

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Sår- og Varice Ambulatorium
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:	125
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
Afsnittets svarprocent:	65%

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).

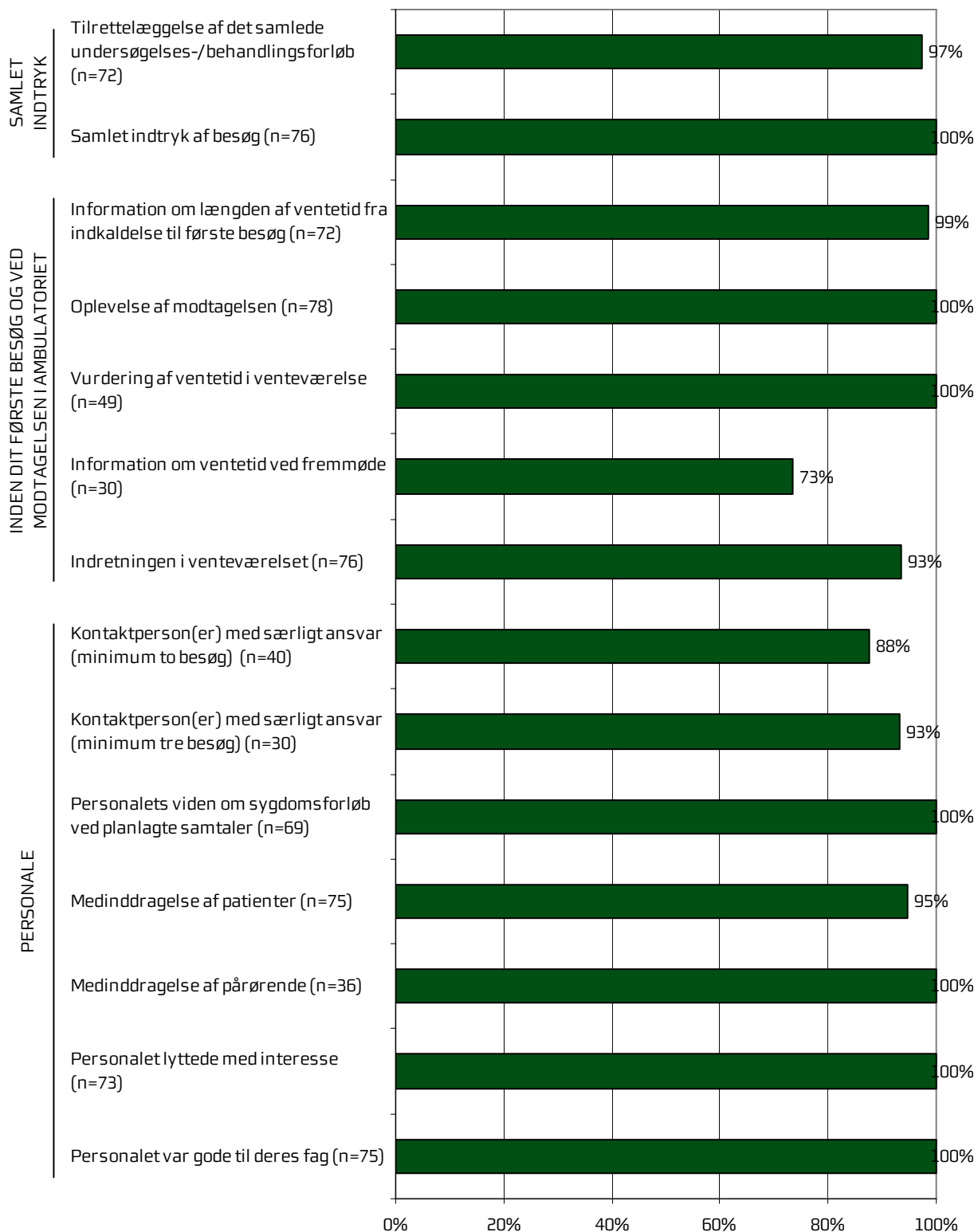
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

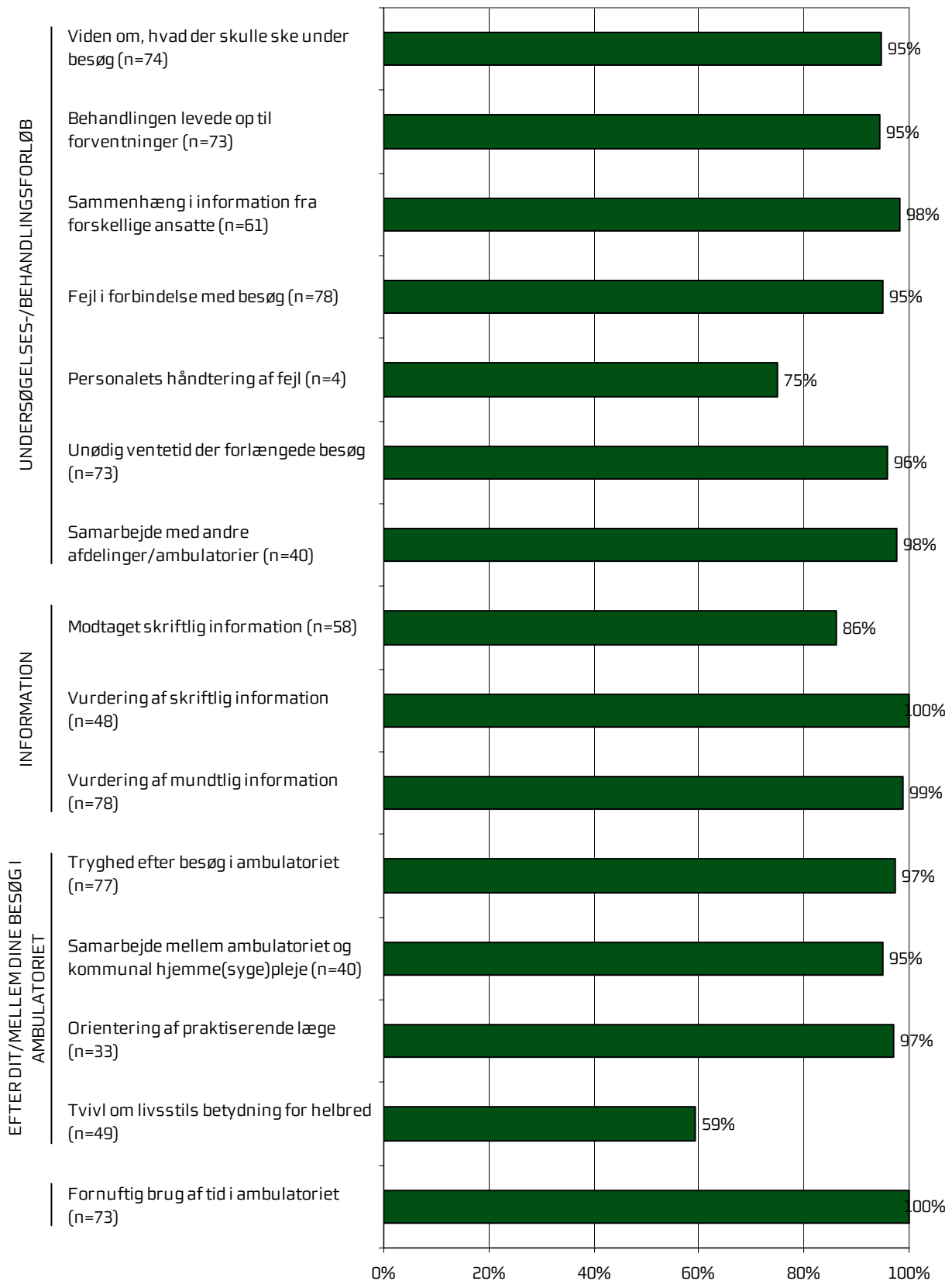
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

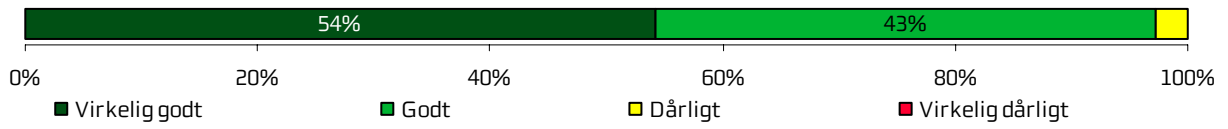
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

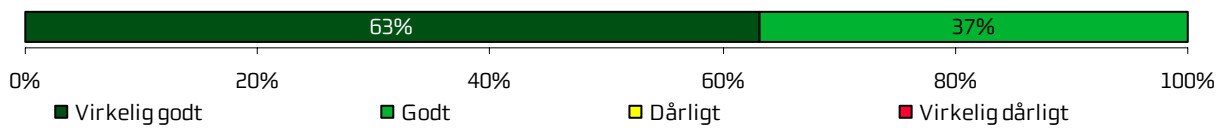
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=72)



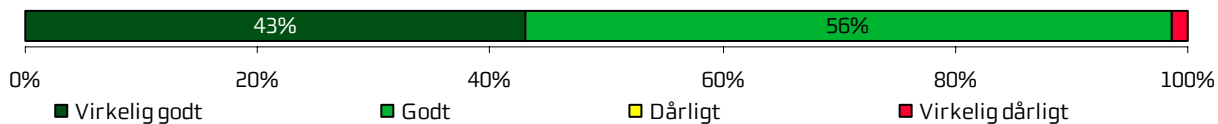
Samlet indtryk af besøg (n=76)



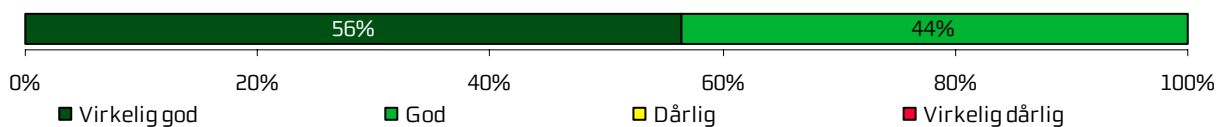
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	98 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	92 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

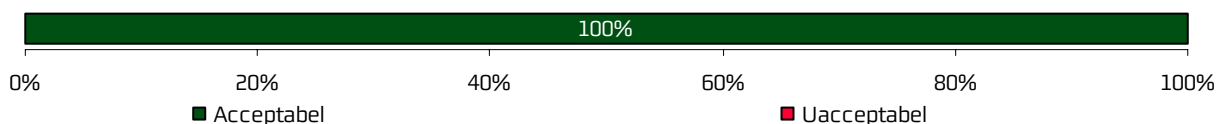
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=72)



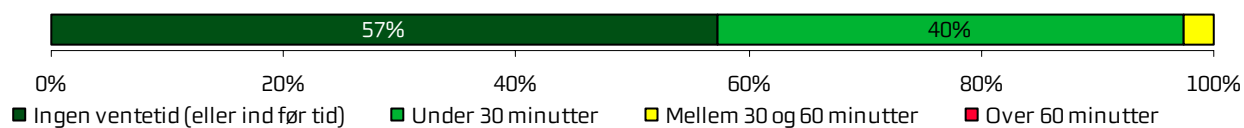
Oplevelse af modtagelsen (n=78)



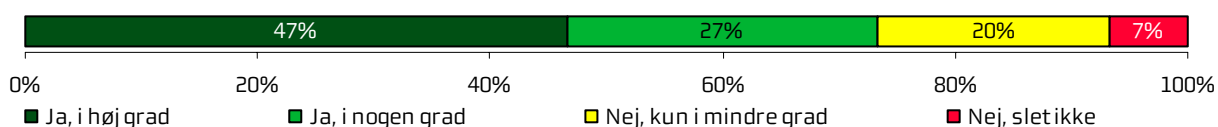
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=49)



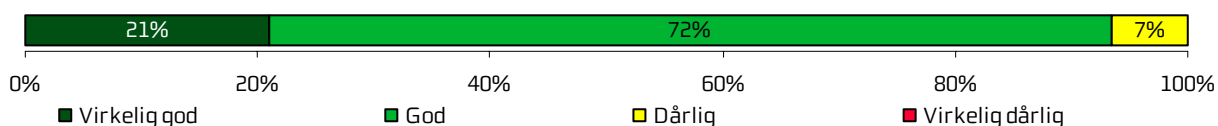
Længde af ventetid i venteværelse (n=75)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



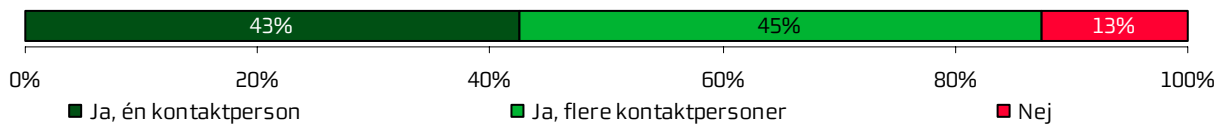
Indretningen i venteværelset (n=76)



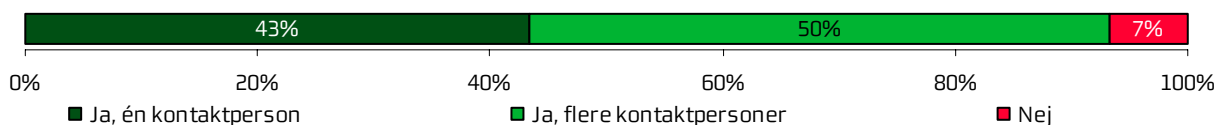
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		100 %	-	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?		73 %	50 %	78 %	28 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	92 %	100 %	71 % *	89 %

Personale

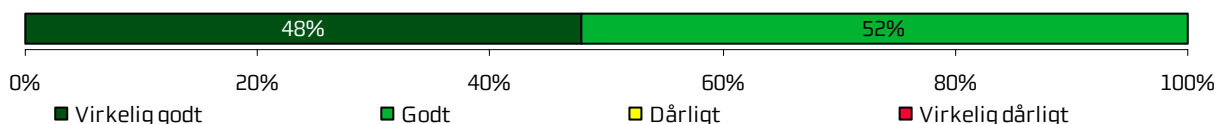
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



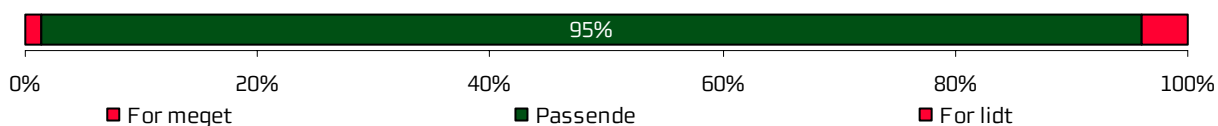
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



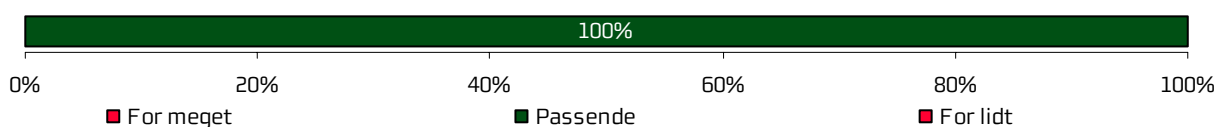
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



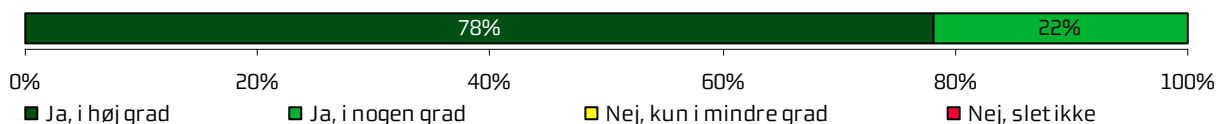
Medinddragelse af patienter (n=75)



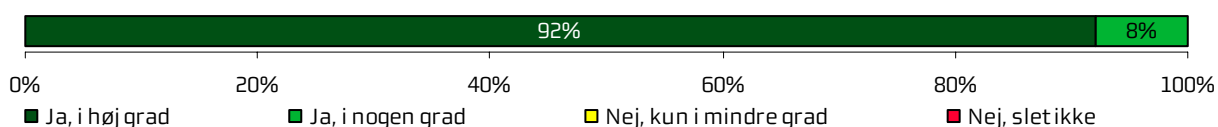
Medinddragelse af pårørende (n=36)



Personalet lyttede med interesse (n=73)



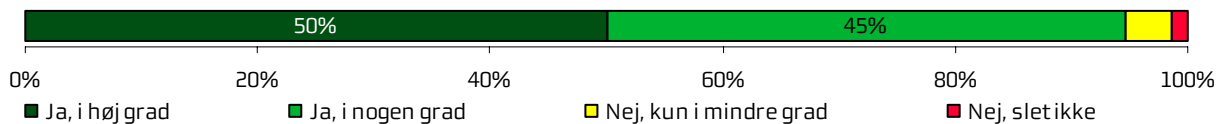
Personalet var gode til deres fag (n=75)



	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)		88 %	81 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	100 %	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	98 %	100 %	80 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	96 %	100 %	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	98 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

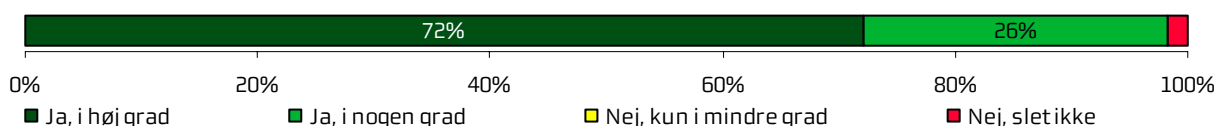
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=74)



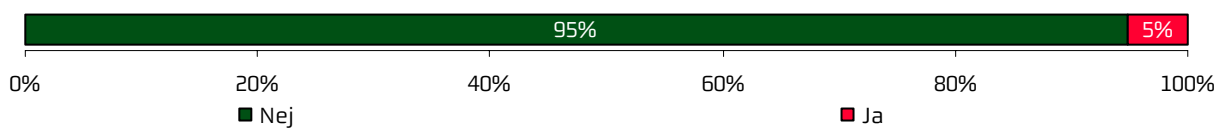
Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



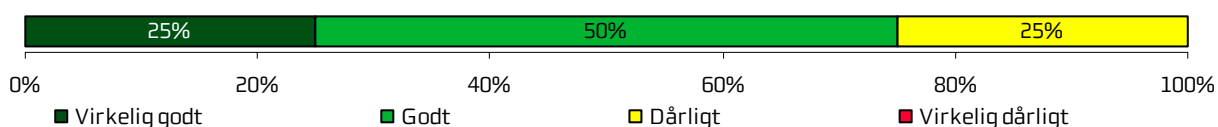
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



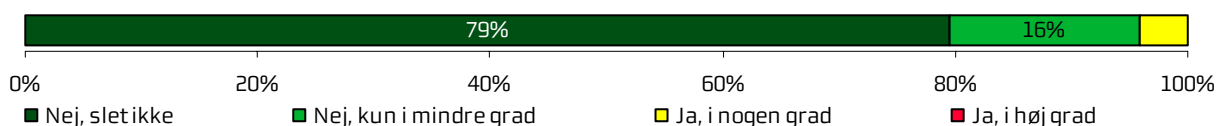
Fejl i forbindelse med besøg (n=78)



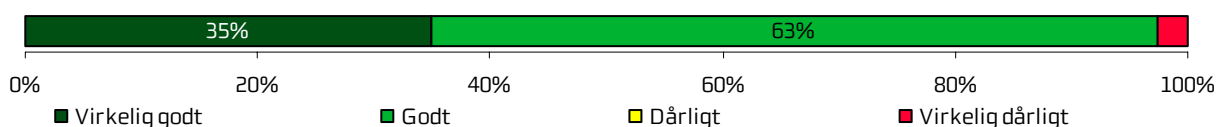
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=73)



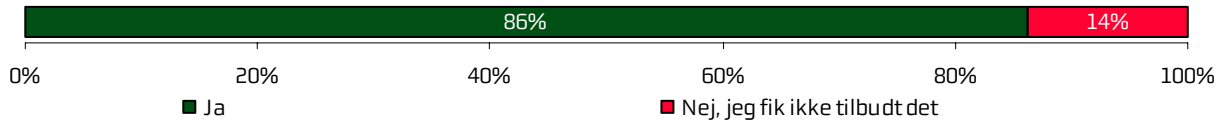
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=40)



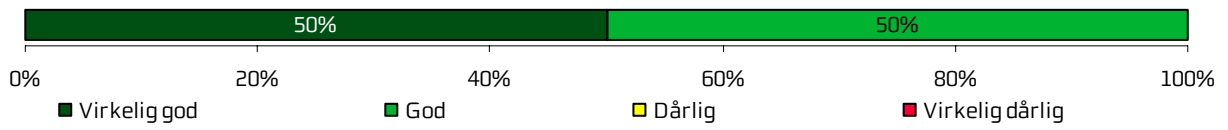
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	85 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	95 %	100 % *	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	92 %	100 %	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	96 %	100 %	84 % *	95 %

Information

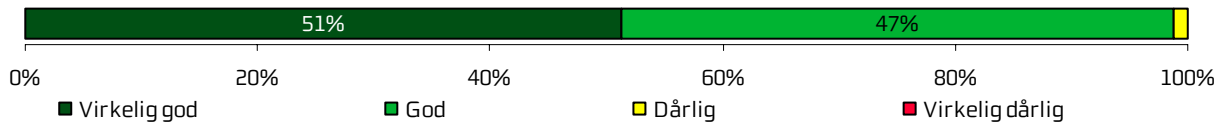
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



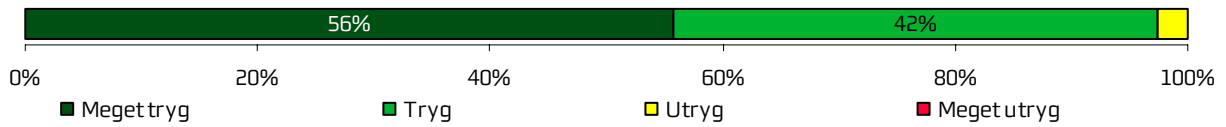
Vurdering af mundtlig information (n=78)



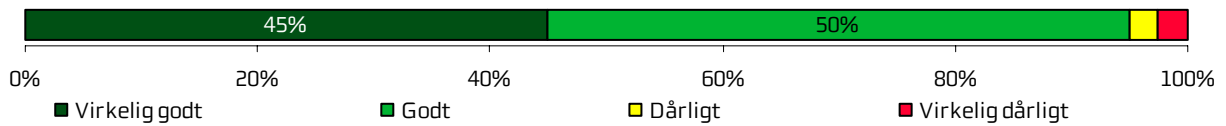
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		86 %	-	99 % *	58 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=77)



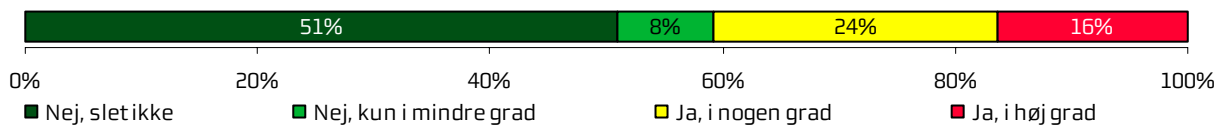
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



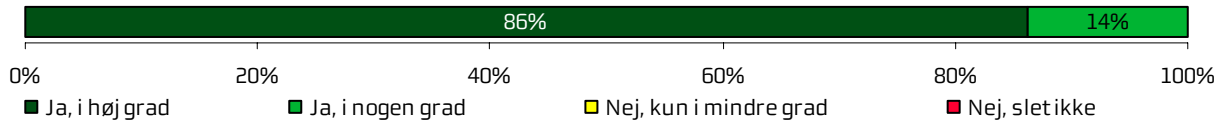
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 %	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	96 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	95 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		59 %	73 %	95 % *	49 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=73)



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

Sår- og Varice Ambulatorium, 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 - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Dårlig kommunikation [].	Godt
5	[Afdelingen] gør virkelig deres bedste for, at vi patienter kan få det bedre [] ! Gid afdelingen må bestå mange år frem over til gavn for os patienter.	Virkelig godt
6	Den første indkaldelse blev overholdt tidsmæssigt, men operationen blev rykket (det var ok pga. sygdom hos lægen). Men efterkontrol tror jeg, at jeg fik nye tider på fem gange. Men jeg ved også, at det ikke var livsnødvendigt, at det lige blev en bestemt dag. Men jeg håber ikke, at det er sådan, hvis det er noget alvorligt.	Dårligt
7	Sørgede for, at jeg kom godt hjem.	Virkelig godt
8	Der er kun godt at sige om afdelingen og dens imødekommende og tillidsvækkende personale. Jeg vurderer, at der også er tale om et højt fagligt niveau, som er mere end bevaringsværdigt i Vestjylland. Afdelingens erfaringer burde vinde indpas flere steder.	Virkelig godt
9	[]. Er meget godt tilfreds med behandlingen på Ringkøbing Sygehus.	Virkelig godt
10	søde mennesker :)	Godt
11	Sødt personale med stor dygtighed og erfaring.	Godt
12	Mit samlede indtryk af besøgene/behandlingen skyldes udover tidligere nævnte opfølgning, i høj grad også "kontrolopfølgningen" på sygehuset et halvt år efter. (Plus samme læge hele vejen igennem).	Virkelig godt
13	Venteværelset er meget kedeligt og sygehuspræget - gammeldags indretning.	Virkelig godt
14	Da jeg kom tilbage fra et andet sygehus efter operation, gik det galt. Intet samarbejde med andet sygehus. Min medicin blev ændret. På andet sygehus sagde de, at jeg fremover skulle have insulin, for nyrerne kunne ikke tåle [anden medicin]. Men det skulle de selv afprøve, men det gik ikke. Nu er jeg så ordineret nogle andre piller i stedet for insulin. Jeg fik også liggesår, efter jeg kom til første sygehus. På andet sygehus sagde de også, at jeg aldrig ville kunne få protese, men det blev jeg indstillet til på første sygehus, hvor jeg så har været på tredje sygehus to gange og nu endelig afgjort, at jeg ikke kan få protese. Jeg ved heller ikke, hvordan jeg skulle bruge den, da [] ben skal være vandret. Hvorfor stoler lægerne ikke på hinanden, i stedet for at patienterne skal være prøveklude igen og igen?	Intet svar
16	Bare giv alle den samme gode behandling som jeg har fået. Det kan ikke blive bedre.	Godt
17	Jeg relaterer hele tiden til mit besøg i ambulatoriet [i efteråret], og ikke til mine operationsoplevelser, i afkrydsningsskemaet. Jeg fokuserer meget på, at man ikke skal henvise til andre, hvis man ikke ved, om det er den vej, der skal handles. Jeg er bitter på det, der er sket med mine fødder, og	Dårligt

når jeg så henvender mig for at få råd og hjælp, bliver jeg afvist. Jeg blev henvist til ortopædkirurgisk, som jeg tager til inden længe. Jeg har aldrig ønsket skader på fødderne, men det fik jeg.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 20 | Har faktisk ALDRIG været så tilfreds og tryk før, med alt på sygehuset... Personalet, informationen og operationen. | Virkelig godt |
|  | 21 | Såvel lægen som sygeplejerske var altid venlige og positive over for os. De gav os tryghed ved, at vi kunne ringe til dem, hvis vi var i tvivl om noget. | Godt |
|  | 24 | Er godt tilfreds med det hele. Ros til de søde piger. | Intet svar |






Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
	1	OK.	Virkelig godt
	3	Blev henvist fra [andet sygehus]. Ikke lang ventetid.	Godt
	5	Modtog hurtig besked om dato for første modtagelse fra afdeling [].	Virkelig godt
	8	Venlig modtagelse. Fin information.	Virkelig godt
	15	Jeg har ikke bekymret mig om ventetiden, mere at jeg kunne få en tid, der passede mig, idet jeg er selvstændig.	Virkelig godt
	16	Super god modtagelse og ingen ventetid.	Godt
	18	Min læge "glemte" to gange at henvise mig. Ambulatoriet var MEGET FORSTÅENDE for min situation og tilbød mig en tid få dage efter. FLOT!	Virkelig godt
	22	Velinformeret.	Virkelig godt




Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Alle var glade og i godt humør med masser af latter.	Godt
	5	Alle på afdelingen arbejdede godt sammen, det kom mig til gode. Andre afdelinger blev spurgt, hvis der måske fandtes en løsning der.	Virkelig godt
	10	Det var svært at finde, og der var ingen at spørge, selvom jeg ringede på klokken.	Godt
	15	Modtagelsen bærer præg af, at det er en sygehusgang, der er ombygget til ambulatorium.	Virkelig godt
	16	Super god.	Godt

Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	
17	Jeg ved ikke om det kaldes en fejl, men jeg var blevet lovet en fremrykkelse af kontrol efter []operation af sekretæren, men læge NN sprang helt over den kontrol. Jeg var der også i forbindelse med, at læge NN havde henvist mig til en specialist. Specialisten havde [lavet forkert behandling] som har resulteret i skader []. Det ville jeg konfrontere læge NN med, da det var ham, der havde vurderet, at der skulle korrigeres [i behandling]. Han skriver i min journal "forkert adresse" til min henvendelse. Han har ingen forstand på [mit problemområde] siger han. Hvordan kan han så vurdere vedrørende [behandling].	Dårligt
	19 Til tider forskellige læger.	Godt
	21 Der blev [foretaget et indgreb] og givet [forkert salve], der medførte, at benet kogte op/hævede. Derfor kom patienten til speciallæge og påbegyndte [] behandling. Men bortset fra det, [er jeg] rigtig godt tilfreds med personalet på []ambulatoriet.	Virkelig godt

Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 10	Synes bare, det var dumt, jeg skulle helt til Ringkøbing, når der ligger stort sygehus i Herning fem minutter fra, hvor jeg bor.	Godt
✎ 12	Den opståede ventetid til min behandling (over en time) skyldtes en akut situation på afdelingen, men informationen herom var ok.	Virkelig godt
✎ 13	Altid venlige mennesker, som gør deres bedste og lytter til mine behov og problemer. Meget fleksibel sekretær, som ved alt! Meget kompetente fagfolk alle sammen.	Virkelig godt
✎ 15	Behageligt ambulatorium at komme i, da det er et lille (antal ansatte) sted.	Virkelig godt
✎ 16	Meget god behandling. Alt fungerede perfekt. En meget positiv oplevelse. Super effektivt personale. Fantastisk læge. Ja det er svært at få armene ned igen efter så god en oplevelse.	Godt
✎ 17	Jeg har i forbindelse med åreknude operation fået en nogenlunde ok behandling. Jeg er træt af, at man skal spørge og spørge, hvis man vil have noget at vide om, hvad lægen ser og vurderer, når han scanner og opererer mine ben. Det må være en naturlig ting, at man bliver oplyst uden selv at skulle spørge i en uendelighed. Jeg er også lidt imod en læge, som er svær at forstå []. Jeg føler ikke, at lægen får mig til at føle mig værdsat. Interesse, oprigtig, for patienten ved samtaler mangler jeg meget.	Dårligt
✎ 23	Ingen fejl.	Godt

Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 12	En blødning efter operationen skabte nogen utryghed, men en telefonopringning fra sygehuset den følgende morgen gav mig i høj grad en stor tryghed (denne opfølgning var af uvurderlig betydning)!	Virkelig godt
✎ 13	Altid kunnet ringe og komme til et ekstra kontrol efter behov ved akut opståede problemer.	Virkelig godt
✎ 14	Inden jeg kom til Herning og blev opereret, syntes jeg, det var et virkelig godt sted at være.	Intet svar
✎ 17	Ved mit seneste besøg i ambulatoriet havde jeg en dårlig oplevelse (De tidligere har været mere okay). Kirurgen var afvisende over for det problem jeg kom med []. Han holdt hænderne op, og sagde, at han ikke havde forstand på [denne type skade], trods det, at han havde henvist mig til bandagist. Det kunne han trods alt vurdere, eller rettere, det skulle han ikke have gjort. Han afviste mig også [kontrol]. Han gjorde mig vred og ked af det.	Dårligt
✎ 21	Hjemmeplejen havde fået besked fra sårambulatoriet vedrørende behandling og sårbehandling - trods det, havde hjemmeplejen ikke fået fat på det rigtige sårbehandlingsmateriale.	Godt