

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium
Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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:	325
Besvarelser fra afsnittets patienter:	185
Afsnittets svarprocent:	57%

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.

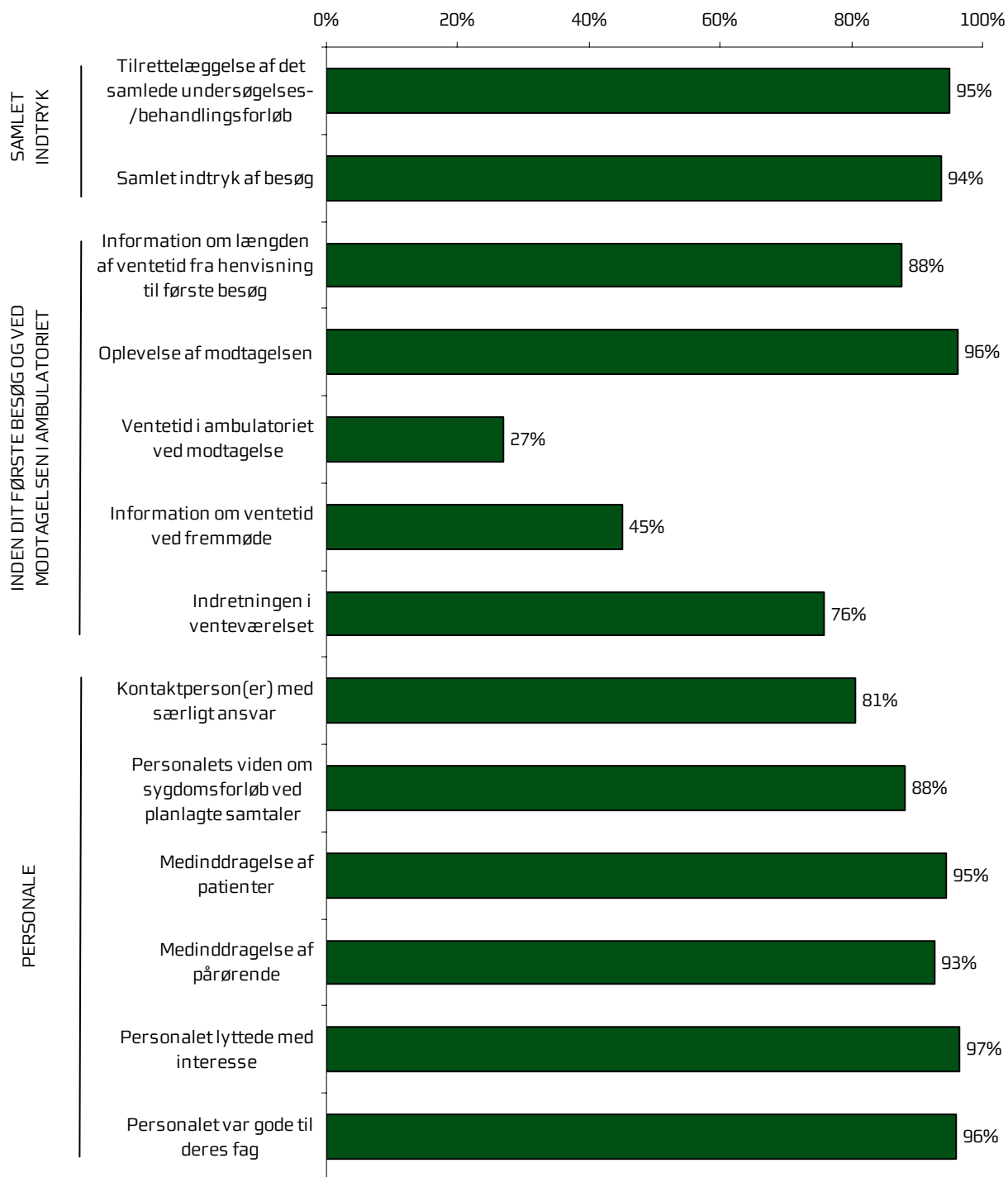
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

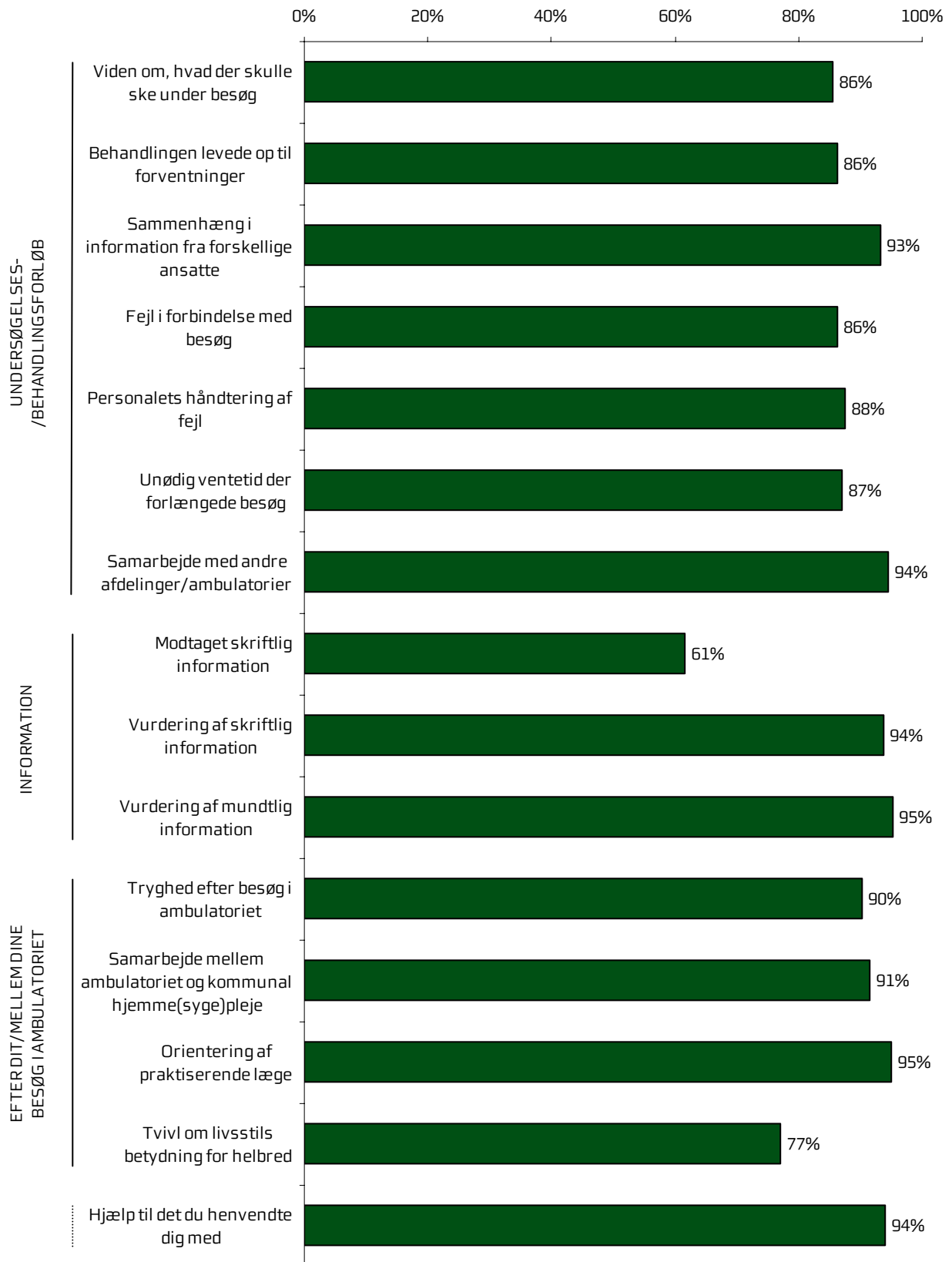
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

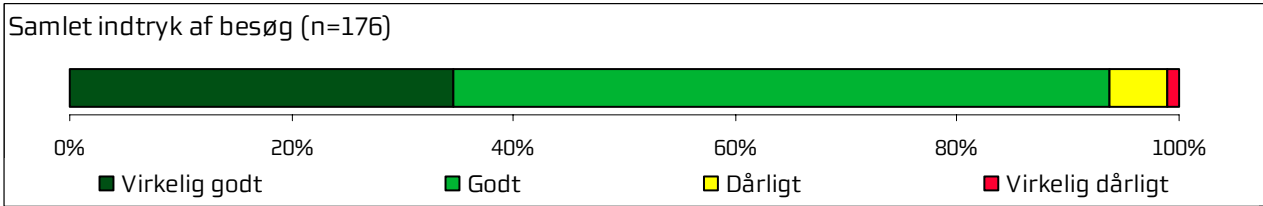
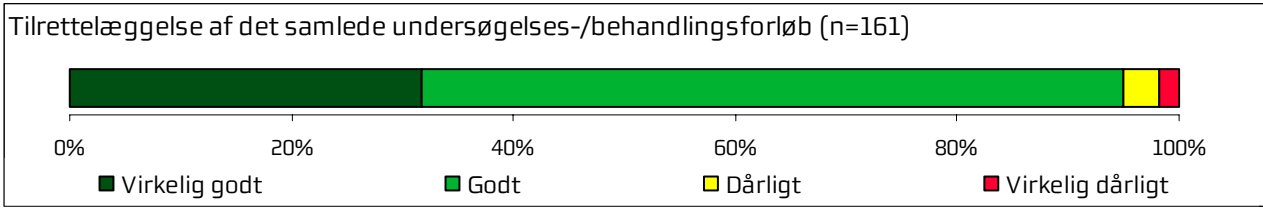
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

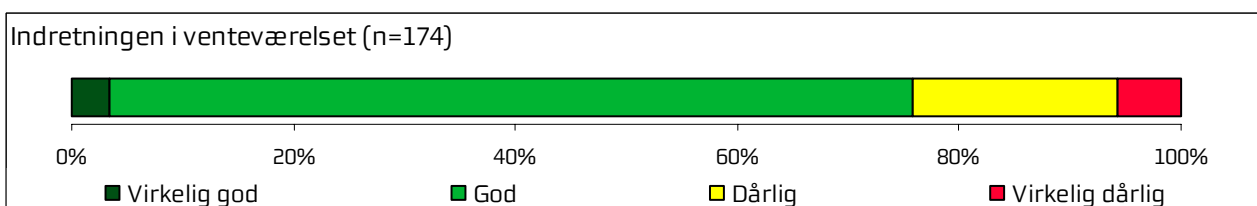
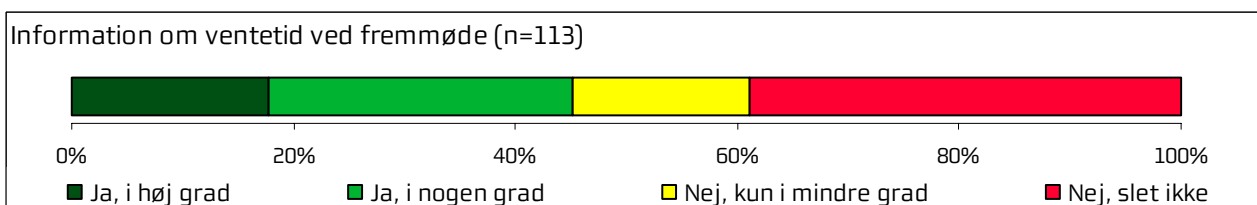
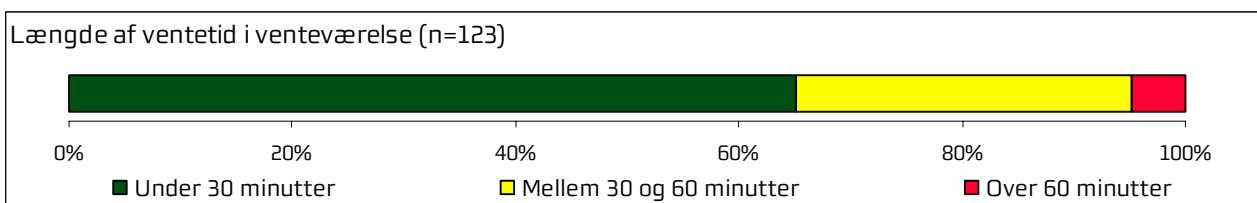
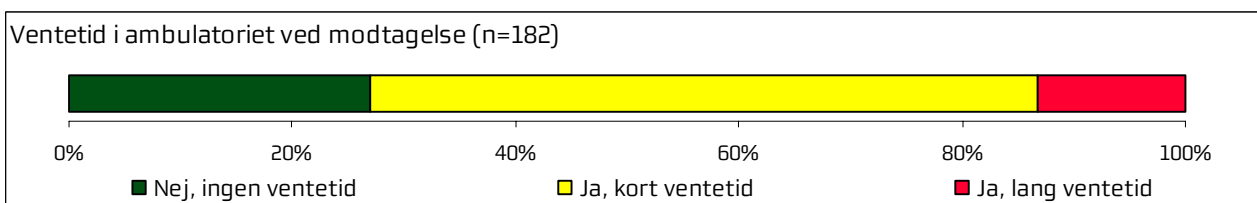
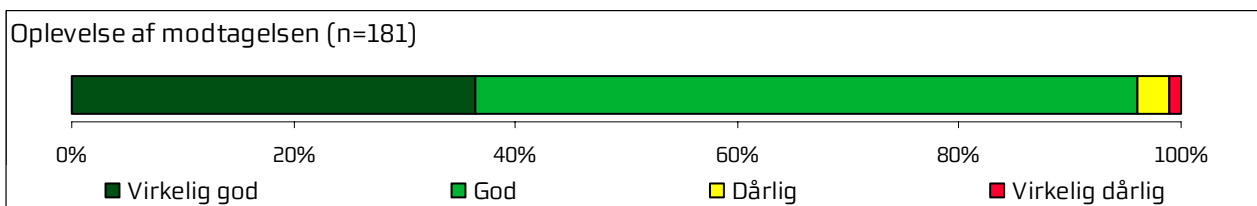
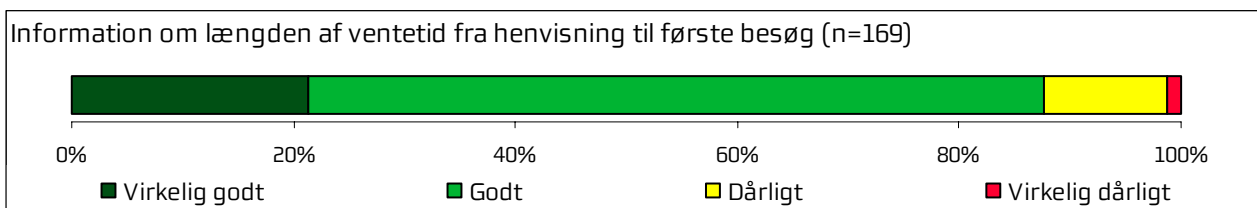
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

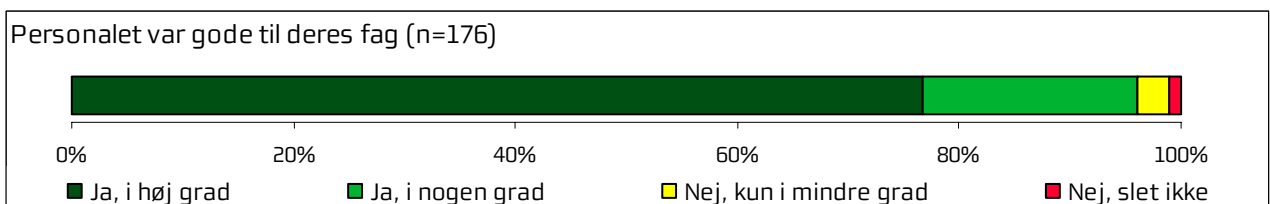
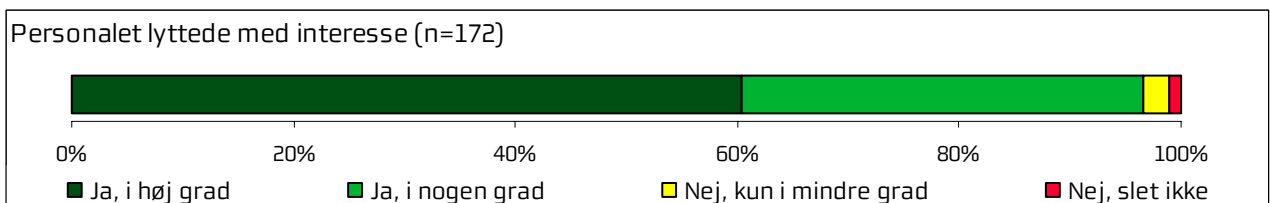
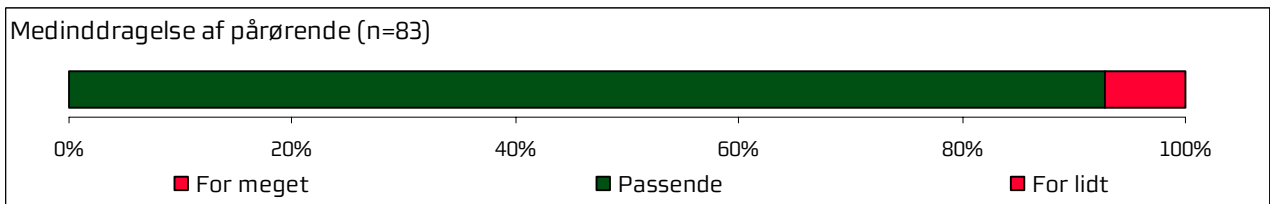
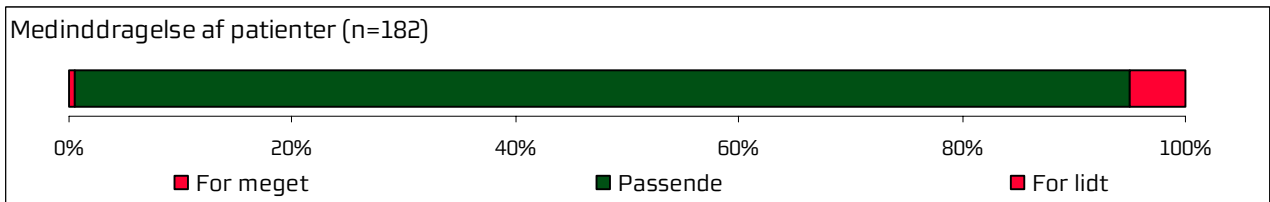
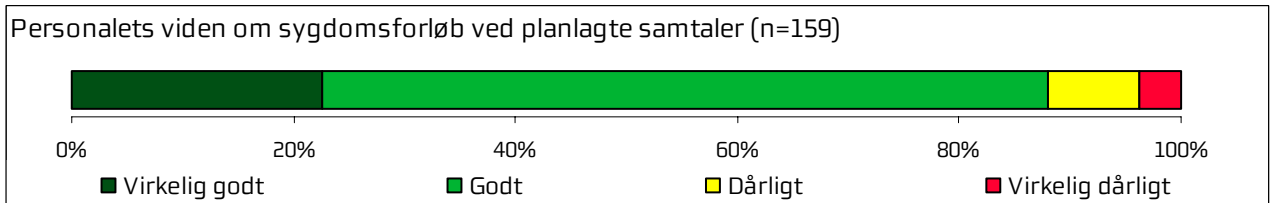
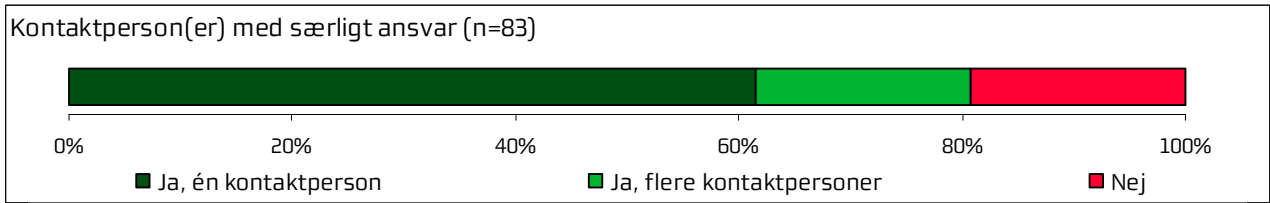
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	95%	93%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	95%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



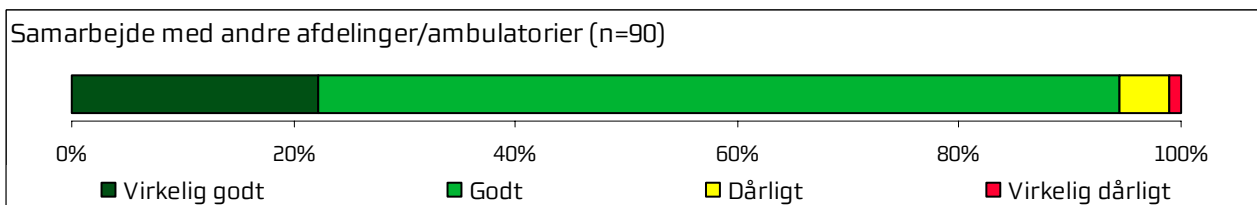
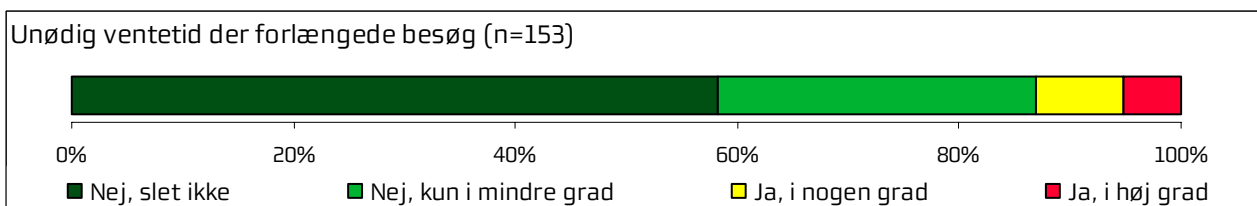
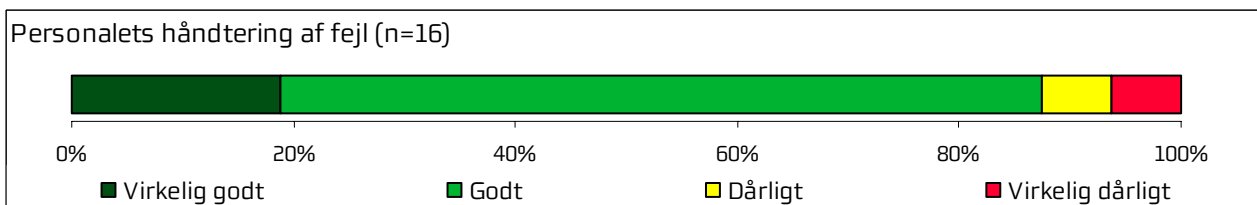
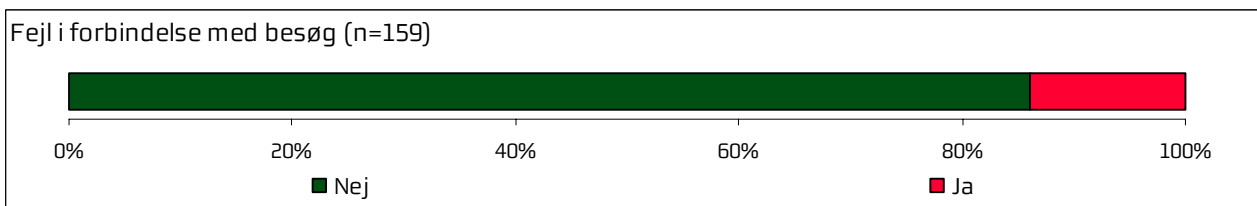
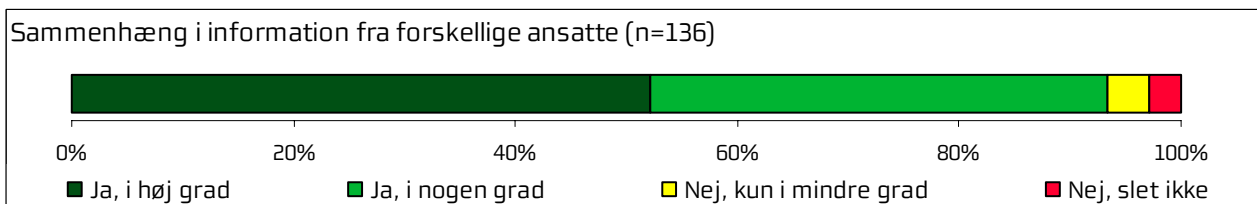
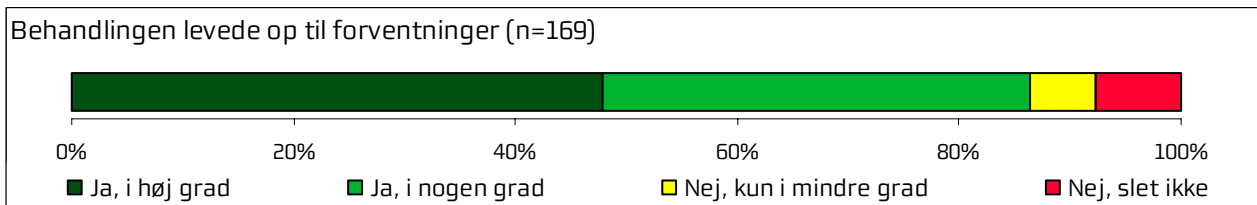
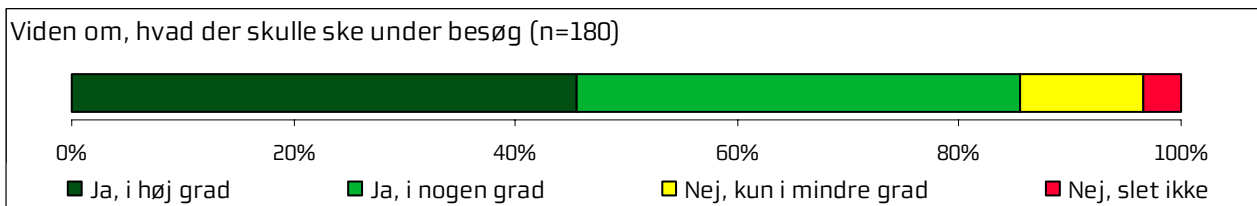
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	88%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	96%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	38%	22%	26%
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?	45%	-	-	42%	27%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76%	-	-	90%*	78%	80%

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?	81%	-	-	92%	77%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	96%*	91%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	98%	91%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	81%*	85%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	98%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	98%	98%

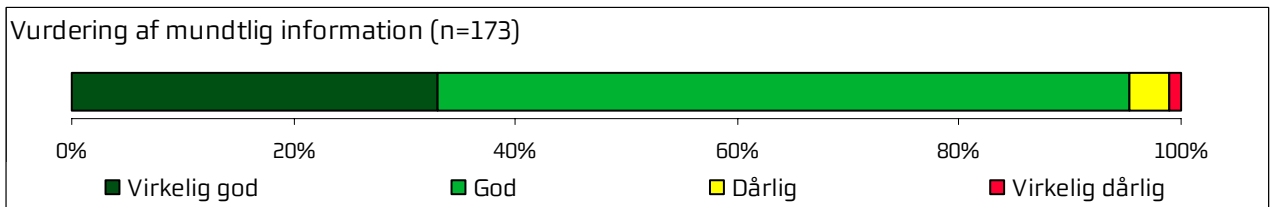
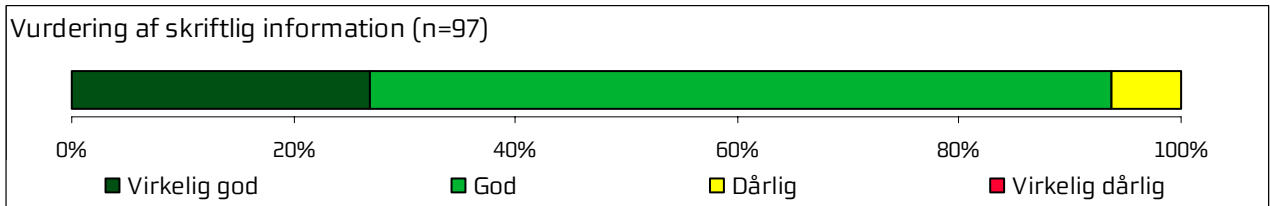
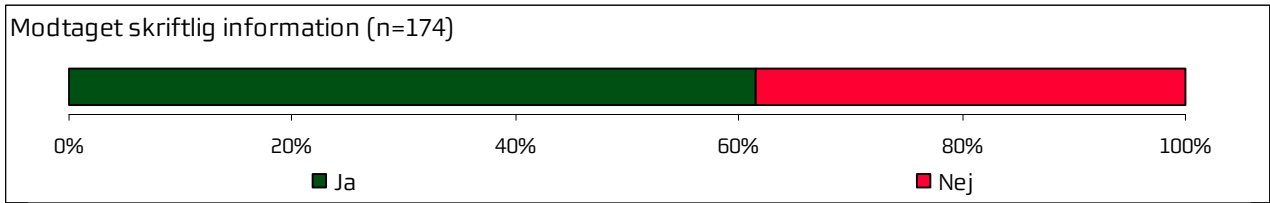
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	86%	-	-	91%	85%	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	97%*	90%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	89%	79%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	93%	73%	80%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	90%	85%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	88%	91%

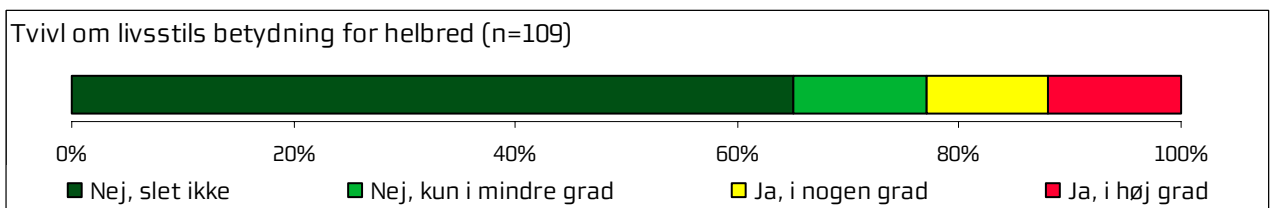
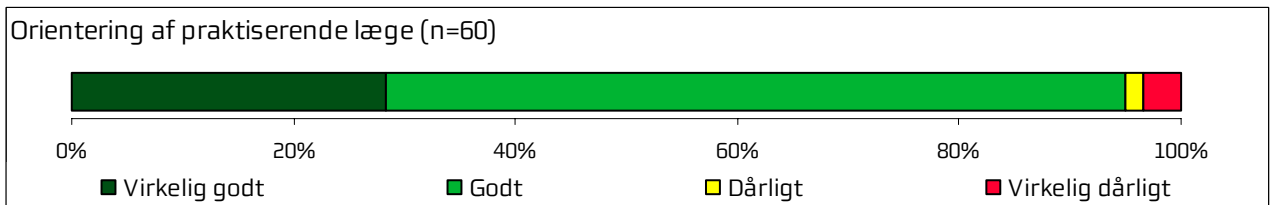
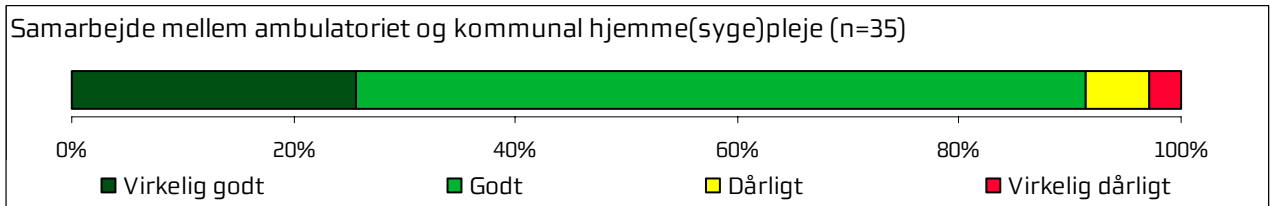
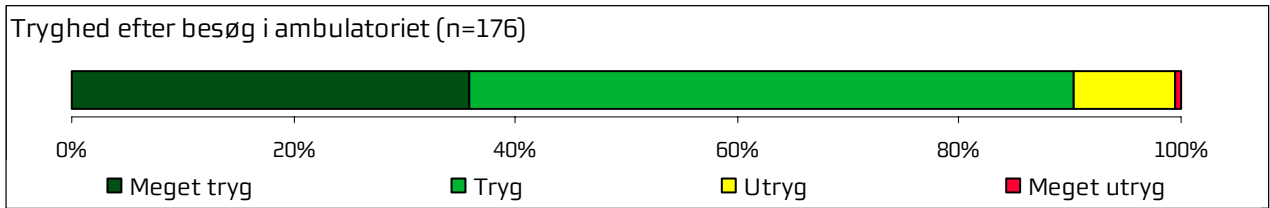
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	61%	-	-	73%*	35%*	61%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	89%	95%

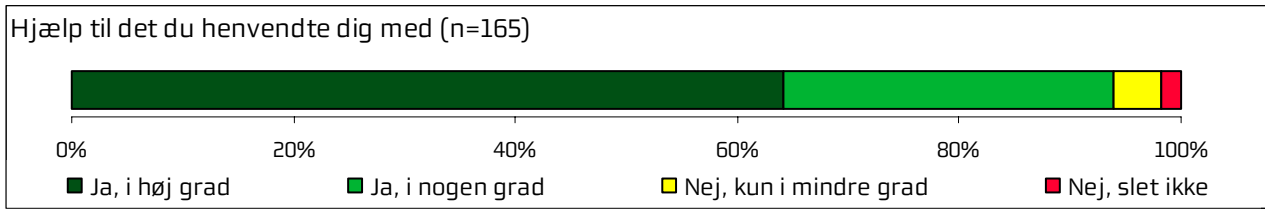
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	97%*	93%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%	82%	95%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	93%	82%*	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	89%	74%	78%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94%	-	-	100%*	92%	95%

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

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	Har altid fået behandling af personalet, altid sødt og imødekommende. Rejser gerne langt til et rigtig godt hospital. Tak for det.	Virkelig godt
2	Jeg talte kun med en sygeplejerske og bandagist i ambulatoriet. Jeg ville gerne have talt med en læge i denne sammenhæng - da det var lovet, at jeg skulle tale med en sådan i dette møde med sygeplejersken og bandagisten i denne sammenhæng.	Godt
3	Havde blot én samtale med lægen. Meget oplysende.	Virkelig godt
4	Udenlandske sygeplejersker og læge, kan nemt misforstå vores sprog og deres sprog.	Godt
5	Mit sygdomsforløb blev tilrettelagt ved første besøg, med dato for alle behandlinger og operation. Det var rart at vide på forhånd, og der var ikke nogle af tiderne, der blev lavet om. Stor ros for dette.	Godt
6	[Ved] første besøg i ambulatoriet fik jeg allerede operationsdatoen - det var en god fornemmelse. Endvidere skulle jeg allerede tre dage efter møde op til et fælles informationsmøde sammen med min mand angående hofteoperationen. Sygeplejerske, narkosesygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut var alle til mødet og gav gode informationer. En rigtig god ide som gjorde en tryk.	Virkelig godt
8	Der var langt for gamle ben at gå til blodbanken, og det kunne være svært at finde, når der skulle tages blodprøver, men det kan ambulatoriet jo ikke gøre for.	Godt
10	De fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
14	Jeg tror ikke, de kan gøre det bedre. Alt ok. Tak.	Virkelig godt
15	Jeg forsøgte at ændre tiderne for halvanden måneds kontrol og tre måneders kontrol efter operation. Men det var ikke muligt - derfor er de begge aflyst.	Virkelig godt
16	Smilende omsorg og omhu!	Godt
19	Man sagde til mig, at jeg havde ret til at henvende mig, hvis der skete ændringer i mit forløb - og det var rart for mig at vide. Jeg modtog et henvendelseskort, hvor jeg blot kan ringe - for mig ok.	Godt
21	Bedre booking for at mindske ventetid. Når de tager beslutning om en behandling, er ambulatoriebesøget kort og præcist.	Godt
24	Meget venlig behandling af alle de ansatte, der hjalp mig. Fra kirurg til SOSU-hjælper!	Intet svar
25	Jeg har altid været tryk ved besøg, og altid har haft den samme læge og sygeplejerske, hvilket har været meget betryggende.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 28 En meget nøgtern, professionel og afslappet stil før og meget venlig holdning efter operation. I gode og trygge hænder. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Mere hjælp vedrørende transport til ambulatoriet, fra hjem til ambulatoriet og tilbage igen. Oplysning om dette ved indkaldelse. | Godt |
| ✎ | 30 Da jeg ankom til skadesstuen lige efter uheldet for at blive scannet, henvendte jeg mig i modtagelsen efter informationer for at få at vide, hvad jeg skulle og for at melde min ankomst. Jeg blev henvist til venteværelset med besked om, at jeg ville blive afhentet af en ansat. Jeg kunne have siddet der endnu, hvis jeg ikke selv havde undret mig over ventetiden. Det viste sig, at jeg skulle direkte op til scanningsafdelingen og altså ikke ville blive afhentet. | Godt |
| ✎ | 34 Lægerne skulle være mere forberedte. Sygeplejerskerne har været fantastiske. | Intet svar |
| ✎ | 35 Det ville være rart at få personalets instruktioner med hjem på skrift. Jeg skrev ned undervejs, men der var mange instruktioner, så det ville være en lettelse ikke at skulle bruge så meget energi på at skrive, når man som patient i forvejen har bekymringer vedrørende sin skade/sygdom. Fx nogle skriftlige "standardinstruktioner" med genoptræningsøvelser må det være muligt for ambulatoriet at lave. | Godt |
| ✎ | 36 Jeg mangler muligheden for undersøgelse på ambulatorium, når man efterfølgende er usikker omkring resultatet. | Dårligt |
| ✎ | 37 Det vil ikke være særlig vanskeligt at gøre forholdene i venteværelserne mere indbydende: Kaffe-automat, bedre og flere stole, nyere lekture, smukkere vægfarver samt et par billeder. | Godt |
| ✎ | 43 Informer på forhånd om forventet sygemeldingsperiode. | Godt |
| ✎ | 44 For lang ventetid MELLEM undersøgelserne. Da først undersøgelserne var afsluttede, var der kun kort ventetid på operation. | Godt |
| ✎ | 45 Hele besøget i ambulatoriet var, fra start til slut, meget positivt med engageret personale og alt sat i flot system. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Ventetid kan ske, men information gør meget. Det er svært at søge information, når man har fokus på sin sygdom/smerte. | Godt |
| ✎ | 48 Man burde kunne få telefonisk kontakt med den kontaktperson, man får. Men det kan ikke lade sig gøre. | Godt |
| ✎ | 50 Jeg har aldrig tidligere oplevet den gode behandling, som jeg fik denne gang (har været på andre ambulatorier før). Jeg blev betragtet som et menneske og ikke bare et nummer, som man kunne skalte og valte med efter forgodtbefindende. De var meget informative, de var hurtige og de var lydhøre og meget dygtige. Så UG til dette ambulatorium. Jeg kommer meget gerne igen (det bliver forhåbentlig ikke nødvendigt). | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Det personale der var - lyttende - venlige. Virkede til, at de havde god tid og meget professionelle - gode til at orientere. En rar fornemmelse at mærke, at de havde tid. | Godt |
| ✎ | 52 Stor ros til ortopædkirurgisk ambulatorium og læge NN. Godt at der er så god hjælp at få når vi er blevet syge. Jeg er meget taknemmelig. | Virkelig godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 54 | Positivt kan nævnes de sygeplejersker der tog sig af mig på opvågningen. De var søde og omsorgsfulde. Det samme var de sygeplejersker, der tog imod mig på operationsstuen. Jeg er meget bange for narkose og begyndte at græde, da jeg kom ind på operationsstuen. De fik mig beroliget, trøstet og tørrede mine tårer bort. Det er virkelig omsorg! Der var alt for lang ventetid inden operationen - man kunne da i det mindste have informeret mig og givet mig mulighed for at ligge ned! | Godt |
|  | 56 | Hvis ambulatoriet ved, at man skal komme flere gange, bør man få alle tider, første gang man kommer. | Godt |
|  | 58 | Synes virkelig det var spild af tid både for mig og for dem, idet de ikke gjorde noget. Der var to sygeplejersker og en læge. Lægen havde travlt med alt muligt andet, og det havde den ene sygeplejerske også. Den anden sagde blot, at jeg skulle svinge armen. Jeg synes, der skulle være lidt mere fokus på patienten og ikke alt muligt andet, for ellers kunne jeg jo bare have ringet hjemmefra. Nu er jeg ikke læge, men jeg havde da en forventning om, at man skulle mærke på området, der var berørt af skaden. Jeg er bestemt også af den opfattelse, at jeg burde have haft noget yderligere hjælp enten via fysioterapi eller blot øvelser på et stykke papir. | Virkelig dårligt |
|  | 59 | Jeg synes, det var pragtfuldt at mærke personalets venlighed og imødekommenhed. Man hører så meget om sygehuspersonale, der ikke har tid til patienter og ikke har tid til et smil og en venlig bemærkning. Min oplevelse var udelukkende positiv, varme, imødekommende, hjælpsomme og smilende. Tusind tak for det. | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg synes, at alt er i orden, og jeg er tilfreds. | Intet svar |
|  | 65 | Bedre information om langsigtede konsekvenser af en operation. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Åbne samt venlige i kommunikationen i brev, som gav mig beroligelse. Det påvirkede i positiv retning.	Godt
9	Ubehageligt skrankepersonale. Følelse af, at man kom til ulejlighed.	Dårligt
11	Der var for lang ventetid fra lægens henvisning til første besøg.	Virkelig godt
14	Alle var virkelig søde. God modtagelse. Alt var i orden.	Virkelig godt
15	Irriterende med tv der kørte i venteværelset. Flere blade til ventetidsadspreldelse, ville være godt. Eller aviser.	Virkelig godt
23	Generelt god orientering. Der er stadig for lange ventetider, inden man kan komme til.	Godt
26	Der var ikke plads i venteværelset, sad ude på gangen.	Virkelig dårligt
27	Jeg blev henvist til Skanderborg, hvor en længe undersøgte mig, hun gav mig en blokade i min dårlige XX for dermed håbede hun at kunne udsætte min XX- operation i tre år! Men hun synes en lægeNN i Silkeborg skulle se på min hofte. Lægen i Silkeborg mener, at jeg ingen længe (når jeg selv er klar!) kan blive opereret. MEN jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle til Skanderborg, jeg mener, det var spild af både min og lægernes tid!	Godt
30	Jeg vurderer indretningen af venteværelset som dårlig pga. toilettet i venteværelset. Der er ikke særlig meget plads i venteværelset, så nogle personer placerede sig på en stol foran døren til toilettet, hvilket resulteret i en del uro og "flytten rundt", når en patient skulle på toilettet. Ikke særlig hensigtsmæssigt!	Godt
33	Kom ind og var meget forslået. En meget sød dame tog sig helt og holdent af mig. Lidt dårligt havde jeg det med gipsen, som jeg fik om mit håndled.	Godt
37	Det opleves som om, der mangler en effektiv intern kommunikation samt oplysninger videre ud til patienten.	Godt
39	Andet besøg med kort ventetid. Første med en times ventetid.	Godt
41	Stolene i venteværelset er for høje til små mennesker. I øvrigt fuld tilfredshed.	Virkelig godt
42	Indretningen ville være bedre i små grupper frem for stole på rad og række. Kørestolsbrugere bliver placeret midt i lokalet og alle kigger - pladsen er for trang.	Godt
46	Første besøg var det sværeste, for jeg var nybegynder. Personalet antager, at man kender rytmen,	Godt

Bilag 1

forkortelserne, etc. Senere fandt jeg ud hvem og om hvad jeg kunne spørge. Det gjorde det lettere. Ventetid uden info, når man er i smerte og sidder ukomfortabelt er nedværdigende. Man føler sig som et nummer i et system.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 54 Min modtagelse på ambulatoriet var positiv, og det gik ret hurtigt, før jeg blev kaldt ind. Jeg skulle ind af tre gange. Først en sygeplejerske, der gav mig smertestillende og informationer. Dernæst skulle jeg snakke med lægen, der skulle udføre operationen. Men efter de første to gange, jeg blev kaldt ind, var ventetiden over 1½ time, inden jeg blev opereret, og jeg blev på intet tidspunkt informeret om, at jeg skulle vente så længe. Jeg var nervøs, og havde fået piller og var meget træt, men det var ikke muligt at komme til at ligge ned, så jeg sad ret op og ned og ventede og ventede. Det var en dårlig oplevelse! | Godt |
| ✎ | 57 Første undersøgelse aflyses pga. sygdom. Næste indkaldelse er til andet sygehus, hvor maskinerne er brudt ned, hvorefter jeg henvises til et tredje undersøgelsessted i en anden del af landet. | Godt |
| ✎ | 59 Det var betryggende, at man blev udspurgt om, hvad der skulle gøres. F.eks. om det var venstre eller højre knæ, da det ved en medpatient var noteret som det modsatte knæ, end hvad det var. Men dette ville nemt kunne skabe unødigt forvirring ved en ældre person. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Det var svært at finde ambulatoriet, og der var ingen, man kunne spørge om vej. Uhumskt venteværelse (lugt af gammelt tis). | Dårligt |
| ✎ | 62 Meget fin og flot behandling. Dagen efter første besøg ringede lægen for at give uddybende oplysninger. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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
4	PC var i udu.	Godt
9	Trods flere måneders ventetid manglede aktuelle røntgenbilleder, og disse skulle først rekvireres fra Herning.	Dårligt
10	Tvivl om hvad knæ, det var.	Virkelig godt
18		Godt
21	Genoptræningsplan bortkom.	Godt
22	Jeg fik en ultralydsscanning, men skulle have haft en CT-scanning, som jeg så blev indkaldt til senere.	Godt
23	Skaderne opstod efter første operation i Århus.	Godt
24	1½ cm. forskel i benlængde efter operation.	Intet svar
26	Meget dårligt planlagt.	Virkelig dårligt
32	Udsættelse af operation.	Godt
37	Min journal var blevet sendt på arkiv, selvom behandlingsforløbet endnu ikke var afsluttet.	Godt
38	Først gips på, så gips af.	Dårligt
47	Havde ikke læst mine papirer eller forberedt sig til jeg kom.	Godt
53	Bedøvelse virkede ikke!	Dårligt
55	Blev scannet på Horsens Sygehus, ventede på svar en tid, ringede så til Silkeborg Sygehus og fik at vide, at billederne ikke kom frem automatisk, men at de nu ville følge op på det og derefter give mig svar. Umiddelbart virker det som fuldstændigt tidsspilde, at det ikke sker automatisk.	Godt
56		Godt
66	Flen med røntgenbilleder som var taget i Randers kunne ikke åbnes ved besøget i Silkeborg, og besøget i Silkeborg var derfor ikke særlig relevant.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium









Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det var rutine - og relativt godt.	Godt
4	Meget tilfreds med personalet. Meget tilfreds med overlægen. UG.	Godt
6	Meget professionel undersøgelse/behandlingsforløb på Silkeborg Sygehus. Intet at komme efter. Godt informationsmøde inden operationen. Efter forløb af hofteoperationen bliver der fulgt op på af fysioterapeuter med, hvordan man skal træne videre hjemme. Fantastisk godt, at de følger op på det. To gange efter operationen vil de se en på sygehuset igen.	Virkelig godt
7	Det blev bestemt, at jeg skulle opereres i ryggen. Kom derned om morgenen og var klar til at blive det, men over middag kom lægen og sagde, at det ikke kunne blive i dag, da lægerne NN var holdt for i dag, så lægen kunne jo ikke selv. Så fik jeg en anden dato et par uger senere.	Godt
8	Havde set frem til at få hoften udskiftet, men blev sendt hjem med for høj infektionsværdi. Nogle uger efter skulle jeg komme igen. Nu var tallene ok, men blev igen sendt hjem omkring middag. Undskyldningen til min søn var, at sygeplejersken var blevet syg, men jeg fik af lægen at vide, at det skyldtes en reovering af operationsstuen. Det er aldeles dårlig tilrettelæggelse at indkalde patienter, gøre patienten klar til operationen (komme i bad og give beroligende medicin), når man har kendskab til både sygdom, og at en operationsstue er under ændring. Det kræver en stærk psyke at være syg og vente på en operation, som har været planlagt to gange, og som var virkelig tiltrængt. Tredje gang var lykkens gang, og det gik som forventet - næsten da - foden 'klapper' endnu.	Godt
10	Kun positive oplevelser. Der var virkelig travlt, men der var styr på det hele. Mine oplevelser ang. Sygehuset Silkeborg er udelukkende positive.	Virkelig godt
12	EDB gik ned i laboratoriet.	Godt
13	Jeg kom ind til en forkert læge - var ikke specialist inden for området.	Dårligt
14	Alt gik fint.	Virkelig godt
17	Kunne ønske oplysning om mulige behandlingsformer.	Godt
18	Fik under indlæggelsen blærebetændelse, formentlig pga. dehydrering (bl.a.).	Godt
20	Ved udskrivelsen, fik jeg en kopi af min journal med beskrivelse af operationsforløbet, hvilket jeg bad om. Jeg var indlagt 4 ekstra dage, på grund af skade til en nerve under operationen. Jeg blev smittet med omgangssyge fra nabosengen og var syg et par dage ekstra.	Intet svar
23	Yderst tilfreds med læge NN.	Godt
24	Efter hjemsendelse: ingen genoptræning OVERHOVEDET! Det er FOR DÅRLIGT! Der er ikke helt	Intet svar

sammenhæng mellem de informationer, man får ved forundersøgelsen og praksis i dagene efter operationen på hospitalet.

- ✎ 26 Der var tale om lidt nye smerter omkring min lidt gamle hofteprotese. Efter nogle måneder bliver jeg indkaldt - undersøgende læge ønsker et røntgenbillede. De har ikke tid, så jeg indkaldes ca. en måned efter til røntgen, ca. 5-10 minutter - men igen lang ventetid - så går der igen ca. en måned til den tredje indkaldelse for så at få meddelt ingen "skygger" på billedet, så protesen sad godt fast. Sammenlagt højst 30 minutter hos lægen - sammenlagt cirka 2,5 time i venterum + 150 kilometer i bil. Virkelig dårligt
- ✎ 30 Jeg var på ambulatoriet for at blive scannet en uge efter, at uheldet var sket. Den ansatte, som skulle lave scanningen, var ret nedladende overfor mig. Hun talte til mig, som om jeg var et barn i en børnehave. Jeg er over 50 år og vil meget gerne behandles som en person med den alder!!! Godt
- ✎ 31 I røntgenafdelingen er det svært at vide, at man skal melde sig ved skranken. Jeg troede, de havde fået besked fra den anden afdeling om, at jeg kom, og satte mig til at vente. Tilfældigt opdagede en sygeplejerske, at jeg sad og ventede! Godt
- ✎ 33 Blev ringet op (dagen efter) at håndleddet var brækket og måtte op og have gips på. Godt
- ✎ 34 Jeg oplevede en mere kompetent sygeplejerske end lægen, der undersøgte mig. Lægen var grøn og havde ikke sat sig ind i skaden. Sygeplejersken var erfaren og kunne besvare spørgsmål uden problemer. Intet svar
- ✎ 35 Jeg havde en dårlig oplevelse under første besøg i forhold til, at en sygeplejerske instruerede mig i øvelser til genoptræning af mit knæ, som viste sig, da jeg fik regnet det ud, at udgøre næsten to timer BÅDE morgen og aften. Det var helt urealistisk for mig at gennemføre, hvorfor jeg gav op med gentræningen. Ved senere (privat) konsultation hos en fysioterapeut fik jeg i øvrigt at vide, at så mange øvelser var helt unødvendig i forhold til min knæskade. Jeg kunne ønske mig, at lægen i højere grad overvåger sygeplejerskens instruktioner og blander sig, hvis de ikke er korrekte. Det skete ikke her. Min oplevelse var også, at der var "dårlig kemi" mellem læge og sygeplejerske - måske forklaringen. Jeg gjorde opmærksom på min dårlige oplevelse ved næste besøg og fik ret i, at omfanget af genoptræningsøvelser var for højt. Godt
- ✎ 37 Ventetiderne til røntgen samt scanning er undertiden helt uforståeligt lange - op til fire-fem måneder. Godt
- ✎ 39 Efter to ortopædbesøg blev jeg sendt videre til anden læge. Fra ortopædlæger ingen skriftligt. Fra anden læge god beskrivelse. Men i min sag modarbejder flere problemer hinanden, og derfor ønsker de, at jeg skal vente, til jeg er ældre. Men dels har jeg smerter og det begrænser, at jeg kan motionere og mit liv. Godt
- ✎ 44 Der var for lang ventetid MELLEMLER de forskellige undersøgelser. Da undersøgelserne var afsluttede, var der kun kort ventetid på operation. Godt
- ✎ 54 Jeg manglede en personlig samtale med den læge, der opererede mig. Men han havde fri, og det skal han selvfølgelig. Fik på skrift, hvad han havde foretaget ved indgrebet. Fik også besked om, jeg kunne ringe dagen efter og snakke med lægen - og det var fint. Kunne godt have brugt mere information om længde af sygemelding, hvornår jeg ville være i stand til at dyrke sport igen, og hvornår jeg måtte de forskellige ting. Ved godt det er svært at vurdere, for det er jo til en vis grad individuelt, men kunne godt have tænkt mig en ca. tidshorison. Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 55 | Blev scannet på Horsens Sygehus, ventede på svar en tid, ringede så til Silkeborg Sygehus og fik at vide, at billederne ikke kom frem automatisk, men at de nu ville følge op det og derefter give mig svar. Umiddelbart virker det som fuldstændigt tidsspilde, at det ikke sker automatisk. | Godt |
|  | 56 | Undersøgelses-/behandlingsforløb endnu ikke afsluttet. Jeg undrer mig over, at der tages røntgenbilleder af min skulder, når min læge har henvist mig til ultralydsscanning. | Godt |
|  | 58 | Jeg blev faktisk ikke behandlet. Jeg har haft en skulder, der er gået af led. Da jeg kom op til undersøgelse, var det eneste, jeg fik af vide, at jeg skulle begynde at bevæge min arm i små svingbevægelser. Det kunne jeg lige så godt have fået at vide i telefonen. De rørte ikke ved armen, til trods for, at det var derfor, jeg var der. Jeg måtte selv spørge dem, om de da overhovedet ikke skulle røre ved min skulder, og det var ikke nødvendigt, sagde de. Jeg fik ikke anbefalet fysioterapi, hvilket jeg kan se nu måske burde have været en god idé, da jeg stadig ikke er helt ovre skaden til trods for, at det er fem måneder siden. | Virkelig dårligt |
|  | 59 | Da jeg vågnede efter narkosen, frøs jeg uhjælpeligt. Det ville have været skønt, hvis der allerede inden jeg vågnede, var lagt varmetæpper omkring mig. | Virkelig godt |
|  | 60 | Havde svært ved at få svar på, hvad undersøgelsen viste, og hvad den egentlig sagde om mit sygdomsproblem - der blev henvist til den lægelige konsultation senere! | Dårligt |
|  | 61 | Min mand er meget glad for ambulatoriet på Silkeborg Regionssygehus. | Intet svar |
|  | 64 | Jeg er meget glad for Silkeborg, da Viborg foretog behandling, som ikke fungerede. | Godt |
|  | 67 | Træt af, at jeg ikke havde den samme læge hver gang. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg fik ryggen scannet og så billedet sammen med lægen, som forklarede mig, hvad jeg skulle opereres for.	Godt
21	Hvis man blev tilset af den samme læge, ville der ikke være tvivl om behandlingstilbud og -forløb. Det ville spare tid/penge for både patient og hospital.	Godt
26	Operationen på Silkeborg Sygehus meget effektiv og høj standard. Min sidste oplevelse fra Silkeborg under al kritik og spild af ressourcer, kunne laves på 30 minutter total uden problemer i stedet for tre gange indkaldelse. Jeg har netop erfaret noget effektivt fra sundhedseksperter. Havde som ældre mand mistanke om prostataproblemer og kontaktede Mølholm Privathospital, fik en tid og information i løbet af fire dage. Selve undersøgelsen af speciallæge ca. 40 minutter alt i alt og pænt brev at alt ok! Pris 2400 kr. godt givet ud.	Virkelig dårligt
30	Dagen efter uheldet blev jeg ringet op fra sygehuset. Det var for at fortælle mig, at alt var, som det skulle være, og at det var et "pænt" brud. Jeg var glad for opringningen, og jeg synes, at det er en flot gestus. Tusind tak for det.	Godt
40	Jeg blev udskrevet til hjemmet, uden at der var voksne hjem. Jeg følte usikkerhed ved det.	Godt
41	Efter operation (knæprotese) - skal jeg hjem to eller tre dage efter operationen?	Virkelig godt
49	Hjulpet virkelig godt.	Virkelig godt
54	Når man har været igennem en kikkertoperation i knæet, synes jeg, der er brug for noget opfølgning - fx. at man fik en tid efter en til to måneder - bare for at tjekke op på, at alt er, som det skal være. Det fik jeg ikke!	Godt
60	Efterfølgende - hvor jeg fik indkaldelse til ny konsultation og ringede for at få tiden flyttet, da jeg skulle på kursus med arbejdet - oplevede jeg det danske sygehusvæsens ventelistepolitik: Hvis jeg ikke kunne komme pågældende dag, skulle jeg regne med fire måneders (!) ventetid. - Så jeg kommer ikke på kursus med arbejdet!	Dårligt
67	Mere forklaring på, hvordan jeg skulle gøre, når jeg var på arbejde.	Godt
68	Jeg følte mig utryk, fordi min fremtid mht. helbredelse ser usikker ud. Lægen informerede mig om, at jeg MULIGVIS ikke ville slippe for smerter, og det gjorde mig utryk. MEN jeg synes, det er bedre at få sandheden at vide.	Godt

