

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

## 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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

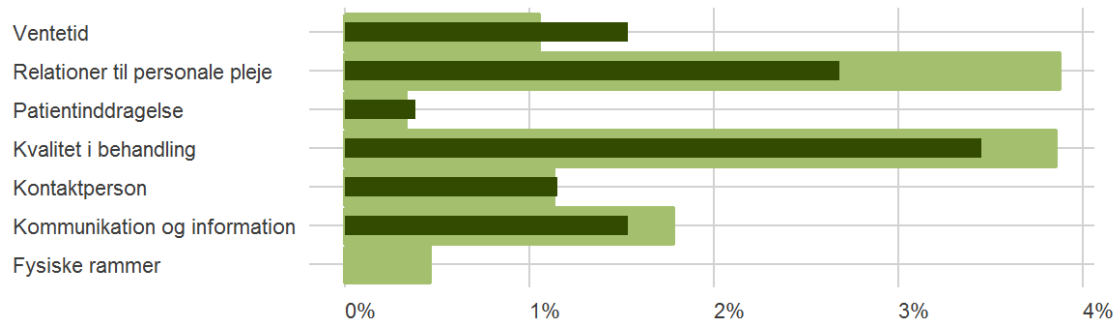
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



## **Medicinsk Endoskopisk Afsnit, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
43 Jeg blev meget godt modtaget af en sygeplejerske. God information om hvad der skulle ske. Jeg oplevede tonen som meget omsorgsfuld, imødekommende og forstående. Det var en lidt anden oplevelse at komme ind til selve undersøgelsen. Her oplever jeg en læge, der ikke siger "hvad han gør". F.eks. når man er til tandlæge, siger de, hvad de gør undervejs, og det manglede jeg lidt, da jeg var lidt utryk ved hele undersøgelsen. Til selve undersøgelsen var min oplevelse, at det skulle bare gå hurtigt, og at der ikke var den ro, der var til stede før og efter. Jeg blev også uklar i hovedet af det beroligende, jeg fik, så for mig var det forvirrende, at skulle svare lidt hektisk og hurtigt på spørgsmål. Dem ville jeg gerne have haft, inden jeg blev påvirket. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
51 Ambulatoriet gjorde alt, hvad de efter min mening bør gøre, lyttede og fortalte. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
30 Personalet var meget lydhøre og imødekommende, venlige og empatiske. Stor buket roser til dem! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
66 Efter min mening ikke.	Uoplyst

## **Hjerter medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
19 Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
39 At det er meget ventetid, men det er nok svært at undgå. Men det er et flinkt personale. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
29 Jeg finder det meget utilfredsstillende at de resultater, der kom under undersøgelsen [i starten af efteråret] og på Horsens Sygehus modtaget den [to dage efter] ikke endnu [14 dage senere] er blevet gennemgået og resultatet ej sendt til mig. Det er meget lang tid at gå i uvished. Ventetid,	I nogen grad
21 Jeg er super tilfreds med forløbet.	I høj grad
44 Hvis jeg havde haft en blodprop, hvad jeg heldigvis ikke havde, var arbejdsgangen ALT for langsom. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
23 Måtte vente to måneder på svar på resultatet af blodprøvemålingen. Ventetid,	Uoplyst
34 Super god service og meget imødekommende medarbejdere. Man føler sig altid velkommen og taget godt imod, hvilket bestemt ikke er tilfældet på de to øvrige afdelinger, jeg har været i kontakt med på Horsens Sygehus. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke



***Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

---

27 På et sygehus er der tit ventetid.  
Forståeligt nok. Ventetid,

Uoplyst

**Lungemedicinsk Ambulatrium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
22 Selvfølgelig er der altid plads til forbedringer, men alt i alt er jeg meget glad for den måde mit forløb er behandlet. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 I alt rigtig godt tilfreds.	Uoplyst
16 Samme læge. En rød tråd igennem forløbet. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I nogen grad
20 Trygt at være patient i Lungeambulatoriet. Det er altid muligt at komme i kontakt hvis behov herfor. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
45 Godt.	I meget høj grad

## ***Gastroenterologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
65 Det eneste er, at der godt kunne være lidt mere tid. Men udover det, er jeg meget tilfreds. Der hersker en afslappet stemning på afdelingen på trods af, at de har meget travlt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Jeg har en læge tilknyttet. Dels er jeg meget tilfreds med ham, læge NN, men det at der "kun" er en til at tænke og kommunikere med, gør situation, behandling og snak ordentlig og super god! Så stor ros for det, når det kan lade sig gøre! Kontaktperson,	I høj grad
60 UG med kryds og slange.	Uoplyst
4 Fin service, at jeg efter forespørgsel fik [-]vitamininjektion. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
15 Der er sket en ændring i åbningstiderne. Ved start på behandlingen for et år siden passede det med behandling [om eftermiddagen] hver fredag, så det kunne klares med at holde tidligt fri fra arbejde. Nu er der sket en ændring i åbningstiderne så det kræves minimum en halv fridag. Og hvis det fortsætter med behandling hver uge, så ved jeg ikke helt hvad jeg skal gøre. Jeg kan nok blive tvunget til at opgive behandlingerne, det er jo ikke direkte livstruende. Kommunikation og information,	I nogen grad

## ***Diabetes Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49 Det var et opfølgende møde for personer, der tidligere havde været på kursus i diabetes. Et udmærket kursus som vil virke forebyggende for mange af os med hensyn til at undgå senskader.	Uoplyst
38 Min nye medicin, jeg fik på sygehuset, påvirkede mit blodsukker, så det faldt meget. Men jeg var afsluttet, og fik besked på at kontakte egen læge til min store undren, da det jo var egen læge, som havde henvist til sygehuset for at få hjælp til at behandle min sukkersyge. Jeg kontaktede den sygeplejeske, som jeg havde talt med, hun kunne godt se, at det var tåbeligt, at jeg skulle starte forfra. Hun fik talt med en læge, som kom med det svar, at jeg skulle tage den tablet, som jeg tog om morgenen om aftenen i stedet for. Det hjalp på mit blodsukker. Jeg vil anbefale, at patienternes sag ikke bliver afsluttet før efter nogle dage, så der er mulighed for at kontakte sygehuset igen, inden ens journal bliver lukket. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

## **Endokrinologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
25 At det så vidt muligt er den samme læge, der følger patienten ved de efterfølgende kontroller og ambulante behandlinger. Og når det ikke kan lade sig gøre, at patienten så informeres. Kontaktperson,	I meget høj grad
52 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det, de kunne med de ressourcer, der er til rådighed. Jeg savner, at der er fokus på, hvordan man håndterer kronisk sygdom i hverdagen og arbejdslivet. Kommunikation og information,	Uoplyst
56 God kontakt. Have tid til nye eller andre patienter så man ligesom er klar over, hvad det drejer sig om. Skrive til en patient når ens læge bliver skiftet ud (igen helt ok det kan ske). Sørge for at skrankepersonalet, som jo er afdelingen/ambulatoriets ansigt ud ad til, er smilende og venligt så man indgyder "her er du velkommen". Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad

***Reumatologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
18 Ingen kommentarer.	Uoplyst

## **Medicinsk Endoskopisk Afsnit, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
51	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
46	En fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
47	De var mega søde, og have god tid til at besvare spørgsmål, og man havde ikke den der følelse af at man skulle skynde sig og blive færdig.	I meget høj grad
37	Var ok.	I meget høj grad
66	Kun positiv oplevelse.	I høj grad
10	Alt var fint.	I høj grad

## **Hjerter medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
19	Ingen problemer.	I meget høj grad
6	Jeg har hjerteflimmer. Kom med ambulance midt om natten, på grund af ånde vanskeligheder. Har været indlagt på afdelingen før og er meget mere end tilfreds.	Slet ikke
17	Dejlig venlig og personlig modtagelse. Og kom ind til tiden.	I meget høj grad
26	Blev mødt med megen venlighed og følte stor tryghed.	I meget høj grad
28	I min indkaldelse stod at jeg skulle møde på en etage, men det viste sig at jeg skulle undersøges på en anden etage, men da det er noget som er forekommet tidligere vidste personalet hvor de skulle finde mig.	I høj grad
50	Jeg synes, det fungerede perfekt.	I høj grad
64	Det er fint, hvis sekretæren kan oplyse om at der er ventetid. Så bliver man ikke utålmodig. Min tid blev flyttet fra dagen efter til samme dag, og jeg skyndte mig rigtig meget for at komme til tiden. Sygeplejersken var derefter ti minutter forsinket...	I nogen grad
41	Der blev undskyldt for ventetiden. Ok.	I nogen grad
31	Der mangler nogle gange siddeplads.	I meget høj grad
21	Ventetiden var ikke af nogen betydning.	I meget høj grad
8	Ventede længe på lægen. Det kan godt blive bedre.	I nogen grad
24	Ingen speciel oplevelse.	I høj grad
54	Alt ok!	I meget høj grad
33	Modtagelsen huskes som venligt og kompetent.	I høj grad



***Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

59 Meget perfekt og venlig modtagelse. I meget høj grad

## **Lungemedicinsk Ambulatrium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
61 Intet, alt var ok.	I meget høj grad
7 Kun ros.	I meget høj grad
63 Meget kort ventetid :-).	I meget høj grad
22 Lige som man kan forvente. Professionel hele vejen, både sygeplejesker og læger. Hvis jeg skal komme med et klagepunkt, må det være parkeringen. Jeg kom i god tid til min aftale, men jeg måtte parkere udenfor sygehusets område, og derfor var jeg lige ved at komme for sent, men det har jo ikke noget med ambulatoriet at gøre, det er blot for at nævne det.	I meget høj grad
3 Altid imødekommende.	I meget høj grad
12 Fin og god.	I meget høj grad
20 Venlig modtagelse. Jeg følte mig meget velkommen og ventet.	I meget høj grad
45 Bliver altid behandlet rigtig godt.	I meget høj grad
2 Det er altid rart at komme på Lungemedicinsk Afdeling i Horsens. Der er sjældent ventetid. Nogle gange er jeg kommet til før tid. Personalet er hjælpsomme og venlige. Får god og forståelig information.	I meget høj grad

## ***Gastroenterologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
40	Jeg kommer i Medicinsk Ambulatorie hver ottende til niende uge fast. Personalet er altid forberedt idet jeg ringer ind dagen før, der er planlagt indlæggelse til behandling. Jeg får taget blodprøver samme dag, så jeg ikke skal have fri to dage fra mit arbejde. Fin flexibel ordning.	I meget høj grad
9	Jeg synes de gør et fantastisk stykke arbejde. Jeg er meget glad for at komme der. Når det nu skal være.	I meget høj grad
58	Er som det skal være.	I høj grad
32	Der var ingen synlige personaler ved ankomst, scannede ind og ventede. I ventetiden blev jeg ikke kontaktet af personale på trods af livlig trafik på gangen, følte mig som et nummer i rækken.	I nogen grad
60	Jeg synes, at den behandling jeg har fået i afdelingen har været mere end super god. Gid den også var sådan i andre afdelinger.	I meget høj grad
15	Man fornemmer tydeligt, at personalet er presset og ikke har mulighed for at køre den ekstra briks ind på stuen før tid.	I nogen grad

## ***Diabetes Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
36	Manglede oplysninger om at det var en ny person jeg skulle snakke med.	I høj grad
53	Var overrasket over, at det var en ny diabeteslæge, jeg mødte. Horsens har altid været konsekvente i, hvilken læge jeg har været hos. Men det var fint at møde et nyt ansigt.	I høj grad
38	Manglede blodprøve taget på Vejle Sygehus. Kunne ikke finde den i systemet, tog en ny prøve, måtte vente ti minutter til den var klar.	I nogen grad

## **Endokrinologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11 Jeg havde en rigtig fin behandling. Fik svar på mine spørgsmål og fik god forklaring på, hvad jeg var der for.	I meget høj grad
25 Den speciallæge jeg har været tilknyttet i lang tid og haft aftale med, var blevet forhindret denne dag. Det fik jeg ingen besked om forud for konsultationen, så jeg mødte en ny læge der ikke helt var orienteret om mit forløb. Jeg kunne rigtig godt have brugt at blive informeret, og evt. at tiden blev flyttet til en anden dag, så jeg kunne møde den læge der har haft mig i mit behandlingsforløb. Nu skal jeg til en ekstra kontrol, som jeg så efterfølgende kun får en telefonisk feedback på. Hvis jeg ikke kan tage telefonen når lægen ringer, får jeg et kort svar pr. brev. Det synes jeg faktisk ikke er ok, når der er tale om et tilbagefald i mine symptomer.	I ringe grad
48 Det var helt fint.	I meget høj grad
56 Ikke noget særligt, udover en upersonlig skrankeperson, som så ud som hun bare ville ønske at der ikke eksisterede patienter. Sorry.	I meget høj grad

## **Medicinsk Endoskopisk Afsnit, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
1 Jeg ventede på lægen ved undersøgelsen, så bedøvelsen virkede ikke optimalt, og jeg havde mange smerter under indgrebet. En anden ting er, at det er super smart med telefontider med en læge. Men jeg har desværre oplevet, at man tager fri, også ringer lægen ikke! Så bliver man nødt til at tage fri fra arbejde igen, for at få en ny tid hos lægen, og det er rigtig usmart, at man ikke kan få et tidsinterval indenfor et par timer, istedet for at skulle afsætte hele dagen. Det må i kan gøre på en bedre måde for alle.	I nogen grad
14 Jeg kunne godt have haft brug for at vide inden jeg kom at man ville få udleveret engangs bukser, som der så, ved undersøgelsens start, ville blive perforeret så man igennem det revnede hul kunne lave undersøgelsen. Det føltes noget grænseoverskridende at skulle vende ryggen til en fremmed (i mit tilfælde en mand) og så få revet bukserne itu og derefter at gennemgå sådan en undersøgelse.	Uoplyst
13 Lægen var hurtigt gået igen efter undersøgelsen, da jeg var kommet på opvågning. Hun konkluderede hurtigt på undersøgelsen, gav mig et papir over det hun havde sagt, og sagde så tak for nu og smuttede. Så jeg kunne måske godt have brugt at jeg fik den information lidt senere, da jeg var mere ved mig selv igen og bedre kunne følge med. Men ellers var det rigtig fint, og [det var] nogle flinke læger.	Uoplyst

## **Hjerter medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
67	Jeg blev om virkning, men ikke om mulige bivirkninger.	Uoplyst
19	Alt er ok.	I meget høj grad
6	Jeg går jævnligt til kontrol på hospitalet. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
31	Mangelfuld mulighed for samtale inden jeg blev sendt hjem efter stødet i hjertet.	I høj grad
24	Mangler svar på nogle spørgsmål.	Uoplyst
68	Fik en god hjælp.	Ikke relevant for mig
57	Problemer med forståelse, idet lægen kommunikerer et dansk, der er svært forståeligt for en person med forringet hørelse. Problemet er, når det samtidig er en vanskelig samtale pga. sygdommens karakter.	I høj grad

***Medicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

---

55 Ingen information omkring  
hvad der skulle ske.

I nogen grad



## **Lungemedicinsk Ambulatrium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
62 Manglende information om bivirkninger. F.eks. fik jeg at vide, på apoteket, at det var godt at tage Calcium og vitamintabletter sammen med behandlingen. Dette fik jeg så bekræftet på Lungemedicinsk afdeling efterfølgende.	Uoplyst
22 Ingen information manglede.	I meget høj grad

## ***Gastroenterologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
40 [Jeg arbejder selv på sygehuset] og har fået behandling for min [sygdom] gennem [mange] år, så jeg har egentlig ikke rigtig brug for information, og det ved personalet som jeg har kendt lige så længe.	I meget høj grad
9 Absolut nej.	I høj grad
58 Ingen mangler.	I høj grad
5 Jeg har manglet information om, at jeg gerne måtte tage min daglige medicin på undersøgelsesdagen. Og jeg kan ikke forstå, at udrensningen skal foregå om natten, da jeg ved, at andre steder kan man godt gøre det sidst på dagen og først på aftenen. For natten er jo skabt til hvile for de fleste.	I høj grad
32 Det er frustrerende, at man som patient ikke føler, at det personale, som skulle hjælpe med at få styr på ens problematik, ikke har styr på tingene og vedbliver at spørge om ting, som allerede er afklaret ved et tidligere besøg. Man får en fornemmelse af, at lægen ikke har sat sig ind i tingene eller er uvidende. Det gør mig utryg.	I ringe grad

## ***Diabetes Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

---

35 Diabeteskontrol virker som spild af tid på mig og kunne lige så godt udføres af min bagerkone. Blodtryk, vægt og tallene, jeg selv kommer med, og så snakken om to streger mere eller mindre. Så prøver vi en ny medicin, der giver store bivirkninger. Så sker der lidt igen med at føjte til undersøgelser i Horsens og Aarhus.

I nogen grad

## **Endokrinologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
11 Jeg fik besked på at kontakte min egen læge ca. tre til fire uger efter scanning. Her kunne systemet godt være at der kom en meddelelse i evt. e-Boks når svaret var der!	Uoplyst
25 Da mine antistoffer igen var aktive i min sygdom forklarede den nye læge, at jeg så nok skulle regne med at have en ny omgang radioaktiv jod. Da jeg spurgte om man godt kunne det så tidligt efter at jeg havde fået den største dosis svarede han at så skulle jeg nok også have Prednisolon. Men jeg fik ikke svar på mit første spørgsmål der jo handler om strålingens konsekvenser.	I meget høj grad
52 Jeg synes, det vil være en god idé ved de ambulante besøg at rådgive om, hvordan man håndterer kronisk sygdom og arbejde og forebygger længerevarende sygemelding. Det kræver lidt ekstra kontrol, men spørgsmålet er, om det ikke er godt givet ud rent samfundsøkonomisk. Jeg ved, at kommunerne arrangerer kurser om, hvordan man håndterer kronisk sygdom og arbejde, men hvis man er på arbejdsmarkedet, vil man prioritere at komme til kontroller fremfor (ekstra) kurser arrangeret af kommunen.	Uoplyst
48 Det har jeg ikke. Var yderst tilfreds med hende der udførte undersøgelsen. Hun var simpelthen så sød og velinformerede. Jeg havde en rigtig god oplevelse.	I høj grad
56 Jeg blev udskrevet af ukendt læge, som sendte mig til egen læge som ikke kan udskrive min medicin, da det kun er en hospitalsafdeling som kan dette. Suk. Håbløst, da jeg faktisk havde en superdygtig, empatisk og forklarende læge tidligere og den nye læge som overtog, bare udskrev mig til "det kan egen læge jo lige så godt styre"! Men jeg kan jo altid blive henvist igen! Hvorfor skulle jeg nu det, hvis alt var godt/okay, hvilket jeg ikke følte mig sikker på og ønskede at komme i ambulatoriet en gang mere, men det var ikke muligt.	I ringe grad

## **Hjerteremedicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Horsens**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
44 Skulle selvfølgelig først have taget blodprøver i stedet for at snakke med en sygeplejerske. Dvs. ventetiden på [laboratoriet] blev over en halv time. Ultralydsscanning [skulle være] bestilt med det samme, i stedet for igen at snakke med en sygeplejerske.	Ja

**Endokrinologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed  
Horsens**

**20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
42 Forkert medicin ifølge speciallæge der rettede det.	Ja
56 Anden læge en den jeg havde bedt om og ønskede. Selvfølgelig kan der ske mange ting, som gør at lægen ikke lige kan deltage, men det ville have været optimalt hvis jeg havde vist besked. Det kunne jo bare være skrevet i en sms og om jeg eventuelt ønskede en anden tid. Det er ikke i orden.	Ja