

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Dagkirurgi**

**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:	244
Besvarelser fra afsnittets patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	67%

### **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.



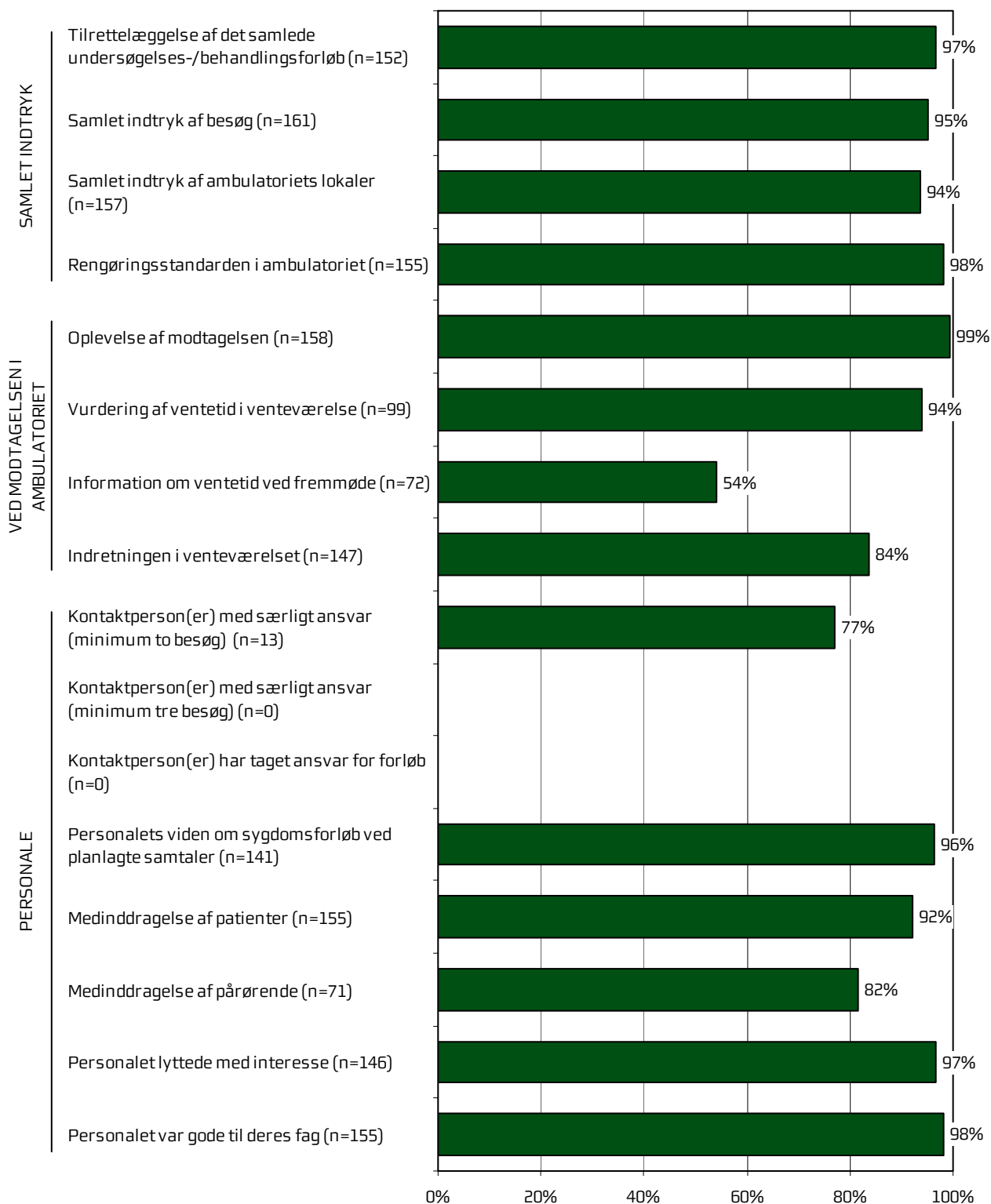


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

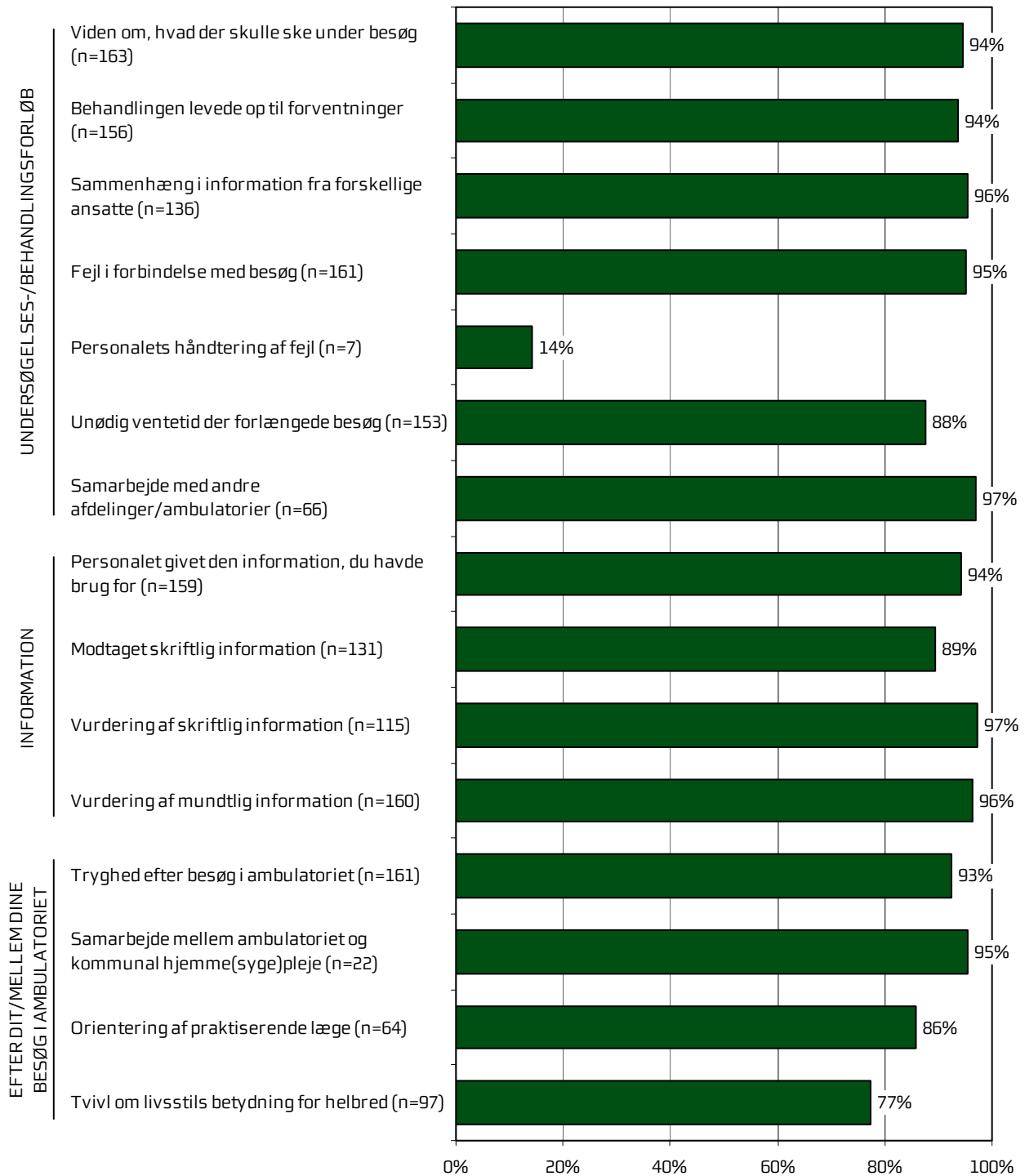
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Dagkirurgi, Horsens

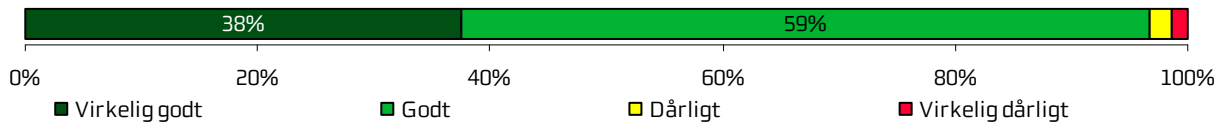
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

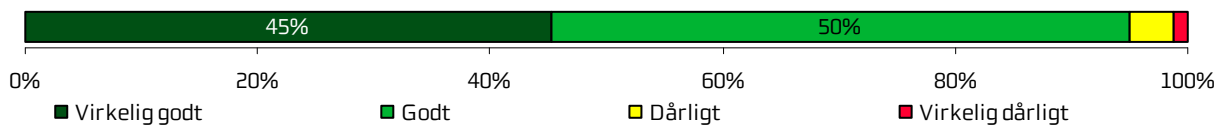
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

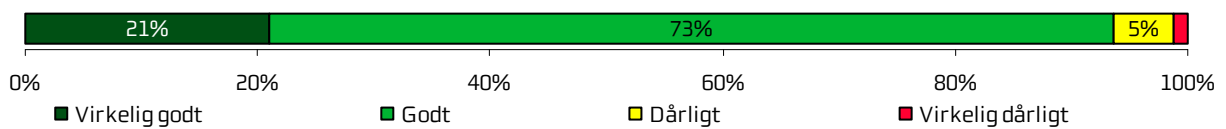
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=152)



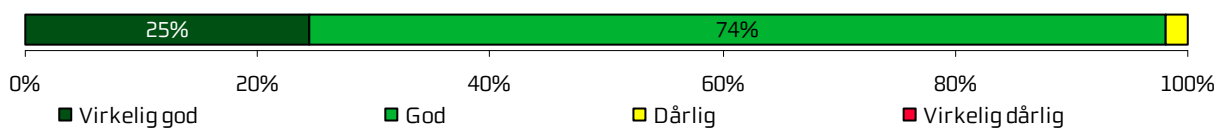
Samlet indtryk af besøg (n=161)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=157)



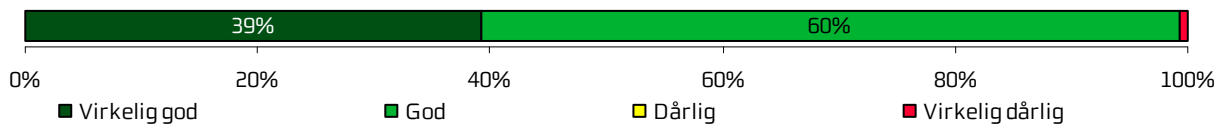
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=155)



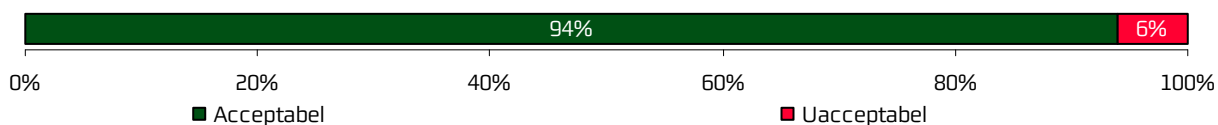
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	93 %	99 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	100 % *	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	-	94 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	100 %	-	100 %	96 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

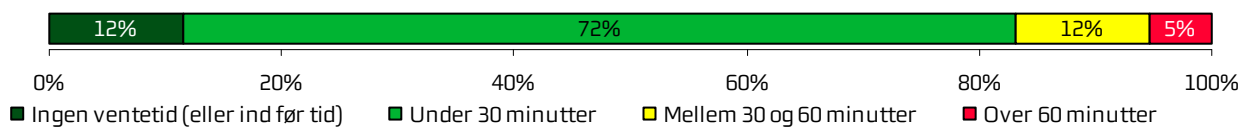
Oplevelse af modtagelsen (n=158)



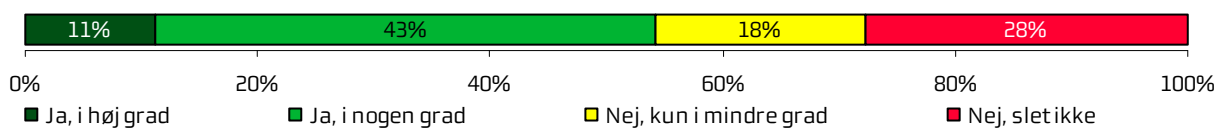
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=99)



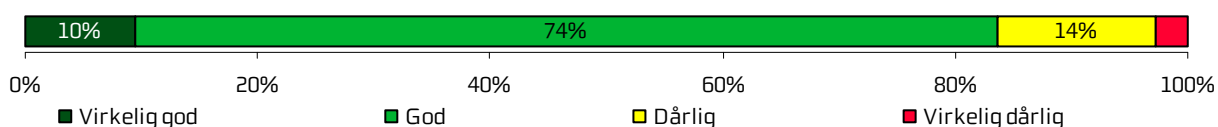
Længde af ventetid i venteværelse (n=95)



Information om ventetid ved fremmøde (n=72)



Indretningen i venteværelset (n=147)

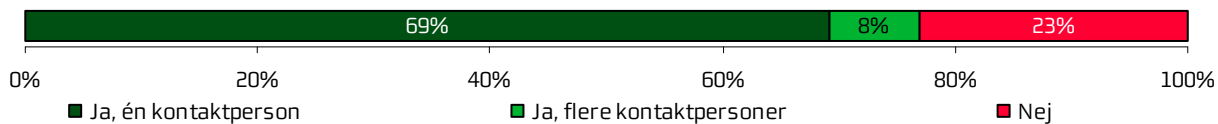




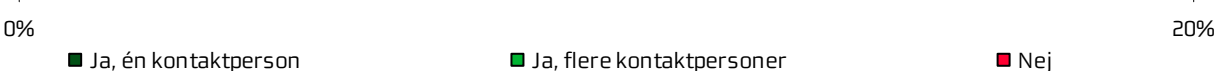
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	100 % *	96 %	88 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	54 %	66 %	56 %	55 %	36 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	78 %	87 %	90 %	79 %	83 %

## Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



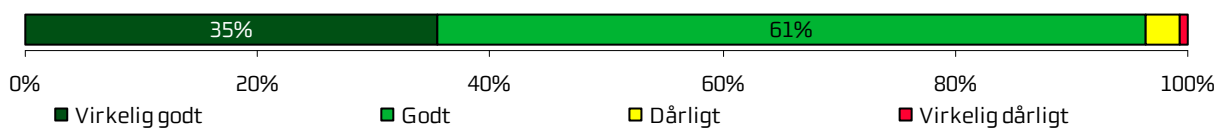
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



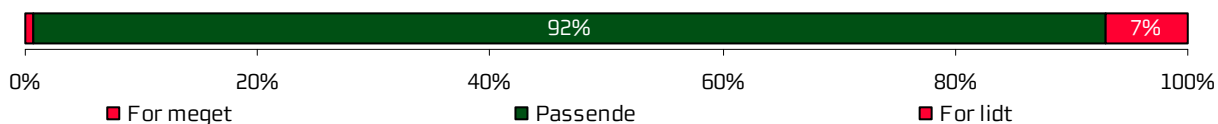
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



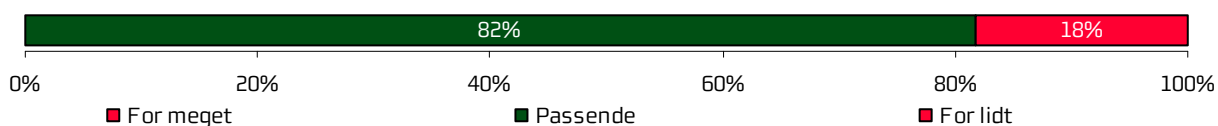
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=141)



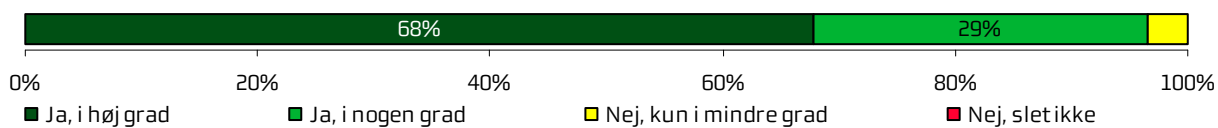
Medinddragelse af patienter (n=155)



Medinddragelse af pårørende (n=71)



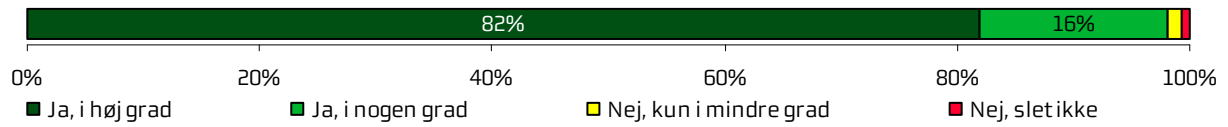
Personalet lyttede med interesse (n=146)



	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)	77 %	100 % *	-	80 %	66 %	74 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	87 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	100 % *	95 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	96 %	100 % *	96 %	89 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	92 %	86 %	98 % *	85 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	100 % *	98 %	94 %	95 %

## *Personale (fortsat)*

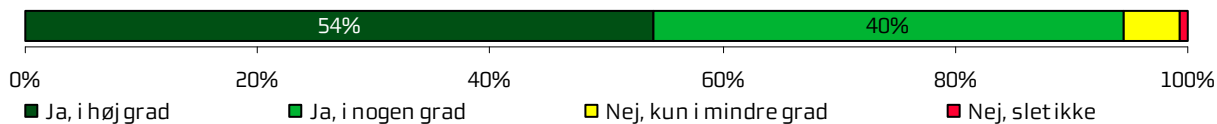
Personalet var gode til deres fag (n=155)



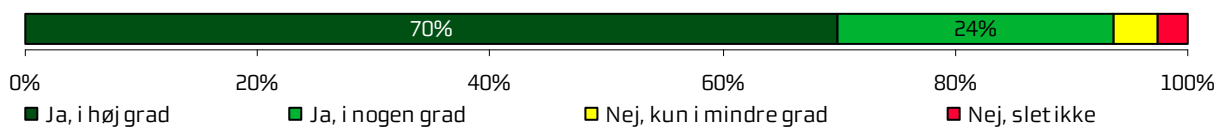
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	100 %	100 %	95 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

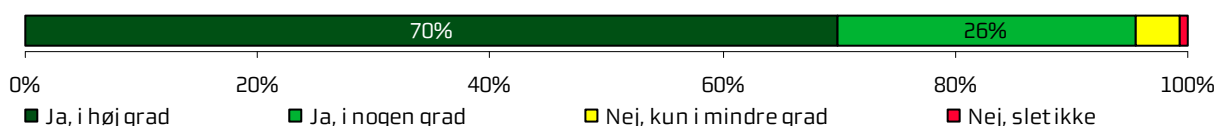
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=163)



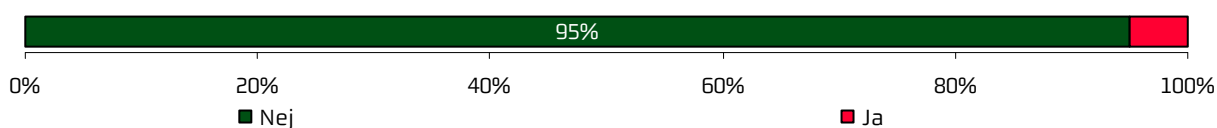
Behandlingen levede op til forventninger (n=156)



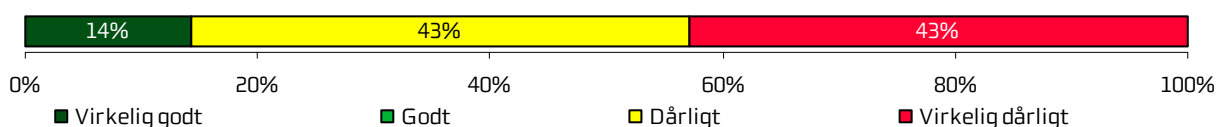
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=136)



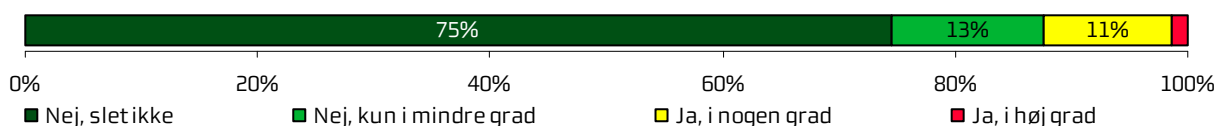
Fejl i forbindelse med besøg (n=161)



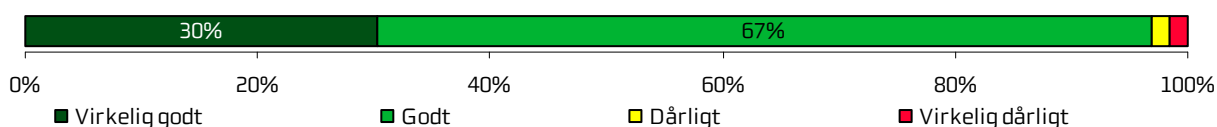
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



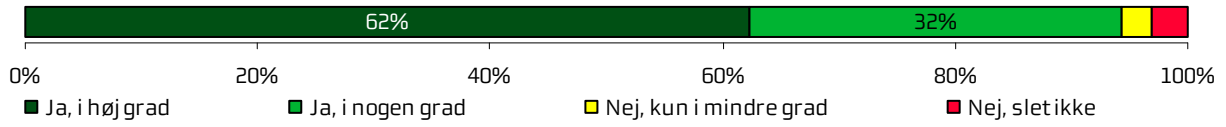
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



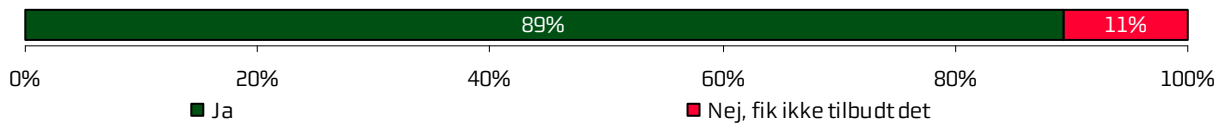
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	100 % *	97 %	94 %	88 % *	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	96 %	87 %	96 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	100 % *	96 %	97 %	91 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	90 %	93 %	85 % *	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	14 %	75 % *	100 % *	94 % *	69 % *	77 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	88 %	100 % *	91 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	100 %	96 %	86 % *	92 % *

## Information

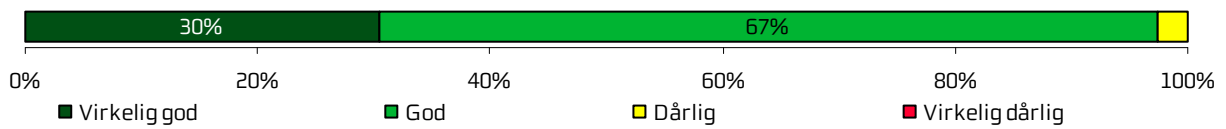
Personalet givet den information, du havde brug for (n=159)



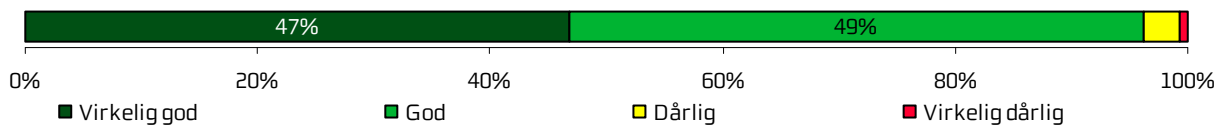
Modtaget skriftlig information (n=131)



Vurdering af skriftlig information (n=115)



Vurdering af mundtlig information (n=160)

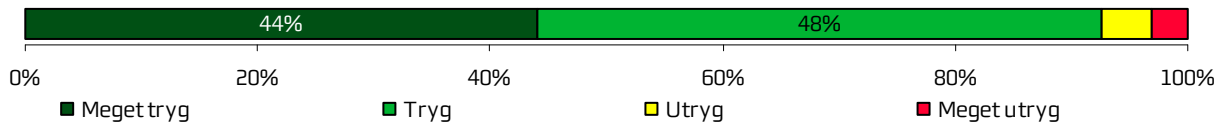




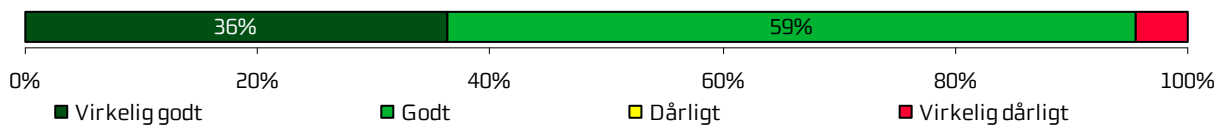
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	96 %	-	96 %	89 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	89 %	96 %	100 % *	85 %	64 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	100 % *	99 %	95 %	97 %

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

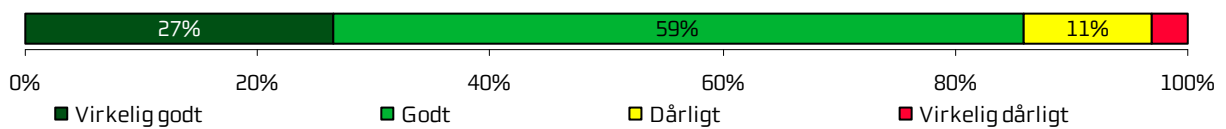
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=161)



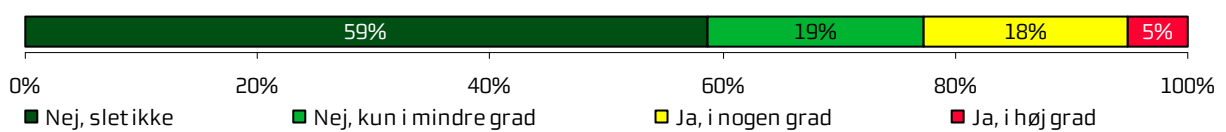
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=64)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=97)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	97 %	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	100 %	100 %	100 %	86 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	96 %	89 %	91 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	69 %	63 %	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.

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	10
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	11
Pleje	2
Relationer til personale	8
Ventetid	4

## Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
1	Ok.	Virkelig god
2	Nok var det lørdag, men blev kaldt ind før den aftalte tid. Det har jeg aldrig oplevet før.	God
5	Skulle ikke have været indkaldt!	God
6	Alt virkede velorganiseret og med en venlig og imødekommende atmosfære.	Virkelig god
14	Hurtig og effektiv.	Virkelig god
18	Altid en venlig og smilende modtagelse.	Virkelig god
27	TRIST. Burde males i varme, glade farver!! Evt. også nogle smukke, positive plakater på væggene. Nogle plakater [kunne] være oplysende uden at skræmme!	God
29	Jeg brugte ikke personalet ved skranken, da jeg scannede min ankomst ind med mit sygesikringsbevis.	Uoplyst
30	Der var lidt forvirring om, hvor jeg skulle møde, men da det var afklaret, gik resten fint.	Virkelig god
31	Venlig og imødekommende.	God
34	Jeg følte mig lidt usikker på, om jeg var det rette sted. Talte ikke med nogen, før jeg satte mig i venteværelset, kun kortlæseren. Der er meget lidt plads i såvel venteværelset som udenomsplads.	God
35	Ved indtjekning var vi flere, der var usikre på, om vi var registeret med sygesikringskort, da det ikke fremgik på skærmen.	God
38	Vi fik en meget varm velkomst af alle. Helt personlig og varm. Selv rengøringsdamen, der vaskede gulv, hilste på.	Virkelig god
44	Sygeplejersken, før og efter undersøgelsen, var rigtig sød.	Virkelig god
45	Kort ventetid og god behandling.	Virkelig god
51	Var meget overrasket over, at de ikke havde fået besked om, at jeg er [delvist] lam. De troede, at jeg selv kunne klæde om.	God
52	Roligt og kompetent.	Virkelig god
60	Venlig og grundig.	Virkelig god
66	Positiv oplevelse. Søde og positive både sygeplejerske og læge.	Virkelig god
68	Venligt og meget imødekommende.	Virkelig god
69	God modtagelse.	God

## Dagkirurgi

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
5	Blev indkaldt og da undersøgelsen skulle finde sted, blev jeg bedt om at tage hjem.	Virkelig dårligt
27	Svaret på synet. De er formuleret forkert!	Uoplyst
36	Jeg tror, de havde taget fejl af, hvem jeg var, da jeg kom ind i operationsrummet, for de spurgte, om det var noget med, at jeg havde et sår på maven, hvilket jeg ikke havde. Det blev dog hurtigt rettet og var ikke til gene for mig.	Virkelig godt
37	Den læge, der undersøgte mig, var ikke god til at lave den form for undersøgelse. Det var en ubehagelig oplevelse (det er ikke første gang, jeg er blevet undersøgt). Men [under undersøgelsen] kan man ikke sige noget. Jeg havde ondt [] i [flere] dage efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt
41	Ankom til ambulatoriet i kørestol med handicapkørsel. Da jeg skulle hjem, var der bestilt en almindelig taxa dvs., at jeg skulle hænge i døren, ind på maven, og så bakse mig rundt på sædet (kan ikke støtte på mine ben). Fik ingen hjælp fra taxachaufføren. Var fuldstændig ødelagt over den oplevelse!!! Transport bestilt af sekretær.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Stomipose klippes op. Ikke godt. Den skal HELT af. Har prøvet det før, "ondt i maven". De gjorde det, som jeg helst ville have det. OKAY.	Uoplyst
47	Jeg bad FRA STARTEN om, at blive bedøvet/beroliget INDEN undersøgelsen (kikkertundersøgelse via mund). Men det skete først SENERE, efter at jeg havde haft en række ubehagelige oplevelser. Opkastningsrefleks.	Dårligt
48	At man ikke sendte mig hjem, da jeg ikke var godt nok udrenset. Dels min skyld, da jeg havde taget udrensningen en dag for tidligt, men havde kun levet af hjemmelavet suppe uden noget i og kun drukket rent vand, og det havde jeg ringet og sagt for at være sikker på, at det var ok, når jeg så holdt mig til ovenfor nævnte. Konklusion: ikke fuldt udbytte af undersøgelsen.	Dårligt
53	Den læge jeg var til forundersøgelse ved, spurgte jeg, om det var ham der skulle operere mig, hvortil han svarede ja. Men det var det desværre ikke.	Uoplyst
58	Sygeplejersken kunne ikke få venflonet sat ind, hvor den skulle, så det gav store vanskeligheder og efterfølgende problemer med årebetændelse, dyr pencilinbehandling (350 kr.), og halvanden måned inden det var i orden. Der er stadig en udposning, hvor hun fejlede. Min læge [] [og hans kollega] har haft mig i behandling.	Dårligt
58	Svært at sætte venflon på. Efterfølgende årebetændelse og behandling med [medikament] og senere dyr penicillinbehandling, da betændelsen bredte sig yderligere. Halvanden måned senere ok, men har stadig hævede årer.	Dårligt
62	Jeg fik ingen indkaldelse første gang. Anden gang glemte de at sende det, jeg skulle tage inden undersøgelsen. Jeg måtte selv på apoteket for at købe det, de havde glemt, [som kostede] 238 kr.	Virkelig dårligt

## Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
6	Det var en meget positiv og nærmest behagelig oplevelse at gennemgå operationen med den ledsagende omhu. Operationen synes perfekt udført, og jeg har ingen men haft af den.	Virkelig godt
7	Fik god information af lægen, der undersøgte mig. Behagelig at snakke med.	Virkelig godt
9	Eneste ulempe ved []operation var, at såret tog lidt lang tid om at læges, og derfor sivede i et par uger.	Godt
12	Lægen havde ikke så meget tid til at svare på mit spørgsmål klart.	Godt
13	De forskellige læger var ikke enige [], hvilket skabte lang ventetid.	Godt
16	Jeg var meget tilfreds. Personalet var meget flinke og venlige, og alt gik, som det skulle. Jeg fik svar på undersøgelsen med det samme og forslag til behandling, som har hjulpet mig.	Virkelig godt
24	Ventetiden blev forlænget af problemer med patienter, der blev behandlet før mig på den "stue", der skulle behandle mig. Jeg blev informeret om forsinkelser og årsagen, DERFOR AC-CEPTABELT.	Virkelig godt
35	Jeg ønskede personligt information om, hvilket medicinsk "udstyr" man havde indoperede, herunder materiale, størrelse, holdbarhed, og hvad der eksempelvis kan ske på længere sigt. Er produktet godkendt? Er der ptalater i, hvor mange titaniumskrue er der isat. Det er muligt, at de fleste patienter ikke ønsker at vide det, men JEG gør, og det er MIN KROP. Og JEG VIL vide, hvad I indsætter og hvilke ting i den forbindelse, der er relevant for MIG.	Godt
37	Jeg mener ikke, en læge skal lave undersøgelser, når han ikke kan se på personen, at det er ubehageligt, og det gør ondt. "Meget dårlig oplevelse".	Virkelig dårligt
38	Kun at vi giver det hele topkarakter.	Virkelig godt
42	Undersøgelse skulle vare ca. 30 minutter. Den varede ca. en time og 15 minutter. To læger forsøgte uden held at undersøge mine tarme [ ].	Godt
45	Det var en rar og tryk oplevelse.	Virkelig godt
46	Sundhedspersonalet var gode og informative, men hvad hjælper det, når der er en arrogant læge NN. Ingen tvivl om, at han var god rent fagligt, men at have med vågne patienter at gøre er ikke hans stærke side for at sige det mildt. Han burde forflyttes og vente med at komme ind, til patienten er lagt i narkose. Det er svært at gengive, for det var ikke bare det sagte men også stemningen. F.eks. siger han: "Jeg kan se, du har [], du har vel ikke []?", som om det skulle gøre det værre (for ham). På et tidspunkt spænder jeg for meget i mavemusklene, fordi det gør ondt. Jeg får at vide, at vi bliver nød til at afbryde undersøgelsen, hvis jeg ikke kan finde ud af at slappe af. Følte mig talt ned til som et barn. Kunne have været håndteret med "Du har godt nok nogle kraftige mavemuskler, men det er ikke lige nu, du skal bruge dem, så tag en dyb vejrtrækning og slap af", eller noget i den stil. Da jeg skulle gå, gad han ikke at sige farvel, men satte sig bare over og dikterede til journal. Sygeplejersken måtte lige spørge, om jeg havde mere at spørge lægen om []. Som sagt totalt uegnet til at have med vågne patienter at gøre. Efter [lang tids erfaring med sygehusvæsnet] har jeg viden om, hvordan læger ikke bør opføre sig.	Godt
48	At man havde sendt mig hjem for at foretage udrensningen og bedt mig komme igen. Jeg fik at vide, at de ikke kunne komme mere rundt i tarmen []. Det gør mig noget utryk, for hvad gør, at [dette ikke kan lade sig gøre]?	Godt
50	Jeg kan ikke forstå, jeg skal igennem så mange undersøgelser, for at finde ud af, hvad der er galt med mig.	Godt
52	Et godt team. God til at bortlede opmærksomheden om kameraet i min tarm. En aura af ro og kompetence. Fint.	Virkelig godt



- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 53 Mit problem er blevet dårligere efter operationen.   | Dårligt          |
| ✎ | 55 Min diagnose af lægen, der lavede kikkertundersøgelsen, var irriteret tyktarm, og at jeg blot skulle lære at leve med generne. Det er ikke ok, at læger blot kan finde ud af at sige: "det må du lære at leve med", når der faktisk er noget at gøre ved det.  | Godt             |
| ✎ | 57 Beslutning om eventuel operation skulle tages meget hurtigt og efter min oplevelse på et meget lille informationsgrundlag. Jeg var ikke blevet informeret klart om, at jeg efter en kort undersøgelse og kort samtale skulle tage stilling til, om jeg ville opereres. Der var ikke mulighed for at tænke over det bare nogle få timer. Svaret skulle falde med det samme! | Dårligt          |
| ✎ | 58 Måtte gentagne gange til behandling ved egen læge.   | Dårligt          |
| ✎ | 59 Undersøgelsen passede ikke med det, der var oplyst i et modtaget brev den ene gang. Ellers var alt perfekt. Især personalets tilgang til mig som patient.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 60 Jeg fik beroligende og smertestillende medicin. Det virkede så kraftigt, at jeg stort set næsten ingenting kan huske fra undersøgelsen. Det er OK, men jeg kunne have tænkt mig at have haft min ledsager/chauffør med ved undersøgelsen, så hun kunne have refereret forløbet for mig. Jeg ønsker, I havde forberedt mig på eventuel dårlig hukommelse pga. medicin.      | Virkelig godt    |
| ✎ | 61 Som patient i [anden] kommune [] føles det som en lang rejse til Horsens [] om morgenen, i myldretid, uden kendskab til beliggenhed samt [en alder over 60]. Når vi har tre store hospita-ler i [den anden by] med [få kilometers] afstand fra bopæl, er Horsens LANGT væk [].   | Godt             |
| ✎ | 62 Jeg har stadig ikke fået mine penge retur, jeg har ringet to gange og rykket, men stadig ikke.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 65 Undrer mig over, at jeg "fem minutter i knivtid", af en læge bliver spurgt, om jeg er bekendt med, hvilken risiko der kan være ved indgrebet, og at jeg skulle give samtykke til at forsætte. Det spørgsmål havde der været rigelig tid til at stille i ventetiden!  | Godt             |
| ✎ | 66 Da jeg tidligere havde fået betændelse efter behandling på ambulatoriet, var jeg lidt nervøs, for at det skulle ske igen. Men ved samtalen fik jeg lægen til at forebygge dette, så det er jeg meget taknemlig for.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 70 Dejligt, positivt personale i et travlt men rart miljø. :-)  | Virkelig godt    |

## Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
13	Jeg skulle til en undersøgelse en måned senere. Dette blev ikke nævnt for mig, på trods af, at jeg lå der i flere dage. Fik først besked i et brev med posten. Kunne se, at undersøgelsen var bestilt, mens jeg var indlagt.	Godt
17	Jeg synes, at min undersøgelse og oplysningerne om resultatet af undersøgelsen var helt professionel. Jeg har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
19	De papirer, jeg fik udleveret til vejledning efter operationen [] var for generelle og egentlig ubrugelige for mig.	Godt
20	Nej, alt var ok.	Virkelig godt
24	Informationsskrivelse om undersøgelsen.  AFSNIT: PÅ UNDERSØGELSESDAGEN kunne forbedres.  Definér "klare væsker" med eksempler.  ÅRSAG/GRUND: Jeg er træt, har brugt natten på potten, er vist lidt nervøs. Tænker ikke helt rationelt.	Virkelig godt
26	Blev oplyst om ca. tre ugers ventetid, før der ville komme svar på undersøgelsen. Svar efter ca. seks uger.	Godt
27	Vil ikke kalde det sygdom og/eller behandling. Det var en undersøgelse? (Koloskopi)!	Godt
32	Syge patienter får god information før undersøgelsen.	Godt
35	Jeg synes ærlig talt, at man som patient, der bliver "kastet" hjem samme dag, er ladt meget alene, og på trods af pilleskema er en anelse utryg. Jeg ville nødig være ældre, og være under hjemmeplejen, er mit svar. I øvrigt er det småsjoft, at man som patient selv skal sørge for at blive transporteret hjem, samme dag, når man er under et vist km. tal - målt ud i FUGLE-FLUGTSLINIE - jeg er jo ikke en fugl VEL. Sundhedssystemet kan jo ikke belave sig på at folk har bil, eller at familie/venner skal tage fri fra arbejde og køre for pårørende. Det er fuldstændig ude i hampen!	Godt
38	Det var passende mængde og nemt at forstå. Dog blev der rettet lidt i den folder, vi fik, da den henvendte sig til voksne med brok og ikke børn, som var aktuelt her. Men lægen var hurtig til at redigere den med en kuglepen.	Virkelig godt
42	Fin information, som gik videre til min læge.	Godt
60	Før: Meget fin og grundig.  Under: God. Jeg var helt tryk, men har glemt det meste, men en god oplevelse.  Efter: Husker det ikke.	Virkelig godt
63	Alle var super søde og hjælpsomme. Alt gik hurtigt.	Virkelig godt
69	De var meget omhyggelige med at forklare mig, hvad jeg skulle.	Virkelig godt
71	Personalet virkede både søde og professionelle. Det gav tryghed.	Virkelig godt

## Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
4	Jeg har kun besøgt kirurgisk ambulatorium én gang, og kan derfor ikke bedømme toiletternes renlighed.	Virkelig godt
7	Fik god information og råd om at skulle bruge sylliflor til daglig.	Virkelig godt
8	Syntes, det var en positiv oplevelse. Personalet virker rigtig sødt og venligt.	Virkelig godt
15	Ja. Tiden mellem undersøgelserne var for lange.	Godt
18	Kun positivt.	Virkelig godt
30	Troede, at jeg gennem træning kunne komme af med brokken. Min læge havde fortalt mig, at det kunne det godt, men fik senere afkræftet det postulat.	Godt
35	I store træk har jeg egentlig en fornemmelse af, at Horsens Sygehus HAR tjek på tingene []. Venlighed, kort og acceptabel ventetid, INGEN STRESS og overskud. Se det føles trygt! :-)	Godt
41	Er frygtelig bange for at blive udsat for lignende hjemtransport efter operation [sidste vinter].	Godt
46	Privatpraktiserende læge måtte rykke for svar.	Godt
48	Nej, da jeg ikke ryger, drikker og spiser fornuftigt.	Godt
49	Jeg har kun ros tilovers for personalet. Mange tak for det.	Uoplyst
50	Jeg er ikke færdig med undersøgelserne.	Godt
58	Ja, store gener efter [behandling], som ikke hjalp, og så penicillinbehandling som hjalp efter lang tid. Men har i dag stadig udposning på en åre.	Dårligt




## Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Fin behandling. Pladsforhold/indretning kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Oplevede et ualmindeligt venligt og empatisk personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg blev opereret for en [cyste] og skal nu opereres for det igen, men denne gang på et andet sygehus, da de opererer på en ny og bedre måde der. Jeg synes, at man skulle ændre måden at operere på i Horsens, så man gør ligesom på det andet sygehus i forbindelse med fjernelse af [cyste]. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Undersøg sagen, før I indkalder, eller kør processen til ende!	Dårligt
10	Venligt og effektivt personale på en behagelig måde. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Mere hviletid før hjemsendelser var ønskelig. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Effektivt forløb uden unødigt ventetid. Venligt personale. Nemt at parkere! Alt i alt en positiv oplevelse. Tidligere undersøgelser af samme slags på andet sygehus har været knap så positive angående ventetid og effektivitet. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
15	Den ene afdeling gjorde noget godt, da det viste sig, der var tvivl med mit hjerte om videre behandling. Da gav de mig et gult kort, og jeg kom lidt foran til nogle yderligere undersøgelser og samtaler, der uddybede og endte med en beslutning samme dag. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
21	Jeg fik lidt beroligende inden undersøgelsen samt lidt mad efter undersøgelsen. Dette foregik i et lokale fyldt med andre patienter og personale arbejdende ved computer. Jeg synes, der var for mange forskellige aktiviteter i forhold til rummets størrelse. [Fysiske rammer]	Godt
22	Indlagt på anden afdeling med et brækket lårben, hvor min muskel fik et ordentlig smæk, og det er en stor lidelse i dag. Men ikke nok med det, en meget stor blæne under [foden]. De siger, det kan tage op til et år, inden den går væk [pga. anden lidelse]. Hvad siger I til det? Jeg håber at høre fra afdelingen. Tak.	Virkelig godt
23	NN er en virkelig hjælpsom og forstående læge. Den første læge, jeg var inde ved, var ikke særligt god til at lytte. Jeg måtte gentagne gange forklare ham, at jeg ikke kunne gå længere med min [tilstand], da jeg havde rigtig mange smerter.[] Havde på fornemmelsen at han synes, at jeg var for pylret. Det var først, da jeg insisterede, at han lyttede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Venteværelset er meget lille. Pårørende venter der til hjemkørsel! Kaffeautomat? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Efter undersøgelsen bliver man budt på nogle snitter. De var tørre og smagte ikke godt! Det kan der rettes op på, så man får noget sundt og nærende, uden det bliver ret meget dyrere! Men en glæde i hverdagens tristesse! [Pleje]	Godt
28	Den sødste og meget omsorgsfulde sygeplejerske gjorde mig rolig og tryk i samtalen inden [undersøgelsen]. [Relationer til personale]	Godt
30	Lidt mere litteratur til herrer i venteværelset efter operationer, tak!	Godt

- [Fysiske rammer]
- 33 Konklusion på mine to besøg: Jeg var godt informeret om, hvad der skulle ske, men ventede for længe ved mit første besøg. Personalet var venligt, velforberedt og virkede kompetent. Jeg blev også godt informeret efter sidste behandling.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- 35 Jeg blev mødt af læge NN, og da jeg [] hilste på hende og spurgte: "Er du frisk?", blev jeg mødt med en isnende kulde og en laaang pause, og hun svarede, at alle på afdelingen hver dag mødte op og var klar osv. Se de læger, de har nu nogle gange svært ved at kommunikere med mennesker. [] Men nu handlede det jo ikke om hendes ego, men om at JEG skulle føle mig TRYK. Hendes opførsel kan måske undskyldes med, at der et par dage forinden i medierne var "spot" på Horsens Sygehus og deres lidt for store fejlprocent, men det er bare mit gæt. Jeg tænkte bare: "Hold da op, det er f..... ikke en god start på en operation. Jeg lægger jo MIT LIV i hendes hænder, og hun synes vist ikke helt godt om min TYPE. Heldigvis er hun jo PROFESSIONEL i den sammenhæng." Hun prøvede dog at rette lidt op på det, lige inden vi gik til OP-stuen: "Du skal ikke være nervøs." "Nå ok", tænkte jeg, "det er jo godt." [Relationer til personale] Godt
- 36 Personalet var virkelig søde og fik mig til at føle mig tryk hele vejen igennem forløbet. Det var dejligt med en kontaktperson, som kom og sagde, hvor langt man var i forløbet. Alt i alt en god oplevelse med personalet og stedet.  
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 38 De var fantastiske til at modtage min [lille] datter. Hun fik en ispind fra starten, og det var bestemt med til at gøre det rart og trygt.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 39 Fin modtagelse. Undersøgelsen var overstået på det tidspunkt, hvor vi rent faktisk skulle være kommet. Søde og rare sygeplejersker, læger m.v. Godt
- 40 Lokaleforholdene er noget trange. Venteværelset overfyldt. Sød dame informerede om behandling og forberedelser til operation. Forklarede klart og tydeligt om, hvad der skulle foregå.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] Godt
- 43 Meget behageligt personale. TAK. Virkelig godt
- 46 Send NN på et kursus i, hvordan man kommunikerer med patienter. Sygeplejersker og den omsorg der var gjorde, at undersøgelsen var til at leve med. Dog virkede det som, at om de heller ikke var vilde med NN.  
[Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 54 Meget lille. Godt
- 55 Rummene ligger tæt, og der kom lyde fra et rum, hvor en person havde smerter pga. undersøgelse.  
[Fysiske rammer] Godt
- 56 Besøget i ambulatoriet virkede udmærket, men jeg kom op på en afdeling for at vågne op efter operationen, da ambulatoriet lukkede. Det føltes ikke som en god oplevelse.  
[Kvalitet i behandling] Godt
- 60 Opfordre patienter til at tage en pårørende med pga. sløjhed ved medicinering. Der var en rigtig god og gemytlig stemning blandt lægen og sygeplejepersonalet. Det var rart. Godt med bukser med hul til bagdelen. Jeg følte mig ikke så blottet.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
- 62 Jeg kommer aldrig igen til Horsens. Virkelig dårligt
- 64 Lægen havde for travlt til forundersøgelse inden operationen. Han havde endda medbragt en [anden medarbejder] til undersøgelseslokalet [] uden at spørge mig! Det var ikke en rar følelse at stå halvnøgen foran TO mænd! Jeg har heller ikke set noget til lægen efter operationen! Ingen har spurgt/undersøgt mig efter operationen!  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- 66 Få tiden, fra man er klargjort og venter, til indgrebet til at passe bedre. I mit tilfælde blev mit indgreb udsat med [flere] timer. Virkelig godt

[Ventetid]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 67 | Det eneste jeg oplevede negativt var hospitalstøjet. Det var størrelse XXXL. Jeg havde problemer med at holde bukserne oppe. Alt andet i forløbet var rigtig positivt.<br>[Kvalitet i behandling] | Godt          |
|  | 70 | Meget små rum, der sagtens kunne gøres hyggeligere. Men personalet var utrolig godt.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt |
|  | 71 | I betragtning af møbeltæthed mv. i venteværelset mm. er det godt gået, at der virkede pænt og ryddeligt [].<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt |



