

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
ambulatorium kirurgi
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	211
Besvarelser fra patienter:	128
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

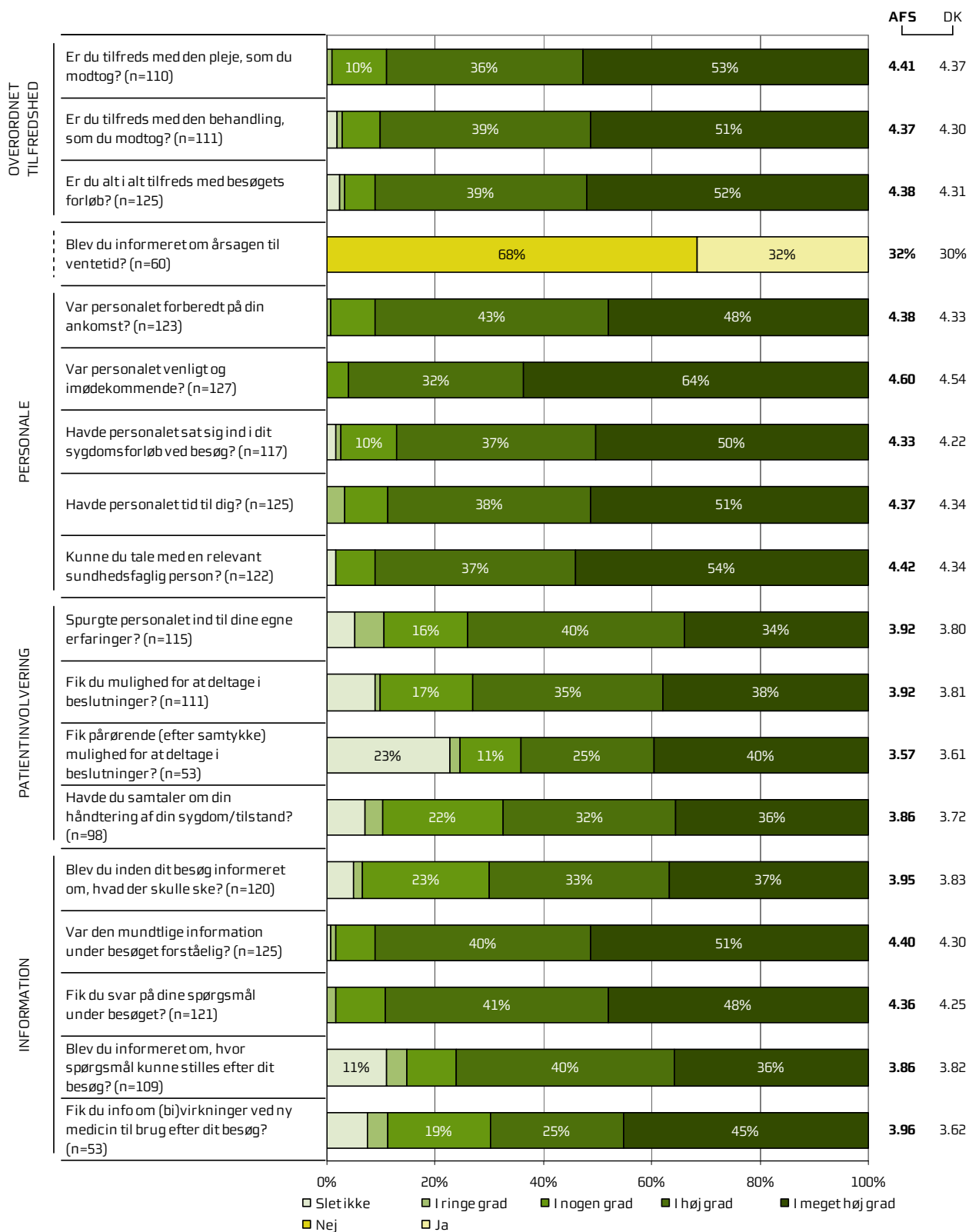
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

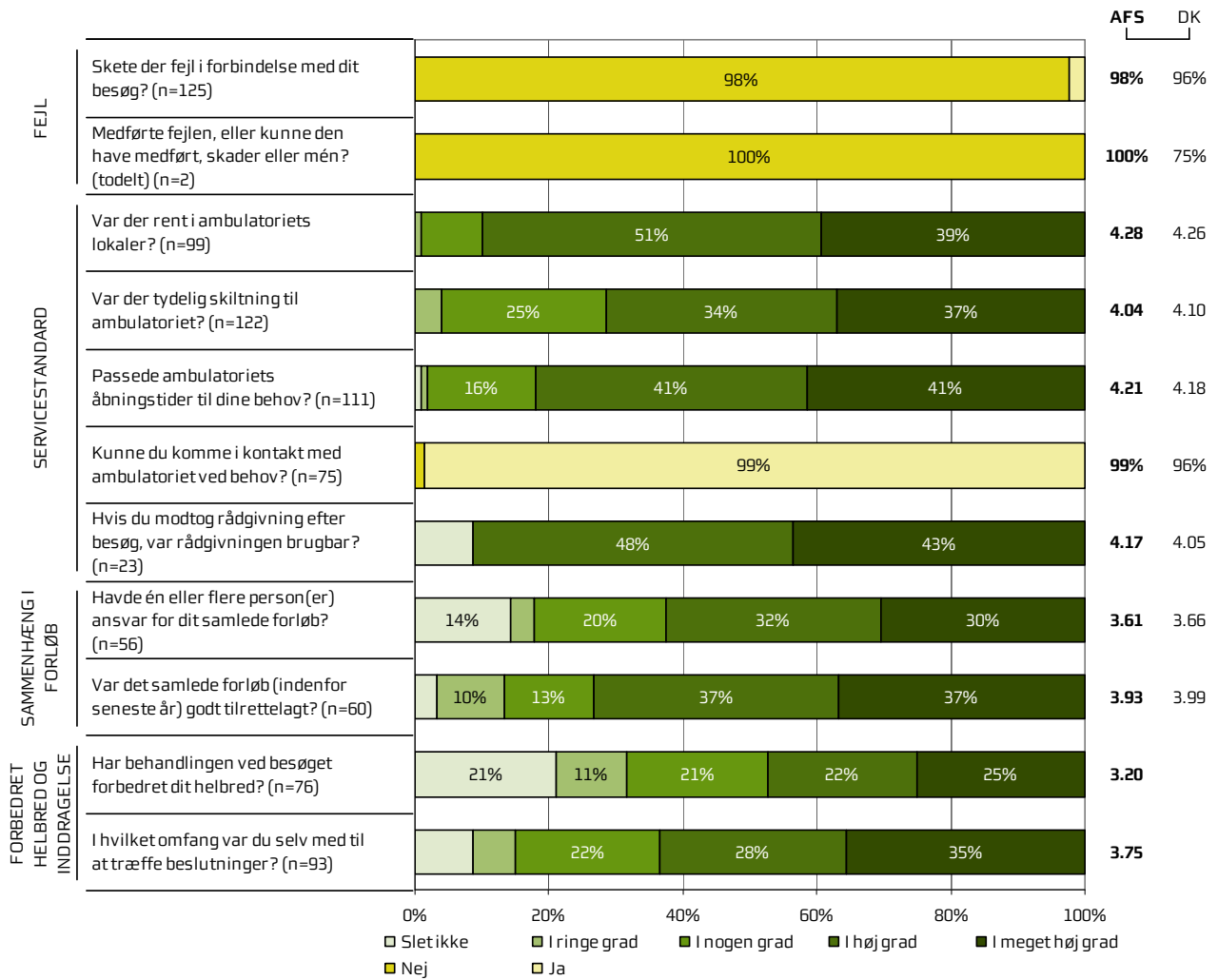
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

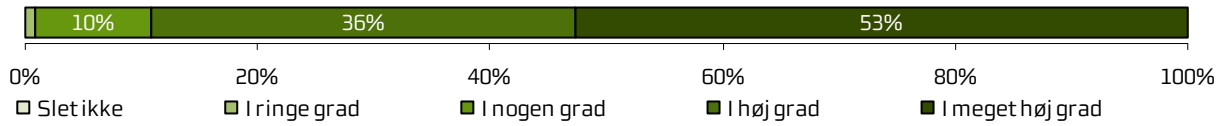
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

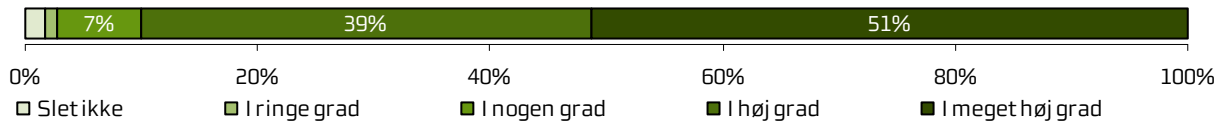
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

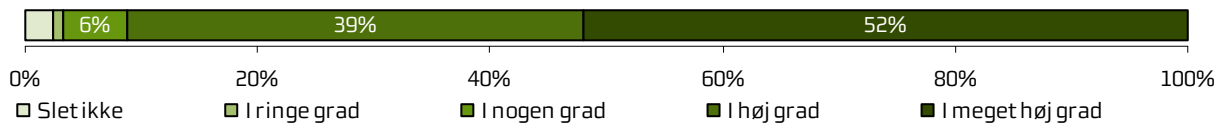
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=110)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=111)



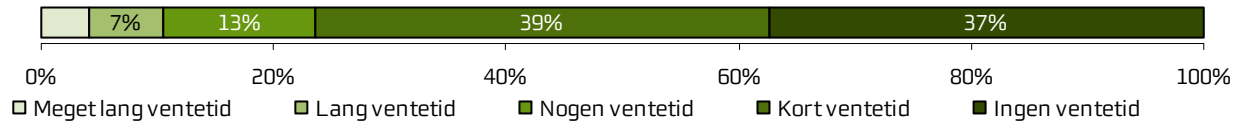
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=125)



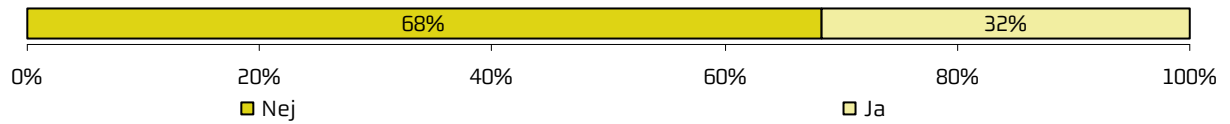
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,37		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,38		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=123)



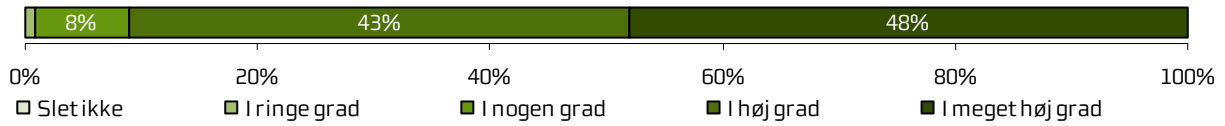
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)



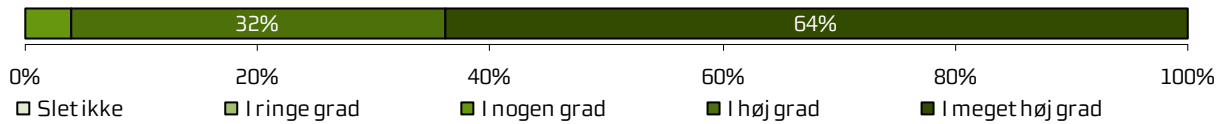
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,99		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

Personale

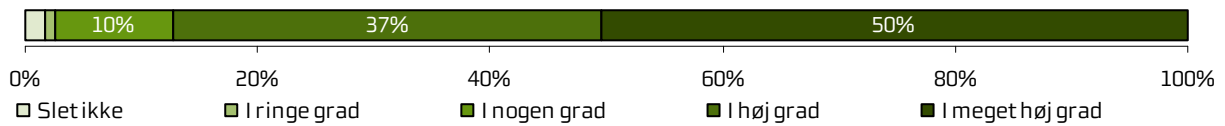
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=123)



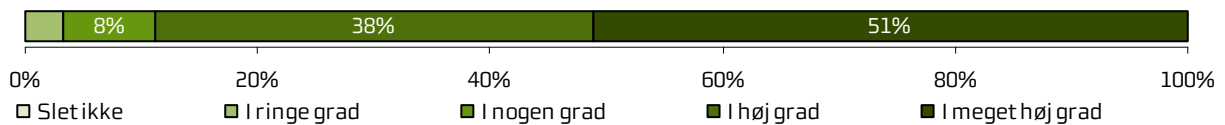
Var personalet venligt og imødekommende? (n=127)



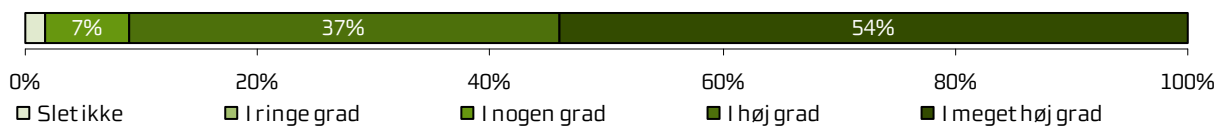
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=117)



Havde personalet tid til dig? (n=125)



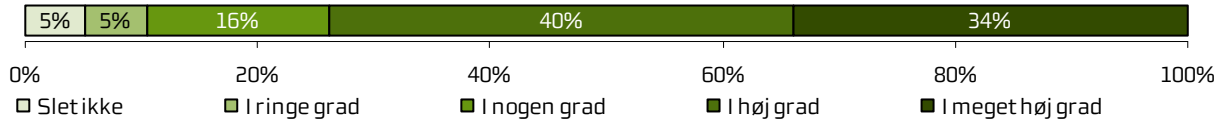
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=122)



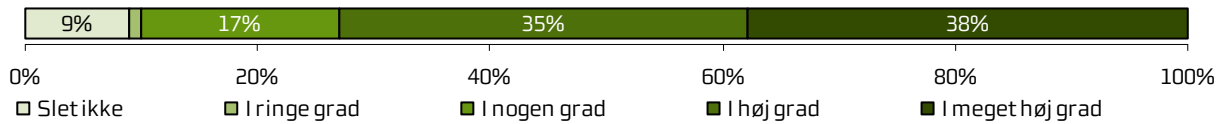
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,37		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,42		4,34	

Patientinvolvering

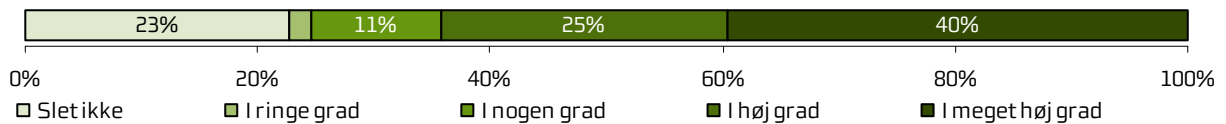
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=115)



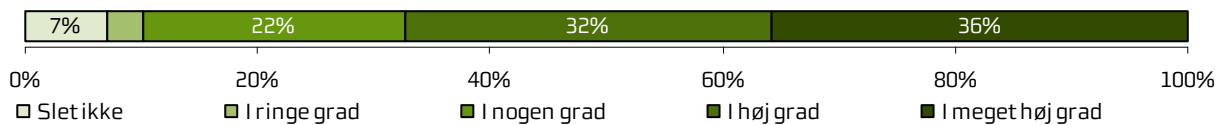
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=111)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



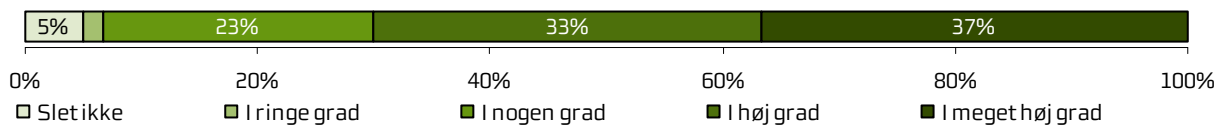
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=98)



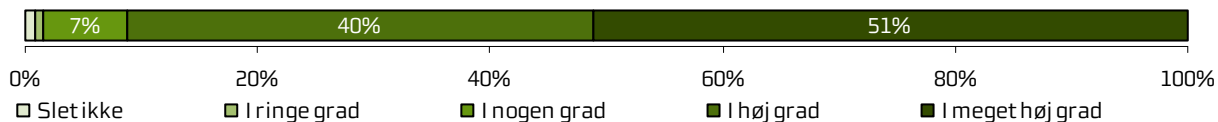
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,92		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,92		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,57		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,72	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=120)



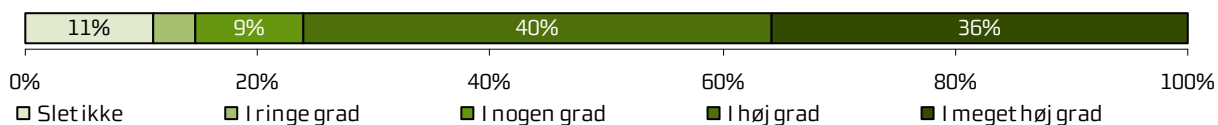
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=125)



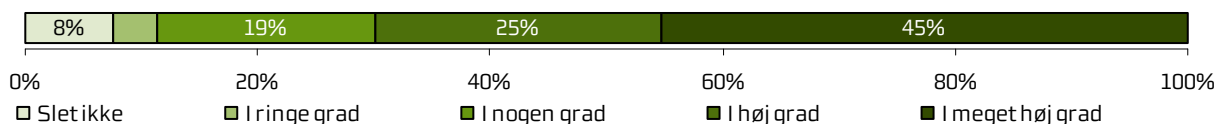
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=121)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=109)



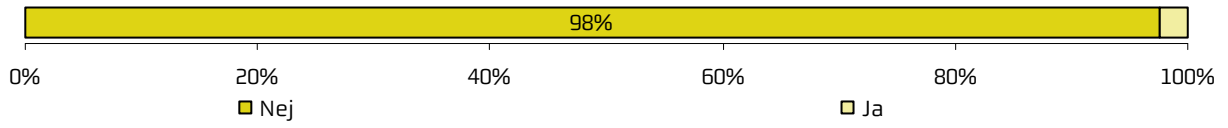
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=53)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,95		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,4		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,36		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,86		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,96		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=125)



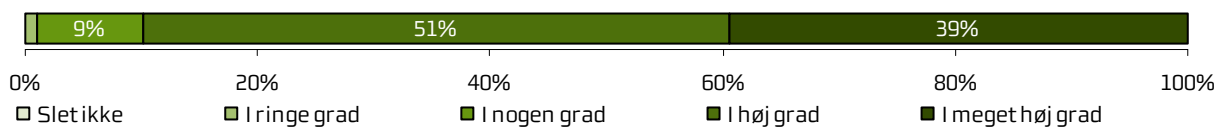
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



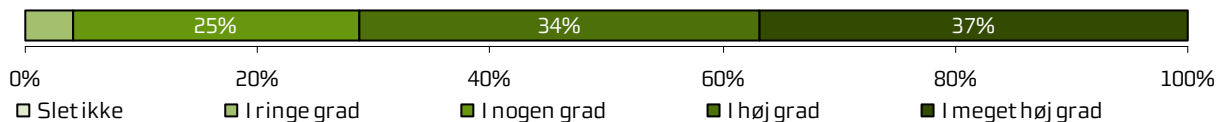
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

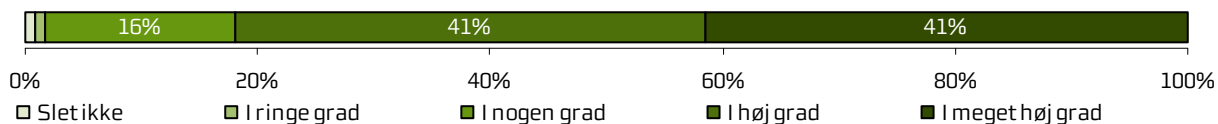
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=99)



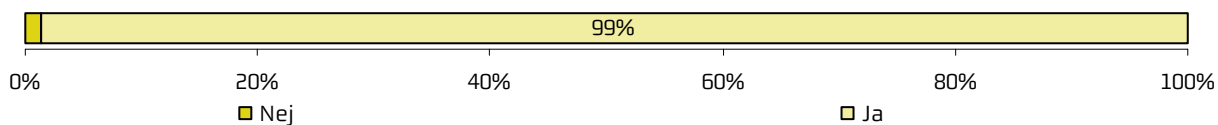
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=122)



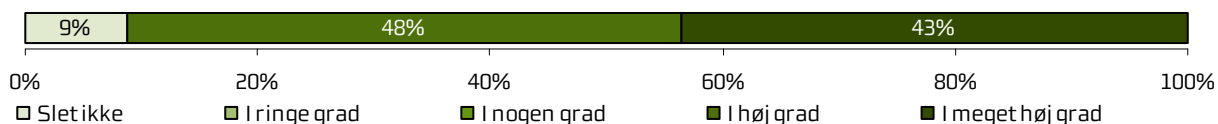
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=111)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=75)



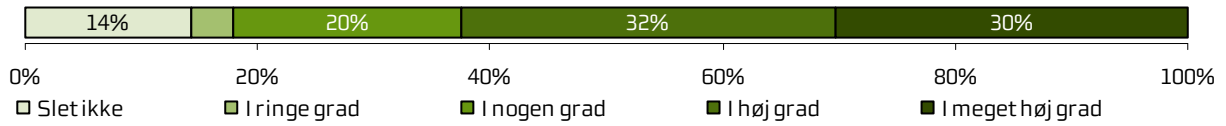
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=23)



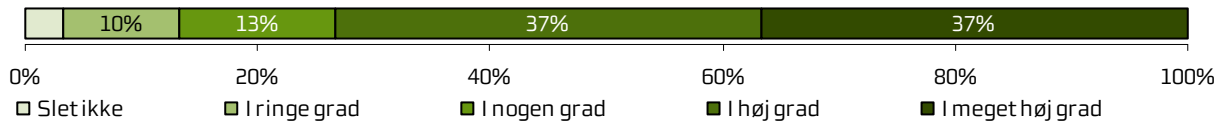
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,28		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,04		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,17		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=56)



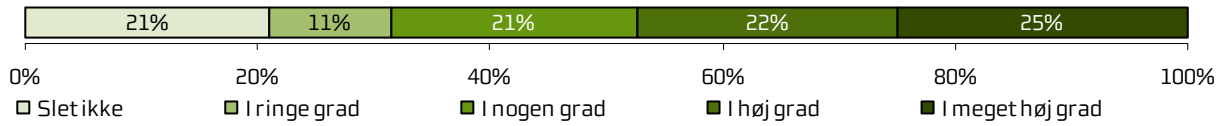
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=60)



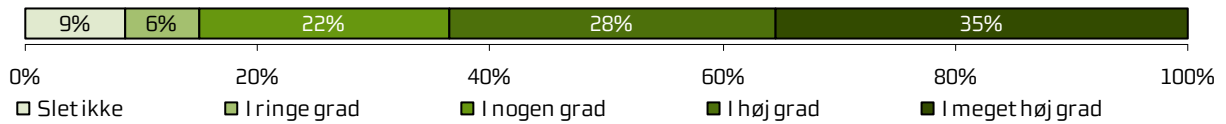
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,61		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,93		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=76)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=93)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,2			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,75			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

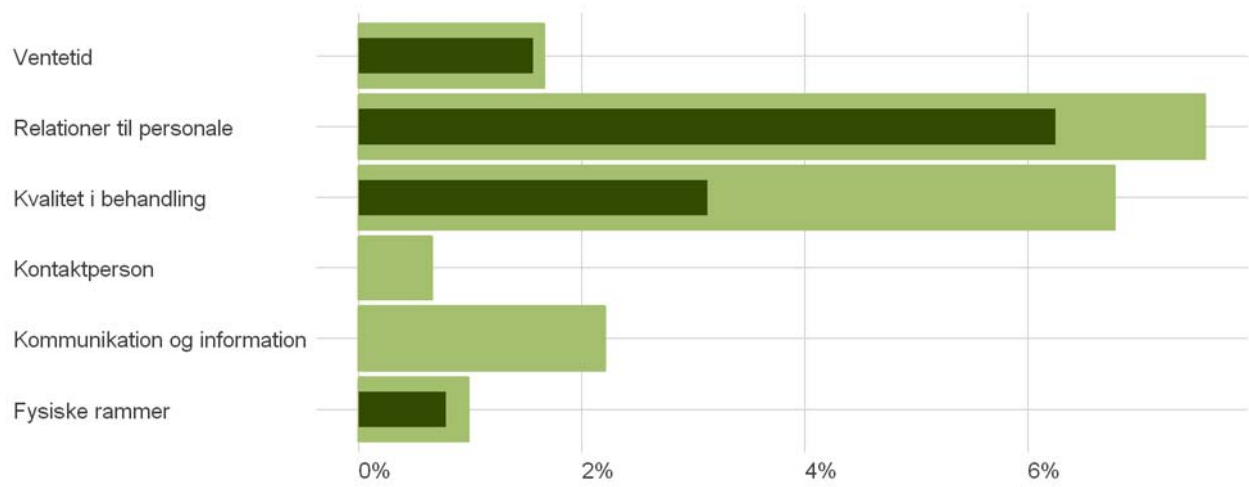
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/







Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








ambulatorium kirurgi






Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg ringede, at jeg var forsinket pga. parkeringsproblemer. Personalet vejlede mig angående parkering. Der var ingen sure miner, da jeg kom frem. Der blev dog lidt ventetid nu, men det var forståeligt, da jeg kom for sent til min aftale.	I høj grad
 21	Venlige personer.	I meget høj grad
 24	Meget velfungerende.	I meget høj grad
 26	Jeg kom 15 minutter før tid og kom ind på et afbud.	I meget høj grad
 33	Der var en del med [samme] mødetid [om morgenen], men der dukkede først en medarbejder op [et kvarter senere end mødetiden].	I meget høj grad
 20	Når ventetiden overskrider en halv time, ville det være god service at meddele det, så man også er helt sikker på nogen har registreret at man er ankommet (jeg ventede knap halvanden time). Man bør forbyde samtaler i venteværelset. Der er nogen, der taler meget højt og længe. Tillad eventuelt SMS. Er det tilladt at spise måltider i venteværelset? Lugten af mad er ubehagelig i et lille rum med mange mennesker. Folk spilder og lader det bare ligge på gulvet. Desuden er en del patienter fastende.	Ved ikke

ambulatorium kirurgi**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 33	Der kunne godt stå i den journal, jeg fik med hjem, at der muligvis ville løbe blod ned til klunkerne. Jeg blev noget overrasket næste morgen, da posen var helt sort og stærkt forstørret. Jeg blev beroliget ved et opkald, da en anden sygeplejerske fortalte, at det var helt almindeligt efter en lyskebrok-operation.	I høj grad
 16	Havde stadig smerter efter operationen, men fik ikke at vide, at jeg kunne kontakte ambulatoriet igen, hvis smerterne ikke aftog efter eksempelvis to måneder.	I meget høj grad
 28	Var til samtale med den læge NN, der opererede mig og talte ikke med personalet ellers.	I meget høj grad
 32	Man ved jo ikke rigtigt, hvad man skal spørge om, men jeg følte mig velkommen til at spørge.	I meget høj grad
 20	Forundersøgelsen ok. Operationen var en meget negativ oplevelse. Ingen lægekontakt som lovet, ingen mulighed for spørgsmål/besked til lægen. Anden operation end orienteret om. Lidt mundtlig information efter operation. Mangelfuldt journalnotat.	I ringe grad

ambulatorium kirurgi**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Skulle have været sendt til et andet sygehus, da der var tale om et barn på et år.	Ja
 20	? anden lægelig vurdering??? Fjernet andet end oplyst ved forus. Har stadig gener af det oprindelige problem.	Ja
 23	Jeg skulle til ultralydsscanning [i sommers]. Den blev udsat [en uge] pga. fejlbreve. Jeg blev henvist til en "undersøgelse" og hvor jeg kan få svar bagefter. Så blev den udsat [nogle dage], hvor jeg kun mødte til en samtale hos lægen, hvor jeg fik [svar på et røntgenbillede]. ("Der er ingen svar til dig, for du var ikke til scanning.") Brev til ultralydsscanning har jeg aldrig modtaget!	Ja
 15	Ingen fejl.	Nej
 28	Ikke ved det ambulante besøg/kontrol.	Nej

ambulatorium kirurgi

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
18	Alle var flinke og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det var en lille overraskelse for mig, at jeg efter den ambulante []operation ikke kunne tage på forretningsrejse efter et par dage; men det er nok blot udtryk for en vis naivitet fra min side.	I høj grad
6	Jeg har kun grund til at være tilfreds med det hele. Så derfor stor TAK.	I meget høj grad
14	Professionelt og kompetent personale! Rigtig god oplevelse. Rart og trygt. Karakter 12 pil op! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Jeg har kun mødt rare og venlige mennesker på [sygehuset], og kommer gerne igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	1. Bedre orientering om tidsplan, hvad der skal ske. Tid til at lytte til patienten. Opmærksomhed, ikke tale hen over hovedet. Give en fyldestgørende beskrivelse af, hvad der foregik, hvorfor man foretog en anden operation end henvisningen beskrev. 2. Positiv: Tid til opvågning. Opmærksom. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
22	Har oplevet, at de ting der blev diskuteret under samtalen, ikke blev ført til journal (skade under undersøgelse), med det resultat, at en senere henvendelse omkring erstatning blev afvist med begrundelsen, at den ikke stod i journalen. Uagtet at den pågældende læge kunne huske samtalen og bekræftede, at skaden var blevet nævnt, og at han havde rådet til en undersøgelse hos egen læge NN, der så kunne rådgive om der skulle søges erstatning, eller ej. Med andre ord, det er ekstremt vigtigt, at de punkter der er oppe under samtalen, bliver noteret til journalen, da det åbenbart er ledelsens indstilling, at det er journalens ordlyd der er alt afgørende, i en grad så man ikke finder det ulejligheden værd, at spørge de implicerede parter. Så min vurdering af ambulatoriet og personale er rimelig OK, MEN der er absolut dumpekarakterer til ledelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
15	Jeg synes, ambulatoriet fungerede rigtig godt.	Ikke relevant for mig
1	De er smilende, venlige og taler pænt. Virker ikke stressede. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	Et sygehus under ombygning/renovering virker altid rodet for én, der i forvejen er lidt præget af situationen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
5	Jeg synes, det fungerede fint.	Uoplyst
9	Hele operationen og service bagefter var helt fantastisk! Tusind tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Jeg mødte tre personer under mit besøg. De var alle meget søde og imødekommende, og de virkede særdeles kompetente og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Det var dejligt at se så mange frivillige, som gerne vil hjælpe, hvor det er muligt.	Uoplyst

- | | | |
|---|--|----------|
| ✎ | 21 Fuld tilfredshed. | Uoplyst |
| ✎ | 23 Lyt til patienterne og give lidt tid til at sige vores mening, hvordan vi har det op krop (fysisk) og psykisk (sjæl).
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 27 Altid er de meget imødekommende og venlige. Derfor vil jeg gerne til Horsens.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 11 Ventetiden. Jeg kom til at vente over fem en halv timer.
[Ventetid] | Ved ikke |

ambulatorium kirurgi

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg har følt mig meget fint orienteret og behandlet af HELE personalet under mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
8	I alt var det en fornøjelse at være i Horsens både før og under min brokoperation.	I meget høj grad
17	Både lægen og sygeplejerskerne skal have mange roser for god behandling.	I meget høj grad
29	Det var en folkeundersøgelse, der var grund til undersøgelsen og fjernelse af en cyste (polyp).	I meget høj grad
33	En stor ros til den sygeplejerske, der fulgte mig på operationsdagen. NN. Hun var meget venlig og særdeles omsorgsfuld og burde have en påskønnelse, hvis I en gang imellem uddeler sådanne. Bedes meddelt Regionshospital Horsens. Undskyld den sene besvarelse, men jeg har været meget optaget.	I nogen grad
20	Problemet ikke løst, men sygemeldt halvanden uge pga. behandling/medicin.	I ringe grad
25	Jeg havde fået brev, som hed udredning og skulle påregne, at det ville vare [nogle] timer plus evt. ventetid. Efter [nogle] minutter var jeg ude igen og ikke blevet klogere. Følte mig tværtimod, som om jeg blev betragtet som hypokonder. Havde/har mange smerter indimellem. Dette følte jeg ikke, der blev taget hånd om.	Slet ikke
4	Er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst
10	Jeg blev undersøgt, og vi besluttede, at jeg skal have en mere indgående undersøgelse, før vi tager beslutning om behandling. Denne undersøgelse har endnu ikke fundet sted.	Uoplyst
13	Henvisning fra egen læge. Tak for god behandling.	Uoplyst
23	F.eks. hvis man skulle træffe en beslutning om operation af fjernelse af galdeblæren synes jeg at man fik ikke ret meget tid til at tænke. Når man spørger [special]-lægen "Hvorfor?" Svar: "For at du skal ikke have så ondt mere!" Det er ikke svar nok, synes jeg! Hvorfor får man så ondt også efter.	Uoplyst
27	Blev anvist ny tid til efterbehandling/kontrol.	Uoplyst
30	Dette skema har været lidt spild af tid, da jeg højst var der i ti minutter, inden jeg fik en henvisning til andet sygehus. Folk burde sendes direkte til andet sygehus i stedet for henvisning på henvisning :-).	Ved ikke

