

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

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

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

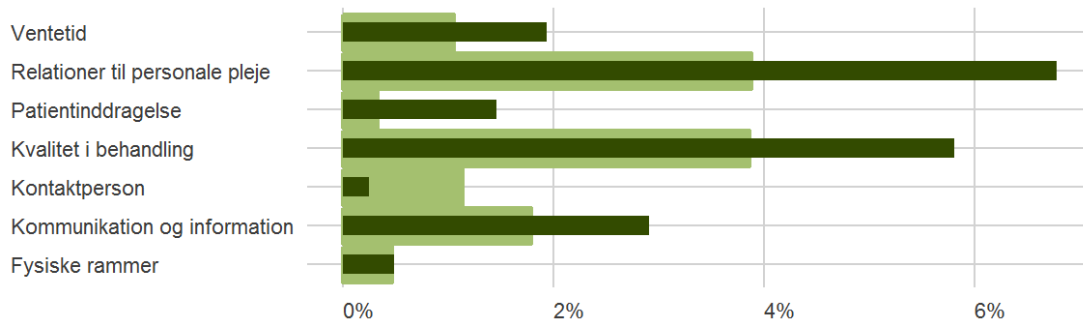
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

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



## ***Kirurgisk Dagkirurgi, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
86	Venligheden og omsorgen. Jeg var ekstremt nervøs, fordi netop denne undersøgelse tidligere har været et stort problem for mig på [andet] sygehus. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
38	Det var super godt gået fra Horsens Ambulatoriets side. Allerede før aftalt tid blev jeg mødt af en venlig og erfaren sundhedsassistent, der virkede velforberedt, og modtog mig med åbne arme. Jeg har mødt hende ved tidligere lejlighed, hvilket hun i øvrigt var vidende om. Faktisk gjorde det undersøgelsen til "noget", der lignede en fornøjelse (når nu det skal være). Men velkommen følte jeg mig virkelig. Helt som om det havde været et dyrt privathospital. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
37	Personalet var meget venligt og imødekommende. Det der var lidt skuffende, var den lange ventetid fra ankomst til operationen. Jeg forventede en ventetid, men jeg kunne have været informeret bedre om, hvornår personalet forventede jeg skulle komme til operationsbordet. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
116	Selvom min datter telefonisk havde gjort opmærksom på mit [andet handicap] blev det ved flere lejligheder under indlæggelsen "glemt". Ligeledes var der blevet anmodet om ordentlig bedøvelse for at kunne gennemføre undersøgelsen. Blev ikke eksekveret desværre. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
45	Kommunikation kunne være bedre. Kommunikation og information,	Uoplyst
22	Blev lidt forskrækket over de første spørgsmål uden introduktion som for eksempel: Har du tandprotese? Har du pacemaker? Tænker: Hold nu op, er undersøgelsen så voldsom, at den slår tænderne ud af munden? Det kunne være fint med en kort introduktion, som siger fx: Dette er standardspørgsmål, som vi skal stille. Jeg var bange for at være alvorligt syg, men jeg blev rolig af lægen. [] Han var rolig og faglig og lod sig ikke påvirke af min angst, og gav mig relevant information efter undersøgelsen, så jeg har været rolig i ventetiden inden resul-	Uoplyst

	taterne af vævsprøverne. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	
4	Jeg blev akut indlagt med mavesår [i sommers], og gennem gik forskellige undersøgelser herunder gastroskopi foruden ordination af medicin. En læge spurgte, om jeg ønskede koloskopi undersøgelse, hvilket jeg sagde ja til. Jeg blev indkaldt til koloskopi undersøgelse [et par uger] senere. Det er mit indtryk, at der var sammenhæng mellem de to forløb, hvilket gav mig tryghed. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I høj grad
15	Venligt og rart personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
131	Jeg synes alt var tilfredsstillende.	Uoplyst
6	Meget hurtig indkaldelse og ekspedition (der gik kun en dag fra jeg talte med egen læge). Det var fantastisk at jeg kunne følge undersøgelsens gang på en videoskærm, som jeg kunne se fra mit leje på briksen. Eneste kritik: Præsenter jer alle og sig pænt goddag og velkommen! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
150	Personalet virkede kompetent, var venlige og imødekommende. God afslappet stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
143	Meget venligt plejepersonale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
142	Alt fungerede perfekt. Jeg har kun ros til personalet.	Uoplyst
82	Var meget fornøjet med hele forløbet. Tak til personalet for deres informationer og venlighed. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
123	Venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
124	Jeg syntes man skal sende piller med, der skal bruges til at tømme maven med. Det er tåbeligt at man skal købe 20 piller, som er minimum, når der kun skal bruges [få]. Det må være spild, så det gør noget. Så var det bedre, man skulle betale for pillerne på sygehuset. Hvorfor skal alle til den undersøgelse have så mange piller i overskud?	Uoplyst
138	Jeg har for flere år siden fået foretaget gastrokopi, som oplevedes som et groft overgreb. Derfor var jeg inden undersøgelse pr. telefon til afdelingen lovet noget beroligende/smertestillende. Det var ikke skrevet i journalen, som det var blevet lovet. Men det var absolut ikke noget problem i at få en sådan behandling. Ros for det sidste. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
1	Personalet var meget søde, hjælpsomme og forstående. Jeg følte mig rigtig tryk igennem hele forløbet Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
71	Jeg synes at sygeplejersken, der havde samtale med mig, og var "min"	I meget høj grad



	sygeplejerske var meget sød og rar. Lægen og de to sygeplejersker til selve undersøgelsen var også flinke. Lægen var meget behagelig og rolig. En af sygeplejerskerne holdt min hånd og det var dejligt, når jeg syntes det var ubehageligt. Relationer til personale/Pleje,	
68	Venligt imødekommende personale, som udstråler ro i travlheden. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
10	Kan blive bedre: Lægen noterer, om der er mange/få udposninger, og hvor de er i tarmen. Bedre information om forholdsregler ved Husk. Rigtig godt: Meget rart personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
117	Alle var meget søde og hjælpsomme! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18	Jeg måtte køres til Horsens i ambulance om aftenen, fordi jeg blødte voldsomt på operationsstedet ved navlen. Blodet trængte ud under plasteret. Temmelig voldsomt. En ubehagelig oplevelse.	Uoplyst
118	Oplys om forventet ventetid ved ankomst. Ventetid,	Uoplyst
40	Omsorgsfuld og kvalificeret behandling med god psykologisk forståelse fra personalet. Disse fordele opnås naturligvis bedst når patienten formår at forklare sin situation fysisk og psykisk. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
35	Gerne lidt mere tid til præcist at forklare hvad spiserørsbrok er. Og hvilke konsekvenser [det har]. Patientinddragelse,	Uoplyst
74	Særligt godt.	Uoplyst
55	Ditto. ;-)	I meget høj grad
19	Meget venlig læge og sygepersonale. Rigtigt godt tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
111	De bedøvede mig helt, så jeg sov, da jeg skulle have en slange i halsen, da jeg ikke kunne tage den. Det var jeg meget glad for. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
133	Personalet var utrolig venlig, forstående og søde overfor mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
8	Det fungerer som efter en snor. Søde, flinke sygeplejersker og en professionel læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
100	Nogle søde og omsorgsfulde mennesker der er ansat. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
98	En brokoperation kræver faktisk, at man tager den med ro i mindst fire dage, hvilket jeg ikke synes fremgik helt af mit besøg. Jeg fik klart en ide om, at jeg ville være frisk igen efter et par dage, men alt i alt tog det mig faktisk en uges tid at komme helt ovenpå. Kommunikation og information,	Uoplyst
105	Alt ok.	I meget høj grad

110	Har kun positive oplevelser.	Uoplyst
107	En enkelt ting: Jeg måtte stå op kl. 4 om natten for at tage noget pulver og skulle derefter drikke to liter i et par timer derefter. Ikke smart, når man gerne hurtigt vil tilbage på arbejde. Patientinddragelse,	Uoplyst
17	Tilfreds.	I høj grad
47	Jeg var meget nervøs, især for undersøgelsen med kikkert gennem halsen, og jeg spurgte, om jeg kunne få noget til at berolige mig, og det fik jeg! Jeg mærkede intet, og da jeg vågnede op, spurgte jeg nok lidt forundret, om jeg var færdig, og det var jeg. Så jeg fik mit tøj på og kom ind for at hvile mig og fik serveret kaffe og sandwich. Og de kom og snakkede af og til. Så jeg er meget tilfreds med den oplevelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11	Kørsel: Vanskeligt at få kørsel begge veje, selvom det er muligt på hjemmesiden. Fysiske rammer,	I høj grad
23	Kvinden der modtog mig, og havde en forberedende samtale med mig inden undersøgelsen, skabte nogle meget trygge rammer ved at forklare hele forløbet før, under og efter undersøgelsen, og spurgte ind til mig omkring relevante ting. Det føltes ikke på noget tidspunkt som om der var hast eller dårlig stemning. Det var en fornøjelse. Også dem jeg talte med under undersøgelse var ved godt humør. Det var virkelig hyggeligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7	Da jeg får Marevan, forsøgte jeg forgæves at få lov til at undlade dette, så jeg kunne få fjernet evt. polypper i tyktarmen, uden at skulle gennem udrensningsundersøgelse mere end en gang. Patientinddragelse,	Slet ikke
66	For lang ventetid fra man havde været til undersøgelse, til den dag man skulle opereres. Ventetid,	I ringe grad
24	Meget professionel, venlig og smilende behandling! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
90	Ja oplyse dem med ventetid over f.eks. 15 minutter [viser], at der er styr på det. Ventetid,	Uoplyst

## ***Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg oplevede at blive kastet bold mellem Horsens og andet hospital. Horsens mente at en biopsi var nok til at give en diagnose, andet hospital ville have en hel lymfe opereret ud for at kunne give en diagnose. Og jeg måtte igennem begge dele, så mit forløb har været langt, udmattende og med mange usikkerheder. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
61	Jeg synes ikke at ventetiden efter ambulatoriet i laboratoriet var tilfredsstillende. Det tog en time at få taget blodprøve og EKG. Ventetiden havde tidligere på dagen, fik jeg oplyst, været på halvanden time. Det er opstået efter at egen læge ikke må tage blodprøver forud. Man kunne bestille tid og undgå ventetid, men man kan ikke vide på forhånd hvornår man var klar. Og når nogen kan komme ind til tiden, må andre vente længere (uden tidsbestilling). Det betød at laboranten havde overarbejde, derefter havde narkoselægen overarbejde, da de skulle vente på mig. Da jeg skulle bestille tid var kontoret lukket og jeg måtte ringe dagen efter. Det er formentlig marginalt hvad Regionen sparer ved det. Da et stort antal mennesker, hvoraf en del også er erhvervsaktive, skal vente længe, er den samfundsøkonomiske effekt formentlig stærkt negativ. Det bør snarest ændres. Ventetid,	Uoplyst
20	Da der var to måneders ventetid, blev jeg ikke kontaktet i halvandet år, før min mor ringede. Operation blev senere afvist. Kommunikation og information,	Slet ikke
33	Stort set alt ok.	Uoplyst
102	Der var lidt tid til at snakke kort om min tilstand i forbindelse med min igangværende skilsmisse. Super. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
115	Ventesalen var meget rodet. Formentlig fordi at der var en maler i gang. Fysiske rammer,	Uoplyst
34	Var i ambulatoriet tre gange inden operation og en gang som planlægning til operation. Hver gang ved forskellige læger. Den sidste	I ringe grad

	gang skulle jeg også have været inde ved anæstesi men måtte komme igen næste morgen. Patientinddragelse,	
26	Særligt godt at der var en afslappet men stadig professionel atmosfære. Skal siges, at dette var en forundersøgelse og dermed ikke kompleks som sådan. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
50	Jeg forstår ikke, at med det lange register jeg har, at sygehuset ikke lavede en grundigere undersøgelse. F.eks. tog nogle svampeprøver, prøver for streptokok, blodprøver osv. Alt dette måtte jeg selv bede om ved egen læge. Sygdommen er der stadig, og ingen vil gå grundigere ind i sagen. UNDERLIGT. Jeg sover ikke, jeg klør og hæver op i og omkring ved endetarmsåbning. Så ja. Nej men sådan er systemet nok bare. Øv. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
114	Jeg var inde tre gange i forbindelse med nyligt opståede smerter i et tidligere opereret område. Jeg fik at vide, at jeg havde tid til scanning til første konsultation, men det viste sig kun at være en samtale med henblik på scanning. Andet besøg var scanningen, og tredje besøg var svar på scanningen, hvilket var en yderst utilfredsstillende konsultation, med en lettere uforståelig læge, der virkede til at have en generel plan for alle patienter, og ikke havde sat sig ind i den enkelte situation. Da den udskrevne medicin ikke havde noget effekt kontaktede jeg afdelingen igen med henblik på ny konsultation, og fik at vide, at jeg enten ville blive ringet op samme dag, eller ville modtage en ny indkaldelse. Da intet af dette skete henvendte jeg mig igen og fik at vide, at mit første opkald var registreret, men at der ikke var gjort noget i forbindelse med det. Jeg fik så en tid, hvilket resulterede i en konsultation hos en læge, der både var effektiv, kompetent, forståelig og forstående, med samtidig og efterfølgende behandling, der indtil videre har vist sig virkningsfuld. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
16	Alt i alt meget fint og grundig information. Kommunikation og information,	Uoplyst
83	Som nævnt var klinikken god. Men det danske system burde have et meget højere niveau af journalføring. Mit job har flyttet mig fra sted til andet, og hvert sted udsteder et nyt "gult kort", hvilket er ret ubrugeligt. Dette kort burde have en smartchip, som har været på markedet siden 1995, og denne chip skulle gemme alle læge- og hospitalsbesøg, selv røntgenbilleder. Jeg har lagt mærke til, at sygeplejerskerne har travlt til at gemme information på PC. Hospitalerne burde genansætte kontorpersonalet bagved. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
67	Jeg er alt i alt tilfreds med ambulatoriets indsats det sidste år. Men	I nogen grad

besøget i [efteråret] har farvet min holdning i negativ retning, fordi der gik kludder i behandlingsrækkefølgen (scanninger/operationer). Sikkert fordi det ene handler om opfølgning på andet hospital med scanninger efter tidligere operationer og det andet i Horsens (forestående efteroperation af ar-brok). Koordineringen mangler, så tingene blev tilrettelagt i forkert rækkefølge. Der var heller ikke god overensstemmelse mellem de forskellige lægers udsagn i Horsens: Lægen i ambulatoriet i [efteråret] mente ikke, at en scanning var nødvendig for operationen. Læge NN samme sted udsatte operationen, fordi han ville afvente en scanning. Det gjorde mig lidt forvirret. Der er nu med eget initiativ fulgt op på sagen og de kommende scanninger/operationer forventes meddelt i nær fremtid (forhåbentlig i en mere logisk rækkefølge). Kvalitet i behandling,

- |     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 132 | At man kommer til svar vedrørende scanning og straks derefter får foretaget diverse prøver og undersøgelser samt dato for operation. Meget fint. Kommunikation og information,  | I meget høj grad |
| 139 | Jeg var til samtale, fordi jeg ønskede at få foretaget en kikkertundersøgelse af min tarm. Min mor døde af [ ]kræft [i maven], og min søster blev indstillet til en kikkertundersøgelse, hvor de fandt en godartet polyp, hun fik fjernet, men hun skal gå til kontrol hvert andet år. Læge NN afviste først totalt, at det skulle være nødvendigt at få lavet en undersøgelse. Han spurgte mig så, hvad jeg mente om det, hvortil jeg svarede, at det var jeg da ked af, når det er en meget arvelig sygdom. Så sagde han: "nå, men så lad os da gøre det, men der kan ikke blive tale om yderligere opfølgning, hvis vi ikke finder noget". Sygeplejersken kom så stormende hen til mig og sagde, at nu skulle jeg jo ikke gå og tænke på, om der kunne være noget, for det var en sygdom, der udviklede sig meget langsomt, og man ville jo altid opfange, hvis der var noget ved senere kontroller, hvorpå læge NN skarpt sagde, at der jo ikke blev tale om senere kontroller, hvis man ikke fandt noget. Jeg havde det indtryk, at sygeplejersken prøvede at glatte ud. En underlig samtale. Kvalitet i behandling, | Uoplyst          |
| 79  | Meget venligt og imødekommende personale. Ikke mindst receptionen men også sundhedsfaglig betjening. Meget fint. Relationer til personale/Pleje,  | Uoplyst          |
| 99  | Jeg har ikke noget at klage over, da jeg ikke har noget sammenligningsgrundlag.   | Uoplyst          |
| 91  | Jeg fik at vide, at jeg skulle vente ca. 20 min, før jeg fik taget en dims ud af hånden. Det blev til mere end en time, og det var ikke til at finde personale at spørge om hjælp. Jeg havde fået at vide, at hvis der gik for lang tid, skulle jeg henvende mig til receptionisten, men der var jo   | Ved ikke         |

- ingen i receptionen. Ventetid,
- 95 En opfølgning på henviste sager. Ikke afslutte en patient før man er sikker på, at patienten er sikkert videre. Sørge for at det er korrekt, det der står i journalen. Godt vi har sundhed.dk, så vi kan se hvad der bliver skrevet. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 54 Jeg er meget tilfreds og taknemmelig for hele forløbet. Ville dog ønske, at det kunne tilrettelægges, så man havde en ansvarlig læge. Jeg har været til flere samtaler og undersøgelser i forbindelse med denne udredning, men med forskellige læger hver gang. De var dog alle venlige og lyttende. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 120 De har ikke styr på meget. Du kan sidde ti timer og spørger du ikke om der sker noget, så får du intet at vide. Og når du spørger er svaret altid, der er sket noget. Og de er booket for mange ind og de tager for lang tid. Sig det til dem ovenpå. Men informationer er der bare ikke. Det var ikke gået mange steder. Ventetid, Kommunikation og information, I ringe grad

## ***Urologisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
141 Fik foretaget CT-scanning, hvor jeg via brevet som blev tilsendt fik fuldstændig besked, om hvad der skulle foregå. Utroligt søde mennesker i forbindelse med selve CT-scanningen og en super sød læge og sygeplejerske til afsluttende samtale, hvor alt var fint. Så er man jo glad. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
51 Det vil være rart hvis lægen har større forståelse og medfølelse, blidhed. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
62 Alt godt.	I høj grad
64 Alt i orden.	I høj grad
32 Kanon læge, [lægen] vil jeg gerne indtil fremover. [Vedkommende] tjekkede mere end hvad jeg var indkaldt for. Stor ros til [lægen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
42 Ok.	Uoplyst
9 For kort tid til samtale og kontrol. Kvalitet i behandling,	Ved ikke
80 Ambulatoriet kunne godt bestræbe sig på, at man kan komme til behandling på det nærmeste sygehus, jeg har flere gange været i Århus, og jeg må da køre 100 kilometer ekstra. Jeg er godt klar over at nogle ting skal man derop for, men de ting som kan klares i Horsens, var det rart man kunne blive der! Jeg har [få kilometer] frem og tilbage til Horsens og [mange kilometer] frem og tilbage til Århus. I Horsens synes jeg, personalet har sat sig godt ind i min tilstand og er venlige og imødekommende. Jeg håber dette vil blive ved, da jeg nok skal komme der en del endnu. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
149 Det er ok som det er.	I høj grad
130 Det har været en meget positiv oplevelse at se, hvordan det danske sygehusvæsen, og i særdeleshed personalet fungerer topprofessionelt, når der er behov for det. Tusind tak for det! Kvalitet i behandling,	Uoplyst

70	Fint.	Uoplyst
77	Der har været for lange ventetider. Jeg er nu fyret fra mit job. Ventetid,	I nogen grad



## ***Kirurgisk Dagkirurgi, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulato-riet?
113	Personalet virkede meget motiveret, informerende og professionelt.	I høj grad
86	Det var uhyre venlig betjening. Jeg var specielt glad for, at den samme sygeplejerske fulgte mig. Hun var endda opmærksom på min datter også!	I høj grad
65	Der står i brevet at du bliver modtaget af en sygeplejerske. Det er ikke rigtigt. Jjeg blev modtaget af en assistent. Der står heller ikke at det er sygeplejersker der står for selve undersøgelsen. Det synes jeg er vigtigt.	I høj grad
38	ALT virkede velforberedt og planlagt. Personalet var søde og omsorgsfulde. Ti ud af ti mulige. Tak.	I meget høj grad
53	Perfekt oplevelse. God service.	I høj grad
125	Man glemte at informere mig om, at man var forsinkede. Personalet er meget venlige og kompetente.	I høj grad
37	Det eneste punkt hvor jeg synes der kunne være en forbedring, var hvis jeg kunne have været informeret om ventetiden, sådan at jeg kunne have fundet en mere konstruktiv måde til at bruge tiden på indtil jeg blev indkaldt til selve operationen. Ellers var det hele helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
146	Ventetiden var kun ti minutter.	I høj grad
12	Det kunne være rart at blive modtaget af et personale, når man ankommer til sådan en undersøgelse som jeg var nervøs for, men det skete ikke.	Slet ikke
104	Ventetiden var af kort varighed. Måske ti minutter. Sygeplejersken som hentede mig var meget venlig og sød til at spørge ind til evt. nervøsitet.	I høj grad
101	Meget venlig personale.	I meget høj grad
126	Måske lidt svært for ældre og svage borgere at finde fra omklædningsrummet til venteværelse. Det var ikke et problem for mig.	I høj grad
29	Det var OK hele turen igennem.	I meget høj grad
144	Skulle blot have taget nogle blodprøver.	I meget høj grad
22	Alt var fint.	I meget høj grad
4	Fin modtagelse.	I høj grad
46	Det ville være meget rart, hvis man måtte have en pårørende med til undersøgelsen, da den er meget ubehagelig at være til alene. Personalet var rigtig søde til at være der og holde i hånden, men jeg ville have foretrukket at have en bekendt med.	I meget høj grad

15	Venlig modtagelse.	I høj grad
131	Da det er første gang jeg har fået foretaget en operation, kan jeg kun sige at jeg er yderst tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
106	Meget kort ventetid til indledende samtale. Længere ventetid efter omklædning. Husker ikke et ur i venteværelset, så jeg mistede lidt tidsfor-nemmelsen, men synes at jeg ventede i nogen tid. Ok, da fjernsynet blev tændt.	Ikke relevant for mig
150	Det var meget fint, og svært at forestille sig, hvad der skulle til for at gøre det bedre.	I meget høj grad
72	Den var god.	I høj grad
129	Det er helt fantastisk at have mulighed for at kunne få foretaget endo-skopiundersøgelse på en lørdag da det ellers indebære halvanden tabt arbejdsdag.	I meget høj grad
89	Personalt var gode til at hjælpe mig gennem undersøgelsen.	I høj grad
143	Jeg blev venligt modtaget.	I meget høj grad
142	Det gik perfekt.	I høj grad
69	Modtagelsen var venlig og som forventet. De var også klar over at der var ventetid, da jeg kom. Men jeg kunne ikke få besked på hvornår jeg ville komme til. Jeg kom ikke ind før [flere timer] efter mødetid. Det føler jeg er spild af en arbejdsdag. Jeg kunne heller ikke få lov til at gå en tur i områ-det. Det føler jeg er utilfredsstillende, da nu ventetiden var så lang. Det må kunne planlægges bedre.	I høj grad
88	Meget venlige og imødekommende.	I meget høj grad
124	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
151	Vanskelige parkeringsforhold for handicappede. Ujævne fliser fra parke-ringsplads til indgang.	I høj grad
48	Meget venligt og omsorgsfuldt personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
21	Jeg ventede i over tre timer inden jeg blev kaldt ind til operationen. Jeg fik information efter en time og med beskeden at der går endnu lidt tid. Jeg ventede så i yderligere to timer. Man burde have orienteret yderligere.	I høj grad
44	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
108	Glad for at være på Horsens Sygehus. Søde mennesker og god behand-ling.	I meget høj grad
71	Jeg kom i god tid og troede jeg skulle vente længe, men blev kaldt ind før, så det var dejligt.	I høj grad
78	Positiv oplevelse hele vejen igennem. Imponeret af logistikken på syge-huset.	I meget høj grad
68	Ventetiden var meget kort, information om årsag ikke relevant.	I høj grad
117	Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling, både da jeg blev modtaget og i forbindelse med min undersøgelse. Og efterfølgende, da jeg var noget "groggy", var sygeplejerskerne meget søde ved mig, så en stor ros til af-	I meget høj grad

	delingen!	
63	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
49	Jeg var godt tilfreds.	I høj grad
118	Jeg synes, at tre kvarter er for lang tid at vente, når man er tilsagt til en bestemt tid. 20 minutter burde være max.	I høj grad
40	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
39	De var meget søde, og man fik en meget god behandling.	I meget høj grad
148	Modtagelsen var helt ok.	I meget høj grad
55	Det kunne ikke gøres bedre :-).	I meget høj grad
111	Jeg syntes det var en god modtagelse fra personalet.	I meget høj grad
8	Pga. nedsat hørelse, kunne jeg ikke høre navneopråb i venteværelset, men det gik!	I høj grad
100	Det var nogle meget søde og kompetente mennesker som modtog mig.	I meget høj grad
98	Venlig og god modtagelse, hvor sygeplejersken var godt forbredt.	I høj grad
112	Overlægen have sendt den læge hjem, der skulle stå for min undersøgelse, og han havde glemt, at han så selv skulle stå for undersøgelsen. Derfor ventetid. Jeg følte, at han skulle have overstået min undersøgelse hurtigst muligt, så han selv kunne komme hjem.	I nogen grad
105	Rigtig fin modtagelse, kom næsten før tiden.	I meget høj grad
110	Meget venlig modtagelse og orientering.	I meget høj grad
107	Dygtige og kompetente folk hele vejen. Dog synes jeg, det er langt at køre [] for at få lavet undersøgelsen (når man har fået et lavement). Og da man ikke må køre bil bagefter, skal man sørge for at få nogen til at køre. For øvrigt var jeg totalt frisk efter undersøgelsen og mener godt, jeg kunne have kørt.	I høj grad
41	De var super, og meget opmærksomme. Men da jeg ikke blev undersøgt, fordi det ikke var nødvendigt, kan jeg ikke sige mere. Men i det hele taget var de super gode.	I høj grad
13	Et venteværelse som var lidt mere hyggeligt/pænt kunne være en god ting. Det var sgu lidt trist.	I meget høj grad
56	God information.	I meget høj grad
103	Hurtig kontakt til tiden. Fin følelse.	I meget høj grad
47	Jeg fik en god og venlig service, jeg var noget nervøs, men fik god hjælp.	I meget høj grad
23	Modtagelsen var imødekommende og hyggelig. Snakkede med en ansat som skabte en god og ikke-nervøs stemning.	I meget høj grad
30	Fantastisk sødt, venligt og kompetent personale. Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
93	Lægen var i gang med en operation, hvilket jeg vurderer som en legitim grund til forsinkelsen.	I høj grad
90	Jeg ventede over en halv time. Det var så længe at jeg gik hen og spurgte, om jeg var det rigtige sted. Det var det så og fik at vide, at stuen var klar	I ringe grad

om lidt. Når man i forvejen er nervøs for ubehagelig undersøgelse, er det ikke sjovt at vente uden nogen besked. Og der var personale på kontoret. Det virkede som om jeg var den med mest ventetid. Jeg kom i god tid og forventede ikke at komme ind før. Men så alle andre ventende plus flere der kom efter mig, komme ind. Så føler man sig glemt.

2 Perfekt. Professionel modtagelse.

I meget høj grad

## ***Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3	Jeg ved jo ikke hvad alternativet er.	I nogen grad
59	Jeg blev modtaget på afdelingen af imødekommende kompetente sygeplejersker.	I meget høj grad
33	Fik tilbud om operation til om eftermiddagen med efterfølgende indlæggelse og ellers om morgenen dagen efter. Desværre glemte man alle forundersøgelser fra den første dag. De skulle så indhentes (jeg var fastende fra dagen før) og operationen blev først gennemført om aftenen. Efter få minutter var denne operation overstået.	I nogen grad
31	Effektiv og direkte modtagelse! Ros fra mig!	I høj grad
43	Det er altid rart med information, så har man mere forståelse for evt. ventetid.	I høj grad
134	Det var en god modtagelse.	I høj grad
145	Besøget fandt ikke sted, da operationen blev udsat.	Ved ikke
121	Når man kommer til en samtale, vil det være relevant, at man inden bliver orienteret om, at man både skal til en forundersøgelse samt en samtale med en narkosesygeplejerske eller læge, så man kan afsætte tid til dette.	I nogen grad
136	Blev modtaget af et meget sødt personale.	I meget høj grad
76	Det fungerede professionelt og helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
34	Der stod i brevet at der kunne være lidt ventetid, så det var ikke noget jeg tænkte mere over.	I meget høj grad
26	Fin og professionel modtagelse.	I høj grad
97	Samtalen var telefonisk. Jeg blev ringet op dagen før jeg skulle møde med et positivt resultat. Så hvis jeg ikke havde noget at spørge om, behøvede jeg ikke at komme dagen efter.	Ikke relevant for mig
58	Det blev ikke sagt særligt højt, men mellem kollegaerne blev der talt om at der var sat patienter på til en der ikke var på vagt.	I nogen grad
60	Fin modtagelse. Kom måske ti minutter for sent ind i forhold til den tid jeg havde fået, men ikke noget der generede mig. God oplevelse generelt.	I meget høj grad
114	Jeg har flere gange oplevet folk, der har ventet i det forkerte venteområde eller ikke har scannet sig ind/meldt sin ankomst. En bedre synliggørelse af sundhedskortscanneren ville være en klar fordel.	I meget høj grad

16	Venligt personale der oplyste om en minimal forsinkelse, på under fem minutter. Jeg er imponeret.	I meget høj grad
83	Automatisk checkin var nemt, men jeg vil anbefale at personalet tjekker, at jeg som patient har udfyldt de nødvendige dokumenter. Besøget var meget behageligt. Nu hvor jeg har chancen, må jeg nævne at der bør tages et kig på parkeringsaftalen med Europarking. En patient som mig, der har en deadline for besøget, er nervøs og ankommer til et nyt hospital, og ser, at der er renovering i gang på hele parkeringspladsen. Som fremmed fortolkede jeg parkeringsskiltet forkert. Skiltet nævnte, at bloddonorer har gratis parkering med tidsbegrænsning og at andre skal betale. Forkert. Europarking burde ændre deres parkeringsreguleringer.	I meget høj grad
28	Da jeg skulle møde [om morgenen], var jeg der i god tid og henvendte mig i indtjekning, hvor de ikke var klar til at modtage mig, men fik sagt at jeg var mødt. Jeg blev først kaldt til samtale [et par timer senere] og fik at vide, at min planlagte operation [omkring middag], var udskudt til noget senere. Blev kaldt ind til operation [om eftermiddagen]. Det er fint, at operationen bliver udsat. Det blev jeg orienteret om, men at sidde i det uvisse [i et par timer] det er ikke rart.	I nogen grad
132	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
99	Jeg har været så heldig at det var første gang, jeg skulle igennem dette her. Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
109	Det var alt sammen meget godt.	I høj grad
52	Jeg nåede knap at sætte mig før jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
5	Ikke udover at de stakkels mennesker havde travlt.	I nogen grad
91	Skulle ringe på en telefon og sige jeg var kommet. Det fungerede ikke optimalt, da der ikke blev svaret første gang.	I nogen grad
54	Jeg har været igennem en udredningsperiode. Der er så begrænset ventetid hos jer. I er imødekommende. Det er så dejligt med jeres frivillighed til at guide og "ordne". I skal bare fortsætte med den ånd i er i nu. Jeg har kun ros.	I meget høj grad
84	Det er altid godt at vide hvornår man kan komme til. Jeg ville gerne at det var blevet nævnt hvor lang ventetid der ca. ville blive.	Ved ikke

## ***Urologisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
75	Alle medarbejdere var kompetente og servicemindedede.	I meget høj grad
87	Det var dejligt, venligt personale og det hele. Havde et godt forløb.	I høj grad
141	En meget fin behandling hele vejen igennem forløbet.	I meget høj grad
92	God.	Uoplyst
51	Det ville være rart, hvis vi blev bedre til at forstå hinanden på engelsk :-).	I høj grad
122	Blev indlagt efter besøg af vagtlægen.	I meget høj grad
62	Jeg fik en yderst venlig modtagelse, og en god behandling og undersøgelse, som ser ud til at hjælpe mig.	I meget høj grad
64	Alt er fuldkommen perfekt.	I høj grad
36	Ubetydelig ventetid.	I meget høj grad
149	Er kendt med indretningen. Ingen problemer.	I meget høj grad
96	Jeg skulle møde trængende (vandladning) kl. 7:30, men personalet var tilsyneladende først klar kl. 8:00.	I nogen grad
152	Der blev informeret om ti minutters ventetid. Det blev dog mere end 30 minutter.	I meget høj grad
127	God og imødekommende.	I meget høj grad
70	Hej! Jeg kan på ingen måde finde nogen klage over modtagelsen. Den ventetid jeg oplever, hænger sammen med hvornår min indkaldelse passer sammen med patienttransportens tidspunkter for afhentning fra hjemmet.	I meget høj grad

## ***Kirurgisk Dagkirurgi, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
86	Jeg var før undersøgelsen lidt i tvivl om jeg kunne tåle udrensningspræparaterne da jeg er allergiker.	I høj grad
65	Fik besked med det samme uden at det var konfereret med en læge. Går hjem med tanken "havde de nu styr på det, og overså de noget?".	Ved ikke
38	ALT var VELINFORMERET og VENLIG BETJENING.	I meget høj grad
116	Var misinformeret om at der også skulle foretages gastroscopi. Det var kun aftalt at der skulle laves colonoscopi hvorfor jeg sagde nej til gastroscopien.	Uoplyst
45	Jeg har manglet information om erfaringer med re-operation for lyskebrok. Lægen jeg talte med ved første besøg vidste absolut intet. Ikke engang at re-operation altid var åben operation. Ingen viden om erfaringer med risiko, forklaring m.v. Helt banale spørgsmål. Efter operationen har jeg ikke modtaget ordentlig information om hvad der egentlig er lavet. Sidder det gamle net der stadig så der er 2 lag net nu? Hvad var der egentlig gået galt, og hvad var årsagen til at den operation jeg fik for 5 år siden på Privathospitalet Hamlet ikke virkede? Er der virkelig ikke noget jeg skal være opmærksom på for ikke at risikere at det går galt endnu engang?	Uoplyst
22	Jeg har fået perfekt information.	Uoplyst
4	Koloskopiundersøgelsen tog meget længere tid end jeg havde fået at vide, og det gjorde meget ondt. Jeg var bleg og rundtosset efter undersøgelsen. Jeg var derfor ikke i stand til at stille spørgsmål om forløbet. Trods min tilstand kunne jeg godt have fået forklaring om dette forløb, som afveg fra de oplysninger jeg havde fået ved modtagelsen. En sådan oplevelse efterlader en vis bekymring.	I høj grad
46	Jeg mindes at få nogle informationer da jeg var inde og blive undersøgt, men grundet påvirkningen af medicinen jeg fik, kan jeg ikke huske hvad der blev fortalt. Derfor ville det have været bedst, hvis en pårørende havde været med til at have fået fortalt hvad der var af informationer.	I nogen grad
15	Fik information om virkninger men ikke om bivirkninger af medic-	Uoplyst



- nen, jeg skulle tage.
- 6 Læge og assistent præsenterede sig hverken over for mig eller over for min kone. Jeg var derfor ikke umiddelbart klar over rollefordelingen mellem de tre personer, der forestod behandlingen. Jeg synes, det havde været rart, hvis alle tre havde præsenteret sig og sagt velkommen. Det er jo en situation, hvor man er lidt beklemt og usikker, og et sådant varmere velkommen fra alle tre havde været rart for os. Uoplyst
- 135 I forbindelse med endoskopiundersøgelsen spørges til, om jeg ønsker beroligende/bedøvende medicin. Jeg blev ikke oplyst om, hvilke bivirkninger midlet kunne have eller hvad midlet hed. Midlet blev givet intravenøst. I høj grad
- 137 Ja, jeg mangler svar fra flere af mine undersøgelser, og det er hele vejen rundt, fra skanning af testikler og maven efter CT-scanning. Så utrolig dårlig og manglede information efter diverse undersøgelser og manglende svar på, om og hvad der måske er eller ikke er galt. Og angående rengøring af lokalerne, [det] er ikke et spørgsmål som jeg tror mange tænker på som det første. I nogen grad
- 143 Jeg var fuldt tilfreds. I meget høj grad
- 123 Udrensningsmidlerne blev først afleveret af postvæsnet i min postkasse dagen før undersøgelsen [i efteråret], men var afsendt som kvikbrev af jer [fem dage før]. Det følte jeg var ret frustrerende, og ringede jer op [to forskellige dage i efteråret] for at høre hvordan jeg skulle forholde mig til at indtage det med så kort varsel. Jeg fik en fin information telefonisk af to forskellige personer, og blev vejledt godt, føler jeg. I høj grad
- 21 Uforståeligt at lægen i ambulatoriet gav fuldstændig andre oplysninger end personalet på selve operationsdagen. Omhandlede hvornår jeg kunne begynde med motion m.m. Uoplyst
- 138 Jeg fik en "Patientinformation" med "Undersøgelse ikke gennemført". Du/din egen læge anbefales, at du bliver undersøgt af en ørenæse-hals læge i Århus." Og at jeg havde fået medicin og ikke må føre bil de første 24 timer. Ellers ikke andet. Ikke noget om hvorfor undersøgelsen ikke kunne gennemføres. Uoplyst
- 68 Information om virkninger af medicin til efterbehandling. I nogen grad
- 10 Jeg fik foretaget en kikkertundersøgelse og alt forløb perfekt. Da jeg efterfølgende spurgte personalet hvor mange eller få udposninger der var, hvor de sad på tarmen osv., vidste sygeplejersken det ikke. Lægen som foretog undersøgelsen var ikke til at kontakte. Lægen havde skrevet at jeg skulle tage HUSK. Ikke hvor meget, ikke hvor meget væske man skal drikke, så jeg havde en uge med trælse smer-

	ter. Forløbet var perfekt. Undersøgelsen blev foretaget og sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme. Det lyder nok forkælet, men det føltes lidt fabriksagtigt. Desuden kunne jeg godt have tænkt mig at vide, at der ikke sjældent bliver uro i tarmene/maven i tiden lige efter. Det ville have sparet mig for en snert af bekymring.	
117	Den undersøgelse som jeg får foretaget er forebyggende, fordi min mor døde af kræft for [mange år] siden og derfor kommer jeg hvert andet år, og derfor har jeg ikke de samme spørgsmål, som hvis jeg har været der før!	I meget høj grad
40	Alt fungerede efter hensigten.	I høj grad
74	Ingen mangler.	Uoplyst
148	Jeg var desværre ikke klar over, at jeg ikke ville få noget bedøvende medicin inden min [operation], fordi jeg var kørende i bil. Jeg havde forventet en form for afslappende medicin og et par timers ventetid bagefter. Men jeg kunne desværre intet få uden en 24-timers ventetid. Det ville have været rart at få det oplyst inden. Min undersøgelse var en meget ubehagelig oplevelse, men det var ikke personalets skyld.	Uoplyst
55	Kun ros til hele systemet :-).	I meget høj grad
8	Flinke professionelle mennesker. Alt helt i top!	Ikke relevant for mig
105	Ok.	I meget høj grad
110	Jeg var meget tilfreds med alle de personer/fagfolk jeg var i kontakt med. Alt til UG plus.	Uoplyst
47	Jeg fik en god information og blev meget tryk!	Uoplyst
90	Jeg havde forstået at man kunne få beroligende eller lokalbedøvelse, og der blev bare sagt: "Nu prøver vi først uden". [Bestemt undersøgelse] er ubehageligt. Jeg håber aldrig at jeg får brug for det igen. I så fald ville jeg insistere på noget [bedøvelse] inden.	Uoplyst

## Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg blev frustreret over at jeg denne gang ikke kunne blive tappet/drænet for væske i armhulen fordi de ikke gjorde det mere. Jeg var nemlig blevet tappet otte dage tidligere af en anden læge. Trykket var stort og nogle dage efter begyndte [der af sig] selv at sive væske ud af såret.	I ringe grad
25	Jeg mangler en begrundelse for hvorfor det blev besluttet at udføre en åben operation af [] i stedet for en kikkertoperation. Var det begrundet i min [anden lidelse] og behandlingen med [medicin] eller i det foretagne hjertekardiogram?	I høj grad
33	Information ok. Operation ok. Forudgående tidsforløb ikke acceptabelt.	Uoplyst
73	Jeg manglede ikke information, men jeg blev overvældet af al den information som især sygeplejersken hos læge kom med. Alt gik godt, men jeg skulle virkelig holde tungen lige i munden for at følge med. Det gik meget stærkt.	Uoplyst
115	Undersøgende læge gjorde opmærksom på, at [den ene] testikel var hævet. Lægen foreslog en scanning, og undersøgte om der var ledigt materiel til rådighed. I den forbindelse kom en [anden] læge og undersøgte, for derefter at oplyse mig om, at jeg skulle tage et par panodiler når jeg havde smerter. Det var [den anden læges] erfaring at det hjalp. Herefter gik [den anden læge] igen. Undersøgende læge stod tvivlrådig, men meddelte til slut at sådan måtte det blive, men at jeg skulle selv følge udviklingen nøje og evt. tage kontakt til egen læge hvis hævelsen udviklede sig. Stor var min overraskelse, da jeg af udskrivningsjournalen kunne konstatere, at undersøgende læges observationer samt den [anden] læges kommentarer ikke var nævnt. Da jeg tidligere har været udsat for at udskrivningsjournalen ikke svarer til forløbet på [andet sygehus], ligger min tillid til dette hospital på et meget lille sted.	Uoplyst
76	Jeg kan ikke komme på noget. Det hele fungerede rigtig godt.	Uoplyst
26	Meget fin og professionel "betjening". Fik et rigtig godt indtryk af	Uoplyst

- sundhedssystemet og er meget tryk ved personale og forløb.
- 58 I samtalen på ambulatoriet fik jeg af vide at jeg efterfølgende ikke skulle sygemeldes. Ved snak med sygeplejerske NN ringede hun til dagkirurgisk afdeling som sagde syv til fjorten dage. Lægen spurgte meget sygeplejersken til råds. Jeg havde på fornemmelsen at jeg var en af dem der var sat på ved en læge der ikke var på vagt. Uoplyst
- 50 Jeg forstår ikke at med det lange [register] jeg har, at sygehuset ikke lavede en grundigere undersøgelse. f.eks. tog nogle blodprøver. Alt dette måtte jeg selv bede om ved egen læge. Sygdommen er der stadig og ingen vil gå grundigere ind i sagen. UNDERLIGT. Jeg sover ikke, jeg klør og hæver op i og omkring endetarmsåbningen. Så ja nej men sådan er systemet nok. Det er bare øv. Uoplyst
- 114 Lægen var lettere uforståelig, og havde nærmest ingen interesse i andet end at udskrive medicin til mig. Havde ingen forståelse for, at jeg hellere ville have en behandling ved f.eks. en fysioterapeut fremfor udelukkende symptombehandling. En almindelig bivirkning (flere end én ud af ti) ved denne medicin er depression, hvilket tydeligt fremhævede, at han intet indblik havde i min sygdomshistorik. Andre almindelige bivirkninger (flere end én ud af 10), er kramper, pludselige bevægelser, koordinationsbesvær og nedsatte eller manglende reflekser, hvilket tydeligt fremhævede, at han ikke havde lyttet til min nuværende familiesituation, da jeg har en [lille] søn, som jeg ikke ville kunne have ansvar over for, skulle disse bivirkninger indtræde. Jeg havde forstået, at jeg skulle optrappe medicinen med én pille dagligt den første uge, to den næste og til sidst tre piller om dagen. Da jeg kontaktede egen læge med bekymring om bivirkningerne, forklarede hun, at optrapningen skulle ske dag for dag, dvs. én pille første dag, to piller anden dag og tre piller tredje dag. I nogen grad
- 83 En af lægerne havde en studerende med sig, og lægen ønskede ikke at tale engelsk. Mit danske dækker ikke hospitalsbesøg og medicinske sager. Ti minuspoint til lægen. Min holdning er, at patienten er vigtigst, og dernæst den studerende. I meget høj grad
- 109 Det eneste der kunne have været bedre, ville være mere udførlig information om hensigtsmæssige kostvaner, den første tid efter operationen. I nogen grad
- 95 Absolut under al kritik. Efter endt undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium fik jeg af vide, at jeg ville blive henvist til røntgen vedrørende ultralydsscanning. Jeg kunne ikke komme til med det samme pga. ferie, men jeg skulle bare tage hjem og vente på ny indkaldelse. Efter to uger ringer jeg til afdelingen, da jeg ikke har hørt noget. Jeg Uoplyst

får at vide, at jeg skal have fat på Røntgenafdelingen. Jeg ringer så dertil og får at vide, at henvisningen er afvist og sendt retur til Kirurgisk Ambulatorium, da henvisningen ikke var korrekt udfyldt. Jeg får så med møjje og besvær aftalt med røntgen, at de undersøger sagen og ringer retur til mig. Jeg hører ikke noget fra Røntgen Afdelingen og efter ca. en uge, ringer jeg så igen til Kirurgisk Ambulatorium for at høre, hvad der sker i sagen. De kan stadig ikke se henvisningen er returneret, men de vil undersøge sagen. Jeg bliver derefter ringet op og informeret om at læge NN, som har lavet henvisningen, vil kigge på sagen. Der går endnu nogle dage inden jeg så endelig bliver kontaktet af NN, som kun kunne sige, at der ikke er belæg for yderligere undersøgelse, da henvisningen er afvist fra røntgen, hvilket jeg jo allerede var informeret om. Han foreslår, at jeg henvender mig til egen læge, ellers kunne han da prøve at sende et lille brev til (tror det var) Urologisk Afdeling og se, om de ville kigge på mig. Jeg magtede ikke at blive syltet igen, så jeg vælger at gå via egen læge. Jeg synes, det er under al kritik, at der skal gå fire uger fra min undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium, til jeg får svar. Derudover forventer jeg at blive undersøgt ordentligt, når jeg bliver henvist til et sygehus. Udover det er der flere fejl i min journal. Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet vurderet/undersøgt af en fra Røntgen Afdelingen. Ej heller kontaktet af nogen fra Røntgen. Jeg har selv måtte tage kontakt til begge afdelinger for svar. Jeg har selv måtte tage kontakt til egen læge for videre undersøgelse, og det synes jeg er meget kritisk. Jeg har under ingen omstændigheder tillid til Horsens Sygehus, og jeg vil på alle måder undgå at skulle henvises dertil, hvis der er andre alternativer.

120 Den pågældende overlæge sagde bare jeg skulle tabe mig, og [at jeg] kunne bruge tiden på det mens han fik fat i de papirer, han skulle bruge. [Han sagde] ikke hvor meget [jeg skulle tabe mig].

I ringe grad

## ***Urologisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
141	Helt fin information omkring hele forløbet.	I meget høj grad
92	God.	Ikke relevant for mig
62	Jeg var fuldtud informeret.	I høj grad
64	Ingen mangler. Fuldkommen perfekt.	I høj grad
27	Der stod i indkaldelsen at undersøgelsen ville tage op til to timer, men den tog faktisk kun 20 minutter, hvilket i og for sig er positivt. Men jeg troede at undersøgelsen indeholdt mere end den faktisk gjorde, blot ud fra beskeden om, at det ville tage op til to timer. Et forslag kunne være at skelne mellem hvor lang tid den egentlige undersøgelse tager af tid, og hvor lang tid der skal påregnes inklusiv ventetid etc. for hele besøget. Var ikke helt oplyst om hvad undersøgelsen bestod af, og derfor havde jeg en noget anden forventning end den der blev foretaget.	I høj grad
9	Hvorfor min undersøgelse blev overdraget til min egen praktiserende læge.	Ved ikke
128	Jeg mangler at få svar på den biopsi der er taget. Det har jeg oplevet flere gange, og kunne godt tænke mig at I også tager jer tid til at sende et svar, selvom det er et godt svar. For mig har det altså betydning at høre om det er okay.	I høj grad
149	Ikke behov for yderligere information.	I høj grad
96	Den psykologiske side af inkontinensen. Måden, jeg kunne forvente, medicinen virkede på.	I ringe grad
152	Meget tilfreds med hele forløbet, let forståelig og professionel behandling.	I meget høj grad
70	Når man sidder over for en overlæge NN, der har en ret fasttømret mening om tingene, og hvordan tingene skal angribes fremefter, og også kan konstatere at pågældende læge har travlt, er det begrænset hvilke spørgsmål man får fremsat til eventuelle problematikker.	Uoplyst

## ***Kirurgisk Dagkirurgi, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
57	Et af de steder jeg var blevet syet blødte en del. Det viste sig at det var gået op, så jeg fik betændelse i det og får et grimt ar, men var på Penicillin pga. betændelse [et andet sted], også efter operationen. Var nede ved vagtlægen ad to omgange og har besøgt min egen læge en gang og smører stadig mit ar med en creme jeg fik ud skrevet af lægen, da mit "ar" ikke er vokset sammen endnu.	Ja
71	Det var sket en fejl i henvisningen. Jeg var henvist for [to forskellige undersøgelser], men af en eller anden grund troede man at jeg kun skulle i gennem [en af undersøgelserne]. Heldigvis ville lægen godt lave en [den anden undersøgelse] på mig da jeg ikke indtaget væske i to en halv time, og ikke havde spist i over et døgn.	Ja
68	Efter operation optrådte der indre blødninger; disse er muligvis/formentlig forårsaget af en dosering af medicin som udleveredes til selvinjektion, der ikke kan tilpasses min vægt og kan derfor have fået en markant overdosering.	Ja
85	På grund af forsinket post fik jeg brevet med forberedelsesinstruktioner for sent. Men da jeg havde været hele proceduren igennem tidligere, vidste jeg, hvordan jeg skulle forholde mig. Men jeg var også telefonisk i kontakt med hospitalet forinden.	Ja
94	Fik to modstridende breve angående indkaldelse til undersøgelsen, et hvori der stod at min afføringsprøve var gået tabt og jeg skulle lave en ny, og et hvori der stod at der var indikationer på blod, og jeg skulle gennemføre undersøgelsen. Det var ikke så behageligt ikke at vide hvad der var sandt.	Ja
19	Instrumenterne virkede ikke tilfredsstillende ved første kikkertundersøgelse af tarmen.	Ja

## Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
140	De kunne bare have givet besked til [] sygehus eller mig selv. Så havde jeg ikke behøvet at køre helt til HORSENS SYGEHUS.	Ja
73	Lægen kom til at angive den forkerte side af kroppen hvor operationen skulle foregå. Det er i min højre side, men den venstre blev angivet. Dette blev dog opdaget ved næste step.	Ja
119	Ingen god behandling ved stik i ryggen. Nogle timer efter var jeg lam i højre side. Det forsvandt dog, da det blev taget af ryggen igen. Udskrevet med svamp i munden. Nogle dage efter fik jeg blærebetændelse.	Ja
114	Lægen havde ingen interesse i at lytte til mig og kunne ikke se situationen fra mit synspunkt. Han virkede bedrevidende og overhørte nærmest alt, hvad jeg sagde. Samtidig [var lægen svær at forstå], hvilket besværliggjorde kommunikationen.	Ja
67	Jeg kom bl.a. fordi jeg var usikker på om jeg skulle scannes for sygdom før operation af brok. Lægen mente at det ikke var nødvendigt. 14 dage senere var jeg til en samtale om klargøring til operationen. Her nævnte jeg min betænkelighed ved rækkefølgen. Læge NN, der skulle operere mig, blev konsulteret og var af en anden mening og annullerede den planlagte operation. Nu er jeg indkaldt til en ny scanning inden operationen igen kan tidsfastsættes. Det har været til stor gene og frustration for mig, da jeg er meget besværet af brokken. Problemet opstår formentlig ved at de forskellige læger på de forskellige sygehuse ikke koordinerer mit forløb. Alene i Horsens har jeg talt med tre forskellige læger under forberedelsen. Jeg kunne ønske mig én person, der var ansvarlig for mit samlede forløb.	Ja
79	Ja, været en del gange. Faktisk tre gange forgæves, ok. Information om vigtigheden af præcis medicinering manglede.	Ja
95	Absolut under alt kritik. Efter endt undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium fik jeg at vide at jeg ville blive henvist til røntgen. Jeg kunne ikke komme til med det samme pga. de havde fri, men skulle bare tage hjem og vente på ny indkaldelse. Efter to uger ringer jeg til afdelingen, da jeg ikke har hørt noget. Jeg får at vide at jeg skal have fat på Røntgenafdelingen. Jeg ringer så dertil og får at vide at henvisningen er afvist og sendt retur til Kirurgisk Ambulatorium da henvisningen ikke var korrekt udfyldt. Jeg får så med møje og besvær aftalt med røntgen at de undersøger sagen og ringer retur til mig. Jeg hører	Ja



ikke noget fra Røntgenafdelingen og efter ca. en uge ringer jeg så igen til Kirurgisk Ambulatorium for at høre hvad der sker i sagen. De kan stadig ikke se henvisningen er returneret, men vil undersøge sagen. Jeg bliver derefter ringet op og informeret om at læge NN, som har lavet henvisningen, vil kigge på sagen. Der går endnu nogle dage inden jeg så endelig bliver kontaktet af NN, som kun kan sige at der ikke er belæg for yderligere undersøgelse, da henvisningen er afvist fra røntgen, hvilket jeg jo allerede var informeret om. Han forslår at jeg henvender mig til egen læge og ellers kunne han da prøve at sende et lille brev til (tror det var) Urologisk Afdeling og se om de ville kigge på mig. Jeg magtede ikke at blive syltet igen, så jeg vælger at gå via egen læge. Jeg synes det er under alt kritik at der skal gå fire uger fra min undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium til jeg får svar. Derudover forventer jeg at blive undersøgt ordentligt når jeg bliver henvist til et sygehus. Udover det er der flere fejl i min journal. [Indsat stykke fra journal udeladt]. Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet undersøgt/vurderet af en fra Røntgenafdelingen ej heller kontaktet af nogen fra Røntgen. Jeg har selv måtte tage kontakt til begge afdelinger for svar. Jeg har selv måtte tage kontakt til egen læge for videre undersøgelse og det synes jeg er meget kritisk. Jeg har under ingen omstændigheder tillid til Horsens Sygehus og vil på alle måder undgå at skulle henvises dertil, hvis der er andre alternativer.

## ***Urologisk Ambulatorium, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
14	Under operationen stoppede maskinen pludselig, og der skulle gå par minutter før vi fik et nyt apparat til operationstuen.	Ja
81	Blodprøver var ikke korrekt bestilt.	Ja
147	Jeg havde to problematikker, hvoraf den ene var uventet.	Ja