

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens  
Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalenheden Horsens



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	194
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	65%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



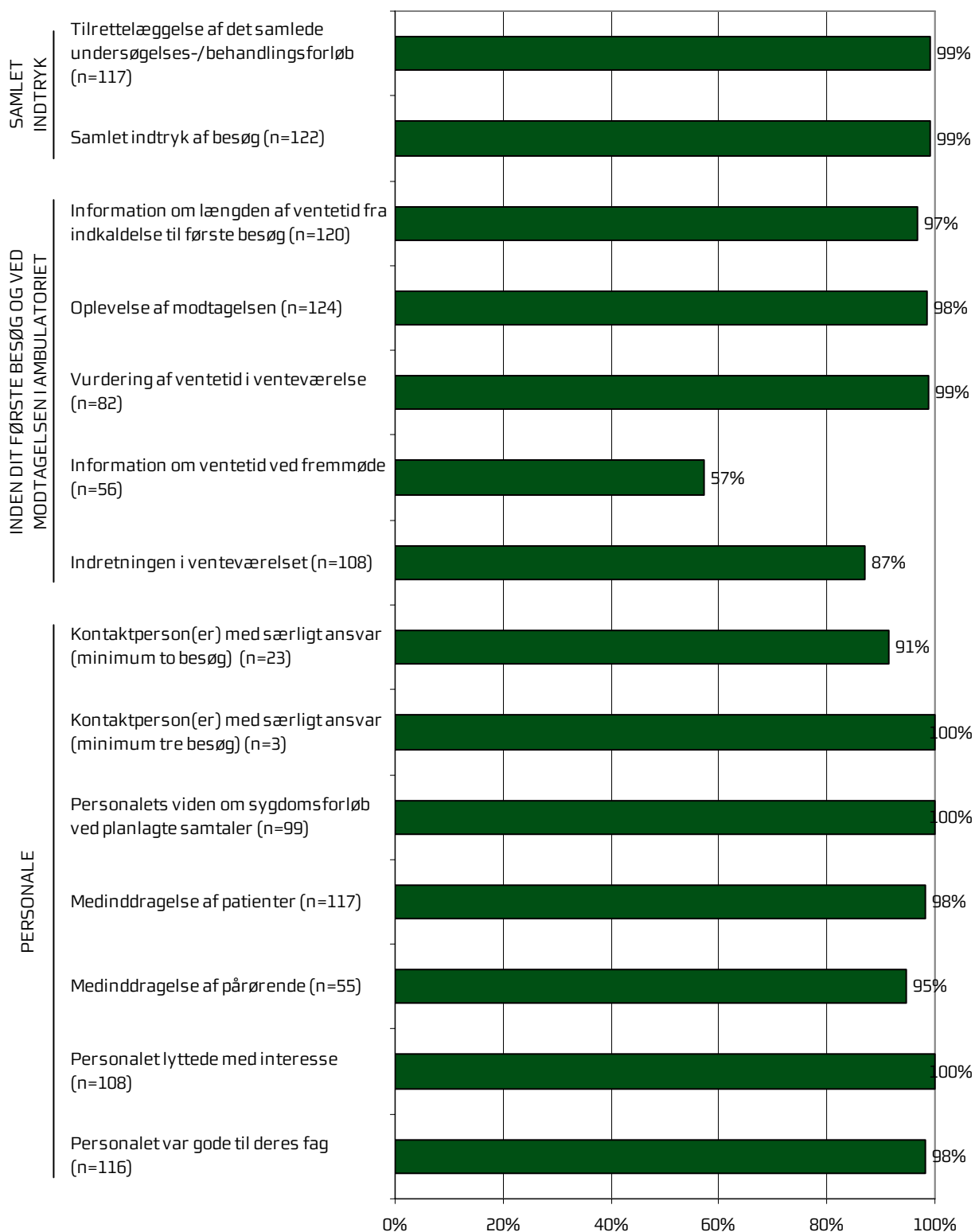


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

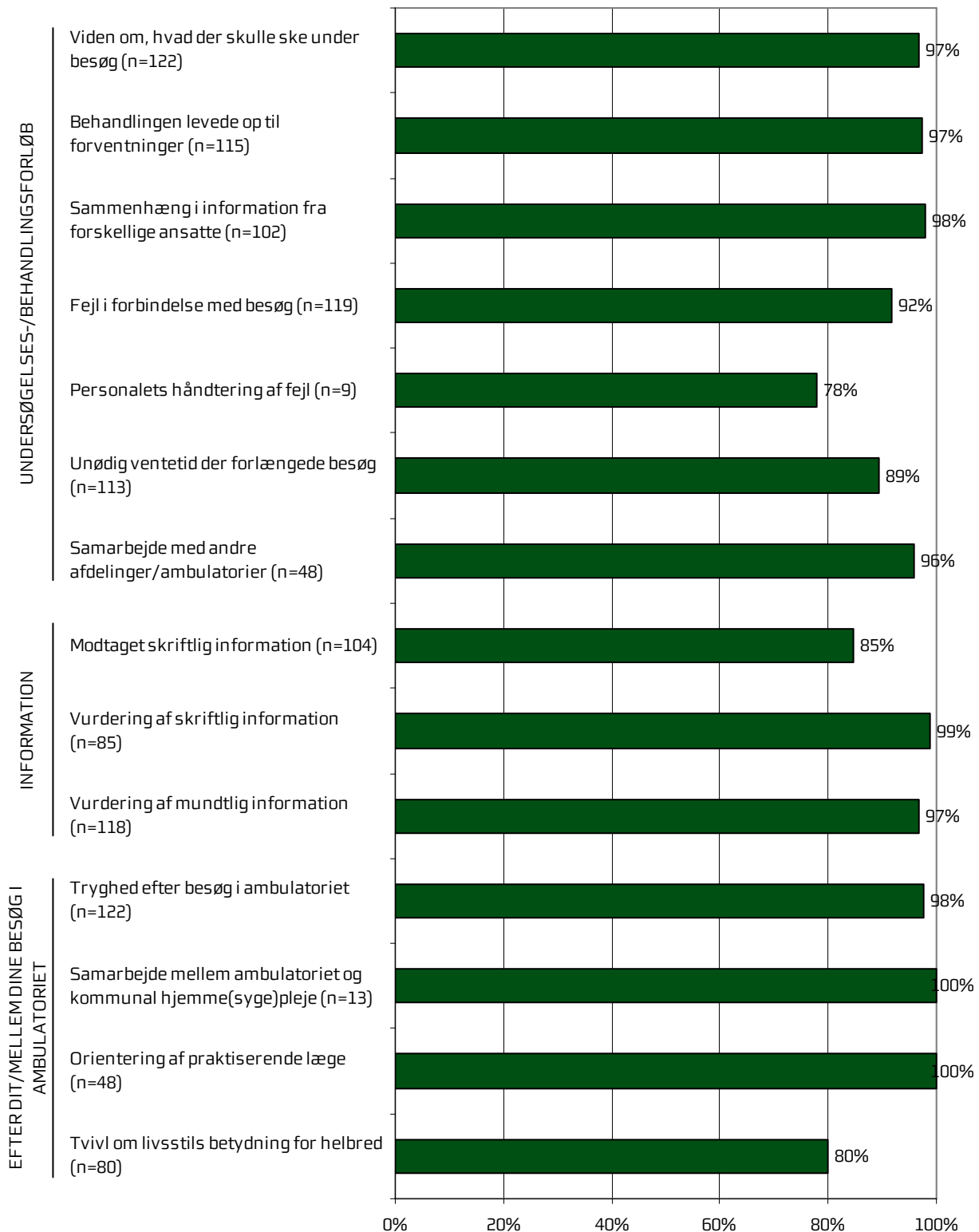
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

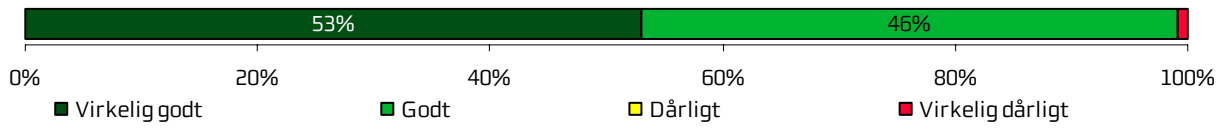
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

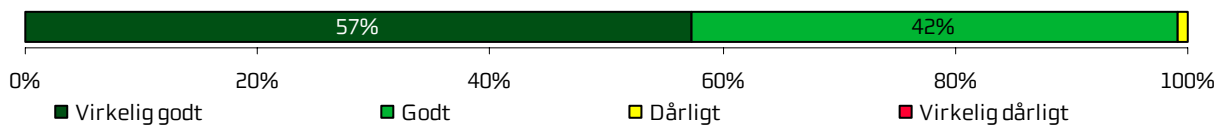
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=117)



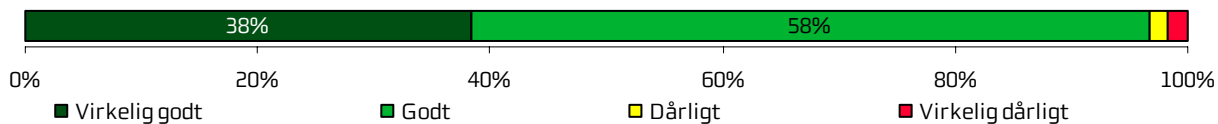
Samlet indtryk af besøg (n=122)



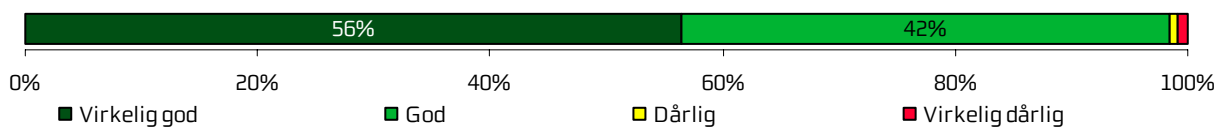
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	98 %	94 % *	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	94 % *	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

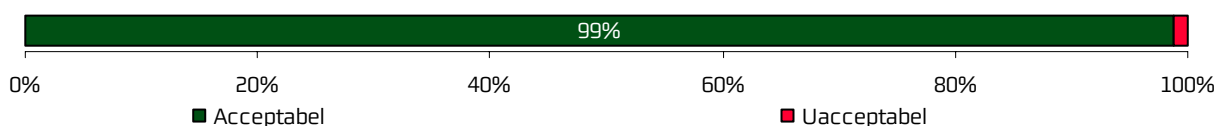
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=120)



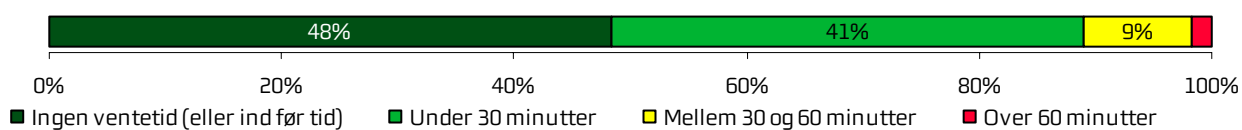
Oplevelse af modtagelsen (n=124)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=82)



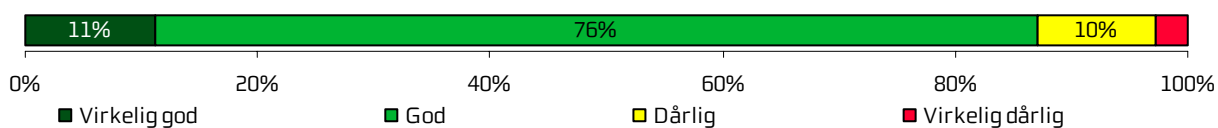
Længde af ventetid i venteværelse (n=118)



Information om ventetid ved fremmøde (n=56)



Indretningen i venteværelset (n=108)

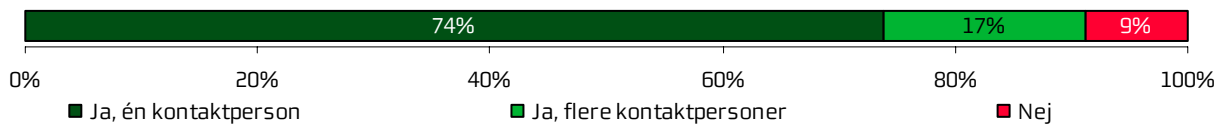




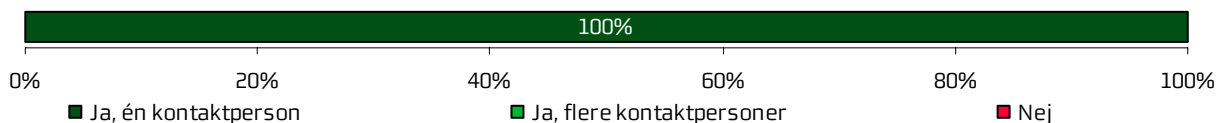
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	97 %	86 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		99 %	-	100 %	83 % *	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		57 %	52 %	66 %	37 % *	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	87 %	96 % *	61 % *	87 %

## Personale

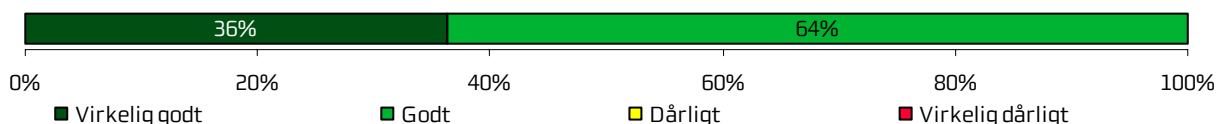
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=23)



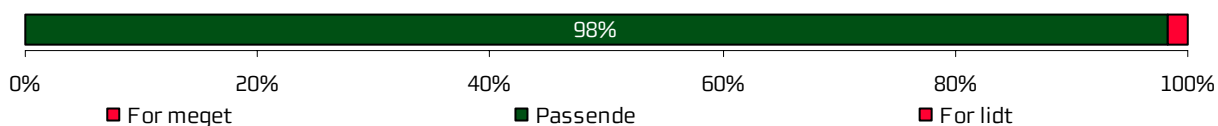
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



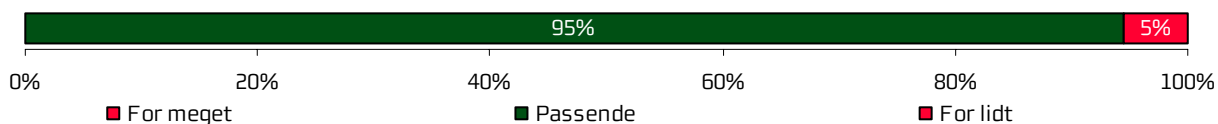
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



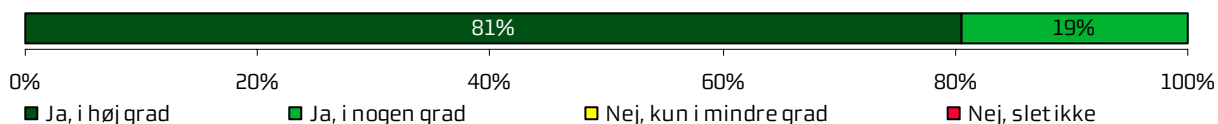
Medinddragelse af patienter (n=117)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



Personalet lyttede med interesse (n=108)



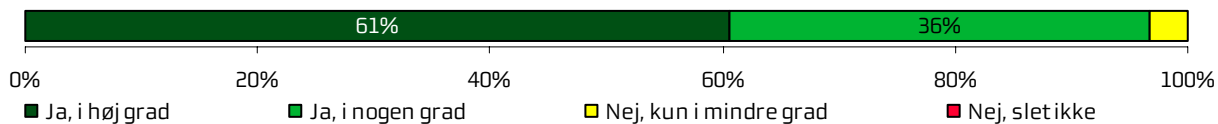
Personalet var gode til deres fag (n=116)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		91 %	90 %	90 %	72 % *	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	96 %	69 %	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	98 %	100 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		98 %	94 %	97 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	87 %	96 %	82 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=122)



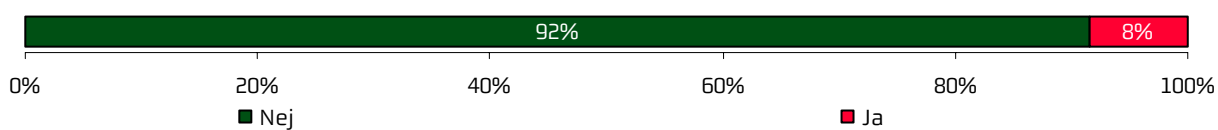
Behandlingen levede op til forventninger (n=115)



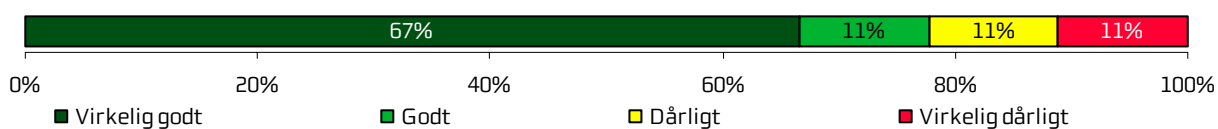
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=102)



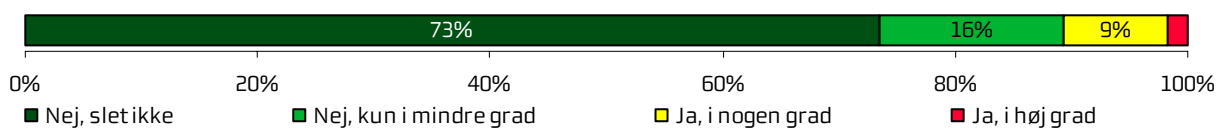
Fejl i forbindelse med besøg (n=119)



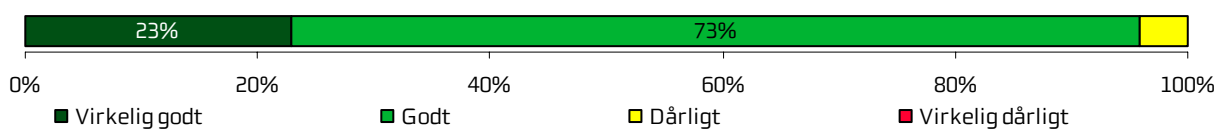
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=113)



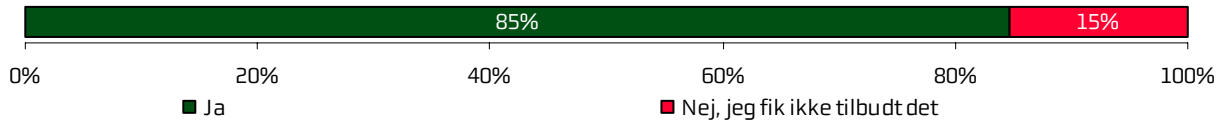
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=48)



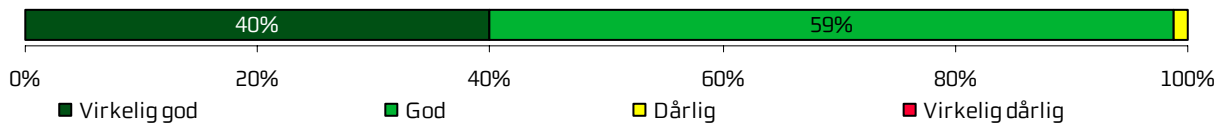
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	96 %	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	91 %	97 %	87 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	90 % *	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 %	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	90 %	50 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	95 %	95 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	91 %	99 %	86 %	93 %

## Information

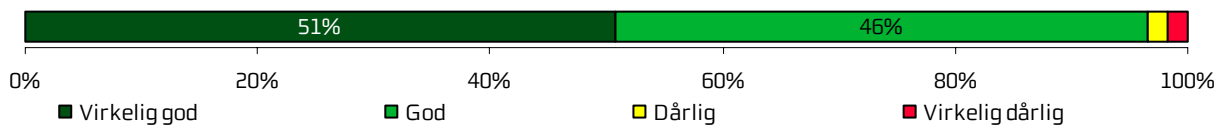
Modtaget skriftlig information (n=104)



Vurdering af skriftlig information (n=85)



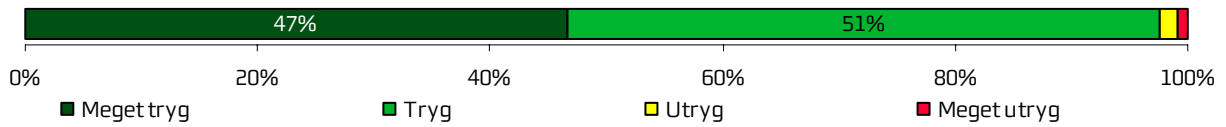
Vurdering af mundtlig information (n=118)



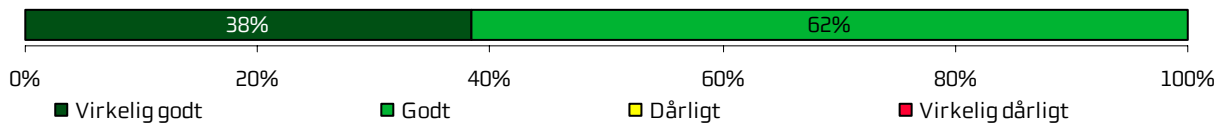
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		85 %	-	93 % *	56 % *	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	94 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

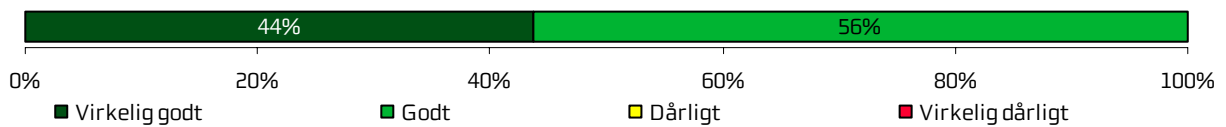
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=122)



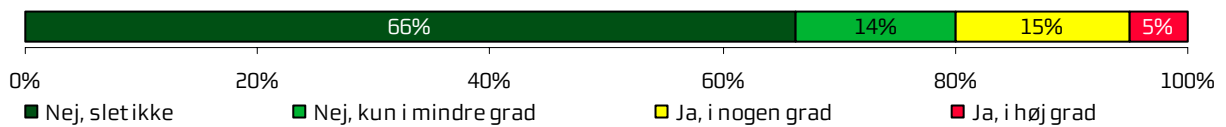
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=80)





	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	98 %	89 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	92 %	98 %	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	87 % *	95 %	74 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	74 %	83 %	50 % *	76 %



## Bilag 1: Kommentarsamling













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

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

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens







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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
1	De gjorde det godt.	Virkelig godt
4	Rent indretningsmæssigt er det ydmygende at blive henvist til venteværelset, efter man er blevet iført sygehustøj!	Godt
5	Jeg fik en parkeringsbøde for min parkering. Mig bekendt var der ingen parkeringsvejledning om langtids"bilister" under behandling. Der burde være opslag om parkeringsallé.	Virkelig godt
6	Jeg er meget imponeret over den "personlige" service, jeg modtog. Personalet betragtede mig ikke bare som "endnu en patient", men jeg fik en meget personlig service, hvor man vitterligt lyttede til mig.	Virkelig godt
7	Personalet i ambulatoriet var særlig gode til at få vores søn [] til at føle sig tryk i de "nye" og "fremmede" omgivelser.	Virkelig godt
8	Jeg går til kontrol for []cancer hvert andet år, så det bliver efterhånden rutine, hvilket mine svar måske bærer præg af. Men behandling, modtagelse, information osv. på afdelingen er upåklagelig. Jeg er meget tilfreds!	Virkelig godt
11	Et mere indbydende og lyst ventenum. Information om ventetid, inden man bliver kaldt ind.	Virkelig godt
13	Meget søde, rolige sygeplejersker og meget venlig læge.	Virkelig godt
14	Sende mig oplysninger om undersøgelsen.	Godt
18	Hvis kontakten mellem ambulatorium og patient skal forbedres, så ville det være hensigtsmæssigt, at man ved første besøg kan aftale tid for næste besøg. Det vil sikre, at patienten (ved medbestemmelse) selv har taget ansvar for, at tidspunktet passer. Dermed kan det 'måske' sikres, at patienter kommer til aftalen. Samtidig vil det give tryk, at patienten ved, hvornår der sker noget i det videre forløb, samt spare personalets tid ved færre telefonsamtaler. Dette er 'bare' en idé til videreudvikling.	Virkelig godt
22	De var bare fantastiske.	Virkelig godt
24	Jeg mødte kun positive mennesker.	Virkelig godt
26	Læse henvisningen grundig. Det havde dog ikke nogen praktisk betydning for undersøgelsen som sådan.	Godt
27	Jeg vil gerne have et stykke papir med navn på den der undersøgte mig, og evt lidt info om undersøgelsens resultat, hvis dette ikke kun kan gå gennem egen læge. Ellers var det en rigtig positiv oplevelse. Tak	Godt

-  28 Alt var perfekt, og alle var så flinke på Horsens Sygehus. Jeg har kun rosende ord. Virkelig godt
-  30 De gjorde det rigtig godt hele vejen igennem. Virkelig godt
-  33 De jeg blev akut indlagt, var der ingen ved modtagelsen. Falckfolkene måtte lede længe efter én, der kunne modtage mig! Hele undersøgelsen var en ren skandale, og det var ikke kun mig, der havde den oplevelse - det var alle på den stue og den ved siden af! Under undersøgelsen fik jeg et urinkateter lagt op, selvom jeg ikke havde fået noget at drikke inden for 24 timer. Det drop, som de lagde efter at have konstateret, at jeg ikke kunne tisse, kom aldrig til at fungere, selvom jeg sagde det flere gange! Da de lagde kateteret op, kunne de ikke få det rigtigt op. Så lagde de bare kræfter i, med det resultat at jeg blødte i en uge efter! Da man langt om længe fik noget "tis", spildte de det ud over mig! Og jeg fik at vide, at de ikke kunne bruge det, da der var blod i det. Og så gik de! Så kunne jeg ligge i mit tis. Jeg ringede flere gange for at få noget rent og tørt tøj og sengelinned, men der kom ingen. Først efter ca. halvanden time efter jeg trak i snoren! Det var godt, jeg ikke havde en blodprop. Lægen var direkte inkompetent til sit arbejde. Den [anden] læge vidste mere og undskyldte for sin forvagts manglende viden og måde at tale på! Jeg håber, at I vil tage fat i den afdeling. Den mangler ledelse og kompetencer. Hele min omgangskreds er læger, jeg har talt med flere, som kender det forløb, jeg har været igennem.
-  34 Yderst professionel behandling samtidig med at der blev udvist varme og interesse for ens person. En god og tryk behandling, som I kan være stolte af. Bliv endelig ved med det. Virkelig godt
-  35 Jeg synes, man måske kunne forvente lidt mere diskretion og ro på opvågningsstuen. Godt
-  37 De var virkelig hjælpsomme. Jeg havde brug for at blive opereret hurtigt, da jeg skulle ud og rejse. Og jeg oplevede, at flere ansatte gjorde en stor indsats for, at jeg fik en hurtigere tid end først planlagt. Godt
-  39 Ventetiden gav en parkeringsbøde. Virkelig godt
-  42 Var betænkelig, da jeg fik at vide, at jeg skulle til Horsens. Havde håbet på sygehus [i en anden by]. Men min "angst" blev helt og aldeles gjort til skamme. Ps. min kone fik næsten samtidig foretaget en [undersøgelse] hos jer - har tidligere fået foretaget en tilsvarende [i den anden by]. Til jeres orientering: min kone oplevelse hos jer var, i forhold til samme i [den anden by], mange, mange gange bedre hos jer end i [den anden by]. Stor, stor ros! I får altid kun skæld ud - det er bare ikke rimeligt!
-  43 Det er ikke ambulatoriets skyld, men det er lidt træls for en århusianer at skulle møde i Horsens kl. 07.45, når man samtidig er tvunget til at benytte sig af Århus Bybusser og DSB. Man må jo ikke føre bil efter undersøgelsen. Men da jeg først var nået frem, var alt godt. Tak for det! Virkelig godt
-  44 Jeg fik en god og venlig, professionel behandling. Er meget godt tilfreds. Virkelig godt
-  46 Uanset der var travlt, var der en god atmosfære, også personalet imellem. Fik ikke det indtryk, som man kan få nogen steder, at arbejdsstedet var til for personalets personlige underhold/skyld. Vi var ikke modparter, men samarbejdspartnere. Virkelig godt
-  47 Venligt og imødekommende personale gjorde besøget trygt. Men jeg blev lidt provokeret af, at den sygeplejerske, jeg skulle tale med, mødte nogle minutter efter min tid og brugte tid på at hygge-snakke og komme i tøjet og finde sine ting, så jeg først kom ind efter ca. 20 min. MEN, at jeg blev provokeret, siger også noget om mig og det, jeg prioriterer. Hun var meget sød og venlig, og alt i alt Godt

## Bilag 1

var det en god oplevelse.



- |  |    |  |                          |
|--|----|--|--------------------------|
|   | 48 | Alene modtagelsen i forhallen af en "vejviser", var en behagelig oplevelse.  | Virkelig godt            |
|   | 49 | Alt i alt var hele forløbet rigtig, rigtig godt.   | Virkelig godt            |
|   | 50 | Læge NN var særdeles opmærksom, omsorgsfuld - og det jeg specielt tog til mig var, at han, efter undersøgelsen, opsøgte mig med en pjece, efter jeg var gået ud af undersøgelsesrummet. Det var virkelig omsorgsfuldt!! Brevet jeg efterfølgende har fået ([i efteråret] 2010)), er også medvirkende til, at han får ti stjerner ud af ti!!!! Tak for en god oplevelse på jeres ambulatorium!!!  | Virkelig godt            |
|   | 51 | Ved første besøg talte jeg med sygeplejerske angående spørgsmål og utryghed inden besøget. Hun sagde, at havde jeg dog bare ringet inden og fået talt om det. Var stadig ked af det og utryk ved andet besøg (kontrol). Belært af sidst ringede jeg for at få svar på spørgsmål. Talte med en sygeplejerske, der talte NED til mig. Og citat: "Der er jo ingen, der tvinger dig til at komme til kontrol". Jeg havde brug for en, der kunne forklare tingene ordentlig. Ved begge besøg modtog jeg standardskrivelse med afkrydsning, at jeg skulle til kikkertundersøgelse. Manglende information enten ved første besøg eller operation, at man IGEN vil anvende kikkert. Håber, at jeg ALDRIG skal i ambulatoriet igen! | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | 52 | Meget nærværende personale, specielt sygeplejersken.   | Godt                     |
|  | 54 | Jeg undrede mig over at komme akut og så blive henvist til at vente i flere timer. Behandlingsforløbet var ok, men jeg måtte selv rykke for at få behandlingen udført. Kontoret sendte ingen besked.   | Godt                     |

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
2	Var hos egen læge [om formiddagen] (hjemme kl. ca. 12 ). [Lige over middag] opringning angående tid for undersøgelse [to dage senere]. Det kunne ikke have været hurtigere.	Virkelig godt
3	Ambulatoriet var virkelig godt til at informere om ventetiden i et fint brev.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det gik stærkt med at få en tid. Og da jeg var nødsaget til at flytte den oprindeligt foreslåede tid, var ambulatoriet meget fleksible.	Virkelig godt
10	Over to måneders ventetid fra lidelsen blev konstateret til indkaldelse på ambulatoriet. Lidelsen blev en del forværret i denne periode.	Virkelig godt
15	Jeg fik tilfældigvis en afbudstid. Alligevel var alt på skinner.	Virkelig godt
18	Forvirring omkring mikstur til [behandling]. I indkaldelsesbrevet står der: "bland [] miksturen i et halvt glas klar vand." På selve miksturen står der: "indtag [nogle] doser med [nogle] timers interval." Begge dele er tilsendt fra afdelingen. Resultat - telefonopkald til afdelingen, som kunne være undgået.	Virkelig godt
19	Ja! Havde jeg bare vidst, at den sidste kikkertundersøgelse ikke var NÆR så slem som DEN FØRSTE, jeg fik, kunne jeg have undgået MANGE SØVNLØSE NÆTTER pga. angst som den første! Ville gerne have ønsket denne oplysning.	Virkelig godt
23	Da jeg kom, gik jeg ned til modtagelsen i stueetagen og meldte min ankomst et kvarter før mødetidspunktet, og blev henvist til venteværelset i stueetagen og ventede cirka en halv time. Pludselig kom min kontaktperson ned fra første sal og sagde: "Når der er du. Jeg troede ikke, du var kommet. Du skulle være henvist til venteværelset på første sal."	Virkelig godt
24	Fin modtagelse, venligt personale.	Virkelig godt
25	For lang ventetid på indkaldelsen.	Intet svar
26	Venlig, imødekommende og god information.	Godt
29	Forvirring omkring hvilken type operation, jeg skulle have, og ventetiden på de to typer operationer. Fik forskellige informationer.	Godt
31	Pr. brev, i god tid.	Virkelig godt
35	Nej.	Godt
40	Fik brev fra Horsens nogle uger efter, at lægen havde henvist mig.	Godt
41	Fin behandling. Meget flinke.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 46 | Har bopæl i [anden by] og var noget træt af at skulle til Horsens. Nu synes jeg, det er ok, bl.a. pga. de korte ventetider både mht. indkaldelse samt ved undersøgelserne. | Virkelig godt            |
|  | 51 | Fik ingen information angående ventetid. Modtog brev med indkaldelse.  | Det kan jeg ikke vurdere |







## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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










ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
3	Virkelig god. Jeg blev placeret i et venteværelse, og blev kaldt frem, da det var min tur.	Virkelig godt
6	Jeg følte mig meget velkommen, og den "personlige" sygeplejerske var rigtig god til at orientere mig om, hvad der skulle ske. Jeg følte mig i meget trygge hænder. Alt i alt en meget positiv oplevelse med den "personlige" sygeplejerske.	Virkelig godt
10	Meget omfattende undersøgelse/interview. Kunne med fordel (af hensyn til andre patienter) skæres ned til det halve.	Virkelig godt
12	Venligt personale.	Virkelig godt
15	Venlig og effektiv. Glade medarbejdere.	Virkelig godt
17	Personalet virkede afslappet og professionelt.	Godt
18	Meget positivt og imødekommende personale :-)	Virkelig godt
24	Meget positivt personale.	Virkelig godt
26	Jeg bemærkede ingen klokke til modtagende personale, så jeg måtte påkalde personale bag ruden i forkontoret opmærksomhed.	Godt
28	Alle tog imod mig med åbne arme.	Virkelig godt
32	Meget venligt og informativt.	Godt
33	I bil.	Virkelig dårligt
36	Jeg manglede lidt information omkring ventetiden, idet jeg først skulle møde kl. 13 og skulle vente ca. en time. Dette kunne godt være oplyst ved ankomst.	Virkelig godt
38	Venlig og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
40	Venlig - men fik ikke at vide, hvor længe jeg skulle vente. Blev usikker på, om jeg var "glemt". Og henvendte mig igen til personalet.	Godt
41	Kun godt.	Virkelig godt
44	Venligt og nærværende.	Virkelig godt
46	Meget venligt med de frivillige, der straks kom piskende og viste mig, hvordan jeg kom til afdelingen.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 49 | Ja - perfekt modtagelse.  | Virkelig godt            |
|  | 51 | Selve modtagelsen hos sekretæren var i orden.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 53 | Syntes der skulle informeres om kørselsgodtgørelse ved modtagelsen, da jeg er bekendt med, at der er nogle, som ikke ved besked om dette. | Godt                     |
|  | 54 | Ingen information. Blev henvist til et lokale og ventede flere timer, inden at der kom nogen.   | Godt                     |

**Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**


**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	5	Læge NN var ikke enig med læge NN2, men de ringede sammen.	Virkelig godt
	9	Skulle til en samtale ca. fem uger efter mit besøg. Da der var gået ti uger, ringede jeg selv til Horsens. "Ups", der var sket en fejl. Så nu skal jeg til i [vinter]. Min undersøgelse var i [sommer].	Dårligt
	14	Har ikke fået noget at vide om resultatet af undersøgelsen.	Intet svar
	16	Efter lægens oplysninger skulle begge undersøgelser samles, men jeg fik kun den ene første gang. Ved kontrol ved egen læge blev han klar over, at jeg kun havde fået en. Derefter fik jeg den anden.	Virkelig godt
	20	Sygeplejersken glemte at bedøve!	Godt
	21	Ikke fejl, men et lille problem: Assistenten havde svært ved at finde blodåre i hånden. Prøvede to gange - og undskyldte. Bad en kollega tage over. Det synes jeg var meget fint og kompetent i stedet for at bakse videre og stresse.	Intet svar
	29	Ved forundersøgelse sagde lægen, at jeg skulle have en type operation. På selve operationsdagen fik jeg af kirurgen tilbudt to typer.	Virkelig godt
	36	Lægen kunne ikke stoppe blødning [] efter fjernelse af en polyp.	Virkelig dårligt
	48	Manglende registrering ved ankomst i reception.	Virkelig godt

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
6	Jeg vil rose ambulatoriet i Horsens for en meget engageret indsats med et højt fagligt niveau. Man følte sig virkelig godt behandlet, og at de var oprigtigt interesseret i at give dig en god behandling og oplevelse. Jeg var ikke bare "endnu en patient". Mange tak for det.	Virkelig godt
18	Da det efter tre forsøg ikke var lykkedes at finde en brugbare blodåre, kontaktede ambulatoriet en laborant, som hurtigt var til stede.	Virkelig godt
24	Meget professionelt og venligt samt imødekommende personale (medmennesker).	Virkelig godt
27	Mindre detalje. Det brev jeg fik med afdelingens information skulle jeg aflevere. Har ikke fået visitkort eller lignende på behandleren. Har bl.a. forsøgt at sende en mail for at rose forløbet, men har ikke vidst hvor den skulle sendes hen. Så jeg ville gerne have et stykke papir med navn på behandler.	Godt
28	Rosende ord.	Virkelig godt
30	Jeg har fået en rigtig god behandling. Alle var søde og flinke, og de gør et stort stykke arbejde, havde altid tid til at svare på mine spørgsmål, selvom der var meget travlt. De folk, der vil skære ned på sygehusene og personale, ved ikke, hvad de snakker om.	Virkelig godt
32	Undersøgelsen var meget smertefuld.	Godt
33	Lægen og sygeplejersken vidste ikke, hvorfor jeg skulle undersøges?	Virkelig dårligt
36	Der var ikke ordentligt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. Det tog for lang tid pga. fejl.	Virkelig godt
37	Jeg fik en rigtig god behandling af alle, som var involveret; læger, sygeplejersker, osv. Søde og rare. Åbne mennesker.	Godt
40	Lægen virkede meget kompetent. Personalet var rolige og venlige.	Godt
43	Behagelig atmosfære, helt igennem kompetent behandling.	Virkelig godt
44	Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
45	Jeg havde en del smerter i forbindelse [indgreb]. Det havde kunne undgås med bedøvelse.	Godt
49	Dybt professionelt.	Virkelig godt
51	Mødte ved første besøg en arrogant læge, der bestemt ikke havde empati. Det er muligt, det er lægens arbejde og er rutineret i dette. Men det er patienten ikke! Det er forvirrende, at lægen og sygeplejersken taler i munden på hinanden.	Det kan jeg ikke vurdere

 54 Hjertekardiogrammet var blevet væk.

Godt

## Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
15	Jeg havde IKKE en opfattelse af, at det var deres opgave, da jeg var henvist fra min læge, og derfor var/er informeret af min læge.	Virkelig godt
18	Jeg blev informeret om, at jeg skulle til undersøgelse igen efter [nogle] uger. Jeg ville modtage et brev om tidspunktet. Af arbejdsmæssige planlægningsårsager var jeg efter [få] uger nødt til at vide hvilken dag, jeg skulle til undersøgelse. Dette kunne ikke lade sig gøre, da Edb-systemet ikke kunne planlægge så langt ud i fremtiden [].	Virkelig godt
19	Blot dette sker her en anden gang. Det var ok!!!	Virkelig godt
21	Jeg er selv bevidst om, at min livsstil måske ikke er den bedste.	Virkelig godt
28	Kun rosende ord.	Virkelig godt
30	For et år siden fik jeg konstateret diabetes og var indlagt på Horsens Sygehus. Der opdagede jeg, hvad livsstilens betydning har for helbredet. Jeg ryger ikke, er holdt op med at drikke alkohol, lagde kosten om og mere motion. Så det går fint med min sukkersyge. På Horsens Sygehus fik jeg også en rigtig god behandling. UG.	Virkelig godt
36	Overordnet OK GODT.	Virkelig godt
40	Jeg ventede i lang tid på besked efter undersøgelsen. Det var utrygt. Jeg kontaktede sygehuset [flere gange] gange. Egen læge havde heller ikke fået besked.	Godt
43	Jamen, alt forløb godt, og det var betryggende at få gennemført undersøgelsen. Og så hip, hip hurra for MOVICOL, som har løst et problem, jeg har døjet med i årevis. Jeg forstår ikke, hvorfor min praktiserende læge ikke har anvist det for længst.	Virkelig godt
51	Andet besøg var noget bedre, en mere behagelig læge. Stadig forvirrende idet læge og sygeplejerske taler i munden på hinanden.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Er i tvivl om, hvor længe jeg skal tage det ordinerede medicin.	Godt