

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium kirurgi
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	174
Besvarelser fra afsnittets patienter:	106
Afsnittets svarprocent:	61%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

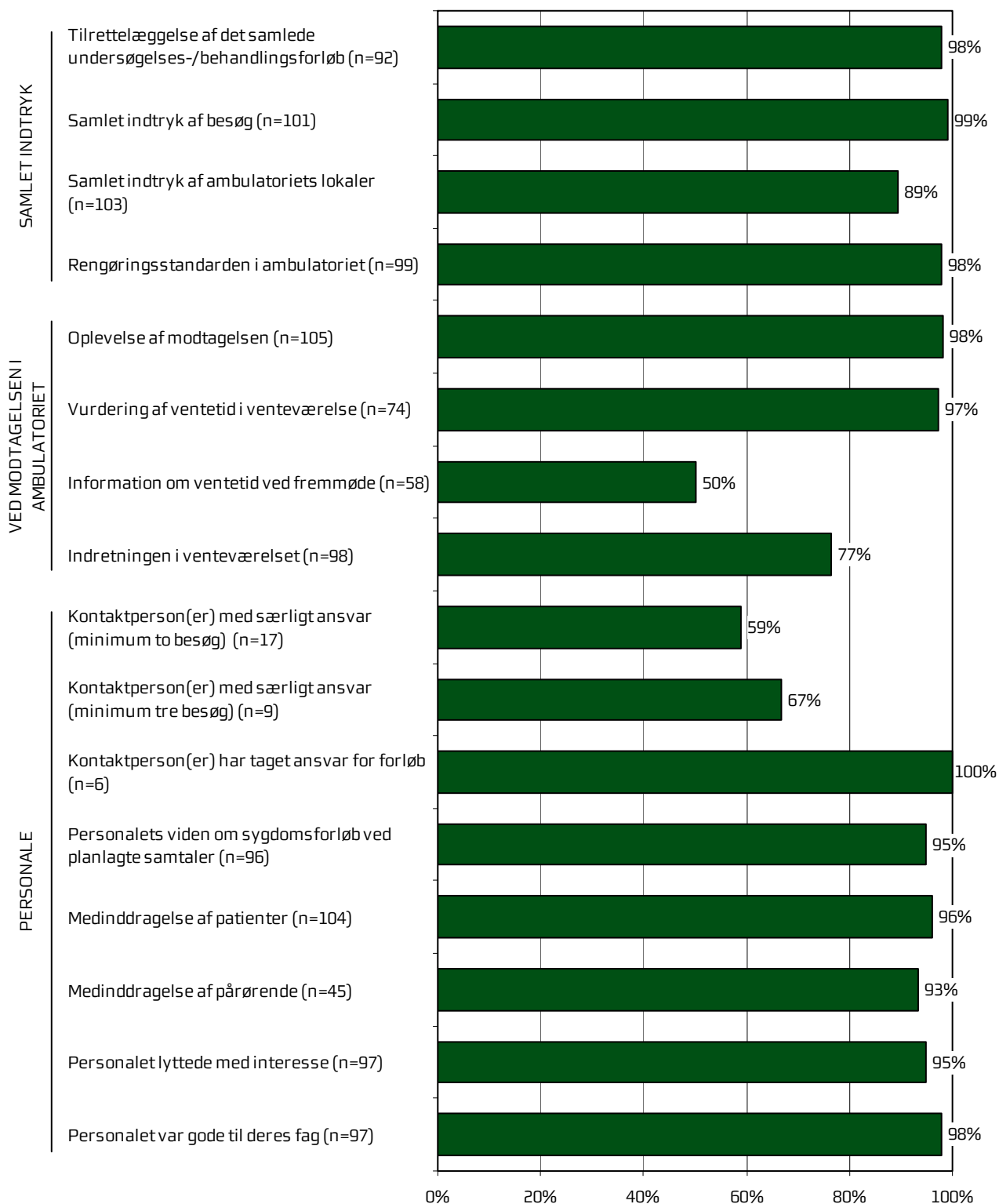
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

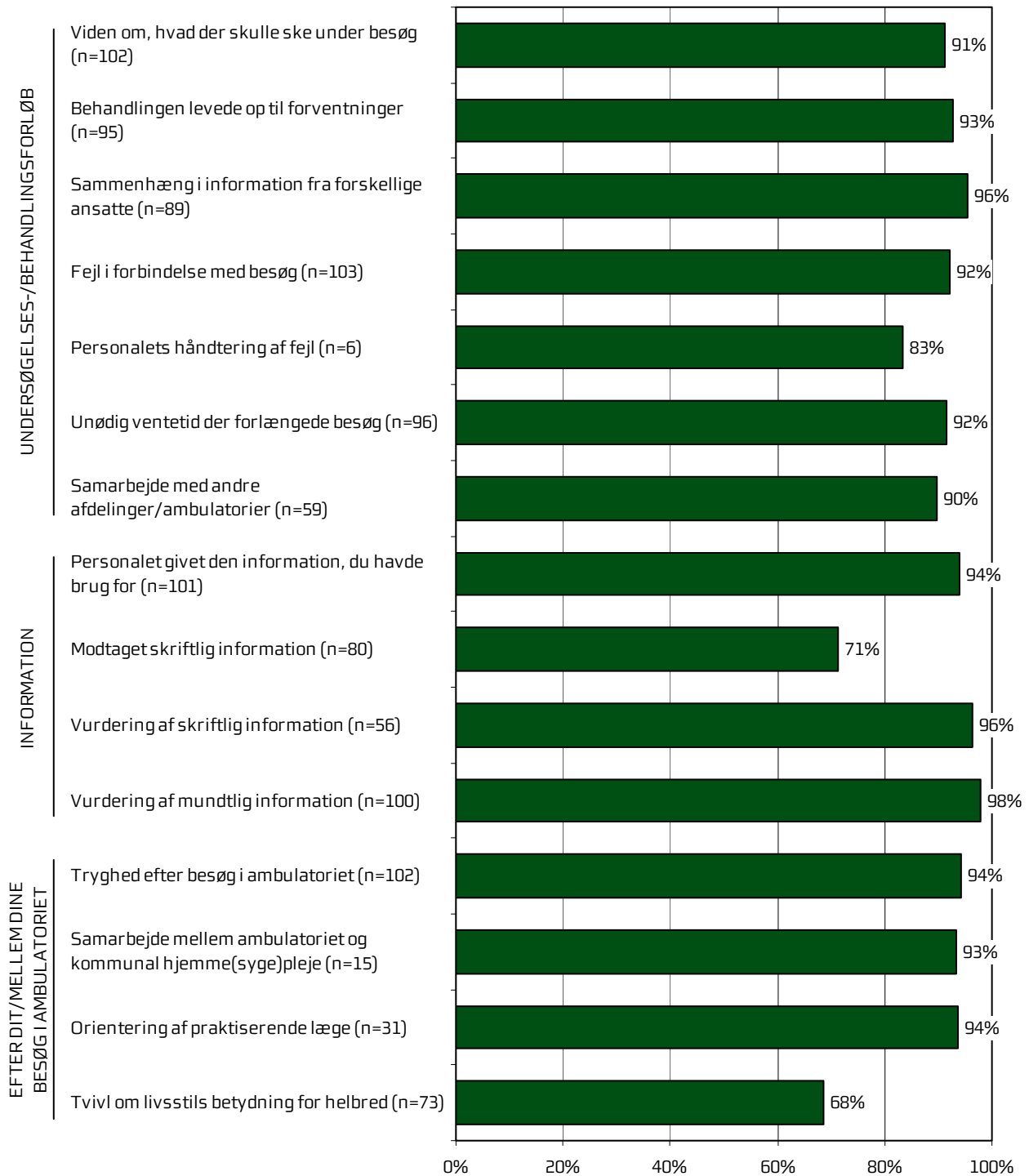
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

2009-tallet er for: Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

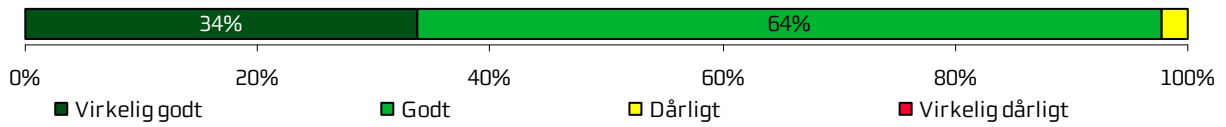
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

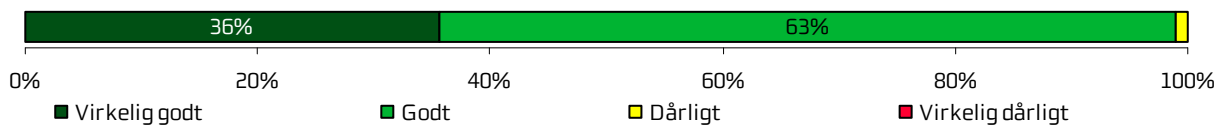
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

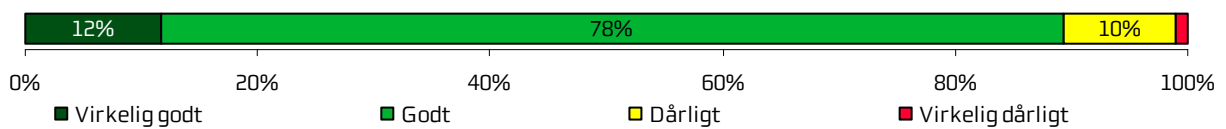
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=92)



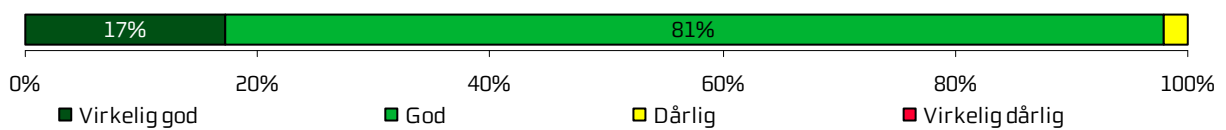
Samlet indtryk af besøg (n=101)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=103)



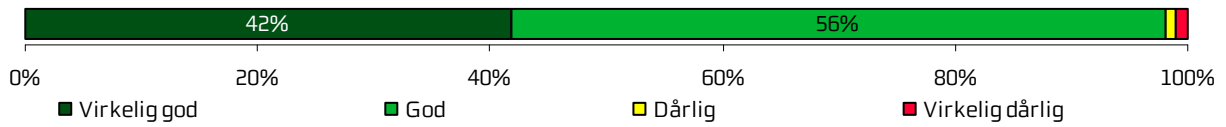
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=99)



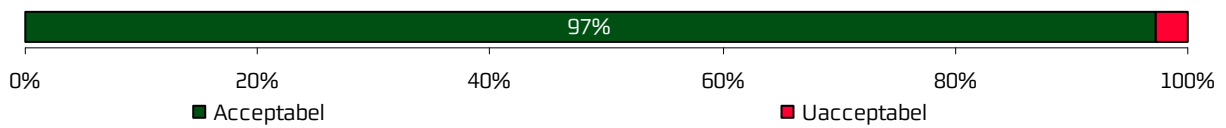
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 %	92 % *	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	96 %	94 % *	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	95 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=105)



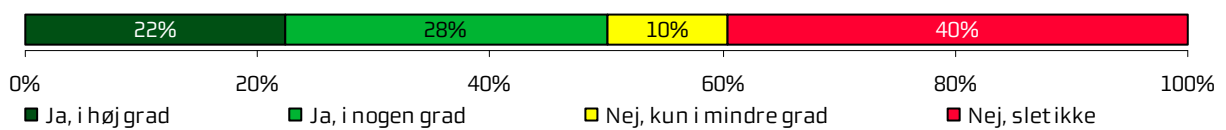
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=74)



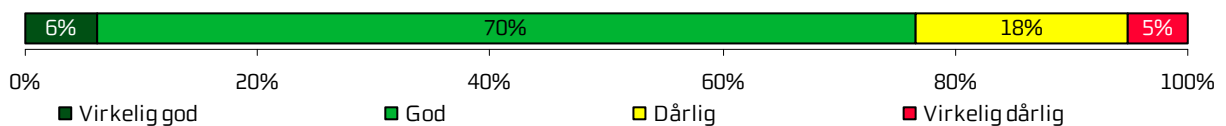
Længde af ventetid i venteværelse (n=98)



Information om ventetid ved fremmøde (n=58)



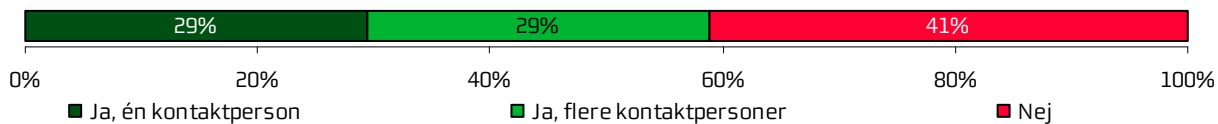
Indretningen i venteværelset (n=98)



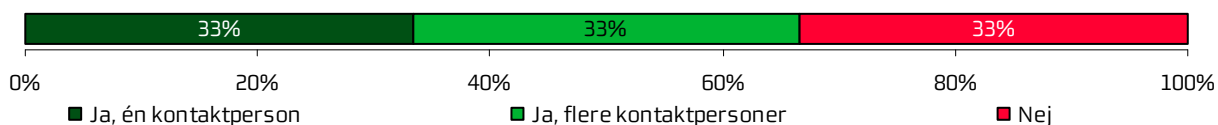
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	90 % *	-	97 %	92 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	50 %	63 %	50 %	62 %	38 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	86 %	88 % *	88 % *	77 %	83 %

Personale

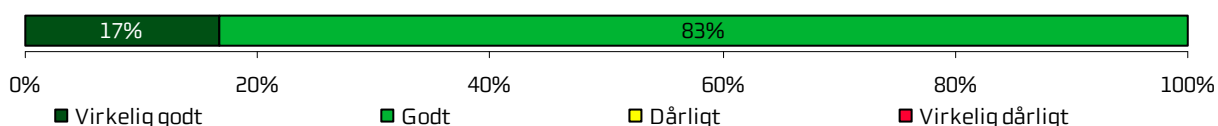
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=17)



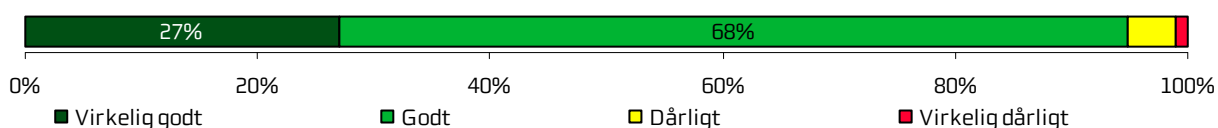
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



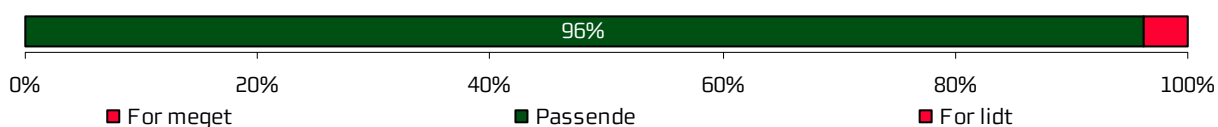
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



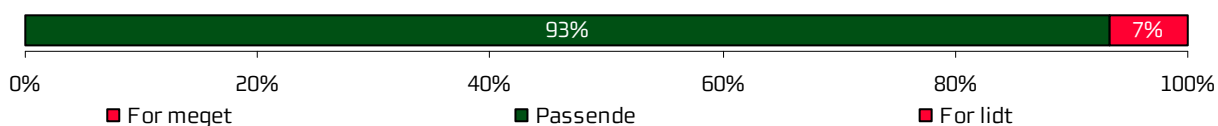
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=96)



Medinddragelse af patienter (n=104)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



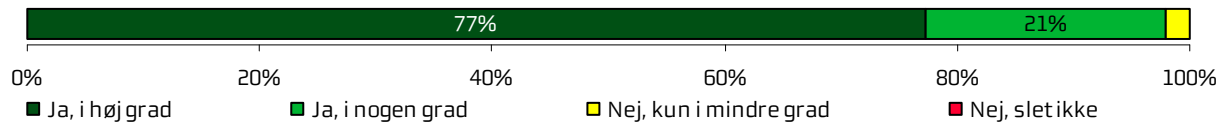
Personalet lyttede med interesse (n=97)



	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)	59 %	75 %	81 %	86 % *	67 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	80 %	-	89 %	67 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	88 % *	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	94 %	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	85 % *	98 %	85 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	96 %	100 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

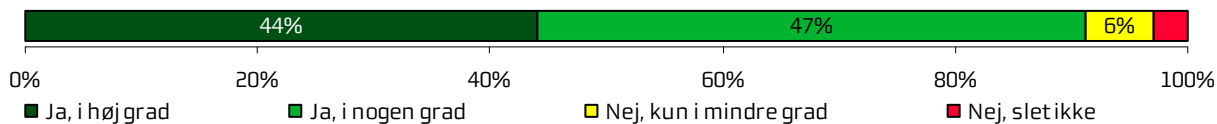
Personalet var gode til deres fag (n=97)



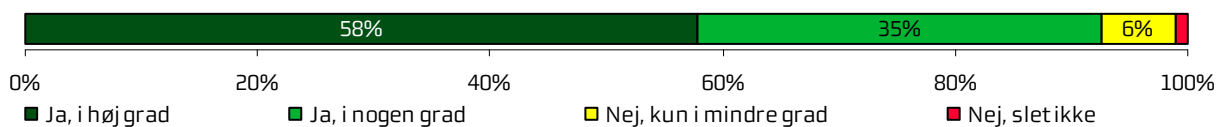
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

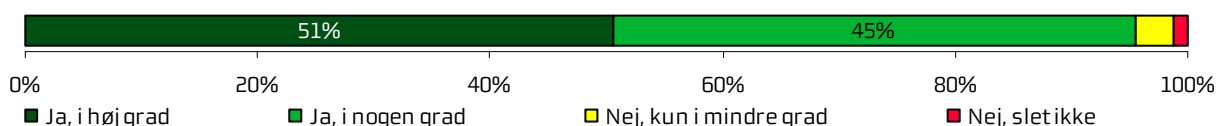
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=102)



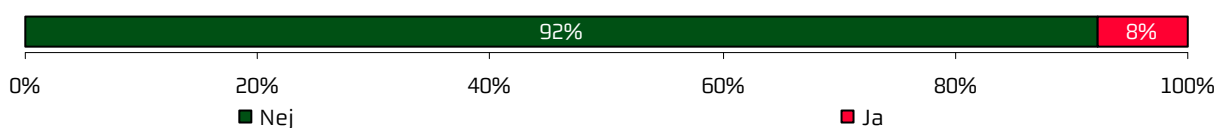
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



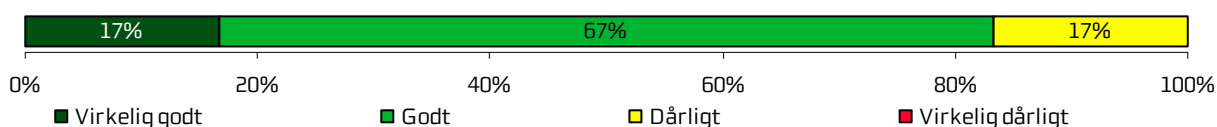
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=89)



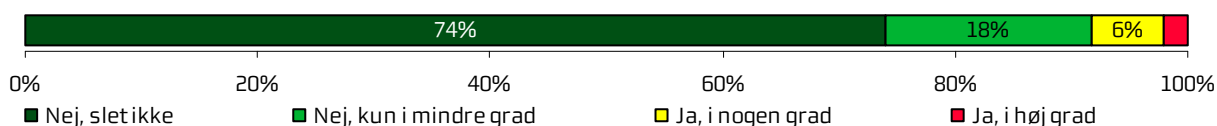
Fejl i forbindelse med besøg (n=103)



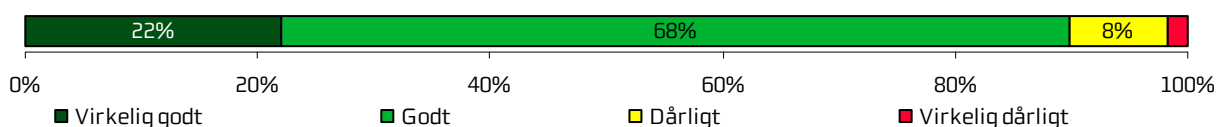
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=96)



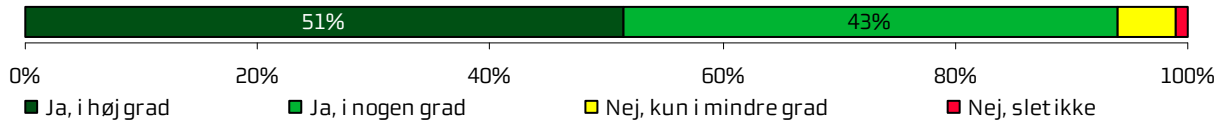
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=59)



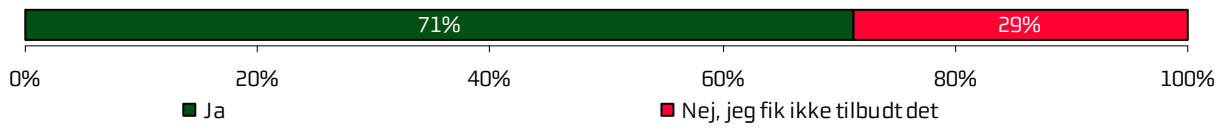
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	85 %	91 %	100 % *	85 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	85 % *	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	91 %	93 %	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	-	97 %	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	50 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	88 %	85 % *	94 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	89 %	91 %	98 %	90 %	94 %

Information

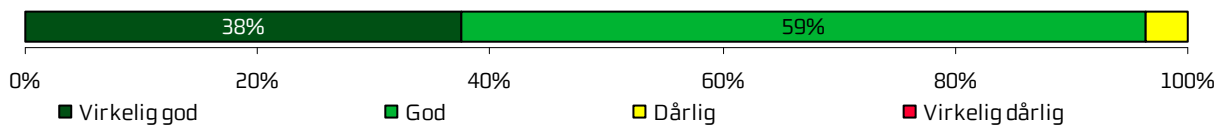
Personalet givet den information, du havde brug for (n=101)



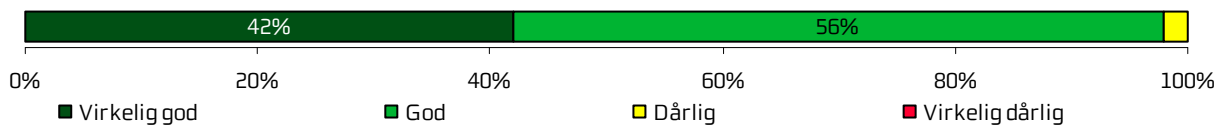
Modtaget skriftlig information (n=80)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



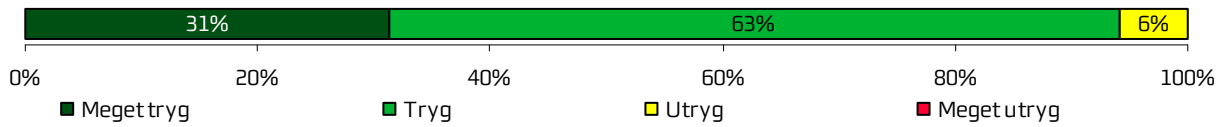
Vurdering af mundtlig information (n=100)



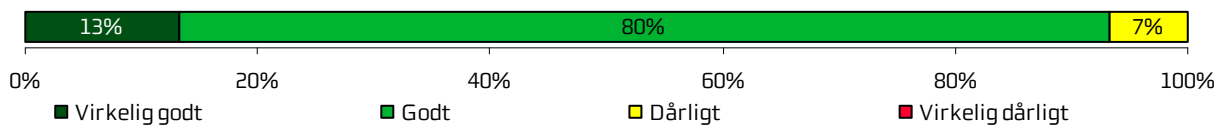
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	79 %	-	94 % *	65 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	93 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	93 % *	99 %	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

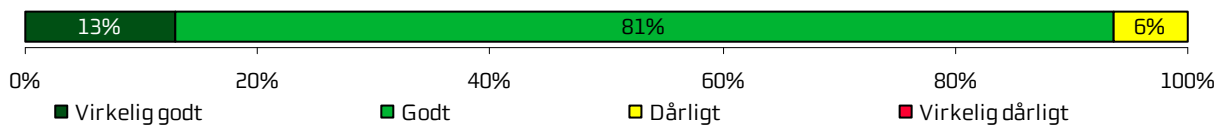
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=102)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	89 %	91 %	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	85 %	85 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	94 %	82 % *	97 %	85 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	80 %	70 %	83 % *	68 %	73 %

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.








ambulatorium kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
2	Blev mødt med ordene: "Velkommen til".	Virkelig god
4	Der var meget fuldt.	God
6	Kold. Upersonlig.	Dårlig
7	Positivt personale. Venlige.	Virkelig god
9	Efter modtagelse i ambulatoriet skete der ikke mere. Så da man efter ca. halvanden time var ved at lukke, blev jeg spurgt, om jeg ventede på nogen. Jeg var åbenbart ikke registreret, men jeg kom til. Jeg måtte også rykke for tid til denne undersøgelse, da jeg var i en pillekur som optakt til undersøgelsen. Det må kunne gøres bedre.	God
12	Der sad to ansatte ved skranken. De var travlt optagede af samtale, samtidig med at de modtog mine oplysninger om ankomst. De virkede stressede og uden det mindste smil eller imødekomende kommentarer. Jeg har sjældent følt mig så ubetydelig.	Virkelig dårlig
13	Venlig og smilende.	Virkelig god
14	Følte mig meget uvelkommen.	Virkelig god
15	Synes, det var godt at blive informeret om den lille forsinkelse, der var.	Virkelig god
16	Blev sendt rundt i bygningen.	God
17	Det er fint, at der er frivillige til at vise vej til den aktuelle afdeling.	God
18	Alle, jeg havde kontakt med, var søde og venlige.	Virkelig god
21	Venlig modtagelse, men ALT for lidt plads. Måtte vente i forhallen.	God
22	Jeg kom tidligt om morgenen, hvilket vil sige, at mange sygeplejersker mødte samtidig. Alle havde et godmorgen og et smil til os, der sad og ventede. Fortræffeligt, man følte sig velkommen.	Virkelig god
25	Jeg blev modtaget meget varmt.	God
26	Virkelig kompetent behandling.	Virkelig god
27	Personlig modtagelse og samtale i eget rum, fin forklaring på kommende undersøgelser, forholdsregler m.m.	Virkelig god
29	Meget venlighed.	Virkelig god
30	Imødekomende personale anviste vejen til ambulatoriet og hjalp også med indscanning af sygeskringsbevis.	Virkelig god
32	Et kort nik fra sekretæren og evt. ledsaget med kommentaren "et øjeblik".	God
34	Meget sød og hurtig modtagelse.	Virkelig god
36	Altid smilende og kvikke folk, og ikke mindst imødekomende :-)	God
37	Positiv oplevelse som ukendt på Horsens Sygehus at blive modtaget af nogle utroligt hjælpsomme frivillige. Rigtig god ordening.	God
38	Fint med hjælp fra frivillige.	Virkelig god
39	Jeg blev godt modtaget og fik en god information om, hvad der skulle foregå. Har ikke andet at	Virkelig god

sige, end at det var en positiv oplevelse fra start til slut.





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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
 16	Der gik hul på arterie med blødning til følge, hvilket forlængede både operation og efterfølgende observationsperiode, uden at mine pårørende blev informeret. Det gav anledning til unødigt angst og bekymring hos pårørende.	Godt
 20	Jeg var inde for at tale med en læge ang. min [undersøgelse], herefter skulle jeg til sygeplejerske NN, og her var der ekstrem lang ventetid, ca. en time, hvad der gik galt, fik jeg aldrig en forklaring på.	Godt
 25	De kunne ikke få en maskine til at virke, som den skulle.	Godt
 31	Lægen, jeg blev undersøgt af, indtalte nogle upræcise detaljer til rapporten. Det havde dog ingen betydning for den videre aftale om behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 43	Fik ikke et brokbind, som aftalt med lægen.	Virkelig godt
 45	Lille og uvæsentlig, men kan jo lige så godt rettes: Jeg havde barberet mig på operationsområdet før fremmøde, men blev bedt om også at barbere [anden legemsdel], fordi der under narkosen skulle placeres en [genstand]. Som en del af overvågningen på operationsstuen, fik jeg [genstanden] placeret på den [forkerte ubarberede legemsdel]. Da jeg nævnte det, fik jeg at vide, at det var ligegyldigt. Hvis det er tilfældet, bør informationen spredes til modtagesygeplejerskerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 46	Jeg var til en scanning, men fik ingen skriftlig besked, så da der var gået [nogle uger], ringede jeg selv (der var sket et eller andet). Derefter fik jeg en tid [nogle dage] efter.	Godt

ambulatorium kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg ventede cirka en time fra modtagelsessamtale til operation. Det er acceptabelt. Dog kan en time være lang, når nervøsiteten er stor. Jeg tror, at man kan planlægge de forskellige indgreb bedre. De største indgreb med længst opvågnings tid fra morgenstunden, og op ad dagen de små indgreb?	Virkelig godt
7	Super.	Virkelig godt
8	Det er min første kontakt af betydning med det offentlige sygehusvæsen, og jeg blev meget, meget positivt overrasket. Alt fungerede optimalt, og jeg følte mig meget tryk og godt behandlet.	Virkelig godt
10	I første omgang henviste speciallæge til første sygehus. Efter flere uger havde jeg fortsat ikke fået indkaldelse. Jeg ringer til første sygehus, som siger, de har sendt henvisningen videre til andet sygehus. På andet sygehus har de aldrig set nogen henvisning. Derefter kontakter jeg endnu engang speciallægen, som sender en ny henvisning, der i øvrigt heller ikke når frem gennem systemet. Til slut sender de en henvisning direkte til andet sygehus, hvorefter det lykkes.	Godt
12	Jeg har absolut intet fået ud af mit besøg i ambulatoriet. Mine mavesmerter/problemer er stadig de samme. Jeg har på grund af kronisk [sygdom] ofte kontakt med sygehusvæsenet andre steder. Og der har jeg aldrig oplevet noget så ubehageligt som i Horsens. Jeg vil fremover nægte at benytte mig af Horsens. Jeg er vant til at blive mødt med venlighed og seriøse læger.	Dårligt
15	Lægen havde en telefonsamtale, som jeg ikke behøvede at overhøre.	Intet svar
16	Anlæggelse af blokade/lokalbedøvelse foregik under kummerlige forhold. For lidt plads, dårlig belysning og magen på ultralydsudstyr bevirkede, at ting foregik i anden rækkefølge, end jeg var forberedt på. Gav alt i alt et rodet indtryk af forløbet før operationen.	Godt
17	Ved skanningen sagde sygeplejersken, at jeg skulle opereres for en cancer, hvilket jeg ikke skulle [].	Godt
19	Selve undersøgelsen og dagen i ambulatoriet var helt i top, men jeg har oplevet manglende opfølgning på det efterfølgende iværksatte.	Godt
21	Selve undersøgelsen på Billeddiagnostisk Afdeling var ikke nogen super positiv oplevelse. Lægen kan meget vel være dygtig, men er ganske uprofessionel i sin medmenneskelige attitude. Jeg er blevet scannet af den pågældende læge flere gange, og lægen har aldrig været venlig og da slet ikke informativ! Helt anderledes forholder det sig med den læge, der varetog den efterfølgende samtale. Meget kompetent, super venlig, informativ over for min kone og mig selv. Ville ønske, der var flere læger som ham.	Godt
22	Jeg mødte kun fantastiske mennesker, som alle havde overskud, venlighed og tid til at tage sig af mig på en måde, der ikke kunne være bedre. Stort HURRA.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at den sygeplejerske, der sidder ved computeren under konsultationen, kunne sidde et andet sted. Tænk, hvor meget tid det kunne frigive. Hun fuldfører ordinationer, men venter måske 20 minutter, hvor der intet sker. Hvis lægen afleverede journalen hos en sygeplejerske uden for konsultationsrummet med en gul "post it" med ord noteret, så kunne mange sygeplejersker spares væk til andet arbejde. Desuden kan det være rigtig svært at snakke med læge, hvis der sidder en sygeplejerske og lytter. Så jeg fik ikke spurgt om det allervigtigste, da hun ikke kunne finde ud af at gå ud under den sidste konsultation.	Godt
26	Læge NN er virkelig dygtig og kompetent.	Virkelig godt
35	Jeg blev meget forbauset over, at jeg selv skulle informere om, at jeg var blevet opereret for [kræft]. Jeg var overbevist om, at der var søgt informationer hos det andet sygehus.	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  38 | Det første besøg (ud af [flere]) virkede ikke helt ok. For lidt information, måske fordi jeg ikke selv stillede relevante spørgsmål. De øvrige besøg fungerede fint mht. informationerne. | Virkelig godt |
|  41 | Min kommentar må være den, at tingene gik alt for hurtigt, var højst fem minutter inde hos lægen. Der var ingen tid til snak. | Intet svar |
|  43 | Fik hjælp med det samme af personalet i skranken, som tilkaldte sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  44 | Der gik desværre betændelse i operationssåret, hvilket førte til penicillinkur samt 14 dages ekstra sygemelding. | Virkelig godt |

ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
1	Har ikke fået nogen.	Virkelig godt
6	Lægerne har for lidt tid. Undersøgelser bliver foretaget korrekt, dog uden medmenneskelighed.	Intet svar
12	Jeg fik skæld ud på vegne af alle læger, der henviser patienterne med maveproblemer. Lægen kunne jo bare have givet mig syreneutraliserende. Det kalder jeg ikke information, som jeg kunne bruge til noget som helst.	Dårligt
16	Manglende information om væskeansamling efter operation [].	Godt
17	Lægen tegnede et meget sort billede af, hvad der skulle foregå, og hvad der kunne gå galt.	Godt
21	Den skriftlige information: Hvorfor er der ingen grafik over kroppen, og det organ der er problemfeltet?	Godt
22	Absolut imødekommenhed i forhold til mine spørgsmål.	Virkelig godt
38	Fint nok, men hvad med at vise "nettet", der bliver lagt ind? Måske anvendelse af billeder (fotos). Ved brokoperation blev net indsat.	Virkelig godt
41	TAK, fordi lægen ringede personligt og fortalte mig resultatet af undersøgelsen!	Intet svar
44	Oplys meget tydeligere om smerterne ved hoste, nys m.m. efter en brokoperation. Oplys meget tydeligere om sygemeldingsperiode, man kan absolut ikke genoptage arbejdet næste dag som oplyst mundtligt til mig.	Virkelig godt



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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
5	Var igennem [flere] undersøgelser, herunder udtømning af tarmsystemet, hvilket er ganske ubehageligt. Det positive er, at jeg ikke fejler noget i den del af legemet.	Virkelig godt
12	På grund af sygdom måtte jeg melde afbud til møde i ambulatoriet med svar på scanning. Jeg fik derefter ikke en ny tid, men bare et brev om, at scanningen ikke viste brok. Det var efter min læges mening hensigten, at jeg derefter skulle have undersøgt min mavesæk eller anden mulighed. Men lægen i ambulatoriet mener jo, at jeg bare kan tage [medicin]. Så jeg har stadig mavesmerter, og intet er løst.	Dårligt
16	Dårligt, da der opstod betændelse under arret, med hævelse og feber til følge. Ankom til akutmodtagelse på Horsens Sygehus [aften] med henblik på behandling. Skulle faste og blev lagt i drop. Der blev taget blodprøver af flere omgange, men ikke påbegyndt behandling med penicillin. Blev klargjort til operation efter 12 timer, men afvist af læge NN "på bordet", da der hverken var givet penicillin eller ultralyd-undersøgelse. Ultralyd gennemført [flere] timer senere. Endelig, efter faste i 19 timer, fik jeg penicillin og blev sendt hjem med recept på mere. Feber og hævelse forsvandt efter to døgn, så mange tak til kirurgen, der nægtede at åbne arret :o)	Godt
31	Jeg var ryger og for tyk inden besøg. Jeg blev kraftigt opfordret til ikke at ryge mere, hvilket lykkedes, men vægtproblemer gik man let hen over. Ingen forslag eller muligheder blev omtalt.	Godt
38	Sygeplejersker (minimum tre stk.) præsenterede sig og virkede meget kompetente på alle måder. Jeg savnede imidlertid at hilse/se ansigtet på den læge, der skulle "skære i mig". Er det ikke kutyme?	Virkelig godt

ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
2	Venteværelset ligger for tæt på undersøgelsesrummet pga. lyde. Der lød høje skrig fra undersøgelsesrummet, mens jeg sad og ventede. Da undersøgelsen [] ikke er særlig rar, blev jeg endnu mere nervøs, inden det blev min tur.	Virkelig godt
3	Venteværelset kan og burde gøres bedre!	Virkelig godt
5	Jeg beklager, at det var nødvendigt at skrive til mig to gange.	Virkelig godt
6	Jeg mener godt, at man kunne få besked via brev eller telefon, hvis undersøgelsen er i orden. I stedet for at man skal køre 50 kilometer hver vej for at få fem minutter hos lægen. Sygehusstrukturen er dårlig. Man skal land og rige rundt til forskellige undersøgelser.	Intet svar
8	Det var meget betryggende at have en fast kontaktperson, som fulgte mig før og efter operationen.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at ventetiden var noget lang, da jeg sad i venteværelset og ventede på at komme ind til undersøgelsen, uden besked om, hvorfor jeg skulle vente. Vil også rose min kontaktperson som var super god.	Virkelig godt
12	Alt, alt for mange mennesker på et alt, alt for lille sted. Alt var fyldt op med mennesker i venteposition. Det eneste positive var de to frivillige, som venligt tog sig af dem, der havde brug for hjælp. De var smilende og venlige.	Dårligt
16	Sørge for hurtig information af pårørende, når der opstår uventet ventetid på flere timer. Informere om mulighed for parkeringskort, så man ikke skal flytte bilen hver 3. time (vi fik informationen af anden patient senere på dagen).	Godt
17	Når jeg i foregående punkt svarer "dårligt", er det fordi toiletterne var snavsede. Ellers var personalet flinke og hjælpsomme.	Godt
18	Jeg kan sige, at det alt i alt har været en meget positiv oplevelse at være patient på Horsens Sygehus. Alle ydede en god indsats. :-)	Virkelig godt
19	Opfølgningen!	Godt
24	Dejligt med de frivillige, som venligt viser en tilrette, straks de ser, man er i tvivl om noget eller evt. mangler hjælp.	Godt
27	Perfekt forløb, venligt personale, nærmest ingen ventetid, gode forklaringer/samtaler, alt nødvendig information fint kommunikeret.	Virkelig godt
28	Det kan jeg ikke tage stilling til, da jeg ikke har været der ret meget.	Godt
29	Meget tilfreds.	Virkelig godt
31	Der manglede lidt aktuelt læsestof, aviser. En kaffeautomat, hvor man kunne købe kaffe kunne ønskes. Eller muligvis et opslag om, hvor man kunne købe kaffe.	Godt
33	Jeg kan ikke på så kort tid vurdere det, men var tilfreds.	Godt
35	Jeg følte mig særdeles tryk og velinformeret om, hvad der skulle ske. Meget stor venlighed. Det er et stort plus.	Virkelig godt
38	Toilettet var lidt noget skrammel. Sæbeholderen itu, og hår i vasken.	Virkelig godt
40	Var til scanning pågældende dag [om formiddagen]. Skulle vente på samtale med læge [mere end en time] og forlod dermed sygehuset i mellemtiden. Da jeg kom tilbage, fik jeg at vide, jeg kunne være kommet til umiddelbart efter scanningen (spildtid). Jeg kunne godt have brugt en opringning på mobil, hvis det kunne have ladet sig gøre.	Godt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  41 | Jeg ved, der er mange patienter og for lidt tid. Det er bare ikke specielt godt for dem, som er i behandling. Det føles ubehageligt! | Intet svar |
|  42 | Venligt og kompetent personale. Det gælder både sygeplejersker og læger. | Virkelig godt |