

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium ortopædi  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalenheden Horsens



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	315
Besvarelser fra afsnittets patienter:	176
Afsnittets svarprocent:	56%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



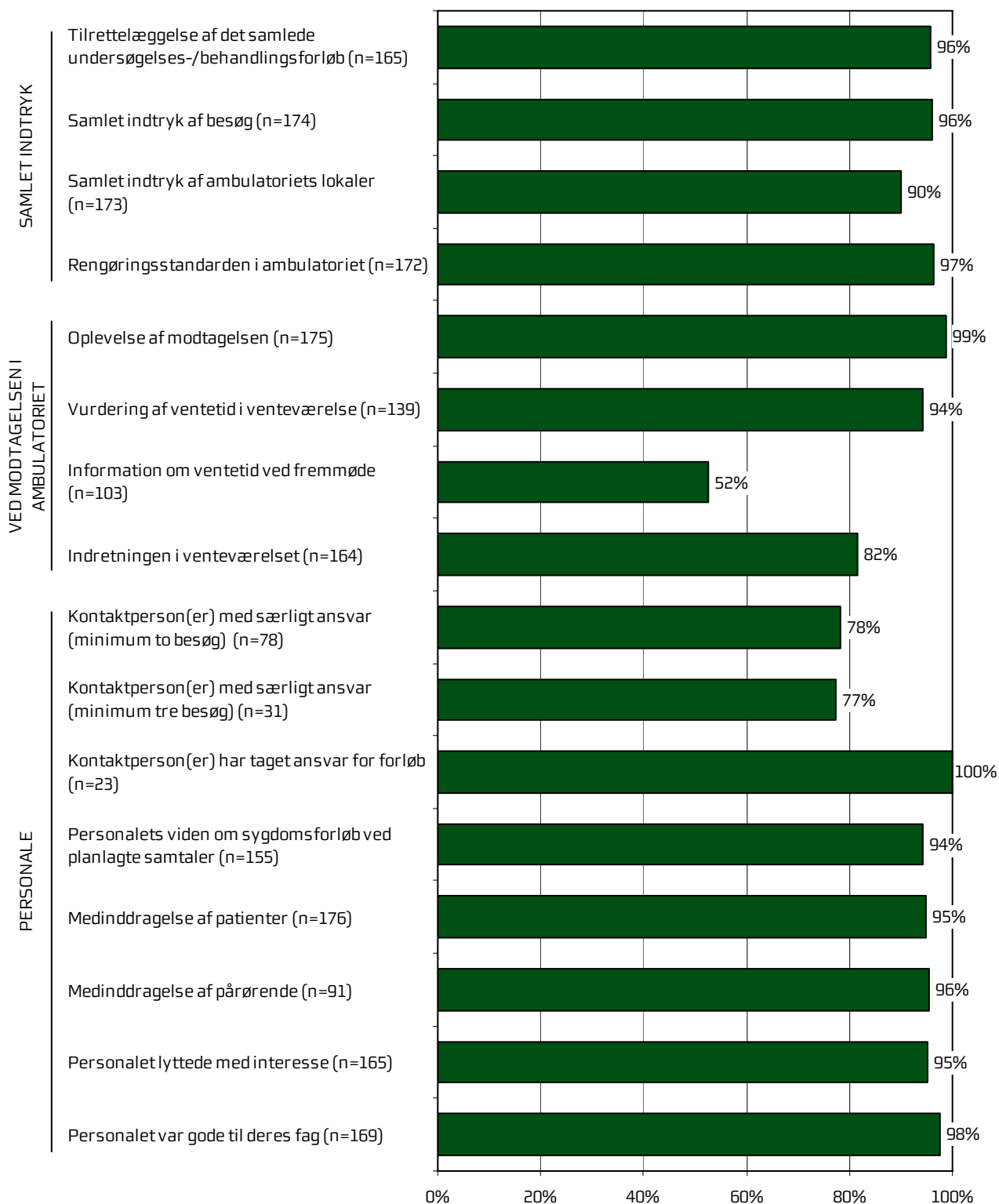


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

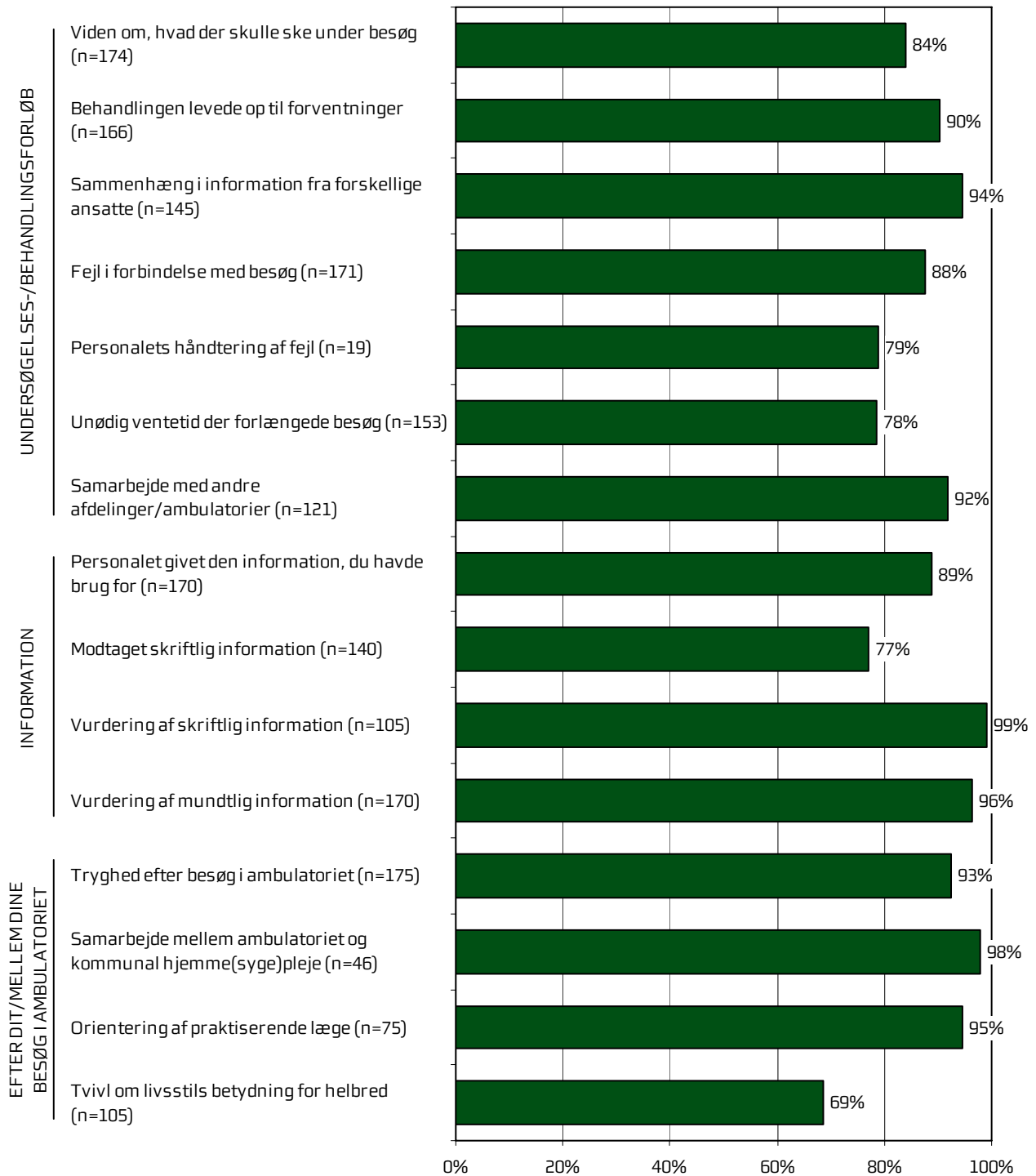
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

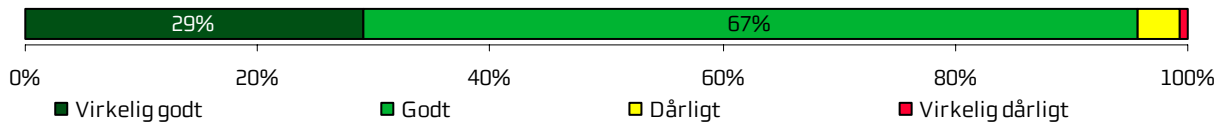
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

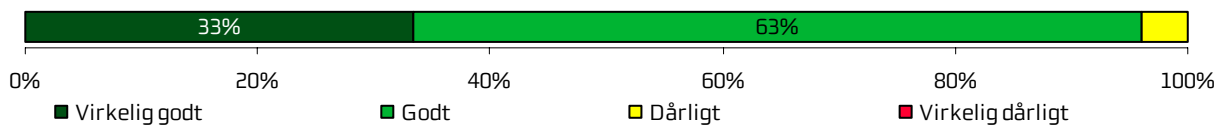
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

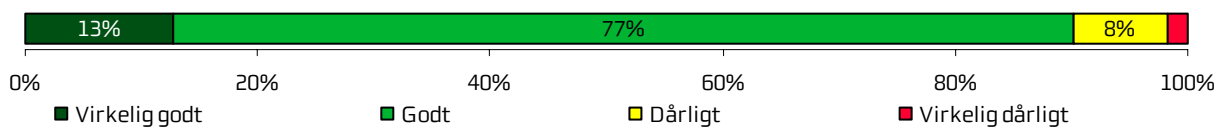
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=165)



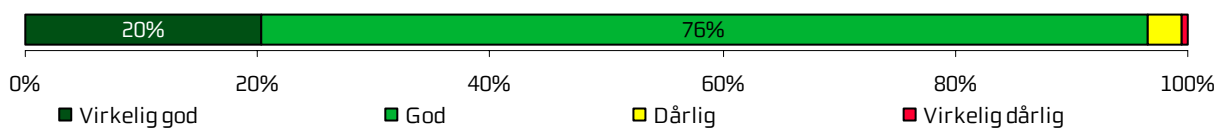
Samlet indtryk af besøg (n=174)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=173)



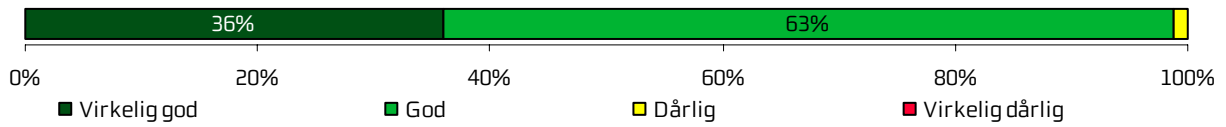
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=172)



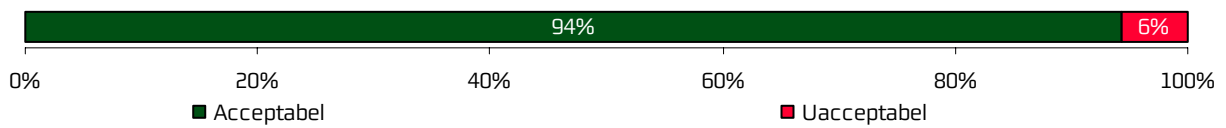
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	96 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	95 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

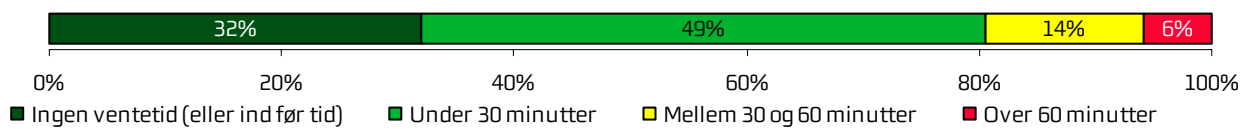
Oplevelse af modtagelsen (n=175)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=139)



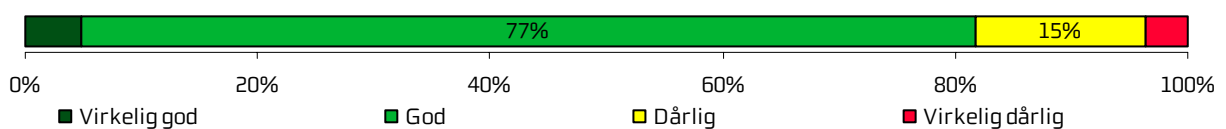
Længde af ventetid i venteværelse (n=169)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



Indretningen i venteværelset (n=164)

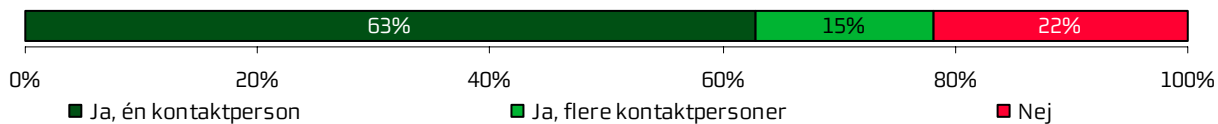




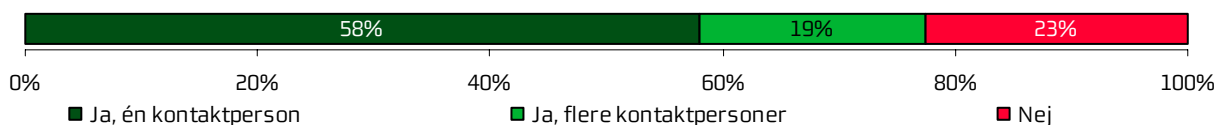
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	52 %	50 %	62 %	62 %	38 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	86 %	91 % *	88 %	77 %	82 %

## Personale

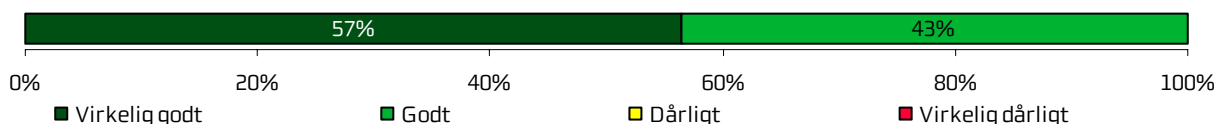
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=78)



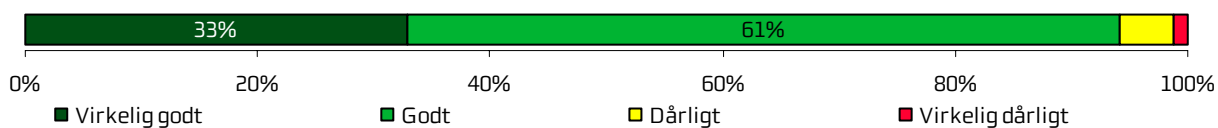
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



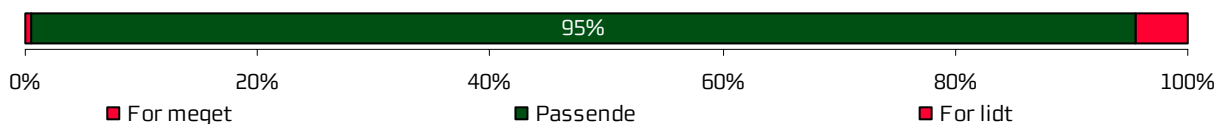
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



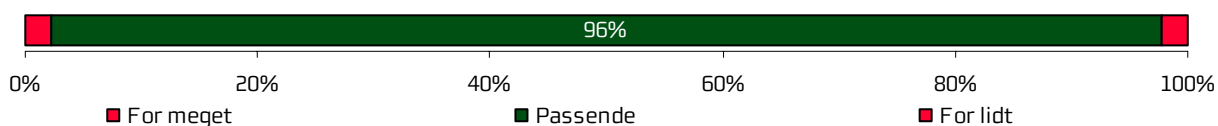
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=155)



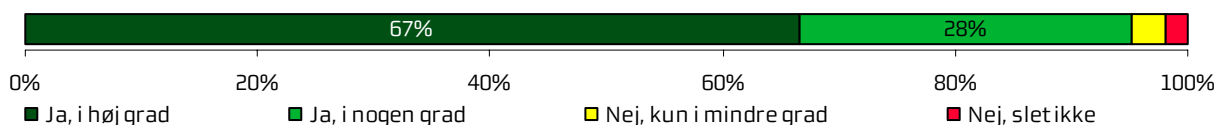
Medinddragelse af patienter (n=176)



Medinddragelse af pårørende (n=91)



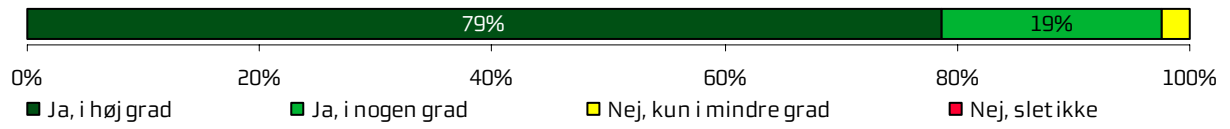
Personalet lyttede med interesse (n=165)



	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)	78 %	73 %	83 %	86 %	63 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	74 %	-	89 %	66 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	91 %	94 %	97 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	94 %	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	91 %	89 % *	98 %	85 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	95 %	100 % *	95 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

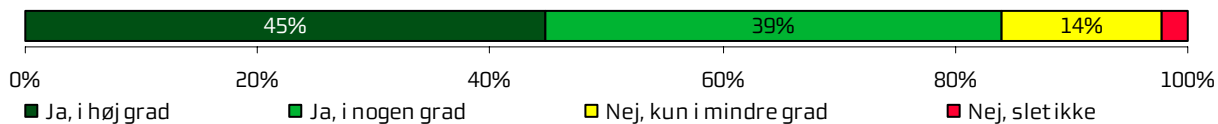
Personalet var gode til deres fag (n=169)



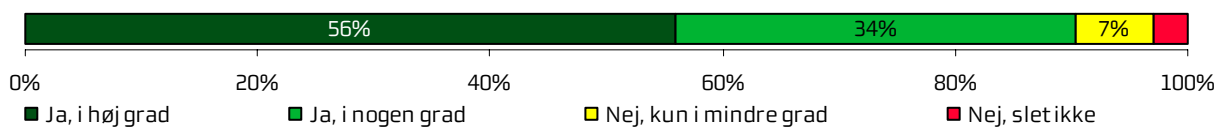
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	99 %	100 % *	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

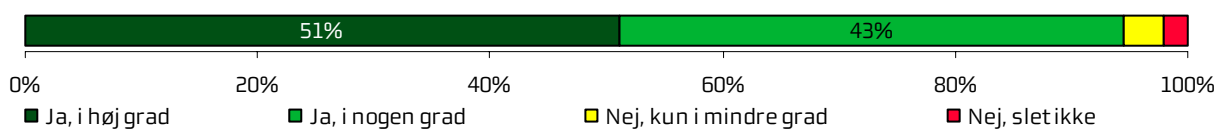
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=174)



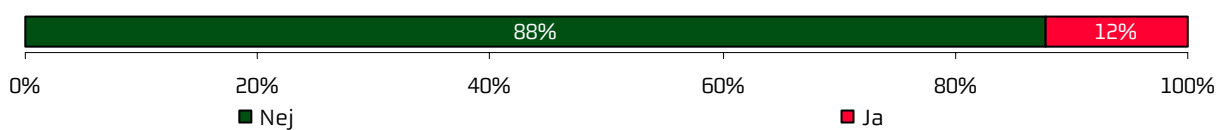
Behandlingen levede op til forventninger (n=166)



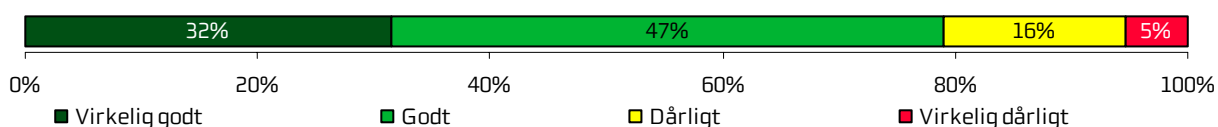
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=145)



Fejl i forbindelse med besøg (n=171)



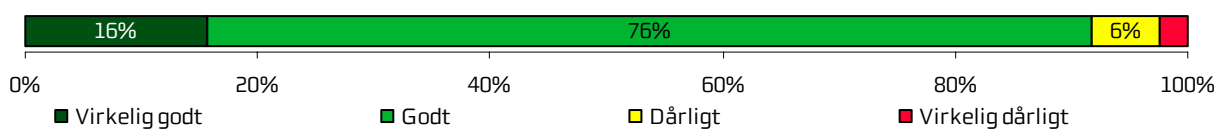
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



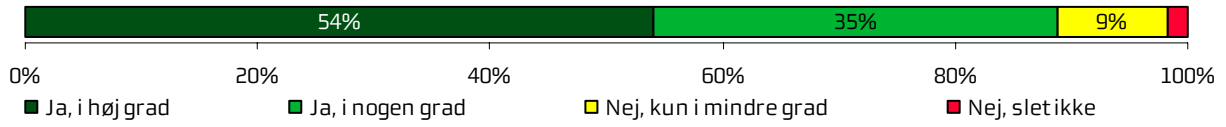
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=121)



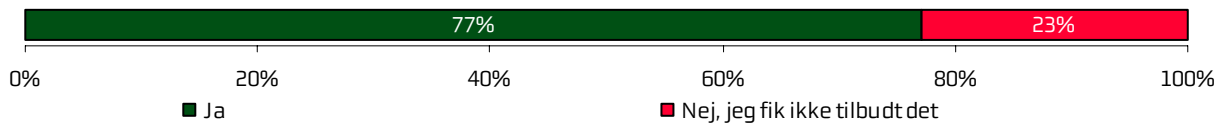
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	90 %	89 %	100 % *	88 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	89 %	95 %	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	93 %	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	92 %	-	97 % *	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	82 %	-	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	91 % *	88 % *	94 % *	87 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	96 %	98 % *	89 %	94 %

## Information

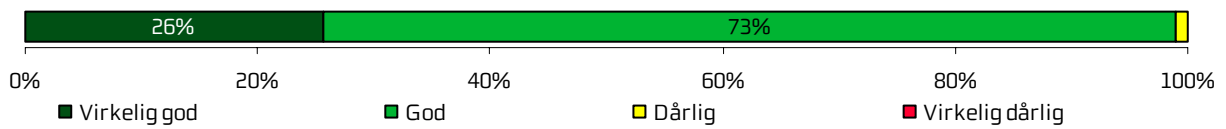
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



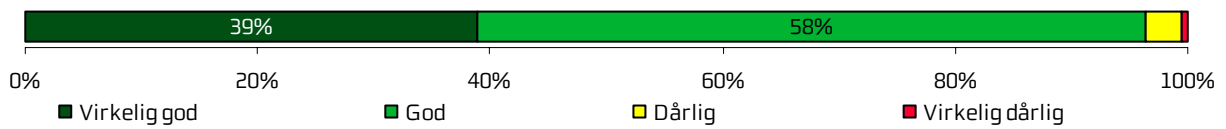
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=105)



Vurdering af mundtlig information (n=170)

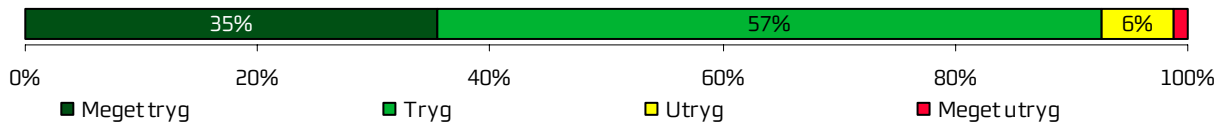




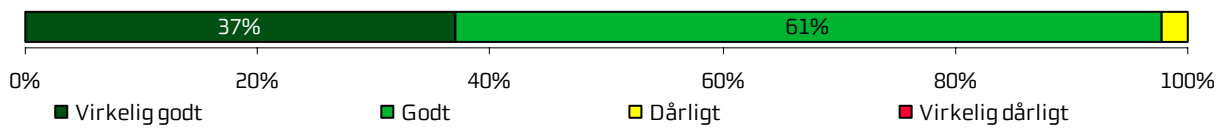
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	97 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	72 %	-	94 % *	65 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	93 %	94 %	99 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

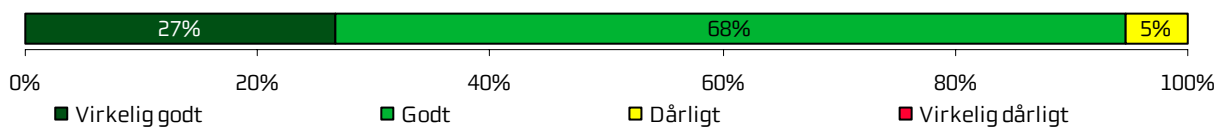
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=175)



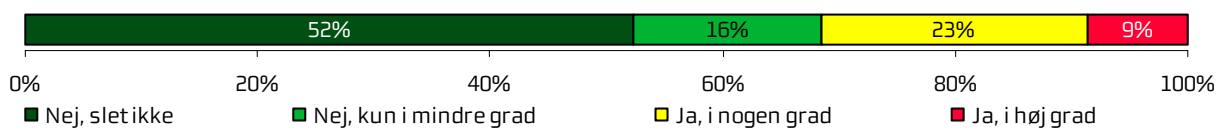
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=46)



Orientering af praktiserende læge (n=75)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	99 % *	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	93 %	92 % *	100 %	89 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	88 %	90 %	97 %	85 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	80 %	73 %	83 % *	68 %	73 %



## 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.

**Ambulatorium ortopædi****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium ortopædi</b>	<b>Modtagelsen</b>
6	Jeg ved ikke, om I mener kaldt ind til sygeplejerske eller kaldt ind til operation. For jeg synes, der var al for lang ventetid, fra man skal møde fastende, til man kommer til operation. Jeg mødte mellem ni og ti og kom først til [ca. fire timer senere].	Virkelig god
7	At der var lidt forvirring i informationen. At de ikke vidste, at vi var blevet sendt ned fra røntgen.	God
8	Helt nyt, at der stod en person og tog imod i venteværelset :)	Virkelig god
9	Jeg havde fået tid, og den blev næsten holdt.	God
14	Pænt, rent og ryddeligt.	Virkelig god
17	Sødt, smilende og imødekommende personale.	Virkelig god
20	Meget positiv.	Virkelig god
24	Sød, venlig og imødekommende. God idé med snakken på kontoret, inden man bliver vist ind.	Virkelig god
26	Jeg blev modtaget med åbne arme, og fik hurtig installeret mig.	Virkelig god
28	Der var frivillige folk, som viste, hvor jeg skulle gå hen.	Virkelig god
29	Fik at vide, at der var få minutters ventetid. Efter [over en halv time] henvendte jeg mig til skranken. De havde glemt os.	God
30	Når man er kørestolsbruger, er der ikke meget plads i venterummet.	God
32	Den lange ventetid. Ti timer i venteværelset med en brækket arm.	Dårlig
35	Vagtlægen ville ringe og melde min ankomst, men det skete ikke, og jeg mødte modstand i modtagelsen, da det virkede som om, de ikke troede på mig.	God
38	Jeg synes, at man blev modtaget med venlighed.	God
41	Barnet var [ikke ret gammelt] og havde et brækket ben. Vi havde inden besøg ringet til skadestuen og fået en tid halvanden time efter, skaden skete. Da vi ankom til skadestuen, måtte vi vente i yderligere [et par] timer. Der gik således [flere timer], fra skaden opstod, til hun blev undersøgt første gang. Det er meget lang tid!	God
42	Din var meget god.	Virkelig god
48	Lidt forvirrende, at jeg ikke skulle melde min ankomst, så de vidste, at jeg var der. Det er der lavet om på inden for de sidste år!	Virkelig god
51	Nemt med "selv-tjek-in"!	God
53	Generel super betjening. IKKE jeres fejl, at nervebedøvelse ikke virkede!	Virkelig god
56	Fin og rolig.	God
63	Venligt og professionelt personale.	Virkelig god
65	Det var dejligt, at der var frivillige hjælpere. Stod et par sekunder for at se, hvad jeg skulle gøre. Så kom en frivillig og viste mig tilrette.	God
66	Jeg er tilfreds.	God
70	Det var rigtig fint, på trods af at venteværelset er en smule lille, og der er gennemgang hele	Virkelig god

tiden, kunne måske laves en smule om.

- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | 71 | De frivillige, der bemander ambulatorieventeværelset har været rigtig søde overfor min søn, og uanset tidspunkt har han fået en is ;- ) Det er blevet til nogle stykker ;- ) De gør et godt stykke arbejde! | God          |
|  | 73 | Behagelig og afstressende information af et meget venligt personale.                                                                                                                                        | Virkelig god |
|  | 75 | Venlig, imødekommende, hjælpsom.                                                                                                                                                                            | Virkelig god |
|  | 77 | Modtaget? Man scanner sit sygesikringskort i en scanner. Scanneren virkede velopdragen, men den kunne godt have jublet og udtrykt gensynsglæde.                                                             | God          |
|  | 78 | Hurtig og effektiv.                                                                                                                                                                                         | Virkelig god |






## Ambulatorium ortopædi

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Fejlhåndtering
1	Der var skrevet fejl i journalen [ang. forkert kropsdel].	Godt
3	Jeg var resistent over for bedøvelsen, men det havde vi snakket om på forhånd. Det var jo heller ikke til at vide.	Godt
19	Der manglende indkaldelse til operationsdato, som først kom efter telefonisk henvendelse til ambulatoriet.	Virkelig godt
21	Glemte at videresende person, så man blev ringet op.	Virkelig godt
25	Den læge der undersøgte mig, tog mig ikke alvorligt, havde jeg indtryk af, og han lyttede ikke til mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Lægen vidste ikke, hvad der var sket tidligere. Det måtte vi selv oplyse om. Der var endnu ikke skrevet journal fra mine [] første besøg [nogle uger tidligere]. Så er det jo ikke let at forberede sig og give gode råd.	Godt
31	Lang ventetid i forhold til den aftale tid. Dette er træls, når man kommer [langvejs fra].	Dårligt
32	Da jeg kom til sygehuset med en brækket arm sad jeg i venteværelse [i 10 timer]. Uden mad, men koldt vand. Jeg sad på en hård træstol, så det var hårdt.	Intet svar
33	Jeg synes ikke, lægen var grundig nok. Meget overfladisk undersøgelse.	Intet svar
35	Blev sendt til røntgen fra venteværelset. Da jeg var færdig med røntgen, blev jeg bedt om at gå tilbage til venteværelset. Og der sad jeg så i en time indtil jeg gik til skranken og spurgte, hvor lang tid der var endnu, hvor ved hun svarede: "Er du kommet tilbage til røntgen? Det vidste jeg ikke. Du skal melde din ankomst". Hvor på jeg kun kunne sige "Hvor f.... skulle jeg vide det fra, når man beder mig om at gå i venteværelset efter røntgen" (jeg kender jo ikke jeres procedurer). Jeg blev sprunget over på grund af det, og sad i venteværelset i tre-fire timer med [brud].	Dårligt
37	To forskellige læger gav vidt forskellige vurderinger.	Intet svar
39	Jeg fik [bakterier] i operationssåret?	Virkelig godt
45	I Skanderborg var der lang ventetid.	Intet svar
49	Den læge, der skulle fjerne trådene i min finger efter en operation [], fik ikke alle tråde ud. Det kan selvfølgelig være svært at skulle fjerne tråde efter en operation, man ikke selv har udført, men pågældende læge burde have haft nogle lupbriller til sin rådighed, så vedkommende kunne se det, der skulle fjernes, bedre. Jeg har selvfølgelig efterfølgende haft gener pga. en tråd, der ikke var blevet fjernet.	Godt
51	Kun rod fra skadestuen.	Intet svar
53	Bedøvelse [lokalt] virkede ikke, så måtte i fuld bedøvelse. Personalet "trak" den, men efter [lang tid] blev anæstesisygeplejerske tilkaldt, så fuld bedøvelse.	Virkelig godt
54	Misforståelse omkring ombookning, men det var nu min skyld.	Virkelig godt
57	Oplevede, at to læger kom ind, de så næsten ikke på mig og talte ikke til mig. Så på røntgenfotografi og så så ellers ikke noget mere og gik bare. Pigen, der tog tråde ud, var nærmest rystet over de to lægers opførsel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	NN kom ikke. Han glemte det!	Dårligt
61	Det passede dårligt sammen. 1. Røntgen af fod (ventetid 30 minutter). 2. Talte med læge NN (ventetid en time og 45 minutter). 3. Talte med anden læge NN (ventetid 30 minutter). 4. Talte med sekretær ved operationsdag (ventetid 30 minutter), og idet jeg først skulle opereres	Godt



[nogle måneder senere], fik jeg ikke en operationstid? Så aner ikke noget endnu.

-  62 Jeg var ordineret morfin som smertestillende på trods af, at jeg havde fået det skrevet op som cave (tåler ikke). Selvom jeg fik syntetisk morfin, blev jeg ret dårlig. Natten efter min operation fik jeg stærke smerter og bad om noget, der kunne tage det, og så kom natsygeplejersken med samme type morfin, som jeg tidligere var blevet dårlig af. Vi fandt dog en løsning på det, men opdagede selv, at det var morfinpiller, jeg var ved at få. Desuden fik jeg [flere] gange lagt en blokade [], som SLET ikke virkede...
- Godt
-  69 skulle i røntgen [et par] gange, fordi første henvisning ikke var udfyldt tilstrækkeligt.
- Godt
-  71 Min søns forløb startede i akutmodtagelsen, hvor man røntgenfotograferede hans knæ. Billedet viste ingenting, og vi blev sendt hjem trods enorme smerter. Over flere dage forsøgte vi at få adgang til yderligere undersøgelse, men det tog en uge før vores egen læge sendte os ned igen, og vi omsider kom op i Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Her ville man igen sende os hjem, men fordi vi insisterede på en MR-scanning, tog lægen fat i læge NN, som henviste os til scanning. Der gik [flere] dage før min søn kom til denne scanning. Der var gået [over] en uge, hvor han overhovedet ikke kunne støtte eller bevæge benet, og han var så smerteplaget, at han skreg, hver gang vi var nødt til at flytte på ham enten fordi han skulle på toilettet eller op eller i sin seng. Vi forsøgte at få fremrykket scanningen uden held. Vi fik at vide, at vi var heldige med at få en tid så hurtigt. Vi fik ingen vejledning i smertebehandling, kun Panodil, som ikke hjalp overhovedet. Derfor udskrev en bekendt en recept på stærkere smertestillende. Scanningen viste et brud i vækstkiven, og først [over en] uge efter bruddet og mange ture på 45 minutter frem og tilbage til og fra Horsens, hvor han skreg af smerter, når vi flyttede på ham, fik han gips på. Man kan ikke byde en dreng på [få] år så mange smerter. Koordinering på tværs af akutafdeling og Ortopædkirurgisk Afdeling samt til egen læge fungerede dårligt, og vi oplevede, at det var meget svært at få adgang til ordentlig faglig specialistviden. Det krævede enormt megen tovtrækkeri.
- Godt
-  76 Jeg bad om udsættelse af operation [], men kort tid efter fik jeg en indkaldelse.
- Godt
-  80 Ventede på, at nogen skulle sende mig nogle papirer på indkaldelsen til før operationen. Der blev ringet til mig, og jeg blev spurgt om, hvad det egentligt var, jeg skulle nede ved dem, for de havde forlagt mine papirer. Så jeg måtte fortælle dem, hvad jeg ventede på. Så sagde hun: "Kan vi ikke springe dette over og bare finde en tid til at få dig opereret?"
- Virkelig dårligt

## Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
3	Er glad for, at der var tjekket op på min manglende modtagelighed over for bedøvelse! Dejligt, at den samme læge NN er med gennem hele behandlingsforløbet.	Godt
8	Jeg ventede en god time i mellem lægebesøget og besøget hos læge NN.	Godt
13	Jeg kan ikke forstå, at jeg blev sendt til MR- scanning for evt. diskusprolaps, og man så samtidig ikke fik scannet skulderen, hvilket jeg nu skal til en skulderkirurg om!	Godt
17	Jeg havde en oplevelse af at blive lyttet til.	Virkelig godt
18	Nogle gange modstridende informationer, især vedrørende genoptræning, samt hvornår forskellige faser begynder.	Godt
22	Det var dejligt, efter samtaler m.m. i ambulatoriet, at kunne få en tid til operation på booking-kontoret med det samme. Fint!	Virkelig godt
23	I indkaldelsen blev jeg informeret om, at læge NN skulle operere mig. Jeg blev modtaget af en anden, som var under oplæring af læge NN, som skulle operere mig. Jeg fik valget mellem at acceptere eller vælge læge NN. Det var lidt underligt, at blive stillet over for det valg umiddelbart før operationen. Den unge mand tog det pænt, men det var en lidt ubehagelig situation for os begge. Operationen blev foretaget af læge NN, og jeg har ellers intet at være utilfreds over.	Godt
25	Patienter skal tages alvorligt, og de spørgsmål vi har skal forklares, så man kan forstå det.	Dårligt
27	Undrede mig over, at den læge, jeg var hos, ikke selv havde set billederne fra MR-scanningen. Samt at disse billeder ikke kunne vises i forbindelse med undersøgelsen [].	Godt
28	Meget støj i forbindelse med ombygning.	Godt
30	Det var svært at være [fysisk handicappet] og slet ikke have støtte og gå på benene. Måske en lift skulle der være, for at komme over på lejet!	Virkelig godt
35	Ingen kommunikation mellem røntgen og skadestuen.	Godt
37	Samtlige afdelinger burde holde fællesmøde, i mit tilfælde [flere afdelinger] vedrørende blodtryk.	Dårligt
43	I forhold til kommunikation mellem afdelinger var jeg indkaldt til en dag, og da jeg dukker op, og har taget hele dagen fri fra arbejde fordi det var kl. 12, fik jeg at vide, at de havde sendt et brev, som jeg skulle modtage samme dag, om at jeg ikke kunne komme til før dagen efter. Ikke så fikst, når jeg får post efter kl. 12. Når de havde mit mobilnummer kunne de have ringet. Nu gik der yderligere 4 uger, før jeg kunne få en ny tid.	Godt
44	Manglende informationer fra en afdeling til en anden.	Godt
48	Jeg følte mig godt informeret hele vejen igennem.	Godt
50	Jeg synes, at alle var meget professionelle.	Virkelig godt
55	Savnede tilbagemelding fra lægen der opererede, fik kun sporadisk information af en sygeplejerske om operationen og information om, hvad der blev foretaget, og kun fordi at jeg spurgte sygeplejersken. Ellers fik jeg ingen informationer. Har dog senere modtaget information pr brev.	Virkelig godt
57	På mig virker det som om, at da jeg var [ældre], gad de ikke at hjælpe mig. Spild af tid og penge.	Dårligt
60	Ventetid på røntgen/ambulatorium.	Godt

- ✎ 63 Samarbejdet med røntgen var måske ikke så godt pga. manglende information fra det ene sted til det andet. Virkelig godt
- ✎ 64 [I efteråret] skulle jeg til behandling, men det blev aflyst pga. der var meget akut på skadestuen. Fik en ny tid [et par uger efter]. Godt
- ✎ 65 Personalet var opmærksomt på, at jeg kom langvejs fra og havde nogle færgetider, som gerne skulle passes for ikke at skulle bruge unødigt lang tid. Godt
- ✎ 66 Jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået under mit ophold. Virkelig godt
- ✎ 70 Der var dog en lille ting, måske var jeg lidt omtåget stadigvæk, men der var en smule forskel på information fra kontaktpersonen og min fysioterapeuts træningsproblem, men det blev udredt, da jeg var til kontrol på anden dagen. Virkelig godt
- ✎ 71 Vi håber, at sygehuset lærer af dette forløb og tager det op til drøftelse i forhold til intern koordinering, kommunikation, information, praksis i forhold til børn, adgang til specialiseret viden. Da vi ringede til akutafdelingen dagen efter patienten kom til skade, fik vi at vide, at vi var afsluttede og måtte gå via egen læge. Dette forlængede forløbet unødigt, vi burde have fået at vide, om han stadig smerteplaget og hævet om to dage, kommer i herind igen, hvor han vil blive tilset af en specialist og MR-scannet. Vi har følt os meget utrygge under hele forløbet - min søn blev først stillet [flere] ugers gips i udsigt, fik den af og havde stadig smerter. Fik den på igen [over en uge] mere, af og så på igen [nogle] uger mere. Dvs. gips på og af tre gange! Vi fik intet at vide om det var normalt og de forskellige læger sagde forskellige ting og stillede os forskellige udsigter i vente. Vores oplevelse var, at lægerne egentlig ikke vidste nok om sådan et brud i et [ ]knæ og vi burde måske have været henvist til Århus, hvor der findes specialister. Det er nu [flere] måneder siden, og patienten humper stadig, så utrygheden er der stadig. Vi har generelt fået meget lidt information og kommunikationen har været dårlig. Det ville have været rart f.eks. at få at vide: I kan sagtens forvente at der går X måneder, før han går normalt igen eller sådan noget. I selve ambulatoriet har vi kun mødt virkelig søde og venlige sygeplejersker! Vi bidrager meget gerne, hvis sygehuset gerne vil gennemgå forløbet med henblik på at lære af det. Dårligt
- ✎ 74 For første gang i mit lange liv [ ], efter utallige sygehusbesøg, har jeg virkelig følt mig både velkommen og i meget kyndige hænder. Ingen slinger i valsen, lige fra start til slut. Der var mange sygehuse, der kunne lære af jeres måde at drive sygehus på. EN STOR TAK. Virkelig godt

**Ambulatorium ortopædi****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium ortopædi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Godt at blive inddraget i diskussion om bedøvelse med læge NN, samt optjek på tilstand efter behandlingsforløb.	Godt
6	Da der ingen fysioterapeut ringede, fandt jeg ud af, at jeg ikke var sat på deres liste, da jeg selv ringede og spurgte. Derefter ringede en fysioterapeut, men lod som ingenting.	Godt
12	Jeg er godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
14	Venlig og rar personale.	Godt
17	Jeg savnede måske en klar konklusion på undersøgelsens resultat og deraf efterfølgende iværksættelse.	Virkelig godt
18	Alt i alt okay. Dog nogle gange forvirrende.	Godt
23	Genoptræningsprogrammet burde tilføjes noget om, hvor tidligt man kan starte, og om hvad man skal være opmærksom på, hvis man kører for hurtigt frem.	Godt
42	Virkelig god.	Virkelig godt
43	Jeg fik meget information, men er stadig lidt usikker på, hvorfor der ikke kan være andre muligheder for mit problem end kirurgi. Ville gerne vide, hvorfor f.eks. fysioterapi el.lign. ikke kan hjælpe mig. Synes en operation med [flere] ugers sygemelding er "stort" at gribe til, før andre muligheder er afdækket.	Godt
48	Det virker underligt at få udleveret tegninger og øvelser, der skal gøres, og bare én opringning fra fysioterapeut. Ikke noget om, hvordan og hvornår man kan gå til næste stadie, og hvor meget der skal trænes.	Godt
55	Meget fint forløb i ambulatoriet, men på sengeafsnittet manglede jeg information.	Virkelig godt
57	Mange gange var jeg kun luft, der skulle lukkes ud.	Dårligt
58	Synes, jeg manglede lidt information om mit forløb efter besøget.	Godt
71	Vi fik alt for lidt information. Det, og det at kommunikationen er dårlig, skaber utryghed og skaber måske unødige bekymringer hos os og måske unødige henvendelser fra os til jer. God information og kommunikation er afgørende for følelsen af et godt patientforløb, hvor man har tillid til det, der foregår.	Dårligt
72	Måtte kontakte ambulatoriet, men så var det ok. Glemte mig?	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium ortopædi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
30	Måske man oplyser om, hvornår man skal komme igen.	Virkelig godt
31	Er fuldt ud klar over, at min vægt har betydning for min skade.	Godt
34	Min hovedpine efter fald blev kun meget lidt gået efter. Så det var jeg meget utryk ved, da jeg stadig har konstant ondt. Så er nervøs for, der er sket noget med mit hoved efter faldet [].	Godt
43	Mit problem er opstået pga. overbelastning [], men der er også medfødte skavanker. Synes ikke, jeg er klar på, hvad jeg må og hvad, jeg kan komme til igen. Det er nok også svært at svare på, hvad fremtiden kan bringe.	Godt
52	Jeg kunne få svar hos min egen læge [et par uger] efter behandlingen, men dette tidsrum har ikke været overholdt, der er gået længere tid, inden svaret er kommet.	Godt
61	Måske kunne sekretærerne sidde mere afsides, idet telefonerne ringede hele tiden, og jeg mere eller mindre blev indblandet i telefonsamtalerne.	Dårligt
66	Nej, jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
81	Da jeg kom hjem, fandt jeg [] "elektroder" på mit bryst. Dem skulle man vel have taget af, da jeg blev udskrevet!	Godt

## Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
2	Der kunne godt være saftevand at drikke.	Godt
3	Venlige og imødekomende sygeplejersker.	Godt
4	Venteværelset kunne godt være større.	Godt
5	Jeg var glad for, at jeg blev opfordret til at få lavet en CT-scanning, selv om ventetiden her i Randers er lang.	Godt
7	Måske noget mere underholdning for børn omkring de 10-13 år. Blade (Top Model, Olivia, Vi Unge), spil, med videre.	Godt
8	Jeg erkender, at der ER ventetid, og at personalet HAR travlt. Men det tager jeg ikke skade af, og slet ikke, når man FÅR smil og venlighed! Hvilket jeg fik!	Godt
10	Alt i alt en positiv oplevelse. Flinke og smilende personale (nogle mere end andre), men det kan der arbejdes på.	Virkelig godt
12	På mig, virkede lægen meget hensynsfuld og professionel.	Virkelig godt
15	Jeg fik en MEGET god behandling i Horsens.	Virkelig godt
16	Som pårørende var jeg med min mor, da hun var på Dagkirurgisk Ambulatorium. Hele dagen mødte vi kun super personale. Slutningen på dagen ser jeg IKKE tilbage på som en god oplevelse. [Sidst på eftermiddagen, fik vi besked på at tage hjem]. [Der var ikke meget hjælp at få, selvom patienten var dårlig]. Dette var ikke en værdig afslutning på dagen. Måske skal I overveje, hvor sent man skal operere, hvis lyset skal være slukket, og personalet skal have fyraften kl. 17.	Godt
17	Alt i alt en rigtig god oplevelse, og synes på alle måder, at jeg er blevet rigtig godt behandlet af alle implicerede personaler.	Virkelig godt
20	Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen på Ortopædkirurgisk Afdeling.	Virkelig godt
27	Venteværelset samt gangene, der ventes i, er meget kedelige og triste. Man bliver ikke bedre tilpas ved at være der.	Godt
30	Toiletterne er ikke særligt handicapvenlige. Synes, at der var en god stemning, og man følte sig tryk. Stor forståelse og empati.	Virkelig godt
36	Der hvor jeg ventede, var der intet venteværelse. Man sad på en stol ude på gangen. Det gik fint for mig, da jeg kun ventede i ca. fem minutter.	Godt
37	Flot: der var ingen ventetid.	Dårligt
40	Personalet er venlige og imødekomende.	Virkelig godt
43	Man bliver virkelig "taget ved hånden". Næsten til den gode side, når man føler, at man ikke behøver at blive "nurset" helt så meget.	Godt
44	Blev ringet op af en læge ca. en måned efter sidste besøg. Lægen spurgte meget deltagende til mit helbred [vedrørende lidelse]. Lægen indrømmede, at det var mine papirer der var blevet væk. Derfor denne uventede omsorg.	Godt
46	Jeg synes, at det var for meget kontoragtigt, når man kommer ind. Men ellers var det passende.	Virkelig godt
47	Det har været et langtrukket forløb, da jeg er blevet sendt fra sted til sted. Var hos jer i [foråret], og nu siger vi [vinteren], og er stadig ikke afsluttet. Træt af de lange ventetider fra un-	Godt

dersøgelse til undersøgelse.

- |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 48 Ikke så godt efter!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godt          |
| ✎ | 50 Synes, at alle gør det godt. Fik fin behandling og information.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Dejligt, at det var den samme læge hver gang! :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Jeg synes, at det var utrolig sammenpakket og larmende i lokalet, og der var for mange, der hele tiden gik rundt (jeg synes, det er en god ide med de frivillige vagter, men kan de ikke blive i forhallen og så bare vise borgerne til de steder, de nu skal være?). Lav et mere lyst og venligt venteafsnit.                                                                                                                                                                              | Dårligt       |
| ✎ | 67 Jeg havde forventet, at lægen, der skulle operere patienten, havde talt med os inden operationen, da det var en anden læge, der indstillede patienten til operation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Godt          |
| ✎ | 68 Det ville være up to date, at der var gratis Wifi [trådløst internet] og mulighed for at sidde og "arbejde" i "fred".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Godt          |
| ✎ | 70 Som sagt er det kun nogle småting som var forskellen på godt og virkelig godt. Synes i øvrigt spørgsmålet omkring rengøringen er svært at svare på, ud fra det man oplever, er de fleste vel fokuseret på den forstående operation.                                                                                                                                                                                                                                                         | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Vi vil gerne understrege, at sygeplejersker og frivillige i ambulatoriet virkelig har været søde. Stor ros og tak for det :-). Det er forældrene der har været utrygge, sygeplejersker og frivillige sørgede for, at oplevelsen af at komme i ambulatoriet har været god for ham.                                                                                                                                                                                                           | Dårligt       |
| ✎ | 77 En dag var min behandler forhindret i at møde, og ambulatoriets personale ringede omgående besked, og man var på en god måde med til at finde en anden tid, der passede med mine arbejdstider. Der er i udstrakt grad taget hensyn til mine specielle arbejdstider, og jeg har i høj grad følt mig sat i centrum, og at der har været tid til tingene, selvom behandlingen til tider har taget dobbelt så lang tid, som det gjorde andre gange. Eneste problem har været at finde en plads. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Jeg bemærkede, at stemningen blev drejet i en humoristisk retning, OK! Min tanke var, at der er tale om en NLP-model, metode i kommunikation og formidling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Godt          |
| ✎ | 81 Den stakkels portør som kørte rundt med os, havde alt for meget at skulle nå, det var en prop i systemet, der manglede hjælp! Hun knoklede på, men det virkede ikke rimeligt, at der stod fire til fem sygeplejersker og afgav ordre til en portør som knoklede på!                                                                                                                                                                                                                         | Godt          |