

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

ambulatorium kirurgi

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	174
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	53%

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).

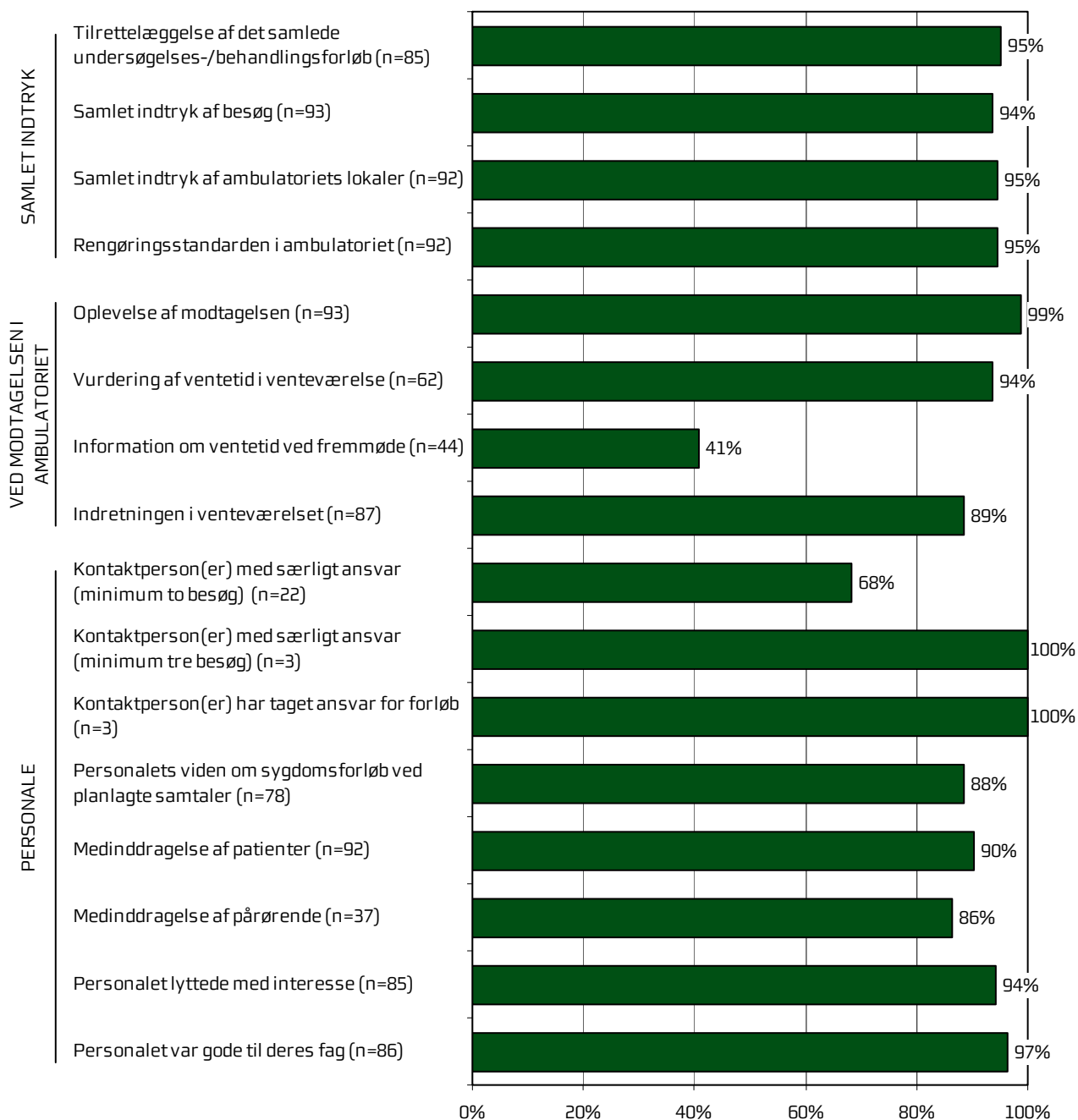
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

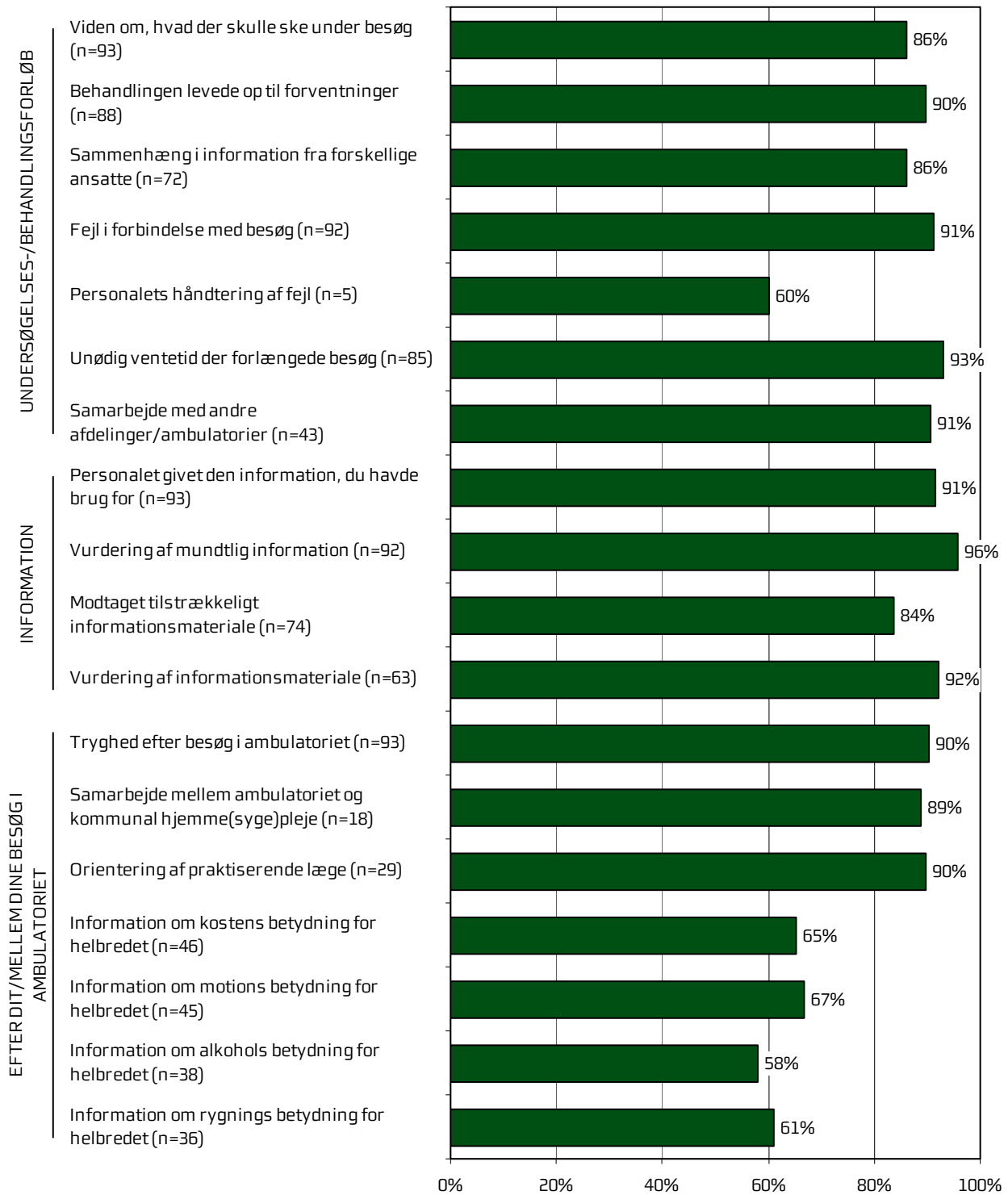
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

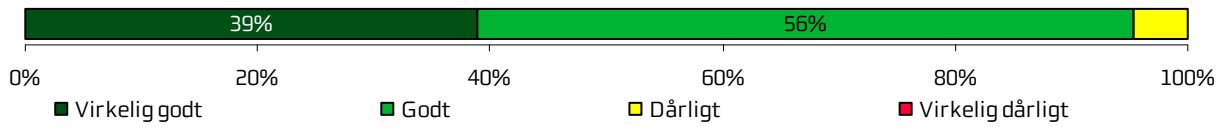
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

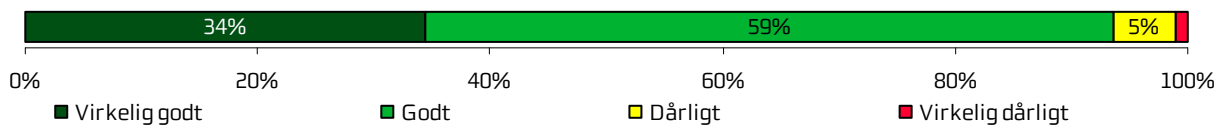
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

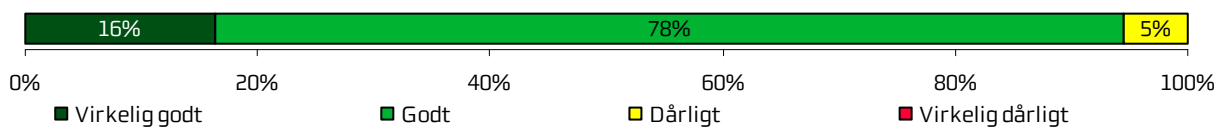
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=85)



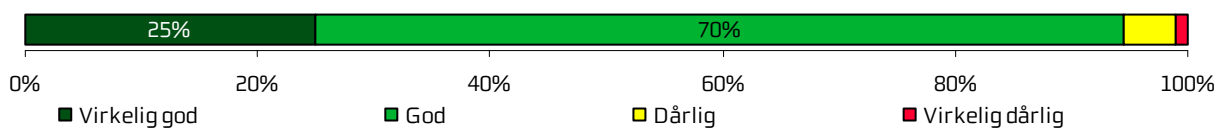
Samlet indtryk af besøg (n=93)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=92)



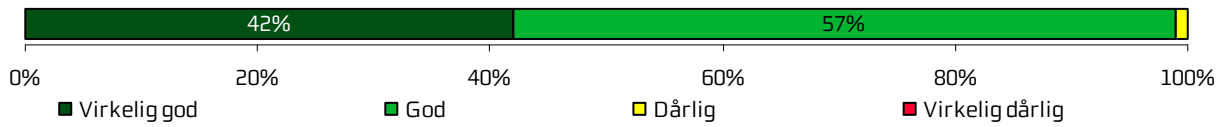
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=92)



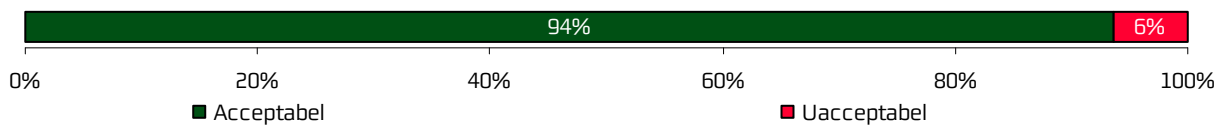
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	-	98 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	93 %	-	99 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	100 % *	96 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

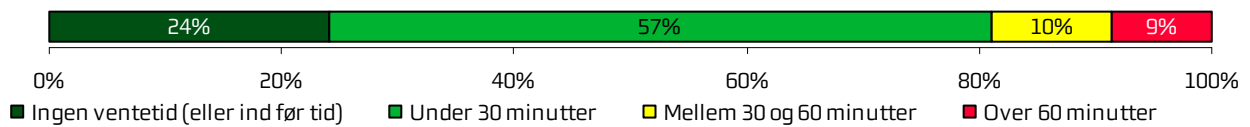
Oplevelse af modtagelsen (n=93)



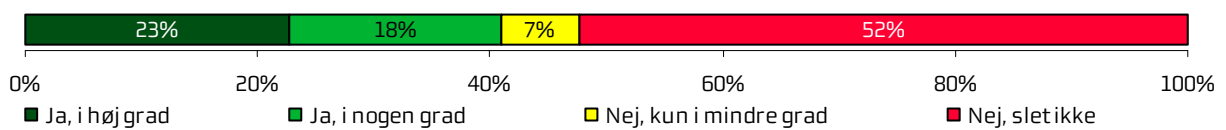
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=62)



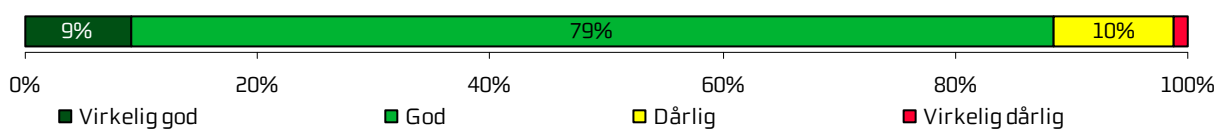
Længde af ventetid i venteværelse (n=58)



Information om ventetid ved fremmøde (n=44)



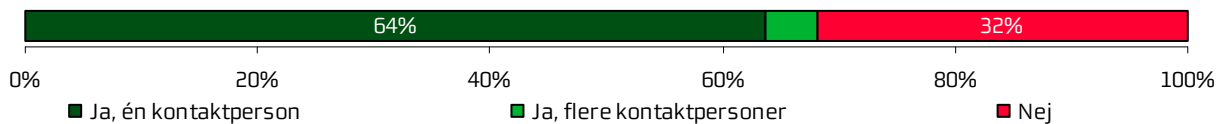
Indretningen i venteværelset (n=87)



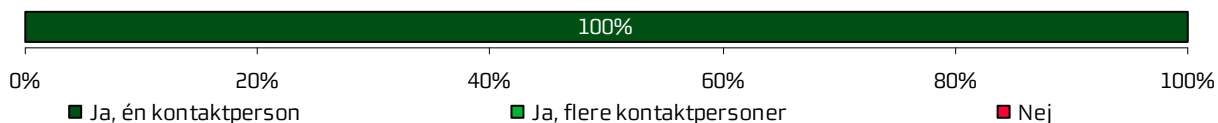
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	50 %	-	57 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	84 %	-	95 %	81 %	84 %

Personale

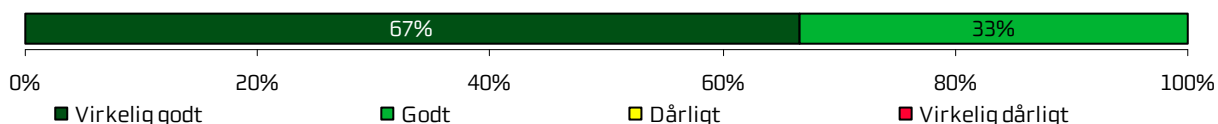
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



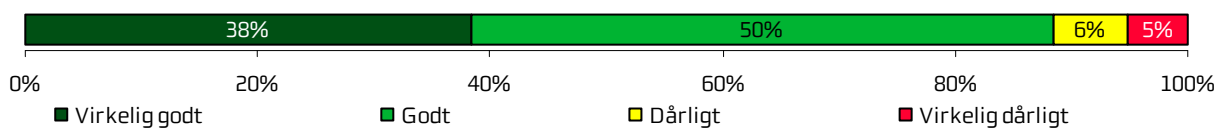
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



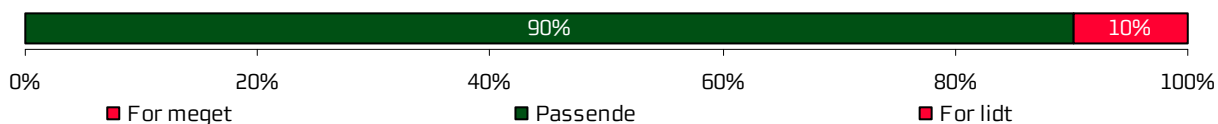
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



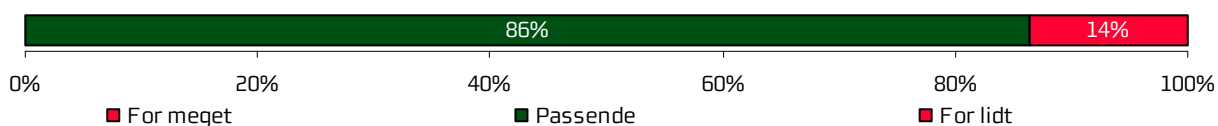
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



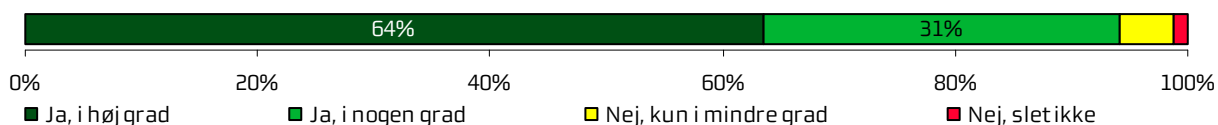
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



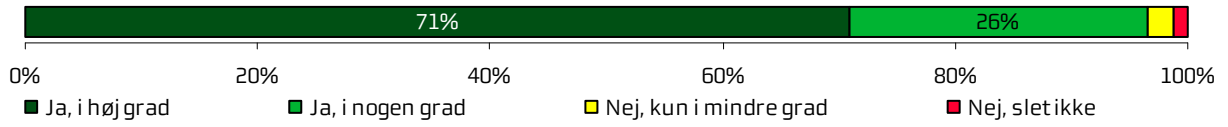
Personalet lyttede med interesse (n=85)



	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)	68 %	60 %	-	94 % *	74 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	-	87 % *	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	90 %	-	97 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	87 %	-	97 % *	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	82 %	-	95 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	-	97 %	92 %	95 %

Personale (fortsat)

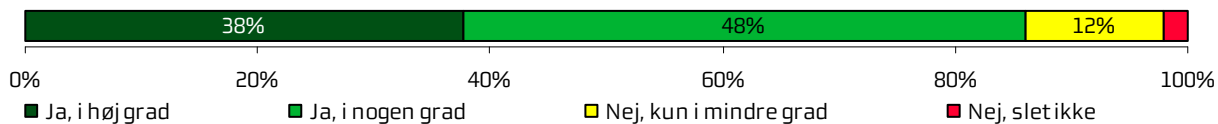
Personalet var gode til deres fag (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	-	100 %	96 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

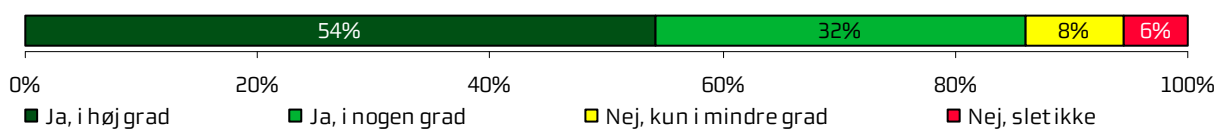
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=93)



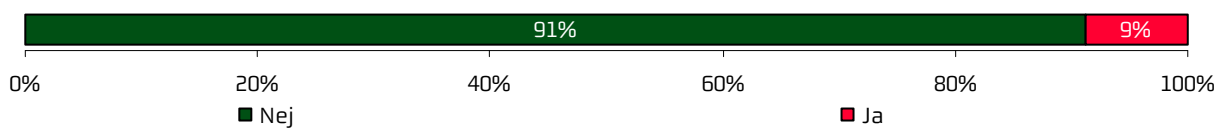
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



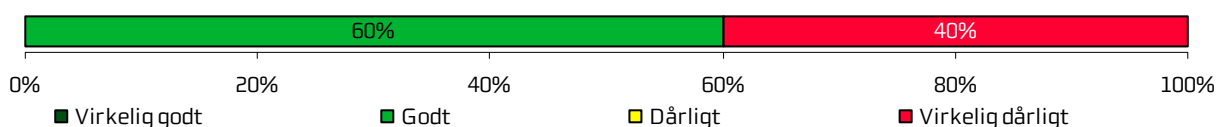
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=72)



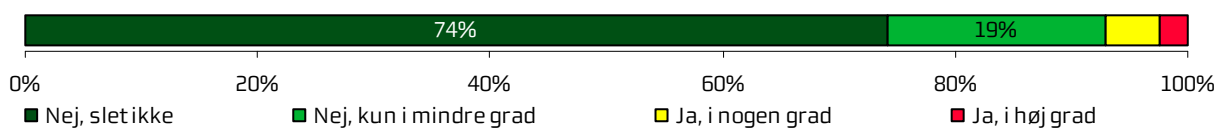
Fejl i forbindelse med besøg (n=92)



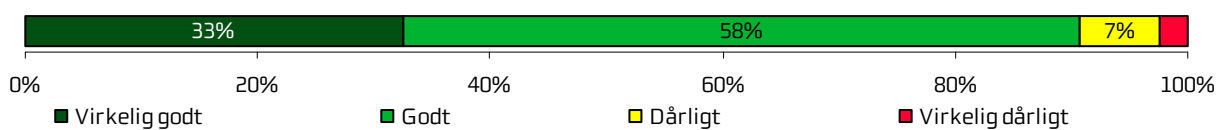
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=85)



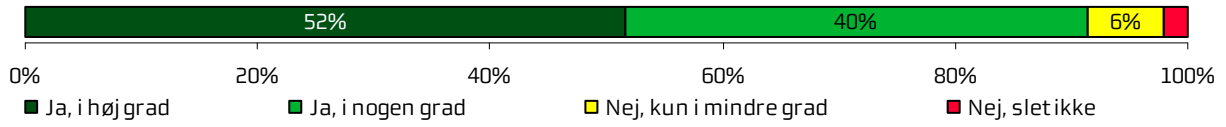
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



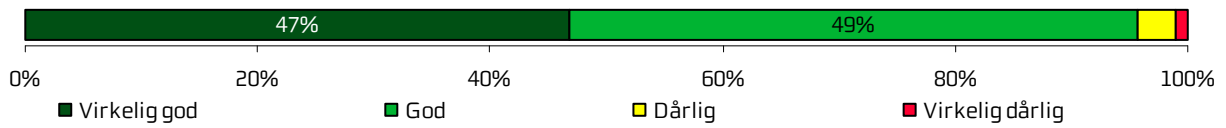
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	91 %	-	96 % *	85 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	-	94 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86 %	88 %	-	97 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	84 %	-	95 %	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	69 %	-	74 %	50 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	84 %	-	93 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	85 %	-	96 %	86 %	92 %

Information

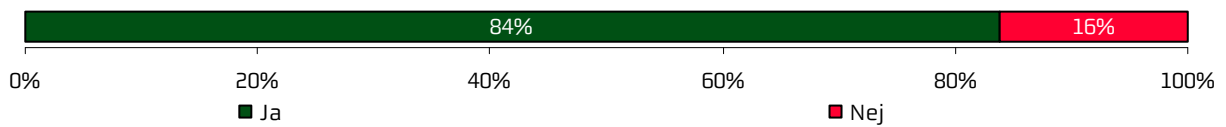
Personalet givet den information, du havde brug for (n=93)



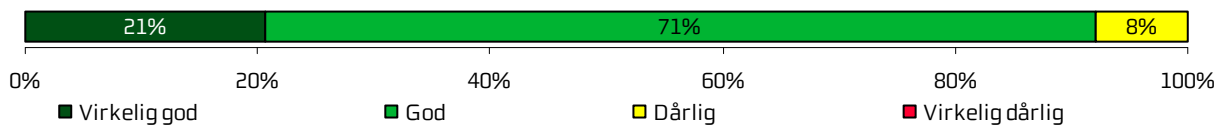
Vurdering af mundtlig information (n=92)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=74)



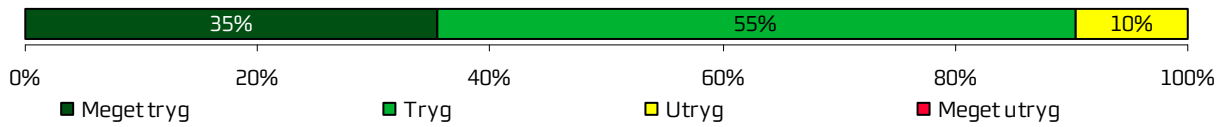
Vurdering af informationsmateriale (n=63)



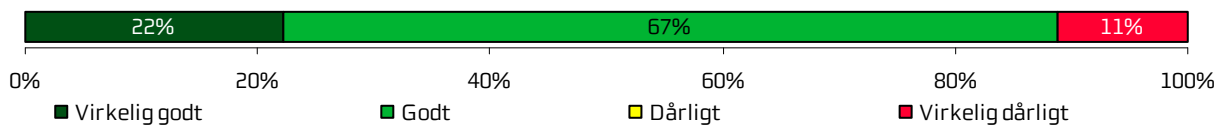
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	94 %	-	95 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	98 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	92 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	98 %	93 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

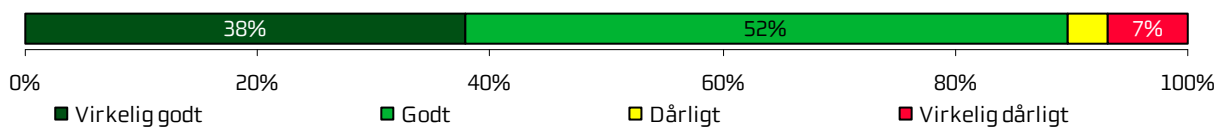
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=93)



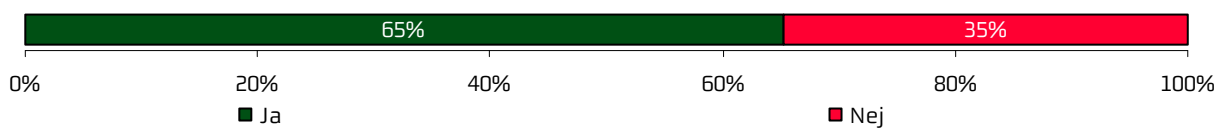
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



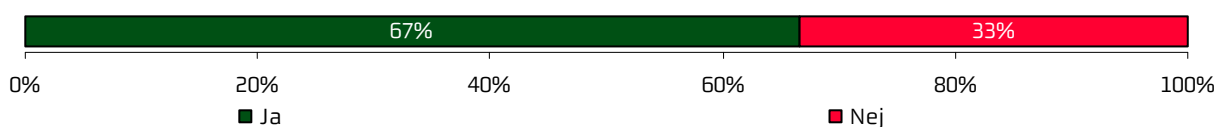
Orientering af praktiserende læge (n=29)



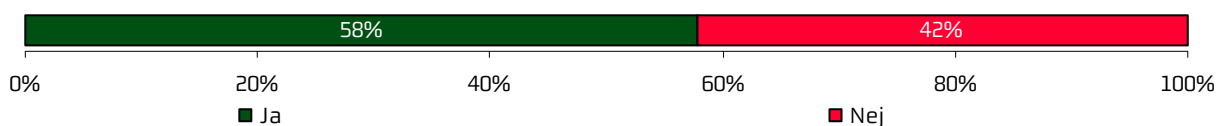
Information om kostens betydning for helbredet (n=46)



Information om motions betydning for helbredet (n=45)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=38)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=36)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	-	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	87 %	-	100 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	81 %	-	95 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	65 %	-	-	73 %	48 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	77 %	52 %	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	73 %	46 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	78 % *	54 %	69 %

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	0
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	4
Ventetid	4

ambulatorium kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?










ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
3	Ambulatoriet er under ombygning, så der var en del støj og midlertidige indretninger, men det fungerer fint alligevel.	Virkelig god
6	Meget larm fra ombygning, men sødt personale.	God
7	Super modtagelse, hyggeligt med de frivillige, der tog imod en.	Virkelig god
9	Jeg havde en morgentid, og alle så glade ud og sagde "godmorgen" med oprigtighed.	Virkelig god
11	Jeg var uvidende om, at der var frivillige hjælpere, som "guede" patienterne. Dette gav en akavet samtale til at begynde med, men derefter var det en rigtig fin oplevelse.	Virkelig god
13	Som forventet.	God
15	Det var en positiv modtagelse. Alle vidste, hvad de skulle. Virkelig godt.	Virkelig god
20	Rart med de forskellige servicepersoner, man kunne spørge om råd.	God
24	Bedre skiltning. Kunne ikke finde ambulatoriet. Bedre sammenhæng mellem ambulatoriets navn på indkaldelsesbrev og skiltning i/på hospitalet.	God
26	Sammen med indkaldelsen til dagkirurgisk eller andre afdelinger, mangler information angående parkeringsbilletter, der udskrives i Information. Mangler parkeringspladser. Tidsbegrænsningen bør fjernes for at undgå "stress" under behandling!	God
28	Venlig og korrekt.	God
29	Ingen ventetid, fantastisk :-).	God
35	Alle fagfolk flinke og imødekomende.	Virkelig god
36	Ja! Kunne godt tænke mig, at man skulle melde sig i information!	God

ambulatorium kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
1	Efter mit første besøg i ambulatoriet forsvandt min journal, derfor blev jeg ikke indkaldt til supplerende undersøgelse. Jeg kontaktede ambulatoriet og journalen blev fundet. Jeg savnede meget, at læge NN ved første undersøgelse præsenterede sig med sit navn.	Godt
4	Samtalen startede med, at som udgangspunkt var, at jeg havde fået fjernet [noget], og vi bliver enige om, at der er for meget risiko ved en tilbagelægning. Derefter gjorde jeg lægen opmærksom på, at min egen læge siger, at der i hans journal står, at det er [noget andet], jeg har fået fjernet. Lægen bliver klar over, at jeg også har fået fjernet [dette].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Havde fået at vide, at jeg havde brok [et sted], men hende, der skulle undersøge mig, skulle undersøge [et andet sted]. Jeg sagde, at det var forkert, men det holdte hun fast i, så jeg valgte at forlade sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Det var altid forskellige læger, jeg talte med ved de forskellige samtaler og undersøgelser, og de havde alle forskellige meninger om tingenes tilstand. Det var virkelig ønskeligt, det var den samme læge, der fulgte en gennem hele forløbet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	De to-tre første gange med elastik lykkedes ikke. Den sidste gang var det en anden læge, som tog anderledes fat. Det lykkedes med det samme. (Hæmorider).	Uoplyst

ambulatorium kirurgi**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
 2	Nej.	Godt
 10	Synes, det er sørgeligt. Efter min indlæggelse på Horsens sygehus må jeg nogle dage efter til vagtlægen med samme problem, også på Horsens sygehus. Han vil gerne vide, hvordan forløbet har været under indlæggelse, og hvad der blev fundet ud af, for det kunne han ikke se noget om nogen steder. Det er simpelthen utroligt, at vagtlægen ikke kan se, hvad sygehuset skriver i patientjournaler og omvendt.	Dårligt
 11	Efter behandlingen havde [jeg] en halv times ventetid på det personale, som jeg skulle aftale tidspunkt for operation med. Årsag: Begge personer på kontoret skulle til spisepause samtidig!!!	Virkelig godt
 15	Ville gerne have været informeret om det videre forløb.	Virkelig godt
 21	Ny læge betød ny besked og kontraordrer :-{	Dårligt
 28	Fint forløb, professionelt, omsorgsfuldt.	Godt
 30	Jeg kunne godt have brugt noget stærkere smertestillende, jeg havde store smerter efter behandlingen.	Godt
 31	Jeg synes, at ALT var godt. En god behandling.	Godt
 33	Var i trygge hænder. Super fin behandling.	Virkelig godt






ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
2	Nej.....	Godt
9	Pjecen til efter lyskeoperation kan indeholde lidt mere information om eventuelle smerter i testiklerne og ikke kun misfarvning.	Virkelig godt
12	Det var en rutineundersøgelse, som jeg havde prøvet før, så der var ikke så meget nyt.	Godt
20	Jeg synes, at jeg fik for lidt at vide om, hvordan jeg ville have det EFTER min operation! Men rigeligt at vide om, hvad jeg fejlede.	Godt
21	Under hele mit forløb, som faktisk startede i Gynækologisk ambulatorium i [vinters], har jeg mødt [mere end ti] læger, som alle har haft forskellige meninger. Så teamsamarbejde på lægeplan ville måske forhindre, at patienterne føler sig magtesløse og mister tilliden.	Dårligt
26	For overfladisk med hensyn til smertebehandling hjemme efter operation. Det er "kun" generel information, og ikke information, der henfører til behandling/operation.	Godt
27	Der findes måske ikke rigtigt informationsmateriale om/i eksakt mit tilfælde.	Godt
28	Fint for mit vedkommende. Det kan måske være vanskeligt for patienter, der ikke er vant til at modtage skriftlig information?	Godt
30	Jeg fik ikke nogen information før behandling.	Godt
31	Ok.	Godt
36	Synes, jeg har fået fin information!	Godt

ambulatorium kirurgi

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

	ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
	2	Nej.	Godt
	18	Jeg fik smidt brevet med tiden til kontrol ud, og da den var blevet ændret, fik jeg ikke noteret den nye tid. Jeg fik aldrig spurgt, hvornår det var, så jeg har ikke været til "eftertjek".	Virkelig godt
	25	Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen.	Godt
	30	Nej.	Godt
	32	Jeg blev overrasket over, at der kun var få dages ventetid mellem forundersøgelsen og operationen. Derfor måtte første operationstidspunkt annulleres. Bedre information om, hvad der forventes af ventetid.	Virkelig godt

ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
1	Ventetid på ca. halvanden time til en samtale med læge NN, synes jeg var meget. [Ventetid]	Godt
3	Ud over det professionelle (operation, information og pleje), som alt sammen var tip-top, udviste personalet også en venlig og rolig omsorg. Jeg fik en overordentlig god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Den behandling, jeg fik på Horsens Sygehus, var til ug.	Virkelig godt
6	Det kunne være rart, hvis man kunne skrive til lægen, der opererede en efterfølgende, i stedet for egen læge med spørgsmål, da I ved mere i Horsens end egen læge. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
8	Jeg har været godt tilfreds både med modtagelsen og behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Tak for et godt forløb. Både tidligere [undersøgelse] og [operation] gik som planlagt. Specielt var sygeplejerskerne meget opmærksomme på opvågningsstuen. Desværre var lægen, der opererede mig [ikke til stede], da jeg var klar til at tage hjem, så ham fik jeg ikke talt med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg oplevede at få klar besked om ventetiden, der ville blive op til tre timer. Det var irriterende, men jeg fik sat tid på med det samme. [Ventetid]	Godt
14	Jeg har kun positive kommentarer. Jeg oplevede, at personalet har en meget fin ekspertise og menneskeværdig behandling og forståelse for patientens akutte situation. Personalet havde med et andet fint ord en meget fin INTUITION []. MEGET TILFREDS MED BEHANDLINGSFORLØBET! [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg vil gerne rose sygeplejepersonalet på Dagkirurgisk Afdeling. De var utrolig omsorgsfulde. [Relationer til personale]	Godt
17	<input type="checkbox"/> Subjektivt vurderet er det min opfattelse, at betingelserne, hvorunder man arbejder, fokuserer for meget på kvantitet og bundlinje, hvilket resulterer i stress pga. manglende tid. Flere midler, personale og tid er løsningen. Så problemet skal måske snarere relateres til Region Midtjyllands evne til at skaffe midlerne.	Virkelig dårligt

Jeg oplevede, at noget var galt med den [operation], jeg havde fået foretaget [for nogle år siden]. Det påpegede jeg ved kontrolbesøg tre måneder efter operationen. Den undersøgende læge ignorerede/afviste dette. Seks måneder efter operationen henvendte jeg mig igen og gentog, at noget var galt, men det benægtede den undersøgende læge NN. [Han mente, at mange andre forhold kunne forklare mine problemer]. I år sendte jeg bud efter en kopi af journal fra Horsens, og kan i den se, at læge NN skriver, at jeg har [en diagnose]. Den information mener jeg ikke at have fået ved mit besøg hos ham og i øvrigt undrer diagnosen mig, [da jeg ikke ligner de typiske patienter med denne diagnose]. Endvidere undrer det mig, at de andre læger, der forinden havde undersøgt mig, ikke stillede denne diagnose, når det nu kunne ske på få minutter. Jeg forelagde min undren for egen læge, der henviste til [undersøgelse hos speciallæge]. [Speciallægen konstaterede, at det lignede, at min oprindelige operation ikke var lykkedes, og jeg blev henvist videre til andet sygehus] . [Det viste sig, at det indopererede materiale enten havde løsnet sig eller aldrig havde været ordentligt fæstnet]. [Mit problem er i dag større end inden operationen]. Hvis man havde taget mine henvendelser henholdsvis tre og seks måneder efter operationen alvorligt, ville en reoperation måske have været mere uproblematisk .

Om morgenen på operationsdagen blev jeg vækket af en sygeplejerske og informeret om, at hun skulle barbære mig [på operationsstedet] og at jeg skulle i bad, men at der var god tid, for hun var endnu ikke blevet adviseret fra operationsstuen. I samme øjeblik stod der en portør og

sagde, at det var nu. Ingen barbering og intet bad. I operationsstuen var der ingen forudgående samtale, og jeg oplevede en stemning af stress, og at personalet havde travlt. Læge NNS forudgående anbefaling mht. placering af slange blev ikke fulgt. Der blev heller ikke taget hensyn til den fobi, jeg havde informeret om. Efterhånden som jeg blev fikseret, steg panikken i mit hoved, og jeg bad flere gange om noget beroligende, altså om de ikke kunne starte bedøvelsen. Det skete først, da en sygeplejerske så mig ned i ansigtet og straks sagde: "Han går i panik, det skal være nu". Efter operationen var det meningen, at jeg skulle op og gå for at få gang i systemet, men jeg fik smertestillende midler i mængder, så jeg blev svimmel, kastede op og ikke kunne stå på mine ben. Det var mit indtryk, at man ordinerede smertestillende midler i doser uden hensyntagen til patientens vægt og korpus [].

Ved sidste besøg i Horsens [] skal der tages stilling til evt. reoperation. [Jeg var i lokalet i 15-20 minutter, men min effektive tid var kun syv-otte minutter, da lægen både skulle have it-systemet til at virke og undervise en studerende.] Lægen nåede at informere mig om risici []. "Men tiden er gået, og nu må du bestemme dig", sagde han og fortsatte: "Ja, jeg har jo andre, der venter". Hvis ikke jeg kunne bestemme mig nu, kunne jeg ringe min afgang til dem eller få en ny tid til samtale. Stemningen var dårlig, og holdningen, jeg mødte, var negativ []. Jeg gik derfra med endnu flere spørgsmål, end jeg kom med, ja, for tiden var jo gået [].

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 18 | En meget professionel tilgang, dog uden at det fik mig til at føle mig, som et nummer i rækken. Men klart effektivt.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Super. | Godt |
| ✎ 22 | Jeg fik at vide, at ventetiden var lang, så vi satte os i forhallen. Der var lidt at se på, men straks kom en og sagde, at de havde åbnet et nyt undersøgelsesrum, og min mand fik kaffe i ventetiden, så vi er fuldt ud tilfredse.
[Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ 26 | Det var anden operation, som jeg tidligere har fået lavet. Blev indkaldt til forundersøgelsen, selvom sygeplejerske NN havde indstillet til operation. Forundersøgelsen blev aflyst. Mener, at jeg er i systemet, så derfor kan der spares en del kroner, når det er samme operation som tidligere, der skal laves, ved at se bagud i journal og læse indstillingen fra sygeplejerske NN.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] | Godt |
| ✎ 28 | God ide med telefonisk henvendelse fra ambulatoriet efter tre dage. Det giver tryghed.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 30 | Jeg kunne godt bruge nogle stærkere smertestillende piller og en recept på nogle flere. | Godt |
| ✎ 34 | Dårlig hygiejne af seng og person. | Godt |
| ✎ 36 | Jeg synes godt, at der kunne være lidt kontakt i venteværelset, når man kommer. Registrerer sygesikringskort, så kan man sætte sig. Det er lidt upersonligt! Indtil ens kontaktperson henter en, så er der kontakt og venlighed!
[Kontaktperson] | Godt |

