

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	319
Besvarelser fra afsnittets patienter:	170
Afsnittets svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



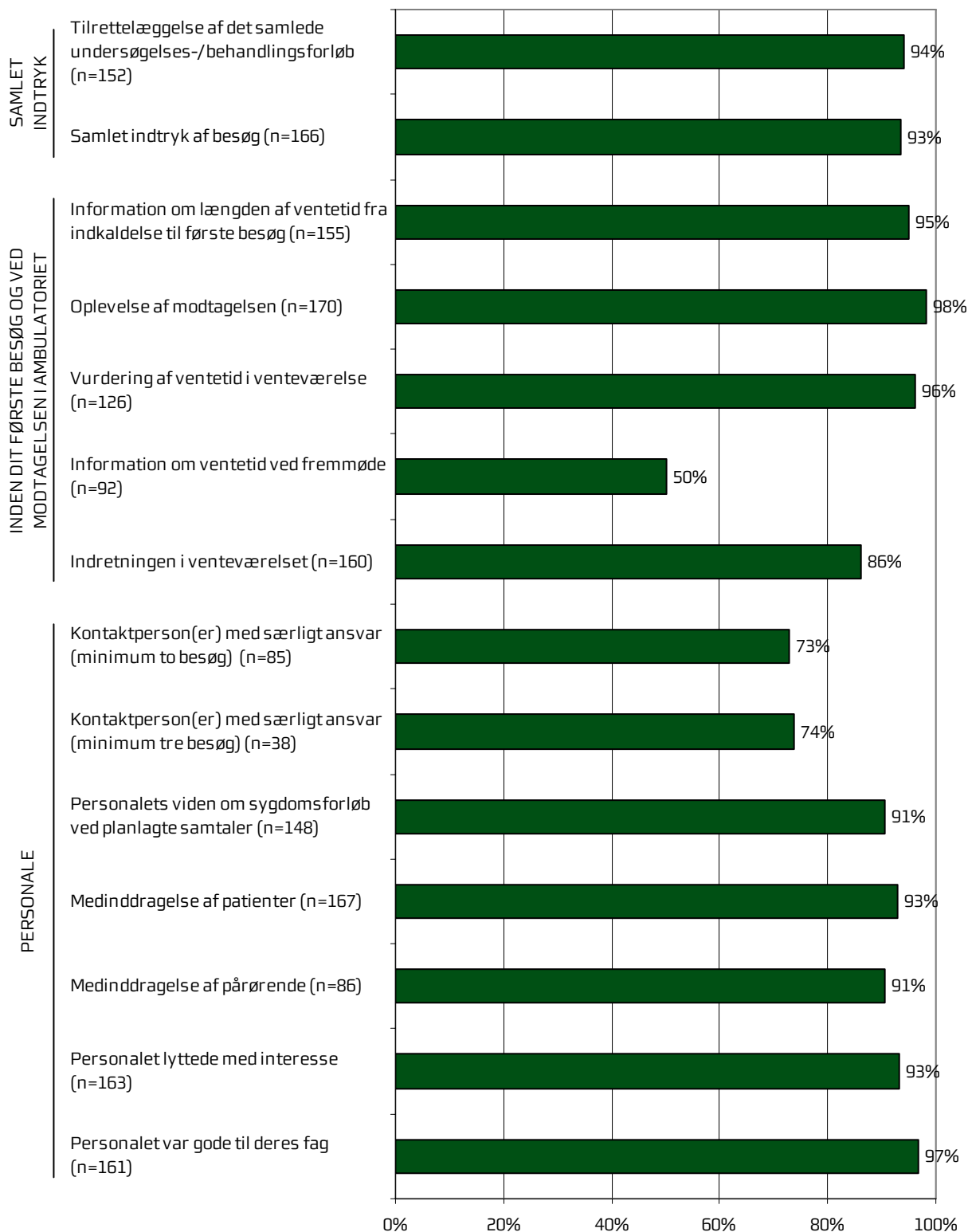


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

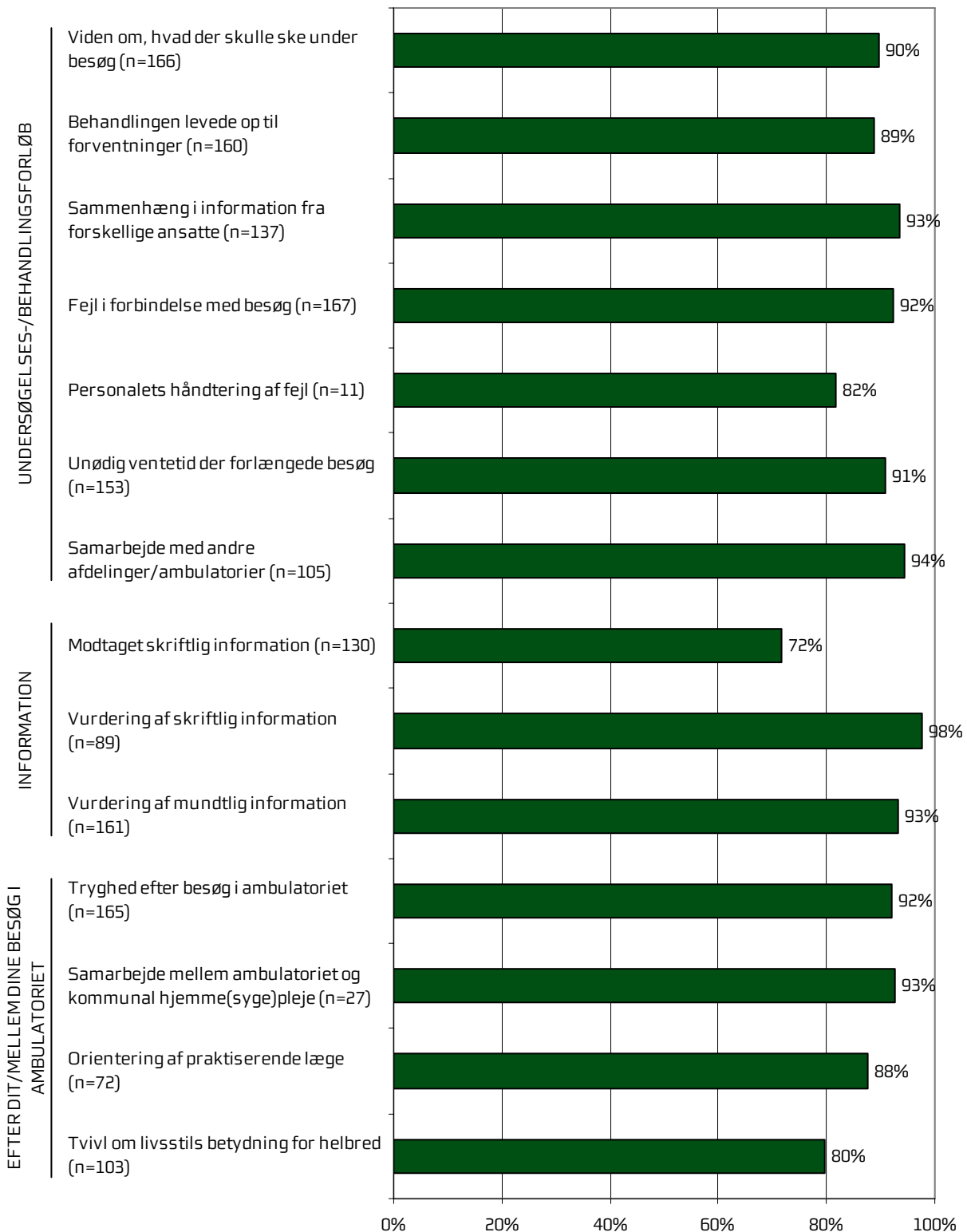
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

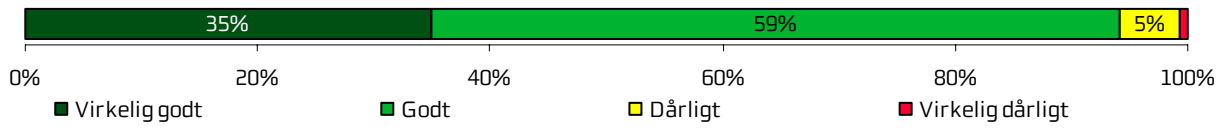
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

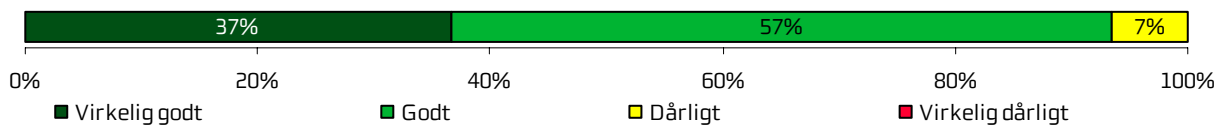
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=152)



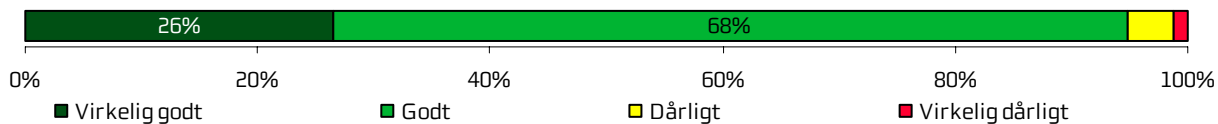
Samlet indtryk af besøg (n=166)



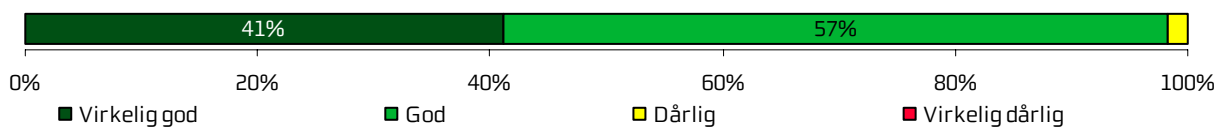
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	96 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	97 %	100 % *	94 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

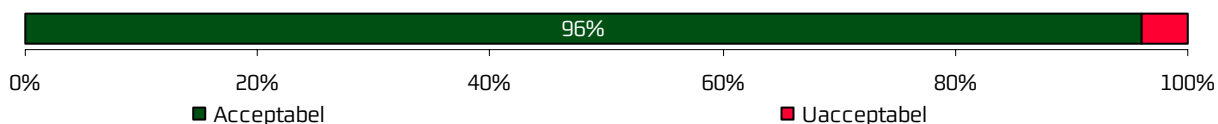
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=155)



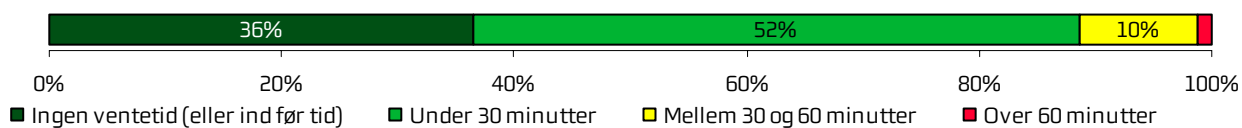
Oplevelse af modtagelsen (n=170)



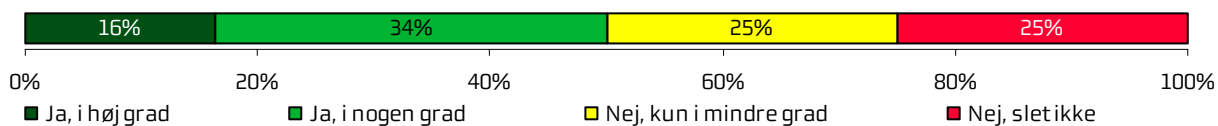
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



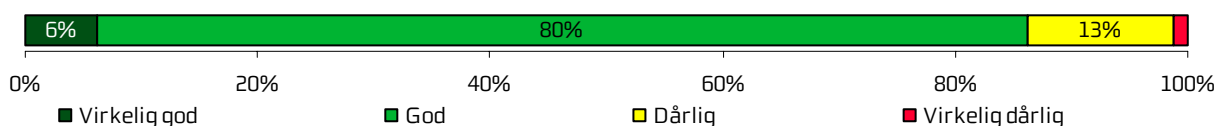
Længde af ventetid i venteværelse (n=159)



Information om ventetid ved fremmøde (n=92)



Indretningen i venteværelset (n=160)

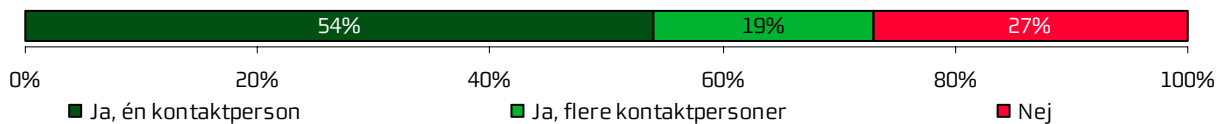




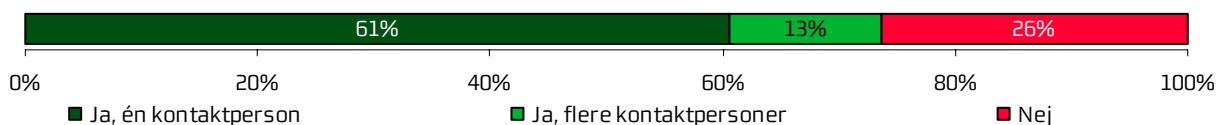
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	86 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	100 %	83 % *	94 %
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?		50 %	62 %	64 % *	37 % *	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	91 %	96 % *	61 % *	87 %

## Personale

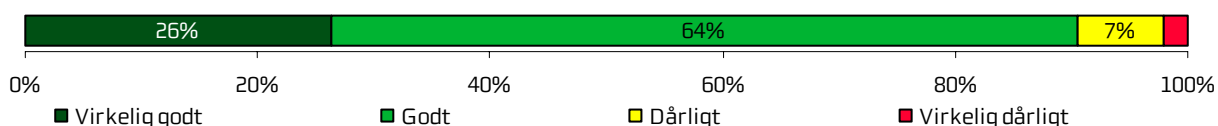
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



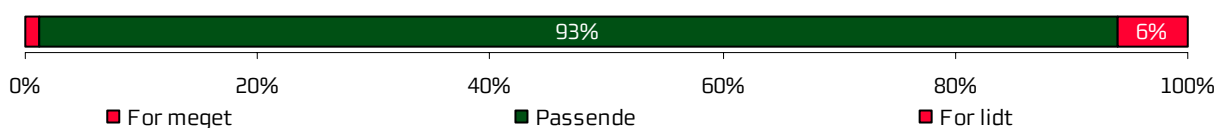
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



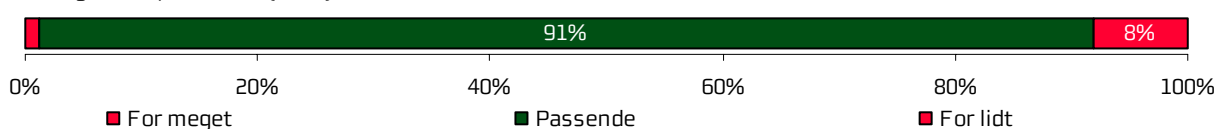
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



Medinddragelse af patienter (n=167)



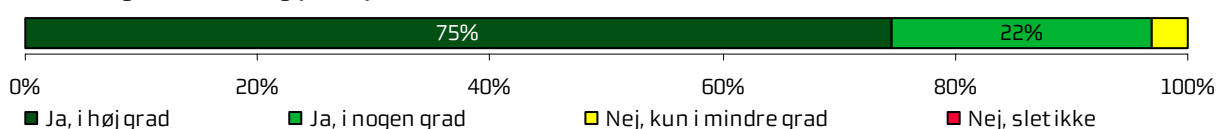
Medinddragelse af pårørende (n=86)



Personalet lyttede med interesse (n=163)



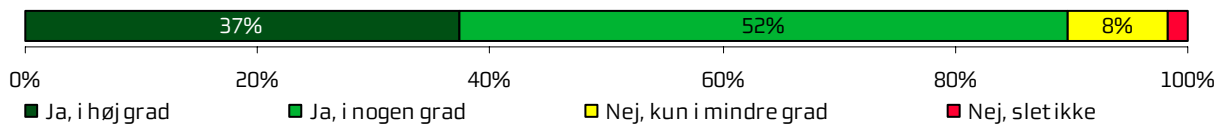
Personalet var gode til deres fag (n=161)



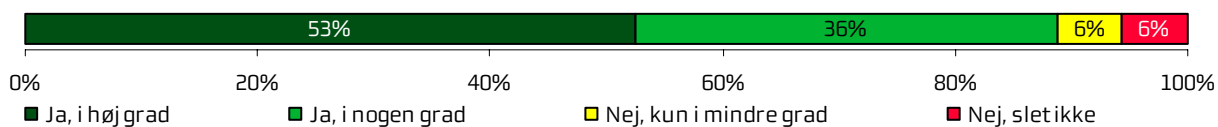
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		73 %	83 %	95 % *	71 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		74 %	-	96 % *	71 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	94 %	100 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	94 %	98 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	96 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	95 %	100 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	100 % *	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

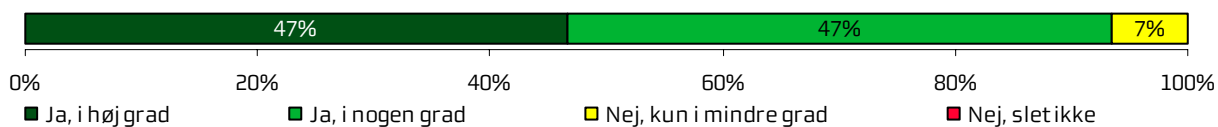
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=166)



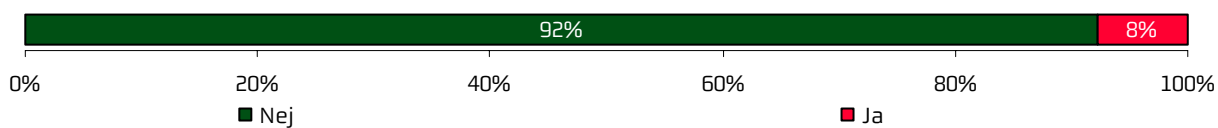
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



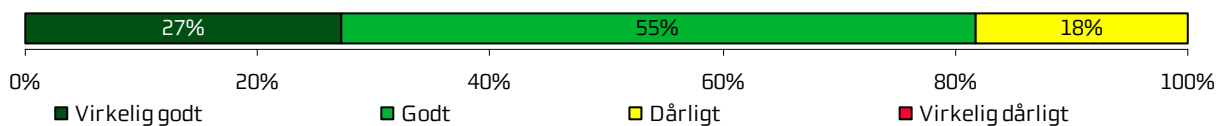
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=137)



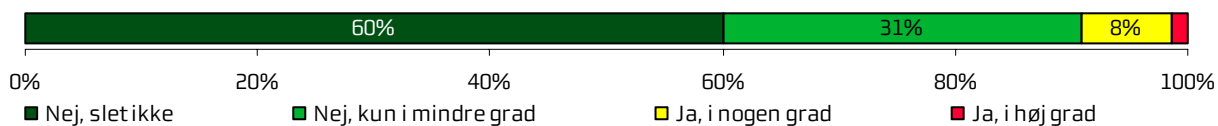
Fejl i forbindelse med besøg (n=167)



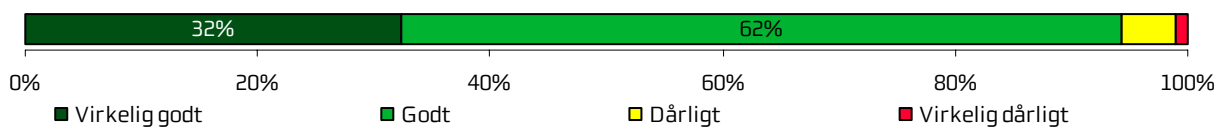
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



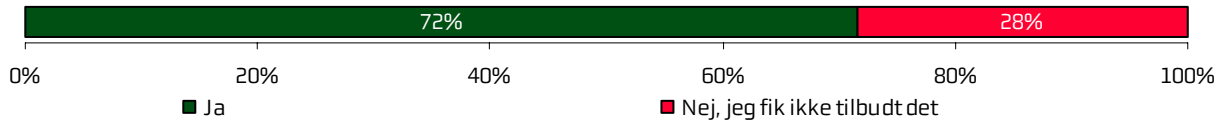
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=105)



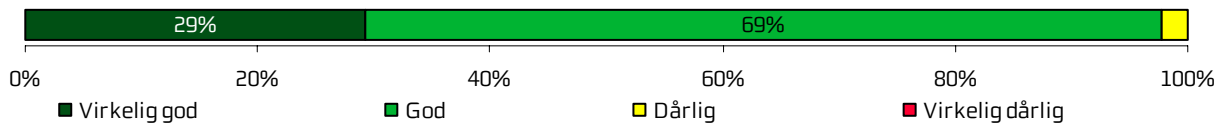
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	97 % *	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	89 %	98 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	93 %	100 % *	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 %	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		82 %	-	90 %	50 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	88 %	95 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	96 %	98 %	86 %	93 %

## Information

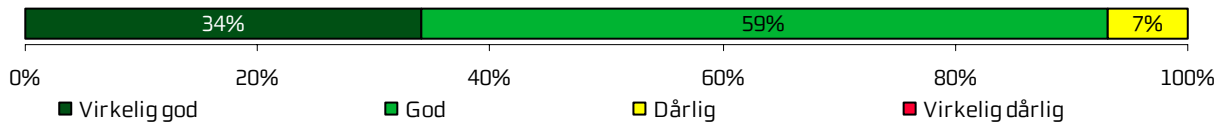
Modtaget skriftlig information (n=130)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



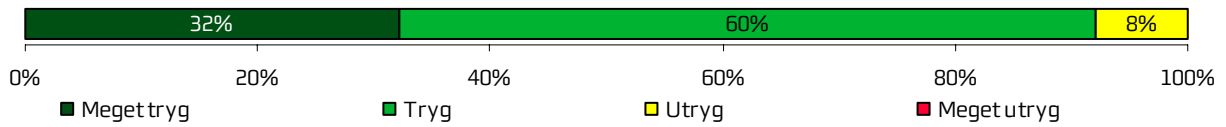
Vurdering af mundtlig information (n=161)



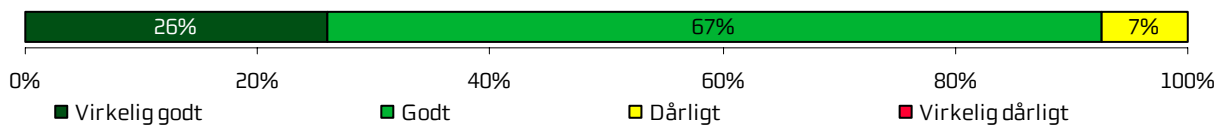
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	93 % *	56 % *	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	94 %	100 % *	95 %	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

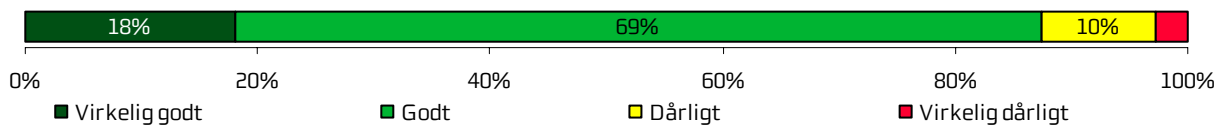
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=165)



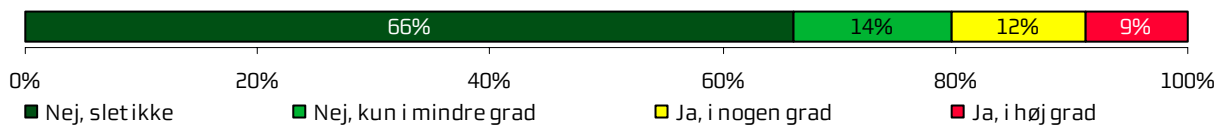
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=72)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=103)





	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	98 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	92 %	100 %	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	90 %	97 % *	74 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	73 %	82 %	50 % *	75 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

















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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Jeg synes ikke, der skal laves noget om.	Virkelig godt
7	De kan ikke gøre mere, end de gør, de har kun to hænder.	Godt
8	Se det hele menneske. Ikke kun vurdere operation eller ikke (der er andre muligheder). Modtagelsen var helt okay.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Helt igennem været en meget positiv oplevelse at komme på Horsens sygehus. Både ved indlæggelse, røntgen og i ambulatoriet. Det kan ikke gøres bedre!	Virkelig godt
10	Alt i alt har jeg været rigtig godt tilfreds!	Det kan jeg ikke vurdere
12	Personalet var meget hjælpsomme og positive.	Virkelig godt
15	Information vedrørende behandlingstid halter fælt. Først får vi at vide, at behandlingstiden er tre til fire uger. Ved kontrolbesøg uge tre får vi at vide, at vores søn [skal ligge yderligere 14 dage]. Det var virkeligt et hak i tuden, da vi regnede med, at han [snart var "på benene igen"]. At han skulle ligge længere pga. behandlingen er OK. Informationen skal blot være mere direkte og uden omsvøb. At få stillet noget i udsigt som slet ikke holder er rigtig surt. Transport til og fra hospitalet: (Dette er måske ikke jeres bord, men I kan måske give det videre). Ventetid på liggende transport kunne være meget bedre. Vi oplevede at vente fra om morgen til om eftermiddagen på en transport. Nu vel, vi sad varmt og trygt, men det burde virkelig kunne gøres bedre. Ingen gange er vi blevet hentet inden for den lovede tid. Man kunne evt. blot skrive i indkaldelsesbrevet, at man skal sætte hele dagen af. Så kan man få pakket tøj, legesager og bleer med. Vi havde jo ikke nok med til at passe et sengeliggende barn en hel dag.	Godt
16	For mig betød det meget, at jeg fik en kontaktperson, jeg kunne ringe til. På forhånd vidste hun, at jeg havde fået et nyt knæ, og det spurgte hun ind til. Det synes jeg vidner om interesse for "hele" patienten, og ikke kun det der var henvist til behandling.	Virkelig godt
17	Overholde indkaldelsestidspunktet. Sørg for forståelige læger (kunne dansk). At en kontaktperson ER kontaktperson og ikke fem forskellige. Så hellere INGEN kontaktperson, når der alligevel er mange forskellige.	Dårligt
21	Mangler læsestof i venteværelset.	Godt
24	Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds og positivt overrasket over, hvor godt jeg er blevet behandlet på ambulatoriet. Har intet at udsætte på dette :-).	Virkelig godt
29	Ambulatoriet blev det sted, der skulle samle op på noget, jeg mener skulle være varetaget af skadestuen. Derfor bliver den samlede oplevelse ikke særlig god.	Dårligt

✎	30	En venlig og god tone fra informationen og til samtale med lægen. Ingen fornemmelser af at være fortravlet.	Godt
✎	31	Det her er en []skade. Hvis lægen eller sygeplejersken ringede til vedkommende inden besøget kunne man have sparet masser af tid og misforståelser. Man vil kunne spare penge og tid, både for sygehuset OG patienten.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	32	I kunne have sendt mig ind til læge NN fra starten af, som var ham, der kunne hjælpe mig. Informationen fra ham før og efter operationen var rigtig god. Desuden var den korte ventetid fra min samtale med ham til operationen særdeles tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	34	Jeg blev særdeles godt behandlet, både af læger og sygeplejerske. Efter tre besøg i ambulatoriet blev jeg henvist til et andet center.	Godt
✎	36	Gjorde noget særlig godt, da de ringede efter en taxa, hvor jeg fik besked på, hvornår den ville komme ([] vi aftalte, at jeg var i forhallen).	Virkelig godt
✎	38	Min datter var et barn ved undersøgelsen, og jeg synes rigtig godt om, at det var hende de talte til og henvendte sig til, så hun følte sig tryk ved situationen.	Virkelig godt
✎	40	Jeg er ikke blevet klogere på min sygdomstilstand efter undersøgelserne. Er blot blevet sendt tilbage til fysioterapeuten, som i første gang henviste mig, da han ikke kunne hjælpe mig. - Og det kan han stadig ikke.	Dårligt
✎	43	"Jeg har ikke været ret meget på sygehus i mit liv". Men det jeg har oplevet på Odder/Horsens sygehuse har været så professionelt som noget kan være og samtidig utroligt imødekomme personale. Altid smil og alle virker som om, at de har tid til en (selvom man jo godt ved, at alle har travlt).	Virkelig godt
✎	50	Jeg har fået en enestående god og omsorgsfuld behandling hos jer, der gør, at jeg fremover, hvis jeg har behov for behandling, vil henvises til jer. Også under operationen [] var jeres omsorg og venlighed af stor betydning for mig.	Virkelig godt
✎	51	Min oplevelse i Horsens har været LANGT bedre end de, jeg har haft tidligere []. Tak.	Godt
✎	53	Ventetiden på undersøgelsen var meget lang, derfor tog jeg til [et sygehus], hvor ventetiden var mindre, men blev så sendt tilbage til [et andet sygehus] til scanning. Her var ventetiden fem måneder. Så jeg bad om at komme ind på et afbud og det lykkedes. Konklusion: For LANG ventetid, selv om det kun drejer sig om et fodled.	Intet svar
✎	54	Jeg har en kommentar til, hvordan lægen burde tiltale/snakke til én, når han ringer hjem til én med diagnose på det, man fejler. Han behøver ikke at snakke i tredjeperson [flertal], så som: "Vi ved godt, at det gør ondt", "Vi ved godt, at det kan tage lang tid" osv. osv. Det er lidt ubehageligt.	Godt
✎	55	På intet tidspunkt var vi i tvivl om, at man ville os det bedste, og alle var venlige og imødekomme. Overordnet set har vi nok bare følt os "overinvolverede".	Det kan jeg ikke vurdere


## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	God information. Ingen ventetid. Venligt personale.	Virkelig godt
	5	Jeg fik tiden efter en operation, så jeg var selv med til at bestemme datoen.	Virkelig godt
	6	Det er altså svært at huske mere end et år tilbage, i særdeleshed fordi jeg inden for det sidste års tid har været "storforbruger" af sygehuset!	Det kan jeg ikke vurdere
	13	De glemte mig, og det resulterede i, at jeg selv måtte gøre dem opmærksom på, at jeg stadig ventede.	Virkelig godt
	16	Der var lang tid imellem, jeg blev røntgenfotograferet på det ene sygehus, til jeg blev indkaldt til undersøgelse på det andet sygehus.	Virkelig godt
	19	Kom ind før den aftalte tid.	Godt
	25	Ingen, fordi alle var perfekte.	Virkelig godt
	26	Ikke andet end at der var omhyggeligt informeret om både hvornår og hvor, man skulle henvende sig, og i modsat fald, hvis man var/blev forhindret, hvortil man så kunne ringe.	Virkelig godt
	27	Lidt lang ventetid med at få en ny tid.	Godt
	29	Besøget er på baggrund af et skadestuebesøg, hvor vi informeres om, at min søns røntgen er i orden. 1½ uge EFTER skadestuebesøget bliver vi ringet op [], hvor en læge fortæller, at det ikke kan udelukkes, at min søn har et brud []. Jeg kontakter selv sygehuset [senere] for at høre nærmere.	Dårligt
	35	Hun kom akut. Havde været hos egen læge om formiddagen, som ringede ind og fik en tid om eftermiddagen; derfor fik vi ikke nogen information.	Godt
	41	Efter henvisning fra min læge til røntgenundersøgelse, AKUT hurtigt derfra til skadestuen. Det var en dårlig oplevelse. Skadestuen var rent ud sagt møgbeskidt. Der var ikke plads, så man måtte stå op. Fik ingen forklaring på, at man skulle være der i fire timer med et brækket ben, før jeg blev kontaktet af en læge.	Godt
	44	Kort ventetid.	Godt
	45	Alle er meget venlige.	Virkelig godt
	48	Havde fået en fast tid i ambulatoriet, skulle derfor ikke informeres om ventetid - bare møde op og tage det derfra.	Godt
	49	Der var lang ventetid, inden jeg kunne komme til mit første besøg. Da jeg ringede for at spørge om	Det kan jeg

muligheden for at benytte et andet sygehus, blev jeg imidlertid tilbudt en tidligere tid.

ikke vurdere

 52 Jeg kom selv akut til ambulatoriet, fordi en gips generede.

Intet svar

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens













### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Rigtig god behandling, sødt og venligt personale.	Virkelig godt
4	Meget venligt og imødekommende personale, der udviste interesse og omsorg!	Godt
5	Søde og kompetente piger, der tager imod.	Virkelig godt
7	Jeg blev modtaget med et smil og et "godmorgen".	Godt
14	Mødte venlighed og forståelse.	Intet svar
16	Der var så godt som ingen ventetid, og personen, der modtog mig, præsenterede sig og gav mig sit visitkort.	Virkelig godt
18	Mit første besøg i ambulatoriet var hos en læge, som virkede meget uinteresseret. Han sad mere og kiggede ud af vinduet end kiggede på mig, når han sagde noget. Virkede meget provokerende på mig. De andre gange jeg har været i ambulatoriet, har det været kompetente læger, jeg har talt med, som har forklaret mig tingene på en god og meget forstående måde.	Godt
22	Meget venlige sygeplejersker der dog ser ud til at have al for travlt.	Dårligt
23	Virkelig venlig modtagelse.	Virkelig godt
25	Ingen, fordi alle var super gode.	Virkelig godt
26	Smilende og venlig sekretær og en behagelig atmosfære i venteværelset.	Virkelig godt
28	Oplevede en rigtig god stemning hos personalet.	Virkelig godt
31	God professionel behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Modtagelsen var egentlig fin, og folkene var søde. Dog har jeg lidt kritik til mit første besøg i ambulatoriet. I indkaldelsesbrevet blev jeg gjort opmærksom på, at jeg evt. skulle opereres, samt at jeg skulle snakke med en narkosesygeplejerske, hvis dette var tilfældet. På mit første besøg blev jeg sendt ind til en læge, der ikke kunne operere mig, og derfor ikke var til nogen gavn for mig. Det eneste hun kunne gøre var at give mig en tid hos sin kollega, som kunne operere mig. Dette besøg kunne jeg godt have været foruden.	Virkelig godt
33	Jeg fik hjælp fra "en af de frivillige" i forhallen til at finde ambulatoriet.	Godt
37	Flere sygeplejersker i miniskørter.	Godt
43	Super. Mødte med venlighed.	Virkelig godt



**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	2	Jeg blev indkaldt til samme undersøgelse på to forskellige dage.	Godt
	7	Ingen.	Intet svar
	8	Røntgendamen syntes ikke, det var nødvendigt at tage de billeder, der var anvist. Så hun tog kun hoften, ikke [anden kropsdel]. Mener ikke, at hun er den rette til at bestemme.	Intet svar
	11	De lavede ikke det konkrete i forbindelse med en [] operation. Skaden var der fortsat bagefter, så jeg skulle gennem samme operation af [] [flere måneder efter] på grund af smerter.	Godt
	13	Havde fået en tid, der ikke svarede til den tid, sygehuset havde.	Virkelig godt
	17	Min skulder var brækket, men det blev ikke opdaget, da røntgenbilledet ikke dækkede hele skulderpartiet. Først [få uger] senere blev det taget om, trods to henvendelser.	Godt
	20	Min skulder skulle røntgenfotoferes. Men i stedet blev den anden skulder undersøgt. Det blev da opdaget, da jeg var på vej ud igen. Ved mit første besøg fik jeg en blokade, som ikke hjalp.	Virkelig godt
	29	At jeg selv skulle iværksætte besøget, for at blive informeret om det eventuelle brud, man så halvanden uge efter [] optagelsen fandt sted.	Godt
	31	Det var spild af tid, at jeg skulle til forundersøgelse. Det havde jeg været på privathospital!!! Jeg troede, jeg selv havde lavet en MR-scanning!!!	Virkelig godt
	39	De glemte at nævne, at min scanning faktisk fortalte, at jeg også have en menisk fejl.	Intet svar
	42	Jeg fik en knæskade [i sommers], men jeg fik først en kikkertundersøgelse [i efteråret]. Det er alt for lang tid at gå med en [skadet menisk]. Det var først, da læge NN så på mit knæ, at der skete noget.	Godt
	46	Læge var ikke forberedt. En af gangene virkede EDB ikke med at få vist billeder.	Dårligt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens












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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	En forsinkelse i røntgen afdelingen gjorde, at jeg blev en halv time forsinket og derved kom for sent til den aftalte tid hos lægen, hvilket de håndterede uden yderligere gener for mig.	Virkelig godt
5	Den længste ventetid er altid, fra man har været hos lægen, til man kan komme til at tale med narkose afdelingen.	Virkelig godt
6	Som skrevet tidligere, så er det svært så lang tid efter at vurdere om det ene eller det andet, men gennemgående har jeg været ganske tilfreds!	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg skulle have taget [prøver]. Jeg fik et kort i hånden, så jeg ikke skulle indgå i den rækkefølge, der var på laboratoriet. Det betød ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Da jeg havde fået et guldkort, gik det hurtigt med at gå igennem undersøgelserne.	Godt
22	Der gik alt for lang tid med svar på MR-scanning fra privathospital Mølholm.	Dårligt
25	Nej, fordi alle var super gode/perfekte.	Virkelig godt
26	Jeg vil gerne tilføje, at mine besøg på/kontakter til ortopædkirurgisk ambulatorium, HS var yderste positive og alt virkede utroligt godt veltilrettelagt. Omkring selve endagsindlæggelsen var såvel jeg, min mand som mine døtre imponerede over, hvor effektivt og velfungerende det hele forekom. Ikke noget med spildtid nogen steder og overalt et venligt og velforberedt personale. Stor ros til afdelingen lige fra chef til øvrigt personale.	Virkelig godt
27	Er lidt træt af, at jeg stadigvæk har ondt!	Godt
30	Der manglede en undersøgelse, som kunne be- eller afkræfte en diagnose.	Godt
31	God professionel behandling af lægen NN. Hurtig rettelse af fejlen.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Ikke nok stole og borde.	Godt
43	Jeg var yderst tilfreds.	Virkelig godt
47	Efter en skulderoperation var der genoptræning i sygehusets terapi. Her var der godt tværfagligt samarbejde mellem lægen NN, som opererede mig og fulgte mig til ende, samt med fysioterapeuterne. Noget jeg virkelig kunne mærke.	Virkelig godt
49	Var meget overrasket over at møde en læge, som ikke så mig i øjnene, når han talte til mig, og som ikke lyttede til det, jeg sagde.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Det var problematisk, at man overfor patient og pårørende udtrykte tvivl om, hvorvidt man magte-	Det kan jeg

de opgaven på hospital 1. Havde man holdt den diskussion internt, havde vi ikke haft grund til at tvivle på kompetencerne, og alt var formentlig forløbet uden komplikationer. Vi følte os dog nødsaget til at reagere på den tvivl, vi oplevede og endte med at bede hospital 2 om at overtage sagen. Vi vil også gerne opfordre til, at man tænker sig rigtigt godt om inden man bringer "cancer" ind i samtalen med patient/pårørende. Det er fint, at man ønsker at holde et højt informationsniveau, men man bør nøje overveje, hvad der er relevant at sige højt, og hvornår i forløbet, det skal siges. ikke vurdere

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Venlige og søde personaler.	Virkelig godt
	7	Nej, det er bare OK.	Godt
	8	Personalet så kun den enkelte opgave, ikke det hele menneske og hørte ikke, hvad jeg sagde (gav i hvert fald ikke udtryk for det). Meget stift system. De kunne ud fra røntgenbillede se, hvordan jeg havde det, så der var ingen grund til at høre på mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Jeg gik fortsat rundt med store smerter i [mange] måneder efter endt behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Er spændt på, om bruddet vokser sammen [min høje alder] taget i betragtning og osteoporose.	Intet svar
	16	Jeg blev orienteret om, at det var vigtigt at holde mine muskler i benet i god form. I en pjece blev det beskrevet, hvilken kost der var vigtig før og efter operationen (proteinrig). Jeg er ikke-ryger og nyder sjældent alkohol.	Virkelig godt
	22	Manglende helt klar en plan form hvad der skulle ske. Virker meget tilfældigt, hvad der er sket af undersøgelser.	Dårligt
	25	Nej slet ikke, fordi alle var, som de skal være.	Virkelig godt
	30	Nej, jeg vidste, hvad jeg skulle til efter endt undersøgelse. Den manglende undersøgelse fik jeg ganske vist efter længere ventetid tilsendt resultat af, men det ændrede ikke på den videre behandling.	Godt
	49	Efter behandling/besøg har jeg haft ringet, idet jeg havde nogle spørgsmål. Sygeplejens håndtering heraf rigtig godt :)	Det kan jeg ikke vurdere
	56	Det har været meget positivt, var fri for smerter og kunne sove om natten igen. Men er desværre begyndt med smerter igen i [efteråret], det gælder også nattesøvnen.	Virkelig godt