

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 sekretariatet. 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	520
Besvarelser fra patienter:	342
Afdelingens svarprocent:	66%

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/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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.

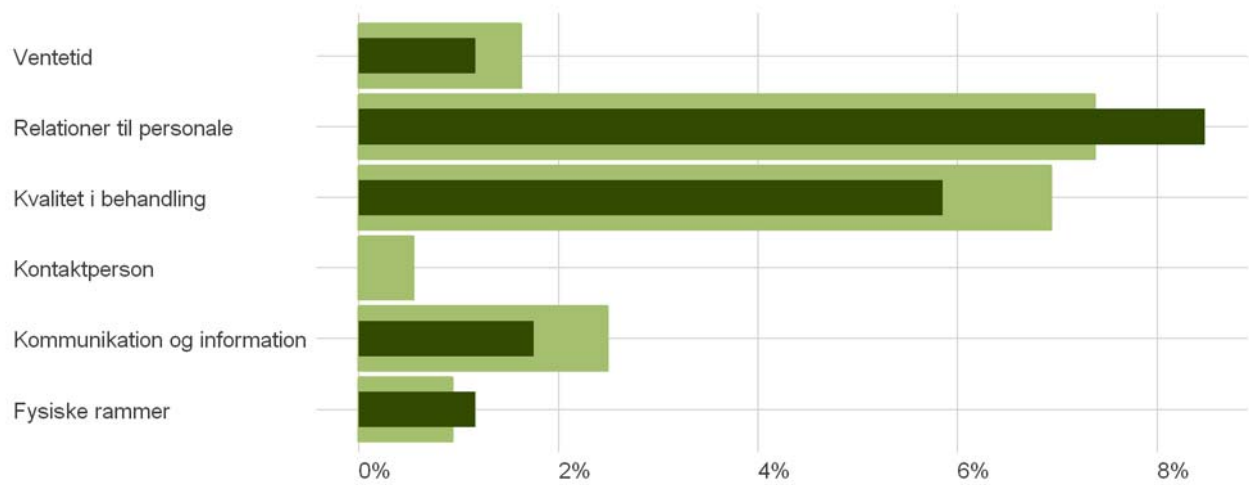
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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/





















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kirurgisk afdeling

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
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Jeg ringede, at jeg var forsinket pga. parkeringsproblemer. Personalet vejlede mig angående parkering. Der var ingen sure miner, da jeg kom frem. Der blev dog lidt ventetid nu, men det var forståeligt, da jeg kom for sent til min aftale.	I høj grad
21	Venlige personer.	I meget høj grad
24	Meget velfungerende.	I meget høj grad
26	Jeg kom 15 minutter før tid og kom ind på et afbud.	I meget høj grad
33	Der var en del med [samme] mødetid [om morgenen], men der dukkede først en medarbejder op [et kvarter senere end mødetiden].	I meget høj grad
20	Når ventetiden overskrider en halv time, ville det være god service at meddele det, så man også er helt sikker på nogen har registreret at man er ankommet (jeg ventede knap halvanden time). Man bør forbyde samtaler i venteværelset. Der er nogen, der taler meget højt og længe. Tillad eventuelt SMS. Er det tilladt at spise måltider i venteværelset? Lugten af mad er ubehagelig i et lille rum med mange mennesker. Folk spilder og lader det bare ligge på gulvet. Desuden er en del patienter fastende.	Ved ikke

Kirurgisk afdeling

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
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
33	Der kunne godt stå i den journal, jeg fik med hjem, at der muligvis ville løbe blod ned til klunkerne. Jeg blev noget overrasket næste morgen, da posen var helt sort og stærkt forstørret. Jeg blev beroliget ved et opkald, da en anden sygeplejerske fortalte, at det var helt almindeligt efter en lyskebrok-operation.	I høj grad
16	Havde stadig smerter efter operationen, men fik ikke at vide, at jeg kunne kontakte ambulatoriet igen, hvis smerterne ikke aftog efter eksempelvis to måneder.	I meget høj grad
28	Var til samtale med den læge NN, der opererede mig og talte ikke med personalet ellers.	I meget høj grad
32	Man ved jo ikke rigtigt, hvad man skal spørge om, men jeg følte mig velkommen til at spørge.	I meget høj grad
20	Forundersøgelsen ok. Operationen var en meget negativ oplevelse. Ingen lægekontakt som	I ringe grad

lovet, ingen mulighed for spørgsmål/besked til lægen. Anden operation end orienteret om. Lidt mundtlig information efter operation. Mangelfuldt journalnotat.

Kirurgisk afdeling

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
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	Skulle have været sendt til et andet sygehus, da der var tale om et barn på et år.	Ja
20	? anden lægelig vudering??? Fjernet andet end oplyst ved forus. Har stadig gener af det oprindelige problem.	Ja
23	Jeg skulle til ultralydsscanning [i sommers]. Den blev udsat [en uge] pga. fejlbreve. Jeg blev henvist til en "undersøgelse" og hvor jeg kan få svar bagefter. Så blev den udsat [nogle dage], hvor jeg kun mødte til en samtale hos lægen, hvor jeg fik [svar på et røntgenbillede]. ("Der er ingen svar til dig, for du var ikke til scanning.") Brev til ultralydsscanning har jeg aldrig modtaget!	Ja
15	Ingen fejl.	Nej
28	Ikke ved det ambulante besøg/kontrol.	Nej

Kirurgisk afdeling

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 trøls 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 og, 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

ID Kommentarer - ambulatorium kirurgi

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
















18	Alle var flinke og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det var en lille overraskelse for mig, at jeg efter den ambulante []operation ikke kunne tage på forretningsrejse efter et par dage; men det er nok blot udtryk for en vis naivitet fra min side.	I høj grad
6	Jeg har kun grund til at være tilfreds med det hele. Så derfor stor TAK.	I meget høj grad

✎ 14	Professionelt og kompetent personale! Rigtig god oplevelse. Rart og trygt. Karakter 12 pil op! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 31	Jeg har kun mødt rare og venlige mennesker på [sygehuset], og kommer gerne igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 20	1. Bedre orientering om tidsplan, hvad der skal ske. Tid til at lytte til patienten. Opmærksomhed, ikke tale hen over hovedet. Give en fyldestgørende beskrivelse af, hvad der foregik, hvorfor man foretog en anden operation end henvisningen beskrev. 2. Positiv: Tid til opvågning. Opmærksom. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
✎ 22	Har oplevet, at de ting der blev diskuteret under samtalen, ikke blev ført til journal (skade under undersøgelse), med det resultat, at en senere henvendelse omkring erstatning blev afvist med begrundelsen, at den ikke stod i journalen. Uagtet at den pågældende læge kunne huske samtalen og bekræftede, at skaden var blevet nævnt, og at han havde rådet til en undersøgelse hos egen læge NN, der så kunne rådgive om der skulle søges erstatning, eller ej. Med andre ord, det er ekstremt vigtigt, at de punkter der er oppe under samtalen, bliver noteret til journalen, da det åbenbart er ledelsens indstilling, at det er journalens ordlyd der er alt afgørende, i en grad så man ikke finder det ulejligheden værd, at spørge de implicerede parter. Så min vurdering af ambulatoriet og personale er rimelig OK, MEN der er absolut dumpekarakterer til ledelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 15	Jeg synes, ambulatoriet fungerede rigtig godt.	Ikke relevant for mig
✎ 1	De er smilende, venlige og taler pænt. Virker ikke stressede. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 2	Et sygehus under ombygning/renovering virker altid rodet for én, der i forvejen er lidt præget af situationen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 5	Jeg synes, det fungerede fint.	Uoplyst
✎ 9	Hele operationen og service bagefter var helt fantastisk! Tusind tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 10	Jeg mødte tre personer under mit besøg. De var alle meget søde og imødekommende, og de virkede særdeles kompetente og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 12	Det var dejligt at se så mange frivillige, som gerne vil hjælpe, hvor det er muligt.	Uoplyst
✎ 21	Fuld tilfredshed.	Uoplyst
✎ 23	Lyt til patienterne og give lidt tid til at sige vores mening, hvordan vi har det op krop (fysisk) og psykisk (sjæl). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 27	Altid er de meget imødekommende og venlige. Derfor vil jeg gerne til Horsens. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 11	Ventetiden. Jeg kom til at vente over fem en halv timer. [Ventetid]	Ved ikke

Kirurgisk afdeling

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. Hvad med at udlevere spørgeskemaet når man er der i stedet for at sende det tre uger efter.	Uoplyst
	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
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	6	Jeg har følt mig meget fint orienteret og behandlet af HELE personalet under mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
	8	I alt var det en fornøjelse at være i Horsens både før og under min brokoperation.	I meget høj grad
	17	Både lægen og sygeplejerskerne skal have mange roser for god behandling.	I meget høj grad
	29	Det var en folkeundersøgelse, der var grund til undersøgelsen og fjernelse af en cyste (polyp).	I meget høj grad
	33	En stor ros til den sygeplejerske, der fulgte mig på operationsdagen. NN. Hun var meget venlig og særdeles omsorgsfuld og burde have en påskønnelse, hvis I en gang imellem uddeler sådanne. Bedes meddelt Regionshospital Horsens. Undskyld den sene besvarelse, men jeg har været meget optaget.	I nogen grad
	20	Problemet ikke løst, men sygemeldt halvanden uge pga. behandling/medicin.	I ringe grad
	25	Jeg havde fået brev, som hed udredning og skulle påregne, at det ville vare [nogle] timer plus evt. ventetid. Efter [nogle] minutter var jeg ude igen og ikke blevet klogere. Følte mig tværtimod, som om jeg blev betragtet som hypokonder. Havde/har mange smerter indimellem. Dette følte jeg ikke, der blev taget hånd om.	Slet ikke
	4	Er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst
	10	Jeg blev undersøgt, og vi besluttede, at jeg skal have en mere indgående undersøgelse, før vi tager beslutning om behandling. Denne undersøgelse har endnu ikke fundet sted.	Uoplyst
	13	Henvielse fra egen læge. Tak for god behandling.	Uoplyst
	23	F.eks. hvis man skulle træffe en beslutning om operation af fjernelse af galdeblæren synes jeg at man fik ikke ret meget tid til at tænke. Når man spørger [special]-lægen "Hvorfor?" Svar: "For at du skal ikke have så ondt mere!" Det er ikke svar nok, synes jeg! Hvorfor får man så ondt også efter.	Uoplyst
	27	Blev anvist ny tid til efterbehandling/kontrol.	Uoplyst
	30	Dette skema har været lidt spild af tid, da jeg højst var der i ti minutter, inden jeg fik en henvisning til andet sygehus. Folk burde sendes direkte til andet sygehus i stedet for henvisning på henvisning :-).	Ved ikke

