

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers
Ortopædkirurgisk Afdeling O
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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		25

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:	363
Besvarelser fra afsnittets patienter:	185
Afsnittets svarprocent:	51%

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.

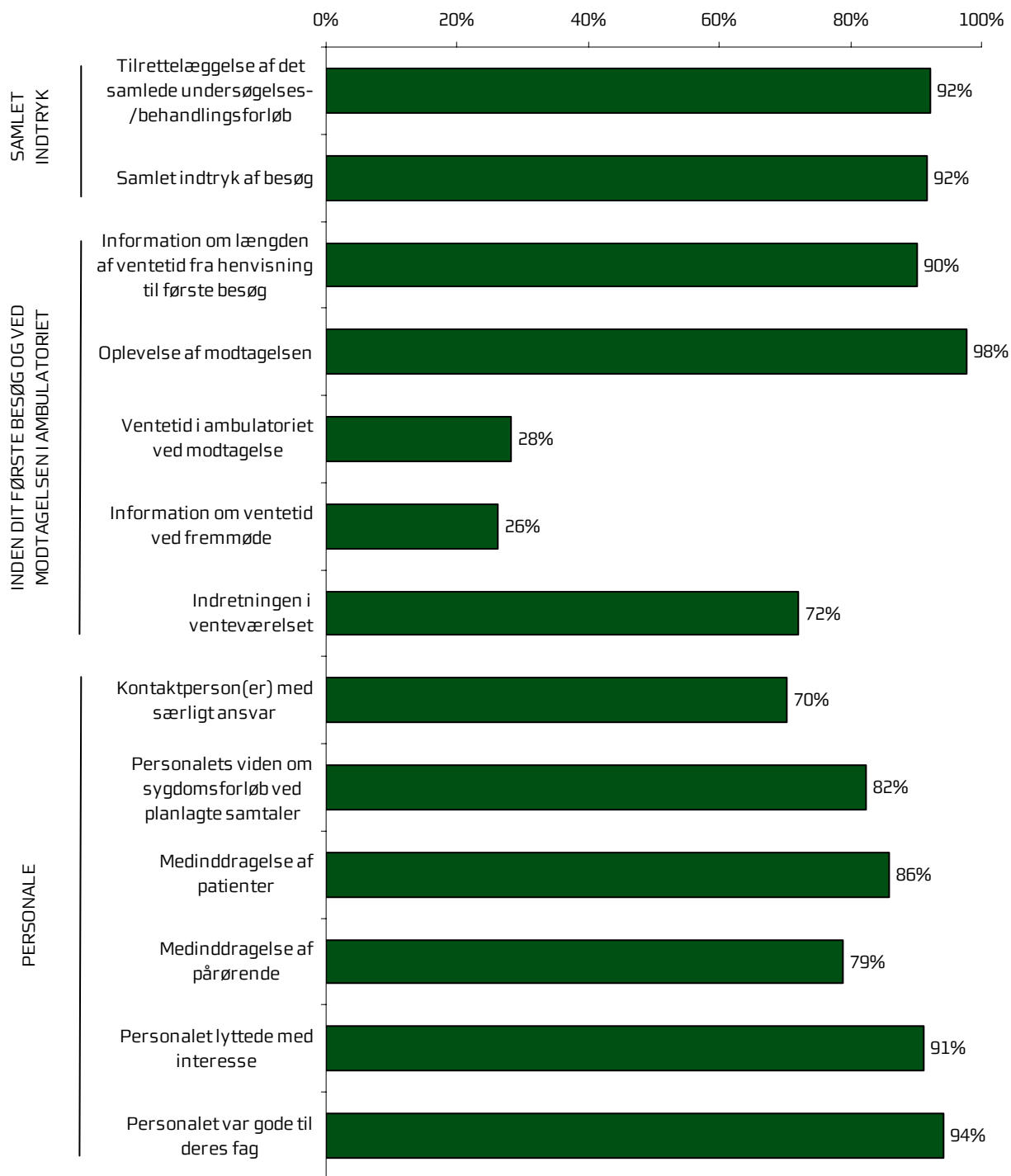
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

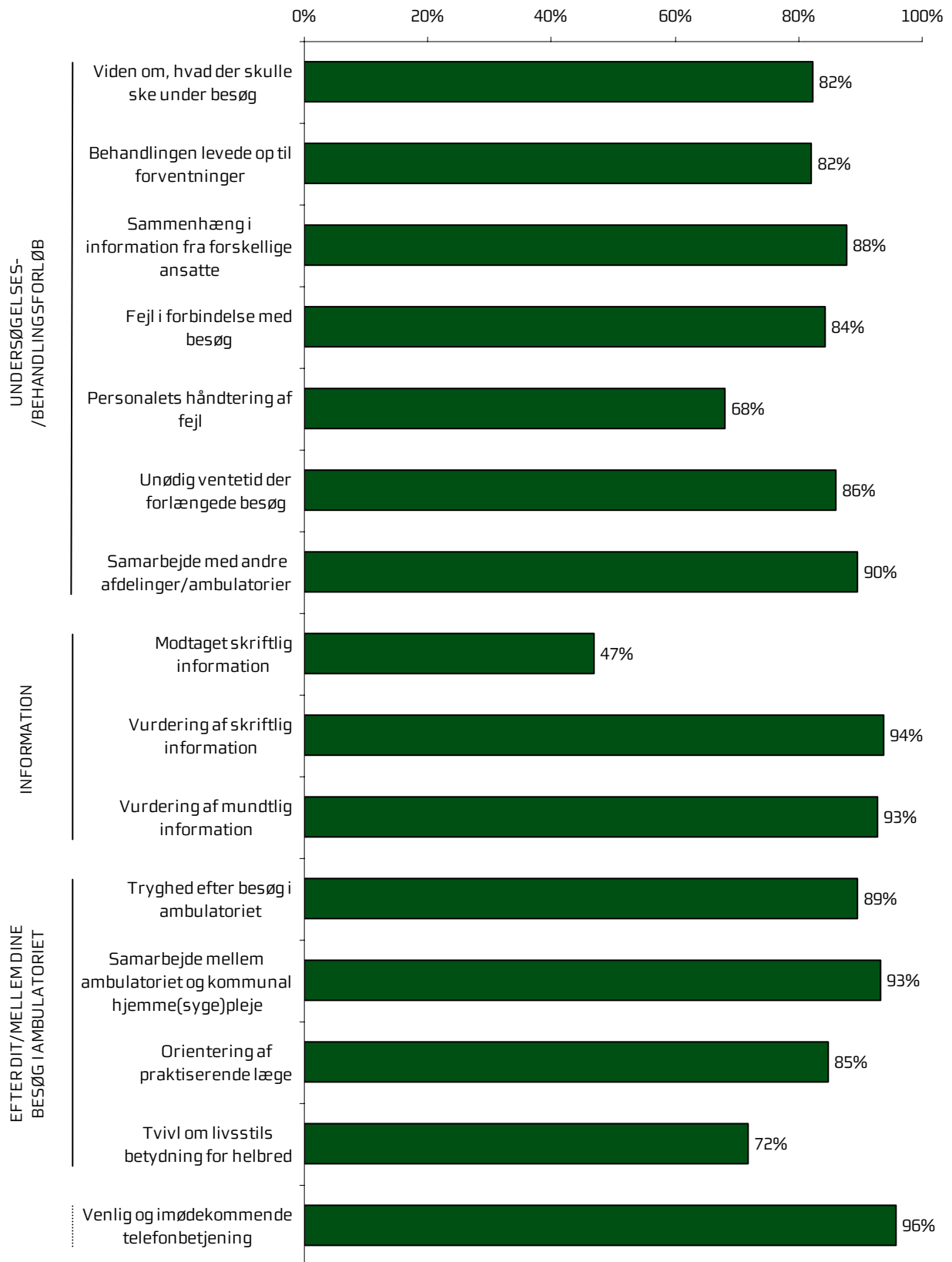
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbeltopslagene 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.

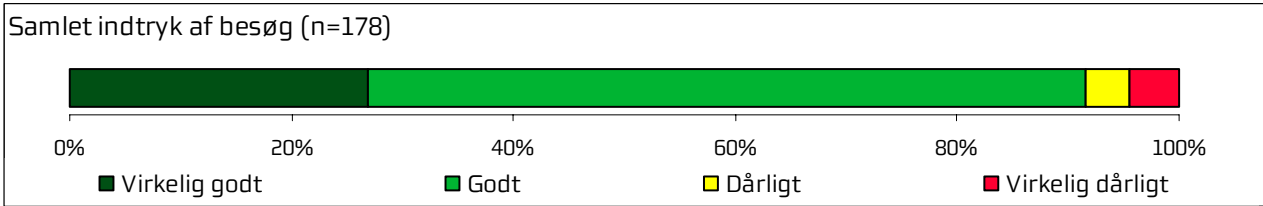
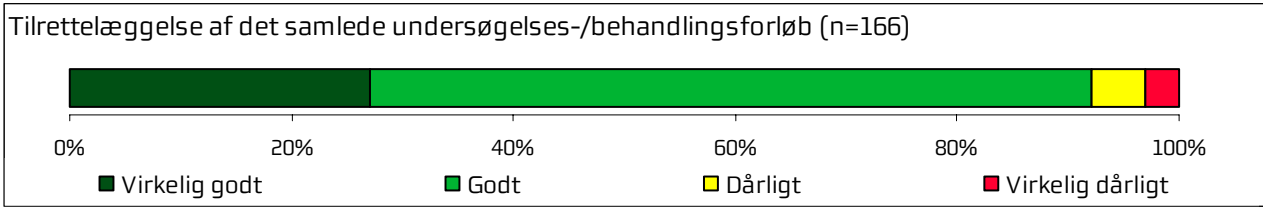
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

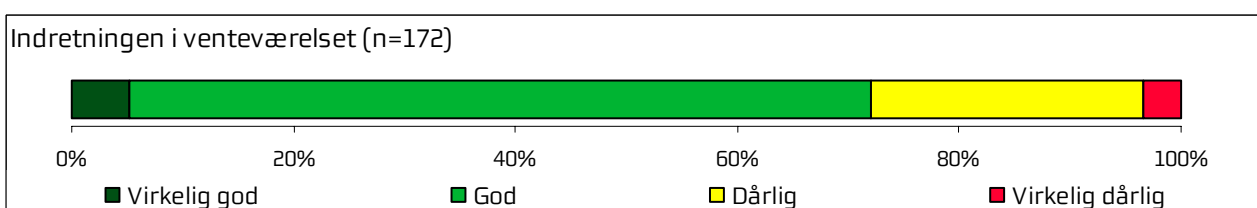
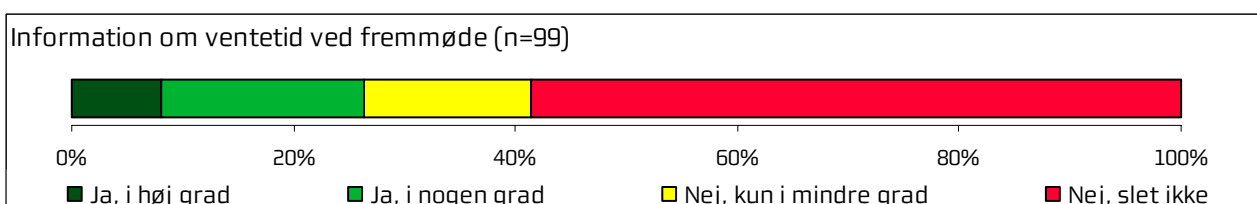
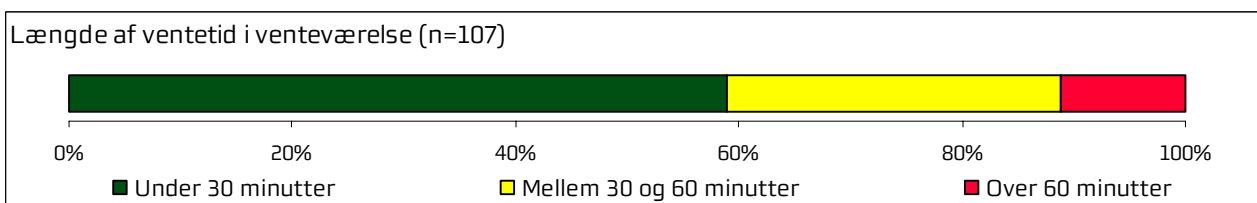
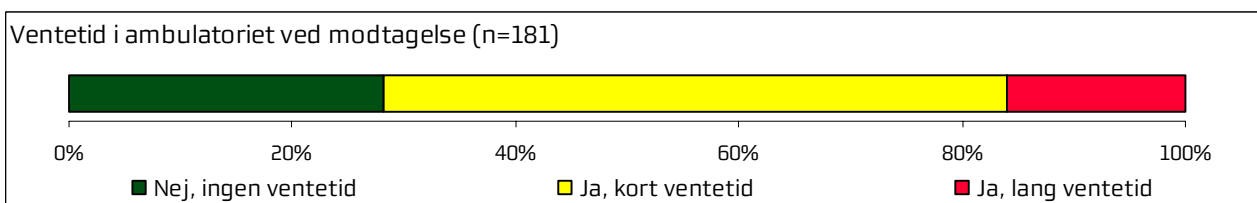
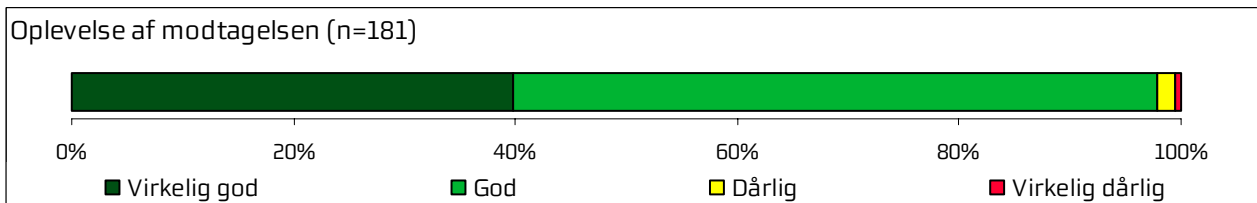
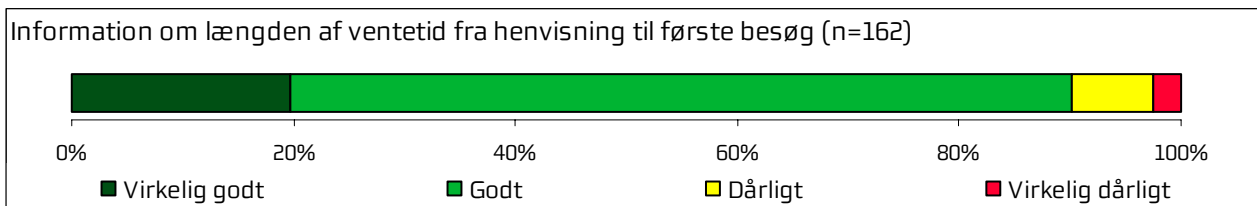
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

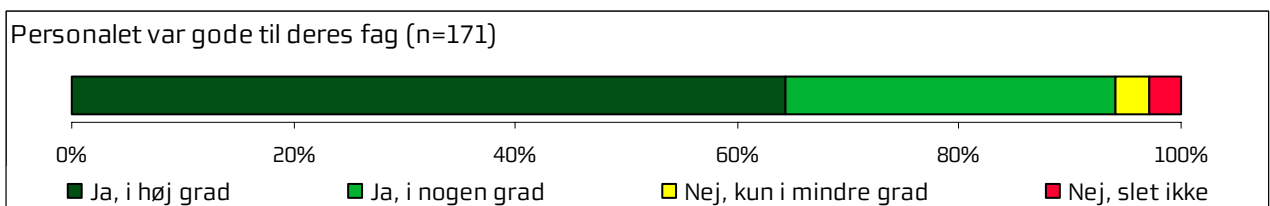
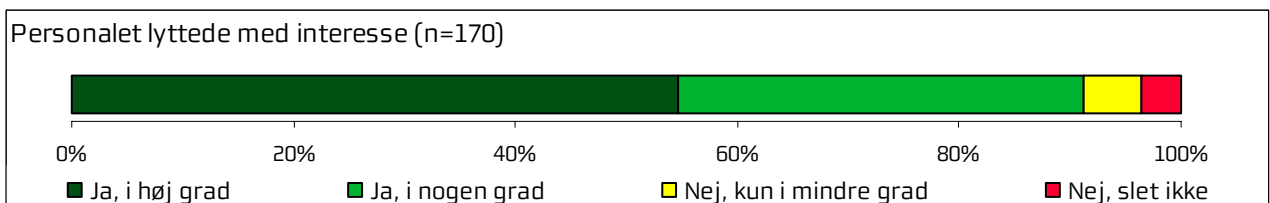
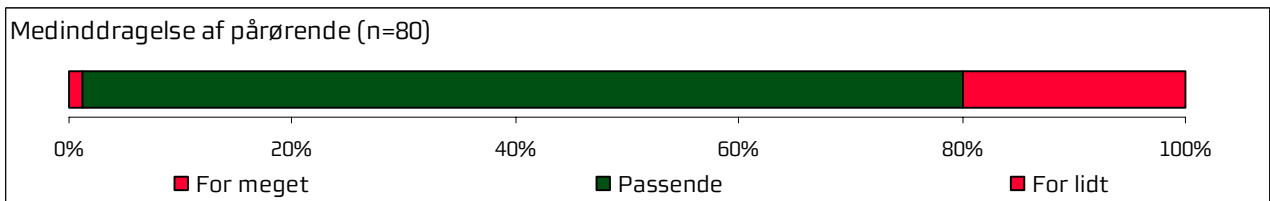
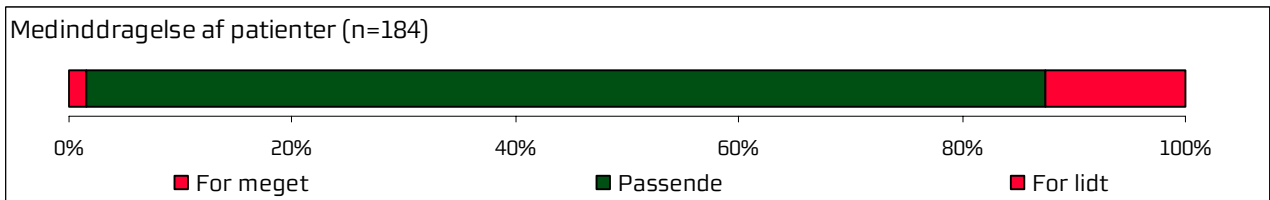
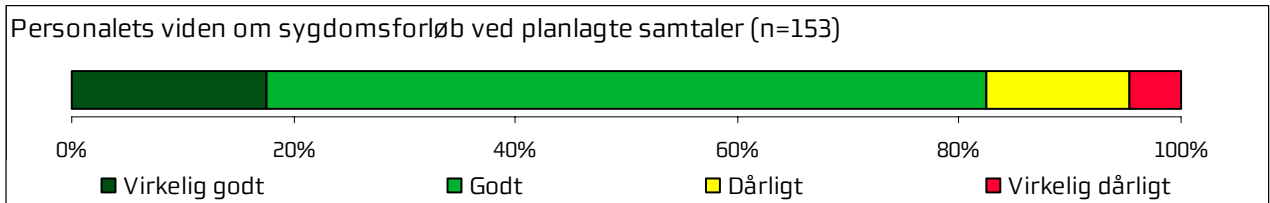
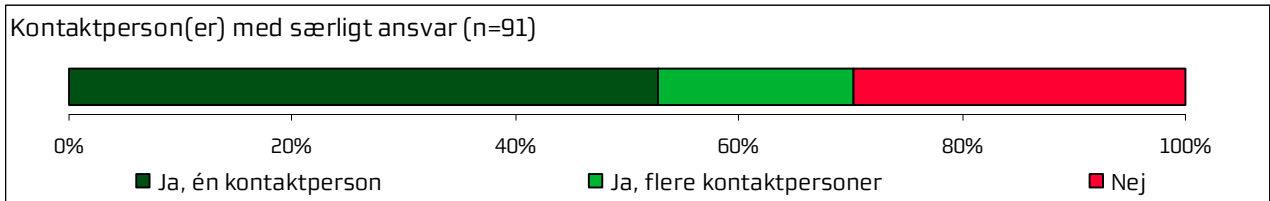
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	95%	97%*

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



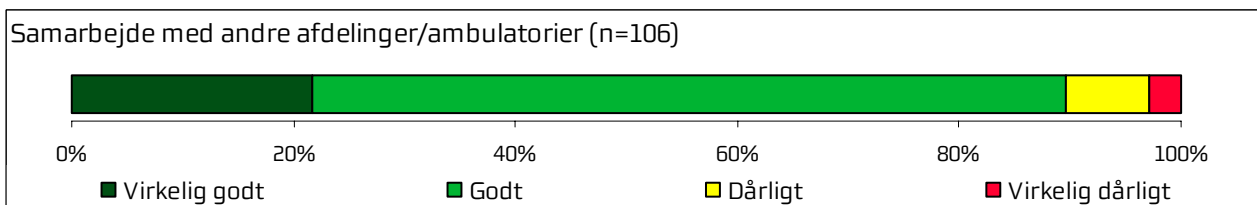
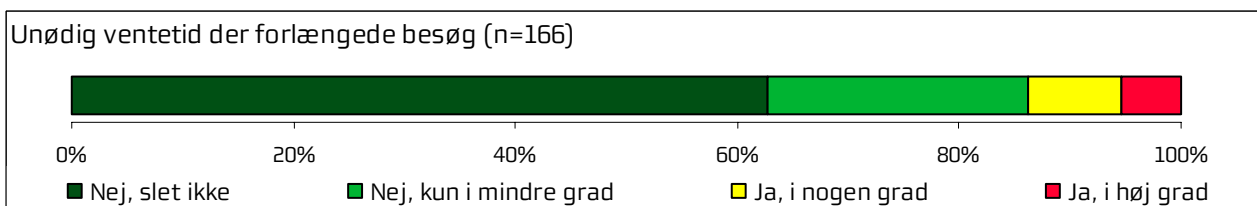
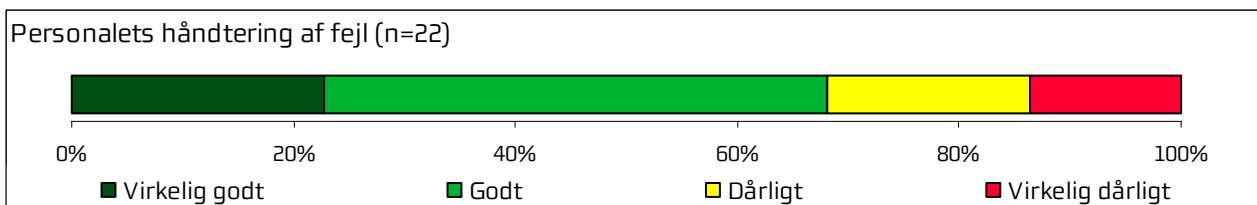
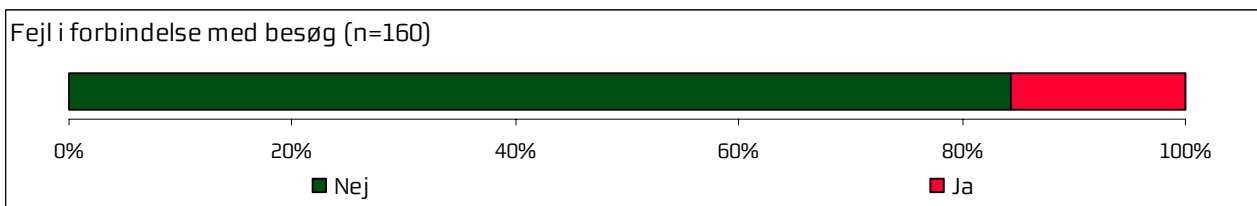
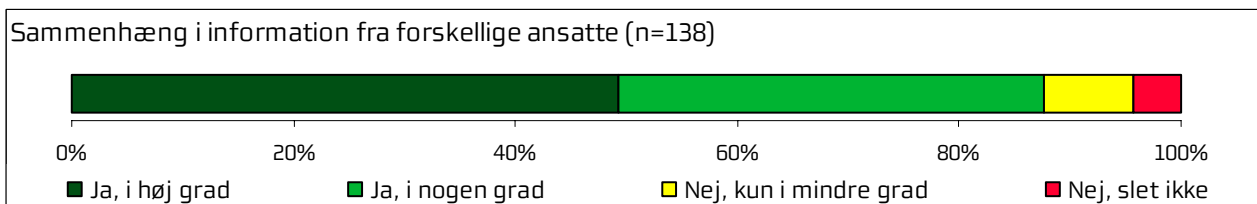
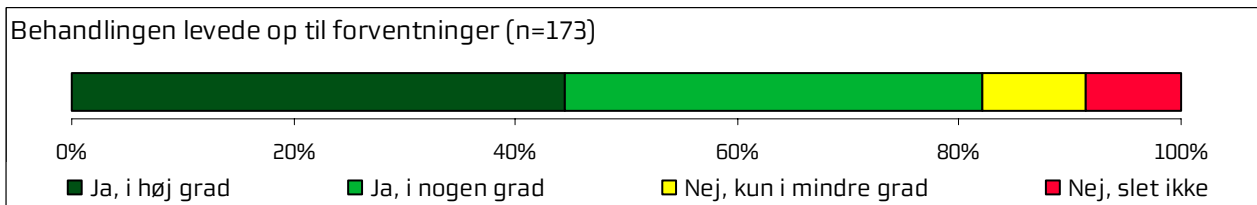
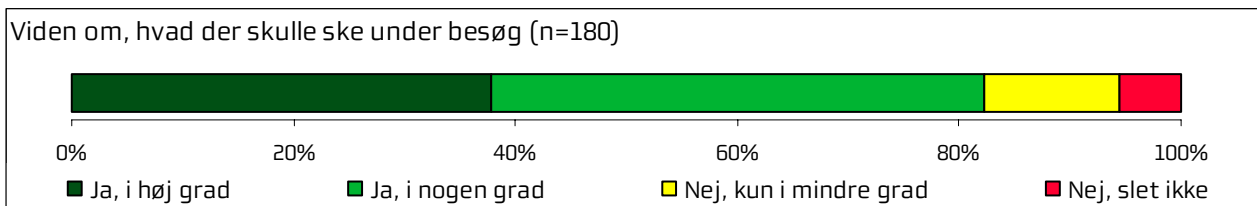
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	82%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	53%*	18%*	31%
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?	26%	-	-	69%*	27%	40%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	72%	-	-	98%*	72%	83%*

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?	70%	-	-	95%*	72%	80%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82%	-	-	100%*	89%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	100%*	88%	94%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	75%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91%	-	-	100%*	93%	96%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	97%	98%*

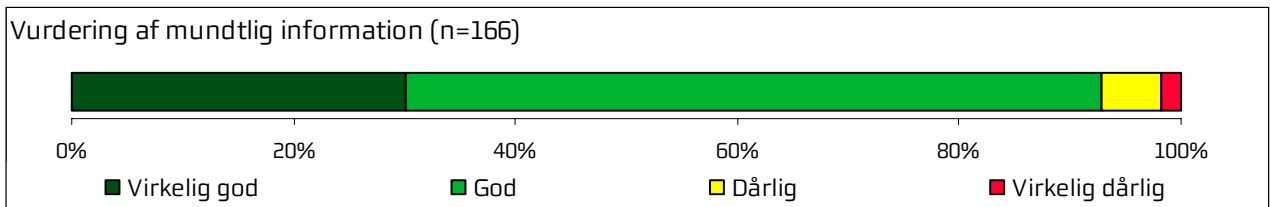
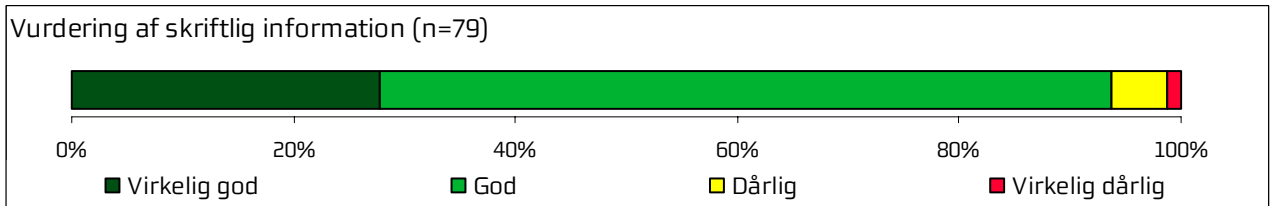
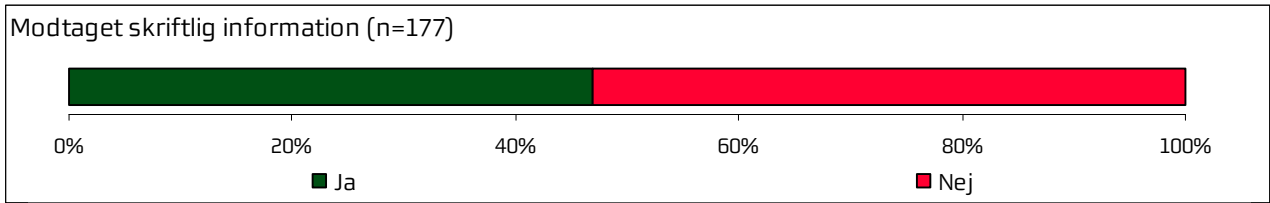
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

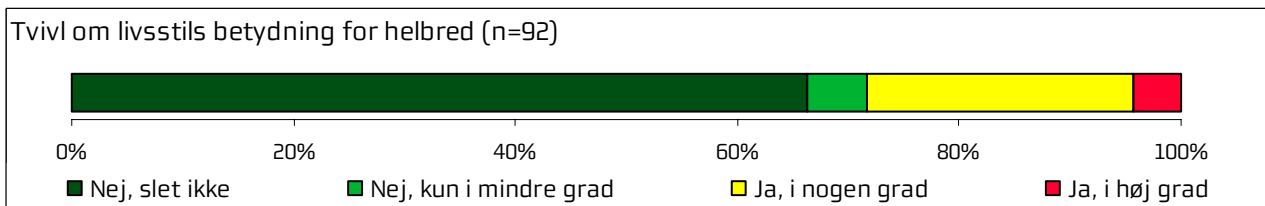
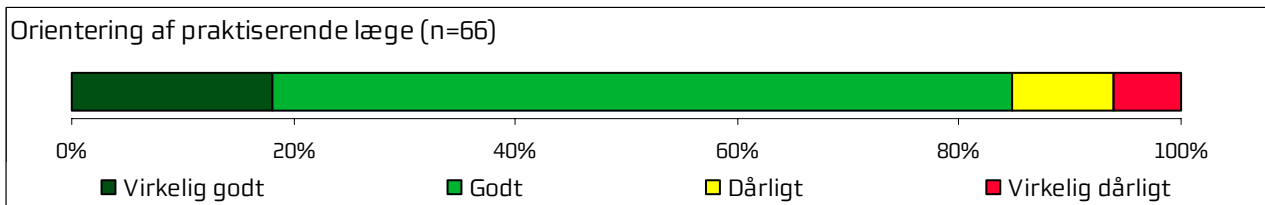
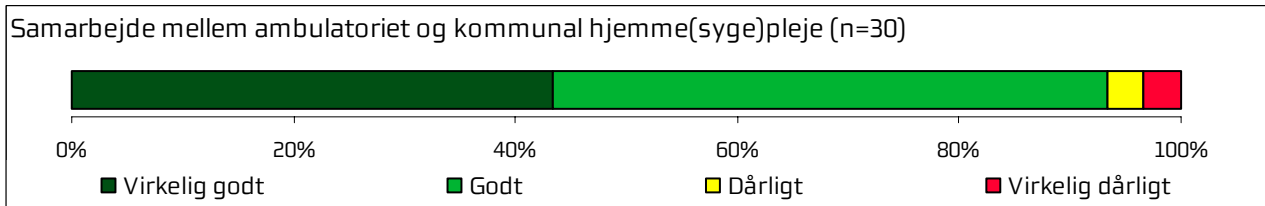
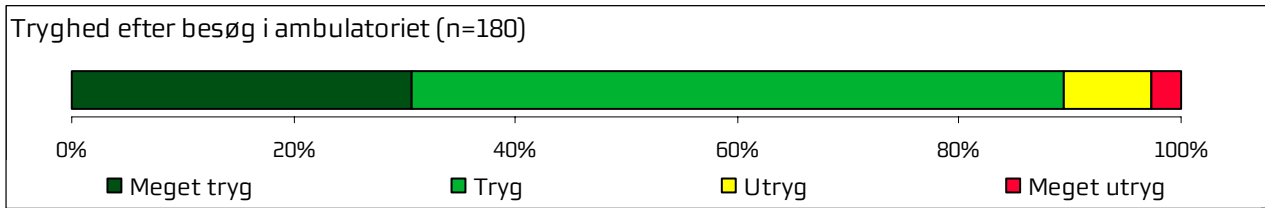
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	100%*	86%	92%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82%	-	-	100%*	85%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	90%	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	98%*	82%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68%	-	-	100%*	53%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	98%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	86%	94%

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?	47%	-	-	88%*	44%	65%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	93%	96%

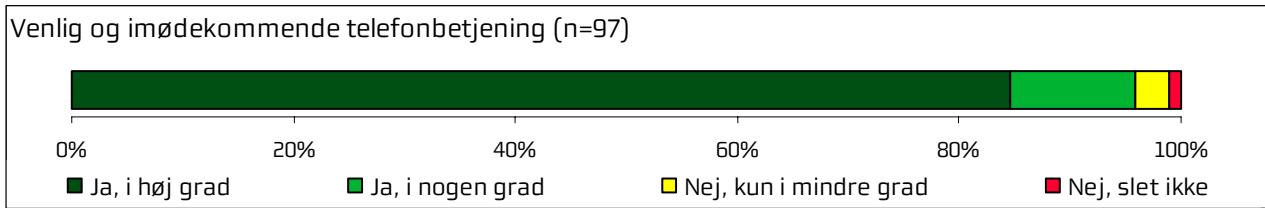
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	89%	-	-	100%*	89%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	73%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	97%*	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	90%*	62%	77%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	100%*	93%	97%

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 O, Randers

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	At udføre en mere blid undersøgelse/behandling - det kan godt lade sig gøre, i nogen grad.	Intet svar
3	Hurtig, professionel behandling, smilende, indbydende personale, tryghedsskabende, alt i alt til UG!	Godt
4	Jeg blev pænt behandlet af personalet, men synes, at arbejdsgangene er besværlige. Det medførte, at jeg skulle møde flere gange (i mine øjne overflødig), selv om det var en lille gevækst på en finger. Systemet er for tungt, jeg kan acceptere ventetid i ambulatoriet, hvis der ellers sker noget.	Virkelig dårligt
5	Ventetiden burde kunne nedsættes, evt. ved at man blev sendt videre til nogle af de andre undersøgelser, som er nødvendige førend man skal have en samtale med lægen.	Dårligt
6	At lægerne alvorligt tænkte over, hvordan de taler til patienterne, samt hvordan de afslutter samtalen.	Virkelig dårligt
7	Tilrettelagde flere besøg på flere afdelinger samme dag, da vi har langt til behandling.	Godt
8	Søde ansatte.	Virkelig godt
9	Lytte noget bedre efter, hvad patienten siger og følge op på behandlingsforløbet. Sygeplejerskerne skal have en tommel op for godt arbejde. Lægerne (nogle) tommel ned.	Virkelig dårligt
10	Egentlig havde jeg været bedre tjent med, at den lokale skadestue havde bundet min arm ordentlig op og givet mig recept på smertestillende medicin og så henvist mig til røntgen på Regionshospitalet følgende mandag. Der skulle ikke tages stilling til yderligere behandling før efter en uge. Men 60 km i almindelig gammel personbil stærkt forpint - det var hårdt for en gammel kvinde.	Godt
11	Kirurgen, der både undersøgte mig og foretog operationen, var: Rolig, god til at lytte og var i besiddelse af humor.	Virkelig godt
12	Der er alt for lang ventetid fra egen læges henvisning til besøget i ambulatoriet.	Godt
13	Jeg havde svært ved altid at forstå, hvad NN sagde.	Dårligt
16	Bortset fra venteværelset der er under al kritik (kælderrum uden vinduer).	Virkelig godt
19	Jeg synes at kunne mærke et pres fra lægens side (nok mange patienter).	Godt
21	Jeg har vurderet mit/mine besøg som relativt positive. Årsagen til utryghed, og at jeg vurderer det samlede forløb som dårligt, er den meget lange ventetid på at komme til behandling, og da det var tilrettelagt så dårligt, så jeg måtte af sted to gange, selvom det inden undersøgelsen lå klart, hvad der skulle til for at udrede problemet. Dvs. at ultralyd og lægekontakt kunne have været lagt til side, så der kun var et besøg. Ventetiden var alt i alt fem mdr. - hvilket giver utryghed.	Dårligt

-  22 Mine besøg i Randers Regions hospitals ambulatorium var forud for en knæprotese. Der var en meget behagelig og rolig stemning, meget behageligt personale, både læger og sygeplejersker. Virkelig godt
-  23 Meget fin behandling af personalet. Lang ventetid mellem de enkelte besøg/undersøgelser. Godt
-  25 Fin behandling. Virkelig godt
-  26 Jeg synes, at man skal have en betænkningstid på eventuel operation. Jeg synes, det er hårdt, at man kommer derind og regner med en almindelig undersøgelse, men pludselig sidder man og har samtale omkring operation og narkose osv. Men ellers god behandling:-) Godt
-  30 Give svar tilbage på de prøver, som er blevet taget... Dårligt
-  32 Undlad at give de samme oplysninger to gange. Godt
-  33 De havde tid til at lytte og forklare lidt nærmere, hvad det ville få af konsekvenser senere hen. Godt
-  34 Synes de kirurgiske læger burde give sig mere tid til at lytte til sygdomsforløbet. Lytte mere til patienten (som jo er den med skaden og ved hvor det bl.a. gør ondt m.m.) end bare at udskyde forløbet med flere besøg. Et meget utilfreds med forløb i Randers, hvor jeg kun kan pege på lægerne som de mindst kompetente i deres fag. Virkelig dårligt
-  35 Bedre information omkring ventetiden i ambulatoriet fx om lægen er på operationsgangen, til frokost, kommer snart eller hvad nummer du er? Så er det din tur eller et nummersystem. Godt
-  36 Det kommer selvfølgelig ikke mig ved, men det undrer mig, at lægerne ikke siger FARVEL, men blot vender ryggen til og vapper ud. Men sådan skal det måske være. Godt
-  37 Det ville være rart, hvis de havde læst journalen og vidste, hvad det drejede sig om, så jeg var fri for at forklare hver gang til en ny person. Godt
-  38 Den sidste samtale med lægen inden min operation opfattede jeg som vel kortvarig og stresset. Godt
-  39 Jeg synes i høj grad, at den læge, der undersøgte mig, gjorde meget for at være sikker på, at jeg forstod, hvad det drejede sig om. Fik hans visitkort, så jeg kunne kontakte ham, hvis jeg fandt det nødvendigt. En fin service. Virkelig godt
-  42 Meget hurtige og effektive. Virkelig godt
-  43 Røntgenbillede bør gennemgås med patienten, ikke blot omtales. En MR-scanning ville give et langt klarere billede af problemerne ved et skulderbrud. Godt
-  44 Dejlig kort ventetid. Godt
-  45 Information om ventetiden skal gøres MEGET bedre. Dårligt
-  46 Blev opereret for hammertå i foråret 2009. Var jeg skidt gående før operationen, er jeg endnu dårligere gående i dag i sommeren 2009. Har mange flere smerter i dag. Aflyste operation nummer to. Skulle ikke nyde noget tilsvarende. Godt

Bilag 1



	48	Jeg er en ældre dame og fint tilfreds med mine tre operationer. Jeg har også fuldt forståelse for arbejdet med at få os på højkant igen så hurtigt som muligt. Tre operationer har lært mig, at jeg bliver MEGET træt derefter og ikke så hurtig at få i gang igen. Måske er der andre, der har det som mig, så vær venligst opmærksom på dette. Det kom efter nogle dages hvil, stille og rolig! Ellers tak for god pleje!	Virkelig godt
	49	Politikerne kunne bevillige flere til individuelle samtalerum.	Virkelig godt
	50	At man nogle dag kunne have aftenkonsultation. At man som patient fik information skriftligt eller mundtligt om de behandlinger/undersøgelser, man skal til. Eks. en standard for, hvad der normalt sker.	Godt
	51	Sørge for bedre forhold i venteværelset. Som en lille ting, at der er noget koldt vand, man kan tage af løbende. En enkelt gang oplevede jeg nærmest et første grads forhør og mistænksomhed, fordi jeg kom hurtigere til en undersøgelse. Jeg har haft en meget god kontaktlæge, som ikke er der mere. Ifølge en sygeplejerske, har jeg ikke overholdt "proceduren".	Dårligt
	54	Jeg har været meget med deri. Behandling, da jeg var indlagt.	Virkelig godt
	56	Der var en meget god stemning og god kemi. Jeg er et pjattehoved, og den var de med på.	Virkelig godt
	57	Bedre planlægning for at mindske ventetiden.	Godt
	60	Dårligt tilrettelagt både for patient og samfundet. Næsten et års ventetid vil der gå fra henvisning til scanning og problemet er stadig ikke løst ved det.	Virkelig dårligt
	61	Det skal jeg da lige love for. Han ville ikke gøre noget ved mit knæ, og der kunne jeg næsten ikke gå, men det måtte jeg leve med og så tage smertestillende. Der spurgte jeg, om han kunne garantere, at smerten forsvandt. Han svarede, at man heller ikke gav garanti på brugte biler. Hils ham og sig, hvis han går til en autoriseret forhandler, gør man. Syntes, det var en frækhed uden lige, han skulle skamme sig. Da jeg til sidst ikke kunne gå og være nogen steder for smerter, blev jeg opereret på privathospital. De har ikke lovet mig noget, men de gjorde i det mindste noget ved smerterne. Det hjalp godt.	Virkelig dårligt
	62	Alle var altid søde og venlige.	Godt
	63	Udskift lægen.	Intet svar

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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












ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægen havde ikke set på scanningsbillederne!	Godt
3	Udmærket!	Godt
5	Der var åbenbart en operation eller andet, der var skyld i forsinkelsen - men da vi i forvejen har en transporttid på 55 minutter, og jeg var nødt til at have en frivillig chauffør, var det lidt meget irriterende. Det er træls, at der ikke er et glas vand i venteværelset.	Dårligt
7	Havde overset min ankomst, og beklager dybt!	Godt
8	Venligt personale, smilende og personlig. Kedeligt venteværelse, manglende "tidsfordrivs"-blade, svært at finde det rette sted at vente - "de røde stole".	Virkelig godt
9	For lang ventetid. Ca. ni måneder for mit vedkommende.	Virkelig dårligt
10	Efter at have været i skadestuen en lørdag skulle jeg selv mandag ringe og bede om en ambulansetid - uha! Hvor var jeg i vejen. Blev underholdt med, hvor vanskeligt det var og bla-bla osv.	Godt
14	Har været meget godt tilfreds.	Godt
24	Kort og konkret behandling.	Godt
25	Tak for god hjælp.	Virkelig godt
29	Vores datter blev fejlbehandlet på skadestuen, hvilket medførte et sygdomsforløb på godt to måneder, med hyppige besøg i ambulatoriet, og besøg af hjemmesygeplejerske hver anden dag. Men ambulatoriet fik heldigvis rettet op på skaden.	Virkelig godt
33	Jeg ringede, inden jeg kom og talte med en sød sygeplejerske, som sagde, jeg bare måtte kigge forbi. Det var betryggende.	Godt
45	Vi sad med en lille dreng i næsten tre timer og ventede. Vi kunne ikke gå, da vi ikke var informeret om ventetiden, og han nåede at blive meget sulten og træt inden vi måtte komme ind til fem minutters undersøgelse. MEGET DÅRLIGT.	Dårligt
51	Meget positiv behandling ved skranken, men ved indkaldelse fra ventesaal til behandling er det mere dårlig modtagelse.	Dårligt
52	En af de gange jeg var der, var der mange mennesker, der ventede, og der virkede lokalet for småt.	Godt
56	Friske bemærkninger og god dansk humor.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 60 | Egen læge henviser til undersøgelse (4 måneders ventetid). | Virkelig dårligt |
|  | 61 | Sygeplejerskerne var søde, men de andre læger jeg var inde hos, var jeg ikke tilfreds med. Jeg blev målt nedefra og op efter og fundet for fed. Blev sammenlignet med en gammel bil og vil ikke ofre en MR-scanning på mig, da jeg nok var sidste salgsdato. Det var min ægtefælle, der syntes det var uartig, jeg var meget vred. | Virkelig dårligt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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
	5	Manglende medicinering af smerter.	Dårligt
	8	Fik at vide af læge, at jeg havde fraktur 10 dage efter gipsanlæggelse. Fik fjernet gips, mens stadig fraktur.	Virkelig godt
	12	Operation blev udskudt yderligere uden grund.	Godt
	17	Det var uheldigt, tidskrævende og fordyrende, idet undersøgelsen foregik på Randers Sygehus, og røntgenbillederne, fra da uheldet skete, ligger i Århus, og der skulle derfor tages nye billeder.	Godt
	20	Fejlforbinding.	Godt
	30	Har ikke fået svar på mine blodprøver.	Dårligt
	34	Total fejlvurdering af min skade.	Virkelig dårligt
	41		Virkelig godt
	43	Ingen MR-scanning.	Godt
	53	Fejl ved indkaldelse til operation (dato).	Godt
	59	Lang ventetid, fordi personalet ikke gav hinanden besked om min ankomst.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ingen klage over personalet herfra.	Virkelig dårligt
5	Jeg fik smerter i lysken - men personalet kunne ikke give mere medicin og jeg måtte vente fra kl. 17.00 til dagen efter ved stuegang før jeg fik noget stærkere til at tage smerten - hele stuen var plaget af min urolighed, fordi jeg ikke kunne ligge stille og min seng knirkede til stor irritation for de tre andre patienter.	Dårligt
6	Ubehagelig arrogance fra overlægen, manglende interesse og indlevelsesevne fra overlægen.	Virkelig dårligt
9	Jeg synes, at man bliver en lille brik i systemet, der bliver sendt fra sted til sted. Læger, der ikke hører efter og er uforskammede.	Virkelig dårligt
10	Blev indlagt via ambulatoriet til operation næste dag. Det var en meget dårlig oplevelse - måtte selv tage affære om aftenen for at få taget blodprøver - jeg havde været påbudt at forlade afdelingen fra om eftermiddagen netop pga. blodprøve osv.	Godt
12	Desværre blev situationen misforstået og undersøgende læge, som i stedet for at henvise til operation straks, udsatte den yderligere ved at give patienten en ny tid i ambulatoriet. Han mente, at patient samt mor skulle tænke/overveje sit, og komme til en konklusion, som vi allerede var kommet til ved første besøg. Det forhalede forløb betød, at patienten skulle opereres for sent i forhold til eksamenstiden, da der var yderligere ventetid på Århus Sygehus, som igen henviste til Silkeborg Sygehus.	Godt
13	Den mundtlige information blev givet til min far i telefonen, hvilket jeg er meget utilfreds med!	Dårligt
18	Under operationen i hånden, beskadigede lægen en nerve således, at følelsen i tre fingre er væk, og lægen gik uden at informere mig om, hvad der var sket. Der forekom kraftige smerter under operationen.	Godt
28	Lægen har for kort tid til undersøgelse/samtalen - som patient når man ikke at få spurgt om alt, som man ønsker at få svar på!	Godt
31	Manglende information om lang ventetid i venteværelset.	Godt
32	Unødvendig information fra læge på kirurgisk afsnit, da jeg havde fået nøjagtig de samme oplysninger af en sygeplejerske fem minutter før. Spild af en travl og stresset læges tid!!!	Godt
33	Jeg har brækket et led og mener selv, jeg får brug for nogle øvelser bagefter, men det afvises af personalet. Efter fem uger uden gips er min arm næsten ubrugelig, dette har medført fysioterapeutbesøg i nu flere måneder et par gange om ugen. Dette må siges at kunne være taget i opløbet	Godt

med et bedre tilsyn, efter gipsen er kommet af.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 34 | Skade sket i efteråret 2008. Besøg ved skadestue dagen efter med store smerter i knæ. Henvist til kirurgisk ambulatorium op til flere gange uden at handle på mine smerter. To måneder efter til MR-scanning og svar på dette en uges tid efter. Svaret viste flere skader. Ingen handling trods disse skader og meget, meget dårlig information. Opereret efter nytår i Randers. Ingen bedring og sidste konsultation sidst på vinteren i Randers. Henvist til Vejle med kikkertoperation først på foråret. Der fandt de yderligere skade og behandlede mig. Dette med god virkning. I alt en meget ukompetent behandling i Randers! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 36 | Ved andet besøg: meget fin behandling i røntgenafdelingen. Yderst god orientering og venlig behandling fra lægens side. Ved begge besøg: sygeplejerskerne kunne ikke være bedre. | Godt |
| ✎ | 40 | Absolut meget positiv. Markant forbedring de sidste år. | Intet svar |
| ✎ | 45 | Jeg tror ikke, de havde læst/snakket sammen om hvorfor/hvad, der var sket. | Dårligt |
| ✎ | 46 | Opererede på en anden måde end den jeg først var blevet informeret om! | Godt |
| ✎ | 47 | Jeg har en lang ligtorn i hælen, der bevirker, at jeg går skævt og dermed har ryggener. Lægen på ambulatoriet kiggede på den og sagde, det ikke var hans problem og gik. Konsultationen varede 30 sekunder, og han undersøgte mig ikke eller spurgte til noget. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 58 | Jeg fik tiden sidste år, så sygehuset havde "glemt", at jeg kom, og i høj grad hvorfor jeg kom. | Godt |
| ✎ | 60 | Sygehuslægen bruger to MINUTTER og så kan jeg tage hjem igen, fordi hånden først skal scannes!!! Det får jeg brev om - 7 måneders ventetid. Jeg føler mig til grin. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 61 | Jeg mener, at når en læge afgiver sit lægeløfte, er det at hjælpe mennesker i nød, rige som fattige, tykke som tynde, sort eller hvid. Så kan det ikke være rigtig, at man bliver sendt hjem med besked om at tage smertestillende. Jeg synes, de er nogle rigtige hundehoveder. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 63 | Der er intet samarbejde imellem læge og øvrige personale efter min mening. | Intet svar |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Kontaktede selv egen læge for afklaring!	Godt
4	Jeg går til egen læge, der sender henvisning, hvilket betyder ventetid. Indkaldelse til undersøgelse (jeg bruger en hel dag på det). Ny ventetid i mere end to måneder. Indkaldelse til ny undersøgelse/diagnosticering og eventuel behandling (jeg bruger endnu en dag).	Virkelig dårligt
6	Mit indtryk af lægerne er, at de er overfladiske. Sygeplejerskerne meget venlige og gør sig umage med at informere.	Virkelig dårligt
9	Synes ikke, der bliver fulgt op på sagerne, og mangelfuldt samarbejde lægerne imellem.	Virkelig dårligt
10	Da jeg henvist af lokal skadestue møder akut op i røntgenafdelingen på regionshospitalet med henvisning - stærkt forpint - vil man knap nok "lette sig", 2 store, fede piger. Og fotografere "ville man helle ikke uden henvisning fra eget lægehold" - Jeg blev VRED, græd og blev så "omsider fotograferet" - Det var lørdag og INGEN ventede.	Godt
12	Der er ingen kritikpunkter af personale eller ventetid - det har været fint. Kritikpunktet er, at patient og mor fik en ny tid i ambulatoriet to måneder senere, og dette forhalede operationstidspunktet. Ved første besøg var vi ganske klar over, at operation var nødvendig, og der var INGEN grund til besøg nummer to i ambulatoriet. Lægen valgte at overhøre dette.	Godt
15	Efter aftale med NN skulle jeg få en tid til operation ved ham, hvilket jeg også fik udleveret. Første tid var i foråret. Det viser sig efterfølgende på selve operationsdagen, at det IKKE var NN, der skulle udføre operationen. Det ville jeg MEGET gerne have været informeret om forinden - og ikke nylig da jeg lå på operationsstuen. Det har helt klart begrænset mig i mine valg! Min sygdom var jo planlagt arbejdsmæssigt, men havde jeg haft den information, havde jeg også haft et valg!	Godt
25	Alt OK.	Virkelig godt
27	Har endnu ikke haft kontakt med egen læge, andet end til udskrivning af smertestillende medicin.	Godt
34	Et meget langt og smertefuldt forløb, hvor jeg føler, de har været MEGET lidt lyttende overfor patienten. Har selv måttet skubbe på bl.a. ved MR-scanning og følt, jeg har løbet panden mod muren ved behandlingerne. Er ikke blevet taget seriøst - nærmest følt mig til gene for behandlerne!!	Virkelig dårligt
47	Jeg har fra min praktiserende læge fået at vide, at denne flere gange har sendt andre patienter med samme problem uden problemer.	Virkelig dårligt
55	Jeg er forundret over, at ikke én har spurgt efter mit CPR-nummer. Sygeplejersken kendte ikke mit navn, men dog min diagnose. Lægen spurgte om cortisonbehandlingen havde hjulpet - jeg havde ikke fået cortison. Forundersøgelsen og personalet var en virkelig god oplevelse. Personalet kunne	Godt

ikke helt leve op til ovenstående, men dog en positiv oplevelse.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 60 Skal bruge alt for mange fridage. Undersøgelse og scanning. Burde foregå på KUN en dag. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 61 Læge NN tog kun hænderne op ad lommen, da han hilste på mig (det var han jo nødt til), ellers blev de i lommerne i den tid, vi talte sammen. Mente, at jeg skulle henvende mig igen efter væggtab, det sagde jeg nej til, da jeg ikke kunne klare smerterne så længe. Fik så en tid inden for en måned. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 63 Jeg får ingenting at vide om, hvorfor sygdomsforløbet trækker ud. Jeg har fået det dårligere. | Intet svar |

