

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	291
Besvarelser fra afsnittets patienter:	146
Afsnittets svarprocent:	50%

## 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.

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

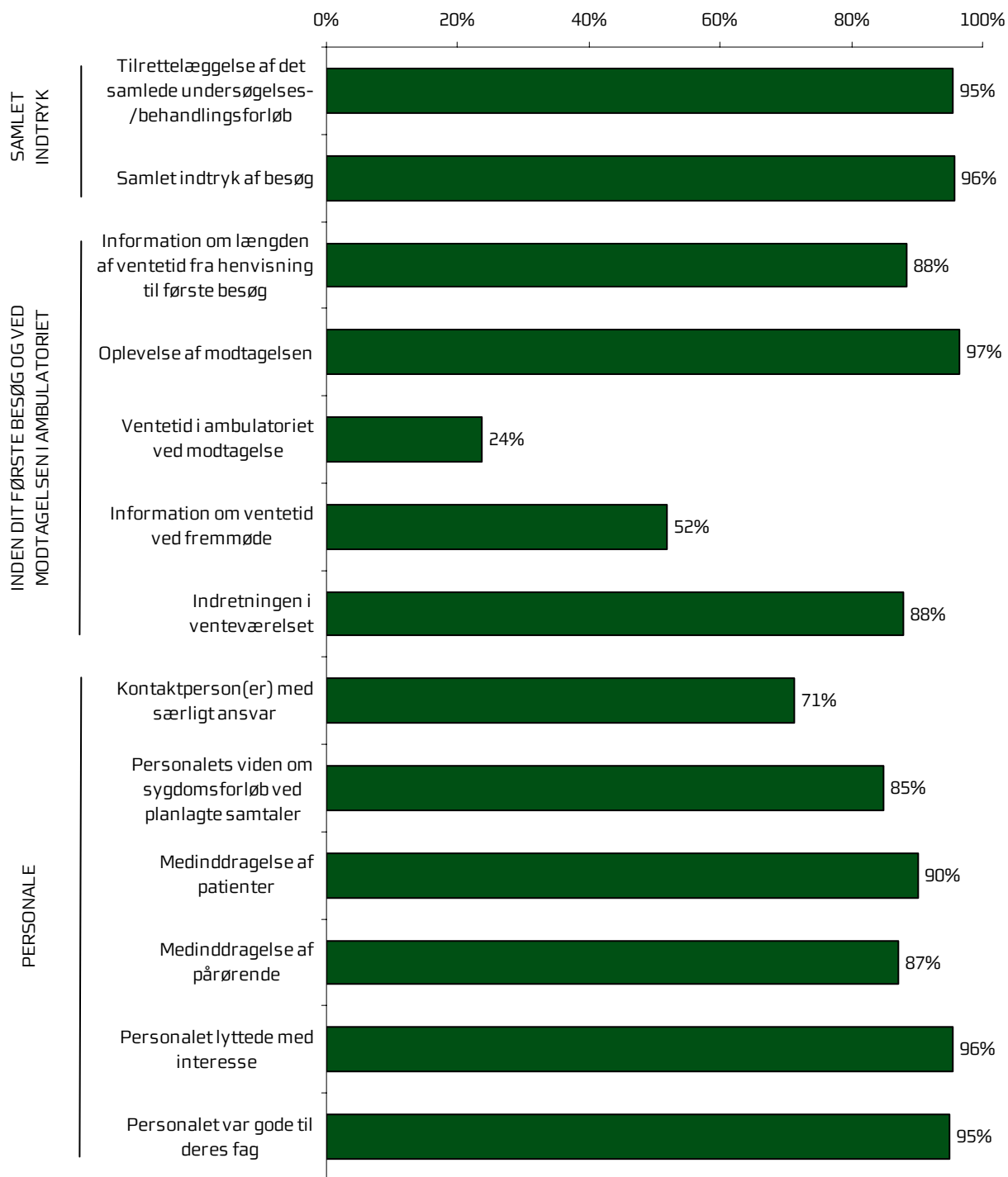


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

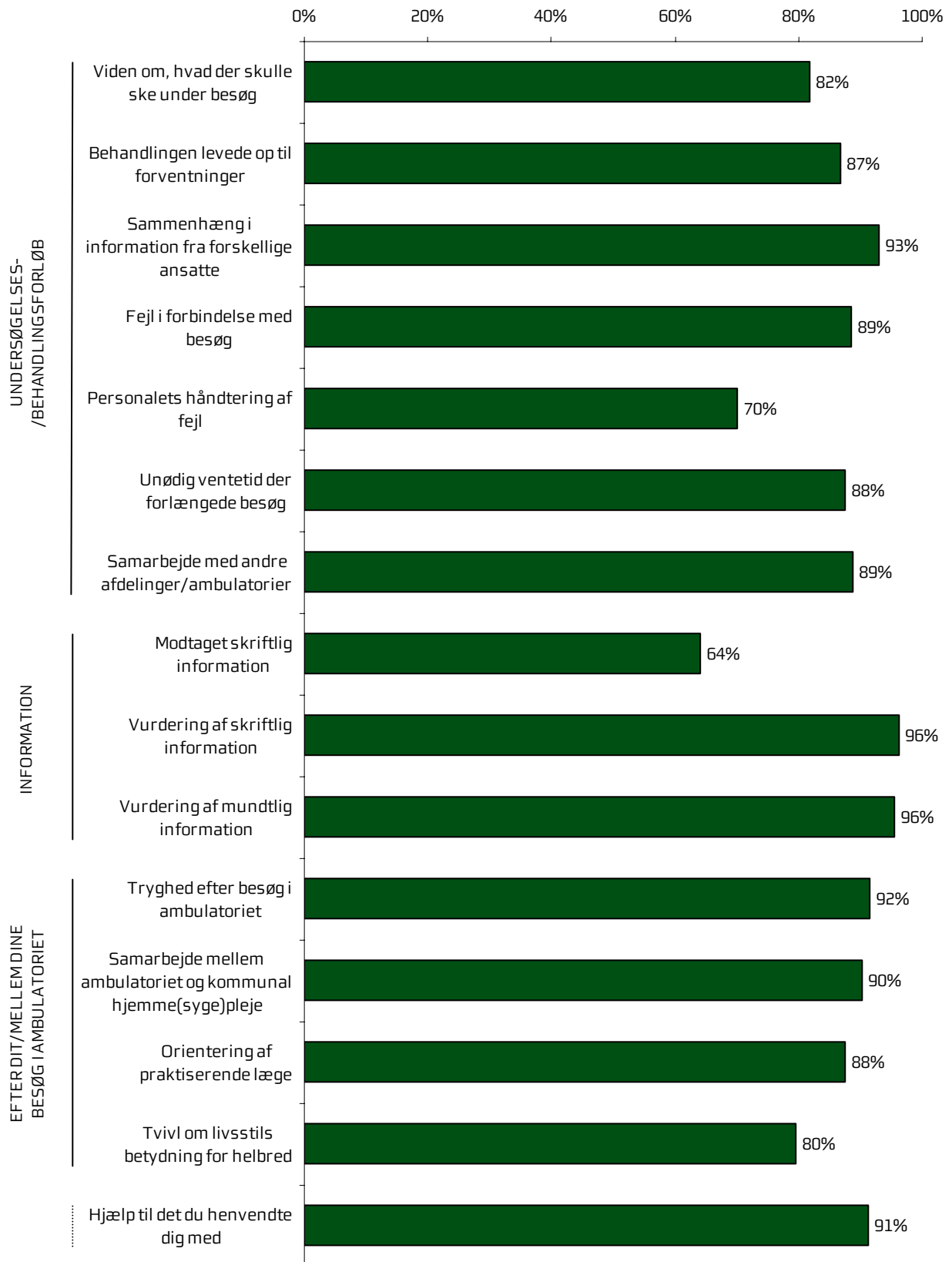
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>3</sup>

### 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.

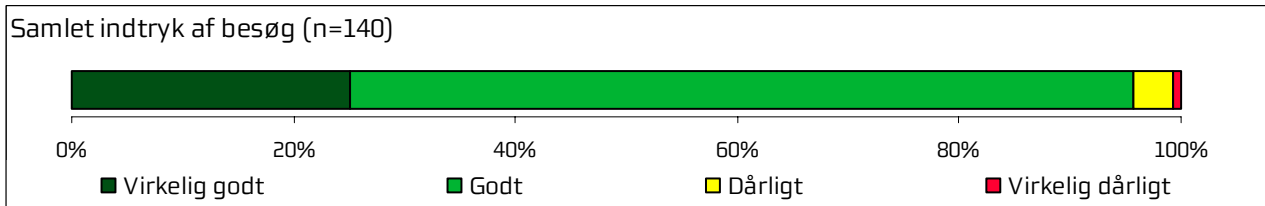
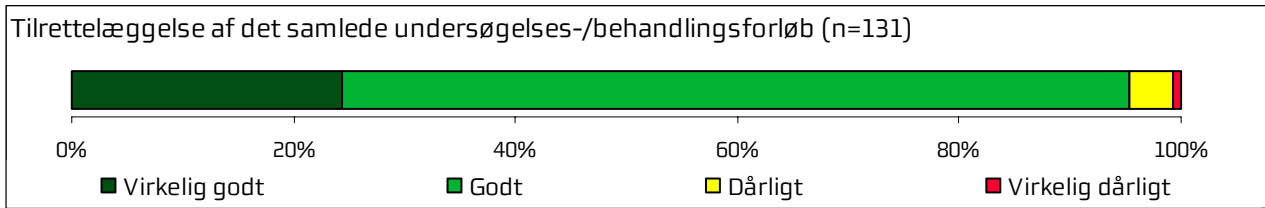
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

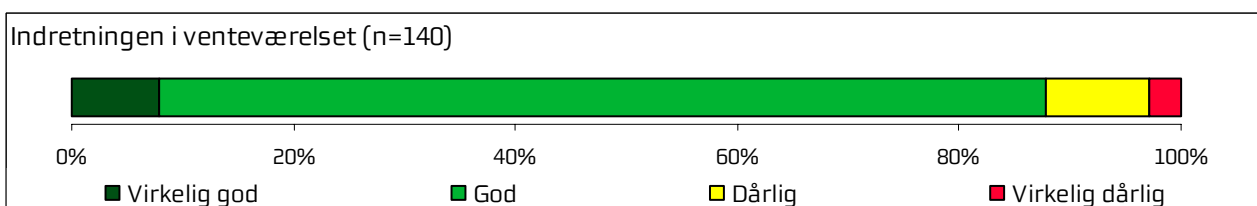
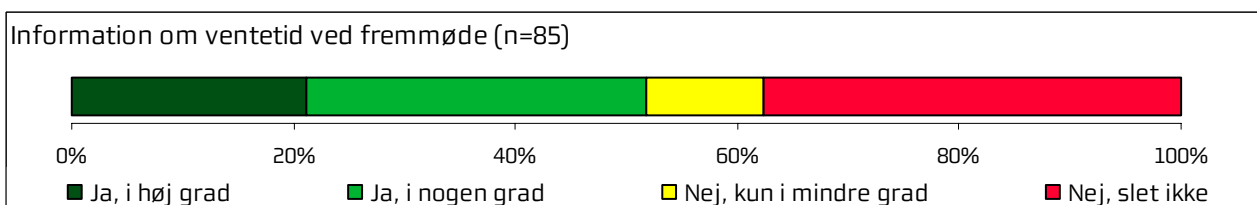
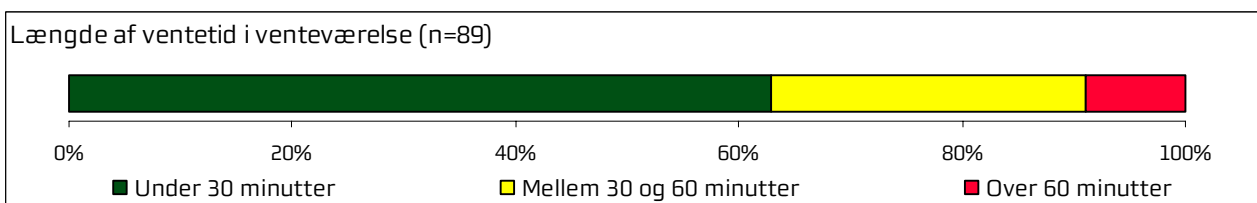
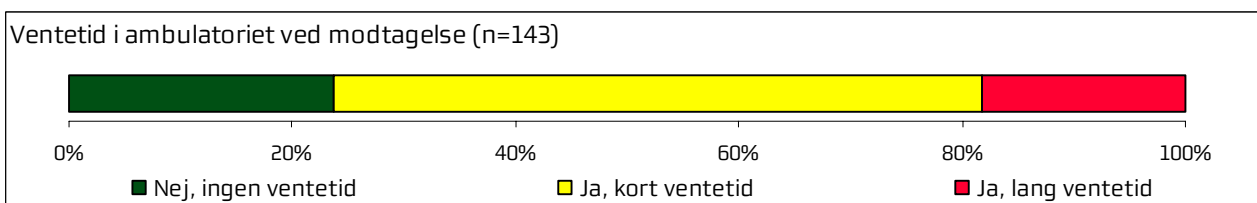
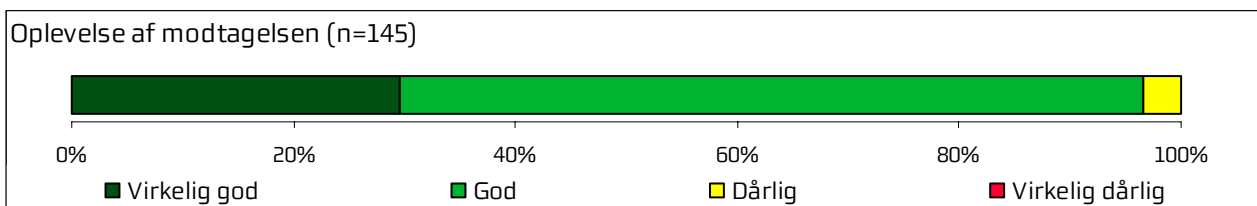
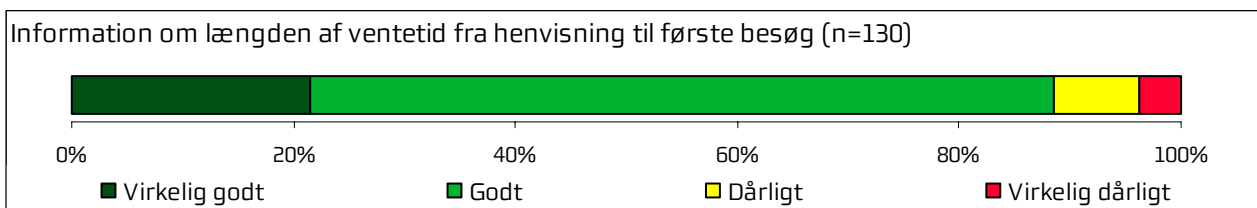




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	85%*	97%

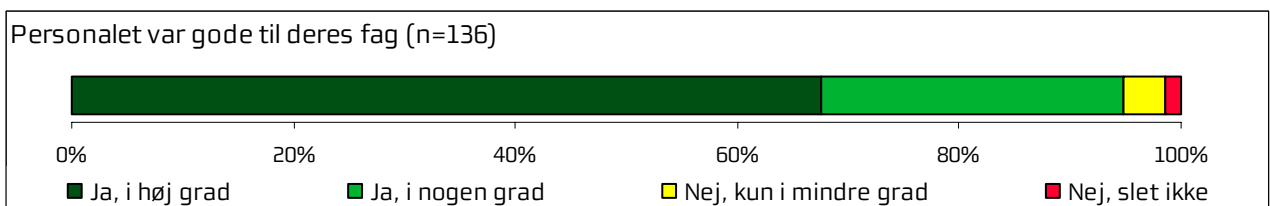
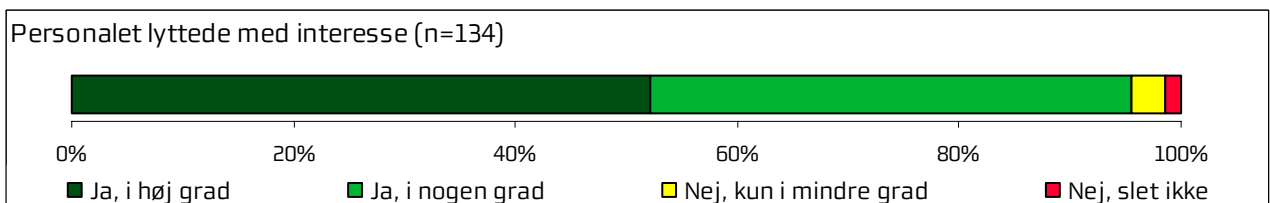
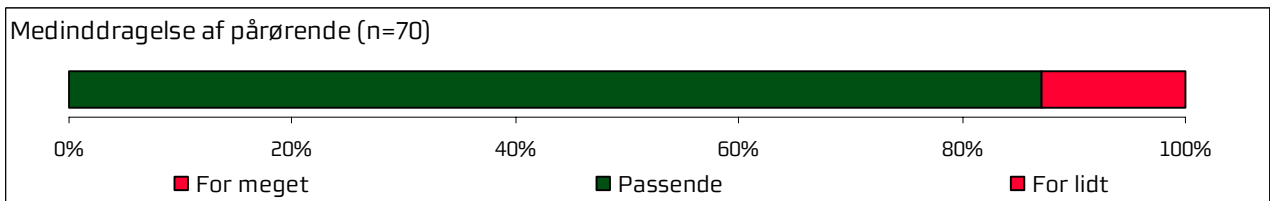
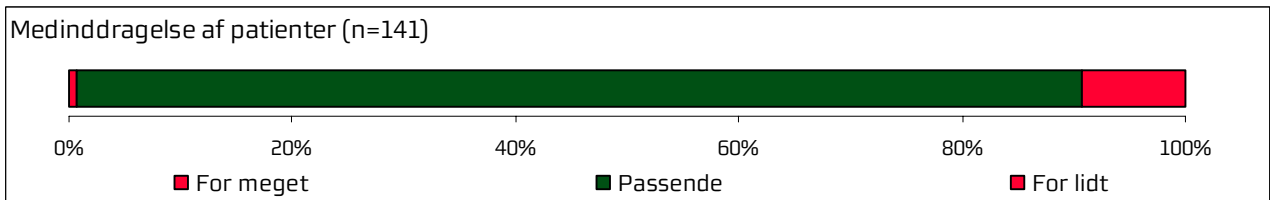
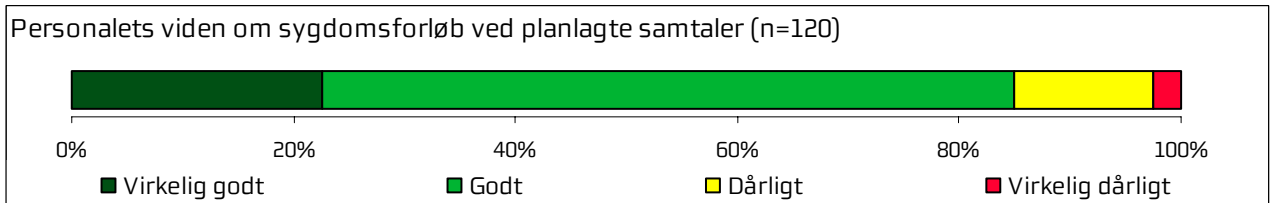
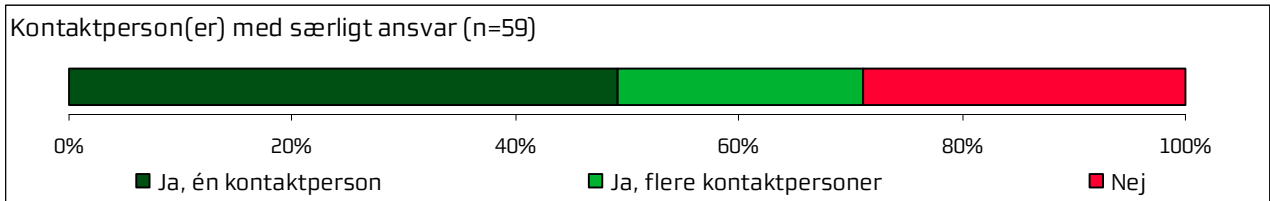
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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%	-	-	99%*	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	24%	-	-	65%*	19%	37%*
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?	52%	-	-	72%*	18%*	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	99%*	51%*	84%

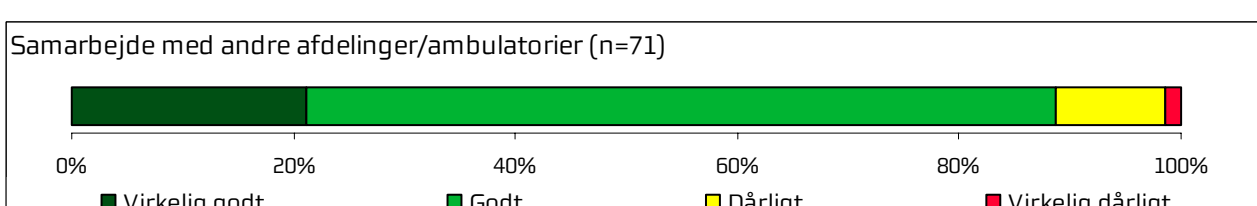
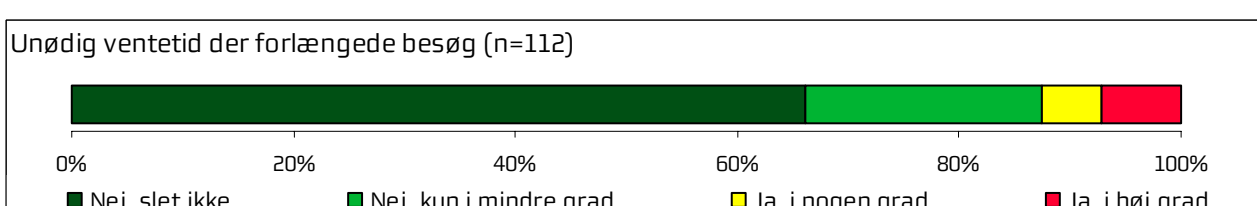
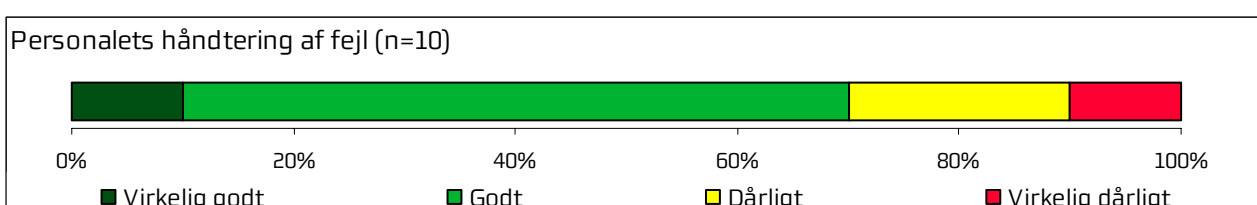
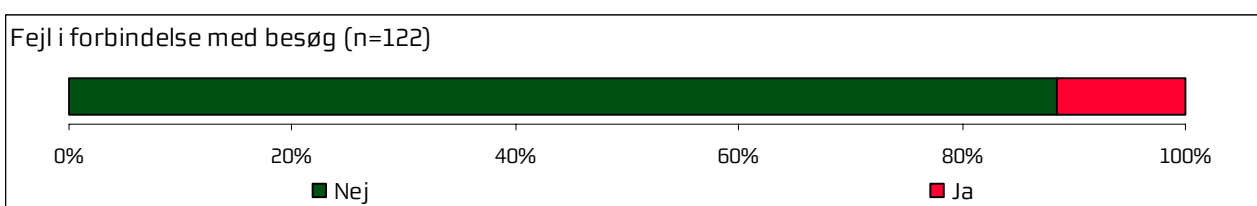
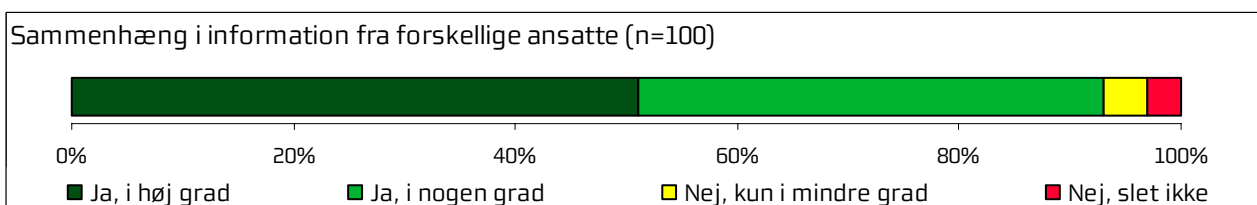
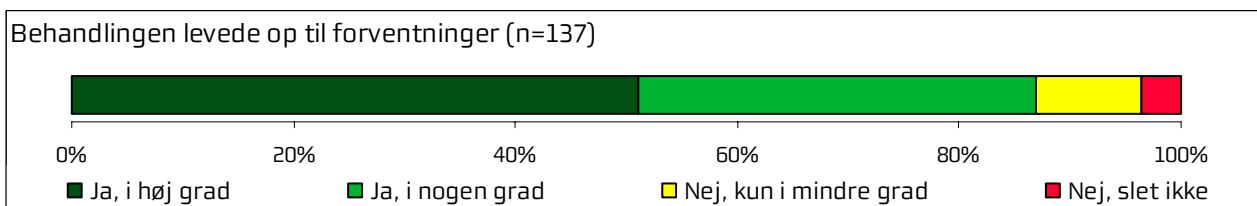
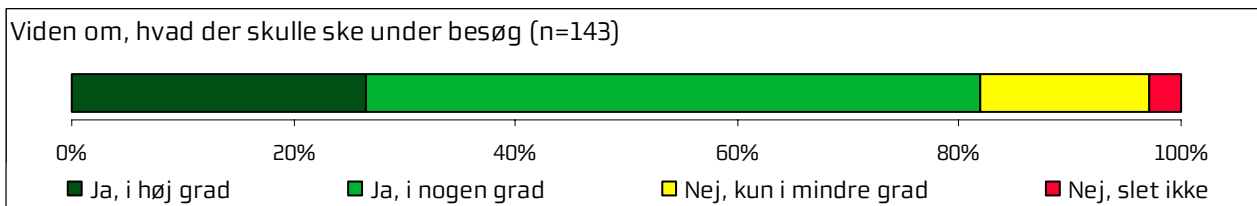
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71%	-	-	100%*	50%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	100%*	73%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	97%*	68%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	92%	98%

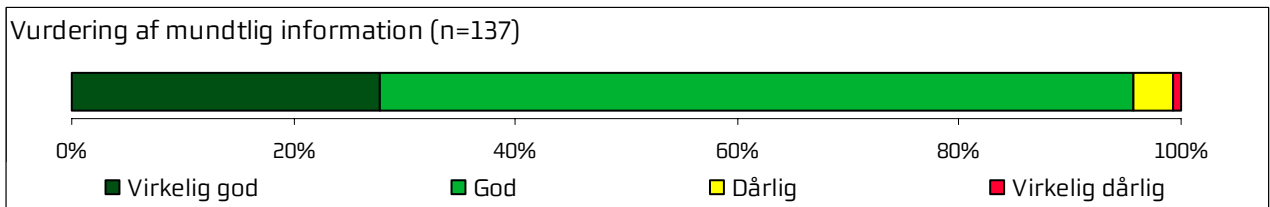
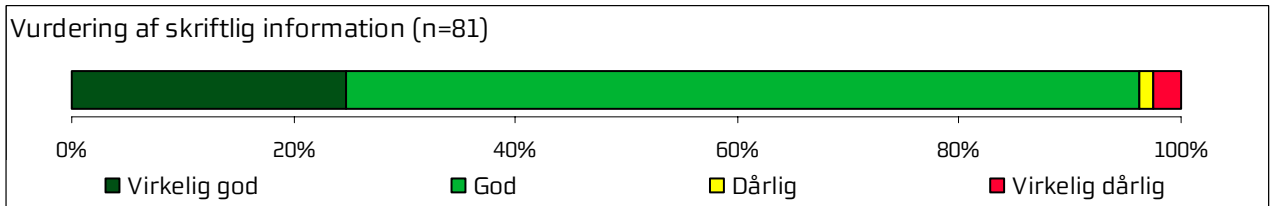
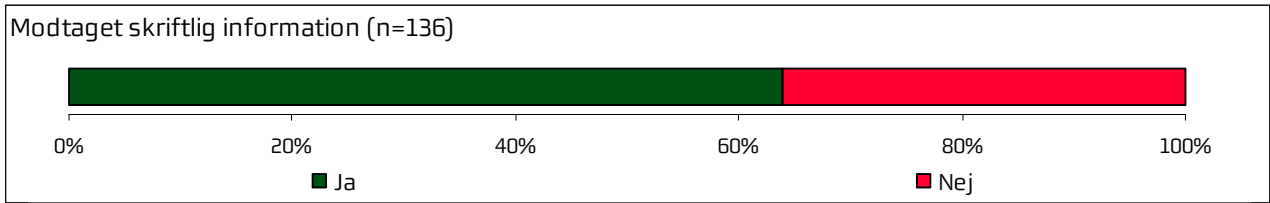
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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%	-	-	96%*	68%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	100%*	79%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	84%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%	13%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	75%	90%

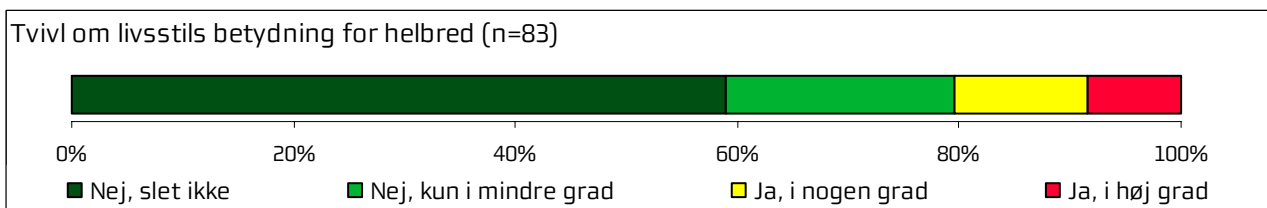
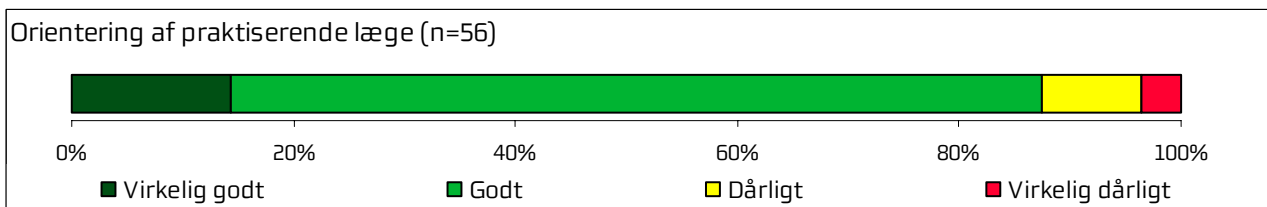
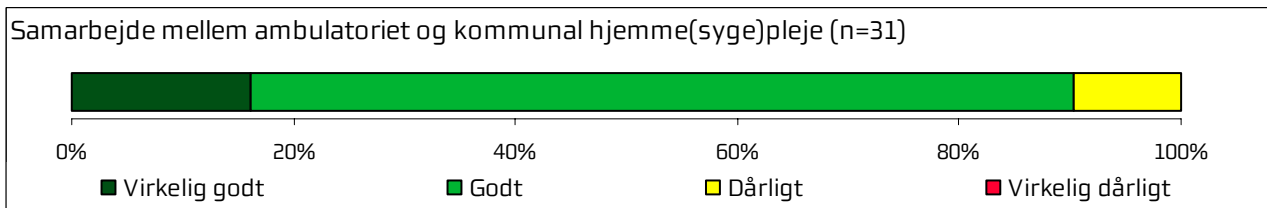
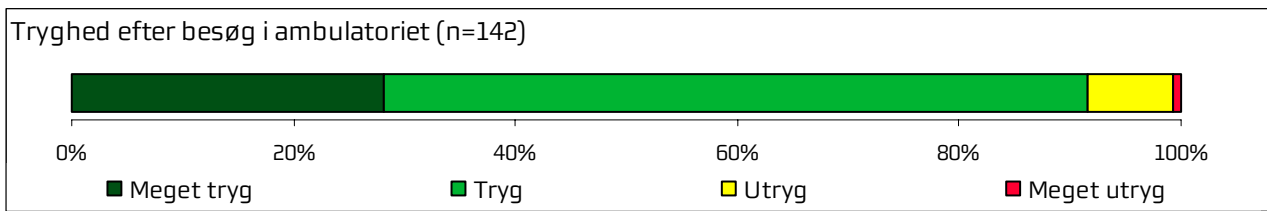
### 4.5 Information





	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?	64%	-	-	81%*	26%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	84%*	95%

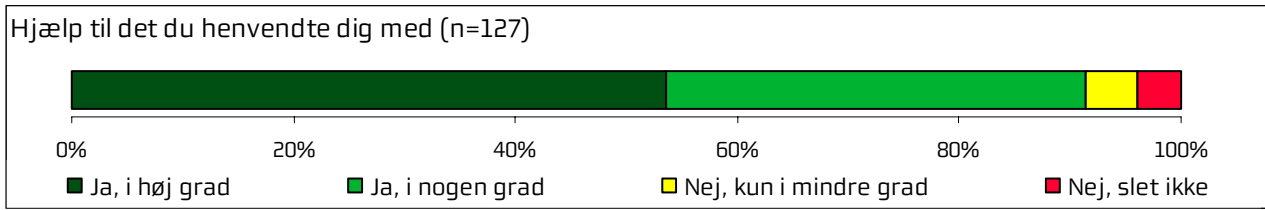
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	92%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	60%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	86%	48%*	74%

### 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?	91%	-	-	100%*	85%	96%



## 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, Viborg

**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
2	Det skulle ikke være nødvendigt at rykke selv for at få at vide, at man kan tage til Skive næste dag for at få taget et røntgenbillede, selv efter en telefonopringning fik jeg at vide, der var tre måneders ventetid, når det var en fejl. Lægen fortalte mig senere, at han havde tider til sine patienter, dem skulle jeg have haft en af. Det var for dårligt.	Godt
3	Nej, det var udmærket, for forstod jeg ikke, hvad de sagde, bad jeg om at gentage det.	Godt
5	Jeg er generelt glad og positiv overfor behandlingen.	Virkelig godt
6	Efterfølgende kontrolbesøg efter operationen oplevede jeg som forhastet. Der stod på indkaldelsen, at jeg skulle forvente, at det ville tage ½-3/4 time, men det tog ca. ti min. Det undrede mig, der kunne være nogle spørgsmål, som jeg ikke fik besvaret.	Godt
8	Var meget i tvivl, da jeg ankom til undersøgelse/behandling - måske skulle der være en person der modtog og orienterede. Ellers var alt PERFEKT.	Virkelig godt
9	Alt i alt var de gode sidste gang end før, især ventetiden. Ellers gør de altid deres bedste, tror jeg.	Godt
11	Har d.d. IKKE fået svar på MR-scanning på henvisning fra ortopædisk ambulatorium for flere måneder siden. Spurgte sekretæren, hvem der skulle give svar. Det skulle ortopædisk ambulatorium, da det var dem, der henviste. IKKE svar ved egen læge.	Virkelig godt
13	Jeg var meget tryk under hele forløbet. Alle var venlige og ville forklare og hjælpe.	Godt
16	Super dygtig læge med stor kompetence og empati. Nedbringe ventetiden på ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Alt har været som lovet, når der har været andre involveret. Første besøg blev ringet op hjemme om datoer for undersøgelse, meget hurtigere end de fire uger, der stod. Dagen efter brev med datoer. Hurtigt og effektivt.	Godt
20	Formindsk ventetiden.	Godt
21	Det er fint, det er udenlandske læger, MEN så må det øvrige personale (danske) sørge for, at patienten har forstået det. Endvidere var jeg udsat for at lægen slet ikke kendte det rigtige behandlingsforløb, og jeg selv skulle gøre opmærksom på, at jeg troede det ikke var den rigtige behandling. Det viste sig også, jeg havde ret. Lægen var godt på vej til at fejlbehandle mig.	Virkelig dårligt
23	Da jeg er kommet en del på ambulatoriet, kan jeg kun sige, stor cadeau til personalet, altid har de behandlet mig godt, stor tak for det.	Godt
24	Vi er altid blevet behandlet godt.	Godt







	26	Personalet var rigtig venligt og hjælpsomt.	Godt
	27	Ambulatoriet gjorde tingene ok - det var ikke dér, kæden hoppede af.	Godt
	28	Samlet indtryk af sidste besøg er godt. Tiden og egen indsats virker forhåbentligt.	Godt
	29	Lidt mere læsestof. Ellers er der god timing.	Virkelig godt
	31	Jeg var til ultralydsscanning, men hverken lægen eller sygeplejersken kunne finde ud af at bestyre maskinen, og jeg måtte hjælpe dem. Det lykkedes dog til sidst. De har desværre ikke fundet ud af, hvad der er galt.	Intet svar
	33	Godt at der ikke er ventetid, når man har et mødetidspunkt.	Godt
	36	Jeg synes at ambulatoriet levede helt op til mine forventninger.	Virkelig godt
	37	Har kun rosende ord til ambulatoriet. Har haft samme læge under hele forløbet, hvilket giver tryk- hed, og fået svar på alle mine spørgsmål. Min kritik går på VENTETID, hvilket næsten taget livet af en.	Godt
	38	Synes, det var godt at fysioterapeut blev sat på med vejledning. Fx besøg hos speciallæge som indimellem er på afdelingen.	Virkelig godt
	40	Mindre ventetid og ikke glemme patienterne.	Godt
	41	Der er behov for mere patienttid ved hver enkelt undersøgelse. Men ud fra given tid kunne det ikke være meget bedre, dog indtryk af at lægen kun lige havde nået at skimme journal.	Godt
	43	Ventetiden i lokalet var for lang.	Godt
	44	Det er lidt kedelige lokaler. Kunne man ikke få nogle unge i forbindelse med en uddannelse til at dekorere lokalerne, få en til at passe blomsterne? Det behøver ikke at koste så meget.	Virkelig godt
	45	Kortere ventetid og bedre information.	Godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden var cirka tre timer pga. af billeder ikke var kommet frem.	Virkelig godt
2	Der var slet ingen ventetid; jeg var færdig ½ time før, jeg skulle have været der!	Godt
3	Der er en del ventetid - mere eller mindre.	Godt
5	Alt, bortset fra "ventelisten", har været meget positivt.	Virkelig godt
10	God behandling i hele forløbet.	Virkelig godt
13	Meget tilfreds. Så gerne, der var lidt drikkeligt.	Godt
14	Jeg gik med skinne på mit ben og kunne godt have brug for, at der var en fodskammel, benet kunne være lagt på som støtte. Toilettet var så langt nede i enden af gangen, at jeg ikke orkede at gå dermed med krykker, skinne og det hele. Der kunne godt have været et toilet tættere på.	Godt
15	Ventetid fra henvisning til indkaldelse ni måneder senere er utilfredsstillende.	Godt
17	Meget effektiv. Holder tider. OBS: To gange ind til lægen før fastsat tid.	Godt
18	Alt var ok. Kun positivt.	Virkelig godt
19	Har en udmærket positiv oplevelse generelt.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet pænt modtaget - og kun enkle gange har der været ventetid - men fik besked på længden - dog aldrig over 30 minutter. I det hele taget en god oplevelse.	Godt
27	Ambulatoriebesøg var kontrolbesøg efter to operationer - dels i foregående forår og dels i efteråret. Min skade bliver aldrig helt god igen ifølge ortopædkirurgisk læge NN og fysioterapeut. Førstnævnte udtaler endvidere, at havde læge NN, som udførte første operation, gjort sit arbejde rigtigt og fundet de skader, der reelt var på det tidspunkt, så havde mit forløb været noget anderledes og det andet indgreb, som pga. første indgrebs manglende professionalitet var nødvendigt, var aldrig blevet så omfattende, som tilfældet er. Alt andet lige, så medførte første mangelfulde operation, at der opstod større skader, som måtte rettes op ved reoperation. Min skade kunne have været væsentligt bedre i dag, hvorfor jeg p.t. overvejer klagesag.	Godt
32	Det var et kedeligt venteværelse med meget lidt at bruge tiden på.	Virkelig godt
33	Egen læge kunne ikke svare på spørgsmål angående ventetid. Han havde selv ingen bud på det.	Godt
34	I indkaldelsesbrevet var der informeret om, at evt. ventetid kunne forekomme - samt hvor lang tid selve forundersøgelserne ville vare - så det er OK.	Virkelig godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 37 | Ventetid i et ambulatorium til røntgen. Derefter ventetid i et andet ambulatorium til lægesamtale.         | Godt          |
|  | 38 | Venteværelse: Lidt kedeligt når det ses med et barns øjne. Lang gang med stole. Og gamle Anders And blade. | Virkelig godt |
|  | 43 | Blade til børn manglede.   | Godt          |
|  | 45 | Efter ventetiden var der overhovedet ikke noget at klage over.   | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

### 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	Mangler fotos.	Virkelig godt
2	Forkert besked til røntgenafdeling.	Godt
7	Fejl i IT, CD'rom kunne ikke aflæses fra MK- scannerne.	Intet svar
9	Mangel af information om mit helbred.	Godt
19	Blev hevet i stingene, da der ikke lige var kendskab til, hvordan det skulle gøres - ikke rart. Der blev dog tilkaldt en mere, så det blev klaret.	Virkelig godt
21	Der var forskellig mening om det videre forløb.	Virkelig dårligt
27	Det skal understreges, at det er mit indtryk, at den ortopædkirurgiske læge NN opererede efter bedste skøn, hvorimod den yngre læge, som foretog første indgreb, ikke - endnu - burde tillades at have ansvar for operationer af denne karakter. Ifølge lægen NN forstår han ikke, hvorledes den første læge kunne overse skaderne.	Godt
31	Grundig undersøgelse.	Intet svar
37	Blokade lagt forkert.	Godt
41	For kort tid til undersøgelse og samtale efterfølgende, f.eks. eventuelt et andet behandlingsfor-slag.	Godt
42	Vi oplevede ingen fejl.	Godt
44	Der var fundet en journal, hvor man spurgte, om jeg stadig brugte en bestemt medicin. Så fandt jeg selv ud af, at det var en gammel journal. Jeg kunne næsten ikke huske, at jeg havde fået den på-gældende medicin.	Virkelig godt

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg**

**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Efter jeg satte et læserbrev i avisen, gik det hele som smurt. Den behandling, jeg herefter fik, var helt i top.	Godt
3	Den var god, for lægerne fandt ud af, at jeg ikke måtte få en slags medicin sammen med det andet medicin, men det var min egen læge, der havde givet mig det.	Godt
4	Det er nu et ½ år siden jeg blev opereret (ny hofte), og jeg går endnu ikke særlig godt - kan med nød og næppe undvære stok.	Godt
5	Overraskende positivt.	Virkelig godt
7	Cd'er fra MR-scanningen var defekt, så resultatet af scanning ikke kunne ses. Jeg ville få yderligere besked pr. brev, men efter tre uger var intet sket. Efter henvendelse til afdelingen sendte de besked til egen læge.	Intet svar
12	Jeg fik en henvisning til jer, et halvt års ventetid (fint, bare jeg fik løst problemet), men jeg blev klogere. Dagen oprandt, og jeg kom ind til lægen, han trykkede og sendte mig hjem med besked om at lave nogle strækøvelser (hvilket jeg også har prøvet). Jeg havde håbet på, at når jeg kom på hospitalet, så blev jeg taget alvorligt, men jeg føler det lige modsatte. Jeg er jo ikke læge, men hvad med: røntgen, kikkert, indsprøjtning eller andet?	Dårligt
17	Alt har fungeret godt og hurtigt.	Godt
19	Rigtig godt at min opererende læge følger mig - det skaber tryghed og tillid. Da mine sting skulle tages, var det ikke ham og så opstod usikkerheden, og det følte som om, der ikke var helt styr på proceduren - både hvordan stingene så ud, og hvordan de skulle tages ud - men også at jeg skulle videre til fysioterapeuterne til genoptræning.	Virkelig godt
21	Jeg finder det forkasteligt, at jeg, som patient, skal gøre en læge opmærksom på, at han sætter det forkerte behandlingsforløb i gang. Jeg var tilsyneladende klogere end lægen, for jeg havde ret og lægen måtte indrømme.	Virkelig dårligt
22	Har kun oplevet fin, fin behandling og information fra alle personaler, jeg har været i forbindelse med.	Virkelig godt
23	Har altid fået en meget fin behandling. ROS TIL PERSONALET.	Godt
25	Under forløbet gik min skinne i stykker, og der oplevede jeg lang ventetid. Føler nærmest, at jeg blev glemt, da jeg skulle ind efter en ny. Havde ringet i forvejen og fik at vide, at jeg bare skulle komme derind.	Godt
27	Som allerede nævnt overvejes en klagesag - anbefaling og støtte i den henseende er velkommen.	Godt

## Bilag 1

	30	Har været meget ærgerlig over, at der skulle gå fem uger fra scanning til svar!	Intet svar
	31	Blev henvist til at møde til billedtagning lørdag, men da jeg mødte op, havde afdelingen til billedtagning lørdagslukket!	Intet svar
	33	Jeg var i ambulatoriet en weekenddag for at afhjælpe de lange ventelister. God idé.	Godt
	34	Jeg kan sige, at som jeg har oplevet mit hændelsesforløb, er det kørt glat igennem det hele.	Virkelig godt
	35	Både sygeplejerske og læge var kompetente og smilende og førte en god og forståelig samtale, hvilket er betegnende for Regionssygehuset i Viborg.	Virkelig godt
	36	Jeg er fuldt ud tilfreds med mit undersøgelses-/behandlingsforløb.	Virkelig godt
	37	Bliver indlagt akut. Faster fra midnat til operation, bliver først opereret sent på aftenen dagen efter - mange timer at faste! Første møde i ambulatoriet til kontrol, hvor man konstaterer, at det ikke heler, og ny operation aftales. VENTETID. Først over en måned senere bliver jeg opereret ambulantly på Kjellerup Hospital. Blokade lagt forkert og meget smertefuld opvågning. I øvrigt mange smerter i ventetiden.	Godt
	39	Jeg synes, at personalet alt i alt yder en god og fin behandling.	Godt
	41	Der var generelt alt for kort tid til samtale og undersøgelse, da der i et tilfælde overhovedet ikke blev undersøgt/set på det pågældende problem. Kun ud fra et kort skøn blev der sagt ok for forløbet.	Godt
	44	Bortset fra den "gamle journal" fik jeg en tip-top behandling. Det både af læge og sygepersonalet. Man føler sig så tryk, når der vises omsorg. Selvom jeg kunne se, der var travlhed, lod de det ikke gå ud over mig.	Virkelig godt
	45	Det var meget tilfredsstillende.	Godt
	46	Ved operationen havde lægen ikke læst, at jeg havde pacemaker, hvilket en sygeplejerske nåede at gøre opmærksom på ved blokade af skulder inden operation.	Godt
	48	Jeg synes, der var alt for lang ventetid, fra brevet kom, til den tid, hvor man skulle komme.	Godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det var udmærket, for forstod jeg ikke, hvad de sagde, bad jeg dem at uddybe det igen.	Godt
21	De gange jeg har været i ambulatoriet, har jeg været tilset af en udenlandsk læge, og det har været helt uforståeligt, det han har sagt. Han og det andet personale har ikke givet sig tid til at gøre det forståeligt. Det har været MEGET utilfredsstillende. Har søgt informationer andre steder.	Virkelig dårligt
27	Trods utilfredshed med behandlingsforløbet følte jeg mig tryk ved professionel information fra læge NN - skønt informationen ikke var specielt positiv, og jeg stadig har daglige smerter - smerter som ifølge lægen ikke kan fjernes.	Godt
37	Mange smerter og uvished omkring ny operation.	Godt
44	Læger og sygepersonalet er søde og imødekommende. Stiller man et spørgsmål, får man altid et høflig svar.	Virkelig godt
47	Jeg er træt af, at personalet SKAL irettesatte mig om, hvad der er godt for mig. Jeg er gammel nok til selv at vurdere det. Jeg håber ikke at blive syg igen, for det der næsten fylder mest i den situation er, at jeg så skal høre på, hvad der er godt for mig. Det ved kun jeg selv.	Godt

