

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Dagkirurgi drift, kirurgi
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	226
Besvarelser fra afsnittets patienter:	138
Afsnittets svarprocent:	61%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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).

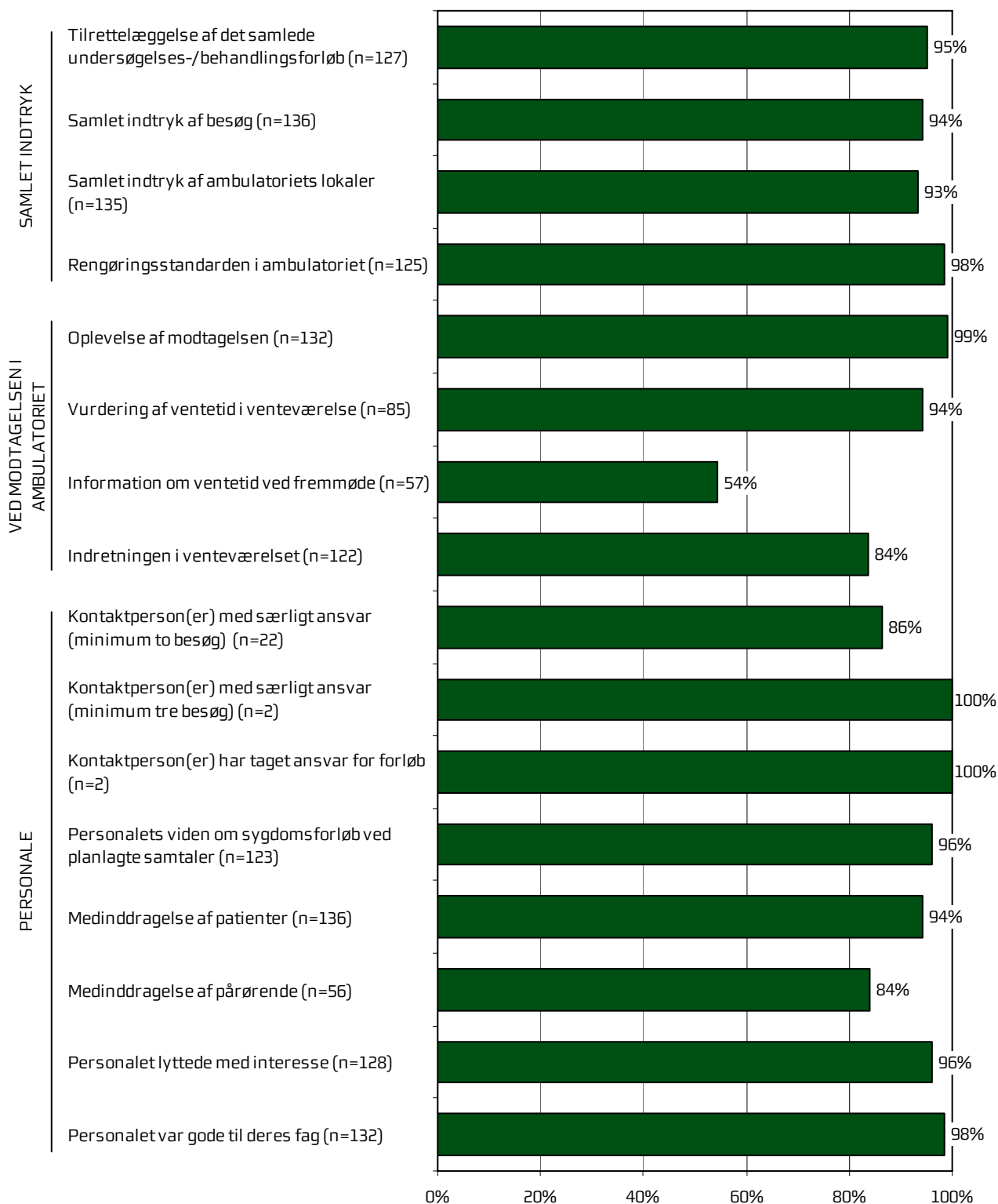
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

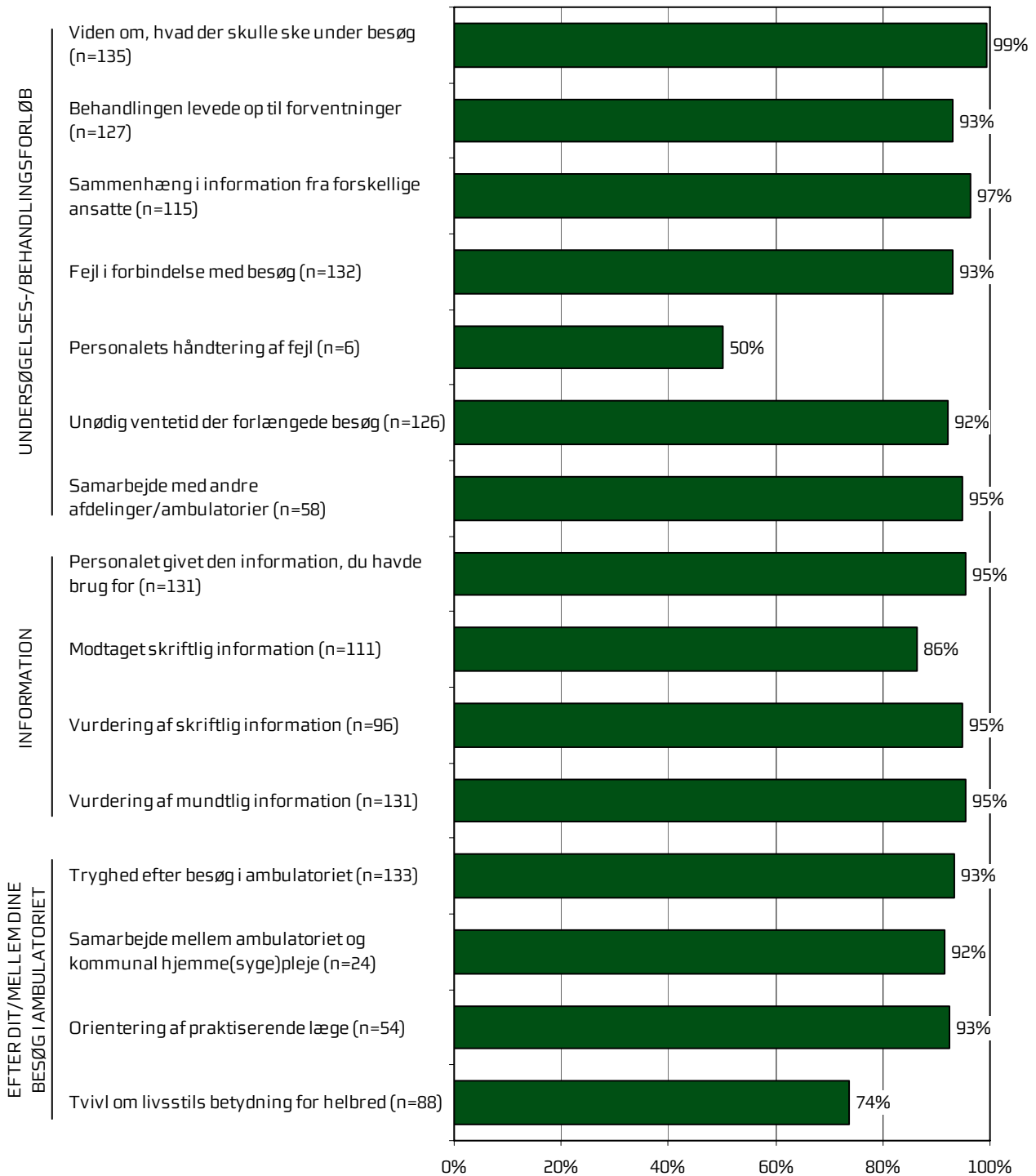
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

2009-tallet er for: Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

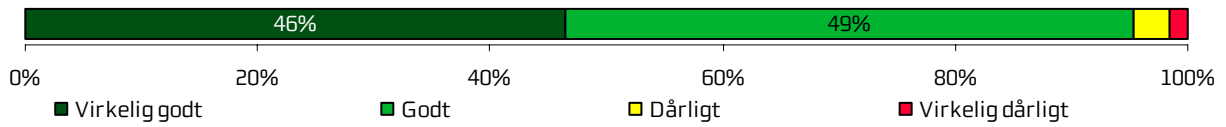
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

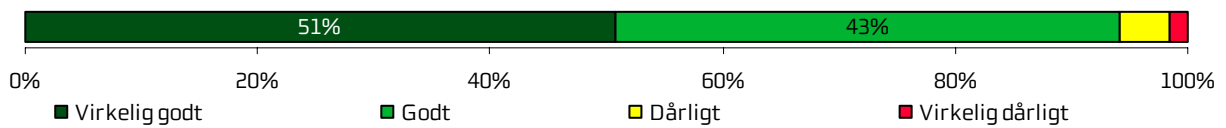
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

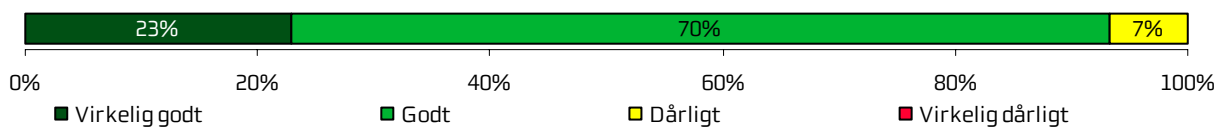
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=127)



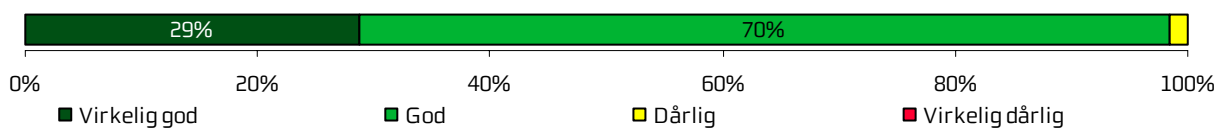
Samlet indtryk af besøg (n=136)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=135)



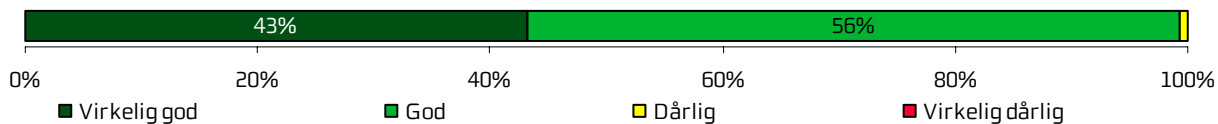
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=125)



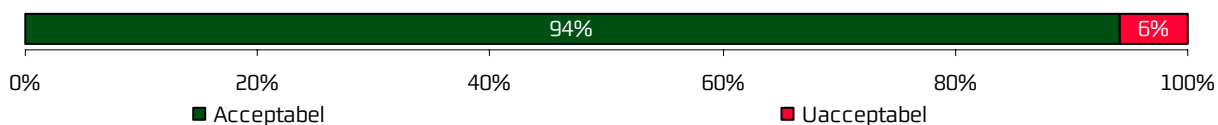
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	99 %	98 %	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	99 % *	98 %	99 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

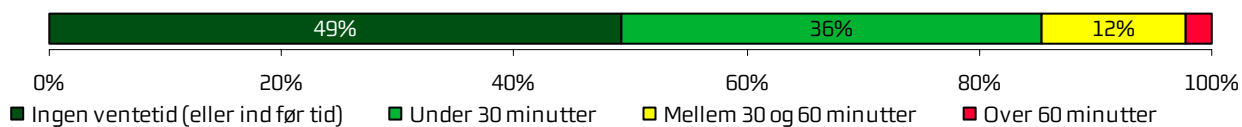
Oplevelse af modtagelsen (n=132)



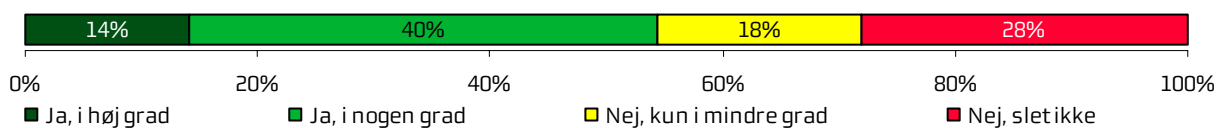
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=85)



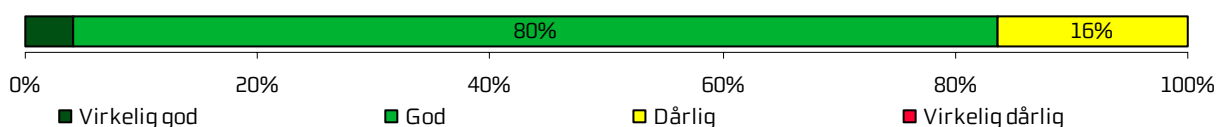
Længde af ventetid i venteværelse (n=130)



Information om ventetid ved fremmøde (n=57)



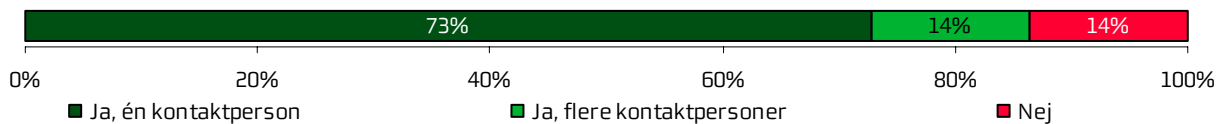
Indretningen i venteværelset (n=122)



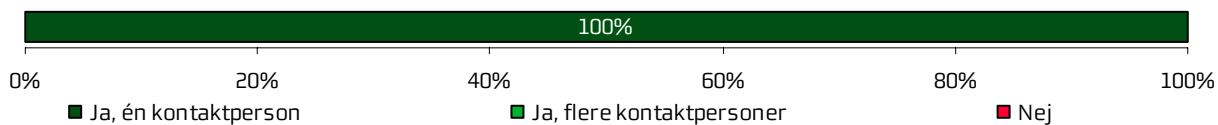
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 % *	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	99 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	54 %	57 %	52 %	62 %	38 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	87 %	87 %	88 %	77 %	82 %

Personale

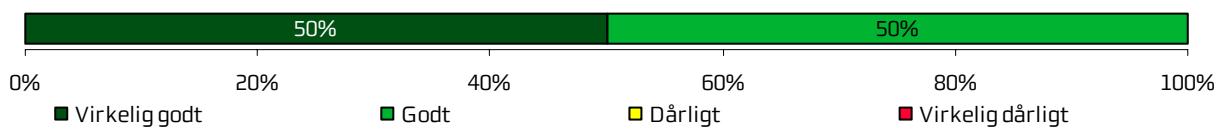
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



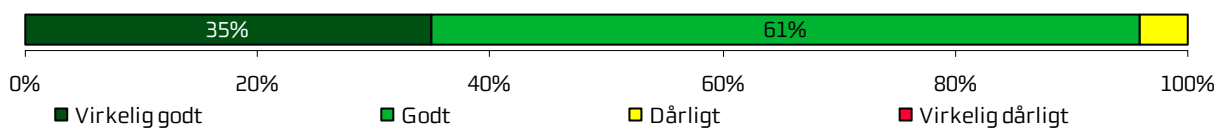
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2)



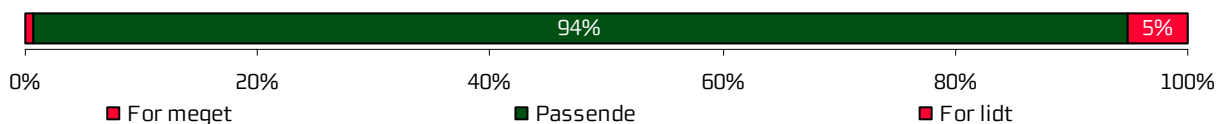
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



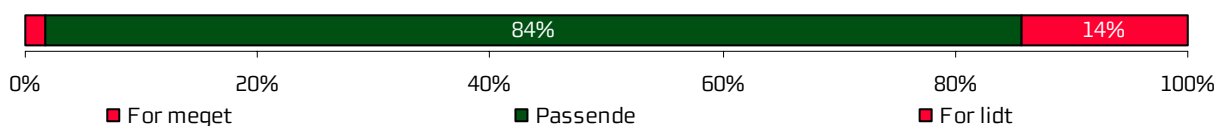
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=123)



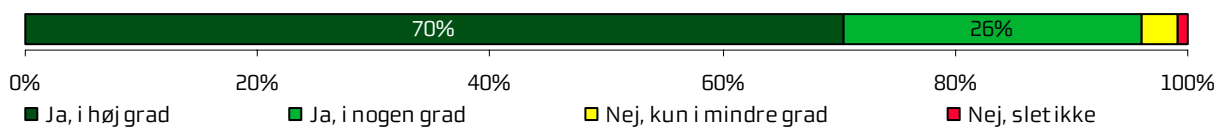
Medinddragelse af patienter (n=136)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



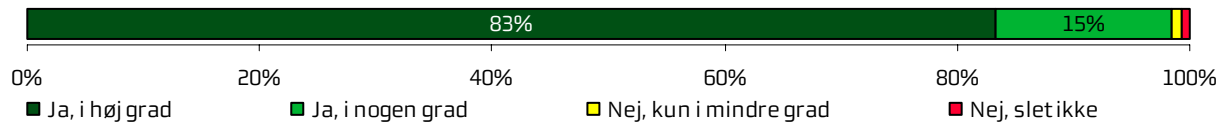
Personalet lyttede med interesse (n=128)



	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)	86 %	91 %	90 %	80 %	63 % *	73 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	-	84 %	67 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	100 % *	98 %	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	98 %	94 %	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	95 %	87 %	98 % *	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	100 % *	97 %	100 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

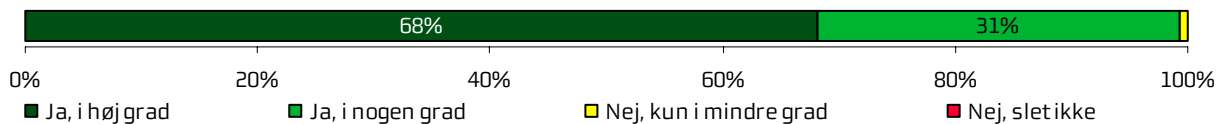
Personalet var gode til deres fag (n=132)



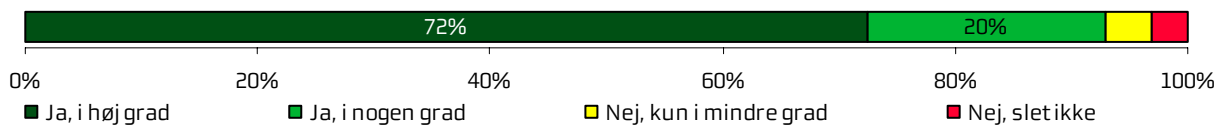
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	97 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=135)



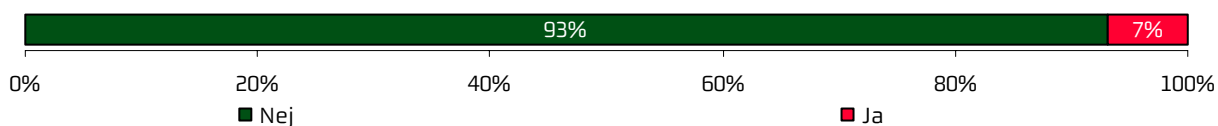
Behandlingen levede op til forventninger (n=127)



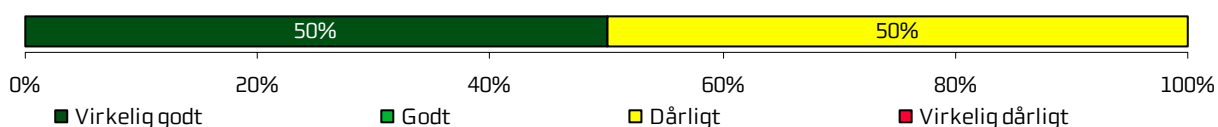
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=115)



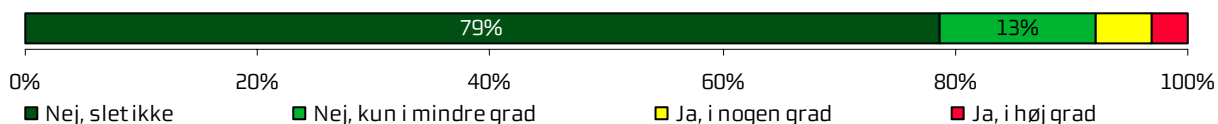
Fejl i forbindelse med besøg (n=132)



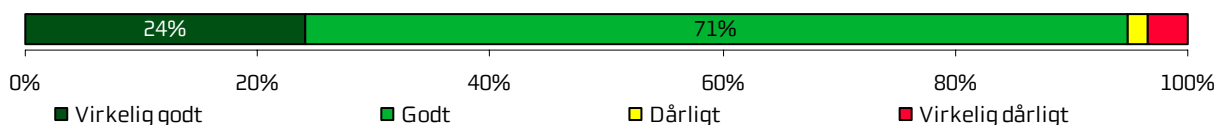
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=126)



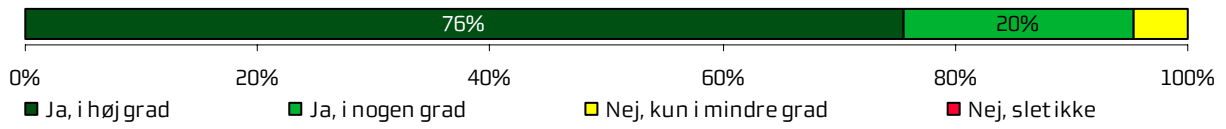
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=58)



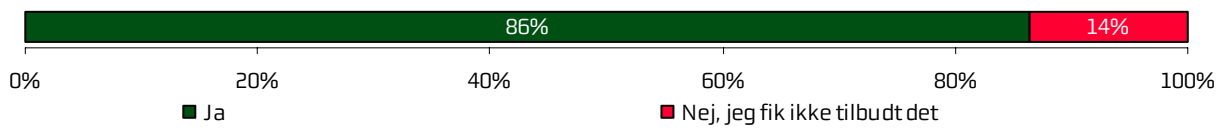
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	96 % *	99 %	85 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	97 %	91 %	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	97 %	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	78 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	89 %	95 %	94 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	91 %	98 %	89 %	93 %

Information

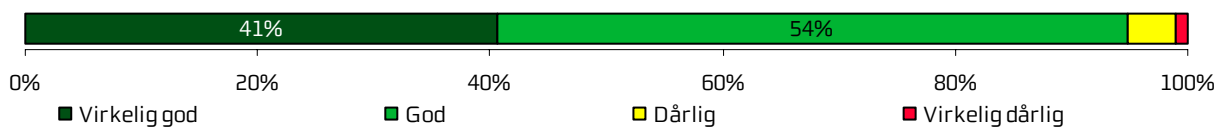
Personalet givet den information, du havde brug for (n=131)



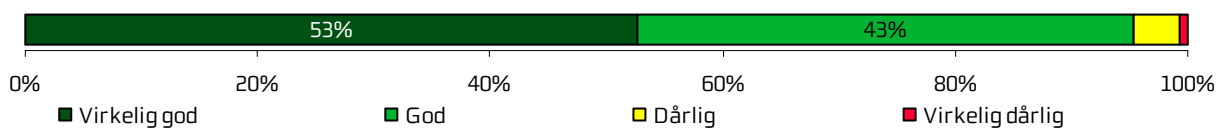
Modtaget skriftlig information (n=111)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



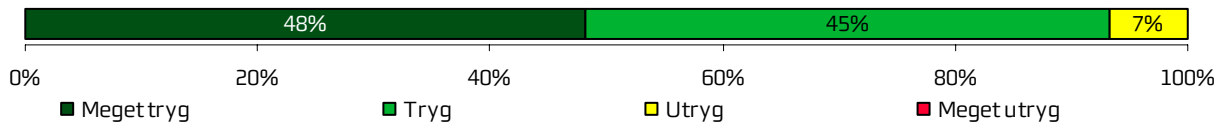
Vurdering af mundtlig information (n=131)



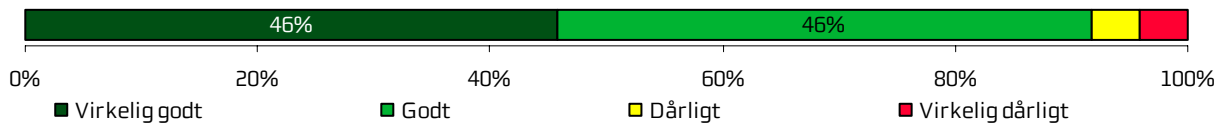
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	85 %	-	94 % *	65 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	99 %	96 %	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	99 %	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

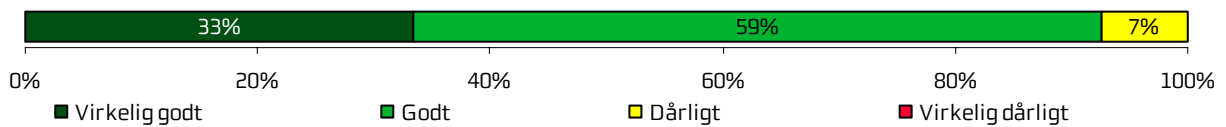
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=133)



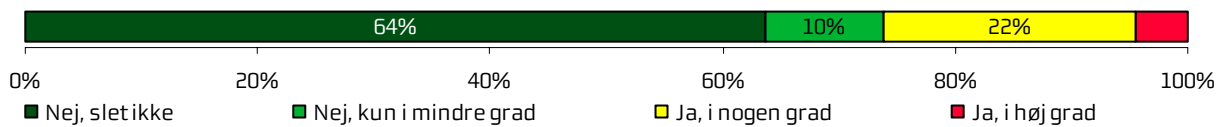
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	98 %	96 %	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	92 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	100 % *	87 %	97 %	85 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	80 %	74 %	83 %	68 %	72 %

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.

Dagkirurgi drift, kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Modtagelsen
4	Tilsagt til [middag], kom til præcist [der]. Imponerende.	Virkelig god
5	Jeg ventede i seks timer uden information, og fik derefter at vide, at operationen var aflyst.	Intet svar
7	Kun kort ventetid (maks. ca. ti minutter), oplevedes ikke som ventetid. God orientering fra sekretær. Mange, ret mange i "lille" venterum. Absolut positivt, at "FRIVILLIG" kommer og hjælper mig, så snart man kommer ind ad yderdørene.	Virkelig god
8	Meget afslappet atmosfære. Kom lidt for tidligt, men kom til med det samme. Fint.	God
13	God og hurtig.	God
19	Efter forholdene på andet sygehus, som er helt i top, er Horsens meget dårligt.	God
22	Venlig, imødekommende, fagligt kompetent og kommunikerende.	Virkelig god
24	Rigtig god. Jeg slappede af, følte mig tryk.	Virkelig god
25	Nej, alt var ok.	Virkelig god
26	Professionel modtagelse.	Virkelig god
32	Behagelig og afslappet stemning. God tid til at få afklaret spørgsmål.	Virkelig god
35	Ganske kort ventetid (ventetiden på sygehuset) før forundersøgelsen. Noget længere ved anæstesisygeplejersken. Ganske kort ved kontoret før operationstidspunktet.	God
36	Hele vejen igennem en positiv oplevelse.	Virkelig god
45	Imødekommende, kompetent, meget venlig og rolig.	Virkelig god
46	Kun positiv.	Virkelig god
48	Jeg vil sige, at de er hjælpsomme og meget høflige og sødt personale [og læge] i den afdeling, som jeg havde prøvet. Jeg savner dem.	Virkelig god
51	Atmosfæren er rolig og afslappende.	God
56	Det har gået fint.	Virkelig god
58	Lidt undrende, da jeg ikke havde nogle papirer på min undersøgelse. Var blevet ringet op dagen forinden, og derfor kunne jeg ikke møde op med nogle papirer.	Intet svar
59	Bare fin.	Virkelig god
60	Spurgte, om jeg måtte sidde i forhallen og drikke en kop kaffe. Fik at vide, at det måtte jeg ikke, da det kunne påvirke resultatet af undersøgelsen. Tog derefter plads i venteområdet.	God
61	Blev taget meget seriøst. Hurtigt og effektivt.	God
62	Super professionel.	Virkelig god
63	Var meget fin.	Virkelig god

Dagkirurgi drift, kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Fejlhåndtering
4	Lokalbedøvelsen virkede ikke. Fik OMGÅENDE masken på til anden form for bedøvelse.	Virkelig godt
17	Læge NN var uenig i min beslutning om operation []. Dette diskuterede han hen over mig med det hold af sygeplejersker, der var med til operationen. Han nedgjorde min beslutning. Jeg var "kun" i lokalbedøvelse og kunne derfor følge med i, hvad han sagde. Rigtig ubehageligt, hvilket jeg også påpegede over for ham. Han var MEGET arrogant.	Virkelig godt
19	Mangel på beroligende eller smertestillende medicin.	Intet svar
20	Min operationssammensyning sprang op. Trådene brast, så jeg gik med et åbent sår, som skulle hele indefra.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Jeg har nåleskræk og blev trods det udstyret med nål i højre hånd samt med indvendinger fyldt med stesolid og andet. HVAD? Og stesolid og hvad? Hvor MEGET? Alt for MEGET! Jeg bryder mig ikke om nåle. Vil gerne beholde kontrol.	Dårligt
35	Sygeplejerske [] og læge NN var åbenlyst uenige om, om jeg skulle holde pause med den blodfortyndende medicin inden operationen. Sygeplejerske NN løste situationen ved at vise mig de skriftlige forholdsregler. Lidt uheldig start på et ellers godt forløb.	Virkelig godt
52	Jeg oplevede, at den første læge, jeg var inde hos, ikke kunne stille en diagnose, og at denne læge heller ikke mente, at der var det store behov for yderligere undersøgelse af mine symptomer. Jeg insisterede på yderligere undersøgelse, hvilket resulterede i, at jeg fik stillet den korrekte diagnose og efterfølgende [fik] behandling.	Dårligt
58	En form for panik/angst, da jeg ikke kunne trække vejret gennem næsen. Jeg havde ikke fået hverken bedøvelse eller beroligende piller. Det var en mave/halsundersøgelse, jeg var til. Så ubehaget var, at jeg var bevidst om, at jeg havde en næse, men at jeg ikke vidste, hvad den skulle bruges til, øv øv!	Intet svar
61	Efter operation fik jeg at vide, at der ingen efterbehandling (kemo) skulle ske. Senere fik jeg besked fra en anden afdeling, at det skulle der bestemte!	Dårligt

Dagkirurgi drift, kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
7	Havde ventetid på ca. to timer til planlagt operation.	Virkelig godt
8	Undersøgelsen forløb meget hurtigt, og det er naturligvis rart at få det overstået. Man er jo altid lidt spændt. Personalet var venlige og kompetente!	Godt
9	Fik [] undersøgt med kikkert, kikkert igennem mund. Har tidligere fået samme undersøgt, men med kikkert gennem næse, meget mindre ubehageligt, så meget mindre, at jeg tror en af de to sygeplejersker, kunne undværes.	Godt
11	Jeg kom til med det samme, da der var et afbud, hvilket jeg oplevede som administrativ effektivitet. Der var lidt forskellige meldinger om, hvorvidt jeg måtte køre bil samme aften. Men ikke tvivl til sidst.	Virkelig godt
16	Da undersøgelsen ikke kunne lykkes, blev jeg samme dag sendt videre til scanning, hvilket jeg synes, var flot.	Virkelig godt
17	Personalet på opvågningen var MEGET hjælpsomme efterfølgende, da jeg fortalte om min oplevelse. De opfordrede mig til at indgive en klage på den pågældende læge, hvis jeg efterfølgende syntes, det fyldte for meget.	Godt
24	Friske piger. Fik én til at slappe af. Behagelig læge. Alt i alt en god oplevelse ved en undersøgelse, som man føler lidt pinligt før tiden.	Virkelig godt
25	Egentlig ikke, jeg følte mig virkelig godt behandlet. Bedre end jeg har oplevet det ved andre lejligheder i sundhedssystemet.	Virkelig godt
26	Dejlige mennesker med styr på det hele. Ok.	Virkelig godt
29	En sygeplejerske, der viste, hvad man skal gøre.	Godt
30	Der var måske lige lang nok ventetid fra den ene undersøgelse til den næste. Men kort tid i forhold til ventetid i Aarhus. Så :-)	Virkelig godt
33	Stort personale involveret til så lille en operation.	Virkelig godt
34	Jeg har desværre fået [gener] og været [plaget af det] nogle gange siden. Lægen spurgte, om jeg tog medicin. Jeg sagde []. Han sagde, at jeg jo bare kunne spise ordentligt og virkede SUR, inden han stak instrumentet ind i [mig] :- (Han trak det ret kraftigt ud!	Virkelig dårligt
35	Selve operationssituationen var til og med kryds og slange. Virkelig god og tryk.	Virkelig godt
40	Portøren gik forbi mig, da jeg var færdig med at få taget røntgen. Der spildte vi en halv time, hvor jeg bare ventede.	Godt
44	Siden lyskebrokoperationen (i lokalbedøvelse []) har jeg nogen gange følt en svag svien i [fødderne], som havde jeg brændt mig lidt på en brændenælde. Det er bestemt ikke et problem, og jeg ved ikke, om det har med operationen/bedøvelsen at gøre.	Virkelig godt
49	Lægen startede med at sige: "Nå, du plejer jo at komme hos vores supereksperter inde i Århus". Det gav mig indtrykket at, at han i hvert fald ikke var ekspert, og hvad er han så? En amatør måske. Den indledning gjorde undersøgelsen til en utryk oplevelse. Jeg skulle trods alt have [lavet en omfattende undersøgelse]. Resten af personalet gjorde et godt stykke arbejde.	Dårligt
54	Følte lægen overså mig.	Godt
56	Professionelt arbejde.	Virkelig godt
59	Min behandling og forløbet var bedre, end jeg måske havde forventet.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 60 Ca. syv dage efter behandlingen er der opstået en voldsom kløe []. Dette er tiltaget i styrke siden afslutningen af behandlingen. Dette er ikke noget, jeg havde før behandlingen, og jeg er bange for, at det er en slags infektion eller lignende forårsaget af denne behandling og undersøgelse! Ønsker en opfølgning på dette problem snarest muligt. | Godt |
| ✎ | 61 Efter henvisning til Gynækologisk Afdeling gik det stærkt. Blev indlagt samme dag, og behandlingen gik i gang med det samme. Jeg er overordentlig tilfreds med den hurtige behandling/efterfølgende operation m.m. | Godt |
| ✎ | 62 God information, veltilrettelagt, effektivt. Alt i alt meget professionelt. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Meget fin. | Virkelig godt |

Dagkirurgi drift, kirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
7	Ringede til min kontaktsygeplejerske [få] dage efter operationen. Fik professionelt og godt svar. Absolut god kontakt.	Virkelig godt
10	Det kan være meget svært at overskue de lange breve, med meget information for et ældre menneske.	Godt
12	Et stykke papir om lyskebrok (meget "old school"). Byggede på meget gamle tal i forhold til risici... Men måske er der ikke nyere evidens?!	Dårligt
16	Der gik lidt lang tid, og jeg måtte ringe for at bede om et telefonisk opkald fra den undersøgende læge.	Virkelig godt
18	Som jeg læste/forstod informationen (den tilsendte) måtte jeg ikke selv køre fra hospitalet efter undersøgelsen. Derfor chauffør med. Tidsplanen skred i forhold til de skriftlige informationer, og jeg måtte gerne selv have kørt. Det besværliggjorde det hele, og min chauffør måtte køre uden mig pga. det længere tidsforløb.	Virkelig godt
25	Ved nærmere eftertanke ville jeg egentlig gerne have haft en skriftlig information efterfølgende. Jeg bliver let forvirret, når jeg skal huske diverse informationer. Men min egen praksislæge må jo have fået noget på tryk, som jeg måske kan få tilsendt.	Virkelig godt
26	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
28	Når der er "problemer" med en [særlig tilstand] igennem flere måneder, ville det personligt for mig have været rart med en person, der kunne vejlede/rådgive om f.eks. kostvaner og eventuelle sygdomme. (Diætist, læge?). Jeg følte mig alene med problemet.	Godt
30	Jeg har jo selv kunnet spørge og har fået tilfredsstillende og uddybende svar.	Virkelig godt
31	Fik fjernet polyp. Ville gerne have haft lidt mere information herom mundtligt.	Godt
33	I indkaldelsesbrevet blev jeg informeret om, at jeg skulle møde fastende som oplyst af læge NN. Jeg kunne imidlertid ikke forstå, at jeg ikke skulle foretage en udtømning inden operationen. Jeg telefonerede afdelingen og blev oplyst om, at jeg skulle have en udtømning inden operationen. Pga. tidsnød måtte jeg indkøbe medikamenterne på apoteket.	Virkelig godt
34	Man kunne få lidt bedøvende/sløvende. MEN ingen havde informeret mig om, at det var via en sprøjte i hånden! Ganske frygtelig! Især at de benyttede sprøjtestedet til at bedøve mig [flere] gange! Endda trods mine indvendinger. Jeg var bange for nålene, især indholdet. Men jeg blev kun spurgt, om jeg var bange for undersøgelsens svar, hvilket jeg svarede nej til. []	Virkelig dårligt
35	Informationsniveauet er fint. Personalet var gode til at besvare mine spørgsmål. Afgjort en god oplevelse.	Virkelig godt
36	Al kommunikation har været præcis, positiv og fyldestgørende.	Virkelig godt
38	Min kontaktperson var nyanset og lidt usikker, men det var ikke noget problem.	Virkelig godt
42	Jeg havde ifølge den skriftlige information fået oplyst, at jeg ville få [lidt beroligende], hvis jeg ikke kørte selv, men jeg fik intet. Personalet udtalte: "Det bruger vi ikke her". Jeg havde valgt et andet hospital, hvis jeg havde vidst dette. Mistet tillid til Horsens.	Virkelig dårligt
44	Den mundtlige information ved forundersøgelsen virkede rigtig kompetent, men den blev givet i meget rask tempo. Det var godt, at den var understøttet af skriftlig information. Jeg mener, at jeg fik de samme oplysninger i skriftlig form, og det fungerede godt for mig.	Virkelig godt
49	Sygeplejersken gjorde sit job godt.	Dårligt
51	Jeg var lettet og glad, da jeg havde fået at vide, at jeg ikke havde [specifikke mavelidelser], som	Virkelig godt

- jeg troede, jeg havde (pga. mavesmerterne).
- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 55 God information før undersøgelsen. Skriftligt var godt. | Godt |
| ✎ | 56 Det hele foregik fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 57 Jeg fik uddybende informationer om mit besøg. | Godt |
| ✎ | 59 Den var virkelig professionel og kompetent. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Under selve undersøgelsen fik jeg mest information. Jeg fik lov til at følge kikkertens vej gennem tarmen på en skærm ved siden af briksen. | Godt |
| ✎ | 61 Bortset fra, at den i det ene tilfælde var forkert. | Godt |

Dagkirurgi drift, kirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
1	Kun godt at sige om personalet.	Godt
10	Hjemmesygeplejen missede nogle forhold omkring [medicin]. Det betød, at undersøgelsen måtte udsættes.	Godt
12	I forhold til risiko om kroniske smerter [] ved en [] brokoperation. Bør bestemt ikke stå, hvis nyere undersøgelser viser andet. (Det antydede én af lægerne).	Dårligt
24	Det ville jeg godt have hørt noget om. Kunne min livsstil have betydning for mine smerter [], spiser jeg noget, jeg ikke kan tåle osv.?	Virkelig godt
26	Det var på toppen.	Virkelig godt
28	Har altid levet sundt, så manglede i høj grad en forklaring på mit problem (tarmen ok, med lidt småtterier, hvad gør man så?).	Godt
34	Når en læge siger, at "jeg jo bare kan spise ordentligt", kræver det vist et uddybende "kursus" fra en mand/læge, når han åbenbart forstår sig på kvindens klimakrise, svedeture og lignende. Jeg ønsker at høre mere om, hvordan jeg kan leve sundere, end jeg allerede gør!	Virkelig dårligt
36	Kunne måske ønske mig lidt ekstra vejledning i kost m.v.	Virkelig godt
39	Vedrørende mit besøg på Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens: Jeg har aldrig været der! Min læge bestilte ganske vist en tid til en [undersøgelse], men da jeg fik indkaldelsen, var [problemet gået over af sig selv], så jeg ringede ud og aflyste undersøgelsen. Damen, jeg talte med, takkede mig for rettidig afmelding. Ca. en måned efter fik jeg brev fra ambulatoriet, hvori man bad mig uddybe, hvorfor jeg var udeblevet fra undersøgelsen? Jeg ringede igen til ambulatoriet for at sige, at jeg sandelig havde meldt afbud. Her fik jeg en undskyldning med forsikring om, at dette nu ville blive registreret korrekt []. Efterfølgende har jeg nu to gange fået et spørgeskema vedrørende "mit besøg på ambulatoriet", og min konklusion til forløbet må derfor være, at Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens simpelthen ikke må have styr på deres registrering af tilmelding/afmelding af undersøgelse.	Intet svar
49	Det undrer mig, at man foretager denne type undersøgelser på andet sygehus, hvor man som patient ikke har indtryk af, at lægerne er dygtige nok. Lægen var tydeligvis i vildrede, og sendte mig jo alligevel videre til, hvad han kaldte "supereksperterne i Århus". Desuden fik jeg en recept på [medikament], da der blev konstateret svamp i [organ], men jeg har siden fundet ud af, at det slet ikke er et godt middel mod [] svamp. [Medikament] er bedre. Det finder jeg uheldigt.	Dårligt
50	Der var intet i vejen, så min praktiserende læge blev ikke kontaktet.	Virkelig godt

Dagkirurgi drift, kirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
1	De var flinke og kunne deres kram.	Godt
2	Lidt større venteværelse, da de fleste havde pårørende med, så de kunne komme hjem igen.	Virkelig godt
3	Fik en fin behandling før og efter operationen af personalet i ambulatoriet.	Godt
4	Manglede et orienterede kort over tilkørsel til ambulatoriet fra motorvejen. Så kun ét skilt, der henviste til hospitalet, nemlig på muren til kirkegården ved siden af hospitalet. En sygeplejerske printede et kort ud til hjemturen, så vi kunne finde ud til motorvejen. Tak for det.	Virkelig godt
6	Ved mine to besøg oplevede jeg begge gange samtaler/vejledning og rettesættelser af patienter ud for venteværelset af kontaktpersoner, som burde være foretaget uden tilhørere. Ligeledes højtlydt snak med forbipasserende læge, problem som skulle afklares.	Godt
7	Virkelig god planlægning. Virkelig god orientering og behandling. Fælles venterum for lille. God idé med "frivillige" til at vise til rette, så snart man kommer ind på området og skal finde, hvor man skal hen.	Virkelig godt
8	Mine kommentarer tidligere kan sammenfattes i følgende: venligt og afslappet personale. Dygtige og kompetente. Fint med samtale med lægen efter undersøgelsen. Man går derfra med tryk.	Godt
11	Alt gik meget hurtigt og sammenhængende, så der aldrig var tvivl eller venten.	Virkelig godt
12	Havde en dårlig oplevelse med sygeplejersken under opvågning (manglende empati).	Dårligt
14	Personalet var ualmindeligt flinke. Omlædningsforholdene før og efter en operation kunne være noget bedre.	Virkelig godt
15	Parkeringsforholdene er ELENDIGE!	Godt
17	Alt var super godt. Undtagen en dybt uprofessionel reservelæge.	Godt
18	Jeg nåede faktisk ikke at se rengøringsniveauet, da der ingen ventetid var på noget tidspunkt.	Virkelig godt
19	En kvindelig medarbejder troede, at jeg var en mand! (Mit hår er efter kemo meget kort!)	Dårligt
21	Omlædningsfaciliteter på gangen var ikke rart, men det er vel nødvendigt for at kunne have stor kapacitet. Undersøgelsestue var meget fin.	Godt
23	Bedre lydisolering, så man ikke kan høre "lyde" fra undersøgelsesrummene, inden man selv skal derind.	Godt
24	Ros. Alle var meget søde og hjælpsomme. Jeg kan ikke genkende al den snak, om for lidt tid til patienten.	Virkelig godt
25	Jeg kan kun sige, at det er det bedste forløb, jeg kan mindes at have haft i sygehusvæsenet i meget lang tid.	Virkelig godt
26	Jeg er en meget tilfreds patient med hele forløbet. Venlige mennesker overalt. Tak for det.	Virkelig godt
27	Jeg sad sammen med en dame, som skulle have den samme undersøgelse. Hun sad og græd. Hun var bange, og det gjorde indtryk på mig. Jeg blev nervøs, da man ikke har prøvet det før. Lægen var god, og sygeplejersken.	Godt
28	Måske sikre sig med den praktiserende læge og patient, hvad der så efterfølgende kunne/burde blive fulgt op på!	Godt
29	Forundersøgelse god.	Godt

Bilag 1

- 29 Ved første undersøgelse fik jeg at vide, at de manglede en journal, så de ikke kunne lave den undersøgelse [om morgenen]. Men ventede så [i fire timer] og fik undersøgelsen, og jeg fik af lægen fortalt, hvad han havde gjort ved mig (meget fint). Kom tilbage på stuen ca. [tre kvarter senere] og skulle have besked af en læge. [Ca. tre timer senere igen] havde jeg ikke modtaget nogen besked. En venlig sygeplejerske [] prøvede rigtig meget at få fat på lægen, men det blev sagt, at han var taget hjem. Jeg kunne ikke udskrives og måtte overnatte på sygehuset. Næste dag skulle der komme en læge [om morgenen]. Der kom ingen. Først [om eftermiddagen] kom der to læger, hvor den ene spurgte, hvad jeg var der for. Sygeplejersken måtte hente min journal, så de kunne se, hvad jeg var der for. Det var synd med det sidste, for ellers var alt perfekt. Godt
- 30 Har fået en fin og professionel behandling. Har spurgt og fået svar! En stor smiley til Horsens frem for andet sygehus! Virkelig godt
- 34 Det var dårligt, at jeg blev spurgt, om jeg ville deltage i en undersøgelse lige inden undersøgelsen! Jeg kunne være varskoet/forberedt inden. Jeg fik det mærkeligt, da jeg skulle ind til en specialsamtale. Med stress er det ikke godt! Lad være med kun at tage et "NEJ" for acceptabel baggrund for at undlade at BEDØVE! En indvending må være NOK! Virkelig dårligt
- 35 VENLIGHEDEN I HØJSÆDE. Men: To sundhedspersoner bør ikke drøfte uenigheder, mens en usikker patient lytter på. Tak til den højt kvalificerede, forstående og venlige sygeplejerske, der fulgte mig, fra jeg kom ind, til jeg forlod sygehuset på operationsdagen. Hun gjorde dagen tryk. Ventetiden, fra sygdommens konstateres, til operationen finder sted, ER FOR LANG. Virkelig godt
- 36 Et særdeles godt helhedsindtryk af mit sygehusbesøg. Stor ros til personale, både læger, sygeplejersker, administrativt personale, rengøring m.v. Virkelig godt
- 37 Venlighed og empati i udpræget grad, hvilket jo betyder uendelig meget. Virkelig godt
- 38 Tøjet kunne trænge til et løft. Der synes f.eks. kun at være én størrelse bukser. Meget store []. Virkelig godt
- 41 Lidt småt med plads i venteværelse samt for lidt læsestof, når man sidder og venter i venteværelse, når man har klædt om til selve undersøgelsen. Virkelig godt
- 42 Man kunne efterkomme den information, man sender ud. Det er en barsk oplevelse, og andre hospitaler giver en form for bedøvelse. Virkelig dårligt
- 43 Jeg fik for lang ventetid, og tiden foregik i samme rum som patienter, der kom fra operationen. Det er ikke tidssvarende. Selve min lokalbedøvelse foregik i rum med andre. Ikke tidssvarende. Dårligt
- 44 Man skulle måske spørge patienterne, om de mener at kunne klare sig med informationerne i skriftlig form og en meget rask mundtlig gennemgang. Eller om de gerne vil have mundtlig information i et moderat tempo. Hos den undersøgende læge ved forundersøgelsen var det lidt distraherende, at lægen dikterede til diktafon, medens den assisterende sygeplejerske hviskede mig orienterende oplysninger i øret. Dette lille problem kunne sikkert let løses, måske ved at tilbyde patienten en stol lidt længere væk fra lægen under denne del af seancen. Virkelig godt
- 47 For mig er det ikke væsentligt, at der er en pæn indretning eller fantastisk omsorg. Ønsker primært fagligt dygtige læger til at vurdere mine symptomer. Godt
- 49 Lægen skal ikke starte med at sige, at han ikke er superekspert, for det gør patienten utryk. Dårligt
- 51 Jeg synes, at personalet i ambulatoriet er meget søde, venlige og meget tålmodige og taktfulde, selvom de udsættes for mange ubehagelige ting og situationer. Virkelig godt
- 53 Havde en god oplevelse, der forløb efter planen. Virkelig godt
- 57 Jeg synes, at personalet gør deres bedste for at opnå en optimal behandling til patienter. Godt
- 59 Ambulatorium lever op til de krav, jeg tror, man kan forvente. Virkelig godt
- 60 Bedre omklædningsforhold. Godt
- 63 Dem, som tog sig af mig, var søde og flinke. Virkelig godt

