

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens  
Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	179
Besvarelser fra afsnittets patienter:	116
Afsnittets svarprocent:	65%

### **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 test 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 eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



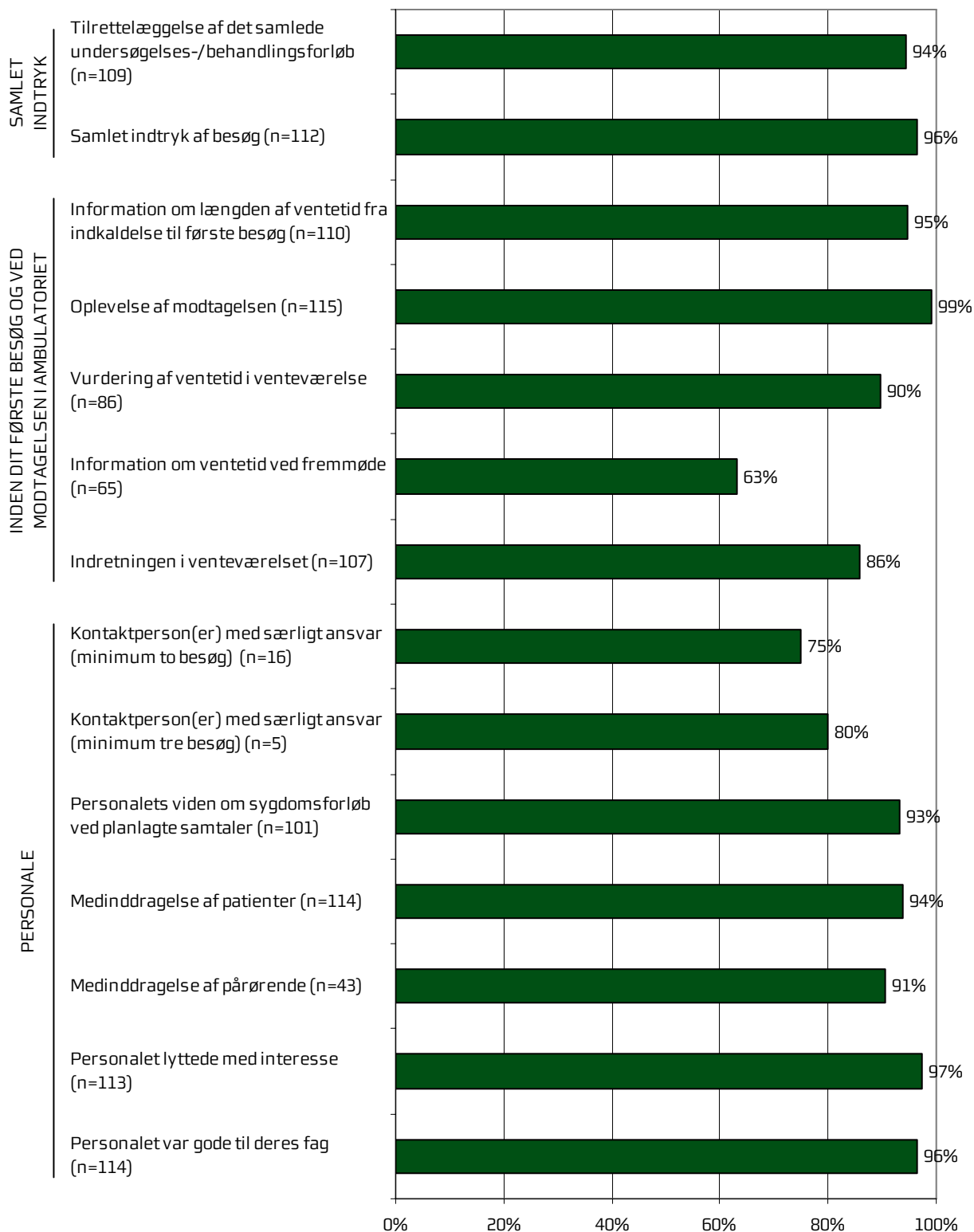


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

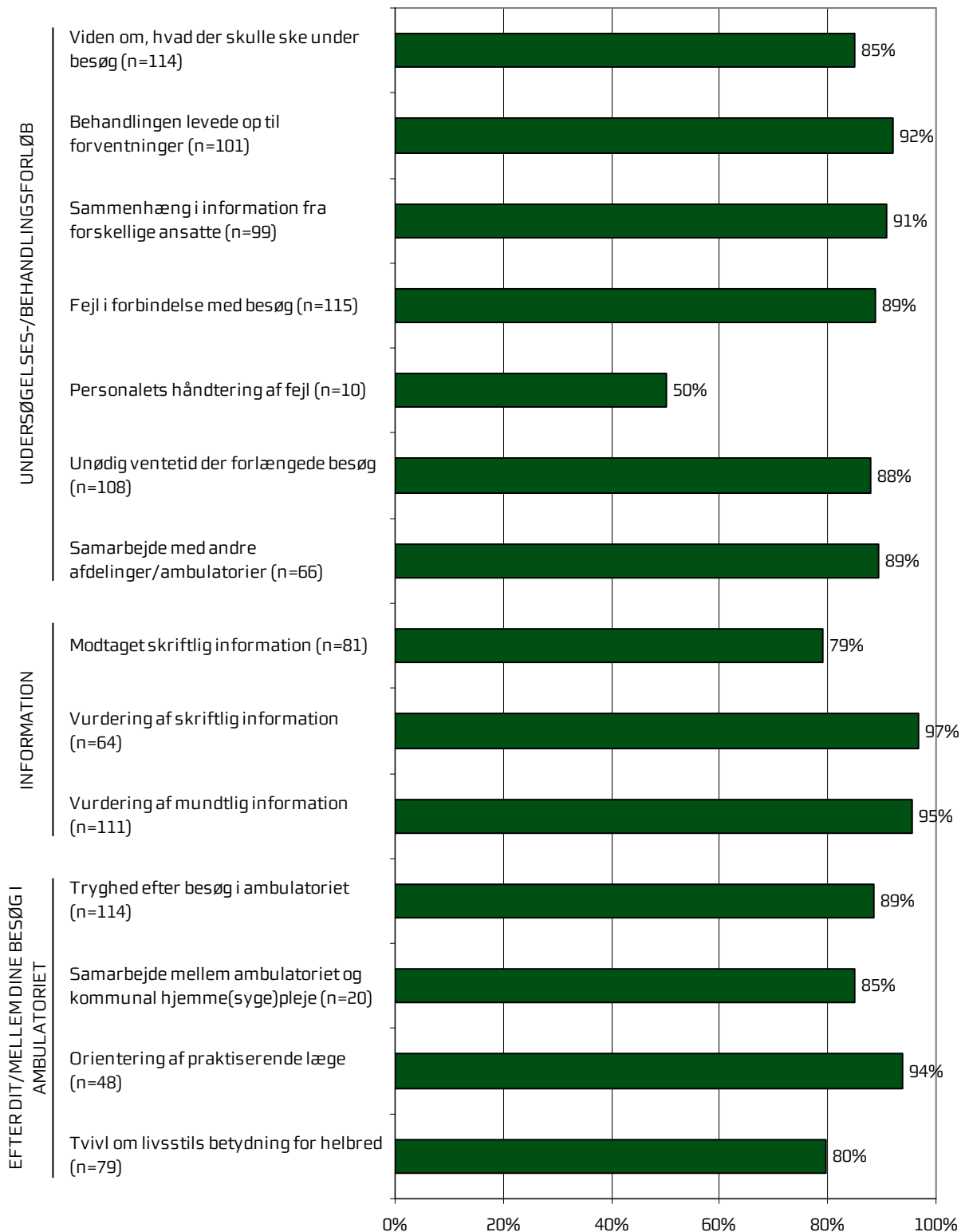
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

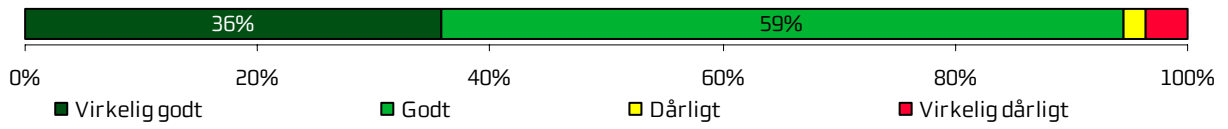
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

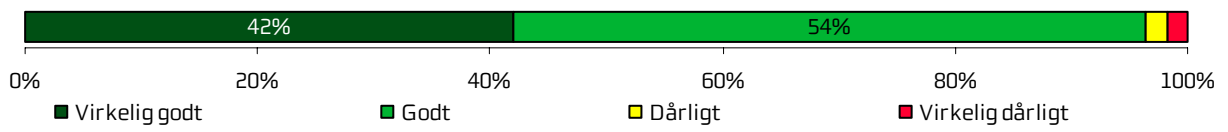
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=109)



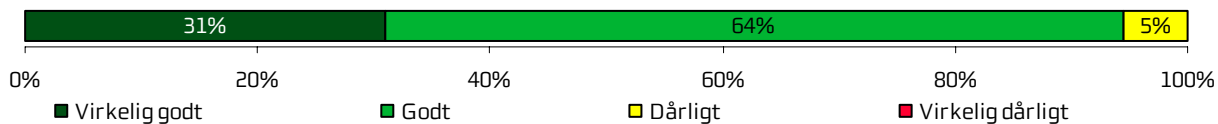
Samlet indtryk af besøg (n=112)



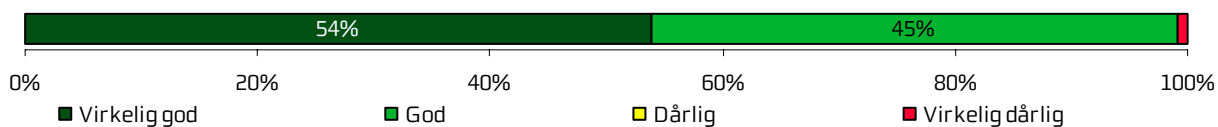
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	92 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	94 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

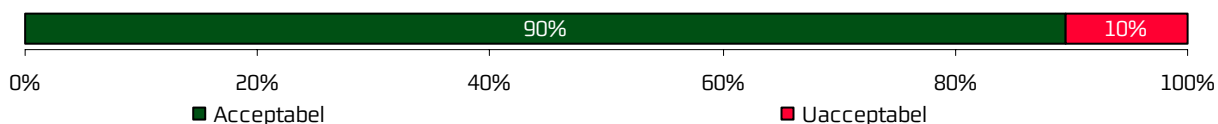
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=110)



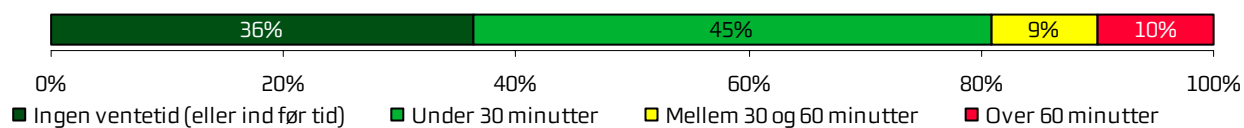
Oplevelse af modtagelsen (n=115)



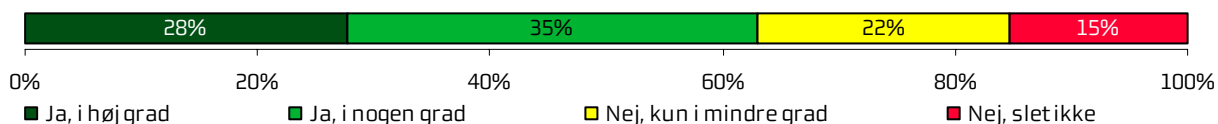
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=86)



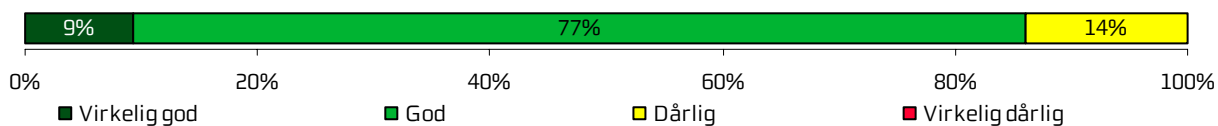
Længde af ventetid i venteværelse (n=110)



Information om ventetid ved fremmøde (n=65)



Indretningen i venteværelset (n=107)

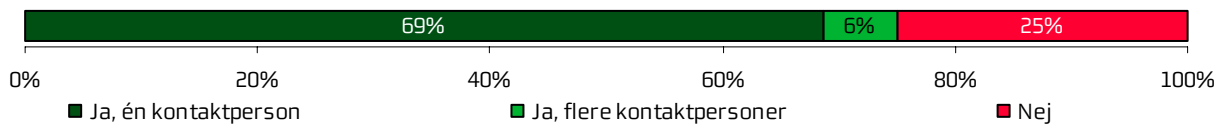




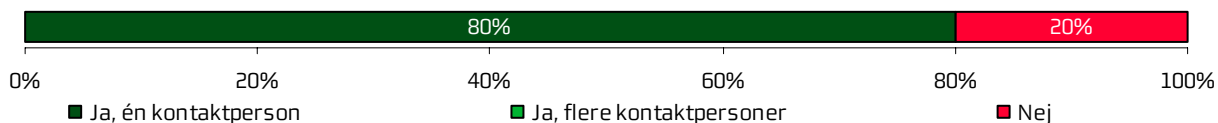
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	86 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	100 % *	83 %	94 %
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?		63 %	50 %	64 %	37 % *	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	88 %	96 % *	61 % *	87 %

## Personale

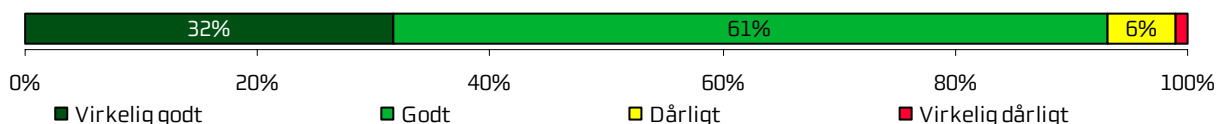
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



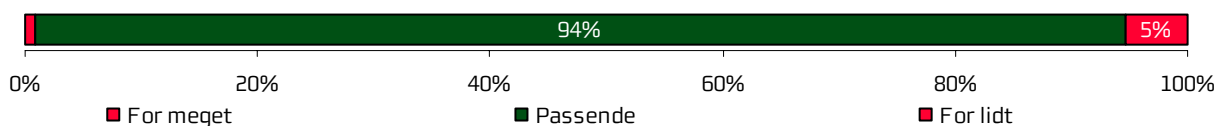
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



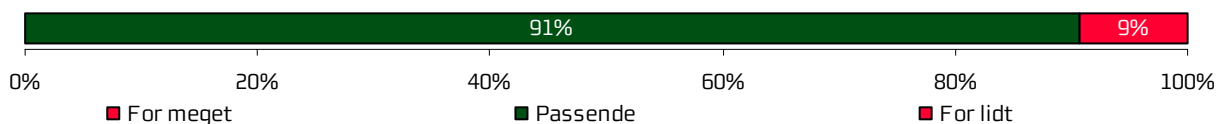
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=101)



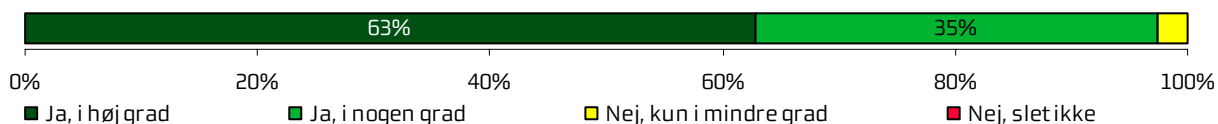
Medinddragelse af patienter (n=114)



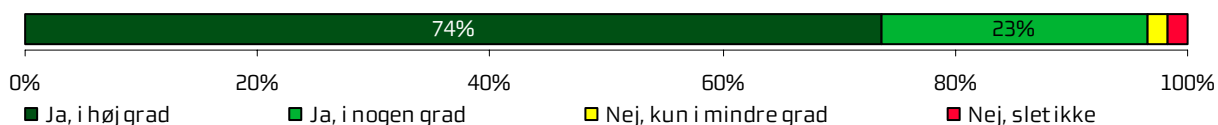
Medinddragelse af pårørende (n=43)



Personalet lyttede med interesse (n=113)



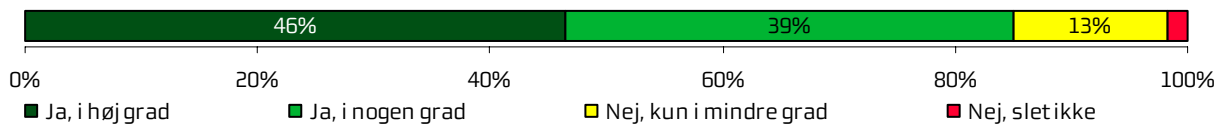
Personalet var gode til deres fag (n=114)



	2011	2010	2009	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)		75 %	81 %	95 % *	72 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 %	69 %	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	88 %	100 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	98 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	85 %	96 %	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 %	93 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	99 %	100 % *	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=114)



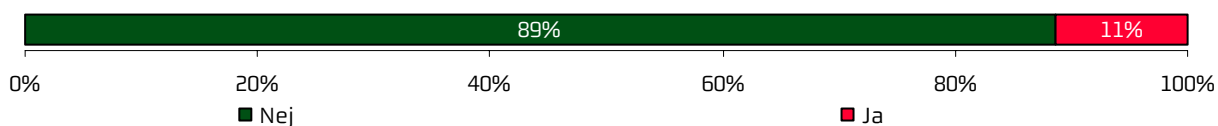
Behandlingen levede op til forventninger (n=101)



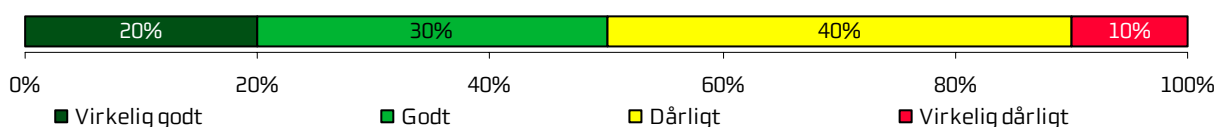
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



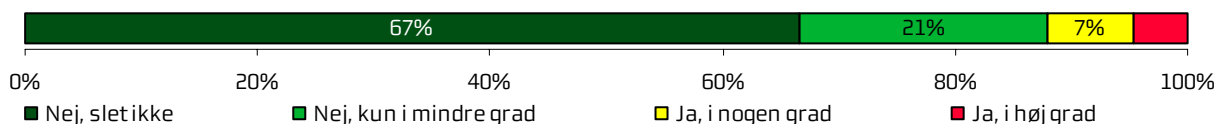
Fejl i forbindelse med besøg (n=115)



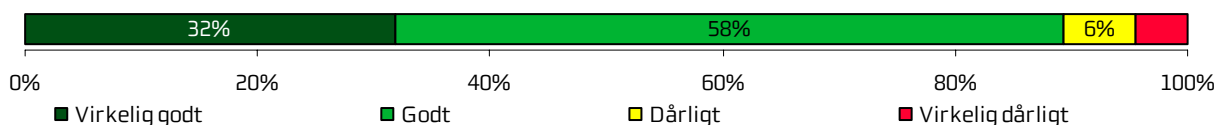
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=108)



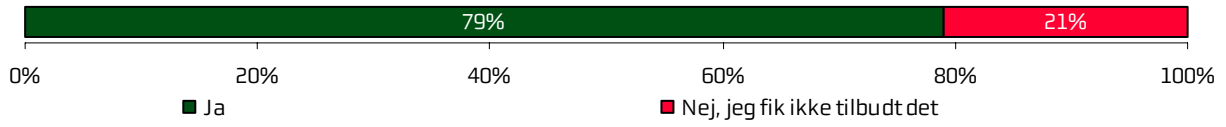
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



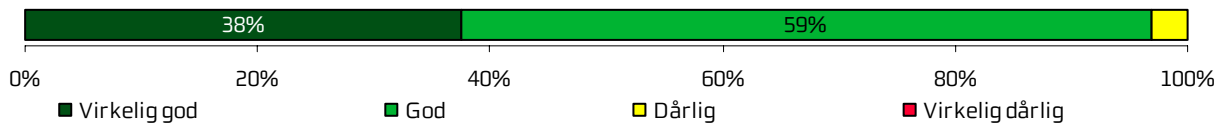
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	91 %	97 % *	84 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	85 %	98 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	93 %	100 % *	89 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 %	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	90 %	78 %	83 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	85 %	95 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		89 %	91 %	98 % *	87 %	93 %

## Information

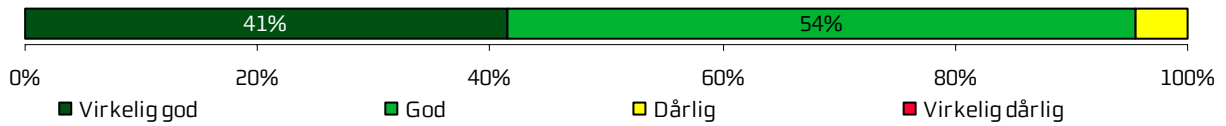
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=64)



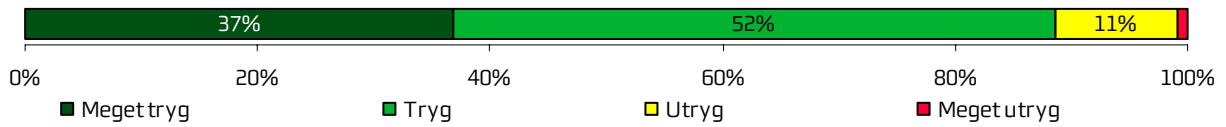
Vurdering af mundtlig information (n=111)



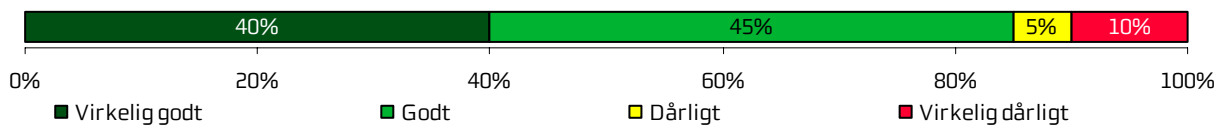
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	93 % *	56 % *	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	93 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	94 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

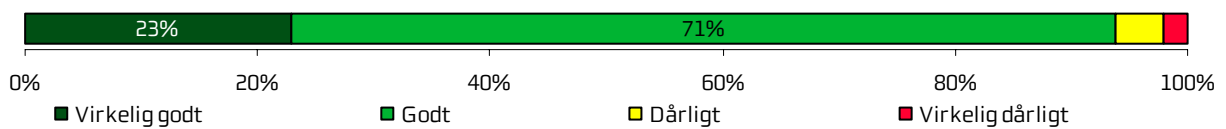
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=114)



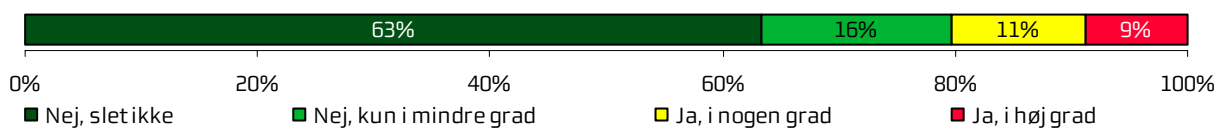
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=79)





	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	91 %	98 % *	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	85 %	100 %	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	82 %	97 %	74 % *	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	70 %	82 %	50 % *	76 %



## 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.














## Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	Jeg havde en positiv oplevelse.	Godt
2	Lægerne kunne godt få patienterne til at føle sig mindre som på et samlebånd, hvis de bare tog sig lidt bedre tid, og virkede som om de virkelig har tid til patienten. Mange patienter er meget nervøse, og en læge, der har travlt og presser patienten igennem, virker ikke beroligende på patienten.	Godt
3	[ ] Indtil nu er jeg blevet mødt med venlighed, seriøsitet og en stab, der har været informative og omsorgsfulde.	Virkelig godt
4	Afdeling 32. Umiddelbart efter oplysningen om, at der IKKE kunne findes en operationstid, kontaktede jeg privathospital, sygeforsikring og patientkontor. Fik bestilt en operationstid og fik klarlagt betalingsforhold. (Behandlingsgaranti). Forundersøgelse [i efteråret], operation et [nogle uger efter], operation to [nogle dage efter, en "ommer"]. Alt er nu på plads og i orden, efter et meget velfungerende forløb med en prisværdig hurtig og effektiv reaktion på operation et, [med undtagelse] fra privathospitalet.	Intet svar
5	Jeg fik afbud til ambulatoriet, da jeg skulle til en ny undersøgelse på anden afdeling. Siden har jeg ikke fået en ny indkaldelse til ambulatoriet, så jeg kan ikke svare på dette skema.	Intet svar
6	Jeg kan kun gentage mig selv; super behandling og respekt for måden at behandle patienter på. Kvaliteten er i top! :-)	Virkelig godt
7	Fik at vide alt om operationen før og efter. Rigtig godt :-)	Virkelig godt
8	Samlet vurdering er, at alt har fungeret perfekt. Det er meget kompetent personale, søde, smilende og imødekommende. Man fornemmer en tryghed. De havde ellers rigtig travlt, de styrter rundt og har gang i flere patienter, utroligt at de kan blive ved med at være så søde og smilende. Pas på personalet - det er guld værd. Også samme oplevelse på operationsdagen hele vejen rundt. PERFECT. Dejligt, man hører jo så meget dårligt, men det kan jeg ikke genkende. Det her var en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der er for lang ventetid til de forskellige behandlinger. For mit vedkommende gik der halvanden måned, [inden] jeg blev indkaldt til de forskellige undersøgelser.	Virkelig godt
13	Været særdeles imponeret over relativ kort ventetid på diverse undersøgelser i mit tilfælde.	Virkelig godt
14	Et venteværelse, hvor de fra receptionen ikke har frit udsyn over venteværelset, er ikke hensigtsmæssigt, når folk skal kaldes ind!	Godt
15	Tak for venlig og kompetent behandling ved mit besøg på Regionshospitalet Horsens.	Godt
16	Ventetiden inden operationen var 2½ time. Jeg blev kun kontaktet en enkelt gang i ventetiden!	Godt

-  17 Efter ikke at kunne få tid, kæmpede jeg for at komme på privathospitalet med hjælp fra patientrådgiverne. Kun [det ene sygehus] kunne operere med kikkert, men alligevel blev jeg henvist til [et andet sygehus]. Brugte tid og penge på at tage til tjek deroppe og fandt ud af, at de ikke tilbød den operation. Så i gang igen, og så af sted til [det ene sygehus]. [Et tredje sygehus] havde sendt forkert henvisning til [det ene sygehus]. Det var endnu en fejl oveni den ventetid, jeg blev fortalt. Dårligt
-  19 Fantastisk behandling specielt når man tager aktuelle nedskæringer i betragtning. Virkelig et personale med overskud. Virkelig godt
-  20 Jeg savnede i høj grad, at en læge var nærværende. Jeg måtte flere gange bede om en samtale med afdelingslægen. Godt
-  21 Jeg fik en god behandling. Virkelig godt
-  23 Altså folk er jo nervøse. Det vil være godt, hvis nogen tog i hånd eller hjalp på anden måde. Godt
-  24 Dejlig positiv stemning. Virkelig godt
-  25 Jeg har fået foretaget [] undersøgelse af maven, en scanning og en [] undersøgelse af tyktarmen fordelt over tre besøg. Det ville have været en fordel for mig også vedrørende transportudgifter, at disse tre undersøgelser, hvis muligt, kunne være foretaget på første dag. Endvidere synes jeg, det har været et langtrukket forløb fra forundersøgelse [i efteråret] til indlæggelse før operation [i vinteren] - altså en måned i alt. Godt
-  26 Personligt synes jeg, at man i det omfang, det er muligt at mindske ventetiden, eventuelt ved at blive indkaldt lidt senere, således at der ikke er så stort et tidsrum, fra at man ankommer, til man bliver opereret. Derudover vil jeg gerne rose personalet for en god personlig service. Ingen sure miner, kun lutter smil og en god tone personalet imellem. Tak. Virkelig godt
-  27 Jeg syntes, at lægen ved mit besøg [i efteråret] var rigtig god. Havde både tiden til mig, samt var rigtig god at tale med. Ved mit andet besøg [to uger efter] følte jeg, at lægen ikke havde tid. Havde besluttet, at jeg skulle opereres, så det var det. Mit spørgsmål om det var "farligt" at leve med, hvis jeg valgte ikke at blive opereret, samt om andre ting, følte jeg, at han ikke havde tid til at svare på. Intet svar
-  28 Der blev taget alle hensyn til min sygdom. Det var dejligt. Godt
-  29 Jeg fik i første gang lavet [undersøgelse] i ambulatoriet uden bedøvelse. Jeg måtte efterfølgende til ny [undersøgelse med bedøvelse]. Jeg blev informeret vedrørende fund og den medicin, lægen havde udskrevet, mens jeg stadig var døsigt af [bedøvelsen]. Ville nok have været mere optimalt med samtale efter bedøvelsen eller et opfølgende brev. Godt
-  31 Det er FULDSTÆNDIGT umuligt at komme i kontakt med ambulatoriet per telefon. Virkelig dårligt
-  33 Jeg ville gerne have været bedre informeret om risikoen for store smerter. Jeg var informeret om, at panodil og ipren kunne tage smerten. Det gjorde det BESTEMT IKKE. Min egen læge var også overrasket over, at jeg ikke var blevet bedre smertedækket. Alt i alt har jeg dog haft nogle gode besøg og blev "taget godt af" af personalet. Godt
-  34 Jeg fik en meget venlig og god behandling af alle, jeg var i kontakt med. Virkelig godt

## Bilag 1

	35	Ambulatoriet har for mig absolut fungeret meget perfekt.	Virkelig godt
	36	Et større og mere indbydende venteværelse kunne være ønskeligt.	Virkelig godt
	37	Ventetiden inden indkaldelsesdato for lang. Var over to måneder.	Godt
	41	De kunne godt have orienteret om ventetiden. Synes én time er lang tid at vente uden forklaring. Troede en overgang, at jeg var blevet glemt.	Godt
	42	Jeg var svært begejstret for Horsens sygehus. Selvom jeg kun var i ambulatoriet og to andre afdelinger, fik jeg indtryk af et sygehus, der var meget overskueligt! MEN jeg kunne godt have tænkt mig en sirlig vejledning, altså et kort over hospitalets placering i Horsens og en kørselsvejledning!!! Det er så min eneste klage. OG jeg synes dette spørgeskema er det bedste jeg har været udsat for - og det er ikke få.	Virkelig godt
	43	Imponeret over sygeplejersken ved skranken. Hendes overblik og opfølgning gjaldt ved alle patienter, der henvendte sig. Tak for Jeres professionalisme.	Virkelig godt
	44	Blev opereret []. Under operationen tabte de en [genstand], som de ikke kunde finde igen.	Intet svar
	49	Dejligt med ingen ventetid og en virkelig afslappet atmosfære.	Virkelig godt
	52	Jeg synes, det er et godt hospital. Bliver godt modtaget og informeret. Har ikke oplevet - eller kun meget kort - ventetid. Personalet er søde mennesker.	Godt
	53	Har, efter at andet sygehus ikke længere er en mulighed, mht. de behandlinger jeg har haft brug for, været til flere forskellige behandlinger, undersøgelser og har kun gode erfaringer. "Personalet", dvs. både læger og sygeplejersker og dem, man møder i modtagelsen, er venlige, forstående og hjælpsomme, også når det gælder patientbefordringer m.m.	Virkelig godt
	55	Bureaukrati af værste skuffe, nærmest hospitalsagtigt!	Virkelig dårligt
	56	Gjorde det godt nok.	Godt
	57	De gør et godt stykke arbejde. Modtagelsen er rigtig god. Oplevede et strømsvigt den dag jeg var der. Der var personalet gode til at informere ofte om situationen. Alle var forstående og tålmodige.	Virkelig godt

**Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Indkaldelse dateret [sommer 2010]. Forundersøgelse [i efteråret]. Dvs. ca. 60 dages ventetid. Herudover ingen information om eventuelle andre muligheder eller om eventuelt operationstidspunkt! F.eks. brochure "Sygehusvalg".	Intet svar
6	Jeg blev taget godt imod og følte mig rigtig godt tilpas og så tryk ved situationen, som man nu kan blive sådan en dag. Også selvom der var lang ventetid.	Virkelig godt
9	Var nervøs.	Godt
15	Varm og venlig velkomst.	Godt
17	Ventetid [fra foråret] fra egen læge til undersøgelse på Horsens Sygehus [i efteråret] er ALT for lang tid.	Dårligt
22	Meget usikker i, hvad der skal ske, og hvordan det forløber i de næste dage.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik ikke at vide, at der var ca. en halv times ventetid.	Intet svar
32	Jeg syntes, ventetiden var for lang. Det tog halvanden måned, men måtte ringe alt det, jeg ville for at høre til afbudslisten.	Godt
35	Jeg oplever gode og præcise informationer, når der opstår længere ventetid.	Virkelig godt
40	Virkelig godt.	Virkelig godt
42	Min eneste tanke var, at det virkede fuldstændig tåbeligt, at jeg skulle køre flere gange (det blev til fire) til Horsens fra [min hjemby]. 55 km gange to gange fire.	Virkelig godt
46	Lidt for lang tid at gå og vente.	Godt
47	Parkering meget ringe.	Godt
50	Efter henvisning fra [første sygehus] pga NN operation i [andet sygehus] var ventetid og timer uden information.	Virkelig godt
52	Godt med liste over alternative ventetider.	Godt
55	Jeg mødte op på [afdelingen], der helt uprofessionelt sendte mig på skadestuen, hvor hele miseren gik i gang.	Virkelig dårligt
57	Flinke og rare personaler.	Virkelig godt

## Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Tilfældigvis mødte vi en parkeringsvagt, der oplyste om, at parkering udover tre timer krævede en henvendelse i receptionen - dette burde fremgå af skiltningen, da man jo ikke midt i en undersøgelse eller lignende kan forlade ambulatoriet.	Intet svar
6	NN og hendes sygeplejerskestudent, eller hvad de hedder, gjorde det bare til 10+. Det var bare en rar oplevelse.	Virkelig godt
10	Alt var ok, bortset fra at vi fik en bøde for parkeringen. Den planlagte tid havde ændret sig, og jeg eller min kæreste var ikke i stand at ændre p-skiven. Men så vi har kontaktet stuen og fik løst det med parkeringsbøden. Så er helt tilfreds.	Godt
13	Har altid følt mig godt modtaget og at der var styr på aftaler.	Virkelig godt
14	Venlig modtagelse, meget kort ventetid.	Godt
22	Ja, lægen gav ingen forklaring på, hvad jeg fejler. Ikke andet end jeg skal til Århus og opereres. [] fik først at vide fire dage efter, at det var kræft, og den sidste dag jeg var hjemme inden indlæggelsen troede jeg, at jeg stillede træskoene.	Virkelig dårligt
23	God besked fra en medarbejder.	Godt
24	Meget positivt og overskudsagtigt personale.	Virkelig godt
35	Altid god og venlig modtagelse. Ug med kryds og slange til personalet!!	Virkelig godt
42	Jeg har kun ros til ambulatoriet! Jeg kom hurtigt ind - en super sød sygeplejerske tog imod og en suverænt sød, rolig og kompetent læge tog også imod og undersøgte.	Virkelig godt
43	Meget professionel hjælp blev ydet.	Virkelig godt
45	En venlig dame viste mig imødekommende på rette "spor".	Virkelig godt
52	Hurtig indskrivning.	Godt



**Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
13	Har ikke oplevet fejl - tværtimod har jeg følt, der var styr på tingene!	Intet svar
14	En ultralydsscanning blev fuldstændig fejlfortolket af den udførende (læge?). De to læger, der foretog undersøgelsen, rystede på hovedet af den forklaring, [] (lægen?) havde givet mig lige efter scanningen!!	Dårligt
20	At to undersøgelser ikke kunne gennemføres.	Virkelig dårligt
22	De vidste ikke ret meget om den sygdom. Det kunne vi få at vide på andet sygehus, det var de mere inde i.	Dårligt
23	Jeg skulle have fjernet hæmorider, men kom hjem uden det.	Personalet kendte ikke fejlen(e)
25	Er ikke opereret endnu.	Intet svar
27	En læge ved første besøg talte om "polypper", og derfor ville han sende mig til MR-scanning. Lægen, jeg talte med efter scanningen, anede intet om "polypper" og kunne ej læse det.	Godt
28	Jeg blev glemt og måtte selv tage kontakt igen.	Intet svar
31	Ikke styr på aftaler - fremtidige møder. Generelt manglende kommunikation blandt alle.	Dårligt
33	Jeg havde meget ondt og burde have været smertebehandlet bedre. Jeg gjorde opmærksom på det, men fik ikke mere smertestillende. Det måtte min kone hente efter at have kontaktet egen læge.	Dårligt
38	Forkert dato i første omgang.	Virkelig godt
39	Fik forkert besked om hvad jeg skulle i forbindelse med scanning. Så den blev lavet om ca. 20 minutter senere.	Godt
40	I forrige undersøgelse oplevede jeg en læge, der knap nok gad at undersøge mig. Men ellers har jeg kun positive oplevelser.	Virkelig godt

## Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
2	Det kunne måske virke lidt som om, lægen pressede mig igennem, enten fordi han ville nå så mange som muligt, eller fordi han var stresset og skulle nå for mange, men det kan bare være noget, jeg bilder mig ind?	Godt
4	Det var kun en forundersøgelse, som vel bør ske i umiddelbar sammenhæng med operationen, som man imidlertid intet kunne oplyse om tidspunktet for. To-tre uger nævntes, men senere i brev "ikke muligt på nuværende tidspunkt at finde en operationstid", og ikke et ord om behandlingsgaranti "frit sygehusvalg eller lignende" - det er uacceptabelt!	Intet svar
6	Nej, ikke andet end at NN virkelig gjorde det godt. Hun fortjener virkelig meget ros. Hun gjorde det virkelig, så man følte sig i trygge hænder.	Virkelig godt
14	Ultralydsscanningen var så vidt jeg kan vurdere værdiløs pga. inkompetence hos den udførende (læge?). Operationen var til gengæld en rigtig god oplevelse for NN.	Godt
17	Over halvanden times ventetid fra undersøgelsen for brok til tjek hos læge NN.	Dårligt
18	Jeg skal opereres for en knude i maven, som ingen ved, hvad er. Derfor er jeg bange, men har ikke selv spurgt for meget ind til, hvad lægen mente, det var, for da jeg spurgte første gang, svarede lægen: "Tja, det ved jeg ikke".	Godt
22	Det var fejlsendt til den forkerte afdeling. Det gjorde, at jeg blev mere dårlig. Det kunne jeg godt være foruden. Da min hustru rykkede i Århus, gik der to timer, til jeg blev indlagt i Århus.	Virkelig dårligt
35	Altid fin og god behandling.	Virkelig godt
42	Ved mit sidste besøg i ambulatoriet efterlyste jeg en "kasse", hvori jeg kunne lægge al min begejstring for den behandling, jeg havde været udsat for. Sublim, sympatisk læge, sød sygeplejerske og en dejlig, afslappet atmosfære.	Virkelig godt
49	Meget venlig atmosfære.	Virkelig godt
51	Nej, jeg synes, det er en rigtig god afdeling.	Virkelig godt
54	Jeg kom [om morgenen] og kørte hjem [to en halv time] senere, hvilket efter min vurdering er meget udmærket.	Virkelig godt
57	Der er god service fra personalet. Man føler sig velkommen. Jeg kører 45 minutter for at komme til Horsens sygehus, men jeg synes, at der er turen værd. God behandling.	Virkelig godt

**Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Ambulatoriet forekom mig effektivt og velfungerende under mit besøg, men opfølgningen var uacceptabel.	Intet svar
6	Nej, ikke andet end, jeg godt kunne have tænkt mig lidt flere plastre, da jeg allerede to dage efter måtte købe flere.	Virkelig godt
12	God.	Godt
17	Fik fortalt, der var 4-8 ugers ventetid. Få dage efter modtager jeg brev om, at jeg ingen tid kunne få, heller ikke hvornår. Det er simpelthen ringe informationsniveau.	Dårligt
23	Der var kun få, faktisk kun én læge og én sygeplejerske, som ikke tog vare på det, de skulle. De andre var søde og venlige.	Godt
27	Jeg synes, at der gik lang tid fra jeg fik den første undersøgelse til et svar. Blev scannet første gang før sommerferien, anden gang [i efteråret], tredje gang [senere på efteråret] og fik så svar [sidst på efteråret]. Men noget rigtig godt: jeg blev scannet før sommerferien pga. [komplikationer] efter [behandling]. Det var her, at de fandt, at min galde ikke var god, hvilket jo slet ikke havde noget med [den tidligere behandling] at gøre.	Intet svar
30	Jeg synes, at det var fint, at jeg i løbet af to timer var både hos lægen, ambulatoriet for blodprøver, og ved læge NN, så jeg var klar til operation, når jeg blev indkaldt.	Godt
41	Jeg ville gerne have haft svar på min scanning. Jeg fik den foretaget, og blev herefter indkaldt til operation. Jeg savner mellemregningen, altså svar på resultatet af scanningen.	Godt
48	Der gik for lang tid fra første besøg til der virkelig begyndte at ske noget. NN-lægerne var enige i dette!	Virkelig dårligt
52	Operationsbeskrivelse ikke på dansk - har svært ved at forstå, hvad der står på den.	Godt