

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Kirurgisk dagkirurgi  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	308
Besvarelser fra patienter:	213
Afsnittets svarprocent:	69%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

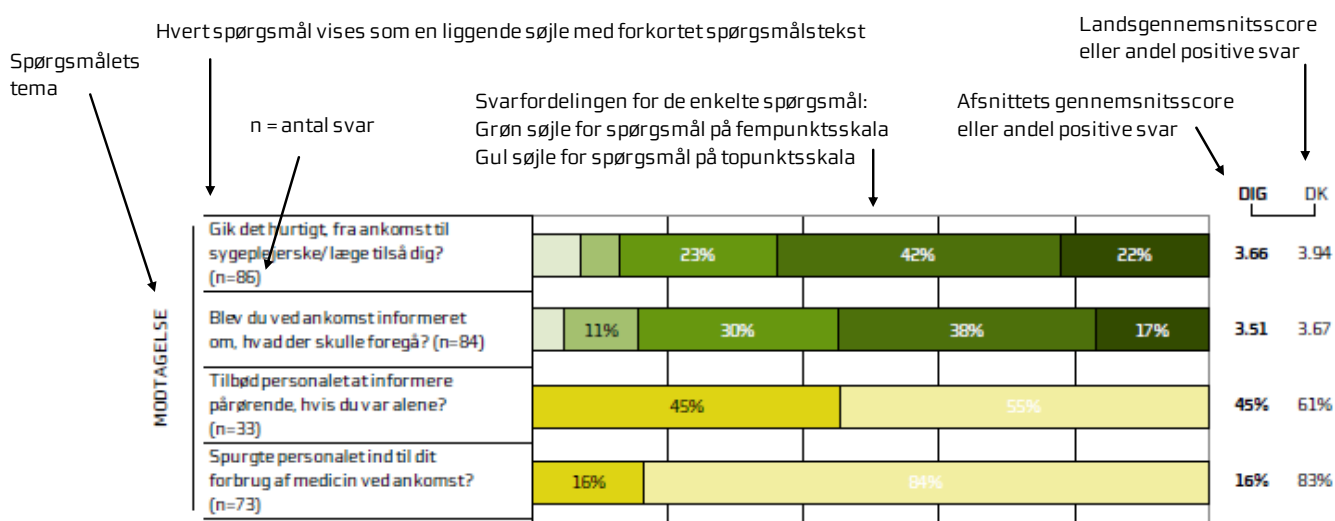
### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



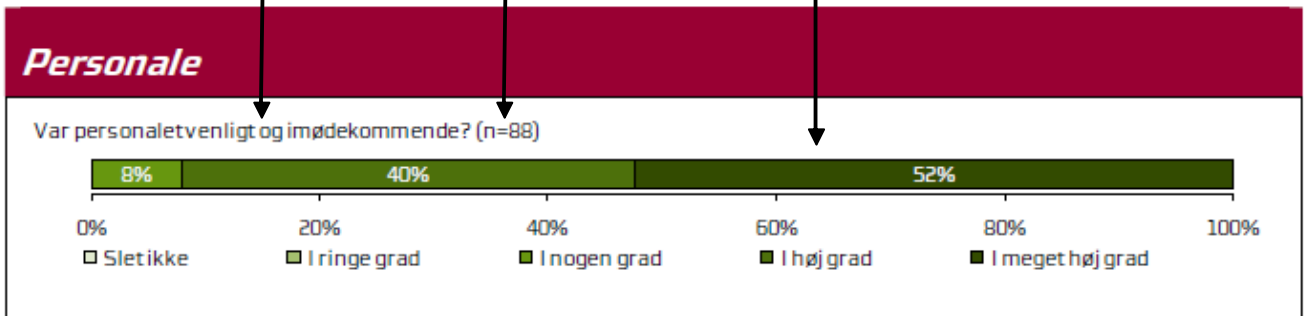
**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

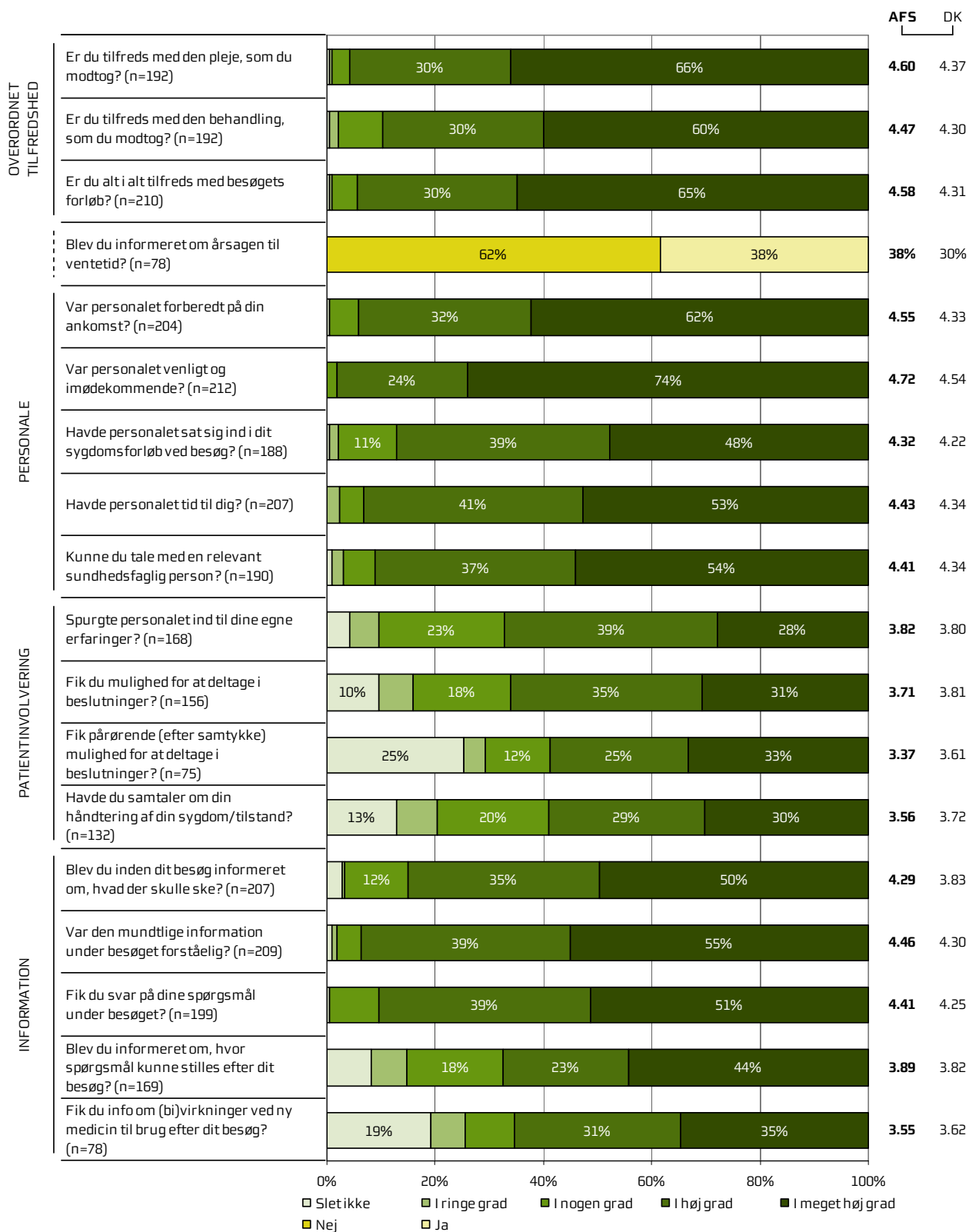
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

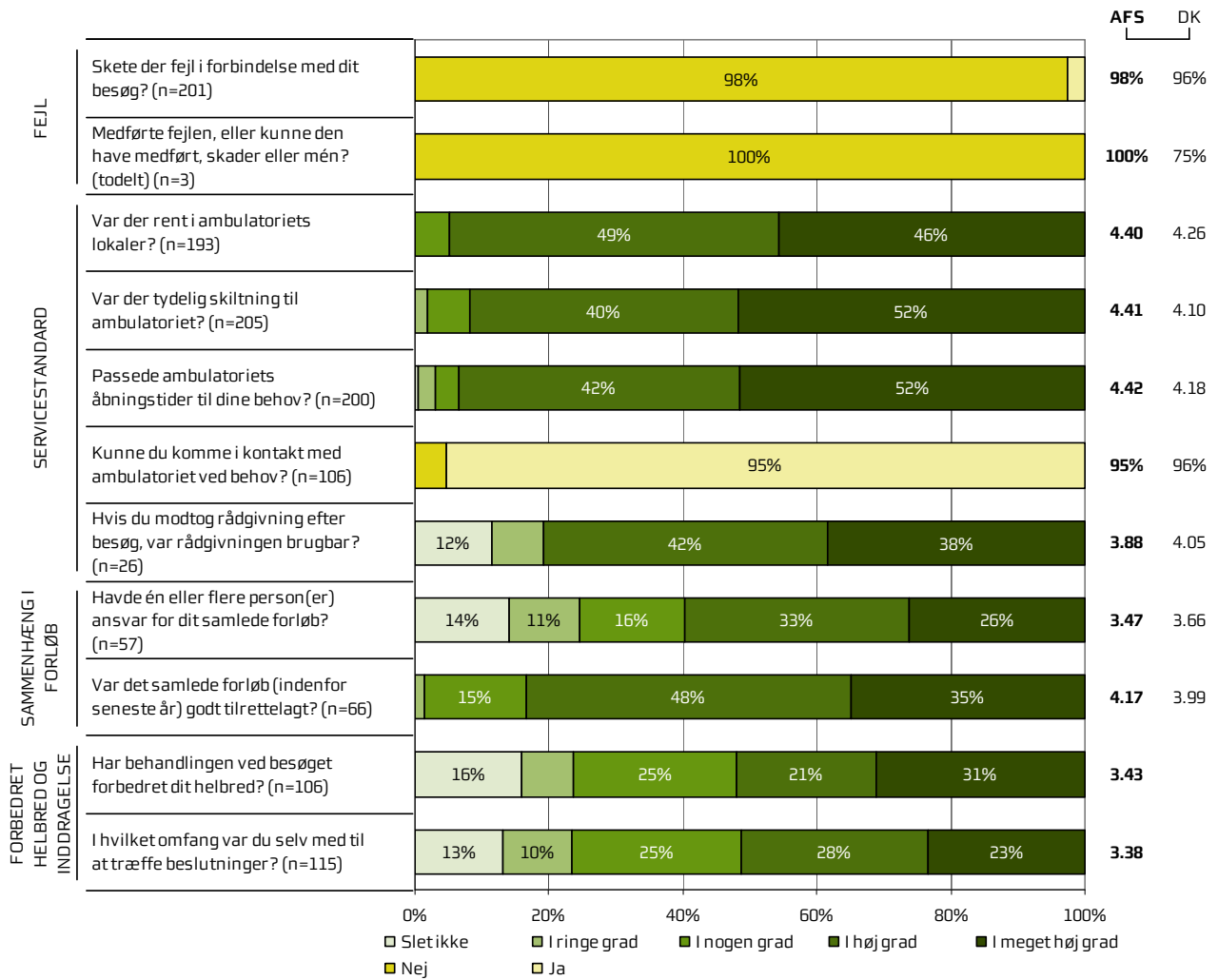
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

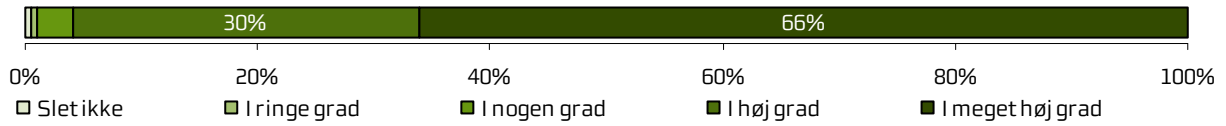
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

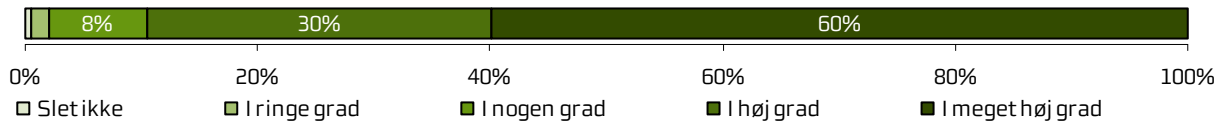
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

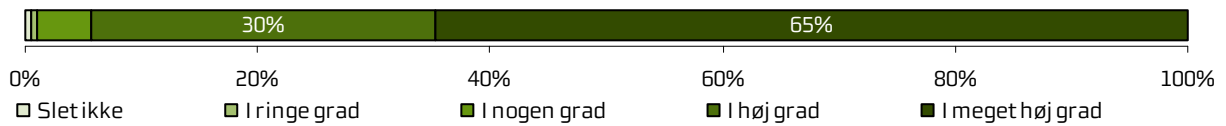
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=192)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=192)



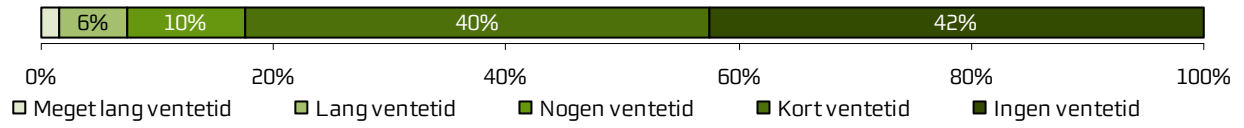
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=210)



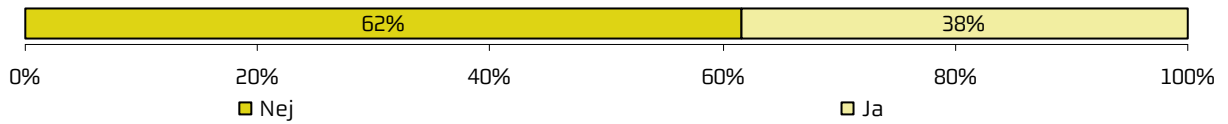
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,6		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,47		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,58		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=205)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=78)

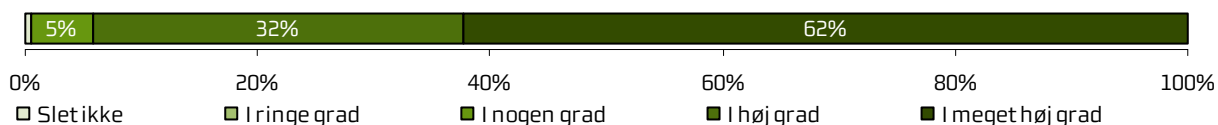




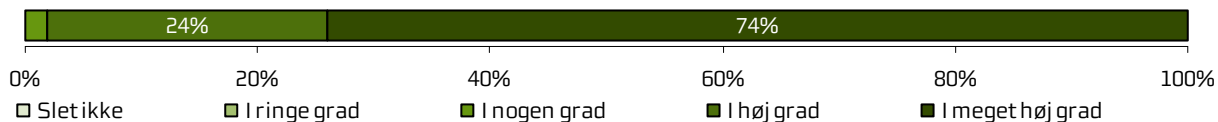
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,16		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		38 %	30 %	

## Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=204)



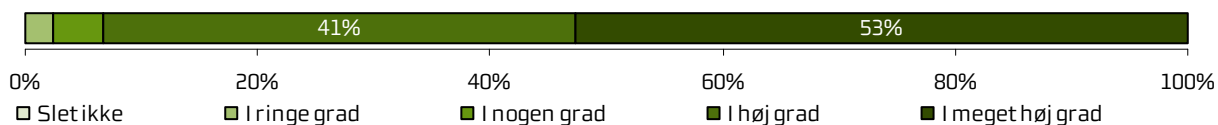
Var personalet venligt og imødekommende? (n=212)



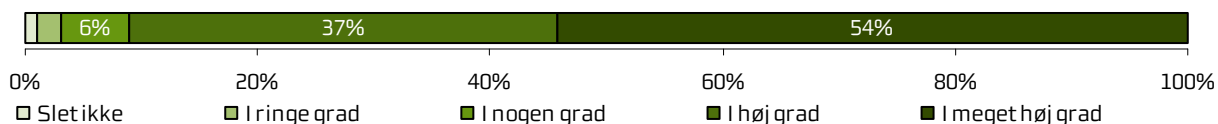
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=188)



Havde personalet tid til dig? (n=207)



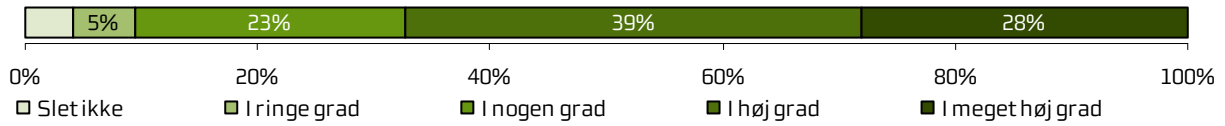
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=190)



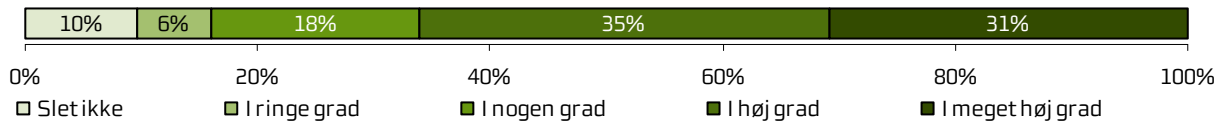
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,55		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,72		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,32		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,43		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,41		4,34	

## Patientinvolvering

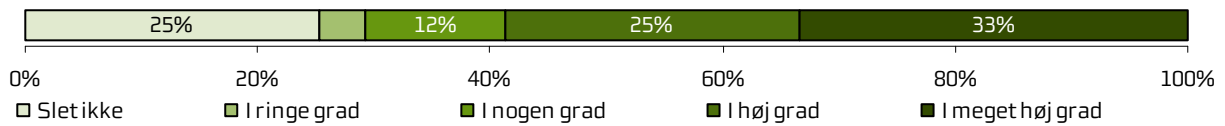
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=168)



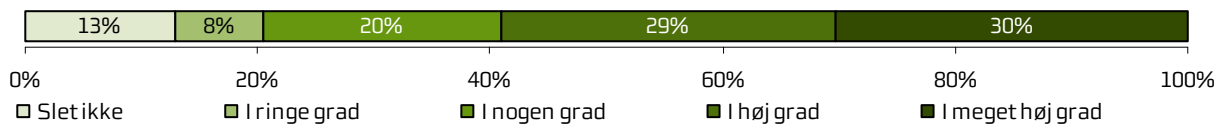
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=156)



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



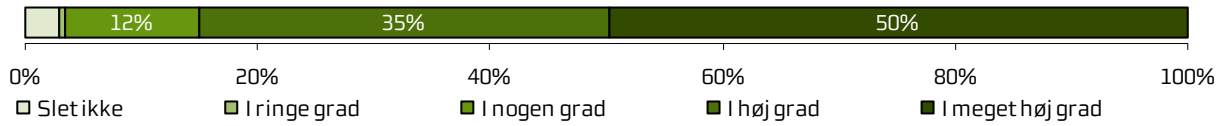
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=132)



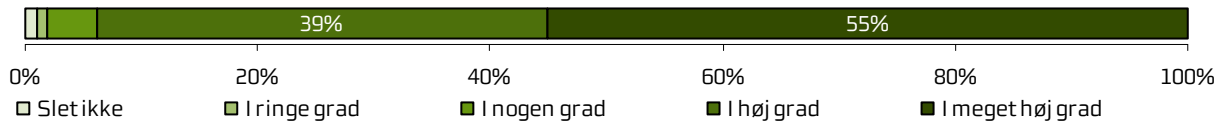
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,82		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,37		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,56		3,72	

## Information

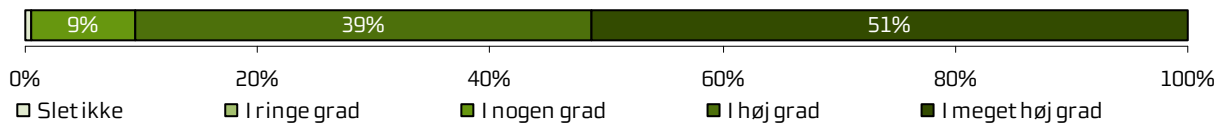
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=207)



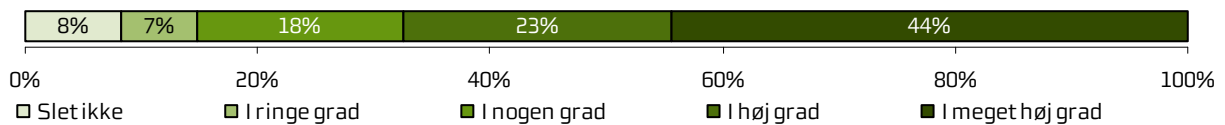
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=209)



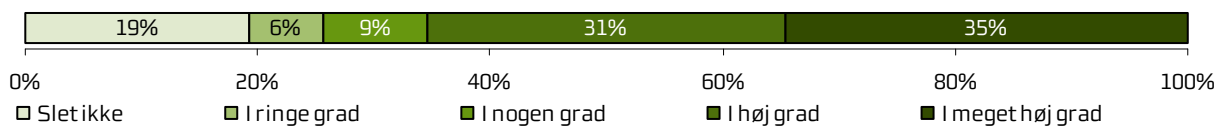
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=199)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=169)



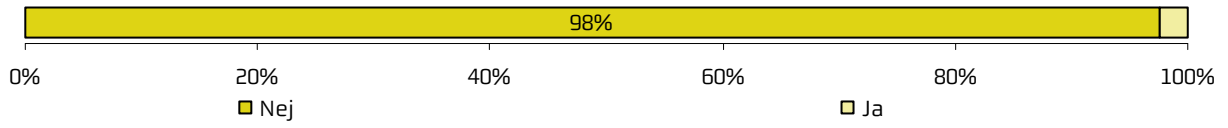
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=78)



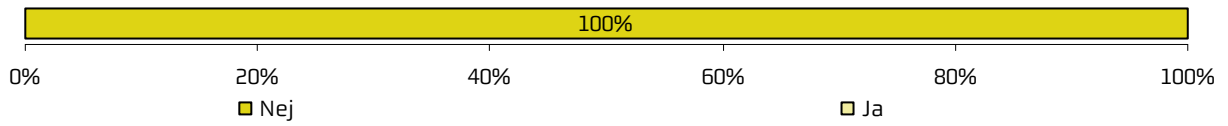
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,29		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,46		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,89		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,55		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=201)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)

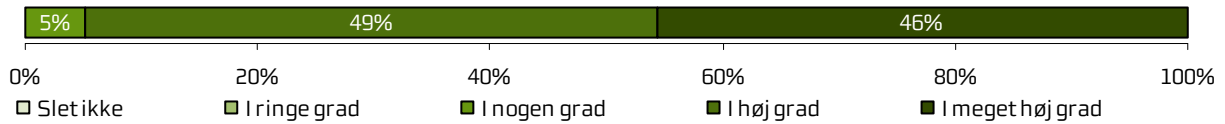




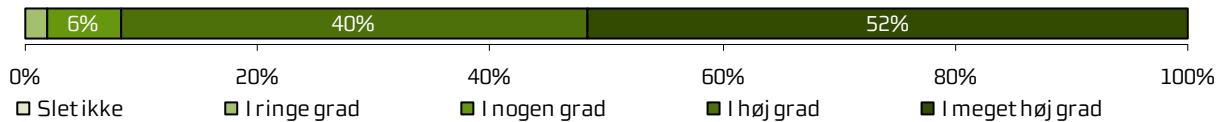
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

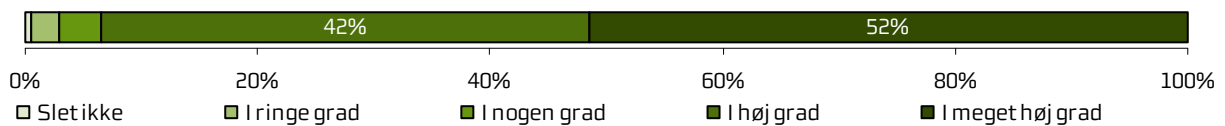
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=193)



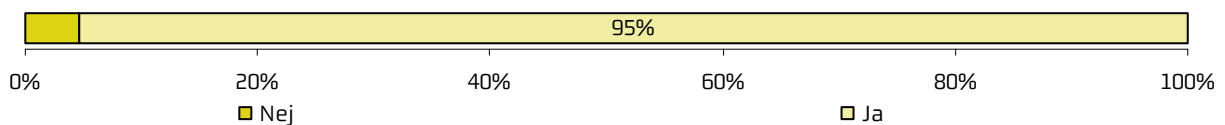
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=205)



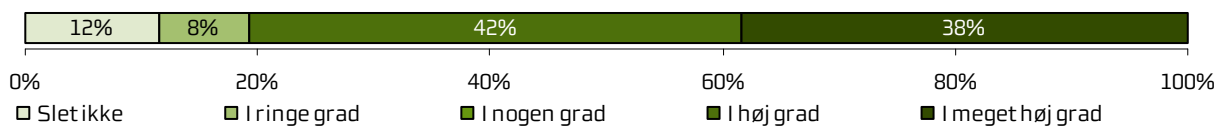
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=200)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=106)



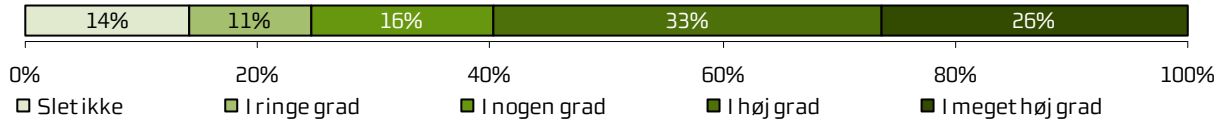
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



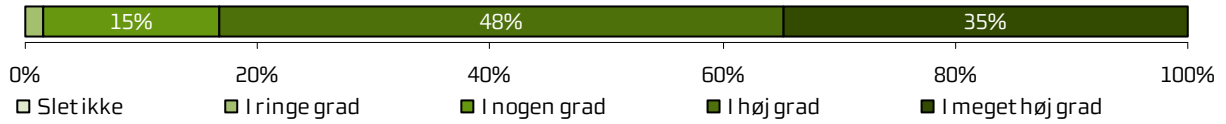
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,4		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,41		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,42		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,88		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=57)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=66)



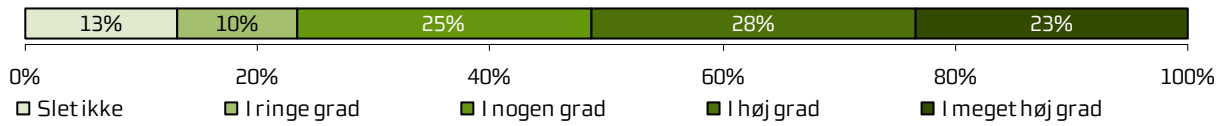
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,47		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,17		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=106)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=115)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,43			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,38			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

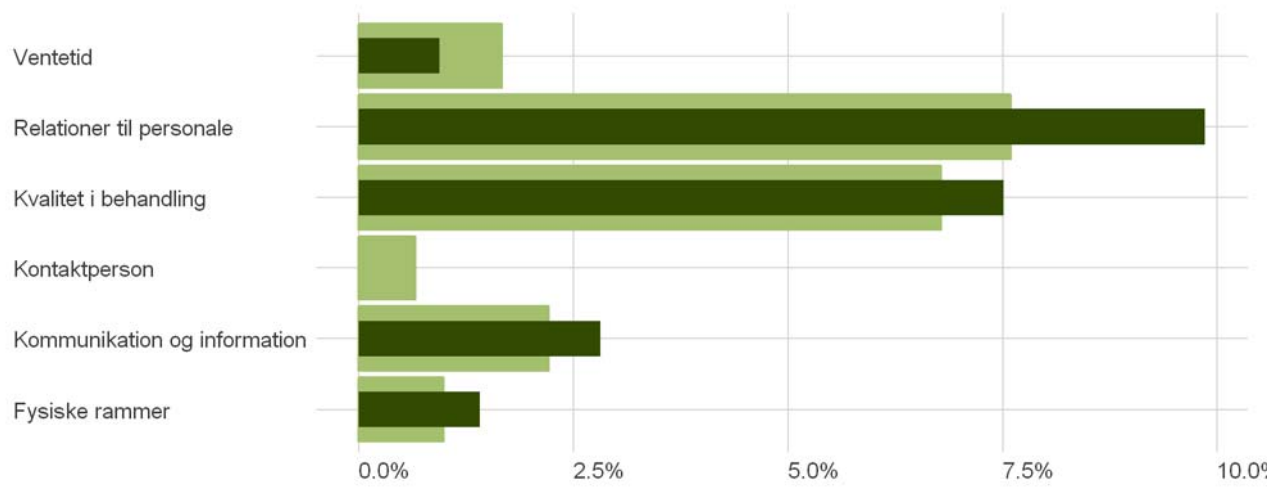
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)





















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





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



## Kirurgisk dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Personalet var meget venligt!	I høj grad
 17	Det var helt fint.	I høj grad
 27	Der var ventetid fra, at jeg var klar til undersøgelsen, og til undersøgelsen blev foretaget. Men det klarede jeg fint med medbragt læsestof. Undervejs i ventetiden blev jeg underrettet.	I høj grad
 35	Min tid var [over middag]. Jeg var i god tid, kom til [før tid]. Det var helt perfekt.	I høj grad
 39	Meget tilfreds. Havde dog ifølge aftale med afdelingen fremsendt en korrespondance, som, jeg fik indtryk af, ikke var blevet læst af dem, der skulle modtage og behandle mig. Men det fungerede fint alligevel.	I høj grad
 53	Ville det ikke forenkle arbejdsgangen, hvis man fik skemaet med efter endt undersøgelse?	I høj grad
 71	Manglende kommunikation mellem de relevante personaler.	I høj grad
 2	Jeg kom EN TIME for tidligt, på trods af det blev jeg modtaget godt og humoristisk :-)	I meget høj grad
 5	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
 6	Venlig og personlig modtagelse.	I meget høj grad
 11	Ok.	I meget høj grad
 14	Super modtagelse.	I meget høj grad
 20	Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
 21	God modtagelse. Meget imødekommende.	I meget høj grad
 31	Meget fint.	I meget høj grad
 32	Lidt vanskeligt at registrere sig med sundhedskortet.	I meget høj grad
 34	Det er ej en banegård!	I meget høj grad
 40	Utrolig behagelig atmosfære.	I meget høj grad
 43	Hel fin modtagelse og minimal ventetid. Det eneste, der slog mig i ambulatoriet til forambulant undersøgelse var, at sekretæren talte og oplyste andre patienters CPR-numre f.eks. i telefonen, mens jeg sad i venteværelset.	I meget høj grad
 59	Det gik lynhurtigt ved ankomsten, men tiden inden jeg kom videre, efter omklædning, var ca. en lille time. Flere kom ind før mig, selvom de kom efter mig i venterummet. Egentlig ikke noget sygdomsforløb, min læge syntes, jeg skulle have undersøgelsen. Derfor bruger jeg måske 'irre-	I meget høj grad

	levant' ofte.		
 62	Jeg kom ind en halv time før jeg var tilsagt, så ventetid derefter var jo forudsigelig og acceptabel.		I meget høj grad
 68	Det kan ikke gøres bedre.		I meget høj grad
 8	Kunne bruge mere tid på patienter. Kunne give mere rådgivning. Fortæl os mere om diagnose og behandling.		I nogen grad
 42	Ventetid var intet problem.		I nogen grad

## Kirurgisk dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
28	Da jeg var påvirket af beroligende medicin, hvilket jeg ønskede, fik jeg ikke spurgt om så meget, som jeg gerne ville.	I høj grad
49	NB! Det er mig stadig uforståeligt, at et ældre fruentimmer uden bil skal bede sønnen tage fri fra arbejde, leje en bil og køre til Horsens Sygehus, når vi på andet sygehus har en velfungerende afdeling?	I høj grad
64	Ingen medicin.	I høj grad
6	Besøget er en del af et længere forløb.	I meget høj grad
19	Sygeplejersken, jeg havde samtale med inden og efter operationen, talte meget lavt.	I meget høj grad
23	Jeg har gjort ting, som blev anbefalet, men fik ikke rigtig svar på, hvad jeg skal gøre, når generne stadig er der.	I meget høj grad
27	Ok.	I meget høj grad
3	Lægen var noget studs og kort for hovedet.	I nogen grad
48	Omkring smertebehandling under selve undersøgelsen: Jeg vil helst ikke have "lidt til at slappe af" og hvis det var nødvendigt (der var åbenbart ikke tid til at vente på, at smertestillende medicin fik lov til at virke), så vil jeg kun have lidt. Men jeg fik så meget, at jeg faktisk blev bedøvet og havde det skidt i flere dage efter.	I nogen grad
72	Håber og ønsker læge NN fra andet sygehus. Hvis det heller ikke lykkes må og skal der en scanning til.	I ringe grad
57	Sagde ikke noget.	Ved ikke

## Kirurgisk dagkirurgi

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
18	Jeg syntes de to gange høj snakken over mig, og jeg følte, jeg var bare noget, de havde med at gøre.	Ja
48	Jeg synes bestemt ikke, man skal bedøve folk mod deres vilje! Personalet generelt viste omsorg og respekt, men selve undersøgelsen var for "effektiv". Kald "afslapningsmidlet", stesolid, hvis det er det, det er. Og forsøg at dosere mindre og afvente. Giv nogle minutter ekstra, og indfør kamera mindre voldsomt.	Ja
49	[Komplikationer ved indledende undersøgelse] så [operationen] af samme blev umuliggjort.	Ja
69	Den medicin, vi i følge det skriftlige skulle have med, der de første dage efter operationen, ikke var der (men den kunne fås i håndkøb).	Ja
72	Undersøgelsen gik helt i kage. Havde intet spist i tre dage, klar til undersøgelsen (har jo prøvet det før) på Amtssygehuset i Aarhus. Var bedøvet. Lægen gik i gang, kunne ikke komme igennem. Sygeplejerske sagde til lægen henover hovedet på mig, at jeg har pacemaker. Grunden var ikke udtømt nok. De to var bestemt ikke enige. Ny indkaldelse [i efteråret]. Jeg tror, det er en ormer. Det gik også galt ny tid [i vinteren].	Ja
27	Ingen.	Nej
59	Nej.	Nej

## Kirurgisk dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Man føler sig i trygge omgivelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Jeg føler mig godt behandlet af personalet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Orientering om forløbet af undersøgelserne var perfekt. Under mit besøg fik jeg lov til at følge med på skærmen med forklaring af det, billederne viste. God service. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	Jeg har store roser til personalet. Alt er forløbet godt. Jeg er meget tilfreds :-)	I høj grad
58	Husk at give besked (hurtigt efter undersøgelse). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	De var alle professionelle, super søde og virkede ikke stressede. Stor ros til dem alle :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Herligt at bo i et land, der har råd til et sygehusvæsen som vores.	I meget høj grad
43	1. Sygeplejerske NN var rigtig kompetent, sød og omhyggelig. 2. Jeg synes generelt, at det har været en fantastisk god oplevelse at være på Horsens Sygehus. [] [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Ringede og fik en tid til endoskopi [i weekenden] med kort frist inden sommerferie. Meget dejligt og god oplevelse at blive undersøgt [i weekenden]. Efter sommer en [anden] undersøgelse, der også forløb meget fint med præcis og venlig behandling. Begge undersøgelser helt i top. Godt forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Jeg er meget tilfreds med alle jeg mødte, den dag jeg blev opereret. Det er en skam, at vi kun hører, når der bliver begået fejl, for I var alle så søde og venlige. Og min operation gik over al forventning. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Første gang forløb alt også rigtig godt, men behøver lægen at tale med alt og alle, når man ligger med bagdelen til højre. Kunne han ikke tale FØR eller EFTER. Anden gang HELT perfekt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
46	Fik kortere ventetid (i venteværelset) pga. et afbud. [Ventetid]	I nogen grad
49	[I efteråret] fik jeg lavet en gastroskopi på "samme" afdeling, og de to undersøgelser forløb fuldstændig forskelligt. Hvor jeg ved gastroskopian blev modtaget (oven i købet FØR tiden) af en særdeles venlig og kompetent sygeplejerske, der hurtigt fornemmede min nervøsitet (førstegangundersøgelse), men med ro og opmærksomhed forklarede mig, hvad der skulle ske, imens en læge og en sygehjælper forholdte sig i baggrunden, foregik det helt anderledes og uroligt ved koloskopien. Her kom man ind på en stue, hvor vi lå på rad og række til indlæggelse og stent på HÅNDENS OVERFLADE. Hvor det skete stille og roligt i to forsøg ved gastroskopian, forsøgte først sygeplejerske NN sig op til flere gange i begge hænder []	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
50	Jeg følte det meget grænseoverskridende at skulle sidde i samme venteværelse som andre patienter og pårørende EFTER, AT JEG var iklædt hospitalstøj og udstyret med varmetæppe og klar til behandling. Der må være andre muligheder. [Fysiske rammer]	I nogen grad
54	Der var for tydelig travlhed, der forårsagede småfejl og en distancering fra personalet. Der blev ikke givet nok informationer under/efter besøget. Var skidt efter undersøgelsen, så kunne være en god idé at give bedre informationer med hjem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Jeg fik en fantastisk behandling af alle. Sygeplejersker, personale NN og lægen. Jeg mærkede set ikke noget under selve koloskopien, selvom jeg tidligere havde haft en træls oplevelse på et andet sygehus. Jeg havde mange smerter på vejen hjem de [første timer]. Svarende til otte til ni på en skala fra et til ti. De næste dage havde jeg også smerter i tarmene. Svarende til syv til otte. Det blev langsomt bedre, da jeg begyndte at spise Cultura. Så jeg vil gerne foreslå, at i tilbyder Cultura. Eventuelt også som tabletter efter undersøgelsen, da alle bakterier må være udryddet efter udtømmelsen og al det salt. Og/eller anbefaler patienterne at købe Culturatabletter efter undersøgelsen for at genopbygge floraen i tarmene.	Ikke relevant for mig
2	Fik personlig tiltale og dette virker troværdigt på mig. :-) Tak.	Uoplyst
7	Alt i alt en rigtig god oplevelse. Meget sød sygeplejerske og læge. Fik mange brugbare oplysninger om, hvordan jeg kunne gøre det nemmere for mig selv at gennemføre undersøgelsen. Følte mig meget tryk ved en undersøgelse, jeg vidste var ubehagelig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Afsætte mere tid til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Alt var i orden.	Uoplyst
12	Særlig godt: Meget søde og venlige piger. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
14	Besøget var en positiv oplevelse.	Uoplyst
15	Jeg var angst op til mit fremmøde, men personalet håndterede situationen så godt, at jeg helt rolig under undersøgelsen. Tak for det :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Måske kunne de have forberedt mig bedre på, at jeg skulle synke slange, og at det kan være en udfordring for nogle. Det lykkedes ikke, og det blev lægen faktisk lidt sur over. Han havde absolut intet tilovers for det psykologiske aspekt. Han forlod lokalet uden at sige farvel! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Ambulatoriet var gode til at informere om, hvad der skulle ske, og under undersøgelsen var de meget opmærksomme på, om det gjorde ondt, og spurgte hele tiden, om jeg havde det ok. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Jeg synes, at personalet var meget forberedte, venlige og ensformede. Jeg følte mig rigtig godt modtaget. Det var en særdeles god oplevelse. Det eneste jeg føler ikke var tilfredsstillende var, at jeg ikke har fået gjort noget ved min irriterede tarm, som så måske er noget, der ikke lige er noget at gøre ved. Ikke fordi jeg fik en masse gode råd, som jeg dog har anvendt uden større virkninger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Jeg skulle komme tre gange og fik tre forskellige læger, og da det drejede sig om [] endetarmen, ville jeg have foretrukket én læge. Lægen, der foretog tarmundersøgelsen, var IKKE respektfuld. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
25	De var rare, og gav god information. [Kommunikation og information]	Uoplyst
26	Fik noget at spise og drikke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst





- 27 Et rigtigt godt forløb. Det eneste, der ikke helt fungerede, var vejledningen om kørepenge, [fra by til by]. Jeg fik et skema og udfyldte dette efter vejledning, og en flink personale sagde, at det var til ug, og at hun ville klare resten. Dette skema blev vist ikke klaret korrekt af personalet. Jeg fik en henvendelse fra kørselskontoret [] om, at de ikke kunne se, hvilke sygehus jeg havde været til undersøgelse på og derfor ingen penge. Uoplyst
- 28 De gav mig den beroligende medicin, jeg gerne ville have :-). Men som tidligere nævnt, resulterede dette i, at man ikke får stillet de spørgsmål, som man gerne ville. Men man kan jo formentlig også bare ringe til dem efterfølgende. Dette har jeg ikke gjort. [Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 30 Fik en god og positiv oplevelse. Blev taget godt imod og hygget om, da det hele var overstået. [Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 31 Meget fin kvalitet. [Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 32 Det var rigtigt fint det hele. Uoplyst
- 36 Det var en meget lille sandwich, men McDonald's klarede resten. Hils det søde personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 37 Godt tilfreds med alt. Uoplyst
- 38 Godt tilfreds. Uoplyst
- 40 Der var en meget behagelig stemning på hospitalet, og både min mand og jeg havde en god oplevelse. Også med telefonisk kontakt er der en rar og varm tone :-). TAK FOR DET. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 55 De ansatte var rolige og gav sig god tid. Jeg følte mig set og anerkendt. Rigtig ubehagelig undersøgelse, men alt andet var langt over forventet. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 60 Meget venlig behandling. For mig at se helt kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 63 Alt kørte efter bogen. Rigtig god behandling og søde mennesker fra jeg kom, til jeg gik. Alt i alt positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 65 Der var kold kaffe i kaffekanden, og der var LANG ventetid. Måtte ud at betale mere i parkeringspenge, da jeg ikke bruger kort. [Fysiske rammer, Ventetid] Uoplyst
- 66 Ikke i mit tilfælde. Generelt et meget positivt besøg. Uoplyst
- 68 Det kan ikke gøres bedre. Uoplyst

## Kirurgisk dagkirurgi

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Kirurgisk dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Et, i enhver henseende, behageligt besøg. Meget rutinepræget for personalet. Man følte sig tryk!	I høj grad
6	Undersøgelsesforløbet er ikke afsluttet.	I høj grad
51	Jeg valgte at få mindre smertestillende for at måtte køre bil hjem. Dette blev lægen, som udførte kikkertundersøgelsen, gjort opmærksom på af sygeplejersken. Men [lægen] tog ikke hensyn til, at jeg var mindre smertedækket, og det var ret ubehageligt. Dog stor ros til andet personale.	I høj grad
41	Undersøgelsen viste, at en [operation] var nødvendig.	I meget høj grad
43	Jeg tror ikke, at jeg spurgte meget indtil behandlingsmuligheder, idet jeg var godt forberedt via hospitalets hjemmeside om brokoperation.	I meget høj grad
47	Der blev opdaget demens i dette forløb. Dette er vi glade for, så vi kan tilrettelægge fremtiden efter dette. Derfor ingen forventning om bedring. Men tak for god behandling til alle de skønne sygeplejersker og læge. De har været fantastiske og smilende. Selvom de har haft travlt, har de skyndt sig langsomt.	I meget høj grad
49	Dernæst to sygeplejersker som også måtte give op. Så blev en rutineret sygeplejerske tilbudt opgaven, som heller ikke kunne, og så blev anæstesen tilkaldt. Endnu en sød og venlig dame dukkede op med en næsten konstant larmende "bipper", men efter flere forsøg lykkedes det endelig. Det var ikke så meget det, at blive gennemhullet af op til flere personer, det var mere spørgsmålet "gør det ondt"? man blev lidt træt af. Helt ærlig.. Hvad tror de selv? Hele tiden fik jeg at vide at mine årer klapper? HURRA! Det gik der meget tid med.	I nogen grad
52	Undersøgelsen viste at jeg ikke fejlede noget. Derfor svært at svare på temaet.	Ikke relevant for mig
2	Oplevede professionel behandling og endda med venlighed. Tak.	Uoplyst
4	Undersøgelsen kunne ikke gennemføres.	Uoplyst
13	Da undertegnede lider af korttidshukommelsestab, kan jeg ikke huske, jeg har været i Horsens. NB: Jeg har udfyldt skemaet med min kones hjælp.	Uoplyst
18	Jeg fik noget afslappende den første gang. Det fik jeg ikke de [andre] gange, da personalet havde vurderet, at det ikke var nødvendigt. Men de kunne da lige have spurgt. Ja, jeg kunne også have sagt noget, men det gør man ikke, når man er nervøs.	Uoplyst
20	Det var en undersøgelse og ikke en behandling.	Uoplyst
22	Ville gerne have fjernet flere lipomer, end der blev fjernet.	Uoplyst
31	Jeg modtog undersøgelse, ikke behandling.	Uoplyst
33	De smerter, jeg havde, kom ikke fra tyktarmen, som jeg var til behandling for.	Uoplyst
45	Ved en tyktarmsundersøgelse [i foråret] fik jeg en kraftig blødning, som jeg var indlagt for i tre dage	Uoplyst
56	Er ikke opereret endnu.	Uoplyst

-  61 Jeg kan ikke længere huske i de detaljer, der lægges op til her. Og kan derfor ikke besvare det. Uoplyst  
Hvad med at udlevere spørgeskemaet når man er der i stedet for at sende det tre uger efter.
-  70 Lægerne og personaler gjorde deres bedste, men jeg er under behandling lige nu. Min []operation er ikke helet endnu. Jeg skal til en ny undersøgelse. Uoplyst



