

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens
Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	330
Besvarelser fra afsnittets patienter:	171
Afsnittets svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

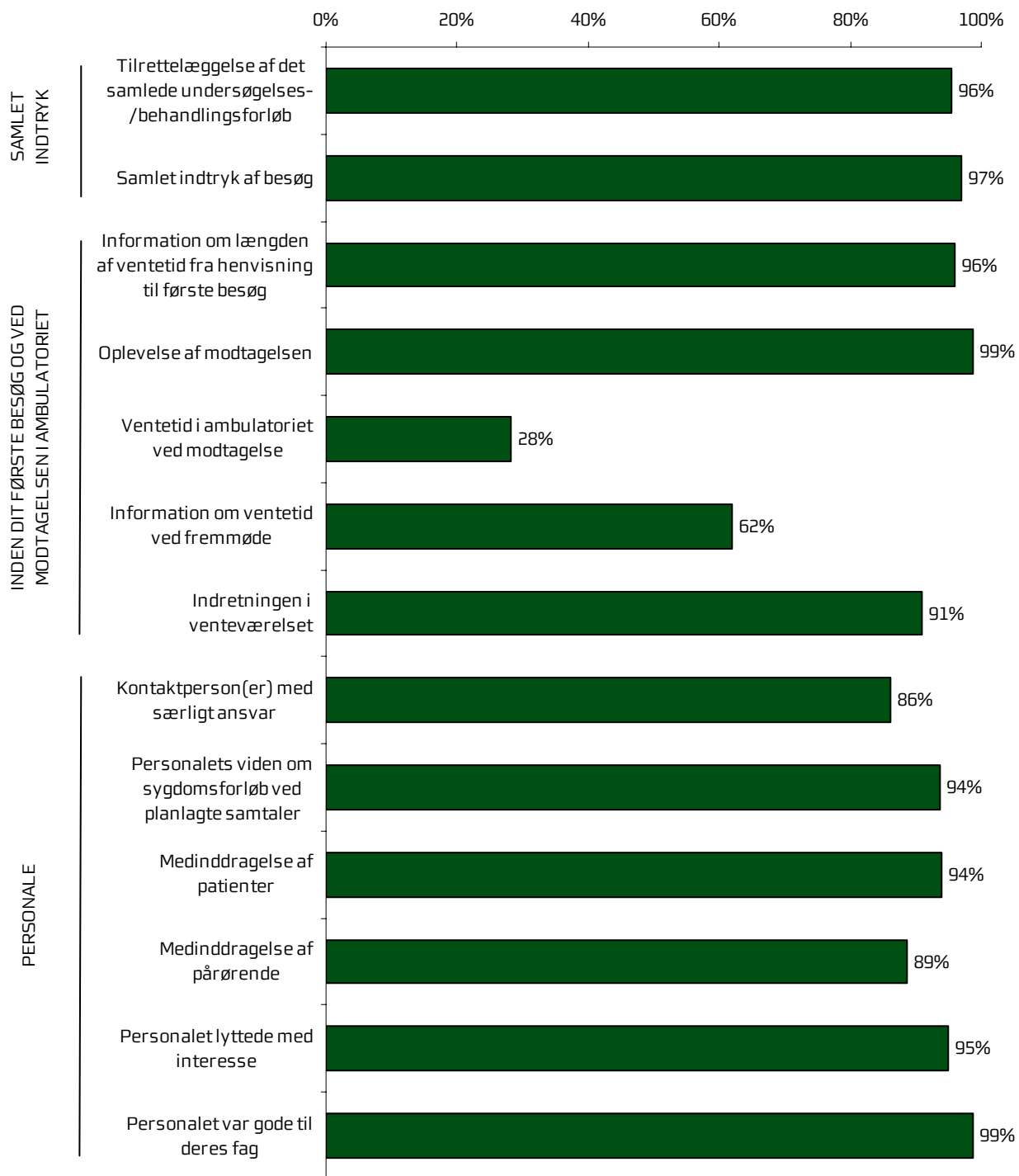
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

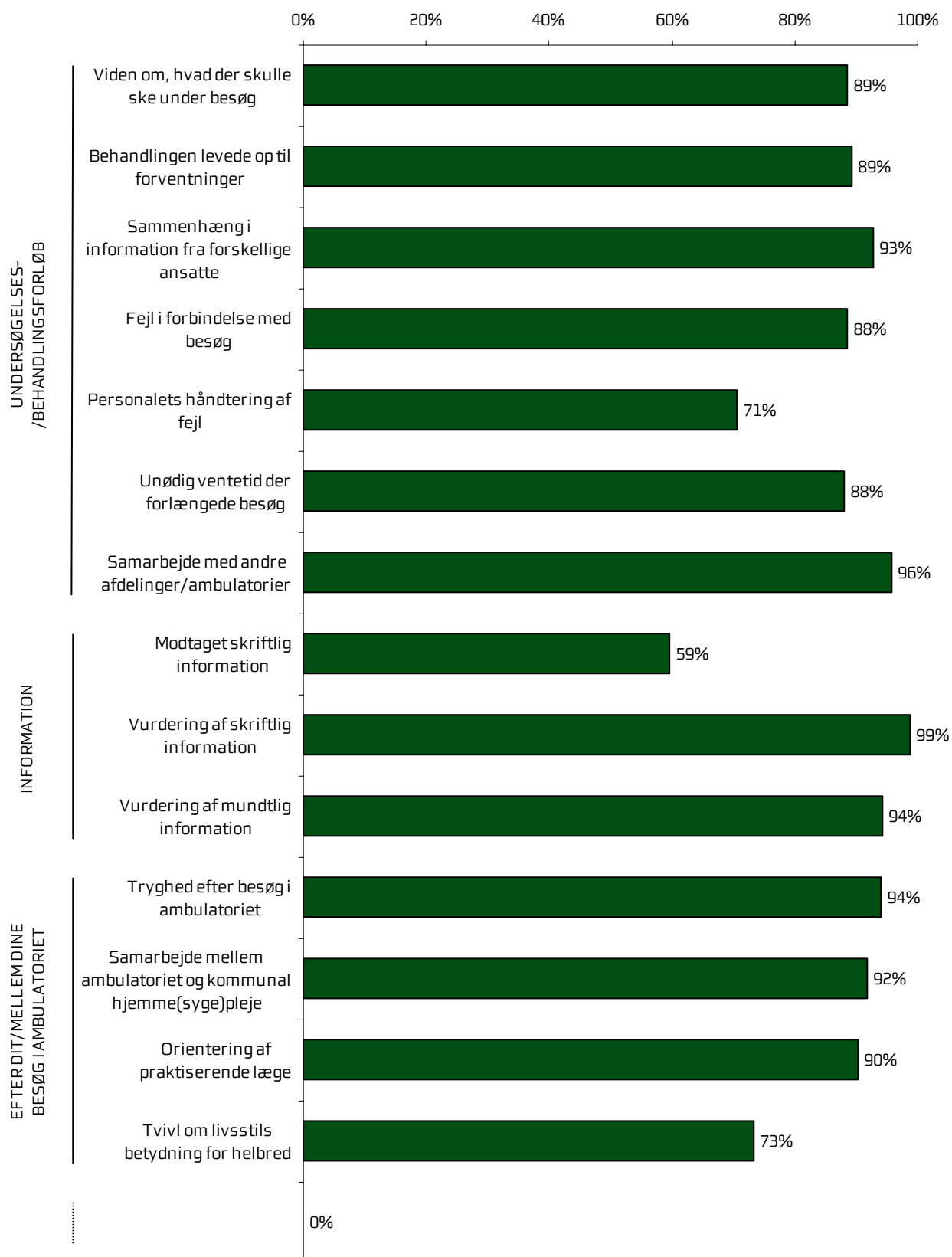
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

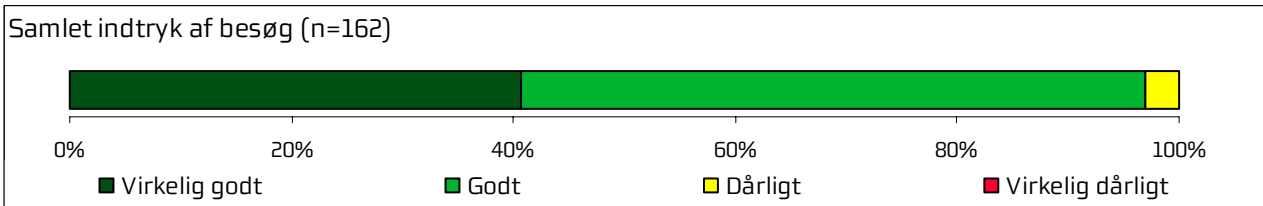
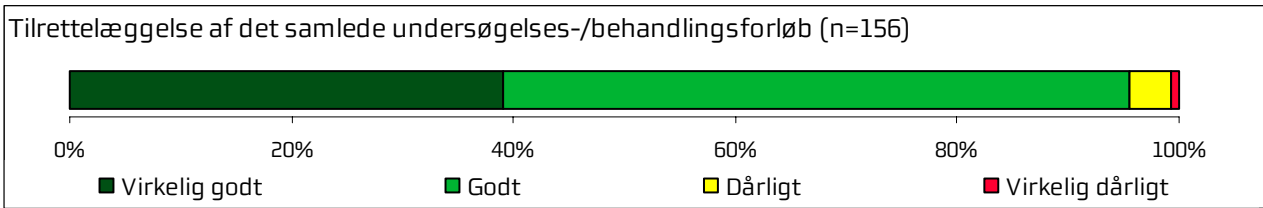
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

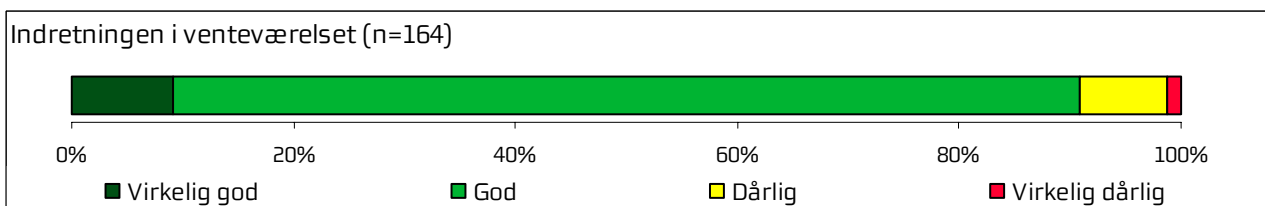
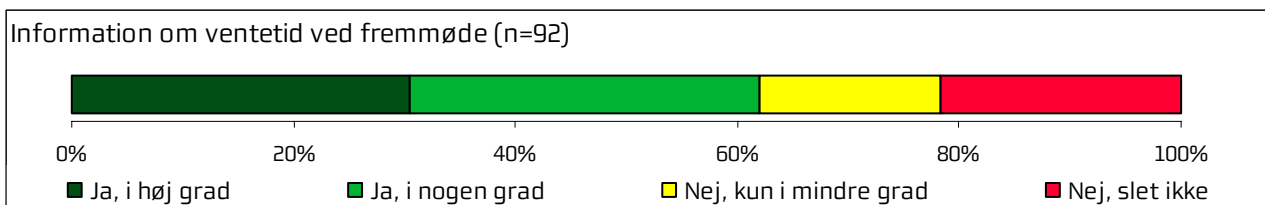
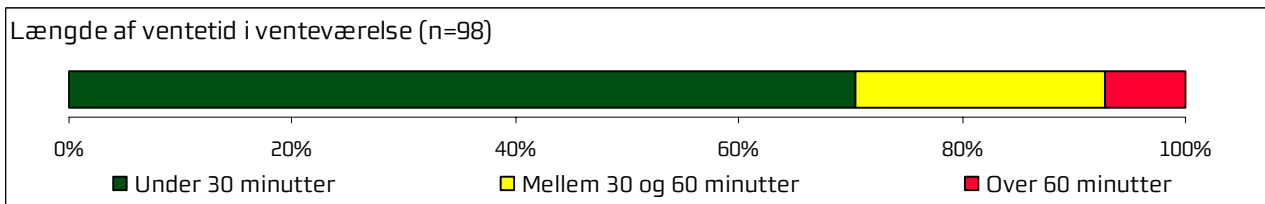
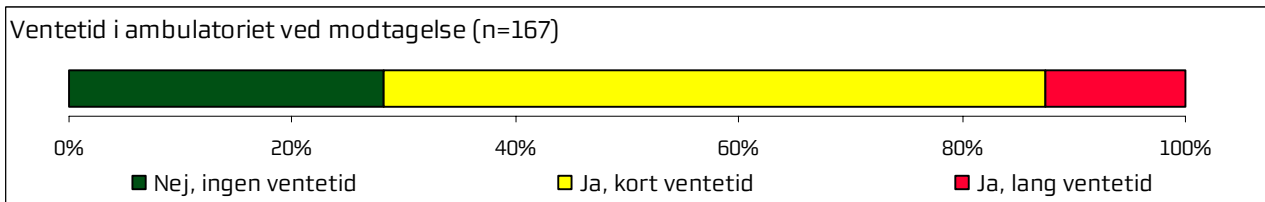
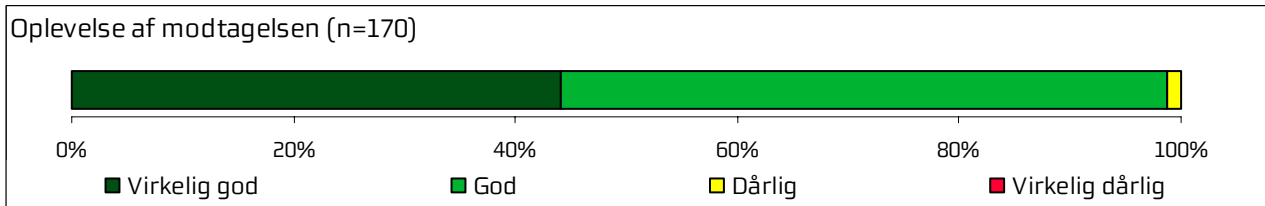
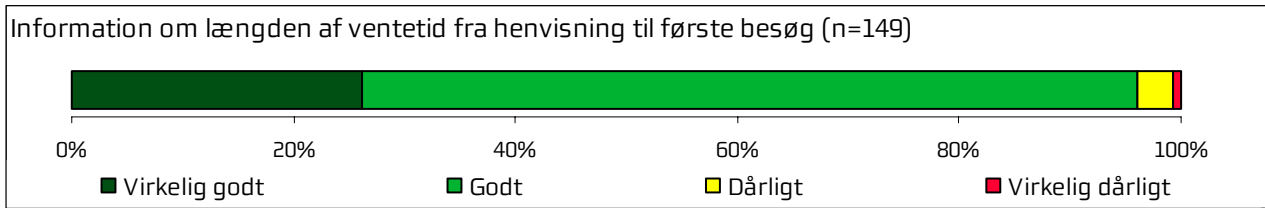
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

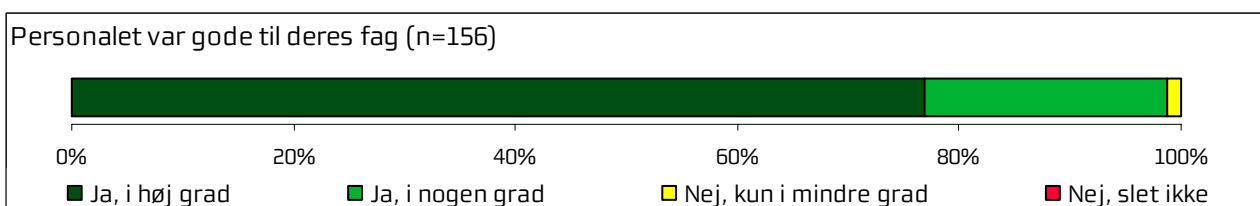
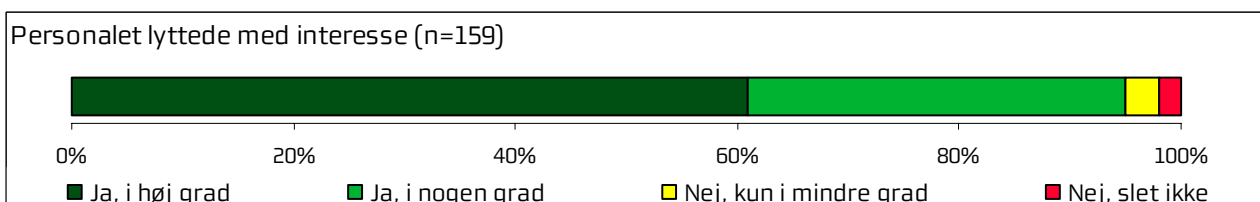
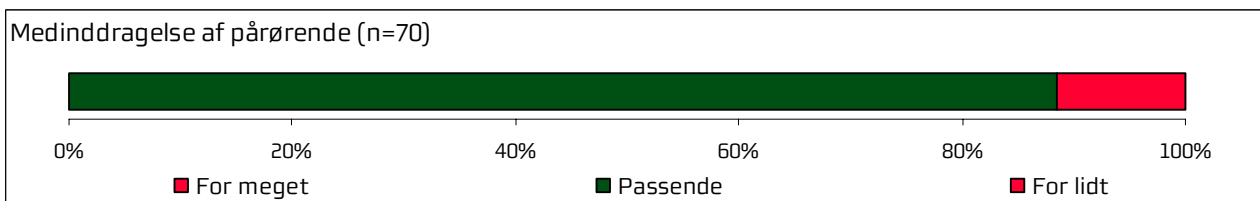
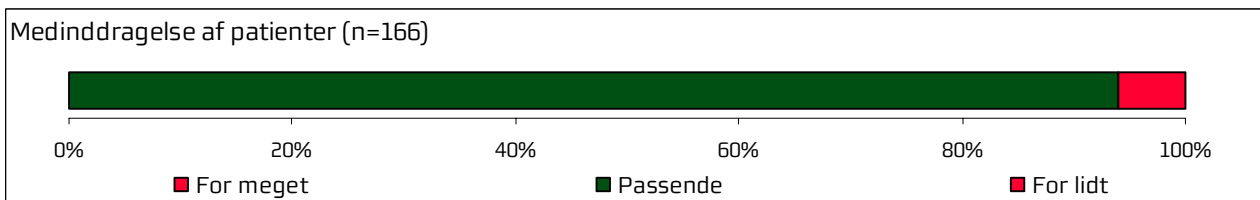
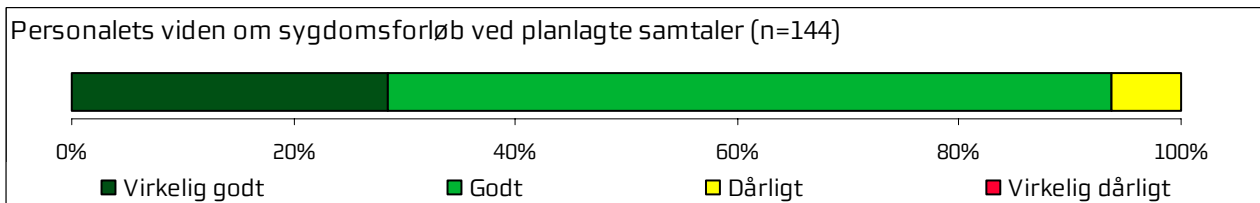
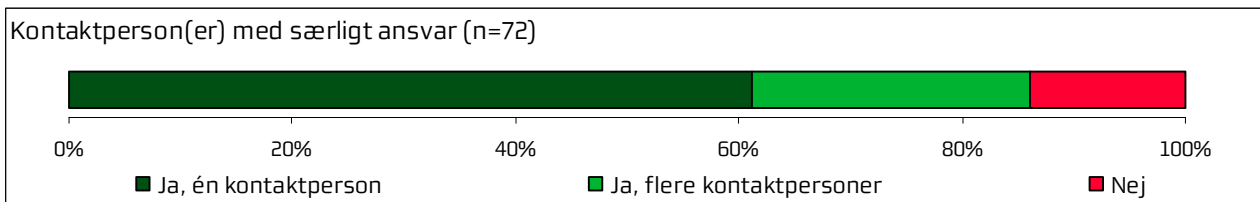
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



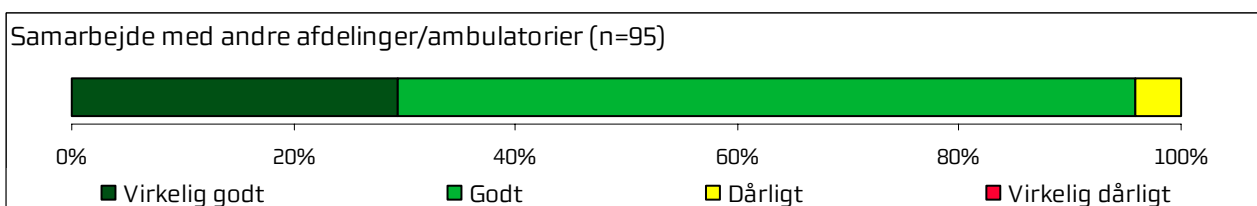
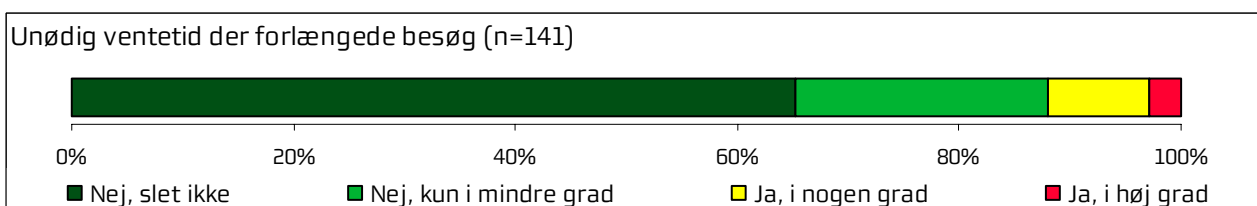
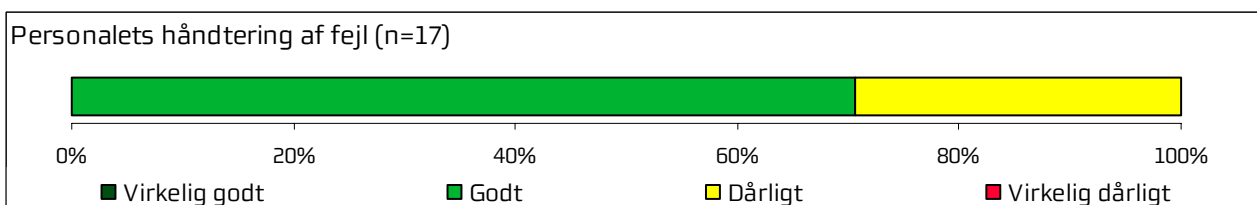
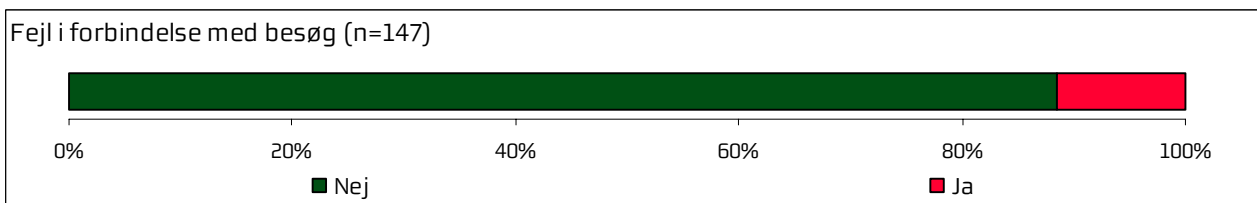
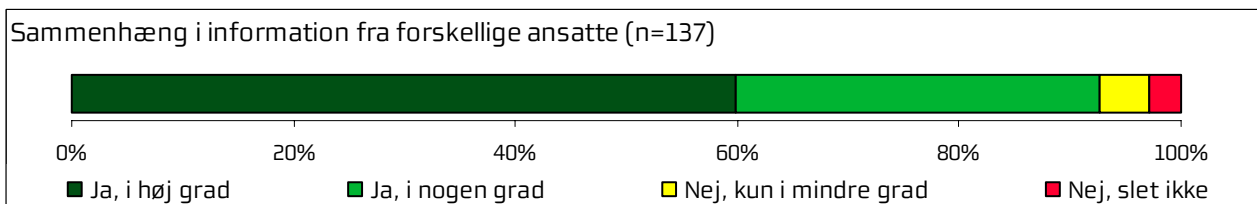
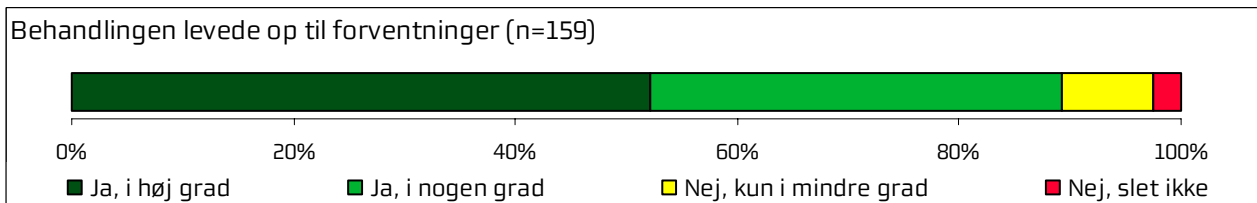
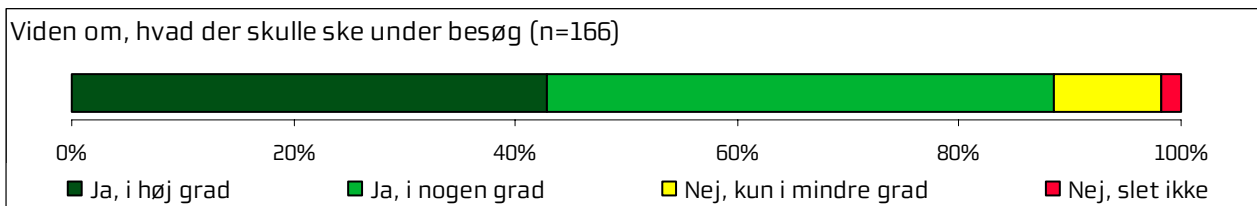
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	84%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	43%*	16%*	29%
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?	62%	-	-	69%	33%*	45%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91%	-	-	96%*	74%*	88%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	94%	63%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	100%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	98%	90%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	80%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%*	98%

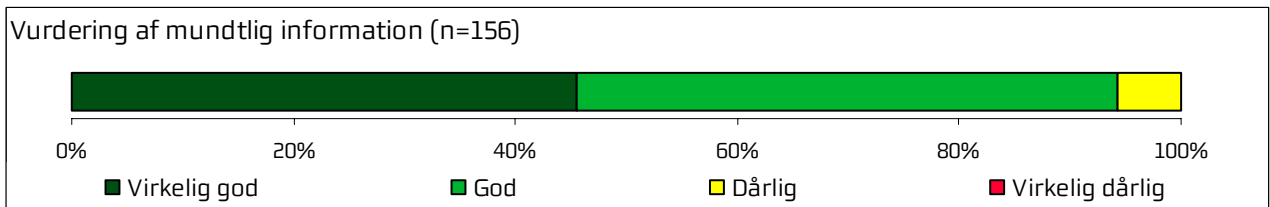
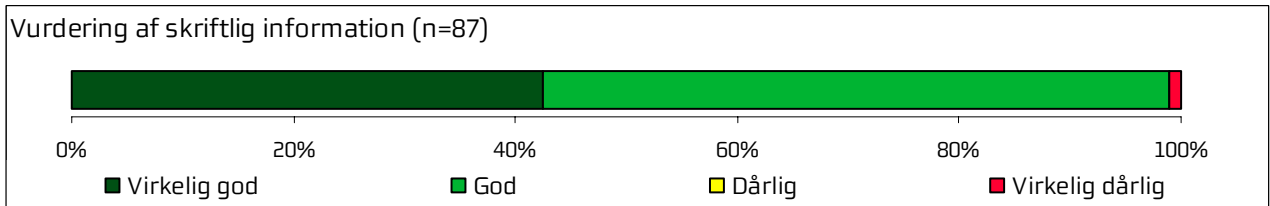
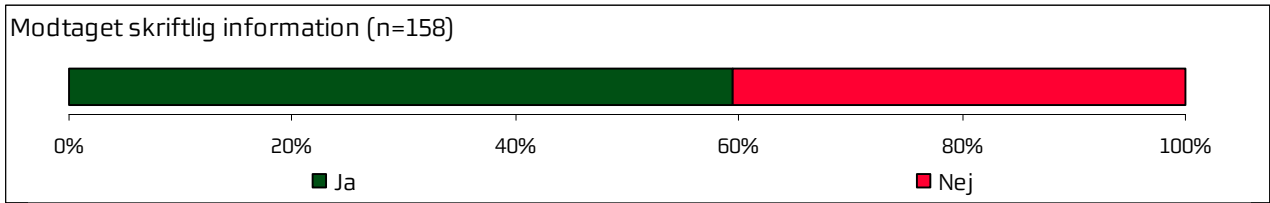
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

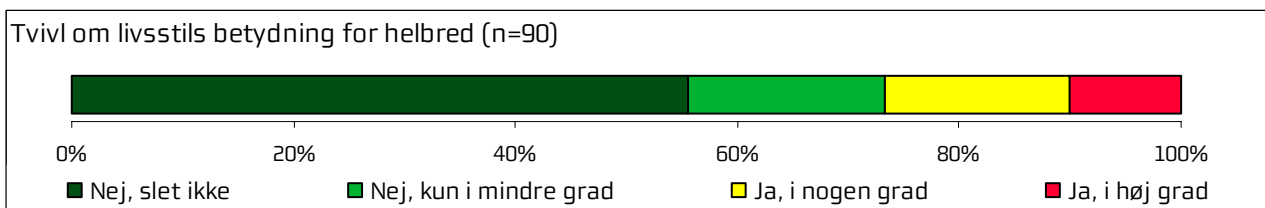
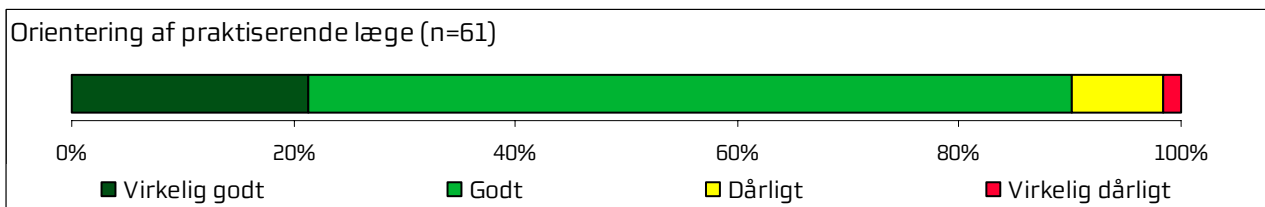
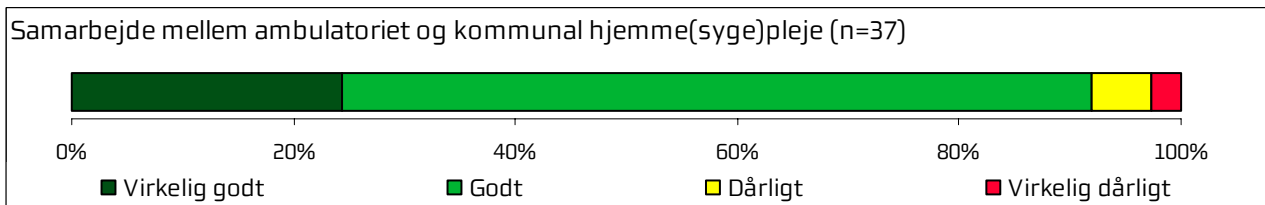
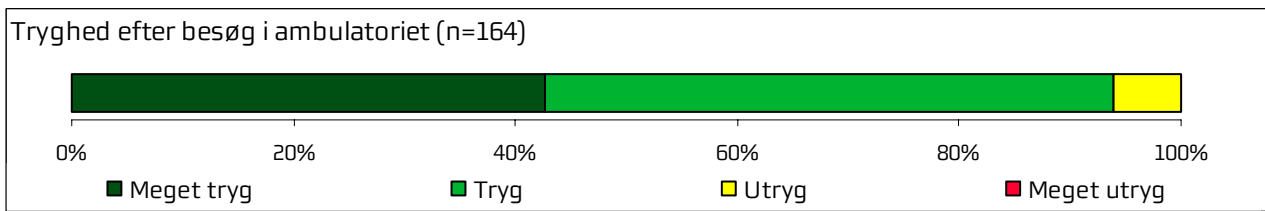
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	97%*	85%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	98%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	97%	87%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	94%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71%	-	-	92%	31%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	95%*	83%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	95%	84%*	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	59%	-	-	93%*	56%	70%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	92%	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	98%	65%*	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	85%*	68%	74%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det største svigt oplevede jeg, da jeg skal i genoptræning i egen kommune (Odense). Man fik en klar fornemmelse af, at man ikke bare kommer i genoptræning, når man har valgt operation udenfor for OUH's regi. Her var fysioterapeuten på Horsens Sygehus ualmindelig behjælpelig med at skubbe på i Odense, så jeg ikke blev hængende i "syltekrukken". EN STOR TAK FOR DET.	Virkelig godt
2	Så vil jeg nævne selve operationsdagen. Alt forløb som planlagt, perfekt forplejning for min ventende mand. Lokaliteterne er som hjemme, stort set. Dejligt personale. Og sådan kan jeg blive ved, for det var virkelig en behagelig dag, trods situationen.	Virkelig godt
5	Mine forventninger til et professionelt og sobert forløb er blevet indfriet!	Virkelig godt
8	Jeg blev henvist til Silkeborg Rygcenter da de på Horsens Sygehus vidste, de var meget dygtige specialister.	Virkelig godt
9	Efter operation var der smerter. Min egen læge fandt ud af, at binyrebarkhormon kunne tage den- ne ømhed - det kunne ambulatoriet måske godt have gættet på, i stedet for at opgive!	Godt
10	Fejlen var bl.a. på skadestuen, hvor der var en udenlandsk læge, der ikke forstod dansk og ikke ønskede at blive belært af en meget kompetent dansk, yngre sygeplejerske, som havde haft styr på situationen.	Godt
11	Kunne have skrevet om den eventuelle ventetid, dette især når man har mindre børn med. Dejligt at den person, der var til stede ved sidste besøg i ambulatoriet, var den samme, som lavede den første diagnose. Behageligt personale - god til børn. For lang ventetid ved røntgen den dag uheldet skete - lang tid at sidde med et mindre barn, der er bange og har smerter.	Godt
14	Specielt sygeplejersken var kvalificeret, venlig og imødekommende. Lægen var professionel, travl, men kvalificeret og imødekommende.	Virkelig godt
17	Som nævnt tidligere kunne den mundtlige information være bedre i form af at være mere samlet og struktureret. Hvis der er sket alvorlige fejl, mener jeg selv, at det skyldes dårlig kommunikation, eller langsom reaktion fra Århus kommunes side. Alt i alt har Horsens Sygehus et lyst og rent miljø med glad og venligt personale. Især opvågningsstuen kan få god kritik. God plads til både patienter og pårørende og de blå lænestole er fremragende at komme sig i, frem for at blive liggende i en seng for længe.	Godt
18	Ganske enkelt kan det udtrykkes således: venligt, TRYGT og roligt. Super!	Virkelig godt
19	Jeg fik indtryk af, at det lå de medvirkende på sinde, at jeg var tryk ved og fik forklaret, hvad der foregik.	Virkelig godt
20	Da det er første gang, føler jeg mig godt undersøgt m.m.	Godt

✎	22 Ved lægeskift på diabetesambulatoriet har jeg oplevet, at vedkommende overhovedet ikke har kigget i min journal...! Sårambulatoriet har FOD på det.. (ros til det!).	Godt
✎	25 Det fungerer.	Virkelig godt
✎	26 Det var særlig godt at de lyttede til mig som mor. Da jeg kender mit barn og ved hvordan hun bruger sin fod (som var problemet), og hvordan problemet opstår i det daglige. Så ved at spørge mig, kom vi frem til den bedste løsning. Jeg som specialist på mit barn, og lægen specialist på hans område.	Virkelig godt
✎	27 Alle var utrolig søde og hjælpsomme. Alle gav sig god tid til at informere. Alt virkede utroligt professionelt. Alle fortjener stor ros.	Virkelig godt
✎	29 Den første gang jeg skulle til undersøgelse på Vejled sygehus, havde I glemt mig, så jeg var nødt til at kontakte min læge. Det kunne I godt have gjort bedre.	Godt
✎	30 Lægerne var meget søde og hjalp mig!	Godt
✎	31 Lytte mere til patienten.	Dårligt
✎	32 Dygtig og venlig læge - venlige sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter. God og kompetent vejledning!	Godt
✎	33 Information om ventetid!! Undersøgende læge mødte først ind i ambulatoriet 75 minutter efter min ankomst (til tiden!). Eneste oplysning var: "God dag, du må tage plads. Du bliver kaldt ind, når det er din tur."	Godt
✎	38 Lægernes uddannelse skal være bedre!	Godt
✎	40 Personalet var nærværende omkring min person, og det var betydningsfuldt for mig.	Virkelig godt
✎	41 Informere bedre om ventetid. Tre timer er lang tid i venteværelset, når man møder fastende. "Pigerne" var utrolig søde til at "nusse" om én efter operationen.	Godt
✎	42 Jeg synes, at behandlingen, jeg fik på dagkirurgisk center i Horsens, var virkelig god. Meget sødt personale der virkelig var behjælpelige. Dygtige og kompetente folk på operationsstuen. Meget fin forklaring af lægen efter opvågningen. Alt i alt skal hele afdelingen have ros for en meget fin behandling. Tak.	Virkelig godt
✎	44 Jeg synes, at da jeg kom ind og fik at vide, at jeg skulle til scanning, gik der en måned, før jeg kom til scanning. Det er det eneste minus.	Godt
✎	45 Mere engagement fra den undersøgende læge, vil give en bedre oplevelse af besøget. Det havde meget stor indflydelse på patientens samarbejdsvillighed, at hun måtte vælge noget legetøj fra en kasse.	Intet svar
✎	49 Søde og dygtige sygeplejersker og sekretærer.	Godt
✎	54 Bedre og større venterum, ikke sidde og vente på gangen.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Indretningen var god, men savner lidt sjæl. Der kunne være farver, malerier og dæmpet alsidig musik.	Virkelig godt
2	Egentlig ikke, men meget behagelige omgivelser.	Virkelig godt
3	Alle, som jeg kontaktede for yderligere oplysninger både pr. telefon og i venteværelset, var meget imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
6	OK.	Virkelig godt
7	I første omgang ingen ventetid, men da det ikke var de rigtige røntgenbilleder, der var taget, måtte jeg en tur om røntgenafdelingen igen.	Godt
9	Mere læsestof i venteværelset, tak.	Godt
12		Virkelig godt
14	Jeg besøgte ambulatoriet to gange, og fik ved første besøg en konsultation med resultat, at jeg skulle opereres. I mellemtiden aftog smerterne, og jeg aflyste operationstiden og bestilte en ny konsultationstid. Rådgivningen var fin, og jeg var glad for beslutningen. Den sidste konsultation var også en god oplevelse. Behandlingen resulterede i, at alle smerter aftog og hånden blev fuldt funktionsdygtig. Jeg har kun godt at sige om en kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
15	Det var mit første besøg i Horsens. Det var meget positivt, og tiden jeg var indkaldt til to steder, blev overholdt til punkt og prikke.	Virkelig godt
18	Det var bare så fantastisk! Smil, varme og venlighed og hjælpsomhed overalt, jeg var!	Virkelig godt
19	Ikke udover at alting forløb yderst tilfredsstillende og at den korte ventetid vel ikke kan undgås, når så mange patienter og så mange funktioner skal spille sammen.	Virkelig godt
23	Da vi blev kaldt ind til ekstra røntgenbilleder, måtte vi selv ringe og høre hvorfor. Denne usikkerhed kunne være undgået, hvis vi automatisk havde fået det at vide, da I ringede.	Godt
25	Det har hele tiden fungeret fint!	Virkelig godt
32	Personalet havde information om fjernelse af "hæfteklammer" efter 10-12 dage. For lang ventetid til at komme til genopræning.	Godt
34	Min læge anbefalede mig otte tabletter om dagen i seks uger. Seks dage efter blev jeg ringet op af Horsens Sygehus en aflysning. Jeg talte med lægen. Vi aftalte, at jeg skulle tage medicin i fire måneder. Så jeg skal til undersøgelse her i syv måneder.	Intet svar

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 35 | Min første operation var til et 13-tal.:-) Min næste operation var til et 6-tal. :(Da jeg kom på operationsbordet fandt jeg ud af, at det ikke var læge NN som lovet. Jeg spurgte, om jeg skulle have nogle øvelser med hjem - nej, det skulle jeg ikke. Jeg fik tilsendt øvelser, øv øv. Der gik længe, fra jeg kom fra operationsbordet inden der var nogen der henvendte sig til mig (der var også man forskellige personer). | Godt |
| ✎ | 36 | For lang ventetid, fra man får information til det første besøg. | Godt |
| ✎ | 38 | Personalet er meget venligt. | Godt |
| ✎ | 39 | Alt forløb perfekt. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Mit første møde blev aflyst pga. sygdom blandt personalet. Sekretæren var dog sød til at tilgodese en ny tid, hvor jeg i forvejen havde ferie, hvilket havde stor betydning for mig, da jeg pga. min profession har svært ved at få fri. | Godt |
| ✎ | 47 | Der er for dårlig læsestof. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Dødkedeligt at vente, og et kedeligt venteværelse. | Intet svar |
| ✎ | 50 | På grund af computer/systemfejl blev henvisningen væk, og derfor kom vi denne gang til at vente meget lang tid (en time eller mere). Jeg kan ikke huske det nøjagtige forløb - det var nok bedre at spørge dem, der var inde i marts og april! Har tidligere været på Ortopædisk Ambulatorium, hvor der, så vidt jeg husker, ikke gik meget galt. | Intet svar |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er et ualmindeligt godt og kompetent personale, der tager patienterne alvorlig.	Virkelig godt
3	Røntgenbilleder og scanning.	Virkelig godt
7	Forkerte røntgenbilleder.	Godt
9	[Jeg] måtte genopereres.	Godt
17	Har nye smerter efter operation. Reaktion på dette var langsom (ca. to måneder). Blev efterbehandlet af to forskellige læger, hvor nummer to af disse henviste til fysioterapeut ved første møde. Efterfølgende var kommunens reaktion på henvisning fra læge til fysioterapeut langsom (ca. tre måneder, men det er jo ikke ambulatoriets skyld). Jeg holder ikke kirurgen ansvarlig for nye smerter, da jeg havde det fint en kort periode (ca. en måned) efter operation.	Godt
21	Under bedøvelse.	Godt
22	Blodprøvetagning var ej informeret en uge før ambulatoriebesøg.	Godt
35	Ikke den lovede læge.	Godt
43	Ja, jeg havde fået en slynge om min brækkede arm, som jeg senere måtte erstatte med noget mere støttende. Der glemte sygeplejersken, at der var en strop, som skulle sættes omkring tommelfingeren. Den sad indeni, så jeg kunne ikke se den. Det resulterede i, at det kom til at sidde halvvejs omme på ryggen, og armen gjorde bare mere ondt.	Dårligt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er en god sammenhæng i de forskellige afdelingers koordinering.	Virkelig godt
2	Det var helt perfekt. Fra beslutningen var taget om operation, kom jeg hele systemet igennem på få timer. Det betød en hel del, da jeg kommer rejsende fra Sønderjylland til Horsens. Jeg forventede at skulle af sted flere gange for at tale med de forskellige læger og instanser.	Virkelig godt
6	Røntgenfotografering og derfra hurtigt til ambulatorium.	Virkelig godt
14	Alt vel, en god oplevelse og behandling.	Virkelig godt
19	Jeg mødte kun venlige, interesserede og efter min vurdering yderst kompetente personer.	Virkelig godt
24	Indtil nu (foråret 2009): Gode og positive oplevelser med et imødekomende personale.	Godt
25	Meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
28	Sygeplejerske, der ikke mødte ind til tiden for dernæst at være lidt ligeglad. Efter operationen stødte hun ind i det nyopererede knæ et par gange og virkede ligeglad.	Godt
32	Fik god information om subakut operation og om hvor meget førlighed, der kunne forventes efter operation og genoptræning.	Godt
33	Jeg glemte nogle papirer i konsultationen, som jeg en time senere opdagede. Ved kontakt til ambulatoriet var der udpræget god service i forbindelse med at fremskaffe relevante affekter - tak for det!	Godt
37	I røntgenafdeling travlhed.	Godt
38	Jeg blev opereret i efteråret 2009, og jeg har stadig ondt. Lægerne sige: "Vi kan gøre ingenting med det".	Godt
48	De var ikke sikre på, om jeg havde brækket håndleddet, men fik gips på alligevel. Synes godt, de kunne have undersøgt mig mere.	Intet svar
49	Blokade to gange pga. af skulderproblem. En gang var ufattelig smertefuld.	Godt
51	Jeg kunne godt have ønsket, at den behandlende læge havde inddraget et tilstødende specialeområde ex. bandagist til at afhjælpe nogle gener, der opstod i forlængelsen af behandlingen, hvilket kunne have reduceret den efterfølgende forværring af tilstanden. Operationen lykkedes, men skaden blev værre - ingen fejl, blot en konstatering. Det kan ikke være rigtigt, at patienten selv skal finde på en løsning, når skaden er blevet væsentligt forværret.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Friske læger og sygeplejersker. Kanon atmosfære. | Virkelig godt |
|  | 53 | Har oplevet det som et "positivt" islæt at være indlagt :-) | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alt er forløbet som forud aftalt, og jeg var tilbage på jobbet på fuld tid på det forventede tidspunkt, så jeg er ovenud godt tilfreds.	Virkelig godt
7	Hvis det kun drejer sig om første besøg i ambulatoriet, var det ok (bortset fra røntgenbillederne - fejlen måske sket i røntgenafdelingen?!). Andet besøg = sidste besøg: da knæet var undersøgt af lægen, spurgte jeg om, hvornår jeg skulle tale med fysioterapeuten. Det kunne jeg komme til om 1 1/2 time på grund af pres fra sygeplejerskens side. Kunne det ikke være aftalt i forbindelse med mit besøg?	Godt
13	Jeg var glad for at stifte bekendtskab med Horsens Sygehus - alle var så søde - så hjertelig TAK til alle - især min dejlige kontaktperson NN.	Virkelig godt
14	Alt godt.	Virkelig godt
16	Jeg var til første undersøgelse i vinteren 2009 og har ikke fået besked om, hvornår jeg skal have det nye knæ, det er lang ventetid.	Godt
17	Det ville hjælpe, at én person med kendskab til hele forløbet, forklarede dette i korte linjer fra ende til anden. Således ville patienten have bedre overblik over sin egen situation. Det skriftlige materiale dækker også kun ét besøg ad gangen. Eksempelvis vidste jeg ikke, da jeg blev opereret, at efterbehandlingen ville vare mange måneder og kræve kørsel fra Århus til Horsens adskillige gange. Dog blev breve om nye mødetider fremsendt i god tid.	Godt
25	Alt er gået som planlagt.	Virkelig godt
31	Hver læge siger forskellige ting...	Dårligt
38	Operation hallux valgus efteråret 2008. I vinteren blev min fod bedre, men i vinter 2009 blev den rød og stor, og den så dårligt ud. Jeg tog til ambulatoriet, min læge var meget god.	Godt
43	Jeg er meget tilfreds med den måde, man greb min brækkede arm an på, den dag jeg brækkede den. Der blev kun taget røntgenbillede af en del af armen, da det var der, smerten var. Jeg havde gjort opmærksom på, at jeg også havde slået andre dele af armen. Der gik over en uge, før man opdagede, at det var en anden del, som var brækket. Det var min læge, som sendte mig på skadestuen. Jeg har talt med flere, som har været gennem skadestuen i Horsens, og det er bestemt ikke solstråleberetninger, jeg har hørt. Jeg har været meget glad for fysioterapeuten, hun var god til at instruere. Derimod var den sidste læge lidt stram, så jeg gik meget utryk derfra, han ville ikke se mig mere. Afslutningen kunne nok have været lidt venligere.	Dårligt

