

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Organkirurgisk Dagkirurgi, 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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	182
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
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.

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

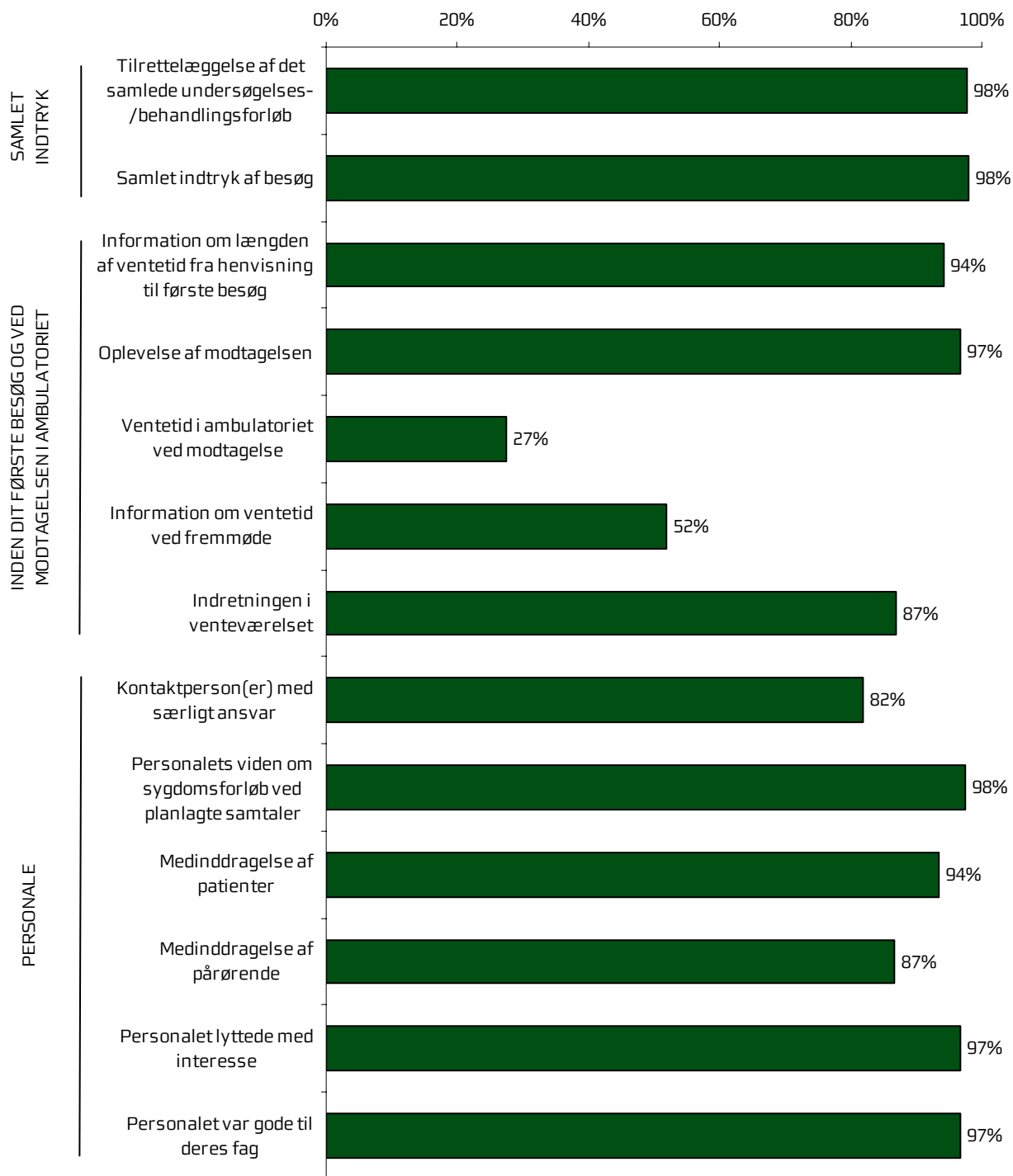


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

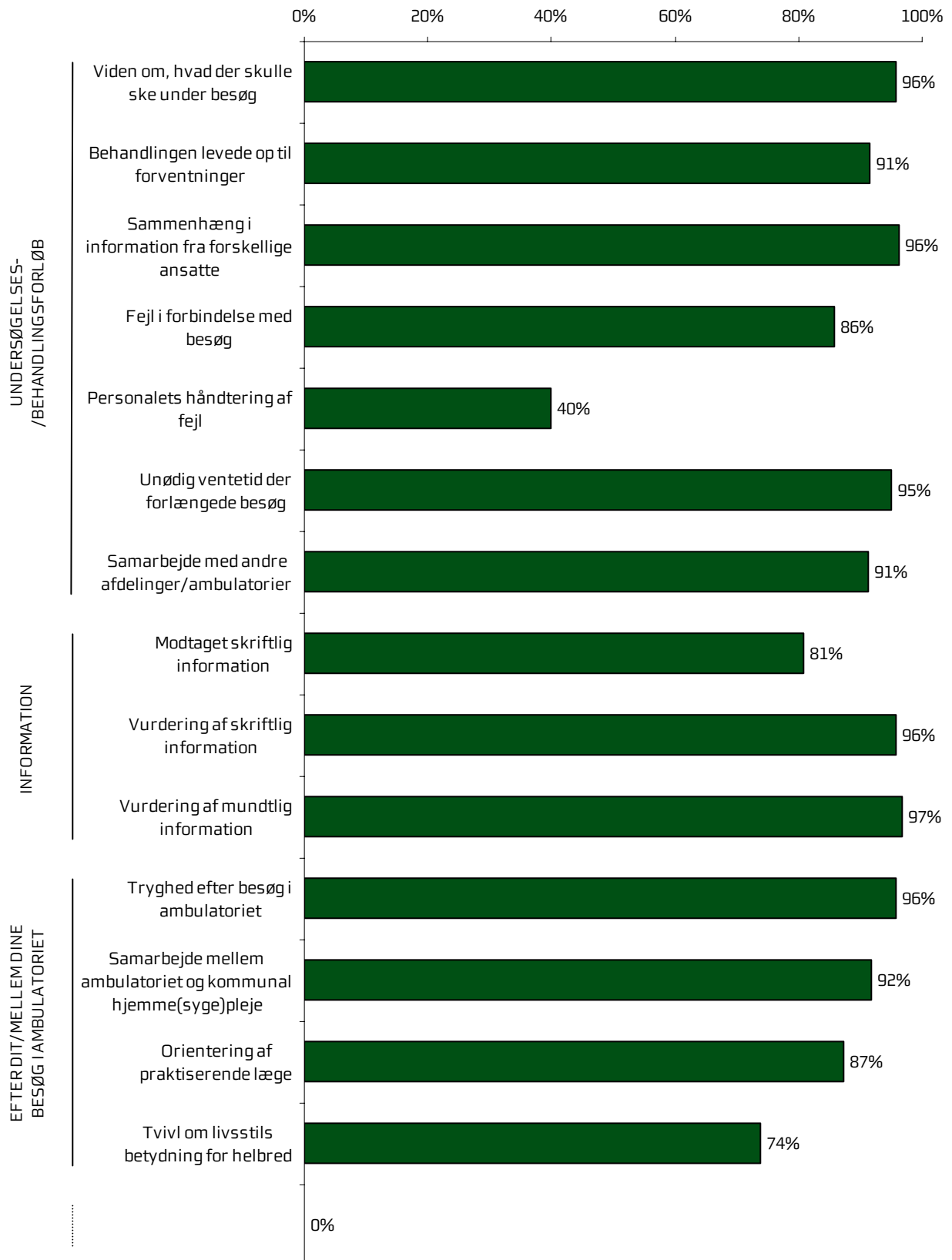
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>3</sup>

### 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.

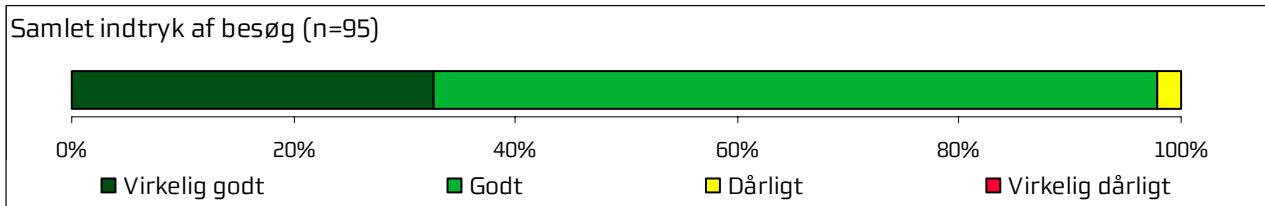
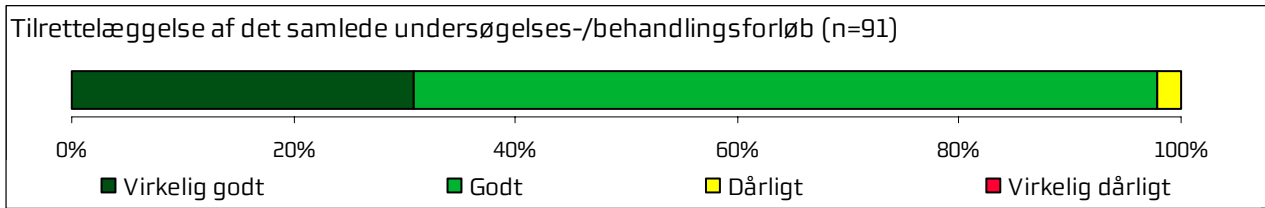
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

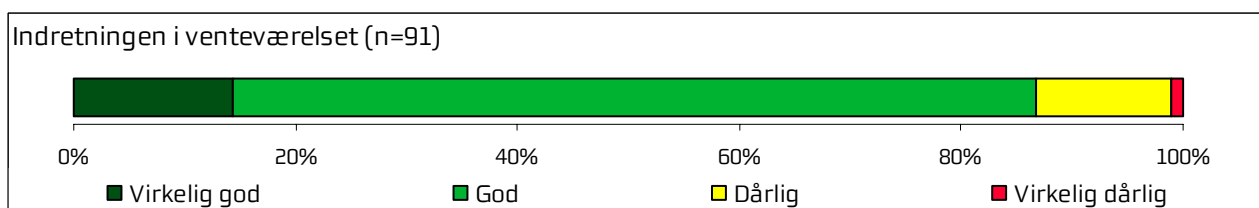
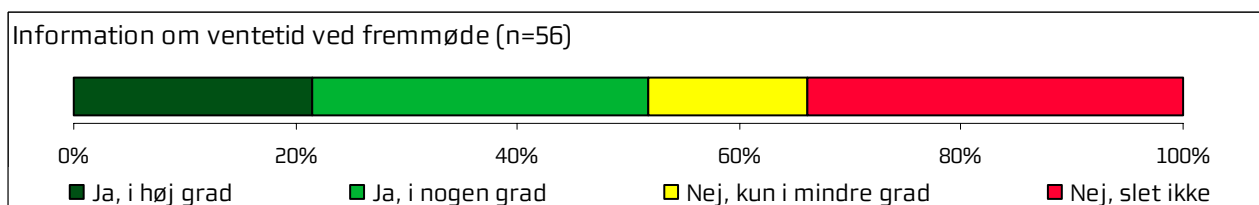
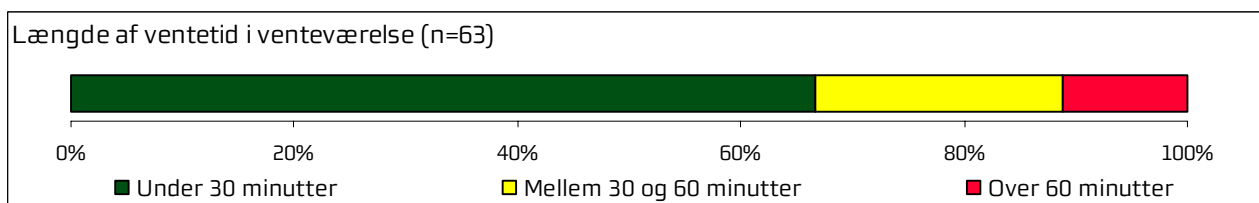
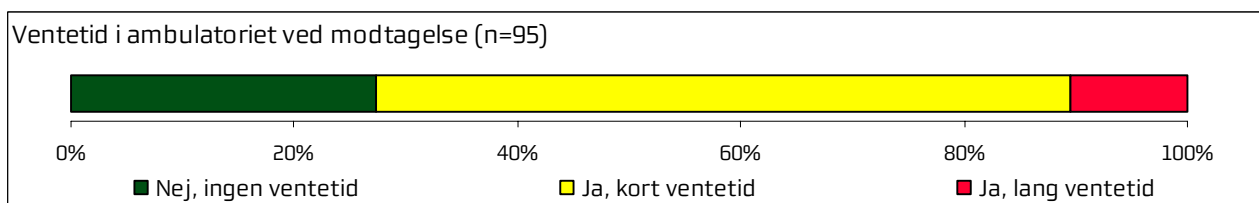
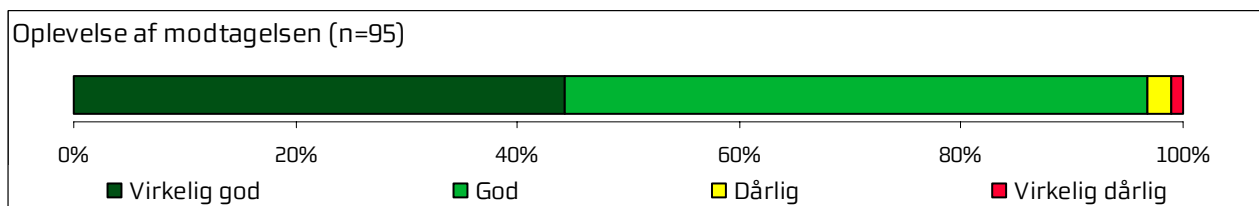
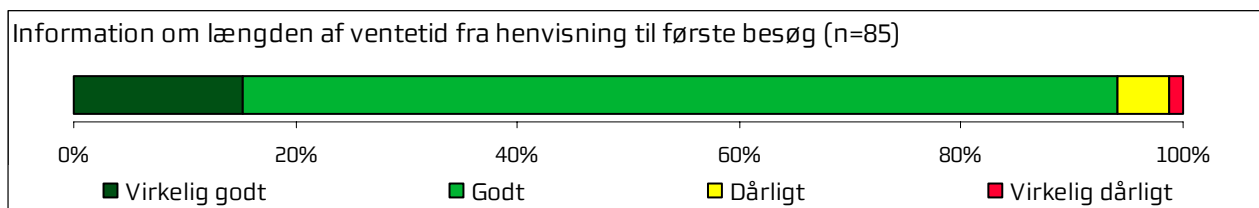




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

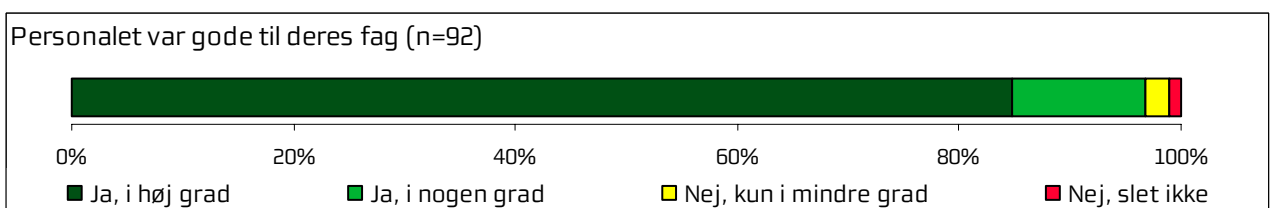
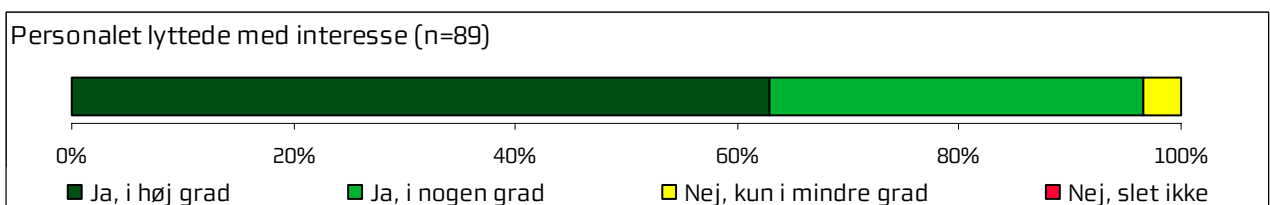
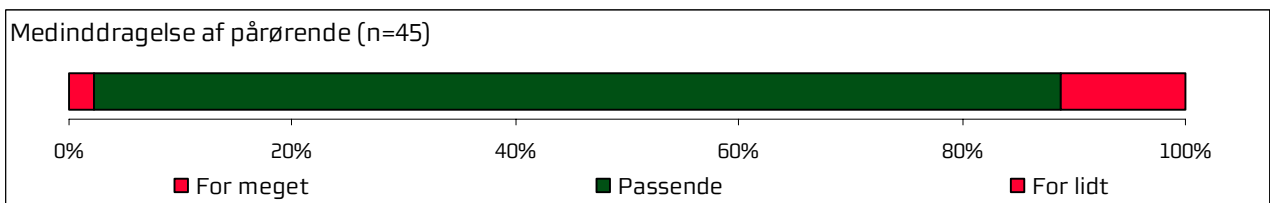
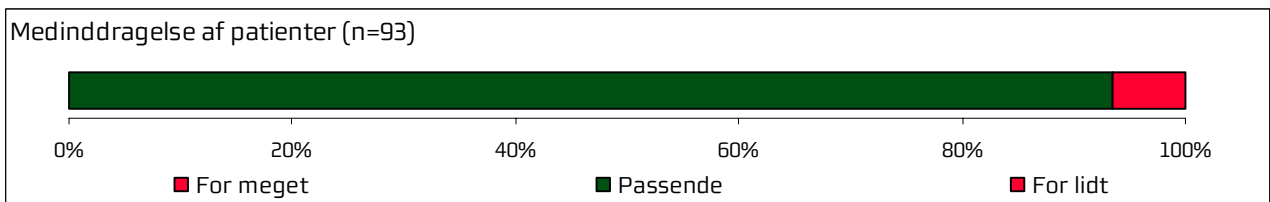
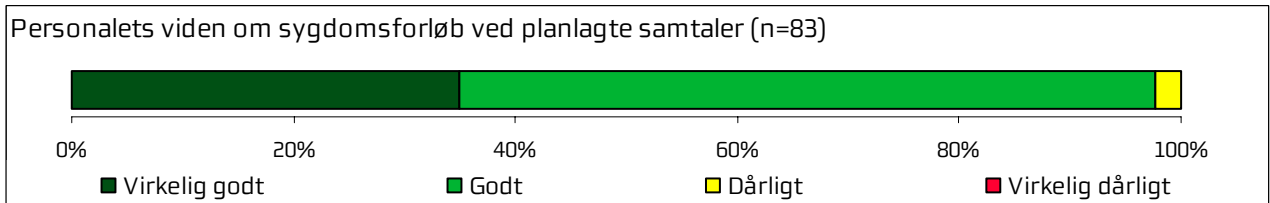
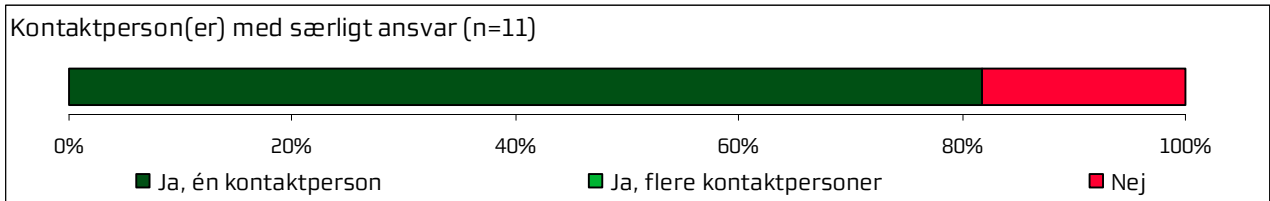
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	98%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	96%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



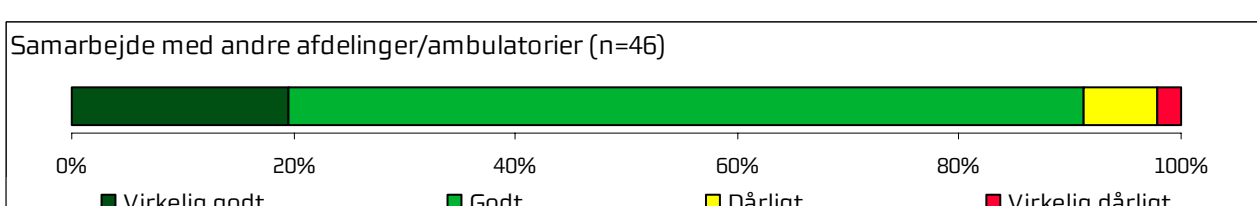
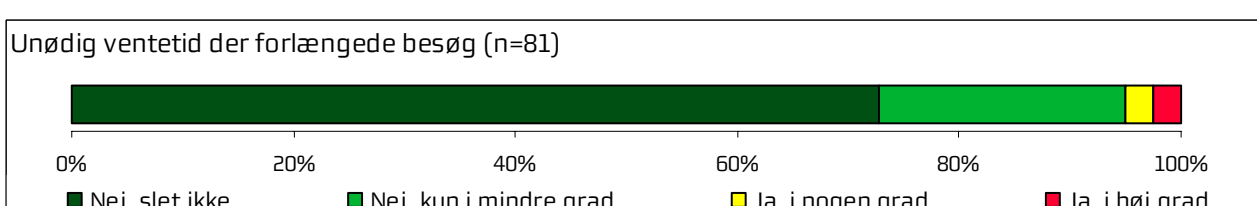
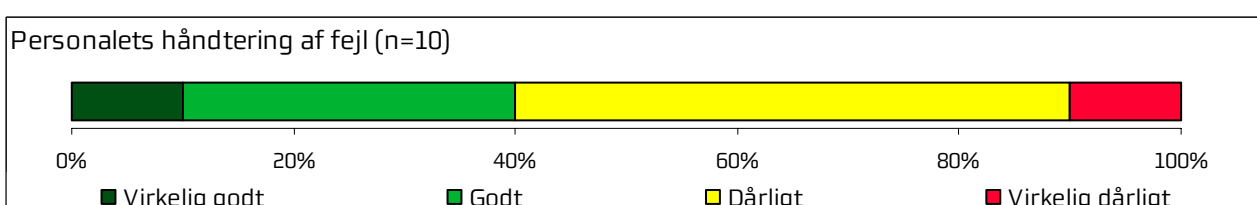
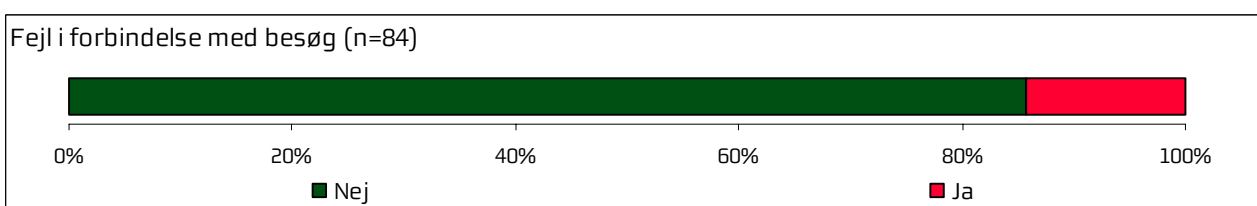
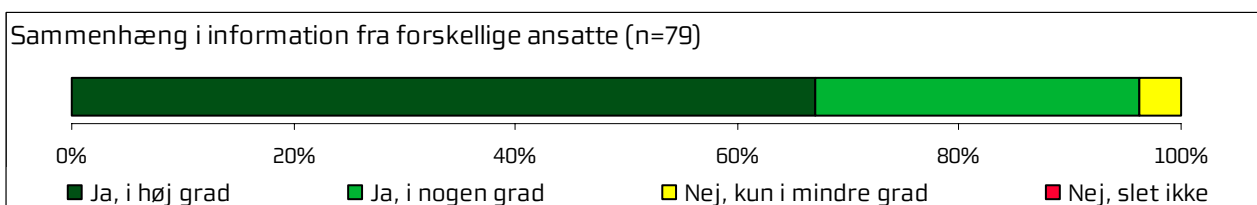
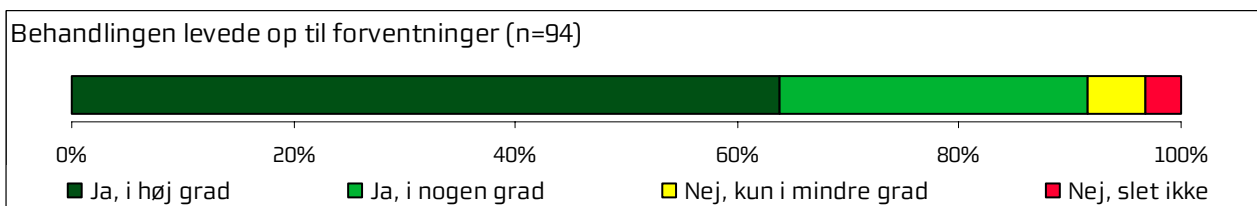
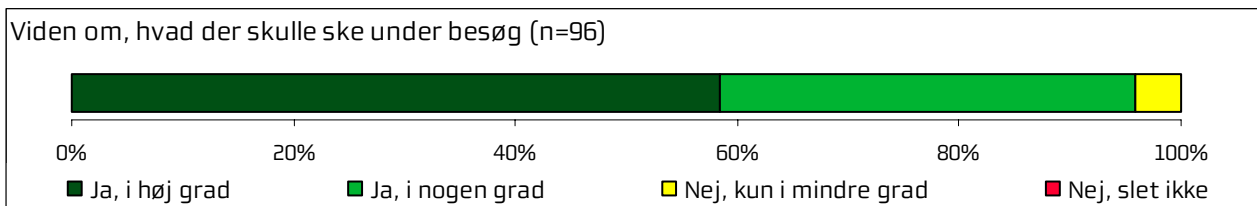
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	84%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	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?	52%	-	-	69%	33%*	47%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	96%*	74%*	88%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	94%	63%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%	89%*	93%
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?	87%	-	-	100%*	80%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	95%	98%

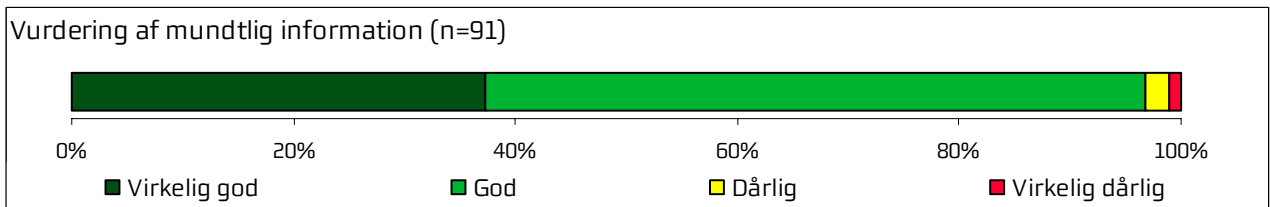
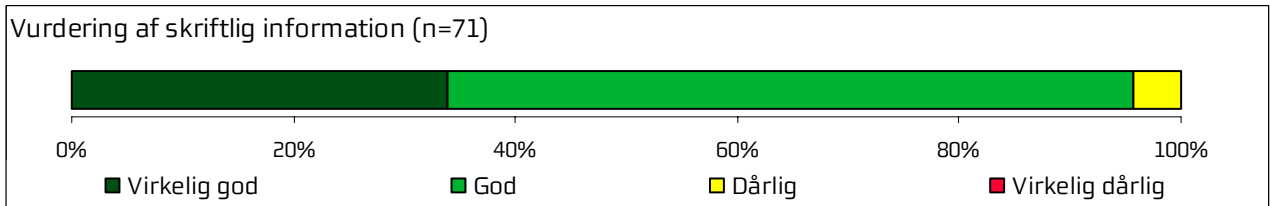
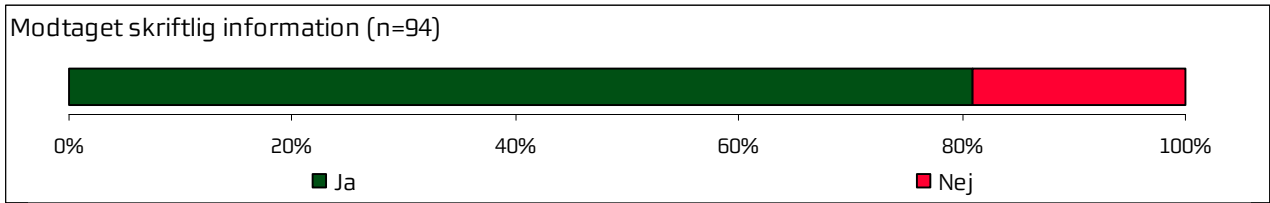
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	96%	-	-	97%	85%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	98%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	87%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	94%	84%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40%	-	-	92%*	38%	73%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95%	-	-	94%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	84%	92%

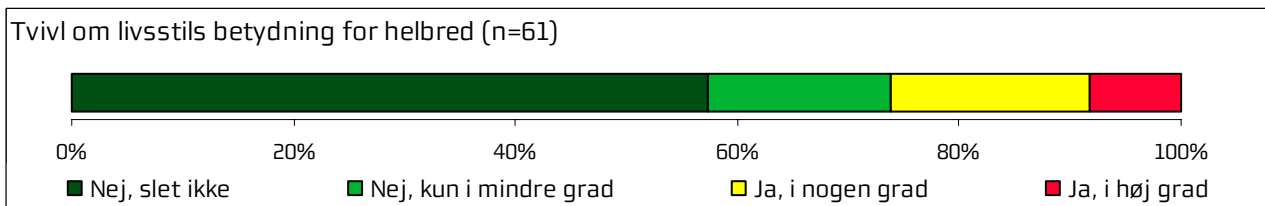
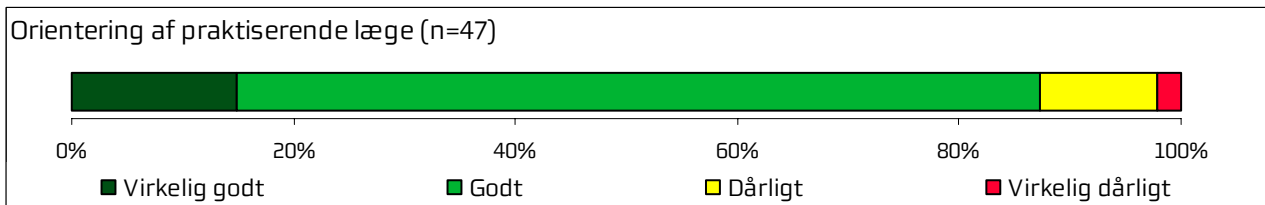
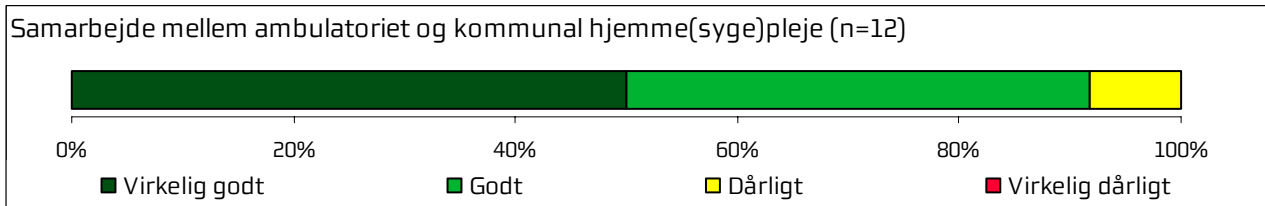
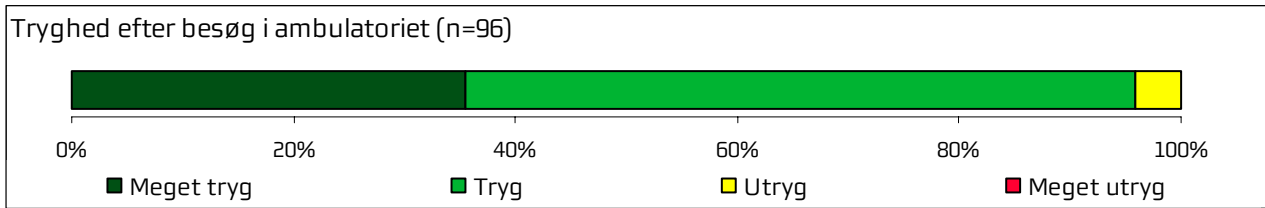
### 4.5 Information





	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?	81%	-	-	93%*	56%*	68%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	92%	95%

### 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?	96%	-	-	98%	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	98%	65%*	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	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 Dagkirurgi, 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
5	Bliver man indkaldt som den første om morgenen, må man ikke komme 10 minutter før til en mennesketom skranke! Det var første gang, jeg skulle prøve denne undersøgelse. Selve undersøgelsen gik fint - flink læge og sygeplejerske.	Godt
7	Patienten (en lille dreng) følte sig meget utryk og bange og nok mest for stikket i hånden. Det ville have været rart, hvis vi vidste, han fik masken i stedet for. Det havde sparet ham for meget angst.	Godt
8	Snak tjek om der er misforståelser! Der tre personer, to sygeplejersker og en læge. Ingen af dem gav mig den nødvendige information. Deres handlinger var modsat af det, jeg læste og forventede. De tvang mig til deres syn, at jeg ikke skal have desinficerende spray inden undersøgelsen. Jeg oplevede den som skræmmende.	Dårligt
10	Det var en meget positiv oplevelse, som er ganske i tråd med hvad, jeg opfatter som et godt sygehusvæsen (offentlig!).	Virkelig godt
11	Ventetiden kunne minimeres ved fx sms-/mail-reminders til patienterne.	Godt
12	Jeg oplevede dygtigt personale hele vejen rundt og et godt planlagt operationsforløb.	Virkelig godt
13	Den tilsendte information om udrensning inden rektoskopi var i modstrid med oplysninger på pakken med afføringsmiddel, specielt mht. tidspunkter. Jeg skulle møde omkring middagstid. Selve modtagelsen og behandlingen på ambulatoriet virkede positiv, informerende og kompetent. STOR ROS.	Virkelig godt
15	Mere kontinuitet i form af samme sygeplejerske/læge fra gang til gang.	Virkelig godt
16	Det virkelig gode var personalets udsøgte venlighed. Samarbejdet: Ambulatoriet - de patologiske biopsiprøvers resultat og informationen til egen læge var meget dårlig.	Godt
18	Det er dejligt, at det er den samme sygeplejerske, der hjælper en både før og efter undersøgelsen.	Godt
19	Jeg synes, det var flot, at man gav hver enkelt patient lidt mad og drikke i ventetiden.	Godt
21	Meget venligt, hjælpsomt og kompetent personale. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
25	Jeg syntes, personalet var meget søde og imødekommende og gjorde alt, for at du skulle have det godt. En god oplevelse, tak.	Virkelig godt
26	Personalet gjorde mig tryk og var gode til at takle min blufærdighed.	Virkelig godt
27	Ambulatoriet gjorde det godt, fordi jeg blev indkaldt til samtale og kunne få den bedste oplysning, så jeg forstod det.	Godt

	28	De er altid glade og venlige.	Godt
	30	Jeg har slet ingenting at klage over. Alt gik meget fint.	Virkelig godt
	31	Bedre til at få sammenhæng i undersøgelserne, så man ikke skal af sted så mange gange. Hurtigt skriftligt svar. Dejligt med en kontaktperson.	Godt
	33	Meget professionelt og informerende personale.	Godt
	34	Nogle af sygeplejerskerne kunne godt bruge et kursus i at stikke. Den sygeplejerske der skulle stikke mig som mislykkedes, mislykkedes med flere andre patienter, mens jeg var tilstede.	Godt
	35	Jeg synes alle var meget venlige imod mig. Så jeg har ikke noget at klage over.	Intet svar

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens







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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da det er længe siden mit besøg, erindrer jeg ikke forløbet som sådan, men har ikke nogen klage.	Virkelig godt
6	Fint.	Virkelig godt
8	Hun påstod, at jeg var i den forkerte klinik. Var ved at sende mig et andet sted, til trods for, at jeg havde indkaldelsespapirer med. Hun kunne ikke give mig de nødvendige skemaer for at rekvirere rejsegodtgørelse. Hun virkede nærmest søvnig, men ikke nok til at konversere med en kollega! Meget uopmærksom!	Dårligt
9	Meget venlig.	Virkelig godt
10	Ikke alene var den skriftlige indkaldelse overordentlig fin og informerende, men tonen i brevet menneskelig og venlig. Tak. Dertil kommer personalets effektive, venlige anvisning. Stor oplevelse i kontrast til pressen.	Virkelig godt
11	Jeg blev først indkaldt til forundersøgelse på Århus Kommunehospital (hvor der var lang ventetid). Fik ved fremmøde at vide, at det var en fejl og fortsatte med en ny omgang ventetid, forundersøgelse ect. Særdeles utilfredsstillende.	Godt
13	Min mand var med mig. Han fik ikke lov til at følge mig under undersøgelsen. Det var vi skuffede over.	Virkelig godt
14	Modtagelsen var rigtigt godt, og det er jeg rigtigt glad for. Personalet var meget venlige.	Godt
19	Der var lidt trængt, mere plads. God betjening.	Godt
20	Jeg synes, venteværelset var lidt lille. Jeg kunne [godt] tænke mig andet litteratur end diverse pjecer om sygdom og sundhed.	Godt
22	Der var kun blade/magasiner om sygdom og helse. Det kunne være godt med nogle af almen interesse, både for mænd og kvinder!	Godt
23	Venteværelset på Regionshospitalet Horsens er ikke ret stort, der er sådan set kun et enkelt bord. Til gengæld godt med legehjørne til børnene.	Godt
30	Jeg fik en meget god behandling i hele forløbet.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt og gjort klar til undersøgelse af tyktarmen. Kom ikke for før 18 timer efter, at jeg var blevet gjort klar. Jeg synes, at det var for lang tid.	Intet svar
33	Blev kontaktet og fik en akuttid pga. afbud.	Godt



**Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	For lidt bedøvelse.	Godt
	5	Misforstået ordlyd.	Godt
	8	Vejledning manglede.	Dårligt
	11	Forkert sygehus.	Godt
	16		Godt
	17	Mislykket operation.	Dårligt
	34	Sygeplejersken var ikke god til at stikke, havde svært ved at finde åren. Måtte til sidst opgive og få en anden til at stikke.	Godt
	36	Forkert røntgen, 2. gang ok.	Godt

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Min diagnose taget i betragtning kan jeg ikke forstå, at jeg ikke blev helbedøvet. Man må have vidst, at det ville være MEGET smertefuldt, og min tærskel er ellers høj.	Godt
3	Under operationen blev der ikke givet korrekt bedøvelse og jeg måtte to gange gøre opmærksom på dette.	Godt
4	Megen ventetid på operationsafdelingen. Kom til over to timer for sent. Blev meget dårlig efter narkosen, havde bl.a. aspireret til lungerne. Da det var et dagkirurgisk tilbud, blev jeg smidt ud af sengen og afdelingen efter mindre end en times opvågning. Dette med dårlig respiration/delvis lukkede luftveje og et meget højt blodtryk. Meget ung sygeplejerske, det virkede ikke, som om hun var kompetent til denne situation. Slog bare alarmerne fra uden at reagere!	Virkelig godt
5	Jeg troede, at sygehuset gav min egen læge besked, men hun skulle selv rykke for den. Jeg fik aldrig nogen selv.	Godt
8	Jeg fik kradset i halsen, som varede hele dagen. Jeg måtte selv finde et sted at spise. Var i ambulatorium kl. ni, ventede en time. De tog ikke hånd om mig!	Dårligt
9	Jeg fik en meget fyldestgørende beskrivelse af min undersøgelse gastroskopisk og en meget professionel hjælp under undersøgelsen, så jeg følte mig MEGET tryk.	Virkelig godt
12	Min mand blev ikke på noget tidspunkt inddraget i min behandling/operation. Fik besked på via brev, at han kun måtte aflevere og hente mig. Derudover ingen info til ham. Han manglede at få at vide, at operationen var forløbet godt, og at alt var som planlagt, indtil jeg over to timer efter var så klar, at jeg kunne ringe.	Virkelig godt
15	Undersøgelsesforløbet på ambulatoriet har været meget tilfredsstillende. Dog kunne jeg ønske mig, at der havde været lidt mere kontinuitet i form af, at jeg kunne blive undersøgt af den samme læge fra gang til gang. Operationsforløbet på Horsens Dagkirurgisk Center var derimod lidt forvirrende. Da jeg ankom på afdelingen, var modtagelsen ikke særlig god. Det var uklart, om man skulle henvende sig til skranken, da der ikke var nogen. Da nogen kom, kommunikerede hun ikke med os, der sad på stolene ved siden af, så det var stadig uklart, hvad man skulle. Da jeg skulle forlade afdelingen efter operationen, fik jeg at vide, at jeg selv skulle købe en lavement til efterundersøgelsen. Det har jeg ellers altid fået udleveret på ambulatoriet. Så det forløb var lidt forvirrende.	Virkelig godt
17	Efter den mislykkede operation ville lægen udskrive mig. Efter at han havde "læst journalen mere grundigt", kunne han godt se, at det var for tidligt at udskrive mig. Der var opstået komplikationer, som krævede REOPERATION.	Dårligt
20	Jeg oplevede et særdeles venligt personale, der ikke virkede fortravlede.	Godt
23	Jeg skulle også have haft en anden undersøgelse, men dette var ikke noteret, og jeg måtte selv	Godt

gøre opmærksom på det.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 24 | Var ikke rensset helt ud ved anden tarmundersøgelse. Havde gjort det, jeg skulle, men jeg synes lægen virkede sur den dag, men da jeg kom en måned efter, var han flink.   | Godt          |
| ✎ | 28 | Fik udleveret en andens recept og opdager først det en måned efter, jeg er begyndt at tage medicinen. Da blev jeg lidt bange, for hvad var det så, man havde fået? Men heldigvis skulle jeg have det samme. Der blev UNDSKYLDT rigtig meget fra Horsens Sygehus. | Godt          |
| ✎ | 30 | Alt gik som det skulle, alle var meget søde.   | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | Dårlig tilrettelæggelse af kontrolbesøg. Af sted tre gange til tre forskellige ambulatorier. Undskyldning - de havde glemt at bestille tid.  | Godt          |

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 8	Jeg synes, at personalet har FOR TRAVLT, så vi bliver en del af RUTINE. Vi har brug for opmærksomhed. Informationsfolderen bad mig om at medbringe min daglige medicin. Jeg havde det med, men ingen spurgte eller kiggede på dem.	Dårligt
✎ 12	Jeg har siden min operation fået at vide andet steds fra, at mine ar skal dækkes af englehud og solfaktor 50. Dette har jeg ikke fået at vide fra ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 18	Det vil være godt, hvis der kan komme et telefonnummer på skadestuen på de papirer man får med hjem, hvis der er problemer efter man er kommet hjem, og klinikken er lukket.	Godt
✎ 19	Har modtaget en skriftlig udførlig vejledning til tre måneders kontrol.	Godt
✎ 29	Lægen var meget kortfattet.	Godt
✎ 30	Jeg var meget tilfreds med alt og alle.	Virkelig godt
✎ 31	Fik skriftligt svar et sted. Efterfølgende måtte jeg selv rykke for skriftligt svar. Ventede 5-6 uger. For dårligt.	Godt

