

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Ambulatorium kirurgi  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	95
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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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



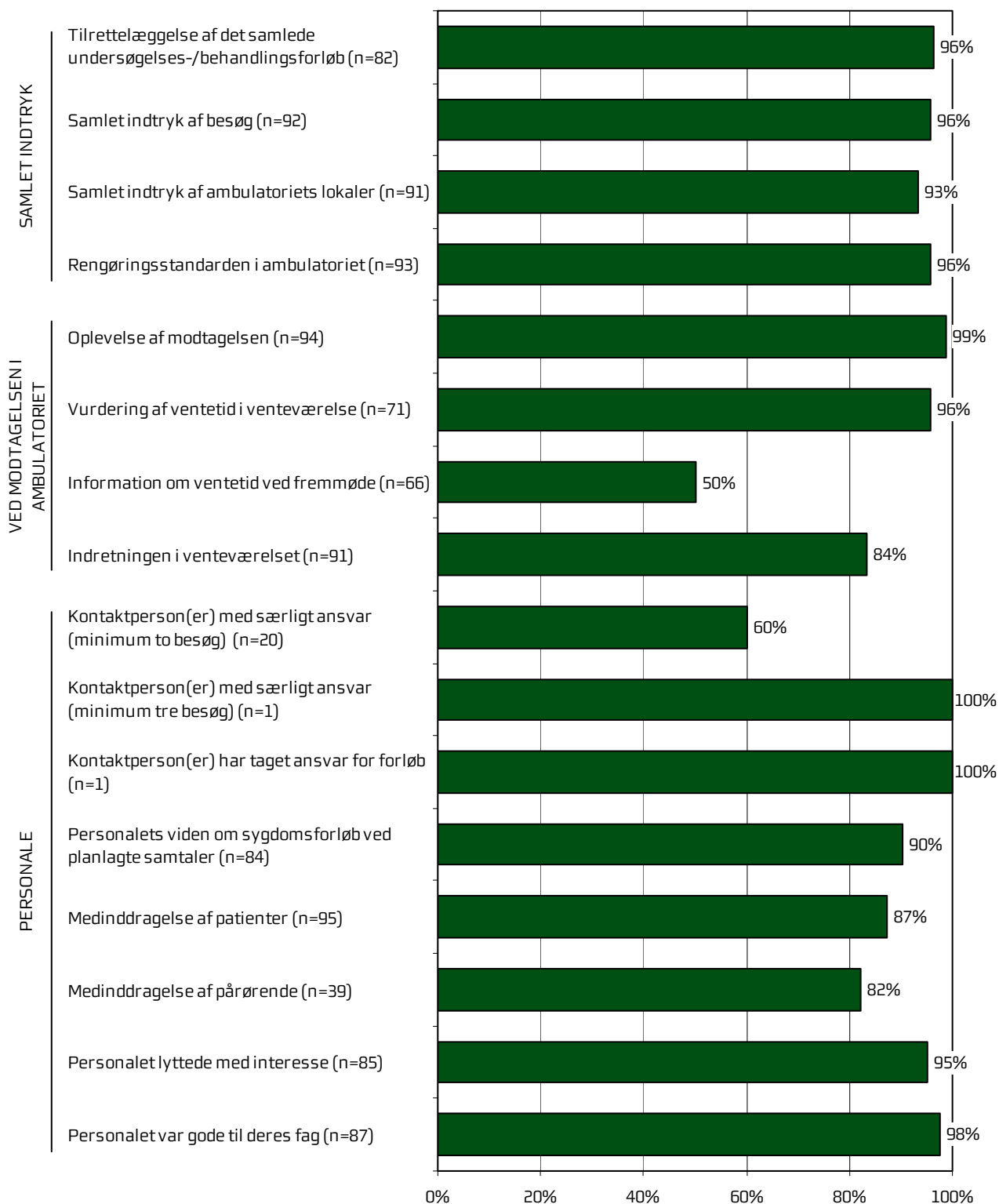


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

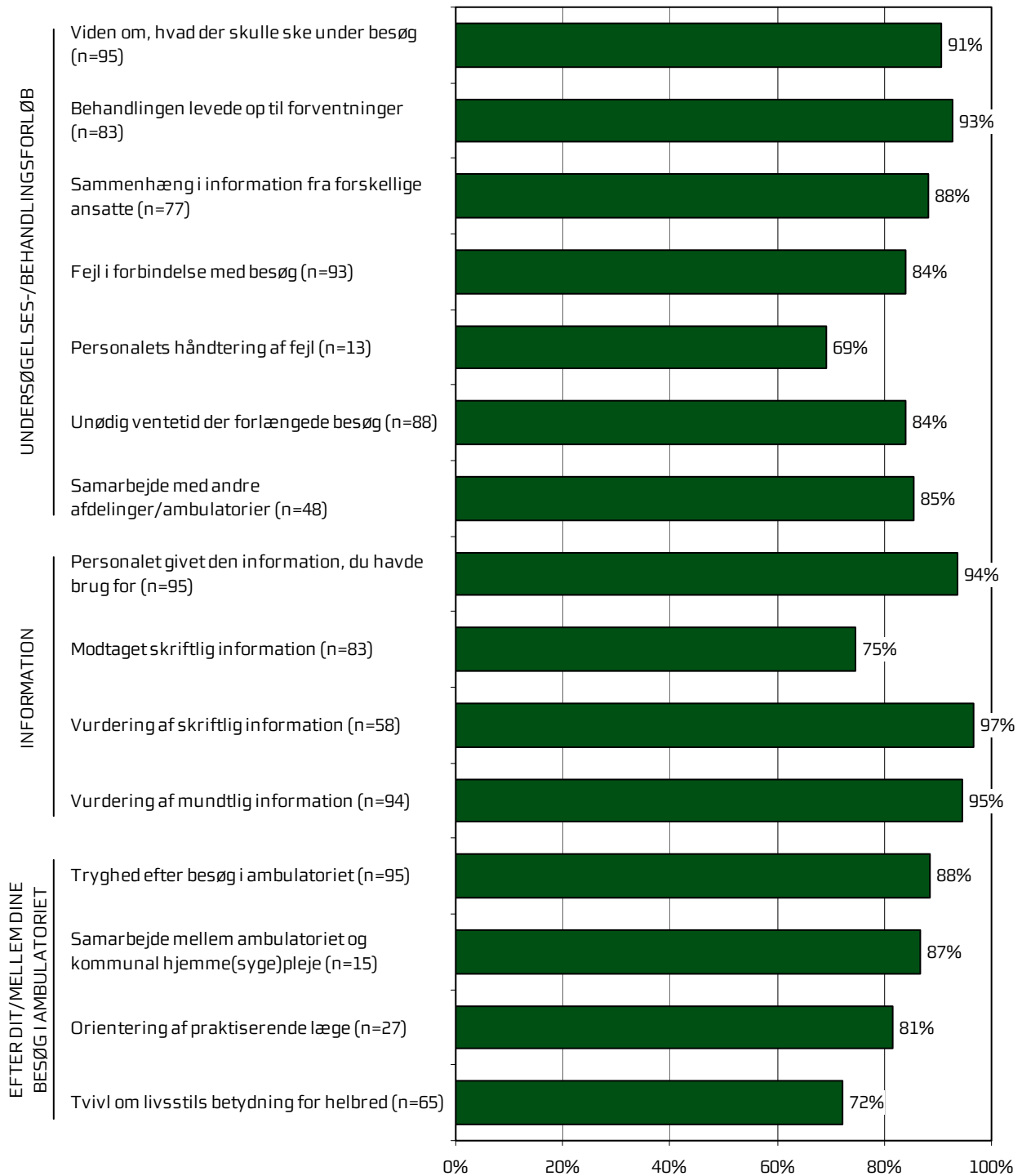
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

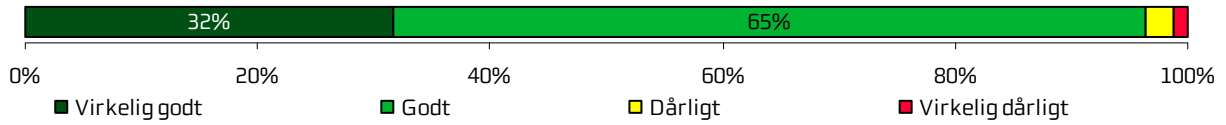
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

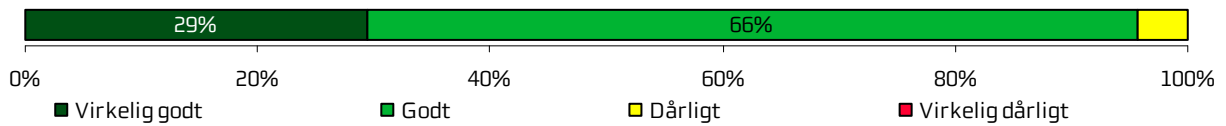
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

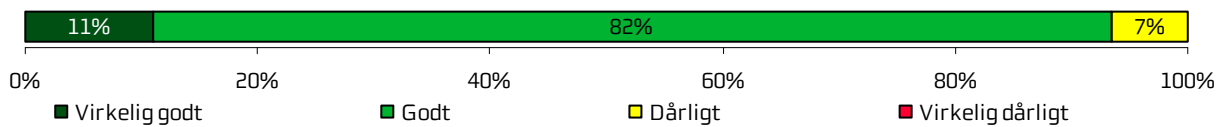
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=82)



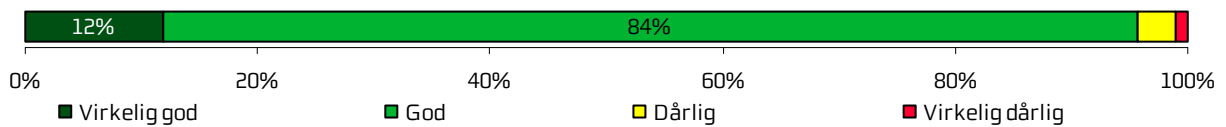
Samlet indtryk af besøg (n=92)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=91)



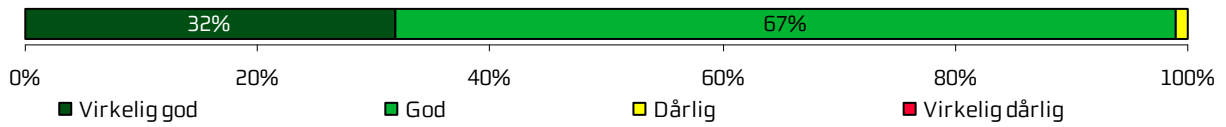
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=93)



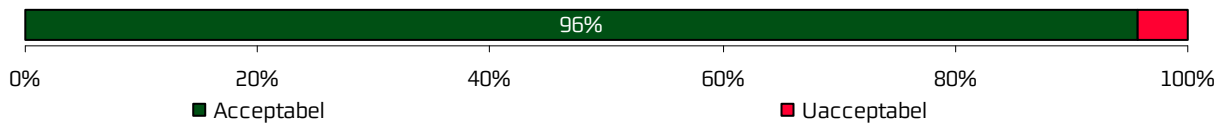
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	100 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	96 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

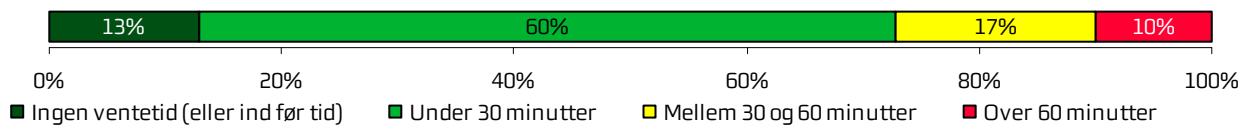
Oplevelse af modtagelsen (n=94)



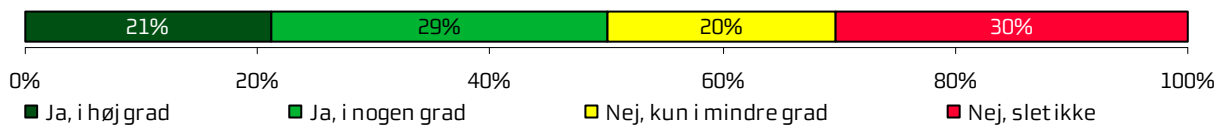
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=71)



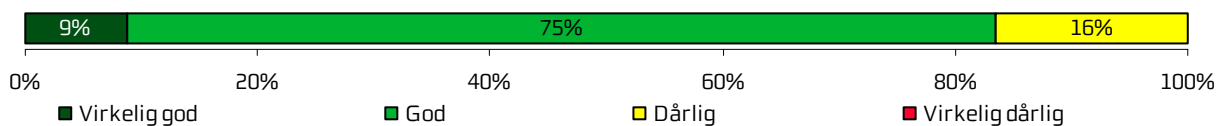
Længde af ventetid i venteværelse (n=70)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



Indretningen i venteværelset (n=91)

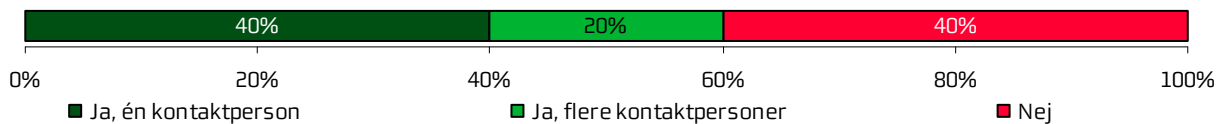




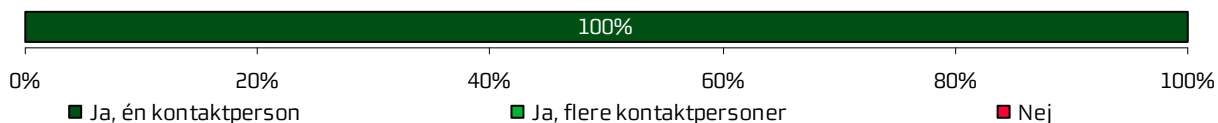
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	96 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets 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 %	-	-	55 %	32 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	-	-	93 % *	80 %	83 %

## Personale

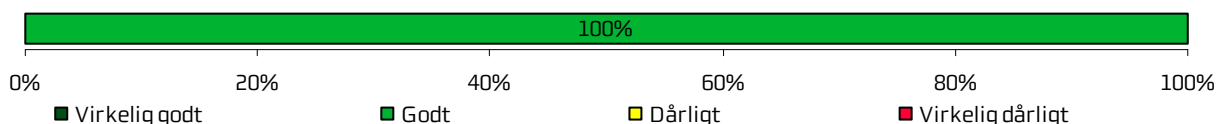
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=20)



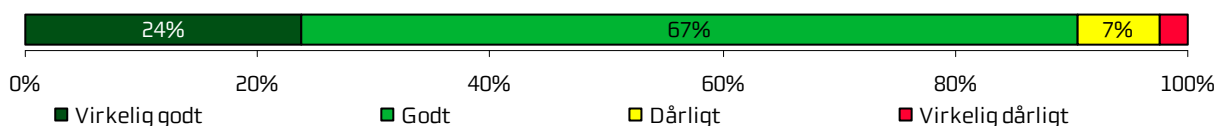
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



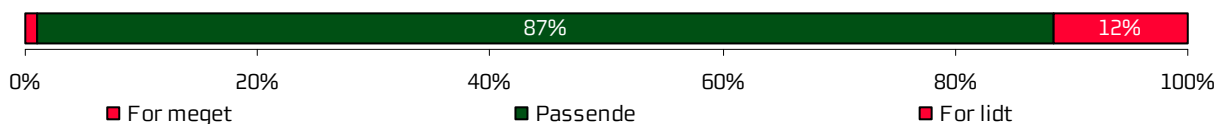
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



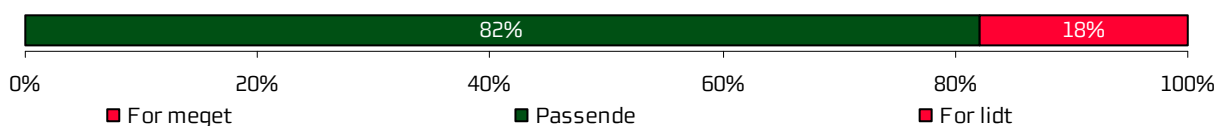
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=84)



Medinddragelse af patienter (n=95)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



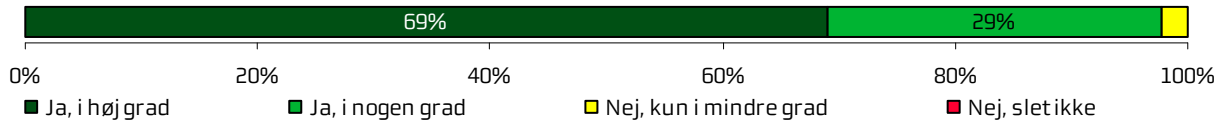
Personalet lyttede med interesse (n=85)



	2012	2011	2010	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)	60 %	-	-	81 %	70 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	87 % *	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	95 % *	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	-	-	96 % *	86 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	-	-	98 %	93 %	95 %

### *Personale (fortsat)*

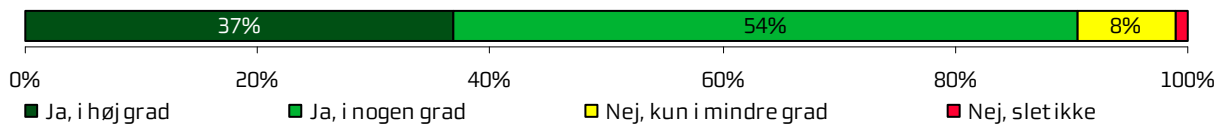
Personalet var gode til deres fag (n=87)



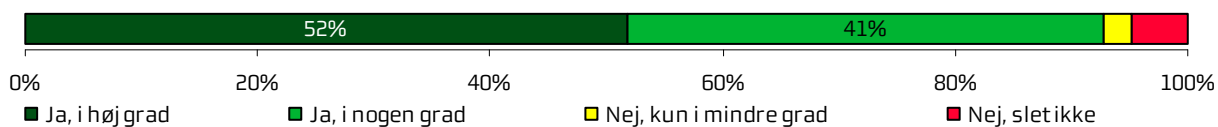
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

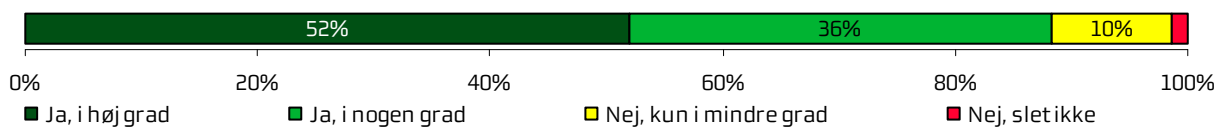
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=95)



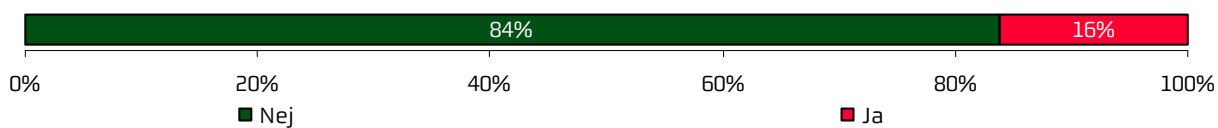
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



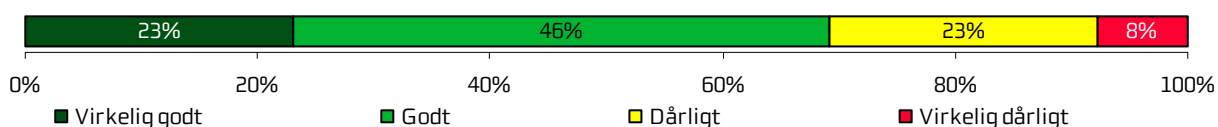
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



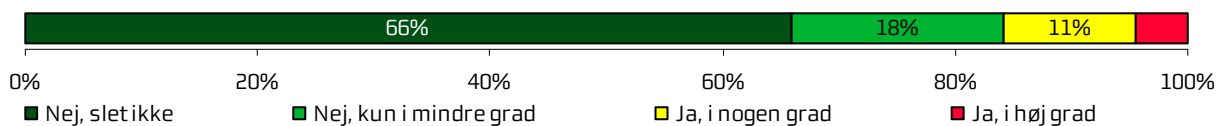
Fejl i forbindelse med besøg (n=93)



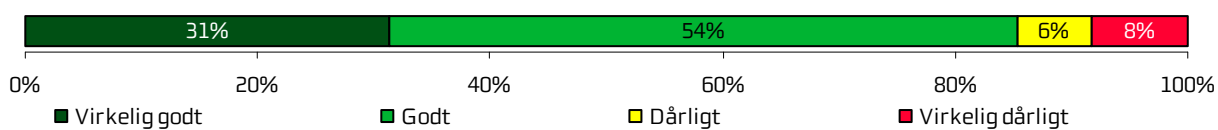
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=88)



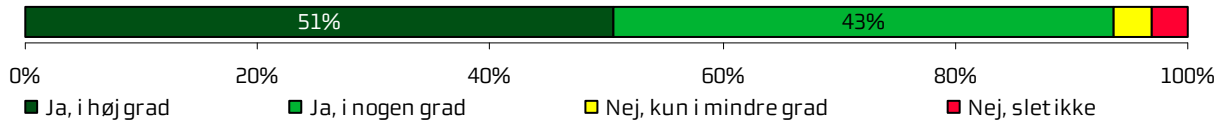
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=48)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	96 %	86 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	96 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	-	-	95 % *	86 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	-	-	94 %	30 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	-	-	91 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	-	-	97 % *	87 %	93 %

## Information

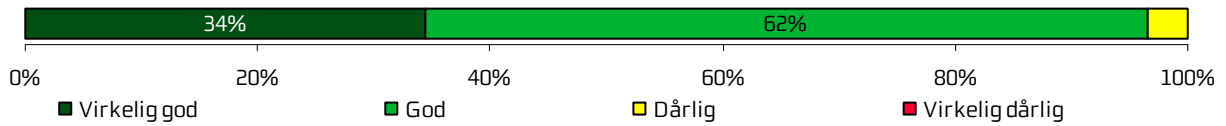
Personalet givet den information, du havde brug for (n=95)



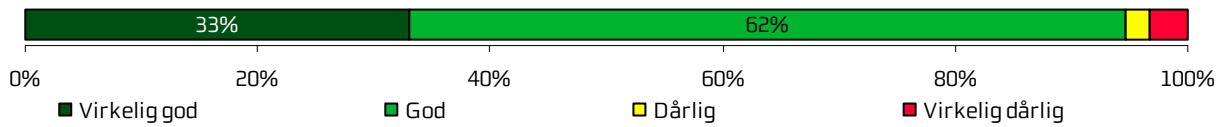
Modtaget skriftlig information (n=83)



Vurdering af skriftlig information (n=58)



Vurdering af mundtlig information (n=94)

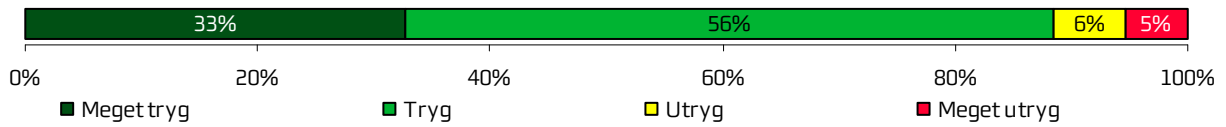




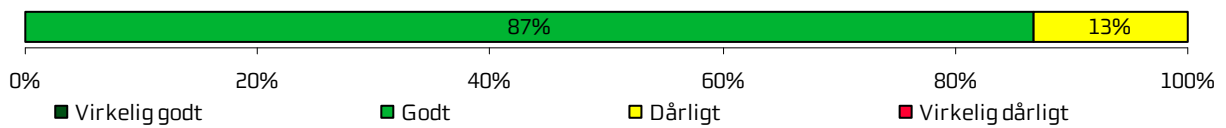
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	93 % *	63 %	76 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

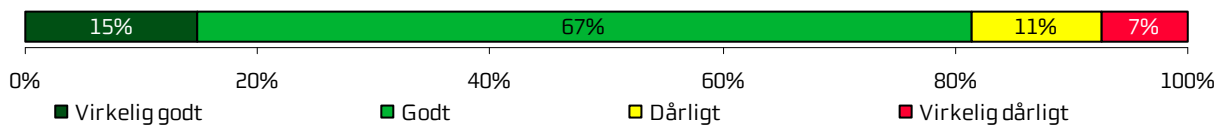
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=95)



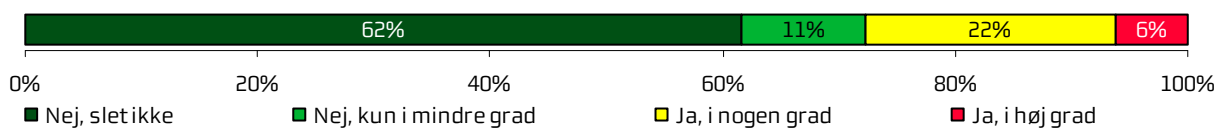
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	98 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	-	-	91 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	-	-	82 %	64 %	74 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	0

## Ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
2	Meget venligt personale.	Virkelig god
3	Modtaget af sygeplejerske. Imødekommende, kompetent og ansvarsfuld.	Virkelig god
4	Virkelig god service/vejledning.	Virkelig god
6	Damerne der tager imod os som "kunder", burde tale mindre privat.	God
7	Det blev håndteret fint.	God
8	Det er rigtig fint med alle de frivillige folk, der er f.eks. til at vise vej.	Virkelig god
15	Grundig oplysning om forløbet.	Virkelig god
18	Hurtig gennemgang.	God
22	Operationsdatoen var rykket, og det finder jeg først ud af, da jeg kommer derop.	God
25	Søde og venlige.	Virkelig god
27	Første gang på Horsens Sygehus var det dejligt at møde/få hjælp af frivillige servicemedarbejdere.	Virkelig god
28	Personalet bør gå helt ind i venteværelset, når de kalder patienterne ind. Ellers kan det være svært at høre kaldet (problemet skyldes venteområdets fysiske udformning).	God
29	Smilende og venlige.	Virkelig god
31	Jeg er meget imponeret over de frivillige, som tager imod og derefter viser én tilrette. Stort plus.	Virkelig god
32	Kun den obligatoriske forsinkelse på ca. et kvarter til en halv time.	God
33	En smittende glad receptionist tog effektivt imod og formåede at få mig til at føle, at hun havde siddet og ventet på netop mit fremmøde. :o) Hendes meget imødekommende, omsorgsfulde og glade væsen spredte en ualmindelig munter og glad stemning i ventetiden. Tak for det.	Virkelig god
37	Modtaget af frivillige hjælpere.	God
39	Super system med at scanne sygesikringskort. Tror det afkorter ventetid.	God
41	God ide med modtagestandere.	God
42	Meget venlig.	God
46	De frivillige hjælpere er lige lovlig "friske". De er over en, nærmest inden man selv har orienteret sig. Ret irriterende.	God

## Ambulatorium kirurgi

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
5	Jeg var inde [flere] gange. Efter første besøg blev der ikke skrevet journal. Det blev opdaget ved andet besøg, hvor en ny læge startede med, at spørge mig, hvad jeg fejler, og hvorfor jeg var kommet. Så opdagede de, at der ikke var skrevet noget fra første besøg. Det må simpelthen ikke forekomme.	Virkelig dårligt
6	Der var ikke fulgt op på diverse scanninger, og så fik vi en sang fra de varme lande.	Dårligt
7	[Jeg fik en behandling, de ikke tog højde for mit problem, selvom jeg] havde ringet tidligere for at gøre min situation klar, og her faldt personalet helt igennem. Virkningen var ikke rar. [] Jeg kunne knap holde mig på benene den følgende dag, og det kostede mig en sygedag for en simpel undersøgelse. Oplevet før. Personalet aner ikke, at det har stor betydning [med mit problem], når man med en standardindkaldelse bliver indkaldt til scanning. Ikke godt overhovedet!	Godt
13	Der blev ikke gjort det, som var aftalt.	Dårligt
17	For dårligt styr på blodprøver: 1. På andet sygehus. Da egen læge IKKE kunne tage de ønskede prøver? 2. Nye prøver i Horsens inden samtale med læge NN. 3. Nye prøver. Da læge NN ønskede flere svar.  DÅRLIG LOGISTIK!!	Godt
23	Overså et brud på min hånd. Fik nyt gips på. Der gik [nogle] dage, så vågnede jeg om natten ved, at jeg lå med gipsen i min hånd. Ud og få nyt gips på igen, og hver gang blev der lagt tid på, så jeg gik med gips [i to måneder]. Det blev jeg syg af, så nu har jeg været syg i et år af den brækkede hånd.	Dårligt
24	Husker ikke forklaringen, men vi fik en forklaring på den lange ventetid.	Virkelig godt
25	Jeg skulle indkaldes til orientering om scanning, men jeg måtte selv til at kontakte Jer. Men så gik det også stærkt. Det var betryggende.	Virkelig godt
26	For lang ventetid! Burde være indkaldt en time senere! (Lægen gav mig ret!)	Godt
27	Ingen.	Uoplyst
34	Første sygeplejerske ville bestemme, i hvilken hånd bedøvelsen skulle gives gennem årene, selvom jeg vidste, at højre hånd og arm ikke kunne bruges. Jeg fik ret, og det var meget smertefuldt.	Godt
37	Oplysninger, jeg havde givet tidligere, var væk. Jeg fik svar på noget, som var undersøgt og oplyst mig tidligere på andet sygehus. Fik ikke svar på, hvad CT-scanningen viste (altså det, jeg var sendt til CT for at finde ud af).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	- Informationer om den medicin jeg får var meget forkerte.  - E-mail til kontaktperson virker ikke.  - Efter sidste af to besøg i ambulatoriet gik der over en måned uden besked om videre forløb og kun efter ryktere via telefon, hvor jeg ventede en time, inden telefonen blev taget.	Godt
46	Da sygeplejersken kom for at hente mig, var mit navn ikke korrekt råbt op. Det var anden gang i træk (journalen havde hun glemt i undersøgelsesrummet).	Godt

## Ambulatorium kirurgi







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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
3	- Højt søvnniveau.  - Behagelige faciliteter.  - Kompetent og positivt personale (både sygeplejersker, narkose, læger og sygeplejerske-studerende).	Virkelig godt
4	Virkelig god orientering.	Virkelig godt
6	Der er for lidt fokus på den "hele" patient. Der bliver kun talt om nøjagtigt det, det handler om, selvom man har brug for at tale om det hele menneske, om hvad der foregår i hovedet og om hvordan man har det generelt efter en stor omgang på sygehuset.	Dårligt
7	Efter at have redegjort for min situation, blev det nok tacklet som de nu kunne gøre det i situationen.	Godt
8	Der var noget ventetid til at komme til at tale med [afdelingen]. Men OK, det foregik også i en barak, da den var under ombygning, så det er OK.	Virkelig godt
9	Mit første møde med lægen kunne jeg godt have undværet. Han sad blot og grinede og læste på skærmen (det kan jeg da forstå), men at man skal nedgøres af sådan en ..., kan jeg virkelig ikke forstå. Man har ondt, og man er utilpas. Prøv at sætte jer ind i det. Nej, må man så bede om personalet på den anden afdeling. De var professionelle, søde og venlige. Det kunne de lære noget af nede i ambulatoriet. Ikke mindst også en sekretær, eller hvad hun var. Hoven var hun i hvert fald. Det havde jeg ikke brug for, når jeg var dårlig.	Godt
10	Var desværre meget længe om at vågne efter bedøvelsen. Følte mig faktisk lidt i vejen, og på samme tid var der ingen, der opdagede, at jeg stod op og klædte mig på. Ikke særlig trygt helt ærligt. Vaklede ud af afdelingen just efter at have fået taget kanylen ud af hånden ved døren. Og så savnede jeg en hovedpude. :-)	Godt
19	Det tog for lang tid, inden jeg blev opereret. Tre uger for en tumor i [tarmen]. [].	Godt
20	Utrolig dårlig kommunikation mellem to afdelinger. Meget frustrerende.	Godt
21	Der var nogen ventetid, da jeg skulle tilses i et sekundært ambulatorium. Men jeg blev orienteret derom. Forsinkelsen skyldtes uforudset hændelse og er derfor undskyldeligt.	Virkelig godt
23	Nej. Jeg er bare skuffet.	Dårligt
25	Da jeg havde kontaktet jer og fået talt med lægen afsluttende, vil jeg så sige positivt.	Godt
26	Måske lidt længe at vente fire og en halv måned, fra man var ved læge til selve operationsdagen! Selvom det kun var en brok! Jeg ville jo gerne opereres i Horsens!	Godt
33	Jeg tog fejlagtigt tilbage til anden by direkte efter en undersøgelse, uden at vente på resultatet, og blev umiddelbart efter hjemkomst ringet op af en omsorgsfuld læge desangående. Hvilket igen bekræftede den høje grad af professionalitet, engagement og superservice. Tak for det hele.	Virkelig godt
37	Jeg fik tilbud om henvisning til fysioterapeut og derved træning. Jeg oplyste, at jeg havde trænet området siden 2008, og været ved [flere] fysioterapeuter for at få lavet et træningsprogram. Andet havde de ikke at tilbyde, og det kan jeg godt forstå, for hvis personalet havde lyttet til, hvad jeg sagde, der var galt, kunne det jo være, at resultatet var blevet et andet.	Dårligt
38	Hvis alle læger NN er som ham, der undersøgte mig, så har Region Midtjylland scoret en meget dygtig og meget behagelig læge, som var i stand til at forklare det på en sådan måde, at man ikke var i tvivl.	Virkelig godt



- ✎ 40 Hele den lægelige del var der virkelig godt styr på, også mellem afdelinger og information. Virkelig godt  
Journal- og sekretærfunktioner virker sørme som noget roderi.
- ✎ 42 Jeg er meget taknemmelig for behandlingen. Godt
- ✎ 44 Ventede tre timer for at snakke 10 minutter med læge NN vedrørende nogle spørgsmål, som sagtens kunne være stillet af en sygeplejerske. Det var/er en dårlig oplevelse [oven] på en ellers god oplevelse fra ambulatoriet. Godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium kirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	17	Nej.	Godt
	26	Ok.	Godt
	30	Efter forundersøgelsen og scanningen, indkaldelse til operation [i efteråret] blev det hele aflyst.	Godt
	36	Var en meget god oplevelse af det hele. Meget positivt det hele og fik dejlig kaffe med brød. Det hele var OK. Tusind tak for en god dag.	Virkelig godt
	37	Lægen, jeg var inde ved, vidste intet og skulle gå til andre for at få at vide, hvad hun skulle sige til mig. Og hvis en anden læge kan nå at læse, hvad det handler om på fem minutter og give svar, tror jeg, at der er et eller andet, der er smuttet for dem.	Dårligt
	45	NEJ.	Virkelig godt

## Ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
14	Det ville have været rart med værelser på et patienthotel, for det var meget hårdt med de lange ture, da min mand er handicappet, og det er hårdt at køre hjem få timer efter operation.	Virkelig godt
16	Jeg kunne godt tænke mig nogle anvisninger mere konkret om, hvad jeg skal spise og hvor meget/lidt i forhold til min tarm. Eksempelvis henvises til [andet personale] eller et skema/vejledning/opskrifter på mad, som er godt i mit tilfælde.	Godt
21	De råd om ændret livsstil jeg modtog, var venlige og ikke anmassende eller bedrevidende. Men dog alvorlige. Jeg respekterer dem, og vil efter bedste evne søge at følge dem.	Virkelig godt
26	De første dage (en lille uge) efter operationen var særdeles smertefulde, når jeg skulle i og ud af sengen og op af og ned i en stol! Der var ikke særlig hævelse, men det var som om, der sad fiskekroge i maveskindet og hev, når jeg bevægede mig. Jeg har fortrudt, at jeg ikke bad egen læge om morfin, men jeg troede hele tiden, at smerten ville fortage sig.	Godt
34	[10 måneder] er lang ventetid, når det viser sig, at galdeblæren havde en [stor] sten. Jeg måtte undvære mange sunde varer (kost) på grund af maveproblemer, som langsomt går bedre nu. Det positive er, at vægten går nedad.	Godt
37	Jeg er stort set i samme situation, som inden jeg var der med samme smerter de samme steder.	Dårligt
38	Jeg kan ikke forstå, at man skal kæmpe en kamp mod sin bopælskommune, når der er indsendt en rekvisition, som er efter læge NNs forslag.	Virkelig godt

## Ambulatorium kirurgi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
1	Den ambulante behandling blev, som forventet, suppleret med en overnatning på P4 pga. patientens alder. STOR ROS til personalets fleksibilitet og hjælpsomhed i forbindelse med en efterfølgende behandling med medicin. Den ambulante behandling bestod i fjernelse af et dræn ved galdeblæren, indopereret på andet sygehus, hvor vi oplevede et meget dårligt forløb. Også ros til Horsens Sygehus' hjælpsomhed med [] at blive indkaldt til fjernelse af drænet, heldigvis ikke [på det andet sygehus]. Der var vist ikke klarhed over, om det var [det ene eller det andet sygehus], der skulle indkalde (men patienten skulle selv være opmærksom på at drænet skulle fjernes inden for et bestemt tidsrum!).	Godt
3	Ombygning i ambulatoriet var meget støjende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg synes, det er rigtigt godt med de frivillige. De kommer næsten én i møde for at hjælpe. Rigtigt godt. Jeg synes også, at der er så pænt og rent alle steder. (Arbejder selv på andet sygehus, de kunne lære noget). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg fik en utrolig fin behandling under hele forløbet. Ingen klager :-)	Virkelig godt
12	Der er selvfølgelig "tryk på" og mange besøgende/patienter ved ambulatoriet, men det er mit indtryk, at selve venteværelset er dimensioneret "lidt for småt". Selv på gangen er der rift om pladserne. Men det er sikkert et politisk spørgsmål? [Fysiske rammer]	Godt
13	At det har været okay. Synes bare ikke, det levede op til mit forventede slutresultat.	Godt
15	De fik mig til at føle mig i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg synes godt, der kunne være noget læsestof, mulighed for at få tilbudt noget at drikke og lidt bedre plads i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
21	Som gæst et fremmed sted følte jeg mig godt vejledt af det involverede sundhedspersonale.	Virkelig godt
24	[] Yderst professionelle medarbejdere []. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Man fik omsorgsfuld behandling efter operation, men jeg ville gerne have haft mere smertestillende medicin med hjem! Seks morfinpiller var alt for lidt! Jeg har ord for ikke at være pylret! [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Alt i alt en positiv oplevelse. Lidt tid med læger opvejedes af søde og dygtige sygeplejersker. Tiden mellem forundersøgelse og behandling bør være kortest mulig. Bør være et spørgsmål om dage og ikke uger/måneder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Det var ualmindeligt befriende at blive mødt af en venlig "vejviser" ved ankomst. Hendes kyn-dige vejledning var meget afstressende. Tak for det.	Virkelig godt
34	Alt var godt.	Godt
35	Det er ikke acceptabelt, at man ikke kunne/ville fastsætte tidspunktet for min behandling. Jeg ville høre nærmere, hvilket ikke skete. Det var først muligt at få en tid efter personligt frem-møde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	De hyggede rigtigt om os. Dejligt, tak.	Virkelig godt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 38 | Skaffe et personale, som er lige så dygtige som ham, der undersøgte mig. Og det hjælper ikke patienten, at der er læge NN, som er alvidende og arrogant, og at vedkommende ikke vil høre mine kommentarer.<br>[Kvalitet i behandling]             | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Da jeg ikke fik besked en måned efter sidste besøg, oplevede jeg, at kontaktpersonsystemet ikke virker, og at telefonslusen er en flaskehals. Jeg oplevede stor effektivitet og venlighed, selvom der var meget travlt.<br>[Kontaktperson, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 42 | Receptionen var meget god, venlig og hjælpsom.  | Godt          |
| ✎ 43 | Det ville være rart, hvis det var det samme personale, så man undgik at skulle gentage forløbet flere gange!<br>[Kontaktperson]   | Godt          |
| ✎ 46 | Der er ingen omklædningsrum i ambulatoriet. Nullermænd under bordene.   | Godt          |



