

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Kirurgisk Ambulatorium - HEH
Kirurgisk Ambulatorium
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	206
Besvarelser fra patienter:	144
afsnittets svarprocent:	70%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: ambulatorium kirurgi

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

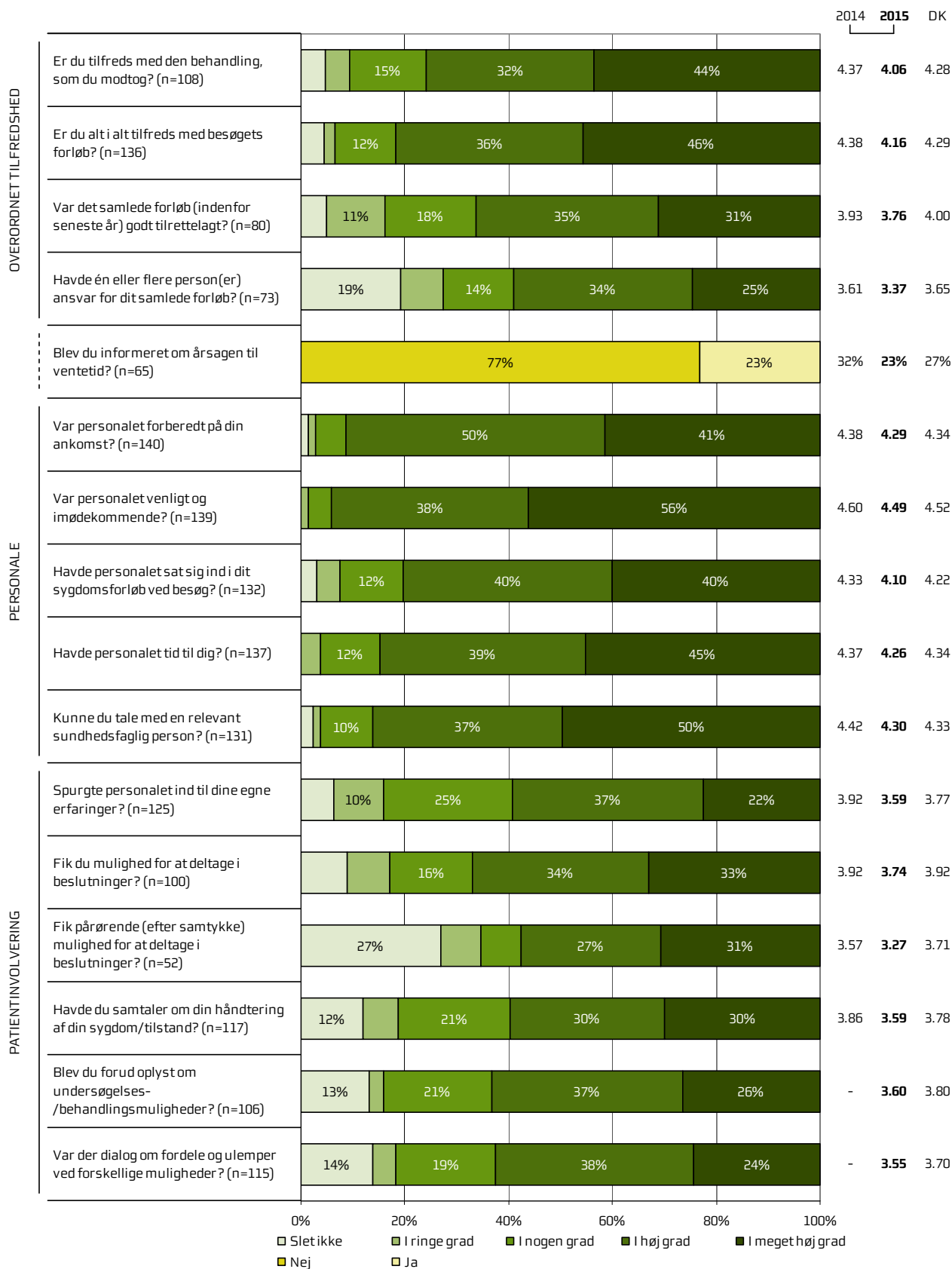
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

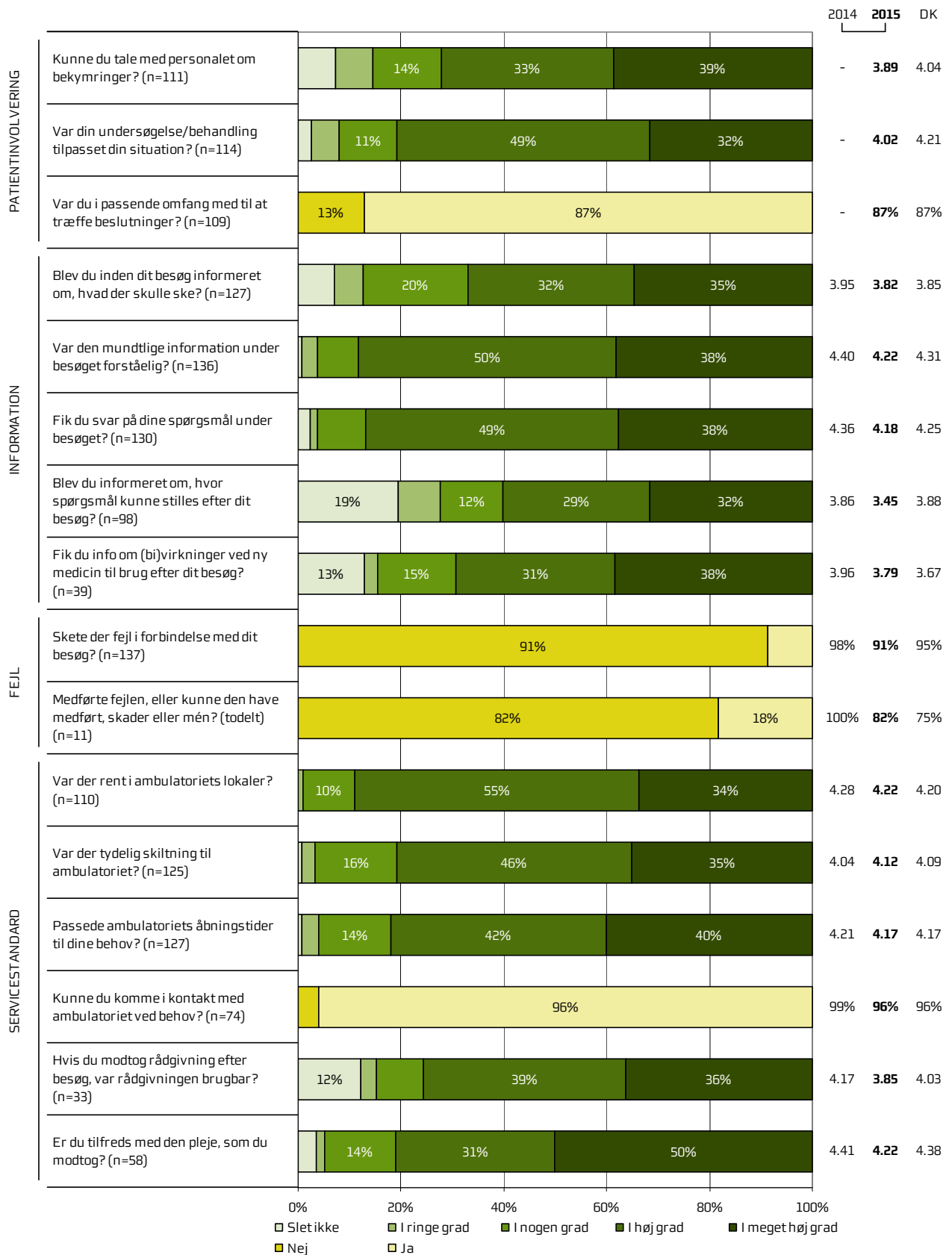
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnittets resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

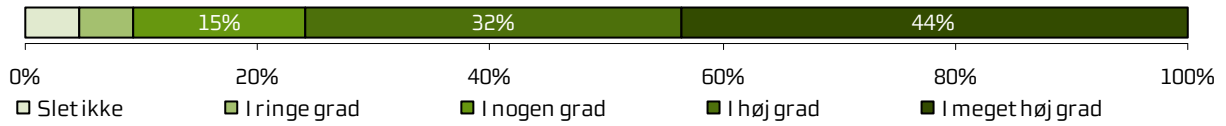
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

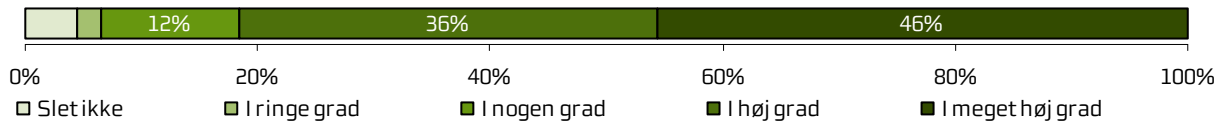
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

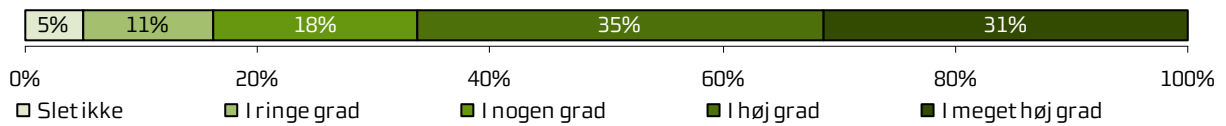
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=108)



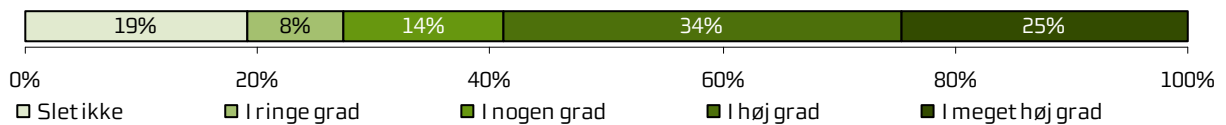
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=136)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=80)



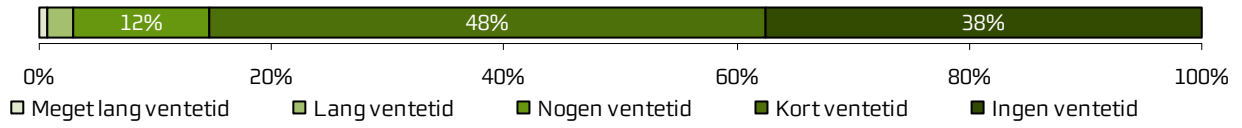
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=73)



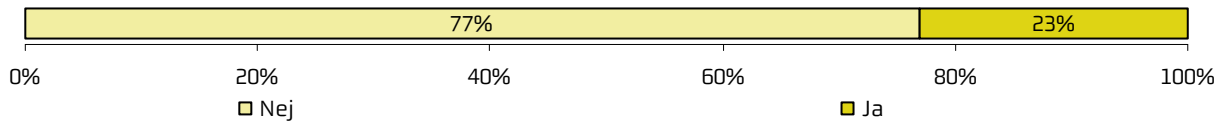
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,06		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,16		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,76		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,37		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=136)



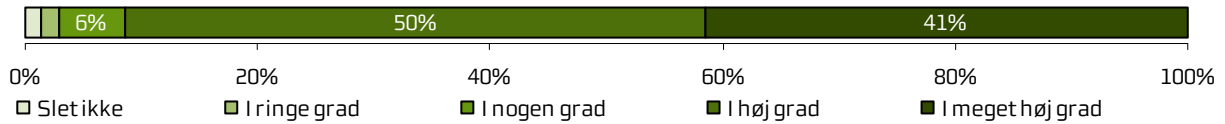
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=65)



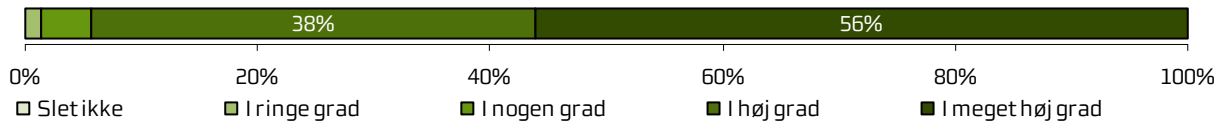
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,19		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

Personale

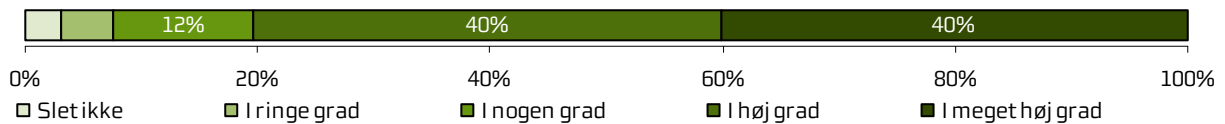
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=140)



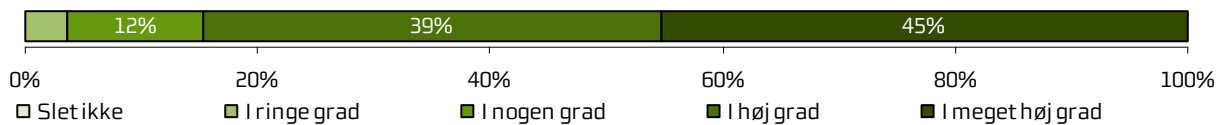
Var personalet venligt og imødekommende? (n=139)



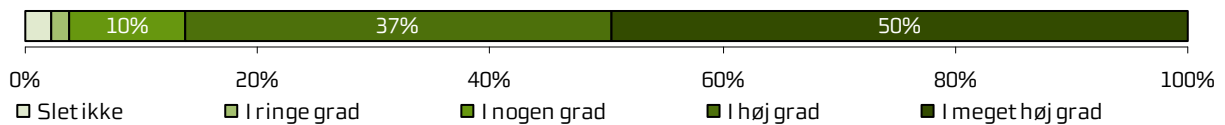
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=132)



Havde personalet tid til dig? (n=137)



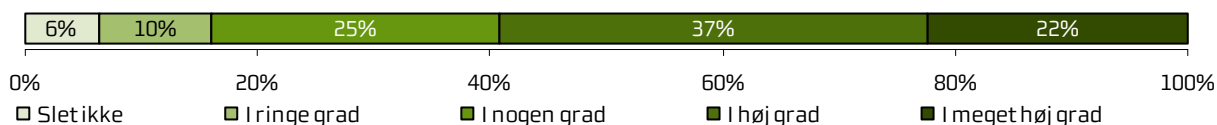
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=131)



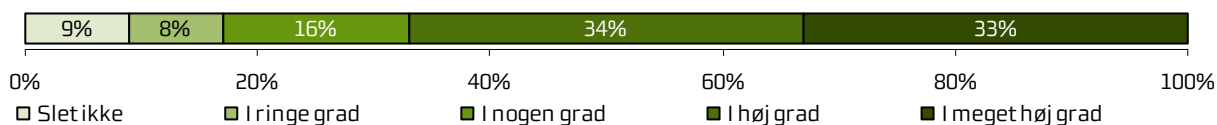
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,29		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,49		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,1		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,26		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,3		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=125)



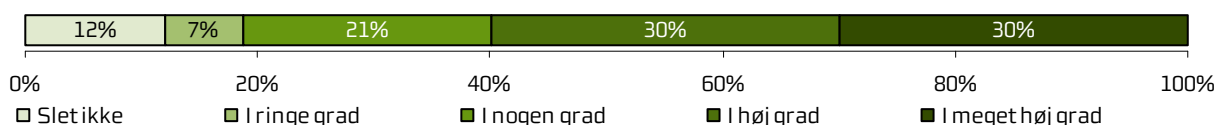
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)



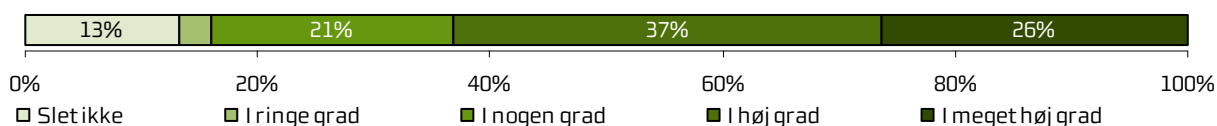
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



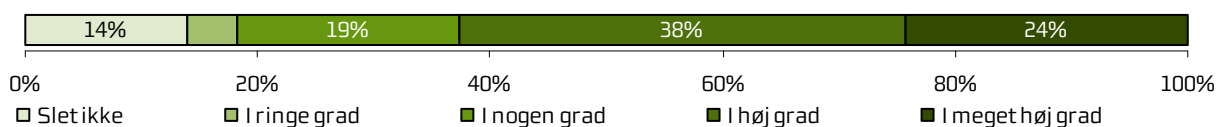
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=117)



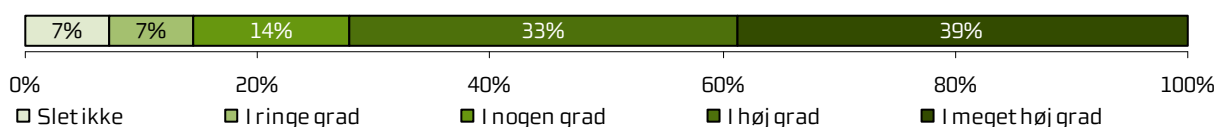
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=106)



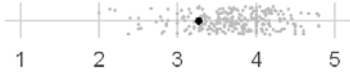


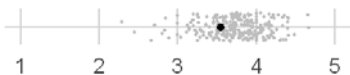



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=115)



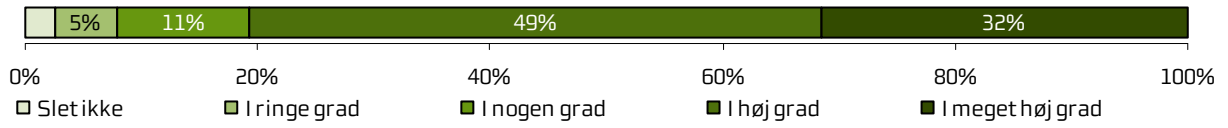
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=111)



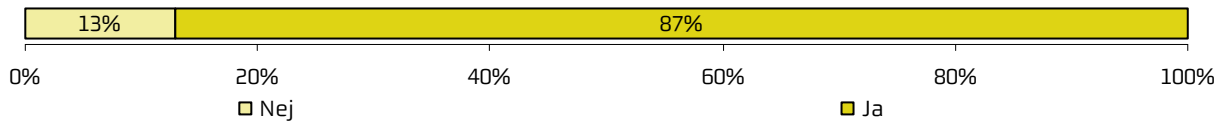
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,74		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,27		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,59		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,6		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,55		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,89		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=114)



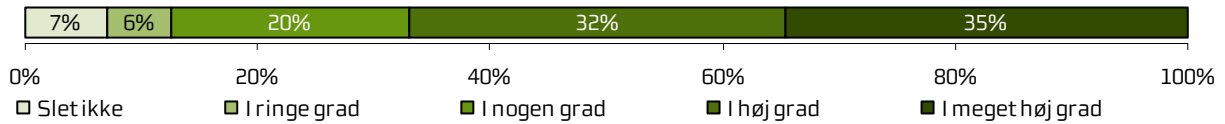
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=109)



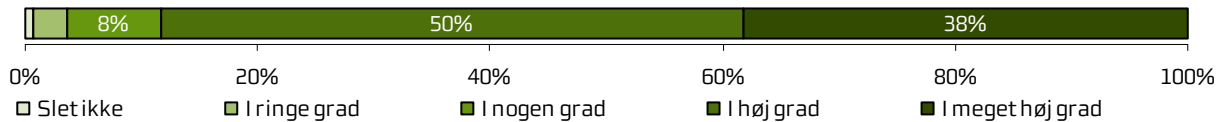
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,02		4,21	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot representing the respondent's score is at 4.02. A reference dot for the entire country is at 4.21.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	<p>A horizontal scale from 0% to 100% in 25% increments. A dot representing the respondent's percentage is at 87%.</p>

Information

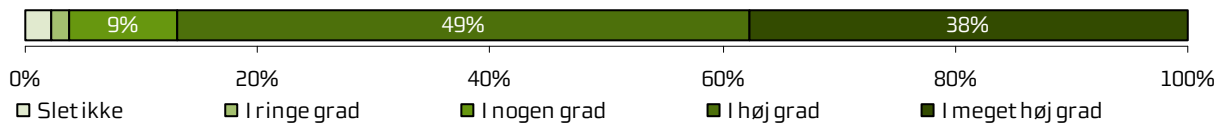
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=127)



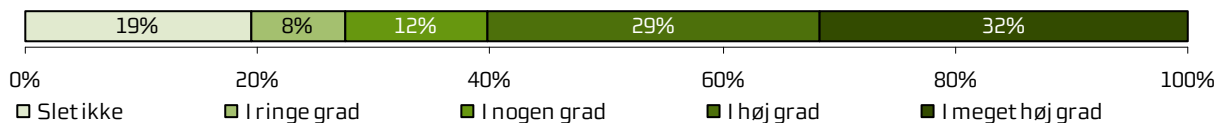
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=136)



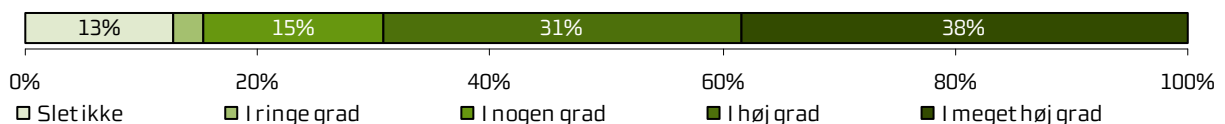
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=130)




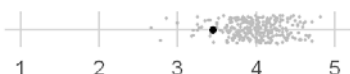
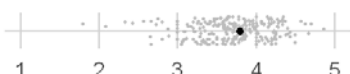


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=98)



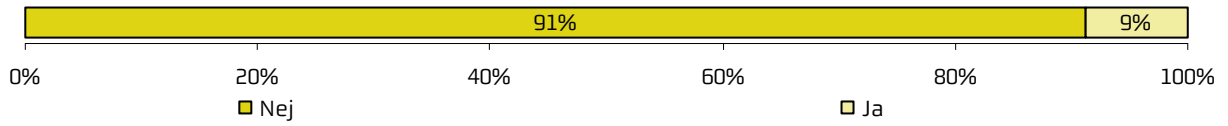
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=39)



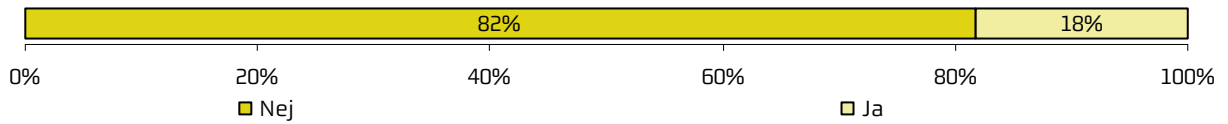
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,82		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,22		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,18		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,45		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,79		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=137)



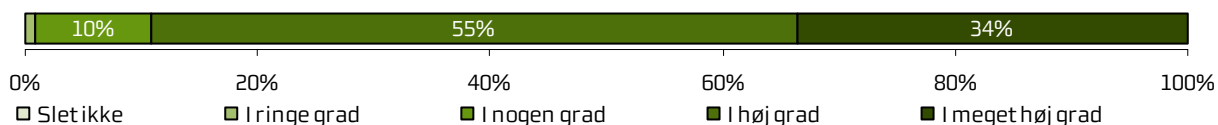
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=11)



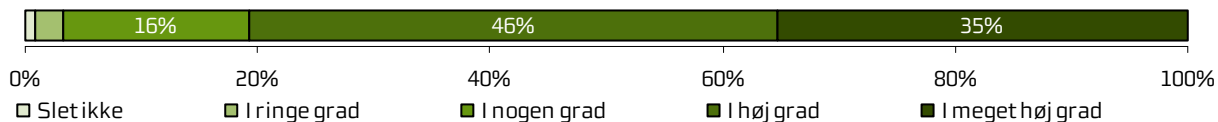
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		91 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		82 %	75 %	

Servicestandard

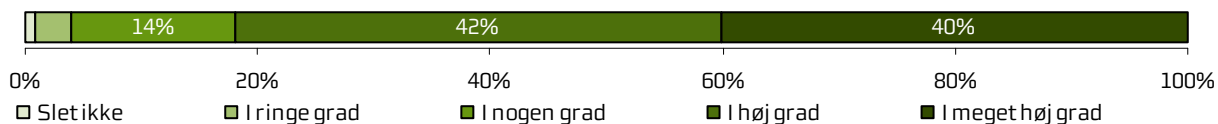
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=110)



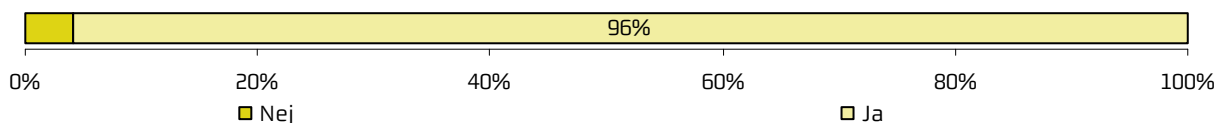
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=125)



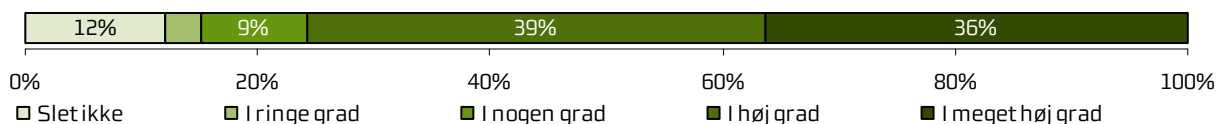
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=127)



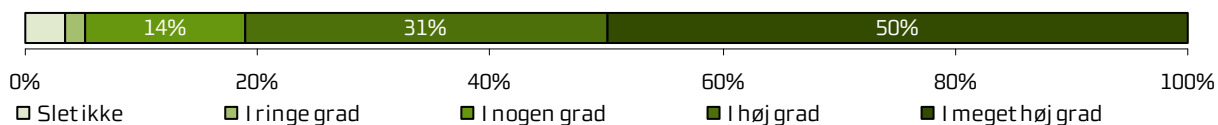
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=74)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=58)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,22		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,12		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,17		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,85		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,22		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

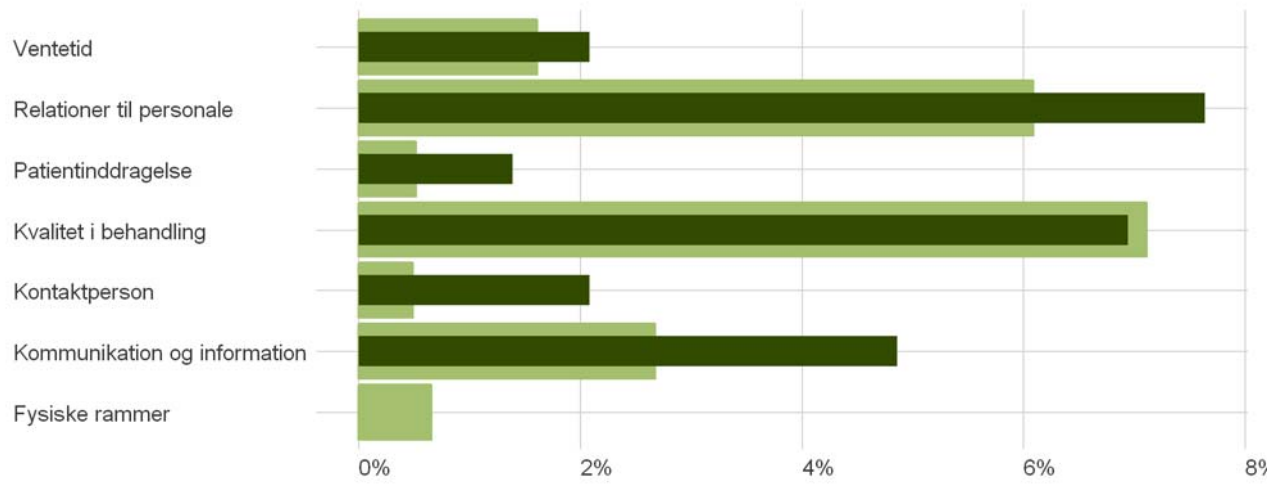
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Kirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
28	Det er dejligt, at det er den samme sygeplejerske og læge, vi møder hver gang, vi er der! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Blev særdeles venligt modtaget og orienteret på et forståeligt plan.	I høj grad
45	Generelt meget godt tilfreds.	I høj grad
50	Jeg manglede mere information omkring generne ved [indgrebet]. Jeg havde ikke regnet med at skulle melde mig syg fra arbejde, da jeg ikke kunne læse ud fra den information jeg havde fået inden, at man kunne have ondt i flere dage efter. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Med mit eget kendskab til min lidelse kan jeg ikke se, at noget kunne gøres bedre eller anderledes. Jeg har været yderst godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Den pågældende læge var meget venlig og imødekommende med stor respekt for min nervøsitet [] og tog sig god tid til at forklare/berolige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Alle sygeplejersker og andet personale jeg var i kontakt med var yderst hjælpsomme og smilende, trods megen travlhed. Stor ros til dem for dette. Det ville være rigtig godt at tale med den læge, der skal operere inden operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Ingen forslag, alt optimalt som aftalt.	I meget høj grad
36	Jeg har været til forundersøgelse, operation og kontrol i år, og det er super søde og kompetente medarbejdere, jeg bliver mødt af. De kender min sag og er meget engageret. Jeg har kun positivt at sige om de gange, jeg har besøgt Horsens Sygehus. Ingen ventetider og super personale. Tak skal I have :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Intet at udsætte, når der ingen ventetid er, ellers ville en tår kaffe være godt :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
49	For mig virkede det som, at ambulatoriet havde styr på udredning og aftaler om diverse undersøgelser, som jeg skulle til. De var gode og professionelle til at forklare og spørge ind til min sygdomshistorie. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Jeg bad om at blive henvist til en CT-skanning på andet sygehus, og fik at vide, at det sagtens kunne lade sig gøre. Herefter fik jeg alligevel en indkaldelse til skanning i Hospitalsenheden Horsens, som jeg så selv kunne ringe ned og få lavet om. [Kommunikation og information]	I nogen grad
17	Jeg havde/har [sygdom]. I foråret blev der lagt en plan med den lille operation først og den store tre måneder senere. Da jeg i slutningen af [sommeren] kom til kontrolsamtale med henblik på anden fase, viste det sig, at jeg ikke var booket. Kunne derfor ikke opereres. Der var udsigt til en meget lang ventetid, beklagede mig meget, og fik operationen "fremrykket". Det har været til stor gene for mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad

27	Jeg synes, at den person man ringer til og vil have oplysning om, at det er rigtigt, at man skal møde, undersøger det mere konkret, så man er sikker på, at det virkelig skal ske. Jeg har haft en dårlig oplevelse omkring dette. [Kommunikation og information]	I nogen grad
33	Vigtigt at kunne mødes med den samme læge hver gang. Mangler helt klart [en læge, der samler trådene]. Er i kontakt med flere forskellige afdelinger og meget svært at få nogen til at koordinere indsatsen eller forholde sig til spørgsmål, der ligger bare en smule uden for specialet. Bliver hver gang sendt tilbage til egen læge, og skal så hele turen igennem igen med henvisning til Horsens []. Eksempel: Fik ved ct-scanning på andet sygehus anbefalet en mr-scanning, men man ville herfra ikke selv henvise til denne. Tilbage til egen læge, der syntes, at det skulle Horsens Sygehus vurdere. Afvente ny indkaldelse til Horsens Sygehus, der ikke umiddelbart mente det var relevant, men heller ikke kunne forholde sig til vurderingen fra andet sygehus og i øvrigt ikke havde resultatet af undersøgelsen fra andet sygehus, for de elektroniske systemer kunne ikke fungere sammen. Derfor aftale nyt besøg, ventetid og ny indkaldelse til Horsens, der først skulle rekvirere undersøgelsesresultatet fra andet sygehus. Dette forløb har nu taget mere end tre måneder, kunne nemt være klaret inden for et par uger og sparet både praktiserende læge, ambulatoriet og mig for en masse tabt arbejdstid. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	Venlig modtagelse.	I nogen grad
7	Jeg har været på anden afdeling, og fået al den hjælp, jeg har haft brug for. Personalet har på alle måder været fantastiske og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
23	Første prioritet: Lær at holde jeres aftaler! Den seneste læge lovede mig højt og helligt, at fra NU af, ville forløbet køre, som det burde. Vedkommende lovede, at det fremover KUN var ham, at jeg ikke skulle rykkes rundt mellem flere læger. Allerede ugen efter bliver min første tid aflyst []. Nu er min nye tid blevet annulleret for anden gang. I har endnu engang holdt mig hen med snak! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	Jeg synes, at lægen under første forløb behandlede mig dårligt. Han lyttede ikke. Jeg havde brug for skånehensyn/forsigtighed, hvilket jeg ikke følte, han gav. Grundet min sygdom har jeg manglede og manglende appetit, og han var ligeglad med det. Jeg skulle bare spise noget Husk og Sylliflor. Anden gang var en god oplevelse. Lægen lyttede til mig. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
31	Man kunne godt tage bedre hensyn, når man kommer udenbys fra. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
35	Giv folk så vidt muligt den samme læge, så man ikke skal forklare sig igen hver gang, man kommer. Jeg har været i et forløb på et år, og jeg har ikke set den samme læge to gange. [Kontaktperson]	I ringe grad
37	Jeg blev ikke informeret om, at min operation skulle fremrykkes. Det var først, da jeg selv rykkede for operation, at jeg fik at vide, at de desværre havde glemt mig. [Kommunikation og information]	I ringe grad
2	Tale forståeligt! Og ikke være nybegyndere, som skal bruge noget at øve på. Dette forløb: Fem "læger" og fem forskellige diagnoser. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
20	[Flere] køreturer til Horsens, som sagtens kunne være klaret ved en højst to.	Slet ikke
30	Meget lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser og svar. Forskellige læger hver gang, som blot sender én videre til en ny undersøgelse i stedet for at samle op på tidligere undersøgelser. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
39	Yderst behageligt personale at sidde overfor. Jeg havde en rigtig god oplevelse, hvor der blev taget tid til at forklare, besvare spørgsmål og være behjælpelig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
41	Ros :-).	Uoplyst

- | | | |
|------|--|----------|
| ✎ 42 | <p>Jeg havde en tid i ambulatoriet, som blev aflyst via eBoks. Havde ikke fået mail om det. Heldigvis så jeg det tilfældigt, lige inden jeg skulle køre, og jeg havde fået en afspadseringsdag, så det var træls.</p> <p>[Kommunikation og information]</p> | Uoplyst |
| ✎ 44 | <p>At koordinere bedre med praktiserende læge, der sender mig videre til udredning for evt. kirurgisk behandling eller ej. Det forekom som om ambulatoriet tænkte, at den beslutning VAR taget.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 48 | <p>En rigtig god behandling. Personalet gav sig god tid til at sikre sig, at jeg ikke havde noget/nogle ekstra spørgsmål. Meget trygt.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 6 | <p>[] Besked om [mange] ugers ventetid på operation. Efter [mange] uger henvender vi os telefonisk, og får besked på minimum [mange] ugers ventetid. Herefter må vi selv tage initiativ til kontakt til patientvejleder og efterfølgende operation på andet sygehus. Den besked ville jeg gerne have haft [tidligere] pga. smerter!</p> <p>[Kommunikation og information]</p> | Ved ikke |
| ✎ 22 | <p>Syntes, ikke de gjorde noget godt. Tværtimod følte jeg oplevelsen som et overgreb, da lægen og sygeplejersken ikke lyttede til mig, men bare udførte behandlinger/undersøgelser uden bedøvelse, da jeg bad om det modsatte.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]</p> | Ved ikke |

Kirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Fint modtagelsessystem. Meget kort ventetid.	I høj grad
4	Jeg har kun ros til den pågældende afdeling, som spørgsmålene går på. Derudover kan jeg oplyse, at jeg har konsulteret andre hospitaler, inden for de sidste fem år, og har kun ros til alle.	I høj grad
5	Bedre skiltning af, hvor jeg skulle gå hen. Især når det er eftermiddagsambulatoriet, og der ikke er folk i receptionen.	I høj grad
6	Jeg blev ringet op, at jeg kunne komme før tid pga. et andet afbud. Og det var rigtig dejligt!	I høj grad
11	Jeg fik en fin modtagelse og god vejledning i forbindelse med undersøgelsen. Så jeg er en glad patient :-).	I høj grad
13	Generelt syntes jeg, at sygeplejersker på Horsens Sygehus er meget søde og imødekommende, og det får en til at føle sig godt tilpas.	I høj grad
18	Savner kørebeskrivelse fra motorvej E45 til Hospitalet.	I høj grad
29	God oplevelse, tak.	I høj grad
34	Den var tilfredsstillende.	I høj grad
38	Jeg var lidt overrasket over, at jeg skulle køre så langt, for at møde op på Horsens Hospital, og at det ikke kunne ordnes over telefon, når konsultationen kun skulle blive til en kort snak [], og ikke en undersøgelse [], som jeg havde forventet, da jeg har smerter [].	I høj grad
43	Var ikke helt fastende. Måtte derfor vente.	I høj grad
45	Den var ok. Jeg kom før ind, end jeg skulle.	I høj grad
14	Som altid er afdelingen velforberedt, man lytter opmærksomt og engageret. God dialog.	I meget høj grad
21	Det var under ti minutter så ikke noget problem.	I meget høj grad
25	Super hurtig ekspedition.	I meget høj grad
26	Fik [en] venlig og professionel behandling, hvor alle de forskellige afdelinger, jeg besøgte, var klar til at tage imod mig, og slutteligt havde bookingkontoret allerede en dato klar, da jeg kom der. En helt igennem positiv oplevelse med Regionshospital Horsens.	I meget høj grad
32	Dejligt med jeres frivillige. Eneste "kritikpunkt" er at jeg er gammel spejder og holder af at kigge på kort og finde vej. Men DET kunne jeg ikke nå at spekulere et sekund på, inden jeg blev kontaktet af en frivillig og med stor venlighed ledt på rette vej. Så det er naturligvis en stor ROS fra min side, også selv om jeg er gammel spejder:-)	I meget høj grad
46	Der er intet at klage over og SÅ godt med de frivillige, I har som modtagelse :-).	I meget høj grad
12	Fin modtagelse. Eneste kritikpunkt var, at jeg ved mit sidste besøg kom for at få svar på en [scanning], MEN Billeddiagnostisk Afdeling havde GLEMT at sende svar til ambulatoriet. Lidt uheldigt at skulle gå derfra uden svar udover, hvad den kirurgiske læge kunne vurdere ud fra billederne. [Fik] endeligt svar pr. telefon et par timer senere. Det endelige svar medførte flere spørgsmål fra mig, som lægen dog svarede beredvilligt og venligt på ved telefonsamtalen.	I nogen grad

- ✎ 27 Jeg har én dårlig oplevelse. Da jeg var dernede [om sommeren], var det en god oplevelse, da jeg kom ind før tiden. Men inden jeg kom hjem, har [lang vej] hver vej, fik jeg en SMS om, at møde [nogle] dage senere. Da jeg var der, forstod jeg, at det hele var i orden, så jeg blev bekymret da jeg fik en SMS [om den nye tid], for hvad var der nu galt? Så jeg ringede efter nogle dage til hospitalet og fik at vide, at det var nok bedst jeg mødte op. Som sagt, så gjort. Da jeg kom og mødte lægen, kunne han ikke forstå, at jeg var mødt og som sagt kunne jeg jo heller ikke [forstå det]. Det viste sig, at sekretæren havde sendt besked til den forkerte patient. Jeg synes, at efter man har indført et beløb, hvis vi så ikke møder op, så skulle der også være det modsatte. Det var en dårlig oplevelse. Før og under operationen var oplevelsen ellers god. I nogen grad
- ✎ 35 At snakke med den samme læge i stedet for at blive kastet rundt. Meget der ville kunne gøres bedre. Synes langt fra det er ok. Slet ikke

Kirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg har absolut ikke manglet information.	I høj grad
13	Jeg har i høj grad manglet information omkring hvilke bivirkninger, der kunne opstå efter min operation, så jeg var slet ikke forberedt på den misdannelse jeg har fået, der stikker ud fra min mave. Jeg kunne savne at tale med den læge der skulle operere mig, inden operationen. Jeg var efterfølgende til et selvpfordret tjek, hvor jeg talte med en læge der skulle se på min misdannelse, men fik ikke rigtig nogen forklaring fra den kant, andet end at hvis jeg ikke havde været så slank, ville man ikke kunne se det!!!! Og jeg har faktisk gået og været meget nervøs, også så det er gået ud over min nattesøvn. Jeg skal nu til undersøgelse igen, og håber selvfølgelig at jeg bliver taget alvorlig denne gang.	I høj grad
34	Den var tilfredsstillende.	I høj grad
42	Blodtrykket blev taget lige efter, jeg blev undersøgt. Man bør vente for at få et rigtigt billede af værdierne.	I høj grad
44	Havde en forventning om, at forundersøgelsen skulle klarlægge for og imod et kirurgisk indgreb. Det blev, uden ret megen information om ulemper, alene overladt til mig selv at afgøre om, jeg ville have "problemet" ordnet eller ej ("Vil du have det ordnet?").	I høj grad
46	Det var ok, det hele. Jeg regner med mere uddybende forklaring efter næste CT-scanning.	I høj grad
32	Der var ikke tid til at operere mig før [i slutningen af året]. Jeg nåede ikke som sådan at overveje, om jeg gerne ville til før. Så tog bare den tid, jeres bookingkontor foreslog. En anden gang ville jeg gerne have hjælp til hurtigste tid, når man også kiggede på andre mulige operationssteder.	I meget høj grad
47	Jeg var meget glad for at være indlagt på Horsens sygehus. Personalet var meget, meget søde og rare, og altid meget smilende. Tak for det.	I meget høj grad
3	Fik besked om, hvordan en evt. operation skulle foregå. Fik besked om risici ved en operation, men ingen information om risici ved IKKE at blive opereret. Fik besked på at jeg var operationsegnet, at man gerne ville operere mig, men jeg måtte selv bestemme. Da jeg kun havde haft to tilfælde med [] anfald [], og der var [flere] måneder mellem anfaldene, havde jeg takket nej ud fra samtalen, hvis ikke tre andre læger havde anbefalet en operation. Lægen var flink, men ikke så god til dialog. Sygeplejersken havde opnået mere ved dialog end ved diktat, og oplevelsen havde været bedre. [Sygeplejersken] og sekretærerne fik besøget afsluttet på en rigtig god måde.	I nogen grad
23	Utilfreds med behandling. Jeg har efterhånden været igennem MANGE forskellige læger. Hver gang sender lægen mig videre til en ny osv. Og hver gang jeg møder op, er den nye læge ikke forberedt. Sådan har det kørt i lang tid! Det er langt fra tilfredsstillende, at ingen læger tør tage deres ansvar. Jeg skal have et godt helbred ved at være syg hos jer... I snakker kun for at holde fluerne væk fra munden og det næste I er gode til, er at aflyse tider!	I nogen grad
40	Samtalen med lægen gik for hurtig og var for overfladisk. Havde fået brev om at komme til samtale på Horsens Sygehus for at få svar på CT-scanning, og dagen før den samtale fik jeg et nyt brev om, at jeg skulle gå til egen læge og få svar der. Jeg ringede til Horsens, hvor de sagde, jeg selv måtte bestemme, hvad jeg ville, og jeg valgte samtale på Horsens Sygehus, hvor jeg fik at vide, de havde afsluttet mig, og læge NN kunne ikke forstå, hvorfor jeg skulle ned til dem og ikke til anden by. Der var ikke tid til at stille alle de spørgsmål, jeg gerne ville, det blev til få korte svar fra lægen. Samtalen tog højst fem minutter, og det føltes, som om jeg bare var kommet til ulejlighed. Læge NN var flink, men for overfladisk.	I nogen grad
50	Jeg synes, det gik lidt for stærkt og var derfor lidt i tvivl om informationen.	I nogen grad

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
| ✎ | 2 | De snakkede udenom det relevante smerteområde hele tiden. | I ringe grad |
| ✎ | 20 | Jeg har fået en [operation] på andet sygehus. Kom ind til samtale i Horsens pga. en syning [der var åbnet sig flere cm]. Har nu været til fire samtaler uden nævneværdig forskel på indholdet. Det eneste man nu er kommet frem til er, at åbningen er for stor til en kikkertoperation[.]. Da vi udtrykte vores uro om den fortsatte forstørrelse, var svaret, at så var der jo også god plads for tarmen i de 32 uger vi skulle vente. | I ringe grad |
| ✎ | 35 | Jeg fik bivirkninger efter behandlingen. Jeg var overhovedet ikke blevet oplyst om det, og da jeg ringede, var der ikke nogen hjælp at hente, så jeg måtte søge anden behandling, som jeg selv måtte betale for. | I ringe grad |
| ✎ | 22 | Fik ikke forklaret selve undersøgelsen særlig godt. Kun hvad sygeplejersken mente var relevant. | Slet ikke |
| ✎ | 9 | Vi sluttede besøget i Horsens med at få tilbudt operation om [rigtig mange] uger, hvilket vi talte med patientkontoret i anden by om. Og nu er vi endt med operation i tredje by [senere i dette år]. | Uoplyst |

Kirurgisk Ambulatorium - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Fik dunke med hjem til opsamling af døggnurin. Da disse blev afleveret, fik jeg at vide af en [meget uforståelig person], at det var forkerte dunke, jeg havde fået med hjem. Havde afleveret tre stk. [tidligere]. De var sørme forsvundet.	Ja
10	Afbrød operation og sendte videre til andet sygehus.	Ja
12	Manglende svar fra anden afdeling til Kirurgisk Ambulatorium. Ingen fejl fra Kirurgisk Ambulatorium.	Ja
13	Jeg kom ind med et lille mavebrok. Jeg har nu, efter operation, en fire gange så stor, stenhård bule, som stikker ud fra maven samt smerter og stikkende fornemmelse i området.	Ja
15	Jeg blev indkaldt til en hofteundersøgelse men skulle have undersøgt min lyske.	Ja
19	Jeg blev lovet at få tilsendt en tid inden en uge og fik at vide, at hvis dette ikke skete, skulle jeg ringe. Det skete ikke, og jeg ringede (havde for øvrigt ikke fået det rigtige nummer, jeg skulle ringe til) og fik at vide, at jeg var blevet væk et sted i systemet og egentlig skulle have udfyldt et ventebrev.	Ja
20	Ved et af møderne fik vi selv lov til at kikke med på foto af "mine" indvolde i kort tid, indtil jeg gjorde opmærksom på, at det ikke var mine. Det var et [andet] navn, som stod øverst over fotoet.	Ja
23	Lægen blev konstant ringet op af kollegaer og snakkede længe i telefon under konsultationen!	Ja
35	Bare mangel på hjælp.	Ja
40	Fik brev med dato om at komme og få svar på CT-scanning i god tid, og dagen før fik jeg et nyt brev om, at de havde afsluttet mig på Horsens Sygehus, og jeg skulle gå til egen læge, og de mente, jeg hørte til på andet sygehus. Meget uprofessionelt.	Ja
16	Skulle til et ekstra besøg.	Nej

