

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Dagkirurgi

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	226
Besvarelser fra afsnittets patienter:	147
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 tests 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).

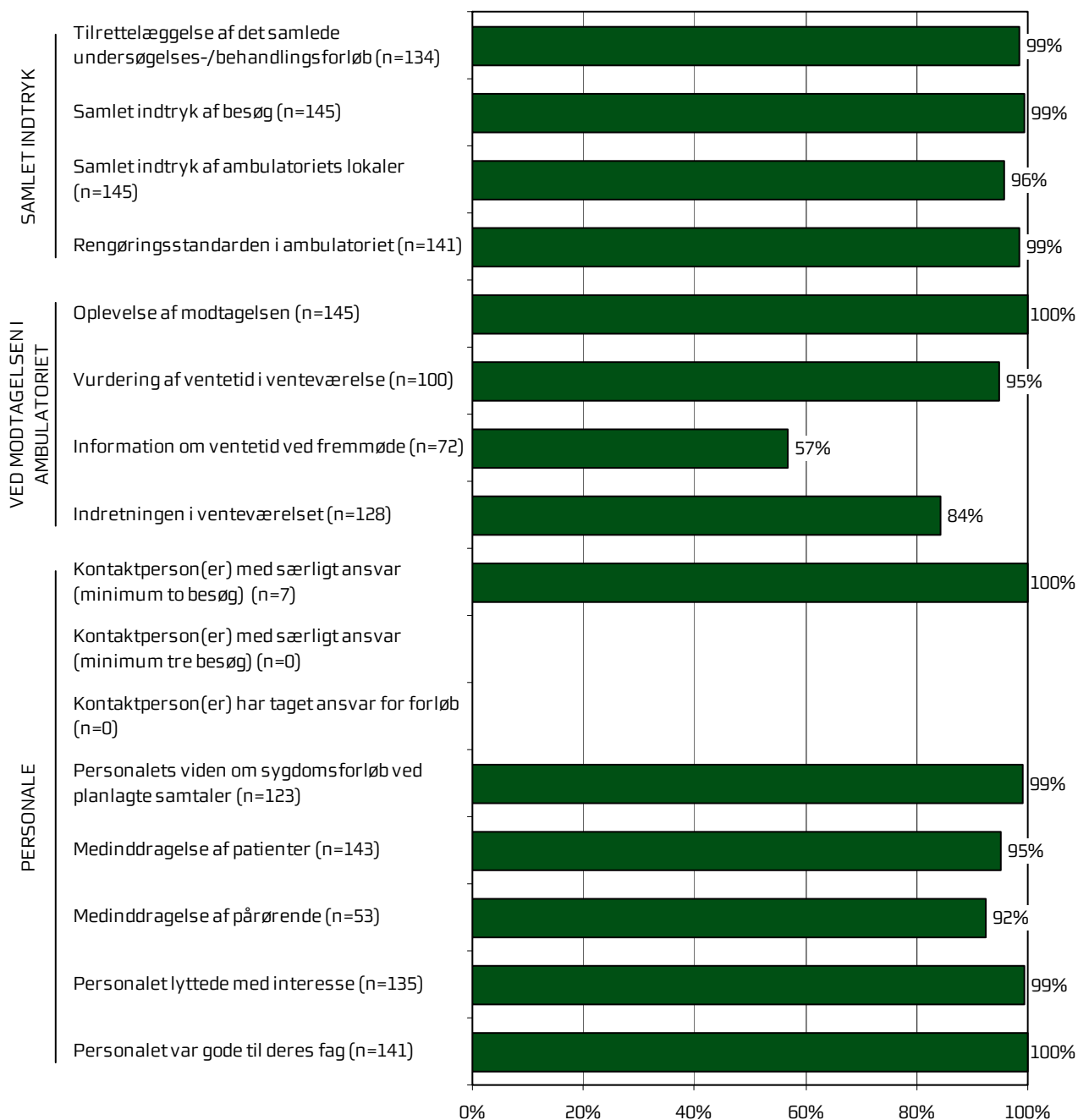
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

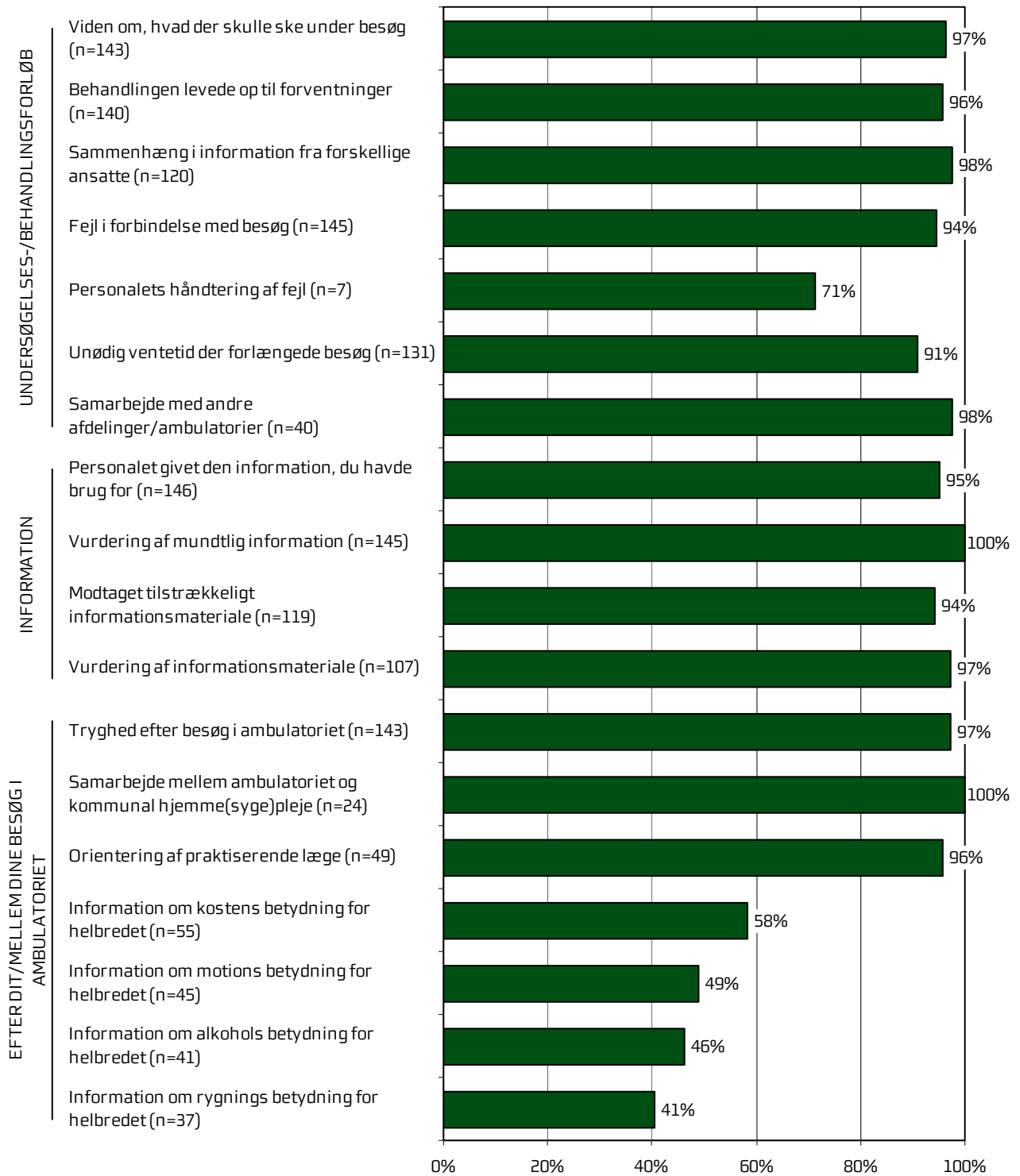
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Dagkirurgi

2011-tallet er for: Dagkirurgi drift, ortopædi

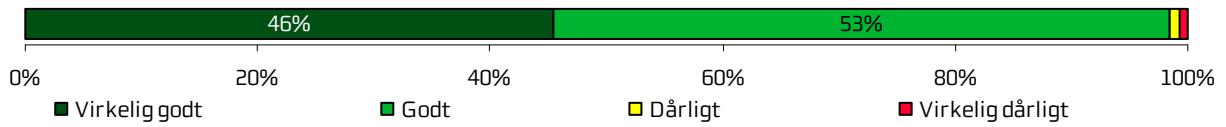
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

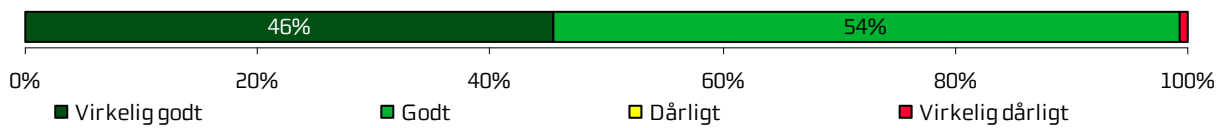
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

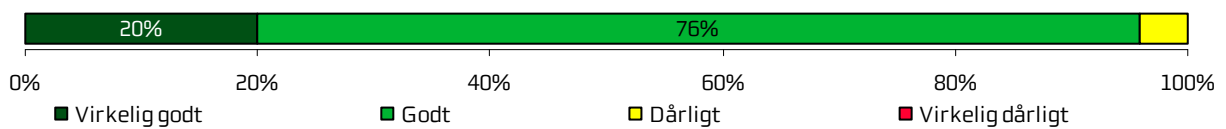
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=134)



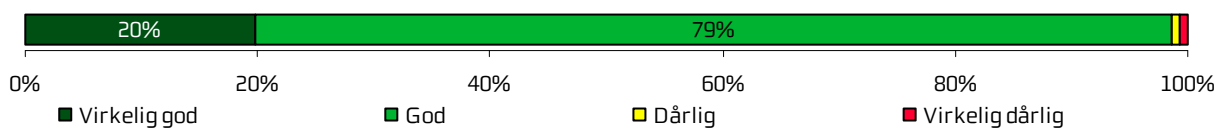
Samlet indtryk af besøg (n=145)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=145)



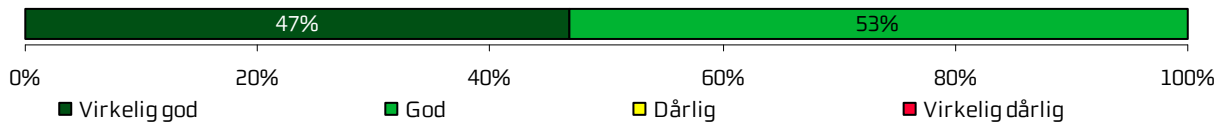
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=141)



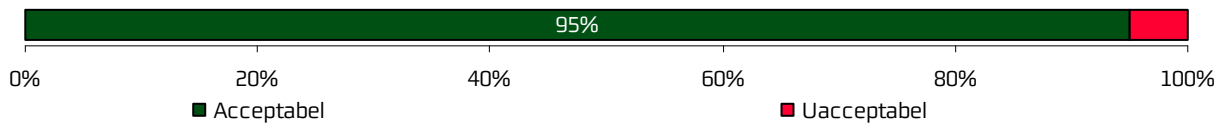
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	97 %	98 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 % *	98 %	99 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	94 %	95 %	99 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	100 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

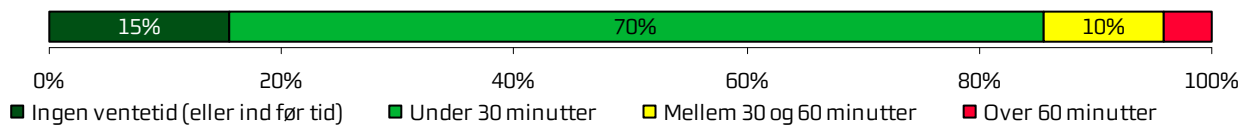
Oplevelse af modtagelsen (n=145)



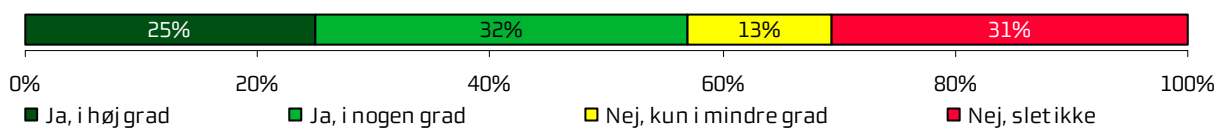
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=100)



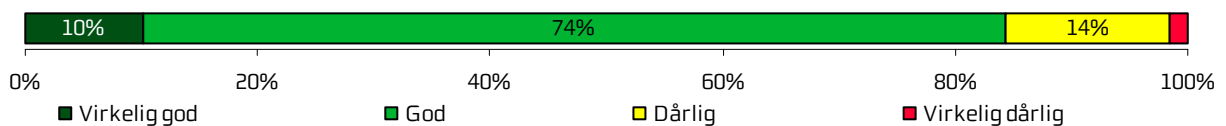
Længde af ventetid i venteværelse (n=97)



Information om ventetid ved fremmøde (n=72)



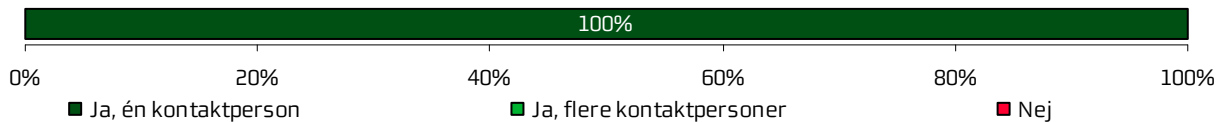
Indretningen i venteværelset (n=128)



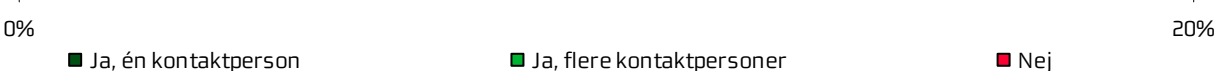
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	93 %	95 %	87 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	54 %	66 %	57 %	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	84 %	78 %	95 % *	80 %	85 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=7)



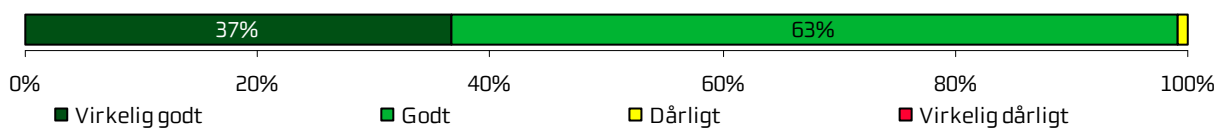
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



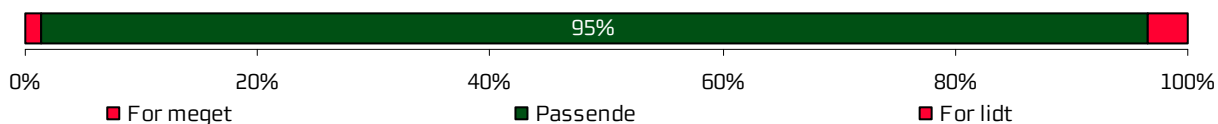
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



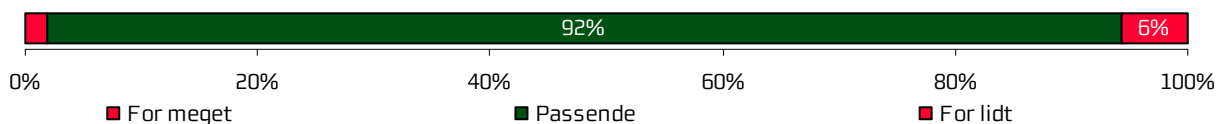
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=123)



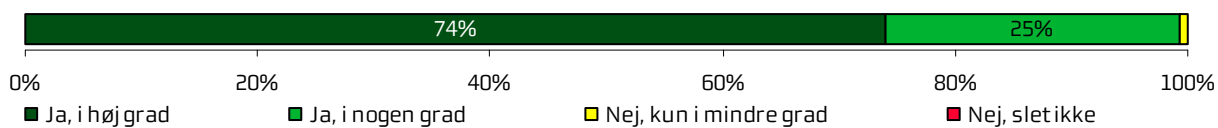
Medinddragelse af patienter (n=143)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



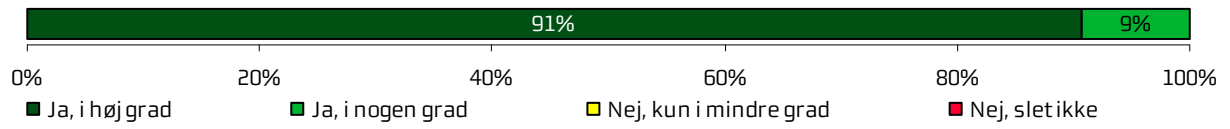
Personalet lyttede med interesse (n=135)



	2013	2012	2011	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)	100 %	77 % *	100 %	90 % *	69 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	87 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	100 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	96 %	96 %	95 % *	88 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	96 %	97 %	90 %	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	82 %	92 %	97 %	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	97 %	96 %	97 %	92 % *	94 % *

Personale (fortsat)

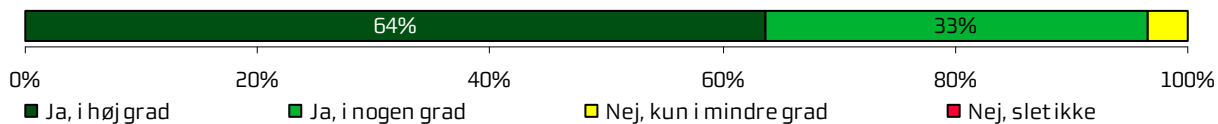
Personalet var gode til deres fag (n=141)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	100 %	99 %	95 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

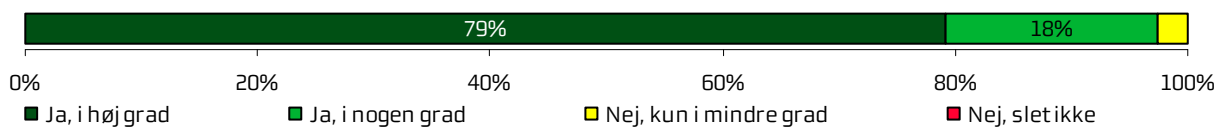
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=143)



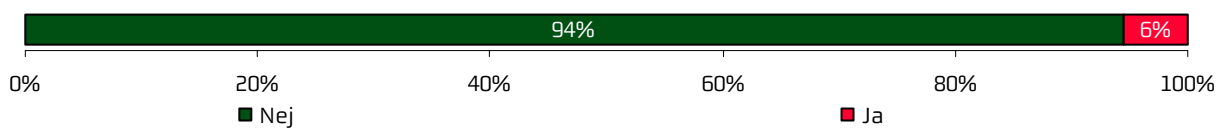
Behandlingen levede op til forventninger (n=140)



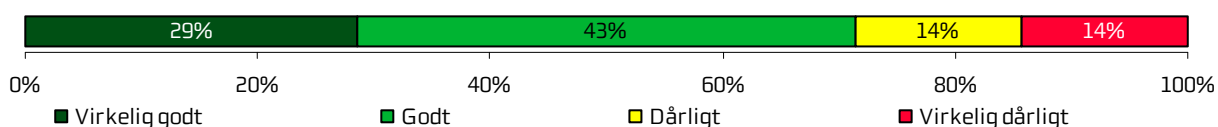
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=120)



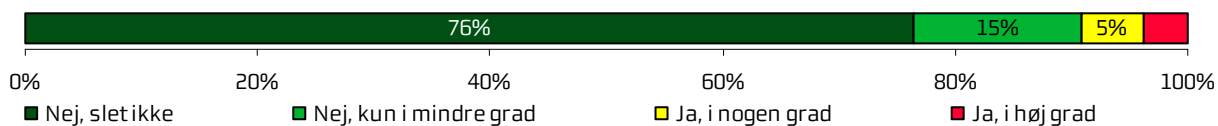
Fejl i forbindelse med besøg (n=145)



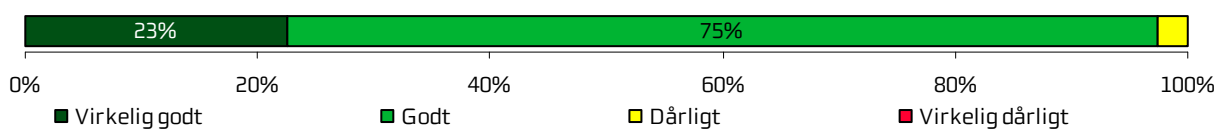
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=131)



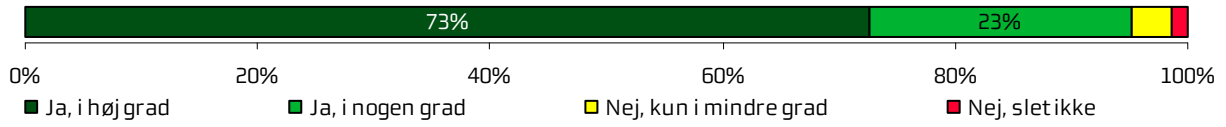
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=40)



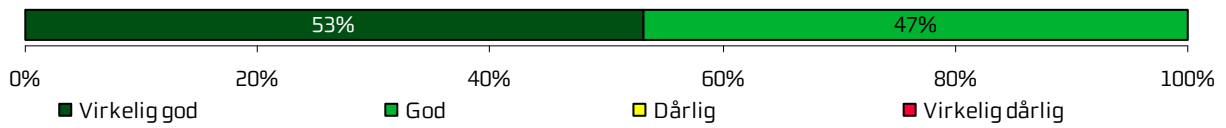
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	100 % *	95 %	85 % *	87 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	96 %	94 %	87 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	96 %	100 %	97 %	87 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	93 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	14 % *	75 %	71 %	50 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	88 %	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	97 %	97 %	96 %	86 % *	92 % *

Information

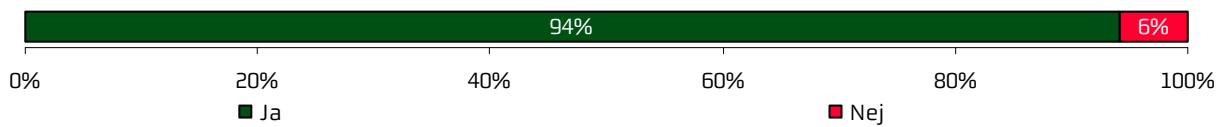
Personalet givet den information, du havde brug for (n=146)



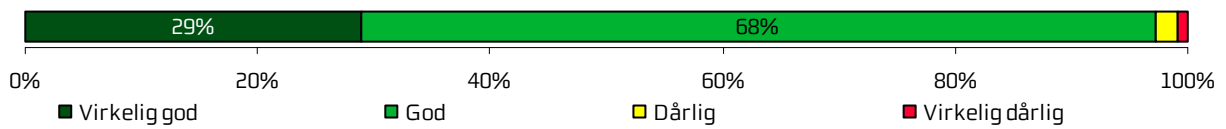
Vurdering af mundtlig information (n=145)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=119)



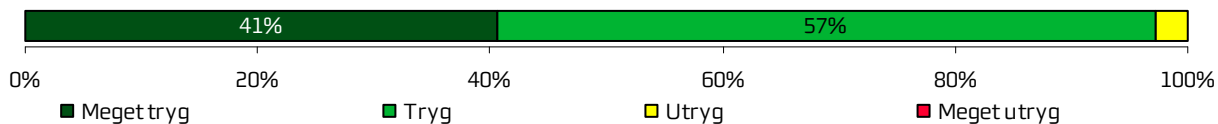
Vurdering af informationsmateriale (n=107)



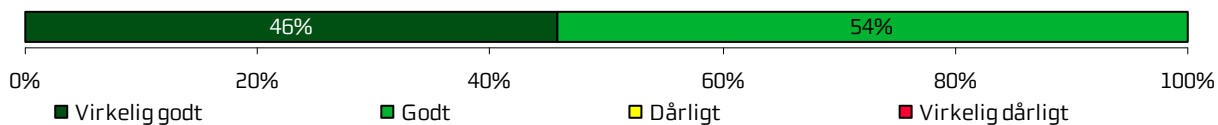
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	94 %	96 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	96 % *	98 %	98 % *	94 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	94 %	-	-	91 %	81 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	92 %	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

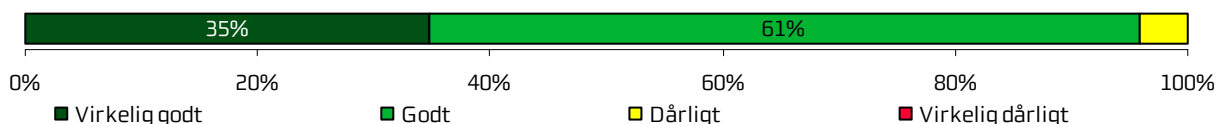
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=143)



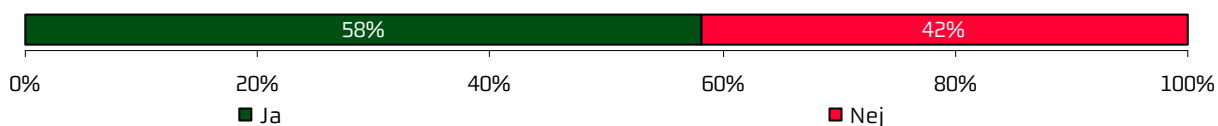
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



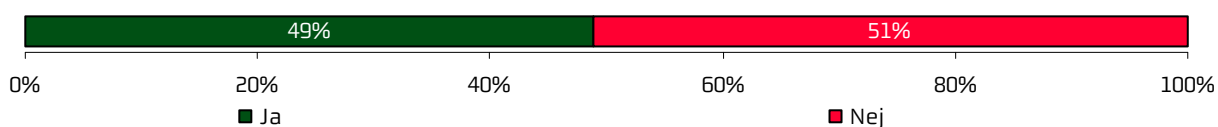
Orientering af praktiserende læge (n=49)



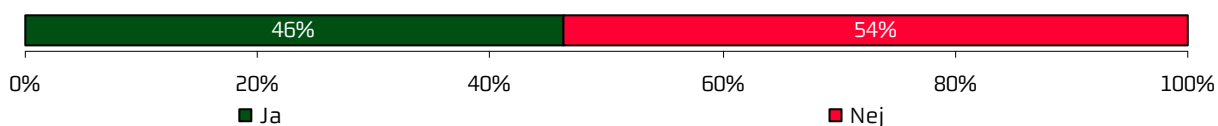
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



Information om motions betydning for helbredet (n=45)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=41)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=37)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	96 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	95 %	100 %	100 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	86 %	96 %	95 %	85 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	58 %	-	-	73 % *	35 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	49 %	-	-	77 % *	48 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	46 %	-	-	73 % *	46 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	41 %	-	-	81 % *	54 %	71 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Dagkirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
1	God skiltning, let at finde.	Virkelig god
3	En sygeplejerske NN var i ambulatoriet for at lære at lægge venflon. Det lykkedes ikke første gang. Lidt senere ville hun til at stikke mig anden gang uden at spørge mig først. Jeg sagde selv fra. Jeg var meget bange for at have kræft og havde ikke det store overskud til at forholde mig til at være prøveklud. Jeg synes, det er vigtigt at spørge patienten HVER GANG, man vil gøre noget.	God
5	Den var virkelig fin.	Virkelig god
8	På trods af elektronisk registrering og efterfølgende forevisning af indeholdelsen ved skranken, blev jeg ikke opfattet som ankommen (ved anden ambulans undersøgelse).	Virkelig god
11	Venligt og imødekommende personale.	God
13	Høflig og smilende, samt forklarede årsag til eventuelle ventetider.	Virkelig god
14	Upersonlig, men ellers fint fungerende.	God
15	Nej.	God
23	De var søde mod mig.	Virkelig god
24	I så fald kun positivt.	Virkelig god
26	Varmt og hyggeligt.	Virkelig god
28	Meget venligt personale. Virkede ikke fortravlede. God information. Gode til at aflede nervøse patienter.	Virkelig god
29	Jeg blev mødt med meget venlighed og fik god vejledning i, hvad der skulle ske.	Virkelig god
30	Var næsten ingen ventetid før den første samtale.	Virkelig god
31	Egen registrering var ikke let lige at få øje på, evt. mere synlig/info.	God
32	Jeg blev modtaget, henvist til venterum og blev straks hentet.	God
38	Jeg blev modtaget meget fint. Alt var ok.	Virkelig god
48	Modtagelsen var fin, men jeg synes, at det er for dårligt, at man som fastende skal sidde sammen med patienter, der drikker kaffe og spiser sandwich. Specielt når man får at vide, at man er indkaldt som nummer to, og der vil være lang ventetid. Det viste sig at blive [over tre timers] ventetid!	God
50	Lidt rodet, fordi der var ombygning, men personalet var yderst hjælpsomme.	God
53	Blev skrækslagen af angst for resultatet af undersøgelse. Blev jublende glad over, de ikke fandt noget unormalt. Både lægen og sygeplejersken ualmindeligt venlige og omsorgsfulde.	Virkelig god

Undersøgelsen ikke så slem, som jeg havde forventet, fik også noget smertestillende.

Dagkirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
18	Beslutninger, vi havde aftalt blev ændret og først efter en del skrivelser, kom vi tilbage til den aftalte behandling. De læger, der sidder i ambulatoriet, bør have kompetence til at tage en endelig beslutning af aftale. Bliver aftalen ændret, må man sørge for at kontakte patienten ordentligt og ikke blot med et brev om, at aftalen er ændret. Det besøg, man indkaldes til, må være afgørende, ellers er der ikke behov for at bevæge sig til stedet.	Godt
19	En forglemmelse. Jeg skulle have taget hjertekardiogram.	Virkelig godt
21	Fik vist lidt for meget bedøvelse, hvilket medførte, at hun ikke kunne gå/støtte på det ene ben i ti timer.	Godt
25	Luftslange faldt af.	Godt
27	Fik stafylokokker i operationssåret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	De glemte at fjerne et drop i hånden, inden jeg gik, men kontaktede mig straks telefonisk, da jeg var ude på parkeringspladsen, så de var selv blevet opmærksom på det.	Virkelig godt
44	Ved koloskopi. Lægen, der undersøgte mig, havde kun læst notatet fra den sidste undersøgelse, jeg havde været til. Var ikke orienteret om, at jeg havde fået fjernet [noget] af min tyktarm. Da lægen ikke kunne få skopet rundt i [] side, fik lægen en sygeplejerske til at trykke mig på maven. Da jeg spurgte til hvorfor og fik det svar, at lægen ikke kunne komme videre, måtte jeg fortælle, at tarmen ikke var længere. Hvis jeg havde været sederet, kunne det have fået fatale følger. Og lægen var meget svær at forstå.	Virkelig dårligt
48	Under operationen fik jeg en blødning i bughulen, så jeg blev kørt op på P4 for at overnatte. [] operation. Huden blev ikke syet sammen. Der blev kun sat plasterstrips på, og såret [] blødte så meget, at de faldt af, hver gang de blev skiftet. Det resulterede i et åbent sår, der havde svært ved at hele. Det tog fire uger, før det lukkede sig, og der var flere lægebesøg og lægevagtbesøg i denne periode. Jeg fik en del morfin på hospitalet, men de "glemte" at fortælle mig, at det stopper maven, så jeg fik også forstoppelse.	Dårligt
53	Der blev ikke fundet noget unormalt, derfor er disse spørgsmål ikke relevante for mig.	Uoplyst

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Rigtig søde og dygtige sygeplejersker/sosu-assistenten, men en noget sur læge, men sikkert dygtig :-)	Godt
7	Jeg oplevede personalet meget venligt, imødekommende og empatisk.	Virkelig godt
8	Ved undersøgelsen blev nævnt, at jeg skulle tale med læge NN. Efter blodprøve spurgte jeg efter denne afdeling. Fik besked om, at jeg var færdigundersøgt. Fortsættes.	Virkelig godt
10	Efter undersøgelsen sad den undersøgende læge ved et bord og jeg stod op. Jeg fik her besked om fund ved undersøgelsen, og det ville det være både passende og rart at blive tilbudt en stol, så vi var i øjenhøjde. Undersøgelsen i sig selv var ikke slem, men ej heller behagelig, så det at skulle stå op lige bagefter og få besked var meget fabriksagtigt. Hurtigt ind og hurtigere ud... Sådan var hele konceptet og det var okay, blot ikke hos lægen!	Godt
12	Har ikke fået skriftligt svar angående sidste undersøgelse.	Godt
20	Meget venligt.	Virkelig godt
22	Alle forsøgte, og det lykkedes, at gøre det så behageligt for mig som muligt.	Virkelig godt
24	I så fald kun af positiv art.	Virkelig godt
30	Kan jeg som patient vurdere, hvad "unødig" ventetid er? Der var uacceptabel ventetid under mit besøg, men det var der vel en grund til?	Godt
32	Hurtig ind, hurtigt ud. Fint for mig. Midlertidig svar dog a la "ingen kræft", hvilket aldrig har været på tale for mig. Det var lidt uaktuelt, jeg mangler en årsag til smerter, hvilket der ikke blev talt om. Lidt ærgerligt.	Godt
34	Har ikke rigtigt kommentarer, men behandling har hjulpet rigtigt meget.	Godt
36	Blev sendt flere gange i ambulatoriet for at få taget blodprøver. Første gang havde man glemt at bestille hjertekardiogram. Ved anden gang opstod der ventetid, fik at vide, at der var bestilt tid, men det var der ikke, da jeg kom derover.	Godt
39	Jeg oplevede i mit tilfælde, at der var overraskende kort ventetid, og at behandlingen var godt tilrettelagt. I mit tilfælde var den indikerede behandlingstid således overdrevet, hvilket medvirkede til, at min kones tid til shopping blev stærkt nedsat og dermed en positiv påvirkning på privatøkonomien.	Virkelig godt
40	Der var gået for lang tid fra min indlæggelse til undersøgelsen på ambulatoriet til, at de kunne finde noget under min undersøgelse.	Godt
43	Jeg fik ikke helt svar på et enkelt spørgsmål, hvilket viste sig at blive lidt problematisk.	Godt
44	Jeg er ikke nem at lægge venflon på. Straks efter der var ringet til anæstesen, stod der en sygeplejerske.	Godt
46	Personalet virkede stresset. Jeg turde ikke stille (for mange) spørgsmål.	Godt
47	God og venligt personale, en god oplevelse.	Virkelig godt
49	Hurtigt og effektivt.	Godt
50	Det hele kørte som det skulle, en god behandling af et flinkt personale.	Uoplyst





Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
4	Før forundersøgelsen modtog jeg brev med oplysning om ventetider på behandlingen. Det bestod i et print fra Sundhedsstyrelsens hjemmeside og indeholdte mange uforståelige forkortelser, som gjorde det meget svært at gennemskue. Det må kunne gøres bedre.	Godt
6	Jeg fik ikke informationsmateriale.	Godt
7	Det var en stor hjælp, at jeg før undersøgelsen fik gode råd til behandling af "udtømmelsesvæskan" []. Så gik det nemt at nedsvælge den!!	Virkelig godt
8	Jeg tog hjem. Senere blev jeg indkaldt til samtale med læge NN. Burde være undgået, måske min fejl.	Virkelig godt
13	Har ikke det samme behov for information, da undersøgelsen sker hvert andet år.	Virkelig godt
17	Jeg blev godt informeret, selvom der var travlt og forsinkelser, men alligevel en god stemning.	Virkelig godt
21	Godt beskrevet for børn :-)	Virkelig godt
32	Jeg ved, hvad jeg går ind til i forhold til undersøgelsen, men har ikke hørt mere til undersøgelsen, måske den henvisende afdelingens fejl?!	Godt
36	Jeg havde haft behov for mere information omkring operationen og tiden bagefter. Bl.a. ville en oplysning om, at der benyttes kateter under operationen været nyttig for mig. Får altid blærebetændelse. Gav mig en del komplikationer i dagene efter operationen. Flere oplysninger omkring smerterne bagefter og evt. oplysning omkring medicin. Håndkøbsmedicin hjælper ikke.	Godt
39	Jeg fik en række forskellige materialer, skrivelser og pjecer. Det ville være optimalt, hvis alt materiale kunne samles et sted.	Virkelig godt
42	Jeg synes, at det var dejligt at få et brev, som jeg kunne se, der var personligt til mig, og ikke bare et standardbrev (fik ønske om god bedring). Stor tak.	Godt
45	Blev lovet information om operationen, men fik det aldrig.	Godt
51	Havde i forvejen fået god information fra den afdeling, jeg var indlagt på efter operationen på andet sygehus.	Godt

Dagkirurgi

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

	ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
	19	Nej.	Godt
	33	Jeg har ikke fået noget at vide om kosten, motion, alkohol og rygning.	Godt
	46	Manglede uforstyrrethed og diskretion på opvågningsstuen.	Godt
	50	Har fået resultatet per brev, skal undersøges igen om [nogle] år. Man beklagede, at man på indeværende tidspunkt ikke havde den fornødne viden til at kunne kurere, men måske i fremtiden. Nuvel, det vil vi så alle så håbe!	Uoplyst

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Svært at huske tilbage på.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at det er forkert, at tv'et "kører derudaf" i venteværelserne. Faktisk synes jeg ikke, at der skal være tv, men gerne nogle aviser i stede! Så kan folk frit vælge, og der er fred og ro. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Vedrørende lokaler, så var man i gang med noget ombygning, så måske var det årsagen til det negative indtryk. Ved forundersøgelsen var der en frivillig medarbejder, som gik rundt og servicerede de ventende. Bl.a. fik en ældre herre hjælp til at finde det rigtige venteværelse og fik tilbudt en avis og en kop kaffe. Det er en rigtig god ordning, som var med til at gøre stemningen mindre anspændt, og man kunne tydeligt se, at den frivillige nød at gøre en forskel for de ventende. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Lægen var enormt behagelig, jeg følte mig virkelig tryk. [Skulderklap til lægen] :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Ambulatoriets venteværelse kunne udskifte de sofistikerede dameblade med f.eks. "Helse", "Alt for damerne" og en avis. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Der var ikke stole nok til alle patienter og pårørende i venteværelset. Kun et toilet. Når man møder fastende til undersøgelse, ville det have været dejligt, hvis man blev budt på et stykke brød og noget væske. Kiosken havde heldigvis åben. To gange køreture på 50 km med en tom mave er ikke særlig morsom. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Ok!	Godt
16	Jeg synes, at det var godt. Jeg har ikke noget at sige.	Virkelig godt
28	Jeg koncentrerede mig ikke om rengøringen, men jeg så IKKE, at den var dårlig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde alt, hvad de kunne for, at undersøgelsen skulle forløbe så godt og smertefrit som muligt. Både min mand og jeg var meget imponerede. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Der var syv timers ventetid, før jeg kom til. Det ødelægger oplevelsen i det "samlede indtryk". [Ventetid]	Godt
32	Jeg mangler stadig et efterforløb.	Godt
35	Personalet virkede kompetent og venlige. De var nærværende, selvom de havde travlt. De var ansvarsfulde og gode til at kommunikere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Empatisk, omsorgsfuldt personale, der havde travlt, men ikke stressede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Det har i enhver henseende været en særdeles positiv oplevelse at blive behandlet på HOSPITALS enheden Horsens, Kirurgisk Afdeling, Dagkirurgi. Specielt derved, at jeg oplevede alle medvirkende som nærværende, kompetente, omsorgsfulde, betænksomme og imødekomende (og ikke mindst: En læge NN med sans for humor), på så god en måde, at jeg følte mig så tryk og i de bedste hænder, at jeg i den grad glemte at se efter, om der var støv eller spindelvæv i krogene! Hvilket det så nok ville være ulogisk at forestille sig, ville kunne have været tilfældet. Foranstående oplevelse/vurdering må dog ikke forstås som grønt lys for budgetstramninger fra region/stat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|-------------|---|-------------------------|
| <p>✎ 39</p> | <p>God planlægning og tilrettelæggelse af behandlingen. God information og engagement i min behandling. Tydeligt ansvar.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>✎ 41</p> | <p><input type="checkbox"/> Den gastroskopi, jeg var til, er noget af det mest forfærdelige, jeg nogensinde har været udsat for. Det var så ubehageligt og, set i bakspejlet, helt uacceptabelt. Jeg er normalt meget rummelig og ikke sådan at vælte omkuld, men den undersøgelse har haft en ganske negativ påvirkning. Jeg er selv fagperson i sundhedssektoren, og den måde, jeg bedst kan beskrive min oplevelse på, er som et overgreb. Reagerede en patient, som jeg gjorde, under en undersøgelse/behandling, jeg var medvirkende til, ville jeg have stoppet det. [Sundhedsfaglige] kolleger, jeg har talt med, siger ligeledes spontant til mig, at det lyder som om, jeg har oplevet det som et overgreb. Jeg var så panisk under undersøgelsen, at jeg fik petekker <input type="checkbox"/>. Det har jeg kun set på ekstremt pressede [patienter], og det yderst sjældent. Jeg ved ikke, hvad proceduren for gastroskopier i regionen er, men hører, at andre er blevet tilbudt fuld anæstesi eller en form for rus til undersøgelsen. Tænker, at det er værd at overveje ved paniske patienter. Selve forløbet, fra min praktiserende læge sendte henvisningen, til jeg blev indkaldt, og effektiviteten under undersøgelsen kan jeg ikke klage over, det var hurtigt og effektivt. Men der er aldrig nogensinde nogen, der får lov at overveje at undersøge mig på den måde igen. Det var forfærdeligt, og jeg er ked af, at det er den følelse, jeg gik derfra med.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Virkelig dårligt</p> |
| <p>✎ 48</p> | <p>Personalet på ambulatoriet var vældig søde og kom hele tiden og spurgte til mig. Og lægen, der opererede mig, kom og snakkede med mig, inden jeg blev kørt op på P4.
[Relationer til personale]</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 50</p> | <p>Har prøvet de samme sted nogle gange, og det fungerer.</p> | <p>Uoplyst</p> |
| <p>✎ 52</p> | <p>God behandling gennem hele forløbet. Både praktisk og pædagogisk med hensyn til forklaring af indgreb og det videre forløb.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |

