

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Plastkirurgisk 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:	104
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	69%

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).

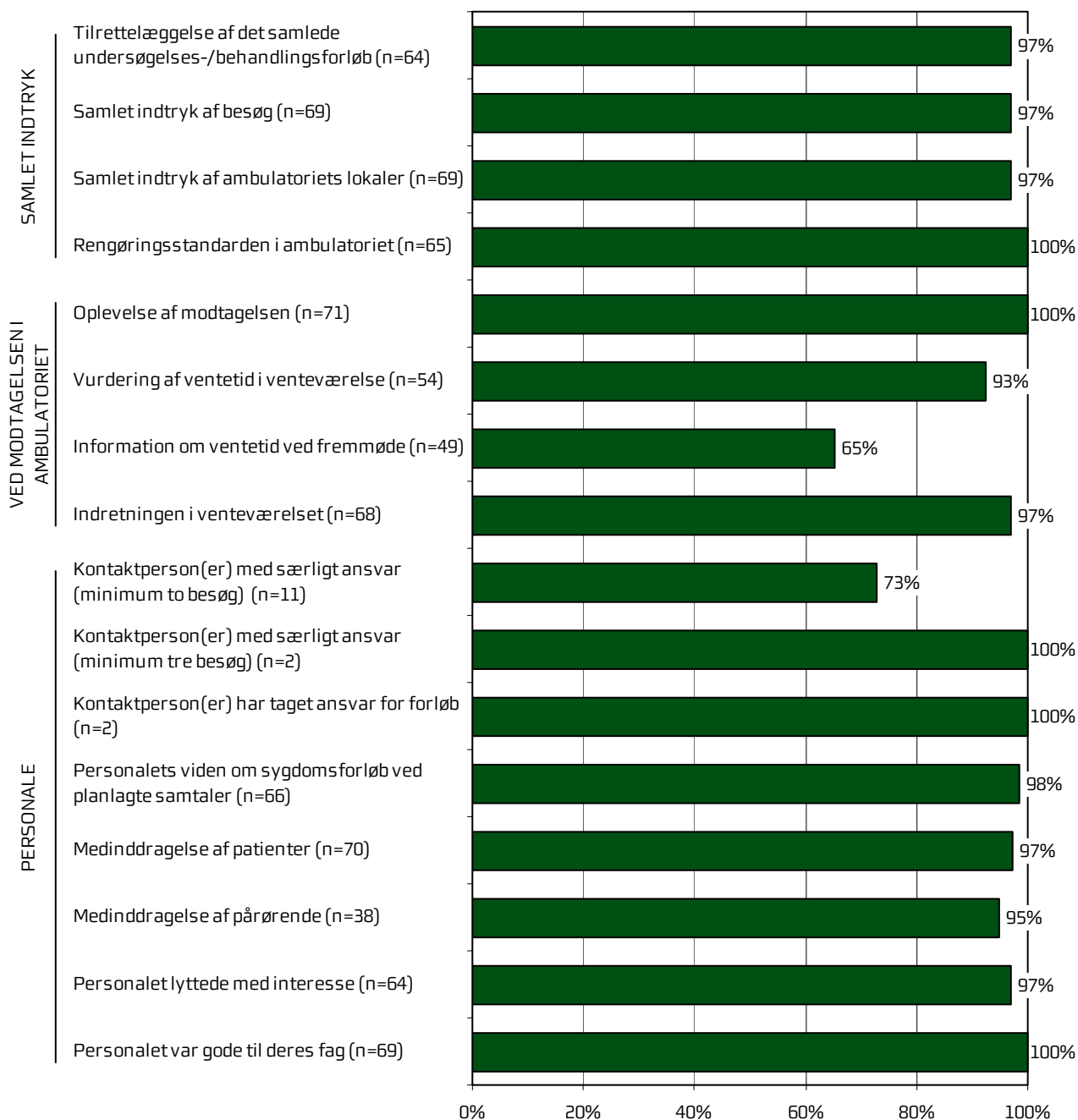
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

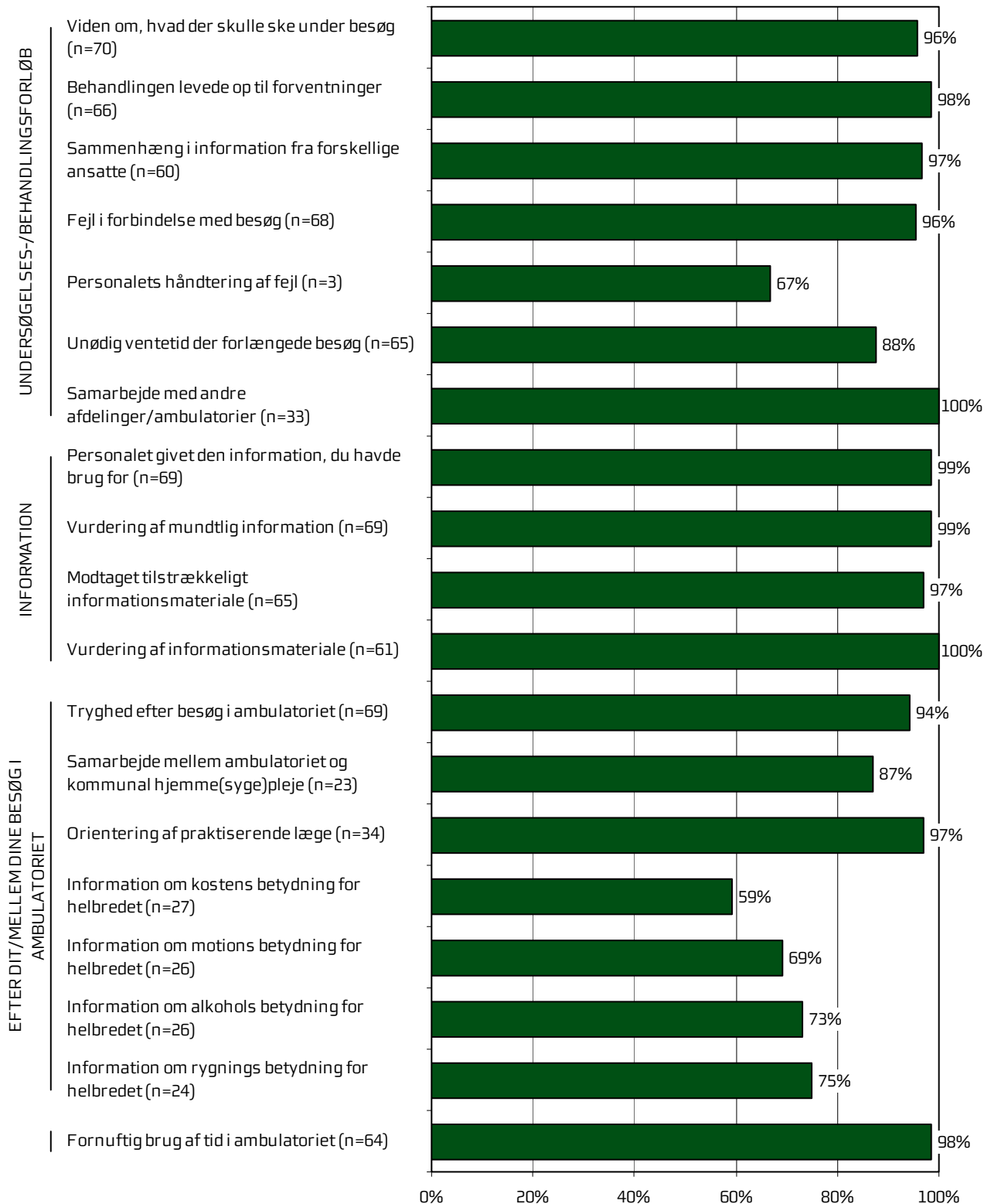
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

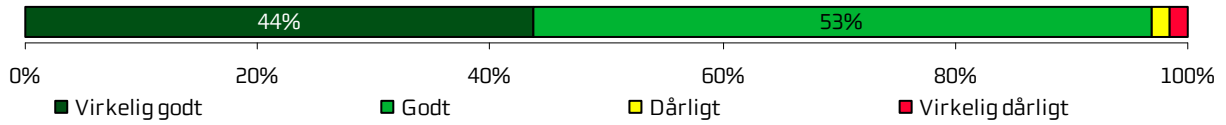
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

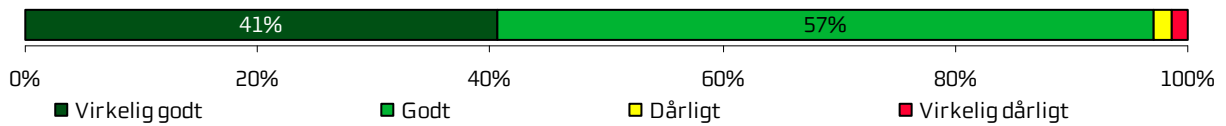
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

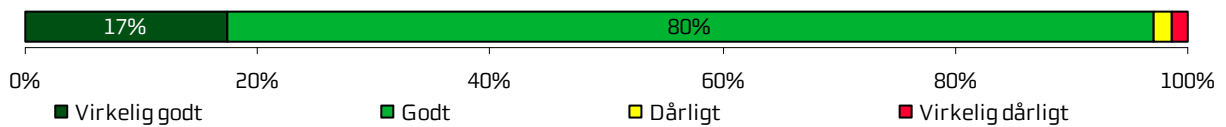
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=64)



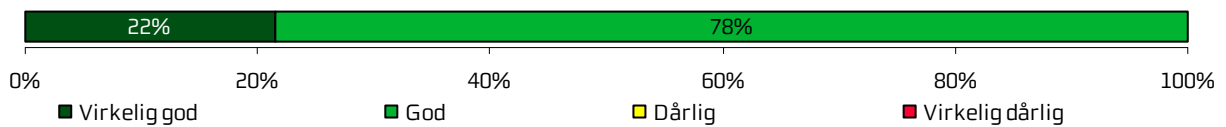
Samlet indtryk af besøg (n=69)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=69)



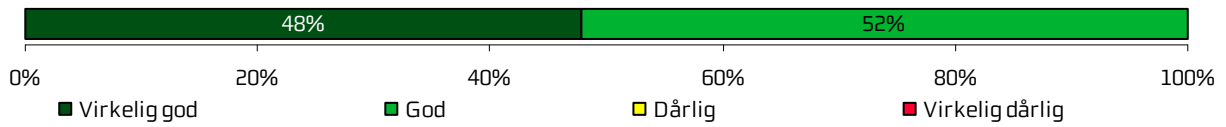
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=65)



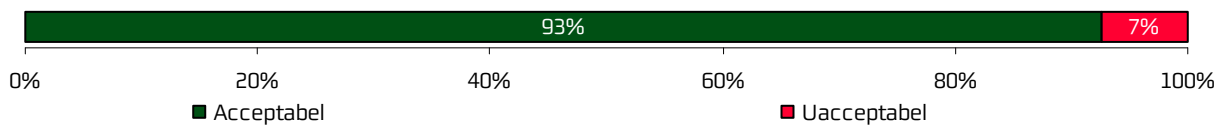
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	99 %	-	100 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	-	100 %	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

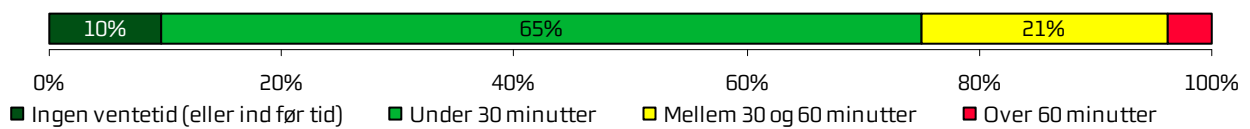
Oplevelse af modtagelsen (n=71)



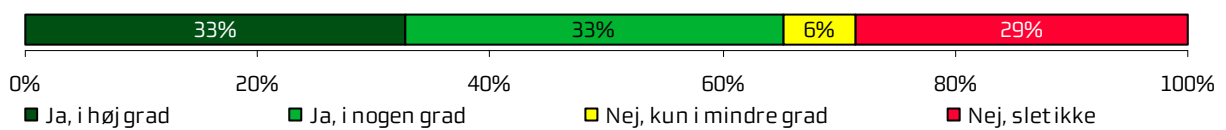
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=54)



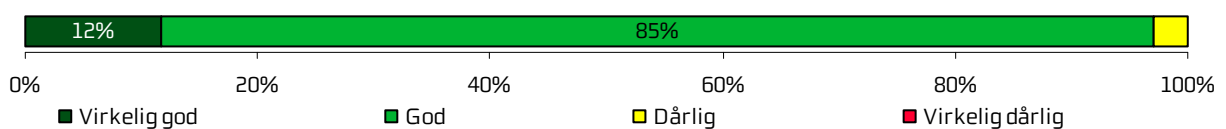
Længde af ventetid i venteværelse (n=52)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



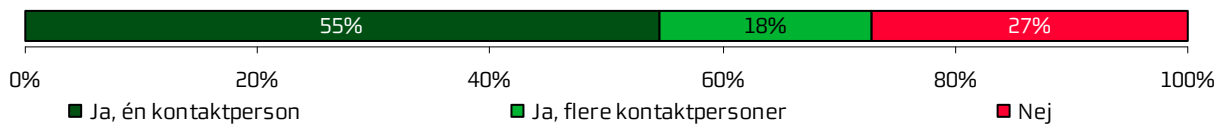
Indretningen i venteværelset (n=68)



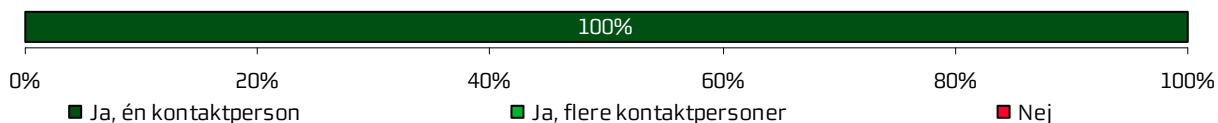
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	90 %	-	99 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	65 %	43 % *	-	76 %	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	94 %	-	98 %	78 % *	89 % *

Personale

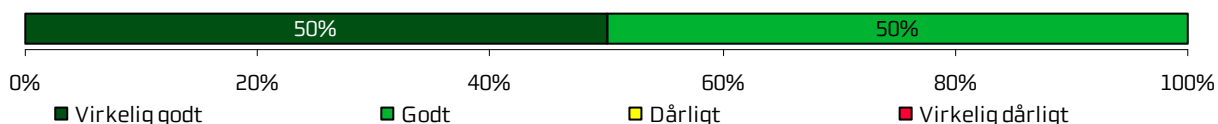
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=11)



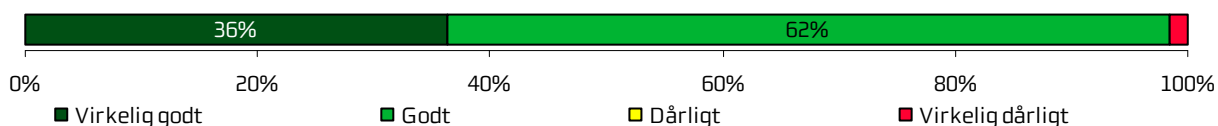
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2)



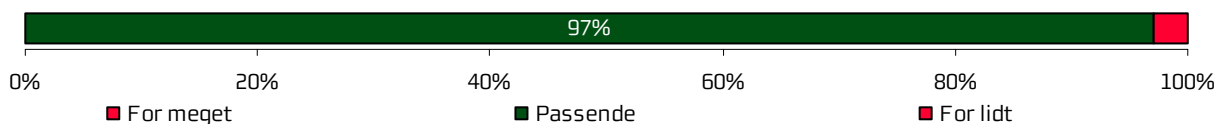
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



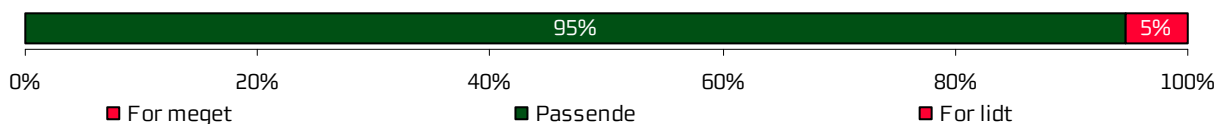
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=66)



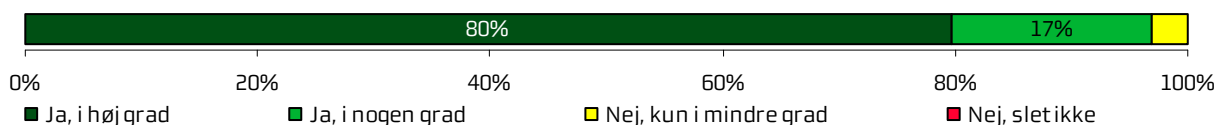
Medinddragelse af patienter (n=70)



Medinddragelse af pårørende (n=38)



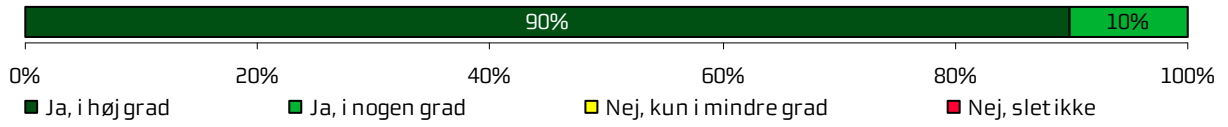
Personalet lyttede med interesse (n=64)



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

Personale (fortsat)

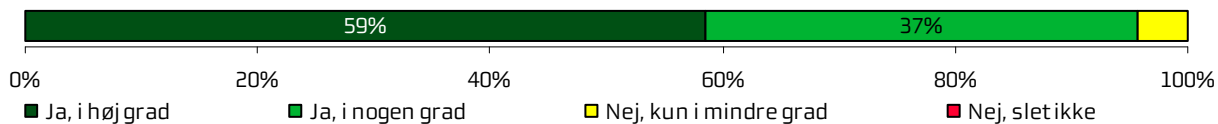
Personalet var gode til deres fag (n=69)



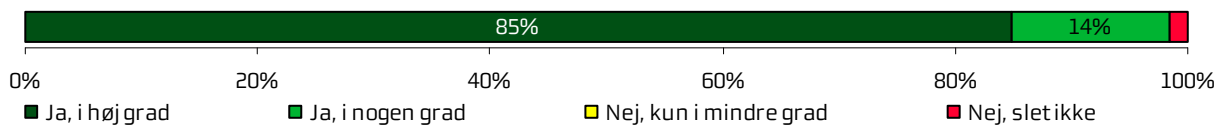
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	97 %	-	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

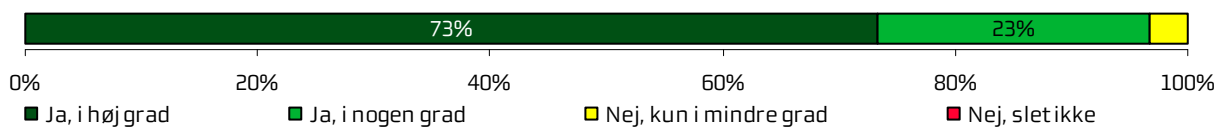
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=70)



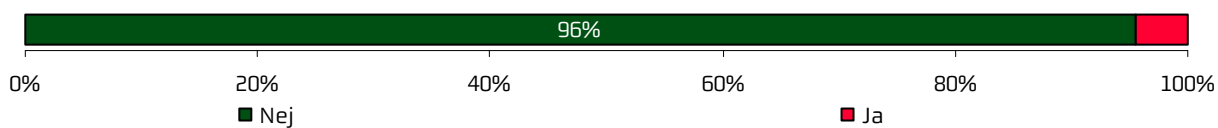
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



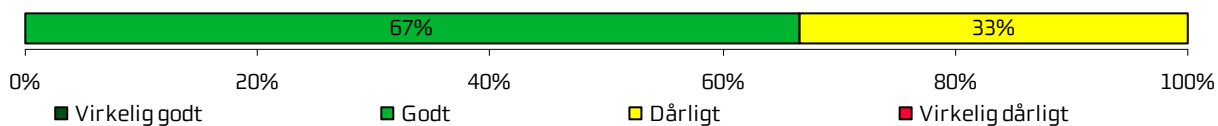
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=60)



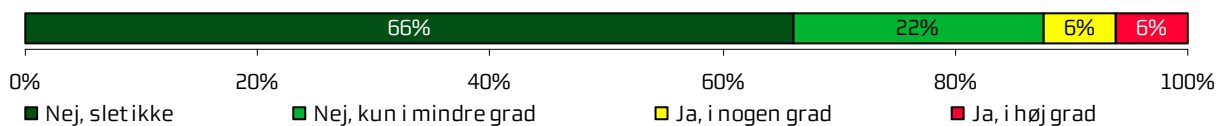
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



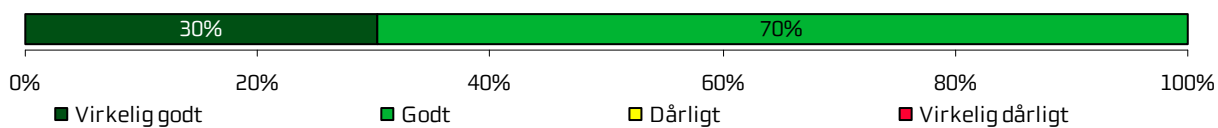
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



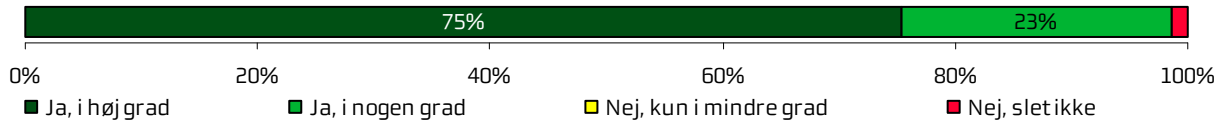
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



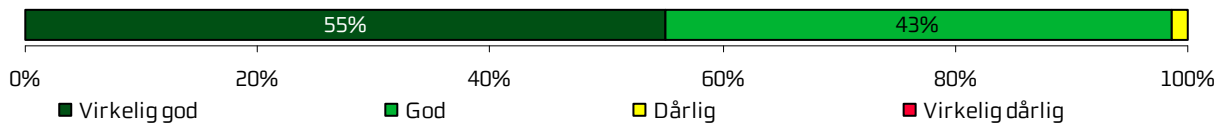
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	98 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	93 %	-	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 %	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 %	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	60 %	-	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	-	98 % *	72 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	89 %	-	100 %	91 % *	95 % *

Information

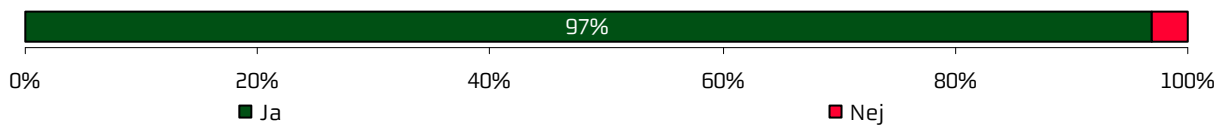
Personalet givet den information, du havde brug for (n=69)



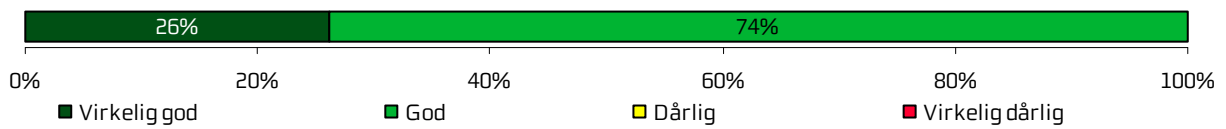
Vurdering af mundtlig information (n=69)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=65)



Vurdering af informationsmateriale (n=61)



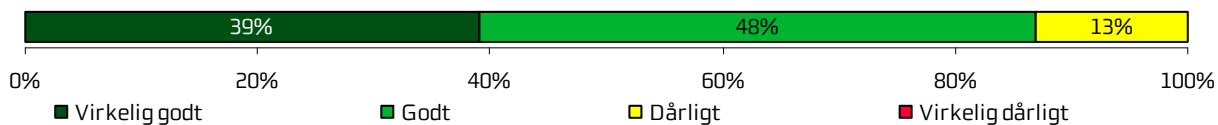
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	99 %	92 %	-	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99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

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

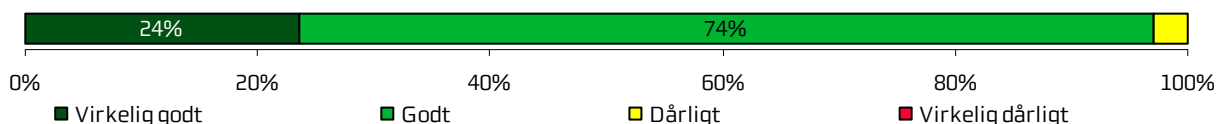
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=69)



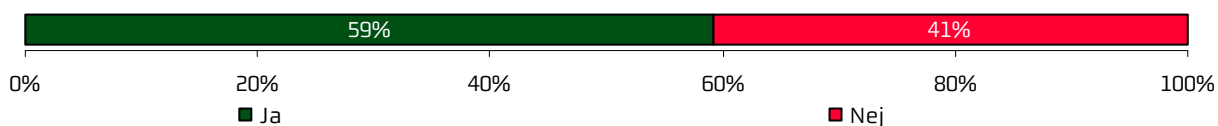
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



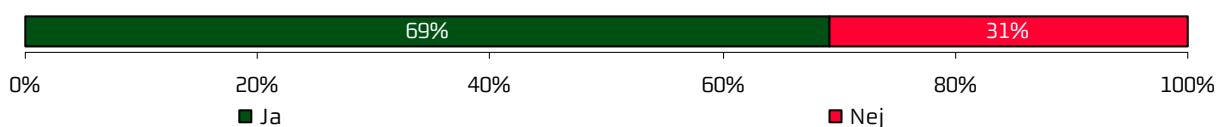
Orientering af praktiserende læge (n=34)



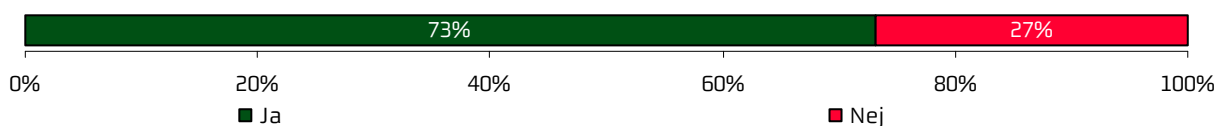
Information om kostens betydning for helbredet (n=27)



Information om motions betydning for helbredet (n=26)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=26)



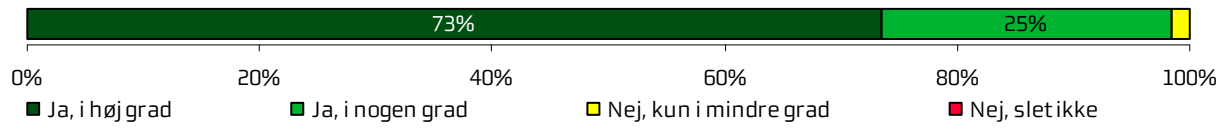
Information om rygningens betydning for helbredet (n=24)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	-	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	95 %	-	100 %	84 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	94 %	-	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	84 %	35 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	75 %	-	-	87 %	44 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	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	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	0

Plastkirurgisk Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?







	ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
	13	Godt tilfreds med ALT.	Uoplyst
	17	Super fin. Rar atmosfære.	Virkelig god
	19	Første gang: Kom ind før tid. Anden gang: Ventedede 45 minutter.	Virkelig god
	20	Det var virkelig nogle søde piger, der tog imod i ambulatoriet.	Virkelig god
	21	Den var fin, og jeg følte mig tryk og godt vejledt.	Virkelig god
	22	Dejligt at det kunne betale sig at komme i god tid, så man også kom til i god tid!	Virkelig god

Plastkirurgisk Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
6	Jeg/vi skulle komme ugen efter [om eftermiddagen] og få svar på det modermærke, der var fjernet. Vi blev ringet op om morgenen og fik at vide, at der var lavet en dobbelt booking, og at vi meget gerne måtte komme så hurtigt som muligt. Vi fik samme besked, da vi kom, men da vi kom ind til lægen, var det fordi, der var kræft i det ene, der var fjernet. Man kunne måske gøre dette på en anden måde.	Uoplyst
7	Modtog indkaldelse til kontrol om et år, før jeg var færdigbehandlet.	Godt
12	Unødvendig ventetid efter behandling på hospitalet!! [].	Godt
18	Blev henvist for to ting, men blev kun opereret for én og måtte selv rette henvendelse igen for [at høre], om der ikke var noget, de havde glemt.	Dårligt
19	Havde samme læge de to første gange, som ville have mig til kontrol [nogle] måneder efter endt behandling. Lægen, jeg så [] sidste gang, ville ikke.	Uoplyst
24	Fik fjernet lidt hudkræft []. Fik efterfølgende besked om, at alt måske ikke var med, og jeg derfor evt. skulle opereres igen. Kan ikke vurdere, om det var lægens fejl (som i øvrigt gav udtryk for, at alt nu var væk). Blev straks ringet op, da prøver viste, at alt ikke var med.	Uoplyst

Plastkirurgisk Ambulatorium Herning**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
 1	Kort besøg, hvor der blev taget []prøve for evt. cancer.	Virkelig godt
 3	Jeg fik en fin behandling og blev mødt af et venligt og dygtigt personale på [] afdelingen. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
 6	Efter at jeg var skåret i anden gang, får jeg ikke besked om, at der ikke var noget i det sidste, der blev fjernet. Det var jeg meget utryk over, da jeg ikke rigtigt vidste, hvornår jeg kunne føle mig sikker. Derfor forsøgte jeg af to omgange at få svar herfor, dog uden held. Dette må kunne gøres bedre.	Godt
 12	Ventetid efter behandling.	Godt
 23	Jeg blev undersøgt i Herning og skal behandles i [en anden by]. Som bosat i [en tredje by tættere på den anden by] kunne begge dele med fordel ske i [den anden by].	Virkelig godt
 26	Rimelig hurtigt, også fremadrettet.	Godt





Plastkirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Jeg er helt ny som patient i afdelingen. Men kender en del til forløbet fra tidligere indlæggelse på afdeling på andet sygehus [for år tilbage]. Derfor har jeg tøvet med svar. Spørgsmålene kom lige efter første undersøgelse hos jer.	Uoplyst
10	Super.	Virkelig godt
21	Den var god.	Virkelig godt

Plastkirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
 2	Fra besøg hos egen læge til endelig indkaldelse til behandling på [] ambulatoriet gik der flere måneder. Det finder jeg kritisabelt.	Virkelig godt
 4	Jeg har været på hospitalet tre gange, og det har været over middag og hjem til aften.	Virkelig dårligt
 8	Herning er det bedste sygehus frem for andet sygehus.	Virkelig godt
 21	Det har været fint.	Virkelig godt

Plastkirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Fik en meget, meget fin forklaring af såvel sygeplejerske som læge NN, så jeg gik derfra med en meget tryk følelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
2	Selve operationen var meget dygtigt udført, og i dag er det stort set helet fuldstændigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	[] De tre gange, har jeg haft det godt og fået en god behandling hos jer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
9	Husk toilettet! [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg er ikke utilfreds med noget, så jeg kan kun give plus.	Godt
14	Alt i alt en RIGTIG god oplevelse at komme i ambulatoriet, der var super service hele vejen igennem, man følte sig virkelig velkommen. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Er godt tilfreds.	Godt
16	De var venlige at ringe om resultatet!	Godt
19	Lægen, som planlagde og bookede mine tider, var super sød! Hun tog hensyn til min skolegang og lod mig få en tid et kvarter før egentlig åbningstid (første tid). Samtidig med det gav hun mig også den sidste tid med en note om, at jeg kunne blive lidt forsinket på grund af skolegang. Super fleksibelt! :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Jeg kan kun bemærke, at jeg var godt tilfreds med besøget hos de søde piger i ambulatoriet.	Virkelig godt
24	Jeg følte helt klart, at jeg fik en meget venlig, omsorgsfuld og professionel behandling. I det hele en meget positiv oplevelse (bortset fra, at jeg åbenbart risikerer at skulle opereres igen, og som sagt kan jeg ikke vurdere, om det er lægens fejl?). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Toilettet kunne nok trænge til en modernisering, så de kunne virke lidt mere friske og indbydende. Men ellers synes jeg, at det har været en god oplevelse at besøge ambulatoriet i Herning. Jeg har kun mødt venlighed, tak. [Fysiske rammer]	Godt

