

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens
Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	196
Besvarelser fra afsnittets patienter:	103
Afsnittets svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

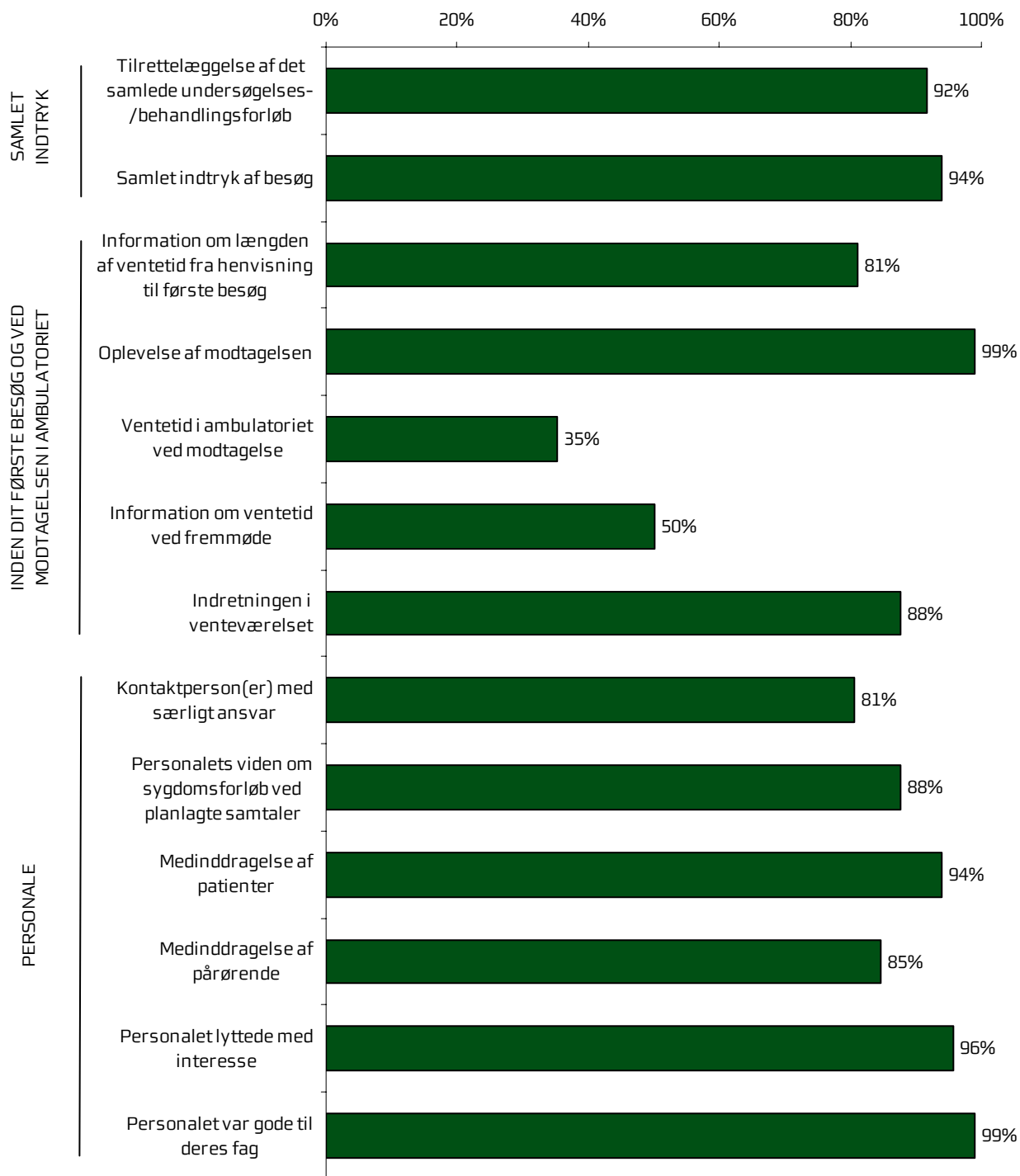
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

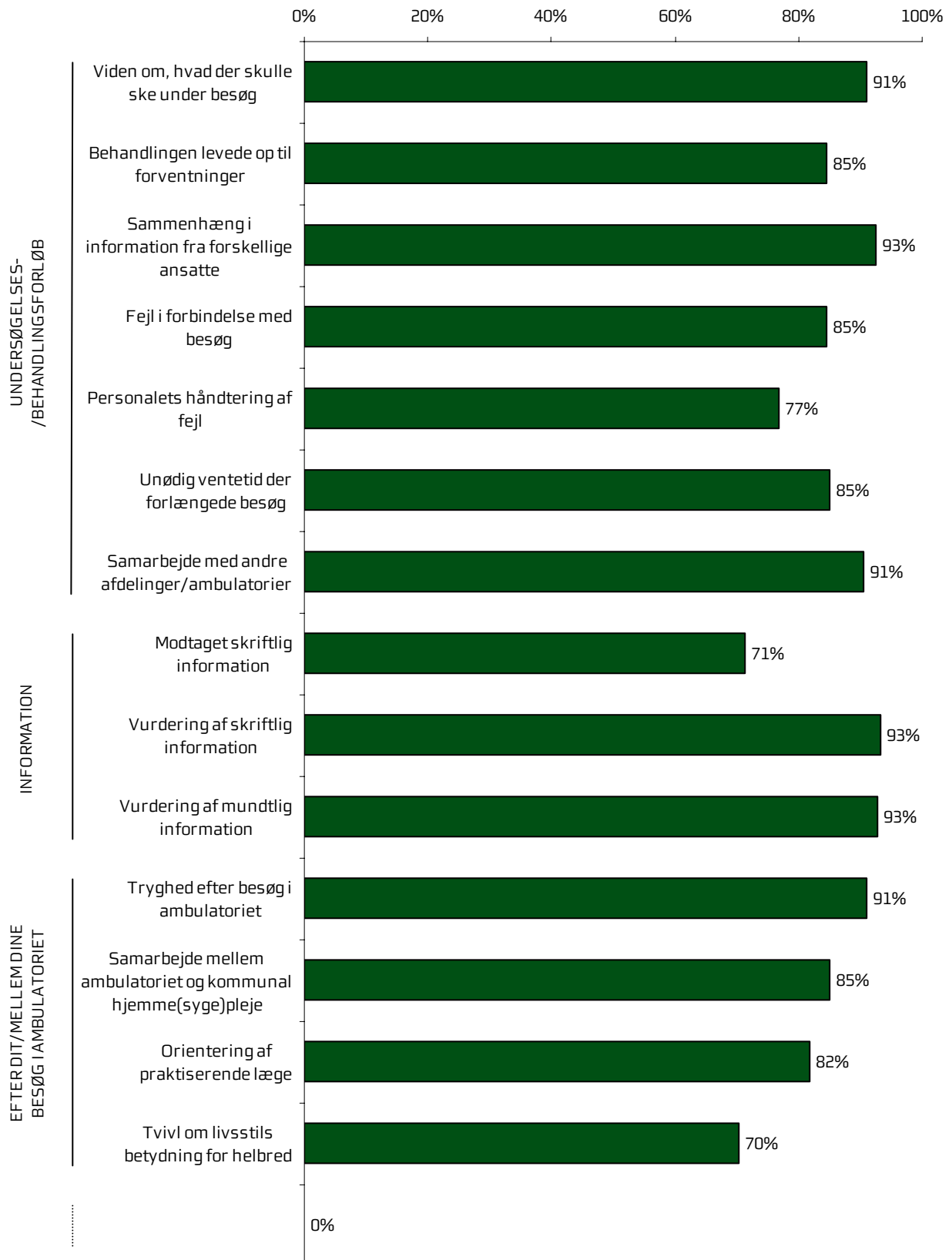
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

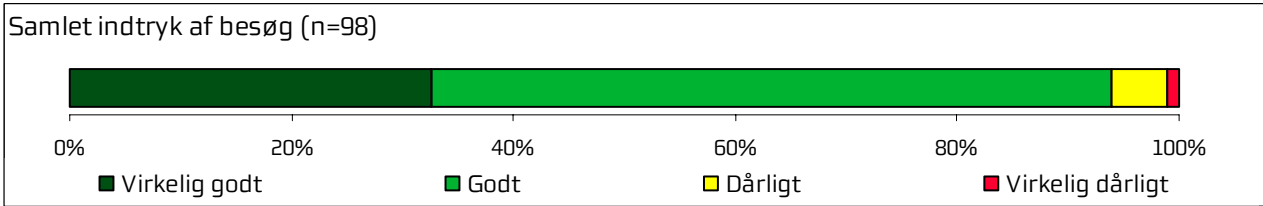
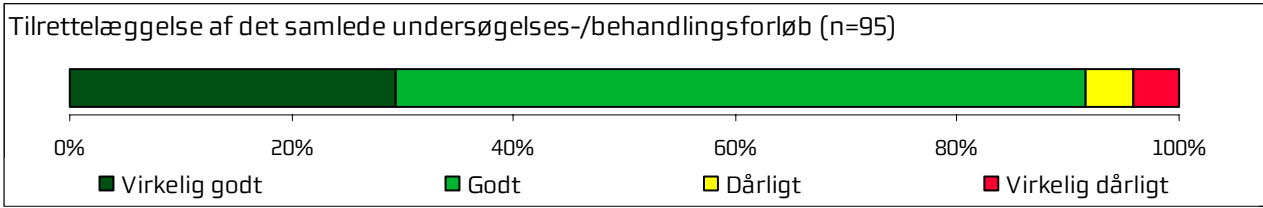
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

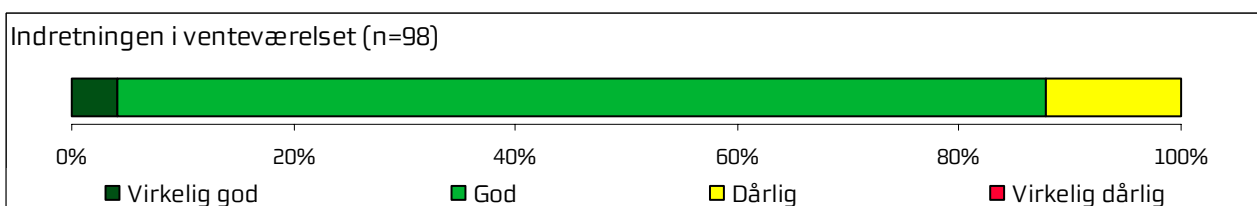
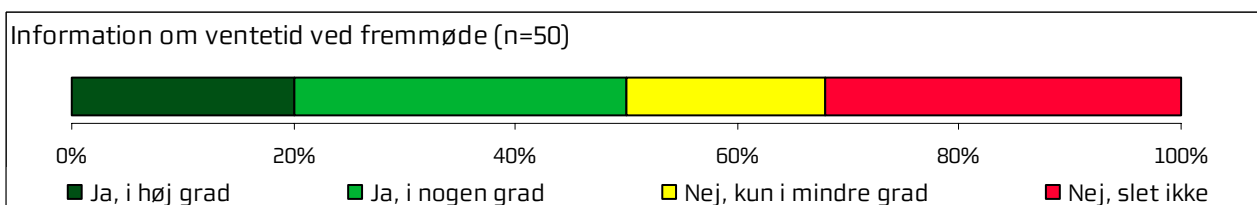
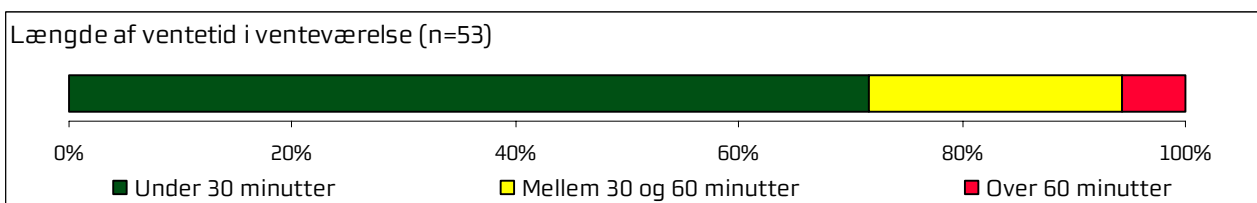
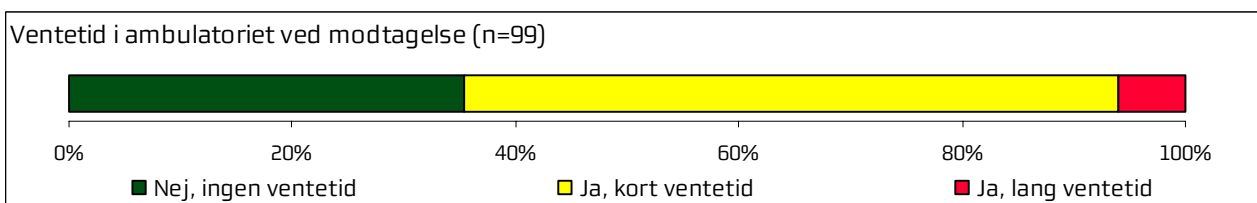
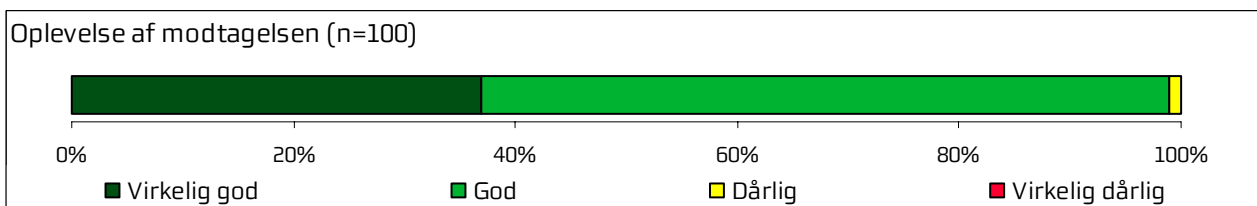
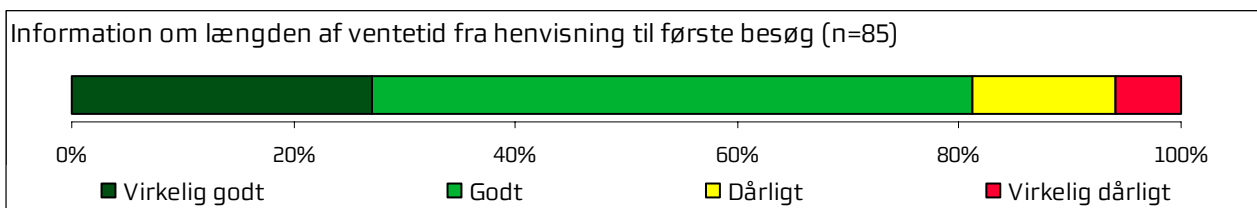
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	99%*	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	94%	97%

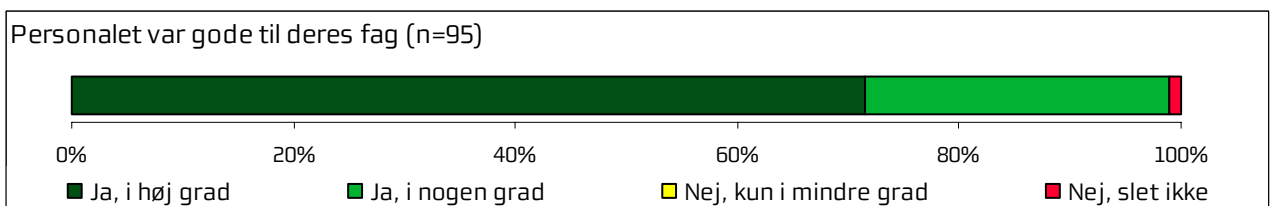
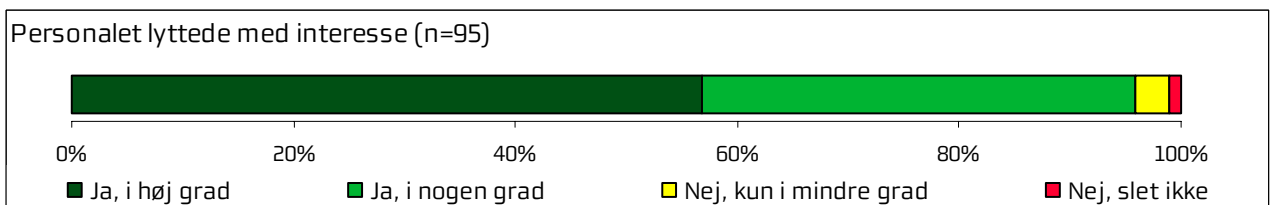
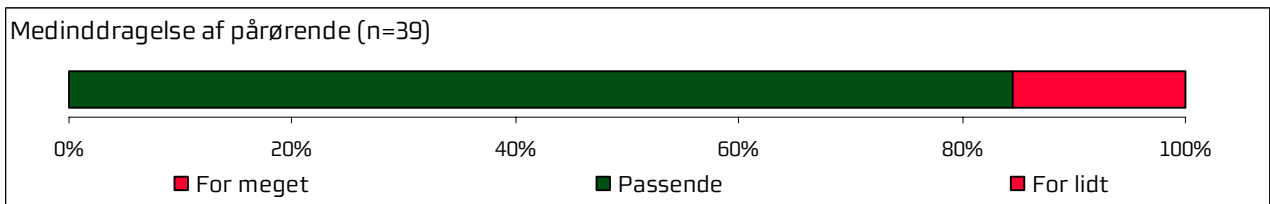
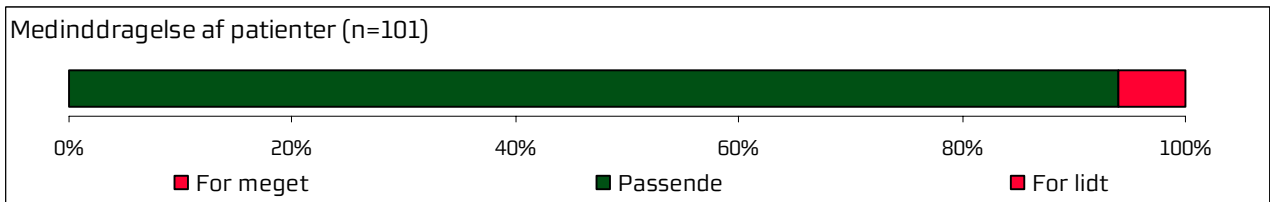
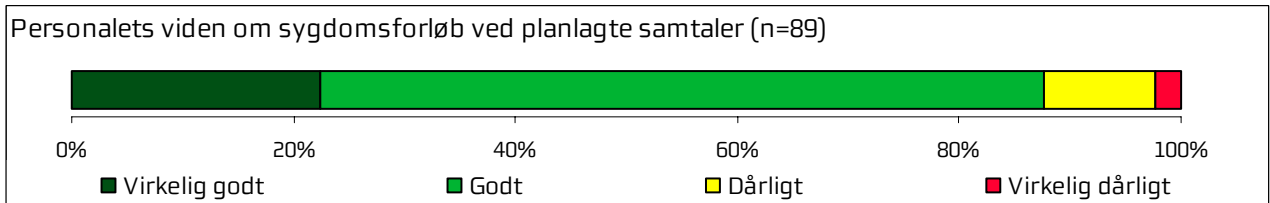
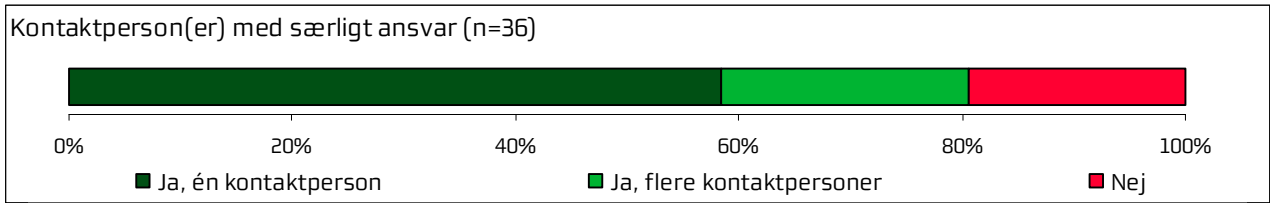
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	81%	-	-	97%*	85%	91%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	43%	16%*	29%
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?	50%	-	-	69%	33%*	47%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	96%*	74%*	88%

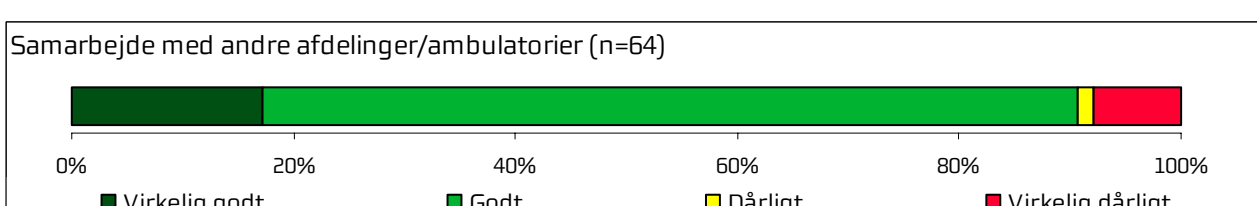
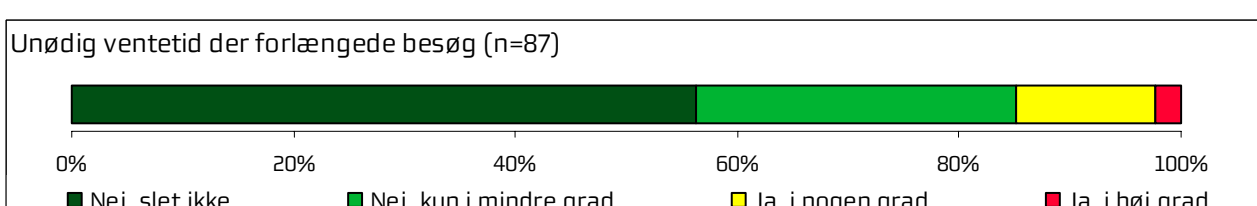
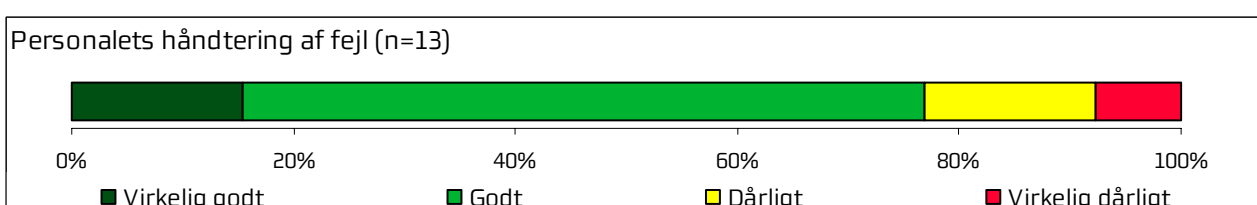
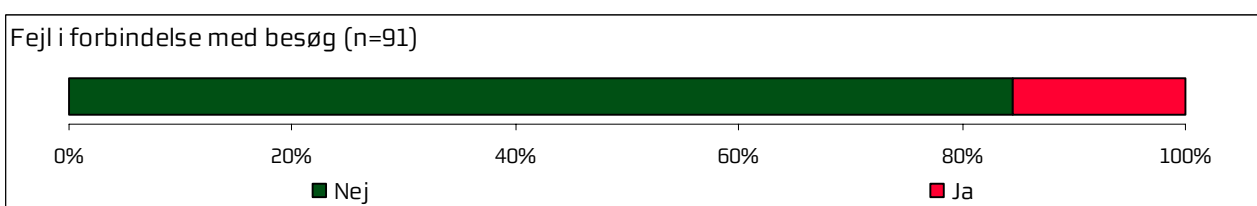
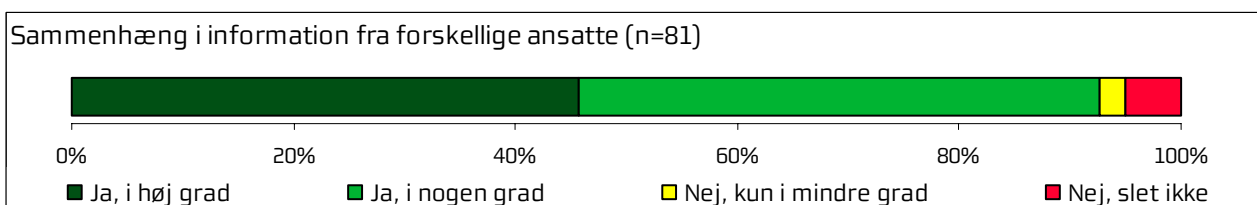
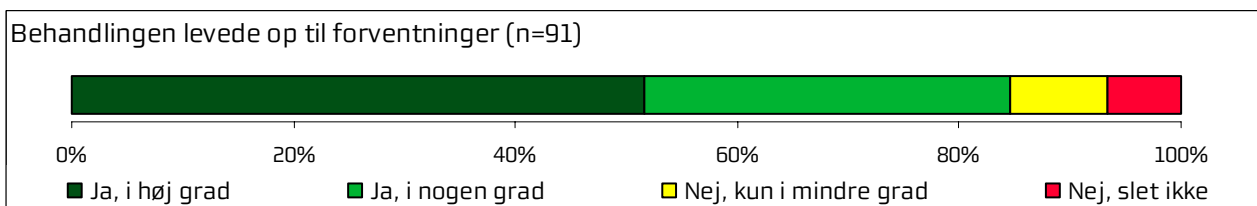
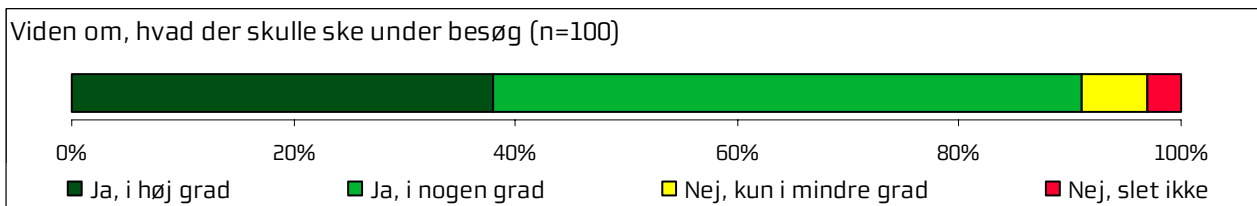
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	94%	63%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	100%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	98%	90%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	80%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%	98%

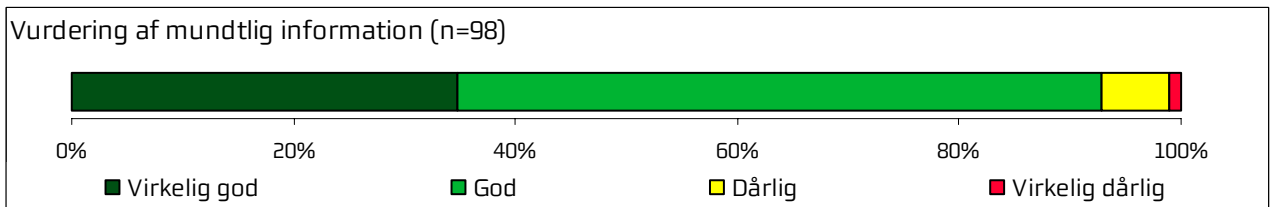
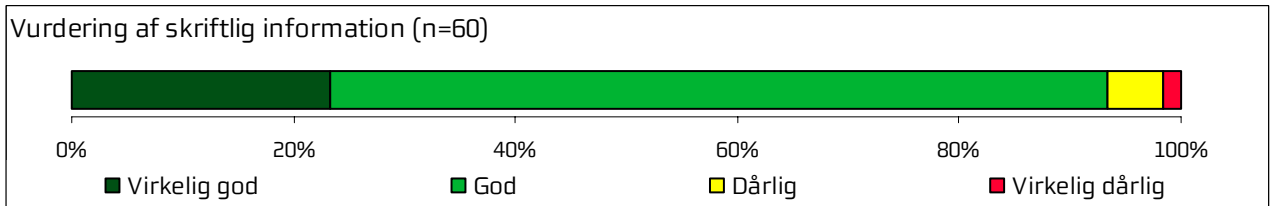
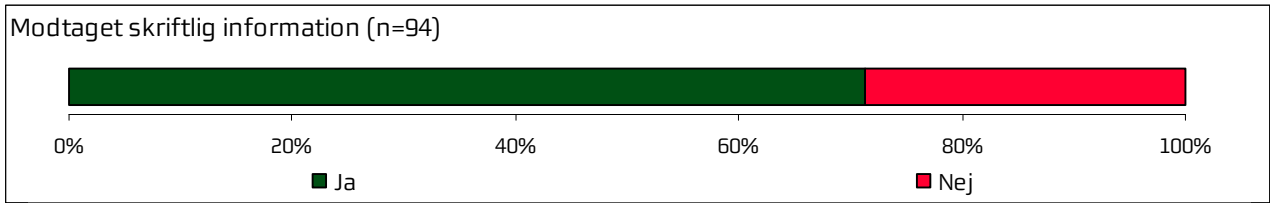
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

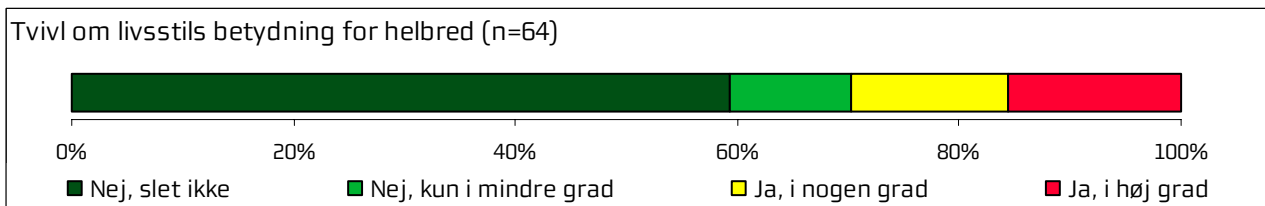
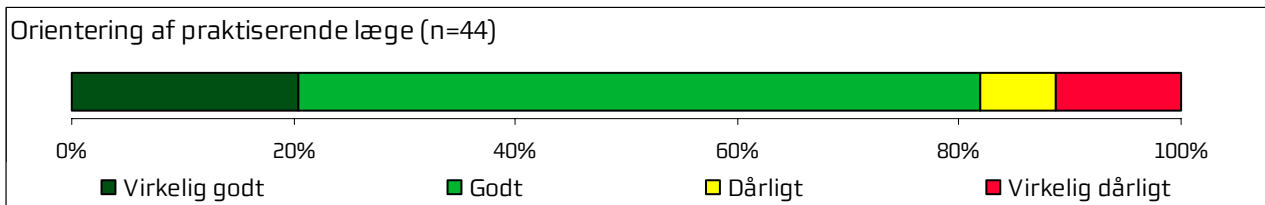
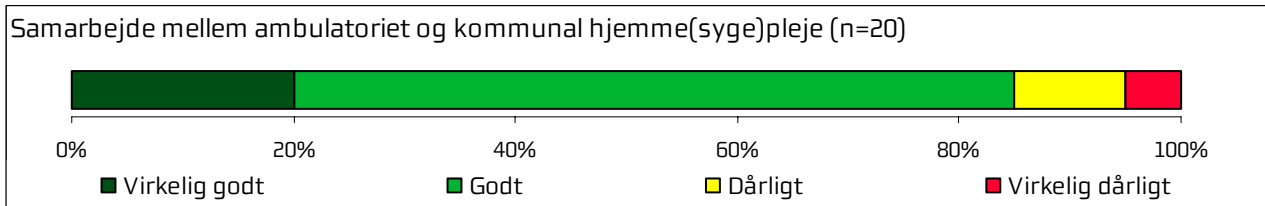
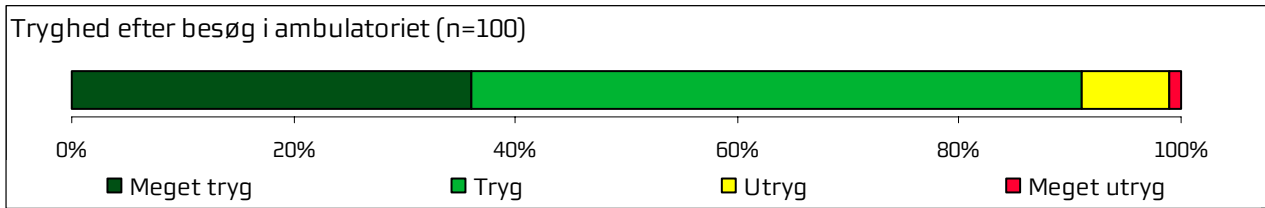
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%*	85%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	98%*	87%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	97%	87%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	94%*	84%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77%	-	-	92%	31%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	95%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	84%	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	71%	-	-	93%*	56%*	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	92%	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%	85%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	98%*	65%	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	85%*	68%	74%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sætte faste læger til hver patient. Lægerne skal lytte bedre efter, hvad man døjer med og tage handling ud fra det. Sygeplejerskerne var rigtig gode. 10 ud af 10 stjerner. Ventetiderne til kontrollen var passende.	Dårligt
3	Jeg har været der to gange indenfor kort tid, og jeg må sige, man får en ualmindelig fin behandling. Jeg synes, der tages meget hånd om én. Samtidig er det rigtig rare lokaler, man opholder sig i.	Virkelig godt
5	Ambulatoriet gjorde det særlig godt - de får meget ros fra mig. Jeg har prøvet andre hospitaler.	Virkelig godt
7	Ja, denne opfattelse af, at de alene ved noget, og det kan godt føles lidt uvirkeligt, for det er jo mig, der ligger krop til.	Dårligt
8	Alt for meget venten!	Godt
9	Jeg tror ikke, det bliver bedre, før der er et mere samlet register og elektronisk opdaterede data. De skal have ros for, de trods ventetid og mange patienter altid har været smilende og imødekomende.	Godt
11	Kommunikationen mellem Odder sygehus og Horsens sygehus væsentlig bedre (med nu skal Odder jo lukke). Ambulatoriet i Horsens kunne lave en samlet ambulansplan. Når patienten indkaldes til forundersøgelse. SKAL det være forundersøgelse inden operation - med samtale, undersøgelse, blodprøve, EKG o.s.v., anæstesilæge og angivelse af operationsdag.	Dårligt
14	De gjorde det godt.	Virkelig godt
17	Generelt har jeg fået en god og venlig behandling i Horsens. Kun en gang var der en smule forsinkelse, og dette blev oplyst ved ankomst.	Intet svar
18	Jeg fik en rigtig god vejledning, service og behandling. Jeg følte, at personalet havde tid til at behandle mig og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
20	Var effektive og havde god humor.	Godt
25	Til selve undersøgelsen var alt helt i orden, men der mødte jeg også kun ordentlig dansk personale. Mange blomster til dem, de gør et stort arbejde.	Godt
26	Tilfredsstillende.	Godt
27	Personalet havde travlt, men virkede til at have styr på tingene. En venlig, rar og særdeles professionel "oplevelse" at blive opereret. Jeg giver gerne 2 % mere i skat for at bevare et sådant offentligt sundhedsvæsen med lige adgang for alle.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 29 Ved undersøgelsen i ambulatoriet kunne man oplyse, at der ikke var mulighed for operation foreløbigt. I stedet sendte man et brev med beskeden dagen efter. Den nye (ekstra) indkaldelse til forundersøgelse må betegnes som spild af administration. | Godt |
| ✎ | 31 Læge tog kontakt til andet sygehus, som har været involveret i mit behandlingsforløb. Alt i alt god behandling. | Godt |
| ✎ | 32 Undersøgelses-/behandlingsforløbet VAR nok tilrettelagt godt, men desværre for mig er sygehuse Horsens og Randers netop ved at flytte visse funktioner fra Horsens til Randers . Det har lavet uorden i mit behandlingsforløb, så opfølgende behandling ca. 6 uger efter ikke er foretaget og først efter mine egne og mit lægehus' henvendelser nu er fastsat, ikke 6 uger, men 4 måneder efter behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Bedre orientering om forløbet efter operation var ønskelig. Bl.a. hævelser og blodudtrædning samt forventede smerter og længden på disse. | Godt |
| ✎ | 36 God dialog og hjælpsomhed. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Der var rod i korrespondancen. I forbindelse med indkaldelse til undersøgelse fik jeg samme dag to breve om indkaldelse til samme undersøgelse, der skulle ske på to forskellige tidspunkter. Brevene var underskrevet af forskellige personer. Jeg må jo være blevet registreret to gange. To personaler har arbejdet med det samme, og to tider blev reserveret til en undersøgelse - det er jo ressource-spild. | Godt |
| ✎ | 40 Det er godt at blive behandlet som et ligeværdigt menneske. | Intet svar |
| ✎ | 42 Det er latterligt at få et kontaktkort på EN sygeplejerske, når man kun kan komme i kontakt med en tilfældig person i afdelingen. Men det var ikke noget problem. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen virkede fraværende og som om, han havde travlt. Sygeplejerskerne var rigtig gode.	Dårligt
6	God og venlig service og rart personale.	Virkelig godt
11	UTROLIG dårlig kommunikation mellem sygehusene. Utrolig lang ventetid fra undersøgelse til svar i ambulatoriet på Horsens Sygehus. Prøvede at få det fremskyndet. Jeg fik brev om forundersøgelse til operation, men det var ikke forundersøgelse, bare almindelig snak.	Dårligt
19	Det føles som om, at man ikke har læst ens sygejournal.	Virkelig dårligt
22	Venteværelset var lidt for åbent. Synes godt, man kunne adskille dem, der venter, og de der er blevet opereret.	Godt
25	Personalet havde meget travlt på grund af sygdom - de gjorde, hvad de kunne. Samtidig var der en ny ansat, der lige skulle sættes ind i tingene. Hende blev jeg så overladt til, og hun var meget sød og undskyldte meget, at der var nogle fejl. Men god.	Godt
27	Hurtig og effektiv indsats fra både egen læge og sygehus - og det til trods for, at jeg "kun" havde et ikke-livstruende problem.	Virkelig godt
34	På Horsens Regionshospital er venteværelset rigtig dårligt indrettet, fordi man altid sidder med fornemmelsen af, om man nu hører, når man bliver kaldt ind.	Godt
37	Jeg ved godt, at den lange ventetid til ambulatoriet skyldes konflikten for bl.a. sygeplejersker - men oplevede, at fra jeg blev henvist af egen læge i foråret og endnu ikke i sommeren havde modtaget en tid, som er kritisabelt - i betragtning af at vi ikke på dette tidspunkt vidste, om jeg evt. havde en bestemt lidelse. Efter henvendelse anden gang viste det sig, at min læges henvisning var blevet væk! Men den var noteret som modtaget.	Godt
39	Mit første besøg var på skadestuen, hvilket var en særdeles dårlig oplevelse og ikke et dansk sygehus værdigt.	Godt
40		Intet svar

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Indkaldelse fik jeg samme dag, som jeg skulle undersøges.	Godt
9	Direkte kontraindikationer og modsatrettede oplysninger fra en læge til en konsultation til anden læge. Frustrerende at føle, at det kun er de sidste to linjer i journalen, lægen læser og vurderer ud fra.	Godt
11	Fejlagtige oplysninger i journalen.	Dårligt
16	Alt for mange blodprøver og afføringsprøver.	Godt
23	Indkaldelsen til undersøgelse var mangelfuld m.h.t., hvad undersøgelsen gik ud på. Ved min opringning til hospitalet for at få en forklaring, og dermed vurderingsgrundlag for, hvor lang tid jeg endnu engang skulle være fraværende på mit arbejde, aftalte jeg med NN, at jeg ville få svar pr. tlf. eller pr. brev, idet hun ikke umiddelbart kunne få kontakt med en læge, der kunne besvare spørgsmålene! Jeg fik aldrig svar, før jeg atter selv tog kontakt til hospitalet, hvor jeg fik oplyst, at det eneste der var noteret var, at jeg var "udeblevet"!	Godt
28	Hørte ikke resultat efter sidste besøg.	Godt
30	Oplysning om, hvor der skulle undersøges.	Virkelig godt
32	Indkaldt til kontrol inden behandling var slut.	Virkelig godt
33	Aftale om genundersøgelse.	Godt
38	Fejl scanning.	Dårligt
41	Jeg var ked af, at det var forskellige læger og personale de tre gange jeg blev undersøgt.	Godt

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der var to læger, som jeg talte med inden operationen, og de sagde, at de ville fortælle om operationen efter denne. Da jeg vågnede op igen, var de begge taget hjem, og personalet på opvågningen var ikke i stand til at besvare mine spørgsmål.	Godt
5	Personalet lyttede og var god til at informere om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
7	Min oplevelse er, at læger var meget mere optaget af, at jeg er for tyk end at drage omsorg for, at jeg blev ordentlig medicineret, inden jeg blev udskrevet efter operation.	Dårligt
10	Manglende oplysning om, at jeg ikke måtte tage blodfortyndende medicin.	Intet svar
11	Det, der stod i brevet til mig, var ikke det, der skete! Der blev sagt, at jeg skulle drøftes på konference næste dag med gynækologerne, men der er ingen notat i journalen angående dette. Da jeg kom til gynækologerne, vidste de heller ingenting. Henvisningen var også ufuldstændig. Et totalt spildt besøg/undersøgelse!	Dårligt
12	Jeg har været på en række afdelinger på Horsens Sygehus til undersøgelse, men ikke på organkirurgiske afdeling. Mit indtryk af Horsens Sygehus er, at det er uprofessionelt, og at tingene ikke fungerer ordentligt. Men der er ikke grund til at klage over ventetid, alle er flinke, men de laver fejl og har ikke styr på tingene.	Intet svar
13	Jeg blev af sygeplejersker og personale generelt behandlet, som jeg ville forvente det skulle være. Men jeg mødte forskellige læger hver gang, hvilket jeg syntes var lidt uheldigt, men omvendt ikke et stort problem. Til gengæld var lægen, jeg mødte anden gang en meget kedelig oplevelse! Han var sandsynligvis faglig kompetent, men så stort et fjols i omgang med mennesker, at jeg egentlig betragter ham som aldeles inkompetent og fejlplaceret. Hans omgang med mine anale regioner fik mig snarere til at føle mig voldtaget end behandlet. Jeg var nok en smule chokket og fortrød også bitterligt, ikke at have kritiseret ham allerede under forløbet. Selv sygeplejersken der fulgte forløbet var rød i hovedet, og sagde, da hun fulgte mig ud. Hvad mon får en sygeplejerske til at reagere sådan?	Godt
15	Har ventet tre måneder på svar efter undersøgelse med henblik på eventuel behandling. Har rykket for svar, men intet hørt!	Dårligt
19	Jeg fik et overfølsomhedschok på Odder, og det er under al kritik, for hvis de havde læst min journal, havde de opdaget, at jeg var overfølsom for den kontrastvæske, de brugte. Så havde jeg sluppet for en ambulancetur til Horsens fra Odder, hvor behandlingen på Horsens var meget dårlig. Udskrevet igen efter et par timer, uanset at jeg havde det dårligt.	Virkelig dårligt
24	Lidt for omstændigt et forløb med en forundersøgelse i Horsens, to ugers venten på en scanning i Odder, en tur en uge senere til Horsens for at få svar og den endelige afsluttende samtale inden operationen. Det drejede sig kun om et lille brok over navlen. Efter min overbevisning burde man	Virkelig godt

have kunnet klare den scanning ved det første møde på Horsens Sygehus.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 25 | Jeg synes, det er for dårligt, at en læge, der skulle tale med mig inden undersøgelsen, ikke kunne tale dansk og faktisk ikke forstod det. Så efter forundersøgelsen var jeg meget utryg. | Godt |
| ✎ | 27 | En fantastisk positiv oplevelse. Jeg havde aldrig prøvet at komme i narkose og var bange. Det blev der taget positiv, lyttende og professionelt hånd om. Det var trygt. Selve forløbet: NUL ventetid. Operation i ca. 15 minutter. Opvågning: fantastisk effektiv, professionel, venlig behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Jeg modtog et brev - operationen udsat på ubestemt tid. En måned senere indkaldes jeg igen til forundersøgelse i organkirurgisk ambulatorium. Det var så en fejl, og man undskylder. Fire måneder senere venter jeg stadig på en operationstid. | Godt |
| ✎ | 30 | Flink og venlig læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | Godt behandlingsforløb. Venlig plejepersonale. For mange kontaktpersoner. Mindre god service fra receptionspersonalet ved ankomst. Manglende information om ventetid og ikke nærværende. | Godt |
| ✎ | 38 | Benytter fremadrettet privat hospital. "Orker" ikke flere nyttesløse samtaler med et utal af læger. INGEN "projektledelse"! og struktur. | Dårligt |

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Havde alt for mange forskellige læger i forløbet efter operationen til at kontrollere, hvordan det gik. Der gik for lang tid, før der blev gjort noget ved mit sår, som ikke gad at hele. Blev dårligt/forkert informeret om, hvor længe efter operationen jeg skulle døje med mit problem. Lægerne virkede som om, mit problem var ubetydeligt.	Dårligt
6	Kanon behandling. Fin operation. Ingen gener. Godt arbejde udført af de deltagende før, under, efter. Tak til alle for omsorg/forplejning.	Virkelig godt
7	Uanset hvad jeg sagde, var det min egen skyld.	Dårligt
11	Ikke informeret før efter akut indlæggelse, hvor operationen viste adenom carcinom. Dette blev han informeret om, men IKKE at jeg IKKE var informeret om diagnosen (var udskrevet og henvist til specialhospital).	Dårligt
16	Alt for lang tid mellem undersøgelserne og information (samtale ved læge).	Godt
19	Lær at I skal læse sygejournaler, så sparer I mange patienter for dårlige oplevelser. Efter min oplevelse på Odder/Horsens, vil jeg kontakte patientklagenævnet.	Virkelig dårligt
21	Jeg blev lovet en opfølgende samtale, da jeg var meget dårlig ved hjemsendelse. Jeg har aldrig hørt noget, men samtalen har vist sig ikke at være nødvendig, da problemerne/smerterne/ubehaget forsvandt efter nogle dage.	Virkelig godt
25		Godt
27	Jeg måtte aflyse operationen i første omgang pga. sygdom. Det tog personalet meget pænt og professionelt - jeg fik hurtigt en anden tid.	Virkelig godt
29	Samtale med læge og sygeplejerske i organkirurgisk samt anæstesen, opfattede jeg som meget behageligt. Der var tid til god orientering om min situation.	Godt
31	Godt tilfreds med behandlingen.	Godt
38	Har fundet og finansieret alternativ løsning. Har ikke tillid til "systemet".	Dårligt
39	Der var nogen ventetid, da jeg ved en personlig samtale med en læge på sygehuset skulle have svar på en undersøgelse.	Godt
41	Jeg synes, at når man som jeg har hæmorider og skal ligge med rumpen i vejret flere gange, så ville jeg have ønsket, at det var det samme personale, både læge og sygeplejerske. Det må være muligt at få det til at passe. I forvejen en ret grænseoverskridende stilling at ligge i og så fremmede hver gang!	Godt

