

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden 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:	188
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	49%

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).

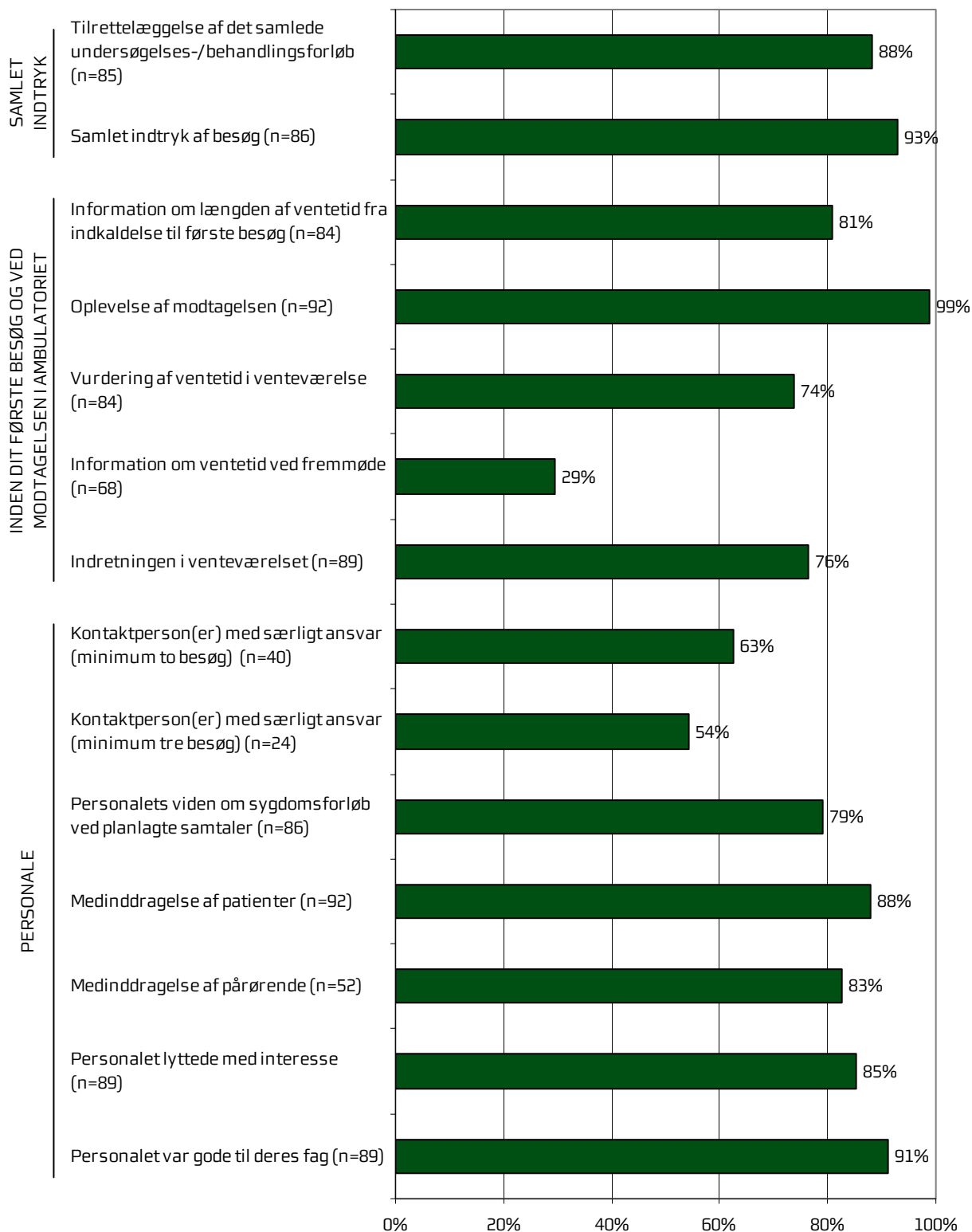
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

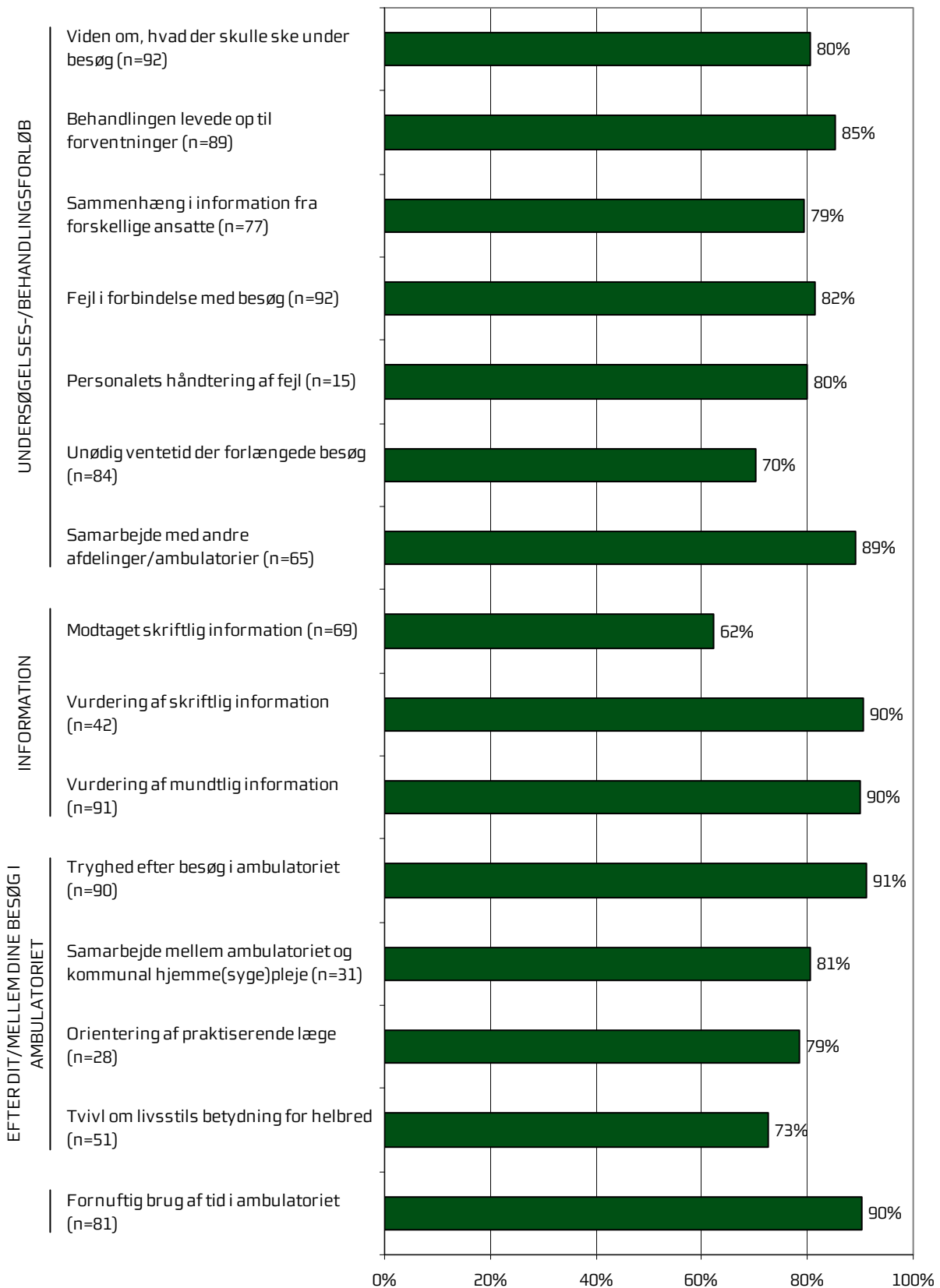
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

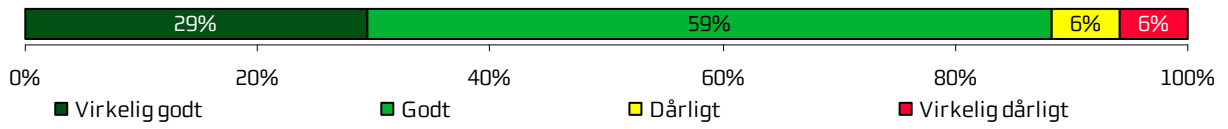
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

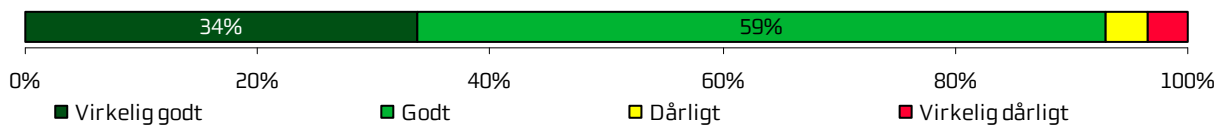
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=85)



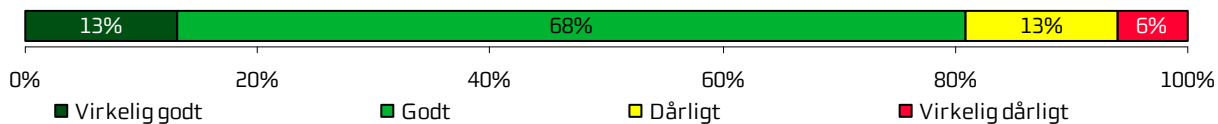
Samlet indtryk af besøg (n=86)



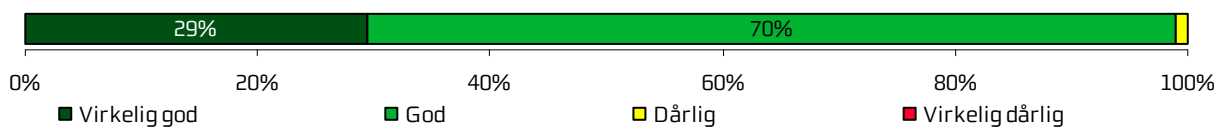
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	88 %	100 % *	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	93 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

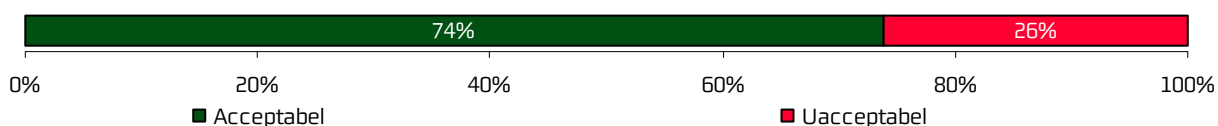
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=84)



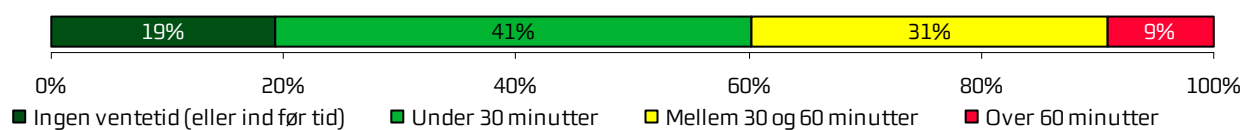
Oplevelse af modtagelsen (n=92)



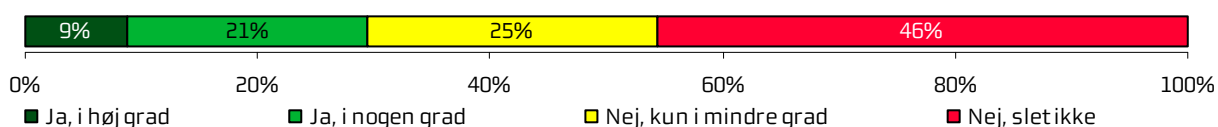
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=84)



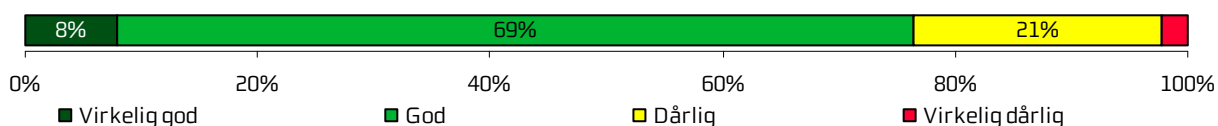
Længde af ventetid i venteværelse (n=88)



Information om ventetid ved fremmøde (n=68)



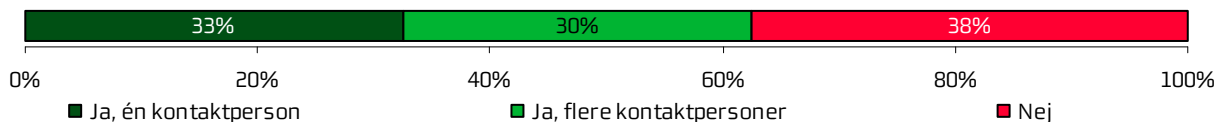
Indretningen i venteværelset (n=89)



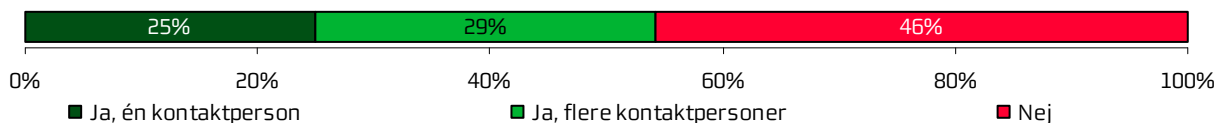
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		81 %	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		74 %	-	100 % *	78 %	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?		29 %	32 %	78 % *	30 %	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		76 %	85 %	100 % *	71 %	89 % *

Personale

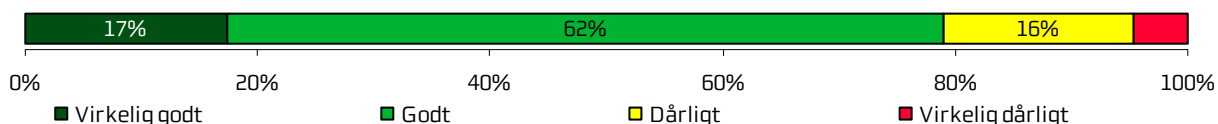
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



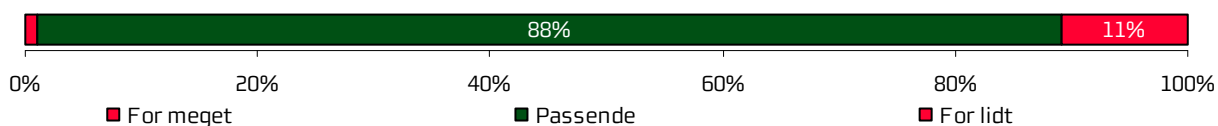
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



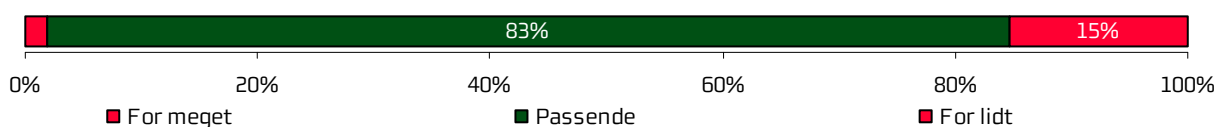
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



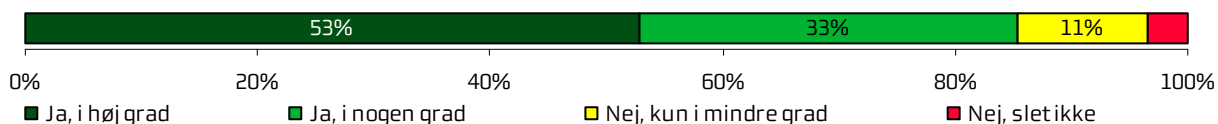
Medinddragelse af patienter (n=92)



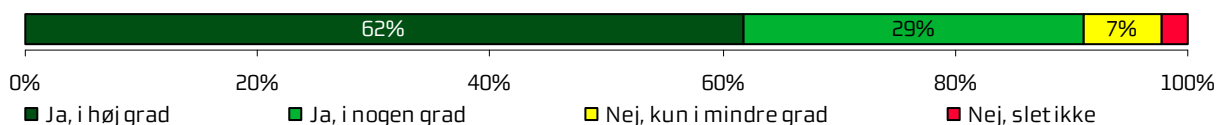
Medinddragelse af pårørende (n=52)



Personalet lyttede med interesse (n=89)



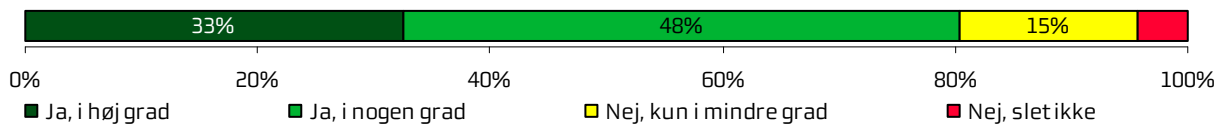
Personalet var gode til deres fag (n=89)



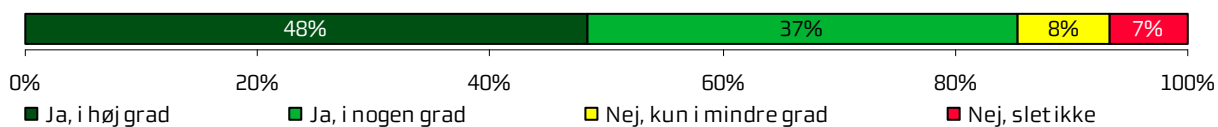
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		62 %	59 %	100 % *	59 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		54 %	-	100 % *	58 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		79 %	83 %	100 % *	85 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	90 %	100 % *	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		83 %	85 %	100 % *	75 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		85 %	92 %	100 % *	88 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		91 %	95 %	100 % *	95 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=92)



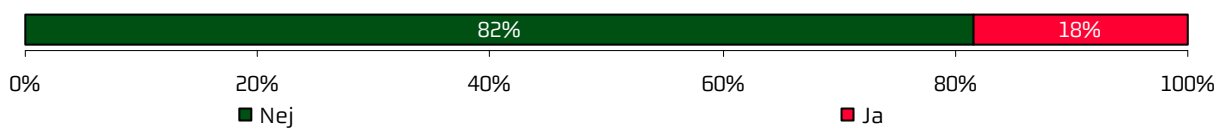
Behandlingen levede op til forventninger (n=89)



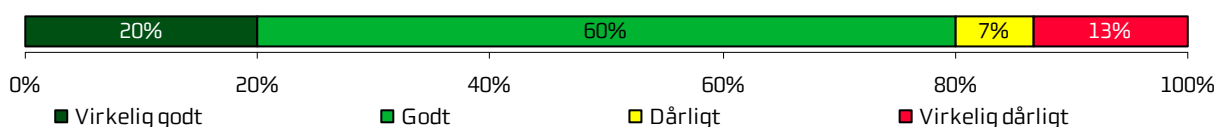
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



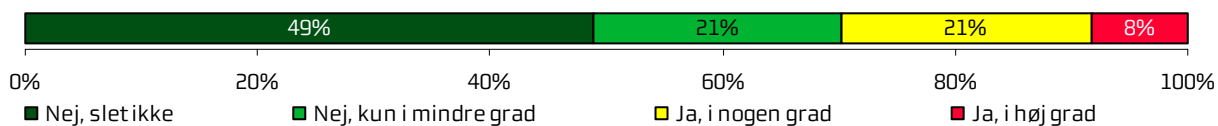
Fejl i forbindelse med besøg (n=92)



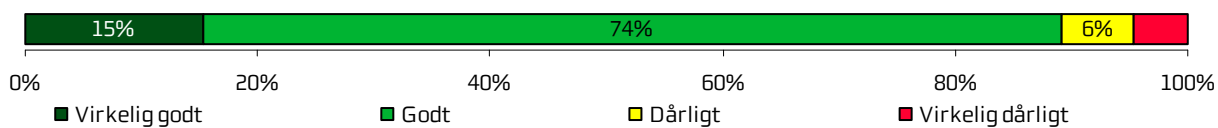
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=84)



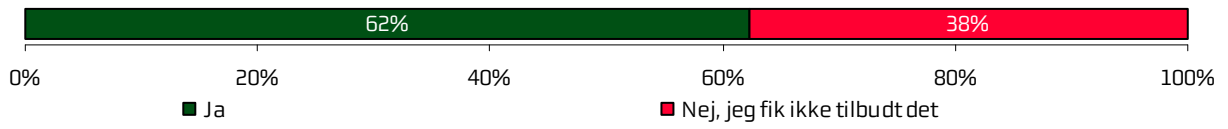
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=65)



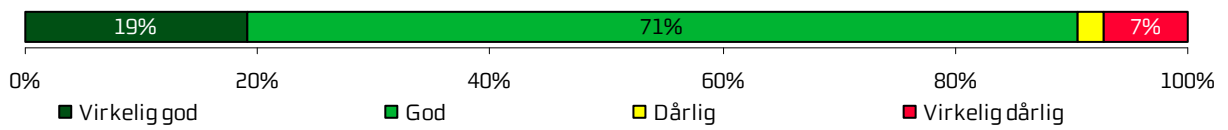
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	86 %	100 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	86 %	100 % *	87 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		79 %	89 %	100 % *	87 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	-	100 % *	88 %	95 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	87 %	65 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		70 %	82 %	100 % *	76 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		89 %	89 %	100 % *	84 %	95 %

Information

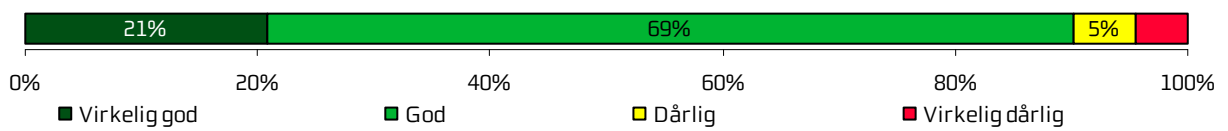
Modtaget skriftlig information (n=69)



Vurdering af skriftlig information (n=42)



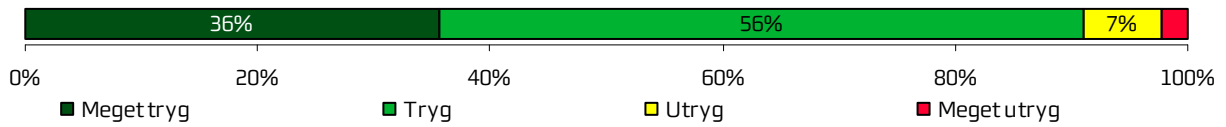
Vurdering af mundtlig information (n=91)



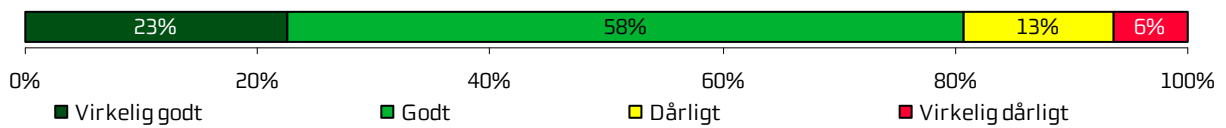
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	99 % *	58 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		90 %	97 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		90 %	94 %	100 % *	90 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

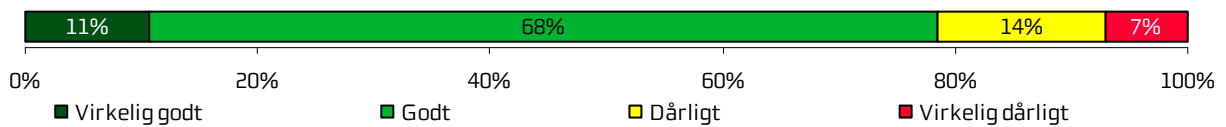
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=90)



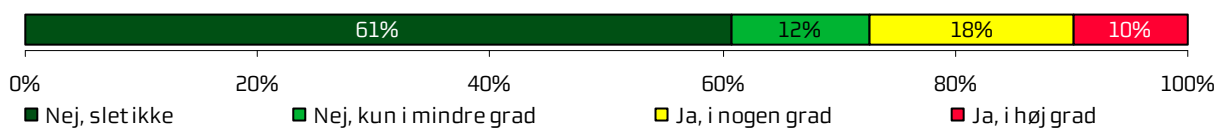
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=28)



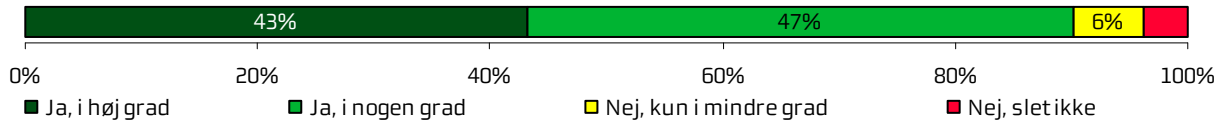
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	90 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	90 %	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		79 %	79 %	100 % *	69 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	81 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	94 %	100 % *	91 %	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.



















Ortopædkirurgisk Ambulatorium, 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 - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
6	Der var god stemning imellem lægen og de to sygeplejersker samt senere på "ventestuen". Det var en god fornemmelse.	Virkelig godt
9	At tage hjem uden at have fået svar er noget af det værste. Hvis du ikke hører noget, er det fint. Hvor lang tid skal man vente på ikke at høre noget?	Godt
10	Da der var hyppigt skiftende personale på opfølgning af infektionsforløbet, følte jeg, at jeg skulle sætte en ny læge ind i sagens fulde længde (pt. Over et år!), og dette finder jeg kritisabelt. Ved vedvarende personlig behandling ([andet sygehus]) følte jeg mig som et individ, som blev mødt på et individuelt plan. Dette kan Herning lære af under så langt et forløb som mit!	Virkelig godt
13	Mindre ventetid mellem undersøgelserne. Personalet: Smilende, imødekommende, tålmodige :-)	Dårligt
16	Dårligt i venteværelset. Godt hos lægerne.	Det kan jeg ikke vurdere
17	De bør være bedre til at informere om ventetid. Ventetiden kan være op til over en time, uden at det bliver sagt.	Godt
18	Jeg har altid følt, at der var meget godt styr på det, og aldrig siddet og ventet. Fået en super god behandling. Det bedste sted.	Godt
19	Det trækker meget, når man sidder og venter.	Godt
21	Dejligt at ambulatoriet skaffede transport (hvilket patienten i første omgang havde fået afslag på fra [én] kommune - med begrundelse i, at undersøgelsen var henlagt til [anden by]).	Virkelig godt
23	At man kan få lov til at føle sig mere hjemme, kunne være ønskeligt. Det gør man ikke blot ved at hænge billeder på væggen, male væggen i varme farver og lægge forskellige magasiner på bordene. Opsæt også et gratis Wi-Fi hot spot (gratis internet til telefon og computer), TV osv. Hvad med noget dejlig ventemusik - loungemusik har vist sig at have helbredende effekt på sindet. Dette behøver ikke være dyrt hverken i udstyr eller KODA. Ønsker en større oplevelse af, at man ikke besøger et sygehus - nogle patienter sad og lignede en depression (måske fordi man var bange osv.) men det kunne være fedt om man kom ind på sygehuset og blev glad i sindet - hvilket fremmer helingsprocesser.	Intet svar
25	De skal være opmærksomme på, at der bliver ringet efter en læge, uden patienten selv skal henvende sig. Jeg har fra operationsgangen hørt, at det ikke er første gang, det er sket.	Godt
26	Mere information omkring ventetiden. Måtte til sidst henvende os til personalet, da vi havde ventet en lille time uden at få information. Det er ret utilfredsstillende, når man kommer til undersøgelse med et lille barn, der godt kan blive utålmodig.	Godt

	27	For mange [] læger, [der] er svære at forstå.	Godt
	28	Var i ambulatoriet 3 gange, blev tilset af 3 forskellige læger, og fik 3 forskellige meninger. Kunne nok være rart, hvis lægerne var enige om skadesomfang.	Det kan jeg ikke vurdere
	29	Kommunikation! Når man ikke har spurgt i lokalet, kan man ikke påstå at nogen er taget hjem, vi var tilstede hele tiden. Lægen lovede at tage det op i afdelingen.	Dårligt
	33	Generelt et godt indtryk af ambulatoriet. Man føler sig i gode og trygge hænder. Jeg oplevede bare desværre en del ventetid uden rigtig at blive informeret om, at den ville være så lang.	Godt
	35	Sikrer samme behandler fra start til slut og kun bruge [forståelige] behandlere.	Virkelig dårligt
	36	Kommunikerer bedre med f.eks. andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	38	Oplyse om ventetid.	Virkelig godt
	39	Venlige og behagelige mennesker at omgås.	Virkelig godt
	40	Kunne godt tænke mig at vide, om der bliver fulgt op på min skade, da jeg stadig har gener...	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	1	Kom direkte fra egen læge.	Godt
	3	Vi var ikke booket ind til den tid, vi havde fået.	Godt
	4	Venlig og godt informerende om forløbet.	Godt
	5	Der var megen ventetid ved begge besøg.	Godt
	6	Kort ventetid, fint.	Virkelig godt
	7	Ved selv at spørge om ventetid fik jeg oplyst, at man maks. skulle vente 30 minutter.	Godt
	8	Fik ikke nogen forklaring.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Jeg kom til med det samme; en uge fra undersøgelse til operation.	Virkelig godt
	16	Der er for lidt plads.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Med en ventetid på cirka fem timer og mange smerter [] synes jeg ikke, det har været en særlig god oplevelse som patient at møde på skadestuen. Men ved mødet med en anden afdeling var oplevelsen en helt anden.	Godt
	18	Der er god information, når man modtages.	Godt
	21	Dejligt at blive ringet op - især når man er svagtseende.	Virkelig godt
	22	Ingen information om ventetid, men man VED det jo!	Dårligt
	24	Fik at vide, at der var en times ventetid på grund af operation.	Godt
	25	Vi sad [næsten en time] efter vi havde meldt vores ankomst. Derefter henvendte vi os ved skranken, hvor der så først blev ringet efter en læge. Hvis vi ikke havde henvendt os, ville der givetvis have gået lang tid, inden vi kom for.	Godt
	26	Fik at vide, at der var ca. 15 minutters ventetid, men efter en lille time måtte vi henvende os i receptionen for at høre, om vi var blevet glemt.	Godt
	31	Jeg fik en tid lynhurtigt, da jeg ringede og spurgte, hvorfor jeg ikke havde hørt fra dem små to uger efter henvisningen.	Godt
	32	Sendte et brev over mine frustrationer, men fik intet svar.	Virkelig

dårligt

 33 Fik at vide, at der ville være lidt ventetid, men sad og ventede i to timer.

Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**



	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	3	Vi fik lov til at komme til alligevel.	Godt
	4	Lidt ventetid ved skranken, under fem minutter.	Godt
	6	Omhyggelig undersøgelse, god forklaring på hvad der skulle ske. De fandt hurtigt en tid, den kunne jeg desværre ikke, men fik straks en anden dag for operation. Meget fint.	Virkelig godt
	10	Venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
	15	Dejligt med et smil.	Godt
	17	Sekretæren var sød og smilende.	Godt
	18	Godt at man bliver hentet af sygeplejersken/lægen.	Godt
	22	Søde piger.	Dårligt
	23	For lidt plads - sad som burhøns.	Intet svar
	25	Damen var flink nok, hun ringede bare ikke efter en læge, som hun skulle. Inden vi henvendte os selv.	Godt
	29	Var der i god tid. Blev sendt i røntgen.	Dårligt
	33	Meget venlig, stille og rolig modtagelse.	Godt
	34	Man får en tid, man skal være der, men oplever sjældent, man kommer til på dette tidspunkt. Dejligt, hvis man ikke skal vente så længe.	Virkelig dårligt
	39	Det fungerer godt.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?















ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Håndtering af fejl
2	Lægen sad og kiggede på den forkerte arm, hvor [patientens] far bemærkede, at det handlede om den anden arm.	Godt
3	Vi var ikke booket til den rette dag. Ved skadestuebesøg fik vi først at vide, at [patienten] ikke skulle opereres, men mandag ringede jeg ind for at få det vurderet igen af en ny læge, og så skulle hun opereres.	Virkelig godt
8	Den skinne, der blev lagt på min brækkede [kropsdel] var vendt 180 grader forkert, så den pressede håndleddet i forkert stilling! Ændret/opdaget hjemme, da jeg ville have den af for at tage rulleskøjteskinne på for at få bedre støtte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	[En bestemt infektion] er vel ikke bevidst og dermed en fejl? Efter denne infektion synes personalet ikke at vide, hvad disse skulle stille op og jeg blev mødt med en noget blandet grad af professionel opførsel.	Intet svar
11	Fra jeg fik et sår på lilletåen, til der skete noget, gik der for lang tid. Første gang læge, "måske skulle jeg skære lidt i tåen", men blev desværre kaldt et andet sted hen, så jeg mistede et ben.	Virkelig godt
12	Man ville ikke undersøge skulderskaden, og man oplyste kun, at den viderebehandling var fysioterapi i 3 mdr., og så måtte man se til den tid, hvordan det var. Man oplyste ikke noget om, at fysioterapeuten kunne henvise til yderligere undersøgelser overhovedet, og derfor betalte vi selv for ultralydsscanning og MR-scanning med kontrast - en udgift på kr. 6000 vi kunne have undgået, hvis man havde oplyst korrekt til os ved den første undersøgelse. Man har efterfølgende brugt resultatet af undersøgelserne uden selv at have udgifterne, det syntes jeg er meget upassende i det offentlige system.	Virkelig dårligt
13	Skanningsbilleder der bliver væk. Det skal ikke vare [flere uger] før skanningsbillederne bliver sendt fra den ene etage til den anden. Dårligt.	Dårligt
14	Jeg var inde til røntgen, men skulle ultralydsscannes og var derinde senere og troede, det var til scanning. Men det var kontrol af røntgen. Det var unødvendigt. Det var jo [en skade], så det var en unødvendig ventetid på 14 dage. Det er meget smertefuldt og ville gerne hurtigt opereres.	Godt
16	Jeg blev sendt til røntgen, uden at jeg skulle have taget et billede.	Godt
17	Man var ikke opmærksom på alle de [] brud, der var i foden, kun [nogle]. [Resten] er ved at blive ordnet. Skal have en operation.	Godt
20	Det første lægen sagde, var: "Hvorfor er du kommet? Har du ikke fået besked om ikke at komme?". Men han gav da en kort konsultation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Apparatur gik i stykker, blev derfor sendt ud for at vente - og blev glemt.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 35 | Jamen, der var slet ikke enighed, i det som blev sagt og gjort. | Virkelig godt |
|  | 37 | Kommer ind med en blodprop [i legemsdel] ca. [eftermiddag]. Blev først indkaldt [eftermiddag, senere]. Første snak med lægen ca. [aften], samme dag. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	4	Jeg er godt tilfreds.	Godt
	6	Jeg har fået en upåklagelig behandling på Herning Sygehus. Jeg vil til enhver tid rose den læge og de sygeplejersker, der tog sig af mig. Hvis alle får samme behandling har vi i Danmark et flot sundhedssystem - stor TAK.	Virkelig godt
	11	[To sygehuse] - for mange fejl imellem dem.	Virkelig godt
	12	Den læge, som undersøgte, skulle flere gange spørge til råds hos en skulderekspert, som var i ambulatoriet. Det var meget bedre, at det var skuldereksperten, som undersøgte. Vigtige informationer gik tabt, da det var tredje person, som traf afgørelsen uden selv at have undersøgt patienten - meget utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
	13	Ventetid på op til en måned fra første til andet besøg er uacceptabelt.	Dårligt
	16	Tiden med lægerne var god, men man venter for lang tid i forhold til, hvor lang tid man venter.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Den sidste læge har taget hånd om brud [].	Godt
	20	Det kan være et problem at forstå de udenlandske læger korrekt.	Intet svar
	22	Jeg føler ikke, at de vidste NOK om i hvert fald MIN sygdom, men der opstår også kun [relativt få] tilfælde årligt. Er der tvivl MÅ man sendes videre, ikke?	Dårligt
	29	Ventede i timer i røntgen. Ved henvendelse til personale blev der forelagt en historie om, at det krævede en speciel fotografering. Henvendte os tre gange og kom først til, da der var to tilbage. Fik derefter at vide, at billeder for længst var sendt ned. Vi kom kun til, fordi jeg forinden havde spurgt, om vi kom til inden [et specifikt tidspunkt] - man havde fået at vide, at vi var taget hjem.	Dårligt
	30	FOR MANGE KONTAKTPERSONER.	Intet svar
	34	Generelt for lidt information. Også selvom man er en "ældre" person har man i høj grad brug for, at folk viser en stor interesse og taler direkte med patienten. Synes, mine besøg ofte har været en snak hen over hovedet på mig.	Virkelig dårligt
	36	Ærgerligt at kommunikationen mellem Herning og andet hospital var så dårlig. Blandt andet blev jeg ringet op af [afdelingen] på det ene sygehus, som ikke kunne forstå, jeg ikke mødte op til operation [i efteråret] - selvom de selv har sendt mig til operation på det Herning sygehus. Det må have været dyrt!	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Anden gang var bedre.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
✎ 6	Jeg er ikke færdigbehandlet, skal have sømmet ud, men er ikke i tvivl om, at det vil foregå ligeså professionelt som tidligere besøg.	Virkelig godt
✎ 16	Har aldrig været i tvivl om min livsstil (den er fin).	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 22	Jeg ved selv, at jeg ikke er sund, men hellere ti år mindre på begge ben, end ti år for længe i kørestol.	Dårligt
✎ 27	Hjemmeplejen er ikke dygtige nok.	Godt
✎ 34	Det har ikke været den bedste oplevelse at være i kontakt. Jeg har selv måttet fortælle om gips, der var for stram, og bede personalet på på røntgen, om de ville røntgenfotografere min [skade], som efter ca. [flere uger] stadig var meget hævet og meget øm. [Røntgenfotografiet] viste et brud, som man postulerer er et ældre brud. Så jeg ved snart ikke, hvad jeg skal mene om forløbet alt i alt, udover skuffelse.	Virkelig dårligt
✎ 39	Genoptræning har været for ringe. Dette område er dog et kommunalt anliggende. Specialisten var en god oplevelse, men alt for kort.	Virkelig godt