

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Idrætsklinikken, Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	87
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	47%

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.¹

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).

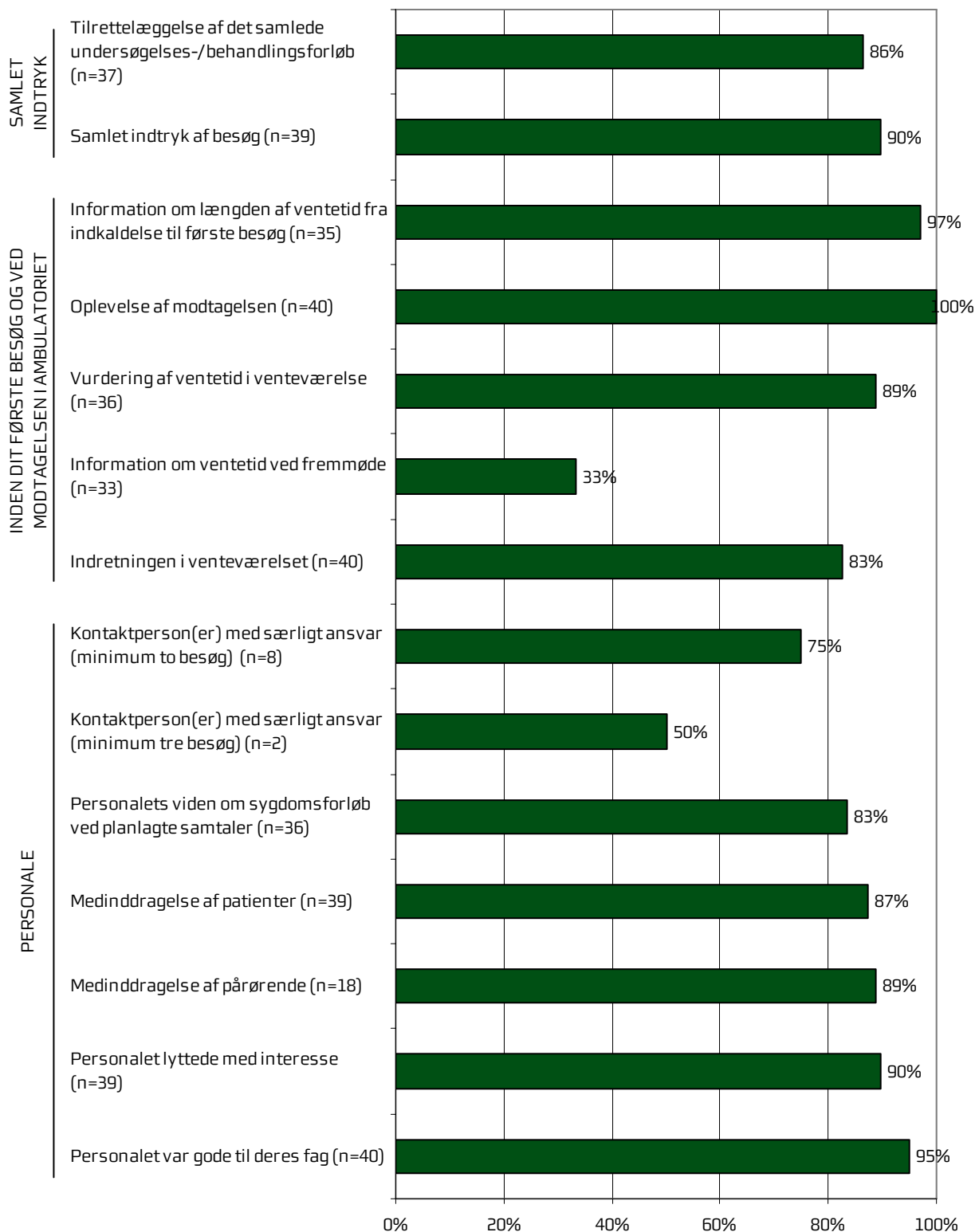
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

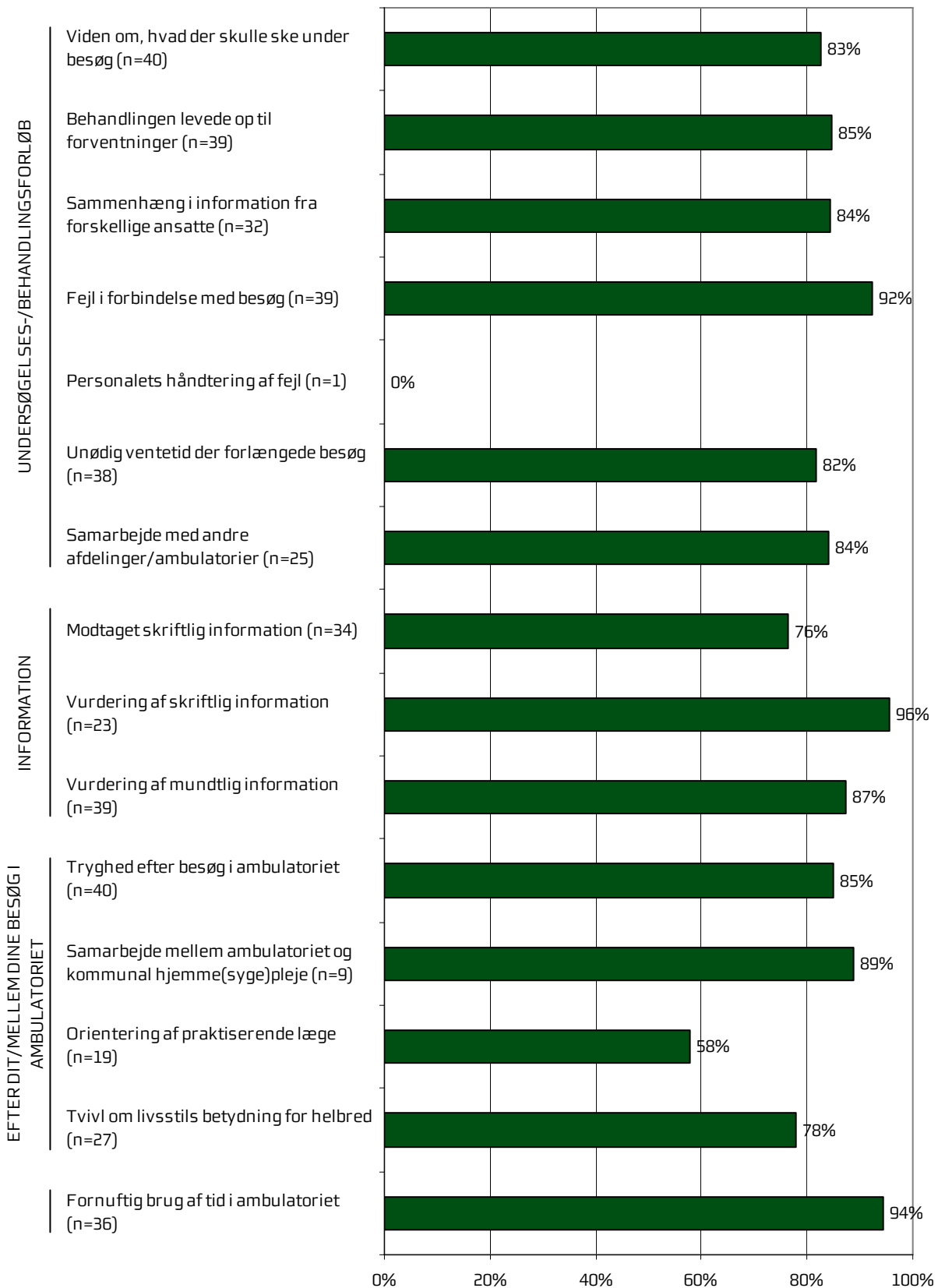
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

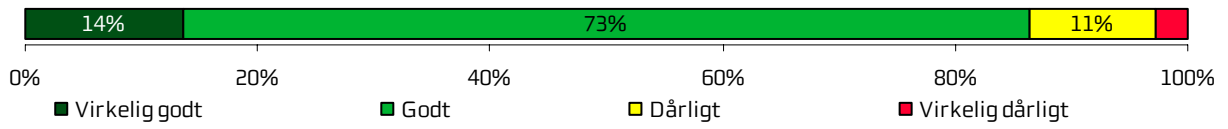
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

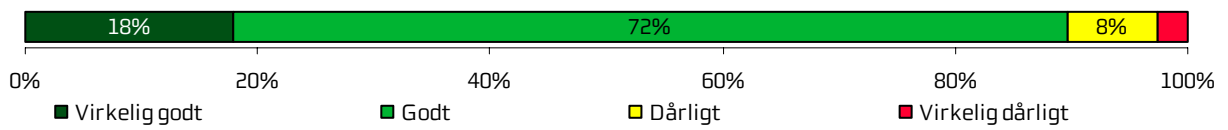
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=37)



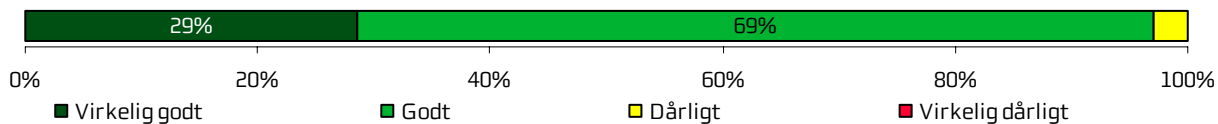
Samlet indtryk af besøg (n=39)



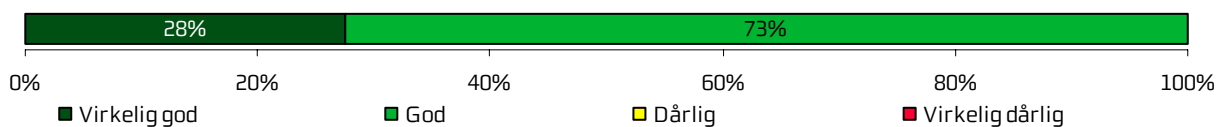
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		86 %	-	100 % *	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	93 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

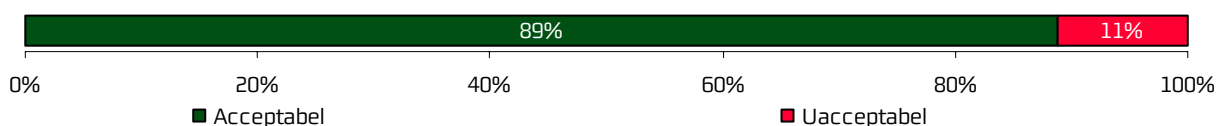
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=35)



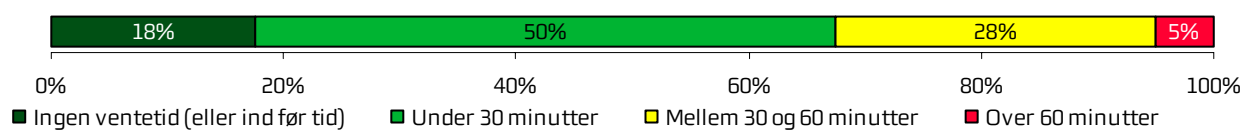
Oplevelse af modtagelsen (n=40)



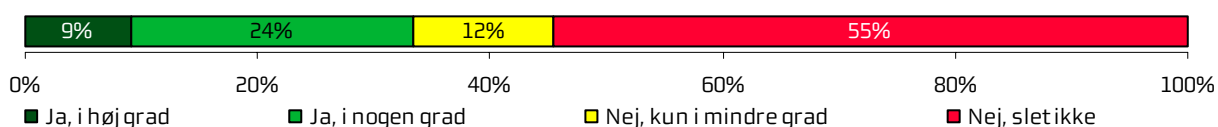
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=36)



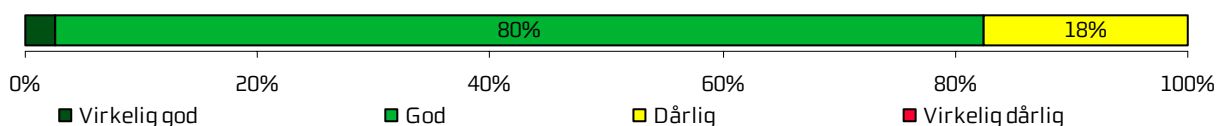
Længde af ventetid i venteværelse (n=40)



Information om ventetid ved fremmøde (n=33)



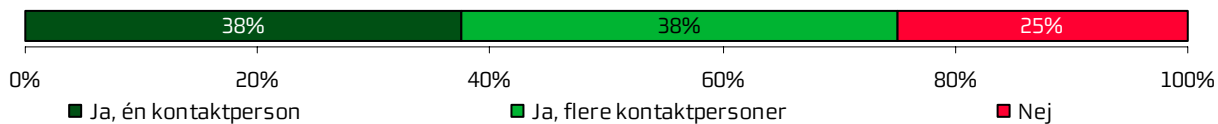
Indretningen i venteværelset (n=40)



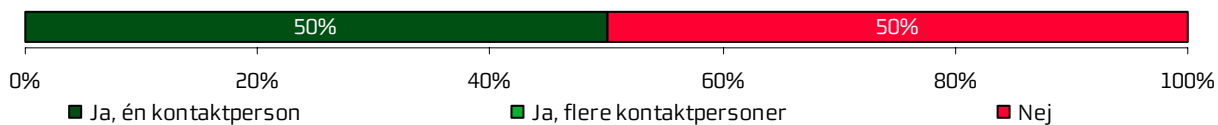
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	75 %	93 %
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?		33 %	-	78 % *	28 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	-	100 % *	71 %	89 %

Personale

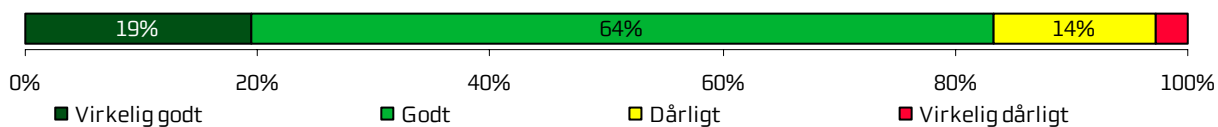
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=8)



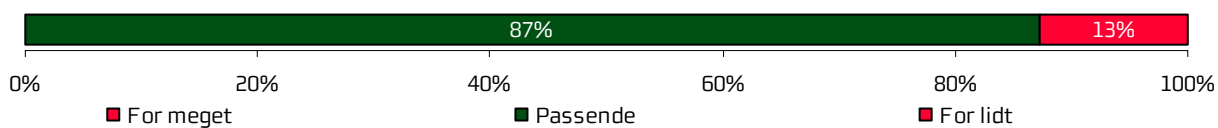
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2)



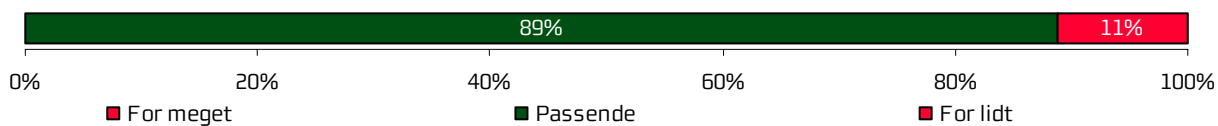
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=36)



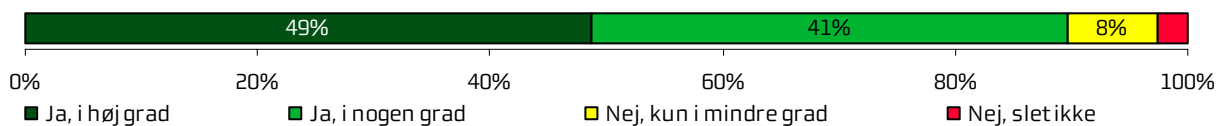
Medinddragelse af patienter (n=39)



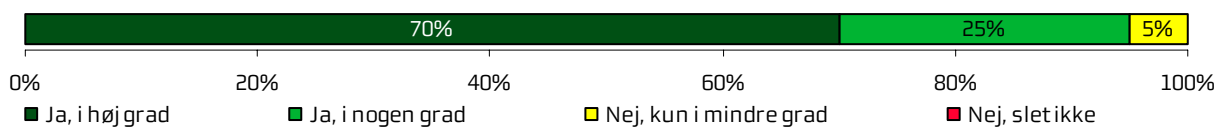
Medinddragelse af pårørende (n=18)



Personalet lyttede med interesse (n=39)



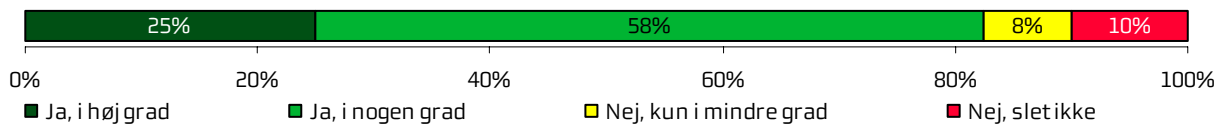
Personalet var gode til deres fag (n=40)



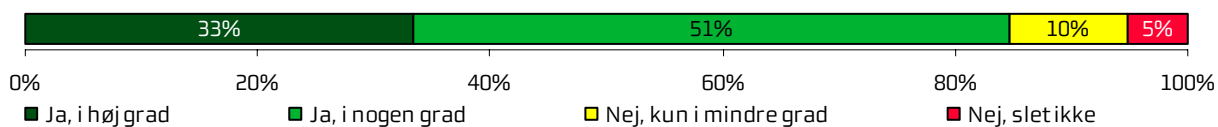
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	-	100 % *	57 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		50 %	-	100 % *	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		83 %	-	100 % *	83 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		87 %	-	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	-	100 % *	75 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		90 %	-	100 % *	87 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	-	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

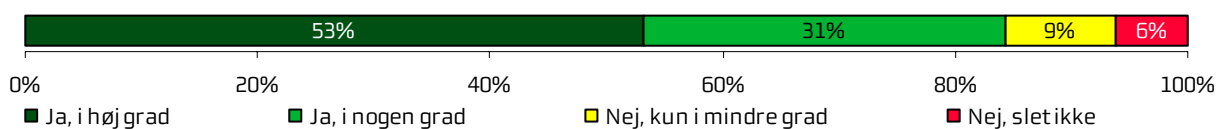
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=40)



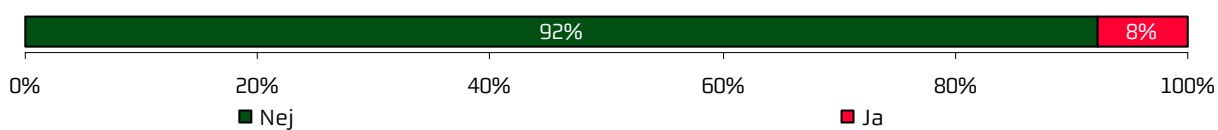
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



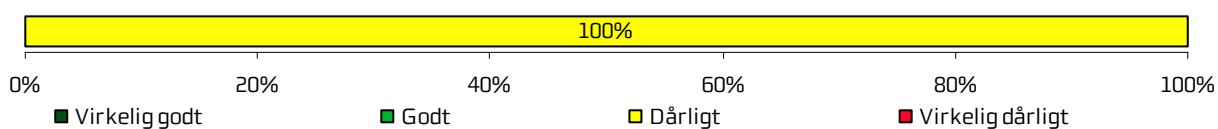
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



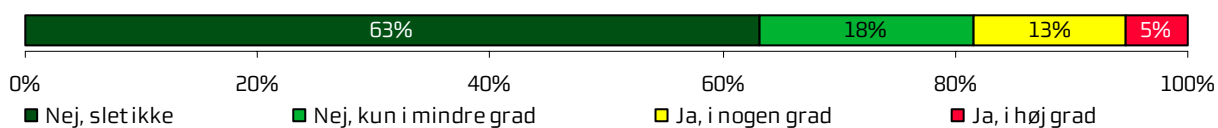
Fejl i forbindelse med besøg (n=39)



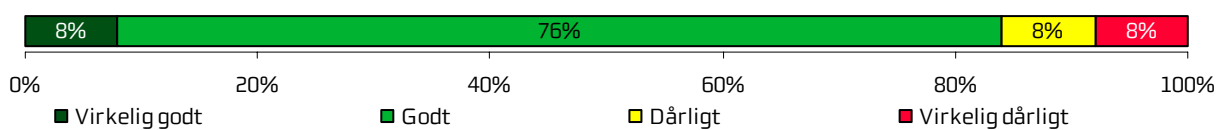
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=38)

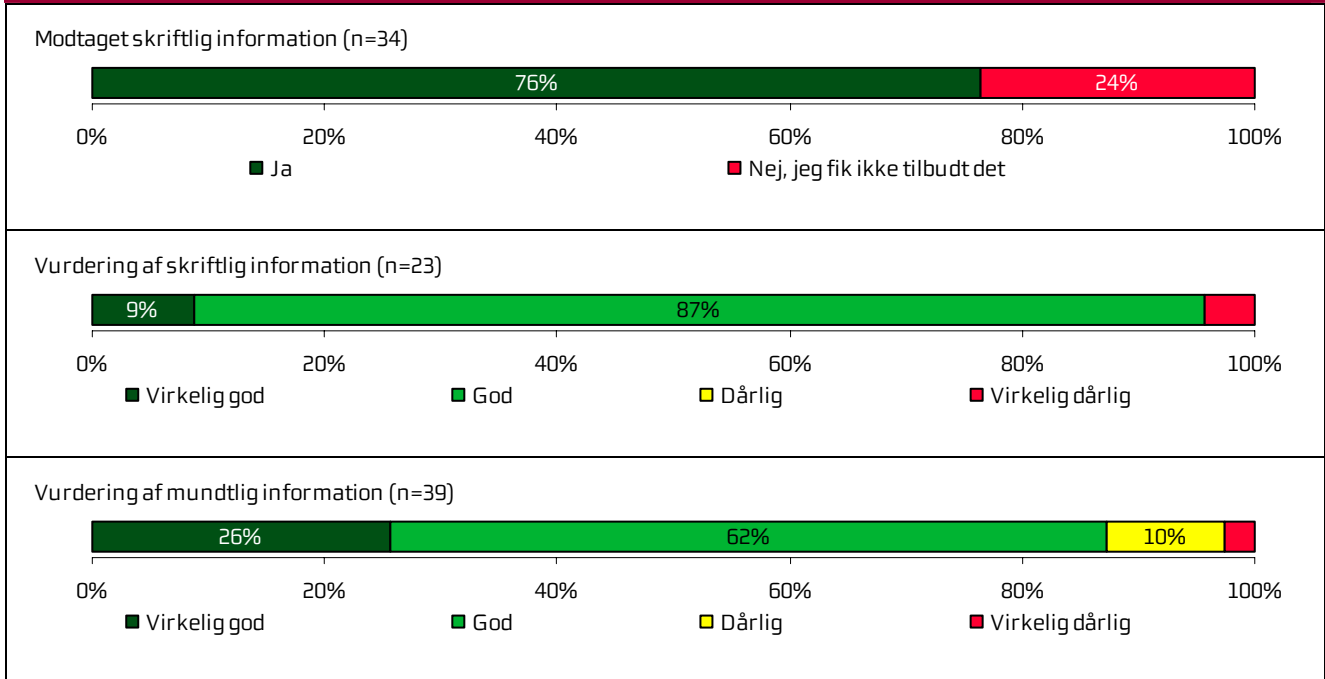


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=25)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	-	100 % *	73 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		84 %	-	100 % *	84 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	-	100 % *	73 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		84 %	-	100 % *	86 %	95 % *

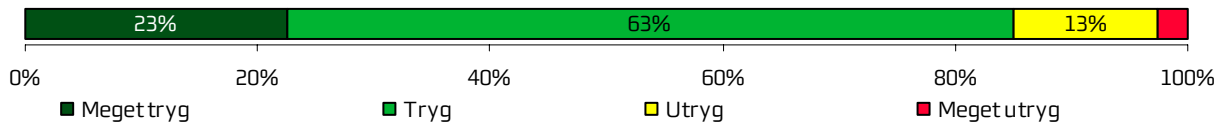
Information



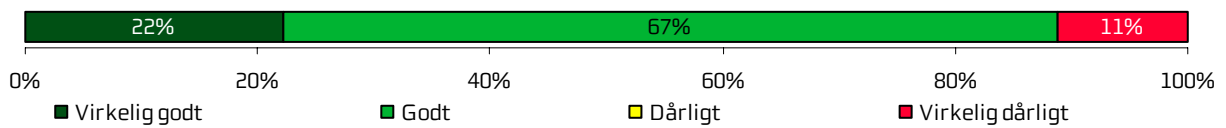
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	91 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

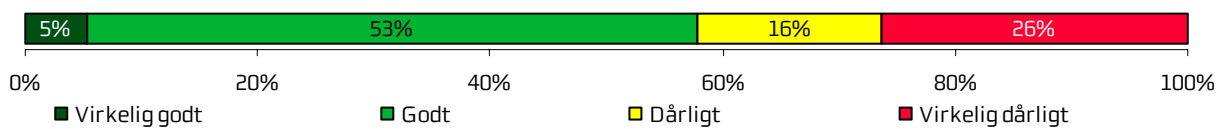
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=40)



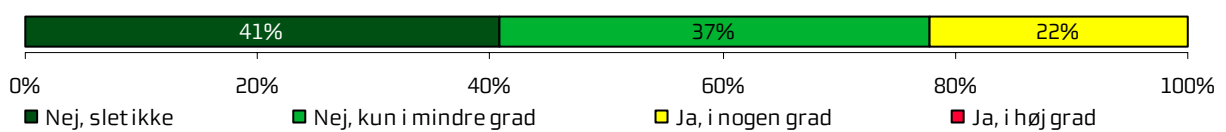
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



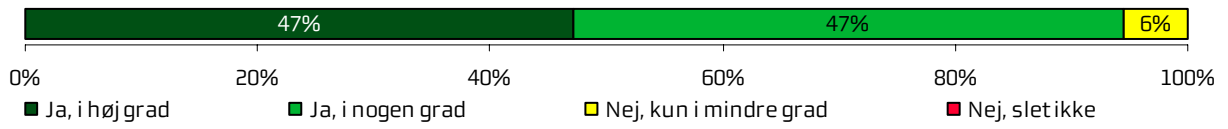
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	-	100 % *	87 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	-	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		58 %	-	100 % *	73 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	-	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=36)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	90 %	97 %

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.

Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest




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

ID	Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har været meget glad for at kunne ringe til sygeplejerskerne på ambulatoriet efter besøgene og få rådgivning og svar på spørgsmål. Jeg synes, det har været meget svært, at jeg selv skulle tage stilling til, om jeg ville have operationen eller ej. Jeg fik ikke rigtig nogen hjælp og vejledning af lægen med hensyn til valg eller fravalg af operationen. Hvis lægen havde sat sig en smule mere ind i mit sygdomsbillede og kunne have givet mig sin mening eller de negative eller positive ting, ville det havde hjulpet mig meget.	Godt
3	For at minimere fejl, hvilket jeg synes, er det vigtigste, så må der være to uvilkårligt af hinanden, der ser billeder (afdelinger imellem). Sygehjælperne/-plejerskerne er altid søde og imødekommende. De gør, hvad de kan.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Ambulatoriet skal være stolte af deres læger og sygeplejersker, de er dygtige, hensynsfulde og kærlige. Jeg har virkelig følt mig i gode hænder!	Virkelig godt
5	Ambulatoriet burde forberede sig på, hvilken patient der er den næste. Man skulle fx kigge MR-scanningsbillederne igennem, inden patienter kommer for svar.	Godt
6	Han har stadig ondt i knæet. Laver alt langsomt, kan ikke lave noget hurtigt. Cykel osv., løbe, gå er svært. Kan ikke gå meget op ad trapper. Egen læge sagde, der går over omkring seks måneder, men det ser ikke ud til at virke. Det gør temmelig ondt. Egen læge sagde "[bestemt mængde medicin]" og pinex, som skulle virke mod knæet, og det gør det ikke. Lang tur i bilen bliver svær at køre, for kan ikke træde på koblingen.	Godt
8	I skal ikke sende et brev med ens resultat, I skal informere under et møde og uddybe, hvad man skal gøre efterfølgende!	Intet svar
9	De to læger, jeg har været til undersøgelse hos, har været rigtig gode, lyttende og meget professionelle! Alt i alt har det været en positiv oplevelse at være i ambulatoriet, og det har været rart at blive mødt af venlige mennesker i "receptionen" (dog kunne venteværelset godt "peppes lidt op").	Godt
10	Ventetiden, fra min læge henviste mig indtil jeg skulle af sted/havde tid på klinikken, var for lang. Har ventet unødigt, inden jeg kom videre i systemet. Klinik kunne ikke stille diagnose, men henviste mig til MR-scanning. Ventetiden kunne jeg godt have undgået. Et halv år er gået med venten, inden der bliver stillet en diagnose.	Godt
11	KUNNE INTRESSERE SIG LIDT FOR DERES KUNDER/PATIENTER.	Dårligt
13	Det ville være passende, hvis de mundtlige og skriftlige svar til henholdsvis patient og praktiserende læge stemte overens, for at undgå misforståelser.	Dårligt
15	Det har været vigtigt for mig, at føle mig tryk og kunnet stole på lægen. At få den helt konkrete besked om mit forløb. Og det har jeg fået af læge NN. Det har jeg været meget glad for.	Godt

-  17 Vedrørende før og efter operationen (opvågning), her er man i kontakt med for mange personer - Godt lægen kommer og informerer, før man er helt vågen og klar. Dette forløb kan gøres "meget bedre".



Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning	Samlet indtryk
	4	Jeg regnede faktisk ikke med særligt meget, da jeg synes, det ikke altid lever op til mine forventninger.	Virkelig godt
	8	I sendte brevet meget hurtigt efter henvendelsen fra min læge.	Intet svar
	12	Jeg blev af lægen henvist til et sted, men den første indkaldelse var til den almindelige afdeling.	Virkelig godt




Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning	Samlet indtryk
	2	Modtagelsen indeholdt det forventede, den var god og venlig.	Dårligt
	4	Alle var søde og smilende og det er det man har brug for, når man ikke besøger sygehuset særlig tit!	Virkelig godt

Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning 3 For et år siden fik jeg taget et røntgenbillede af mine knæ. Der kom besked til lægen, at der ikke var noget galt. Jeg tog til lægen igen, idet jeg ikke syntes, det kunne passe. For to måneder siden kom jeg til undersøgelse hos jer, hvor lægen sidder med de gamle billeder og siger: "Det kan jeg da godt forstå, du synes. Dine knæ er fuldstændig slidte i begge sider, og der er forkalkning". Jeg er glad for, at det ikke var kræft, der var blevet overset.	Intet svar
	8 Jeg fik at vide, jeg skulle træne min lårmuskel, men ikke hvordan det foregik. Så det førte til, at problemet er det samme som før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	11 Blev indkaldt igen til en forundersøgelse og fik min dato for operationen aflyst, da jeg ringede ind til dem, fik jeg den samme tid igen.	Dårligt




Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg følte, at der ikke rigtig var tid til mig bl.a. pga. lang ventetid og en smule dårlig information. Efter mine besøg hos jer, hvor jeg bl.a. har taget stilling til korsbåndsoperation, stod jeg ofte tilbage med mange spørgsmål. Lægen [var svær at forstå], og jeg følte at han ikke rigtig havde tid til mig. Det sidste besøg jeg havde blev jeg fulgt op af en sød og dygtig sygeplejerske, som tog mig med til et afsides sted, hvor jeg kunne stille spørgsmål osv. Det var jeg meget glad for.	Godt
2	Ventetiden var meget lang ca. 45 minutter. Ellers føler jeg, at jeg blev taget godt imod, og der var en fornuftig dialog mellem mig og fysioterapeuten. Dog kunne jeg godt tænke mig, at der blev lyttet mere til mig, og at min skade kunne undersøges mere grundigt. Ved ikke, om det er muligt, men det vil have en god psykisk påvirkning.	Dårligt
3	Jeg har efterfølgende været i MRS med højre knæ. Der viser sig at være en yderligere skade []. Jeg er skræmt over, at den første læge, der sidder og vurderer røntgenbilleder, kan tage så meget fejl. Kun fordi, jeg selv henvender mig igen et år efter, er der en anden læge, der ser billederne. Så sker der noget.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Det er meget lang tid siden, at jeg har oplevet en læge som NN, der tog mig så seriøst og lyttede til mig. Det var befriende! Plus en meget sød sygeplejerske NN! Det var en ny verden i forhold til de private læger, jeg har været ved!	Virkelig godt
6	Det er super fint taget imod. De har talt og gjort det fint.	Godt
7	Ja, blev lovet et uddybende brev med, hvad der kunne gøres, efter jeg havde fået taget røntgen, og det eneste, jeg fik, var et brev, hvor der stod, jeg kunne tabe mig, hvilket, jeg vurderer, lægen ikke ville sige til mit ansigt. Og jeg kan absolut ikke bruge behandlingen til noget som helst, da min smerte er AKUT, og at et væggtab ikke umiddelbart kan nås på ingen tid, og et væggtab vil ikke helbrede skaden, hvorfor jeg ser dette som en mindre del.	Virkelig dårligt
8	Vi snakkede mest om problemet, han undersøgte det ikke ordentligt!	Intet svar
11	Næ, vil nok vælge et andet sygehus, hvis muligt.	Dårligt
14	Ja, der var for lang ventetid mellem undersøgelse og behandling.	Godt

Idrætssklinikken, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Idrætssklinikken, Herning	Samlet indtryk
	4	Jeg var meget overrasket over, hvor hurtigt jeg kom for, det har virkelig været fantastisk!	Virkelig godt
	7	Ja, dybt skuffende, at man ikke kan anvise behandling på slidskader, forstået på den måde, at man er ikke henvist fra læge til sygehus, hvis der ikke var en mening med det. At man ikke vil behandle, betyder alt andet lige, at den enkelte patient får sygedage, som i sidste ende koster det offentlige.	Virkelig dårligt
	16	Det var okay det hele, på nær brevet. Jeg forstår ikke det lægesprog, men fik det oversat.	Godt