)



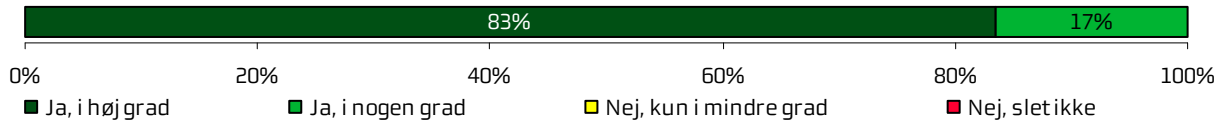
Personalet lyttede med interesse (n=97)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	33 %	80 %	100 % *	90 % *	64 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	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?	98 %	94 %	95 %	100 %	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	93 %	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	79 %	88 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	98 %	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

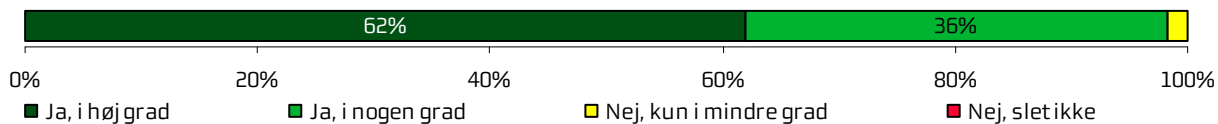
Personalet var gode til deres fag (n=109)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

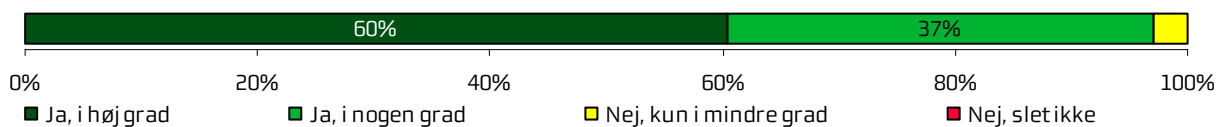
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=113)



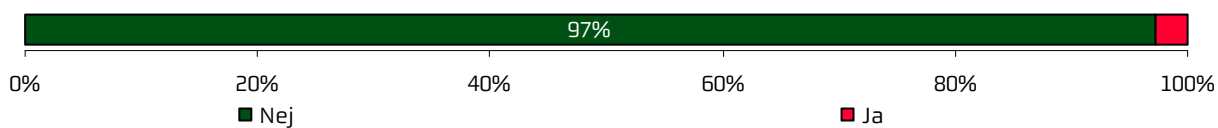
Behandlingen levede op til forventninger (n=109)



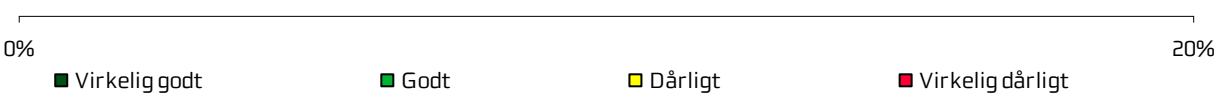
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



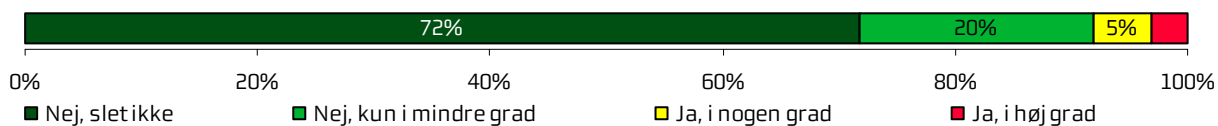
Fejl i forbindelse med besøg (n=111)



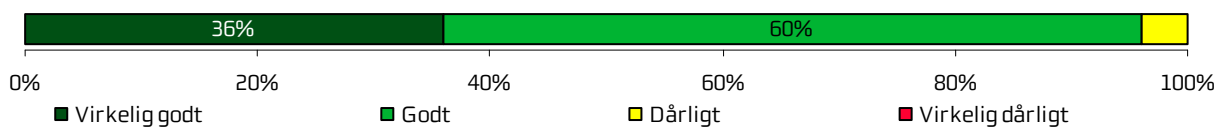
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=99)



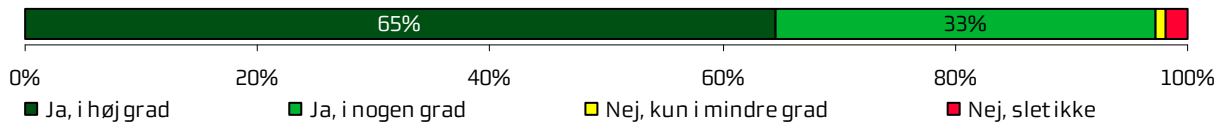
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=50)



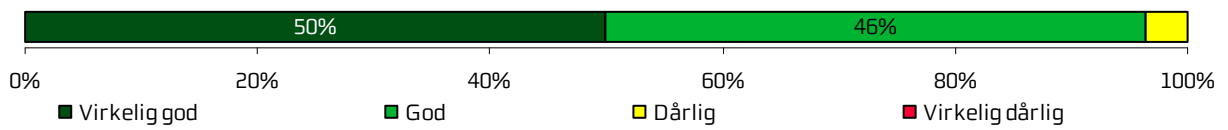
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	97 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	94 %	94 %	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	91 %	99 %	100 %	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	91 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	-	33 %	50 %	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	89 %	84 %	98 % *	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	91 %	98 %	100 %	91 %	95 %

Information

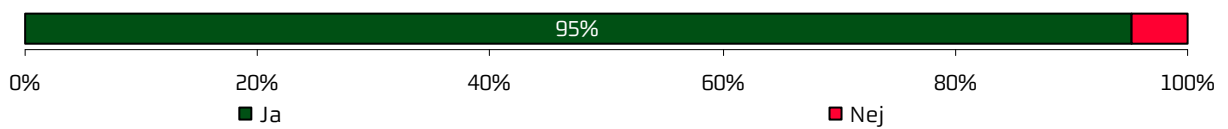
Personalet givet den information, du havde brug for (n=110)



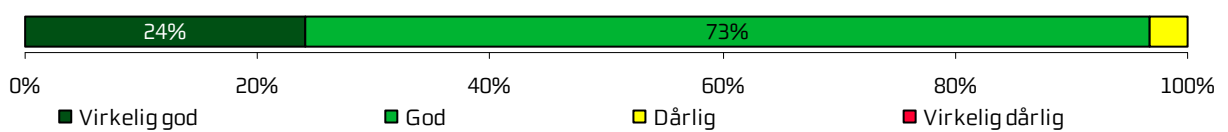
Vurdering af mundtlig information (n=110)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=102)



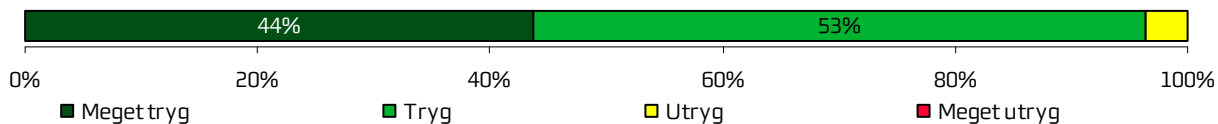
Vurdering af informationsmateriale (n=91)



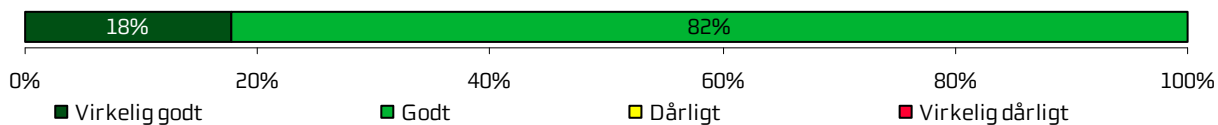
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	93 %	95 %	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %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

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

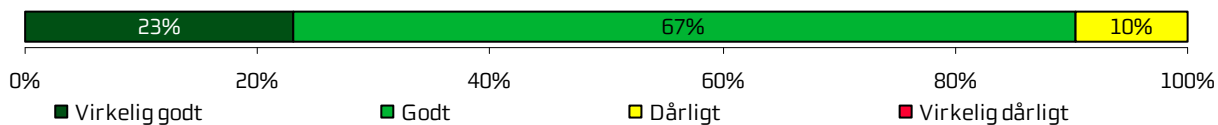
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=110)



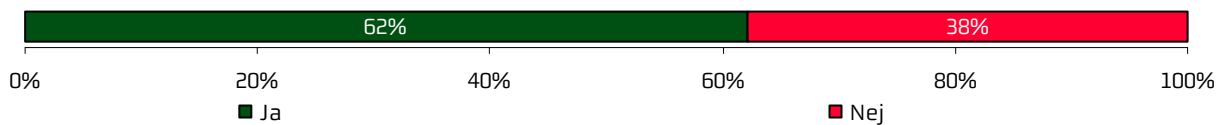
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



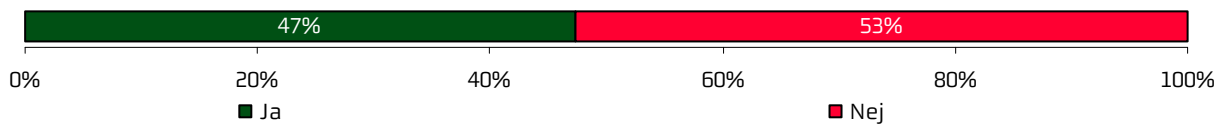
Orientering af praktiserende læge (n=52)



Information om kostens betydning for helbredet (n=58)



Information om motions betydning for helbredet (n=57)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=46)



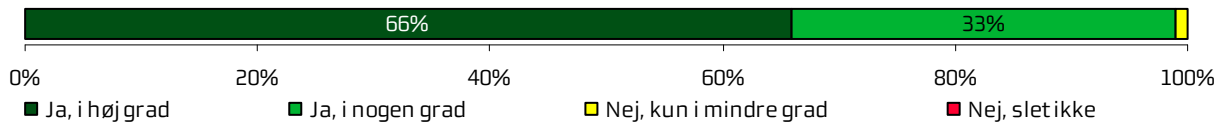
Information om rygningens betydning for helbredet (n=43)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	85 %	93 %	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	47 %	-	-	94 % *	35 %	68 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	84 % *	35 %	56 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	51 %	-	-	87 % *	44 %	63 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=94)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	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		2
Kommunikation og information		0
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		3
Pleje		2
Relationer til personale		5
Ventetid		2

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Modtagelsen
 8	Jeg ventede i halvanden time på fastende mave... (Jeg havde ikke spist siden morgenmad dagen før). [].	God
 11	Ambulatoriet virker fortrinligt.	God
 12	Det kan godt knibe med pladserne, da man jo har pårørende med.	God
 13	Super.	Virkelig god
 14	God modtagelse. Venligt personale. Har kun gode oplevelser gennem de sidste [mange] år på ambulatoriet.	Virkelig god
 15	Kørte sundhedskort ind. Gik selv til afdelingen. Sekretær sagde "godmorgen".	God
 19	Forsøgte mig med automatisk indtjekning, men måtte have hjælp.	God
 21	Man er jo nervøs, når man skal til en undersøgelse. Den rolige og venlige modtagelse, man mødte, virkede bare så beroligende, og fik nerverne til at falde til ro.	Virkelig god
 23	Syntes, det var lidt underligt, at jeg først skulle gå til en afdeling, hvorefter de henviser mig til et andet sted, hvor jeg skal snakke med en sygeplejerske. Og bliver til sidst sendt tilbage til den første afdeling. For ældre mennesker kan det godt virke forvirrende, vurderer jeg.	God
 24	Rigtig flink og venlig modtagelse.	God
 25	Bedre skiltning vedrørende check-in! Jeg troede, jeg havde meldt mig, men havde overset den egentlige check-in, så jeg ventede i venteområdet en time, inden jeg opdagede fejlen.	God
 37	Jeg blev rykket frem tidsmæssigt, og der var kontrol på forløbet.	Virkelig god

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Fejlhåndtering
	2	Fjernelse af polyp med ubrugelig materiel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	10	INGEN.	Uoplyst
	24	Fejlen bestod i, at lægen disponerede, at jeg godt kunne sidde på en stol i halvanden time efter en nat med udtømning, ankomst og undersøgelse, stadig ingen mad og drikke, [ældre borger] og nat af uvished: Hvad skulle der ske? Eller ikke ske?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	28	Ingen.	Uoplyst
	30	Oplevelsen om, at mit hjerte sidder i den fejle side, blev ikke videregivet til lægen.	Uoplyst
	34	To og en halv times ventetid er for længe, når man skal møde fastende.	Uoplyst

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?












ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
3	Jeg er her nød til at tilføje, at jeg ikke er syg men kommer til denne undersøgelse [med års mellemrum] bare som kontrol []. Derfor er nogle af spørgsmålene ikke relevante for mig.	Godt
6	Jeg blev så godt modtaget og følte mig helt tryk ved situationen.	Virkelig godt
8	Da jeg var blevet undersøgt og kommet ind i rummet ved siden af (der hvor jeg fik mad), kom der en læge med en patient og spurgte, om der var nogen, der ville flytte sig fra de "gode stole". Det syntes jeg var ubehageligt, da jeg jo selv var lidt omtåget.	Godt
13	Var yderst tilfreds :-).	Virkelig godt
15	Desværre gik jeg hjem uden at få resultat af undersøgelse. Dagen efter var det "galt" igen.	Godt
18	Lægen lyttede og undersøgte for mere end det, jeg skulle undersøges for, og det var godt, for det var der, defekten var.	Godt
21	Det var en god og betryggende operation.	Virkelig godt
22	Hele personalet var sødt og imødekommende over for mig.	Virkelig godt
24	De to venlige og dygtige sygeplejersker, der foretog selve undersøgelsen af tarmen var en god og positiv oplevelse.	Godt
29	I forbindelse med undersøgelserne havde jeg udgifter til to gange Klyx og til pulver og tabletter i forbindelse med udtømning af tarmen. Der udover havde jeg transportudgift gange to. I alt løber udgifterne op i ca. 500-600 kr. Jeg er lønmodtager, har egen bil, så for mig var det ikke et problem. MEN, jeg ser dagligt mennesker på kontanthjælp, for hvem 500 kr. er det rådighedsbeløb de har pr. måned. Det finder jeg helt urimeligt at byde den svageste samfundsgruppe. jeg føler mig forpligtet til at gøre opmærksom på det, da jeg ved, at disse svage samfundsborgere måske ikke har overskuddet til at gøre opmærksom på det. Konsekvensen kan vel også være den, at de ser sig nødsaget til at unklade en sådan undersøgelse ??? Politik JA, men nu har jeg givet udtryk! Det kan jo være at sundhedspersonale og politikere, der har indflydelse på dette, tjener så godt, at de ikke bemærker, at her kan være et problem.	Virkelig godt
33	Det er skuffende, når man kommer ind til undersøgelse, at der så sidder en læge med ryggen til og på ingen måde henvender sig til en, man føler sig som et stykke kvæg, der ikke kan tales til. Sygeplejerskerne oplevede jeg som omsorgsfulde, og de tog sig tid til at forklare, hvad der skulle ske. Lægen derimod oplevede jeg som en, det var plage for, at der nu kom en, han skulle beskæftige sig med. Som jeg husker det, henvendte han sig ikke EN gang til mig.	Dårligt
37	Alle vidste præcist, hvad der skulle foregå, og hvad deres funktion var.	Virkelig godt
38	Virkelig godt.	Godt
39	Bortset fra ventetiden inden undersøgelsen.	Virkelig godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Har ikke modtaget informationsmateriale.	Godt
6	Jeg fik tilsendt en folder før besøget. Den folder gav mig helt overblik over, hvad der skulle ske og jeg følte mig rimelig tryk ved situationen.	Virkelig godt
7	Nej.	Virkelig godt
9	Plejede at være til kontrol hvert andet år. Ved sidste kontrolbesøg gik der [flere] år. Kunne godt have brugt information om, hvorfor der gik så lang tid. Alt i alt meget glad for at have været til kontrol i Herning. [].	Virkelig godt
13	Alt ok. Dog gik der efter min mening alt for lang tid, før diagnosen var klar. (Lå på venteliste i Holstebro, ringede til Holstebro for at fremskynde svar).	Virkelig godt
15	Lægen var meget lyttende og omhyggelig. Kunne desværre intet se den dag. Nu dør jeg igen.	Godt
16	Jeg var glad for, at jeg fik det råd om at tage [et naturlægemiddel]. Men oplever stadig at min mave står frem, det er meget ubehageligt og gør ondt.	Virkelig godt
24	Læge NN har meget at lære med hensyn til læge/patientsamtale.	Godt
33	Fra den undersøgende læge ingen.	Dårligt
34	For meget forsinket, når man skal møde fastende [om formiddagen], og der overskrides med et par timer.	Dårligt
36	Vedrørende skriftlig information før undersøgelsen: enkelte ord var ikke letforståelige (læge/sygehusprog). Min kone, som er sundhedsfaglig, kunne 'oversætte', ellers ville det kræve en ordbog.	Virkelig godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
 5	Har fået en god information hos min egen læge.	Godt
 11	Det virkede fint for mig.	Godt
 13	Var alt i alt særdeles godt tilfreds. Andet sygehus kunne lære meget :-)	Virkelig godt
 14	Jeg synes, at egen læge skulle meddele resultatet og få en samtale om så alvorlig en undersøgelse og efterfølgende laboratoriumstest.	Virkelig godt
 17	:-) godt tilfreds.	Godt
 23	Jeg fik besked efter undersøgelsen, at det så fint ud, og der var ikke brug for, jeg kom til kontrol hver 3./5. år, som jeg fik besked på for 3 år siden. Min far døde af tarmkræft, så derfor vurderede lægerne, til en kikkertundersøgelse i 2010, at jeg skulle gå til kontrol. Også fordi jeg fik fjernet en polyp. Men fik så besked på denne gang jeg ikke længere skulle. Det gjorde mig forvirret, og jeg tænker nu på, hvorfor jeg ikke skal til kontrol, når det først var bestemt jeg skulle. Det føles utrygt for mig, da der må have været en grund til i 2010, at jeg skal til kontrol hver 3./5. år.	Godt
 24	Undersøgelsen blev ikke afsluttet på en ordentlig måde!	Godt
 26	Nej.	Virkelig godt
 34	Ventetid og fastende.	Dårligt
 35	Der var for lang ventetid, inden jeg kom ind.	Godt
 37	Jeg har fået klar besked vedrørende resultatet på undersøgelserne og ved allerede nu, hvad det videre forløb er.	Virkelig godt

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
1	Virkelig god, for jeg blev sendt til CR-scanning samme dag, da den første undersøgelse ikke var så god. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Alt ok.	Virkelig godt
5	Personalet er alle fantastiske.	Godt
6	Personalet viste med al tydelighed, at de havde styr på, hvad jeg skulle og det gav mig tryghed. Jeg var imponeret over, at jeg blev fulgt ud ad døren af en personale og videre i forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Det var dejligt med en kop kaffe og en sandwich at vågne op på. Rigtig fin service. [Pleje]	Virkelig godt
10	Det var, som det skulle være, perfekt. Altid venligt personale. Jeg takker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg kommer [langvejsfra] og kunne ikke få en kikkertundersøgelse den dag, jeg var på ambulatoriet, og skulle komme igen. Det var lidt for meget for mig, da det kun tog få minutter. [Ventetid]	Godt
13	Personalet var altid smilende, og for mig betyder det meget (føjte mig tryk). Fik en særdeles god vejledning før undersøgelsen, som beroligede mig meget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Hvis bare ambulatoriet holder den nuværende standard, kan det ikke gøres bedre.	Virkelig godt
15	Jeg følte mig set/hørt og forstået. Desværre fik jeg ikke hjælp til mig problem, da man ikke kunne se den dag. [Pleje]	Godt
18	Man sidder i et gennemgangsrum og kan godt føle sig glemt, da mange forskellige bruger samme venterum. [Fysiske rammer]	Godt
20	Et afklædningsrum ville være passende. Jeg afklædte mig bukser og trusser, mens mindst fire personer var til stede i lokalet. [Fysiske rammer]	Godt
24	Ambulatoriet var som sådan et godt sted at være!	Godt
26	Alt var godt!	Virkelig godt
27	De virkede meget professionelle. [Kontaktperson]	Virkelig godt
29	Jeg var meget imponeret over den faglighed, jeg mødte. Jeg var utryk, da jeg mødte op, men følte hurtigt stor tillid til de personer, der stod for undersøgelsen. Jeg blev mødt med anerkendelse af min utryghed, og på en medmenneskelig og professionel måde fik de hurtigt skabt en kontekst, hvor jeg kunne slappe af og føle tillid til behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Tog sig godt af mig efter undersøgelsen.	Godt
32	Fik hurtigt svar tilbage. Det var dejligt, TAK. [Ventetid]	Godt
33	Mit samlede indtryk er meget påvirket af lægens, for mig at se, uanstændige omgang med	Dårligt

mennesker.
[Relationer til personale]

