

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	91
Besvarelser fra afsnittets patienter:	46
Afsnittets svarprocent:	51%

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.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).

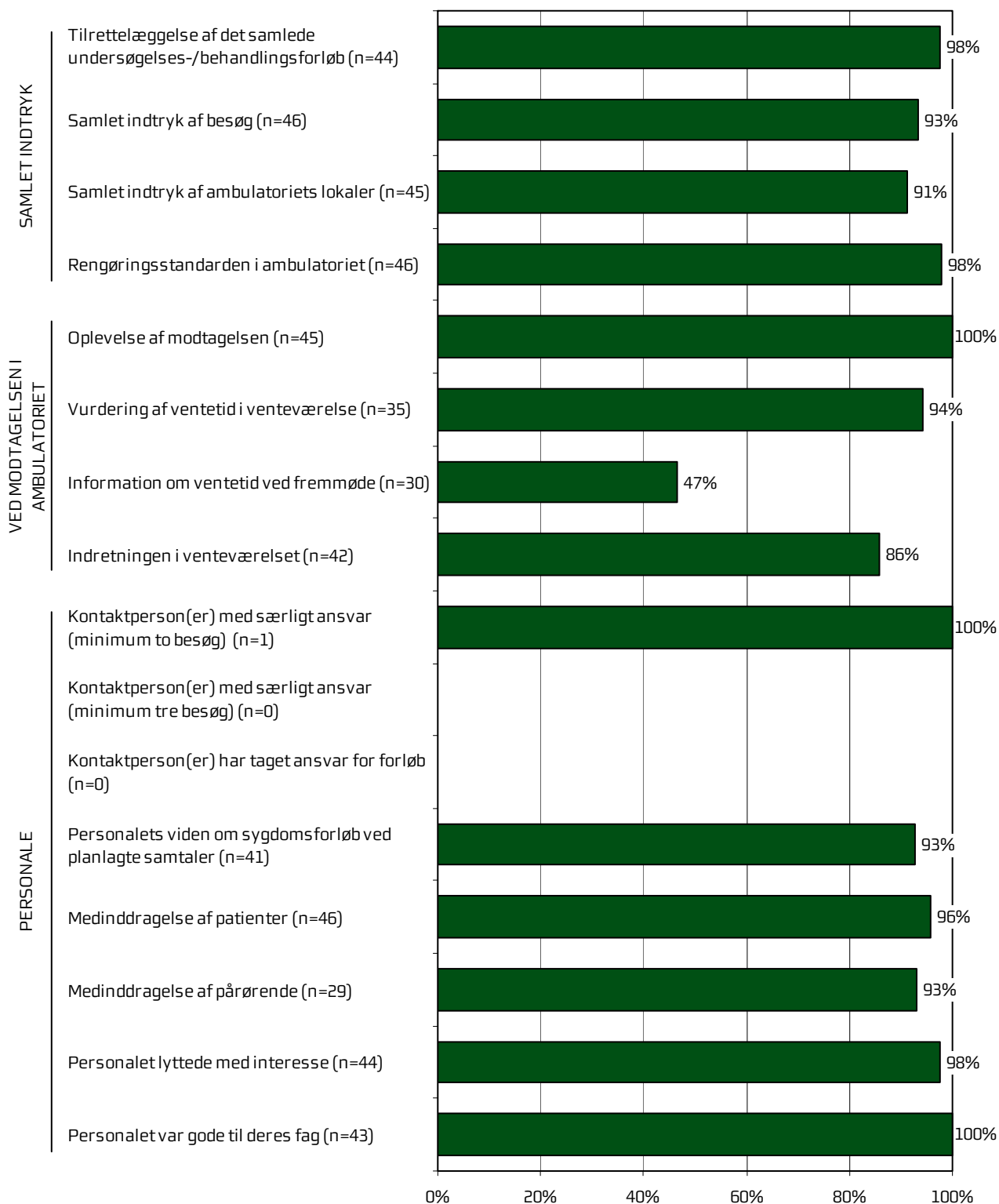
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

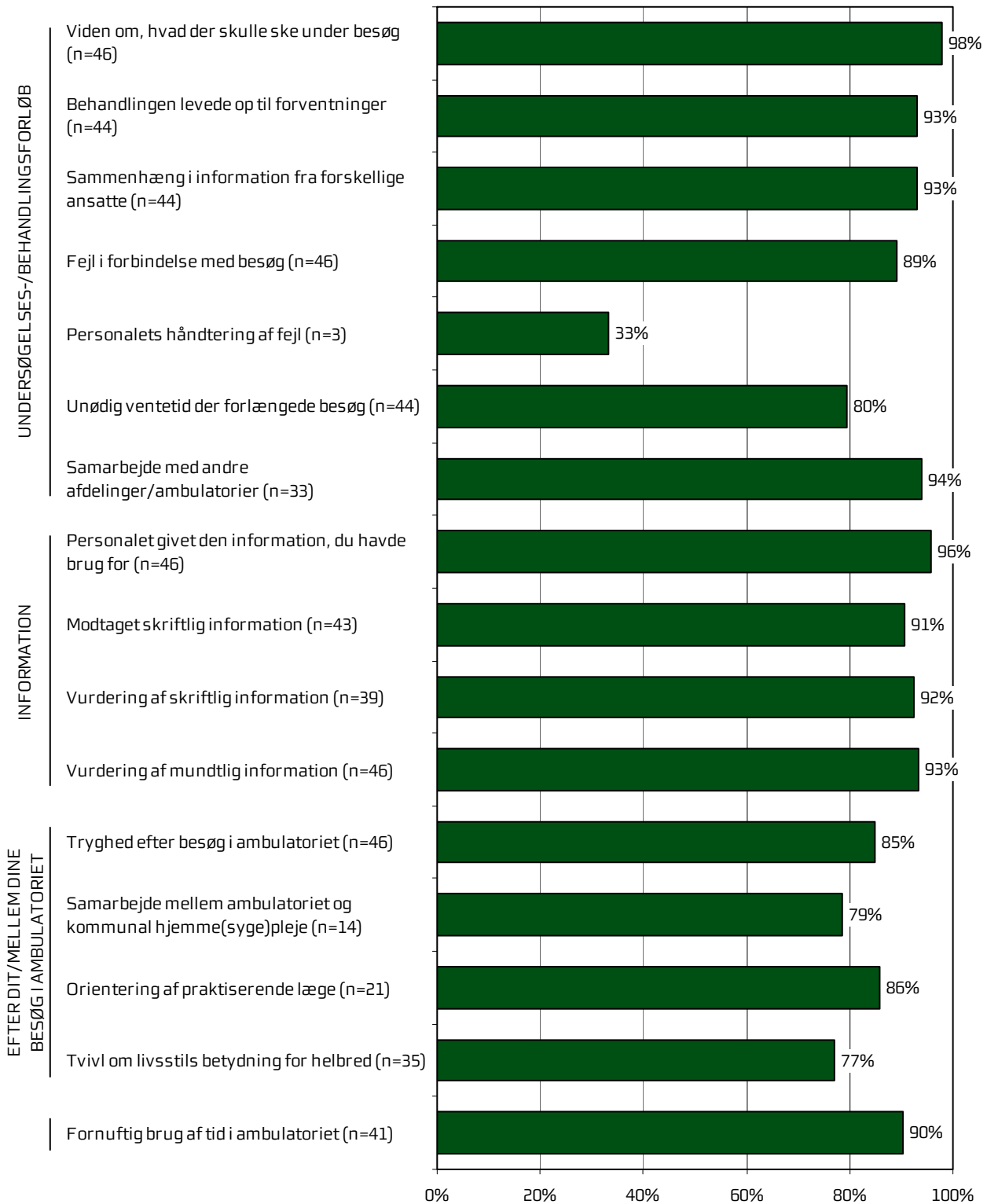
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

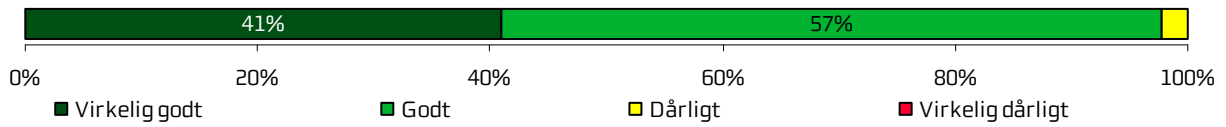
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

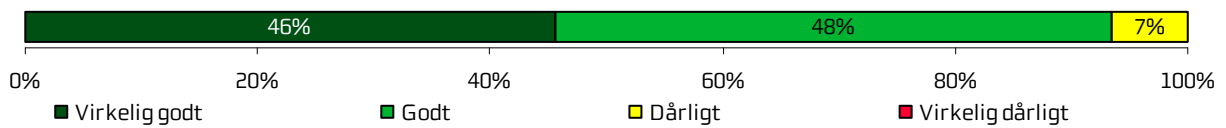
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

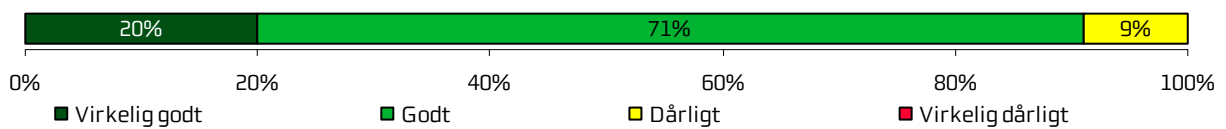
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=44)



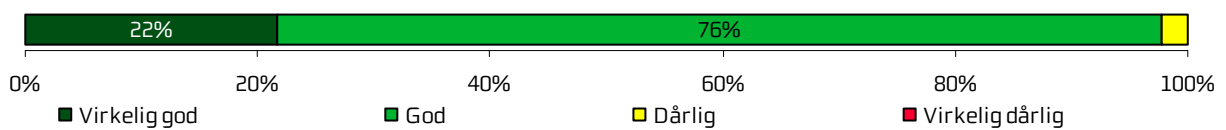
Samlet indtryk af besøg (n=46)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=45)



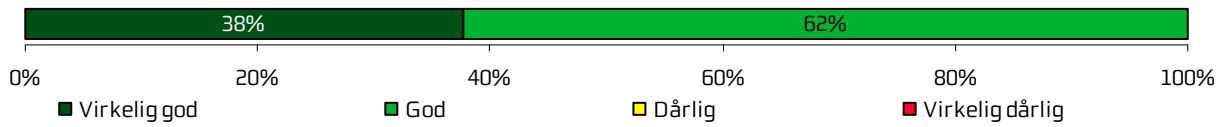
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=46)



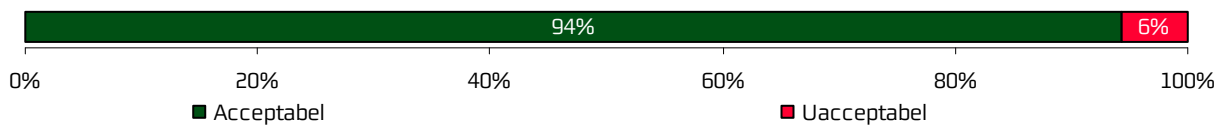
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

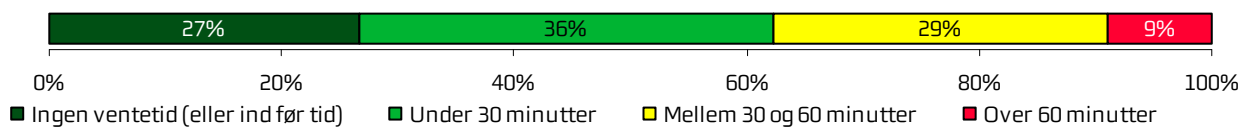
Oplevelse af modtagelsen (n=45)



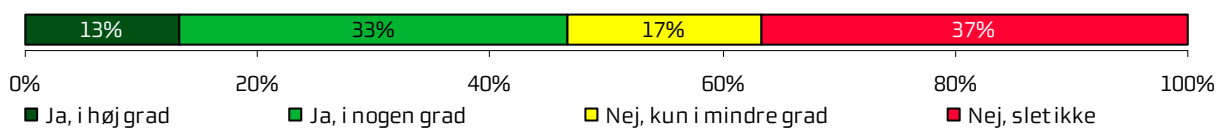
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=35)



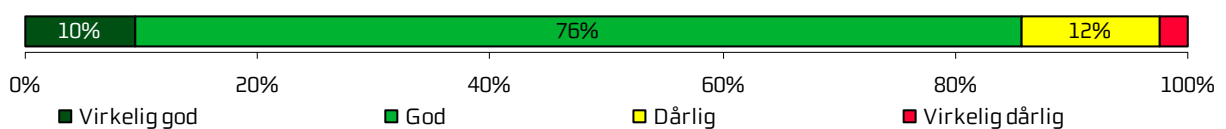
Længde af ventetid i venteværelse (n=45)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



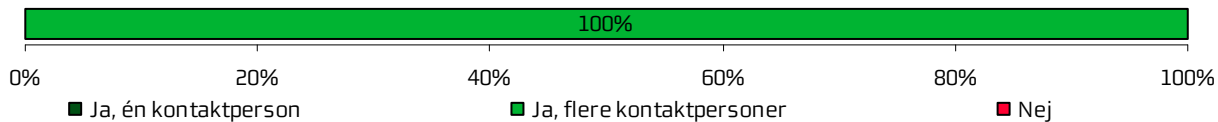
Indretningen i venteværelset (n=42)



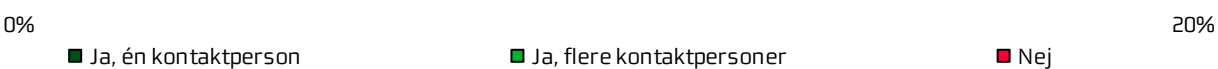
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	-	-	100 %	86 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %	-	-	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1)



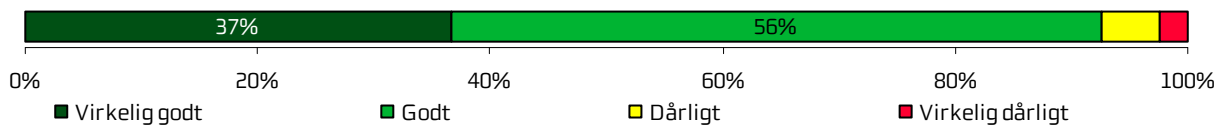
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



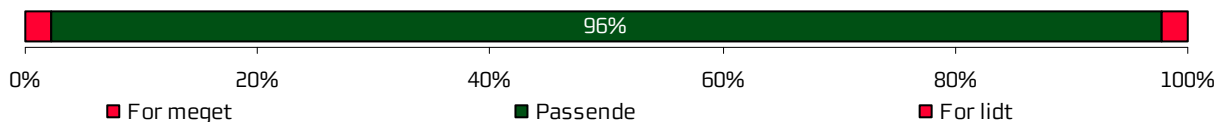
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



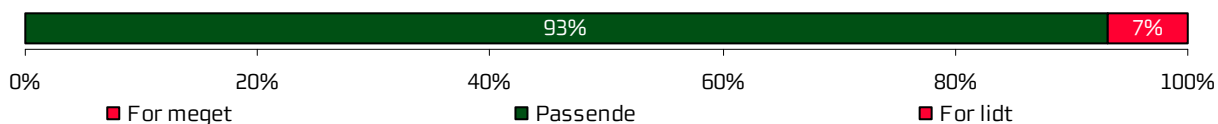
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=41)



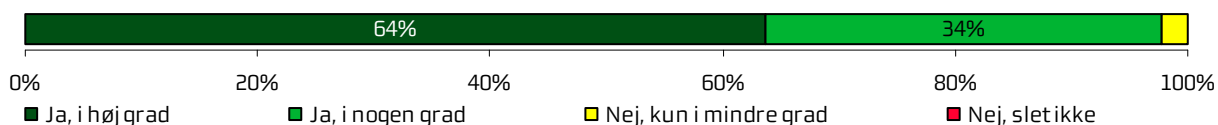
Medinddragelse af patienter (n=46)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



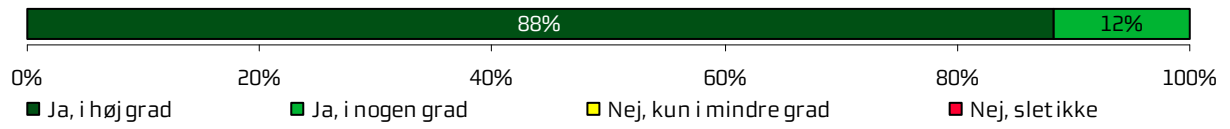
Personalet lyttede med interesse (n=44)



	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)	100 %	-	-	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	99 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	99 %	82 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

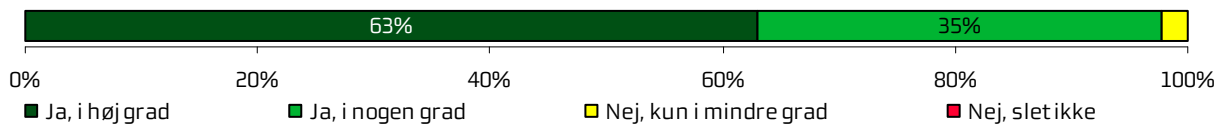
Personalet var gode til deres fag (n=43)



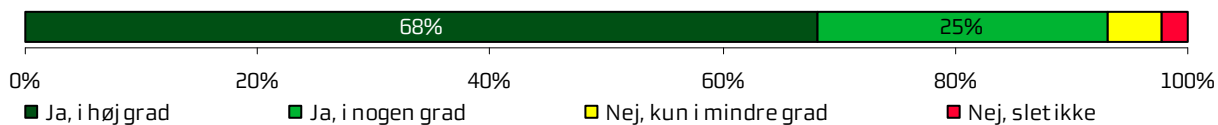
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

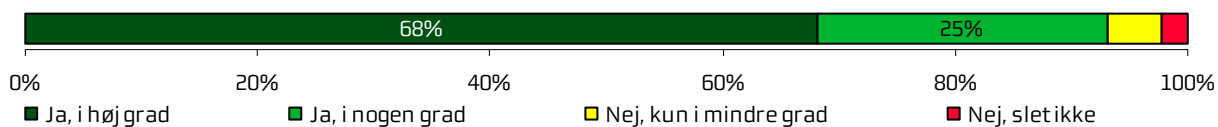
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=46)



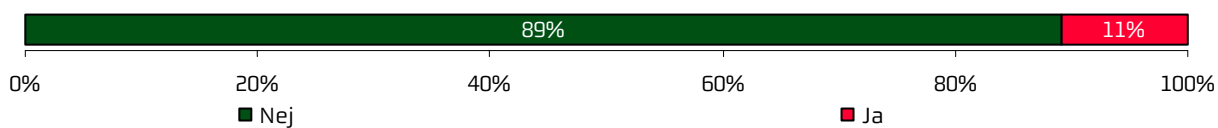
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



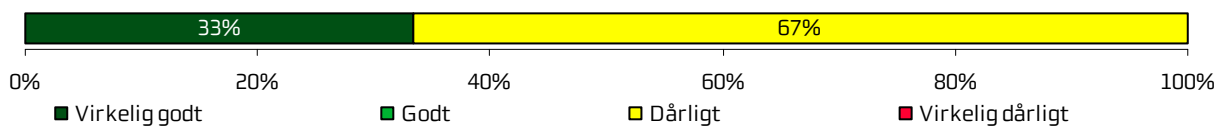
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=44)



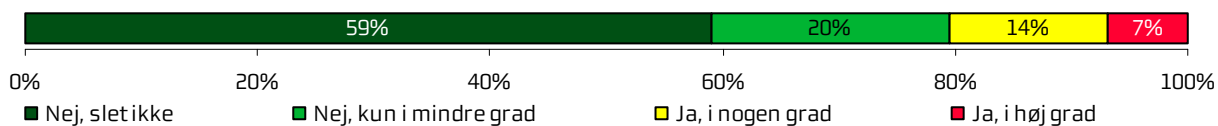
Fejl i forbindelse med besøg (n=46)



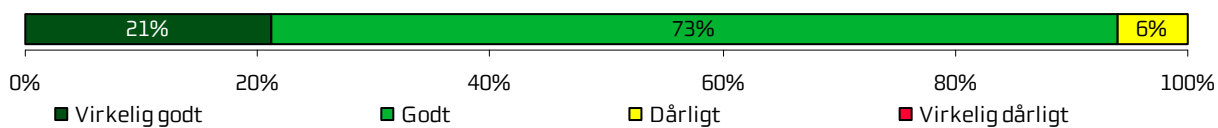
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=44)



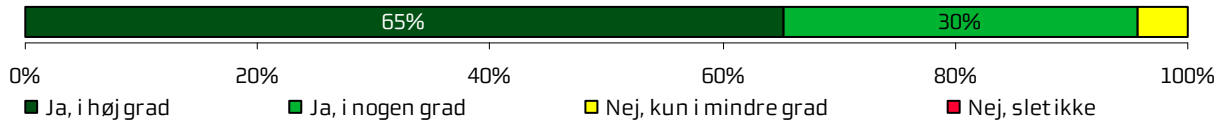
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



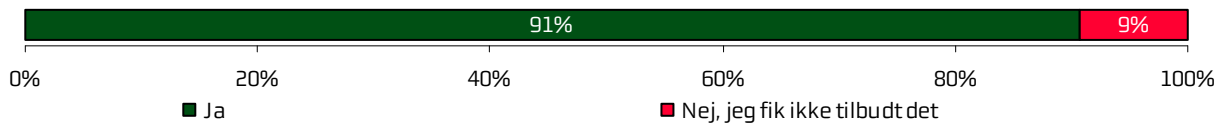
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	99 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 %	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	93 % *	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	-	-	96 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	99 %	88 %	94 %

Information

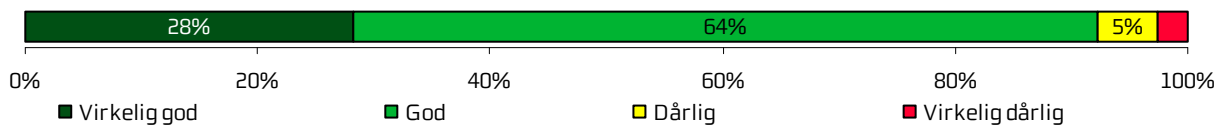
Personalet givet den information, du havde brug for (n=46)



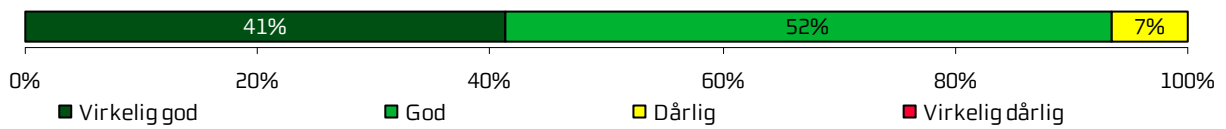
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



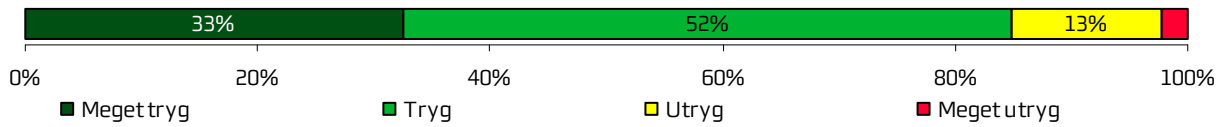
Vurdering af mundtlig information (n=46)



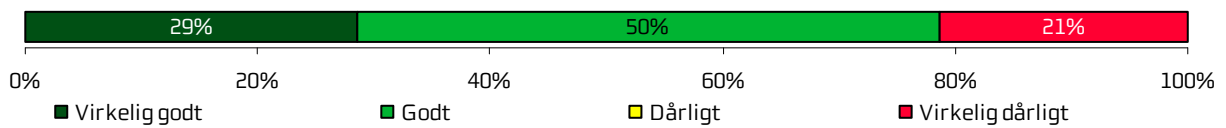
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	97 %	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 %	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

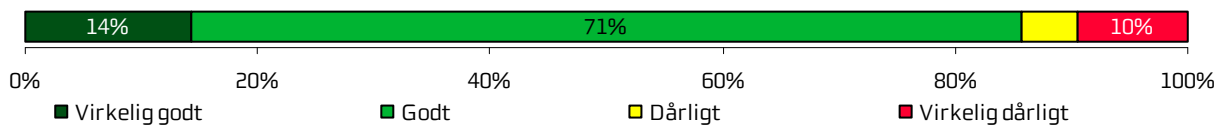
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=46)



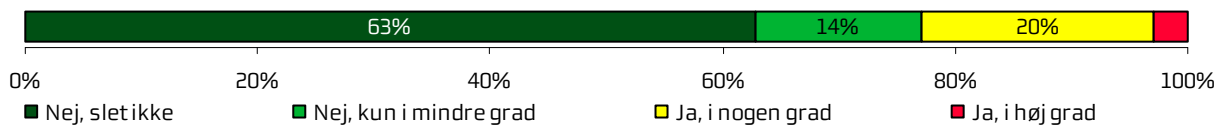
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



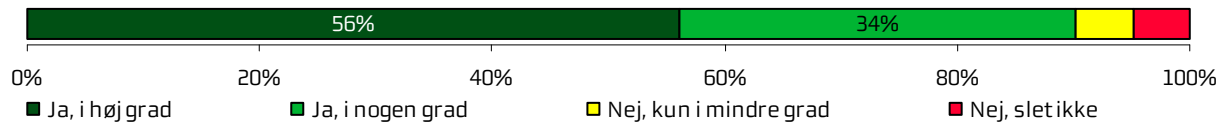
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	-	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	-	-	100 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	95 %	69 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	-	-	84 %	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	99 %	93 %	96 %








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 Dagkirurgi Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Modtagelsen
 2	Der var en del ventetid, og sygeplejersken der tog imod mig, og som skulle stille mig spørgsmål før operationen, virkede ikke til at forstå, at det var mit eget ønske, at en pårørende var med mig helt til operationen. Ellers var modtagelsen af alle de involverede sygeplejersker og læger RIGTIG god.	God
 3	Blev modtaget og kaldt ind efter [kort] tid. Men sad så i hospitalstøj i [nogle] timer og ventede på operation ved en dør i træk og meget "trafik". Havde fået forebyggende smertestillende! Ville hellere have siddet længere i det lune venteværelse...	God
 6	Jeg er træt af, at man skal sidde under de forhold, de har på det ene sygehus. Derimod var der både rent og pænt, hvor jeg har været på det andet sygehus.	God
 7	Modtagelsen foregik i en god og rolig tone og tempo.	God
 10	Fantastisk! Så sød pige, der tog imod mig. SÅ sød og omsorgsfuld.	Virkelig god
 14	Jeg fik at vide, hvad jeg skulle, og blev fulgt derhen. Det var betryggende og rigtig rart.	Virkelig god
 16	Imødekommende personale, smilende.	Virkelig god

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Fejlhåndtering
1	Der var en sygeplejerske NN og en anden sygeplejerske NN, som inden for ventetiden spurgte om mange af de samme spørgsmål. Ikke fejl, men måske lidt tidsspilde!	Intet svar
8	Manglede operationssyninger [].	Intet svar
15	Bedøvelsespumpen virkede ikke og blev fjernet i 24 timer.	Dårligt
16	Var selv nødt til at ringe for at høre, om jeg snart skulle indkaldes. Var røget ud af systemet, da der var blevet lavet ny mail netop på det tidspunkt, hvor mine papirer var sendt til sygehuset. Ellers ALT perfekt :-)	Intet svar
17	Jeg har stadig problemer med knæet og venter på endnu en indkaldelse.	Intet svar
19	Der kom en læge, som jeg ikke tidligere havde mødt, og spurgte mig om, hvorfor jeg ville opereres. Jeg har haft flere samtaler med læge NN, der skulle operere, så jeg følte det helt forkert, at der den dag, hvor operationen skulle foregå, blev sat spørgsmålstejn ved operationen. Hvis jeg ikke ville opereres, var jeg jo ikke mødt op!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Jeg blev genindlagt pga. betændelse [], som stammede fra operationen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Virkelig hårdt at sidde sammen med andre i sygehustøj og vente ca. en halv time på at komme ind på operationsstuen, for der var jeg virkelig nervøs. Havde været rarere at vente den tid i venteværelset.	Godt
5	Vil bare gerne sige tak for et behageligt og professionelt forløb.	Virkelig godt
7	Jeg synes, at personalet havde godt humør, som virker godt i sådan en situation.	Godt
9	Helt igennem en god behandling.	Virkelig godt
13	Der blev ringet til vores datters mobiltelefon fra Regionshospital Herning på forhånd, hvor vi synes det kunne være rart, hvis der blev ringet til os forældre i stedet. Der blev spurgt, om vi i stedet for den aftalte tid kunne komme så hurtigt som muligt. Vi smed alt, hvad vi havde i hænderne (skole/arbejde), og kom meget hurtigt til Herning. Her fik vi så at vide, at vi under ingen omstændigheder kunne komme til foreløbigt, og det endte med mange timer i ventesaalen, før vores datter blev opereret. Vi oplevede modstridende beskeder, om moderen måtte deltage i operationen. Efter operationen blev vores datter udskrevet lang tid før, at hun havde fået følelsen tilbage i fingrene. Personalet gav udtryk for, at det var meget usædvanligt, at følelsen ikke kom hurtigt tilbage. Det var meget positivt, at personalet ringede til os dagen efter, for at sikre at følelsen i fingrene var kommet tilbage.	Godt
18	Det kan jo ske, at der kommer noget akut, som så vil forskyde de tider, der er afsat. Det er der ingen, der kan forsvare sig mod.	Godt
20	Jeg havde gjort opmærksom på, at jeg ikke tåler morfin, men blev under opvågningen givet noget, der minder om, hvilket resulterede i, at jeg blev rigtig syg og skulle blive liggende i flere timer.	Virkelig godt
21	Jeg synes, NN var virkelig god til at forklare, hvad der skulle ske og hvorfor. Han var virkelig god til at få mig til at føle mig som et menneske og ikke bare som et stykke papir.	Godt





Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Super godt.	Godt
7	Jeg mener, at det er godt med skriftlig information, da man jo er påvirket af bedøvelsen og senere smerterne efter operationen, og man er derfor uklar længe efter.	Godt
13	Manglede lidt koordination mellem den, der ringede og bad os komme hurtigt, og resten af personalet. Selvom der var ventetid, fik vi løbende information, og vi blev (måske en anelse tilfældigt) placeret i et lokale med gode stole, hvilket var rigtig fint. Der var temmelig meget usikkerhed vedrørende telefonnumre og fysisk placering af personale fremover (grundet omrokeringer på sygehuset), så det var lidt svært at få en entydig besked vedrørende, hvor fagpersonalet kunne træffes fremover (f.eks. "visitkort" eller lignende).	Godt
15	Skriftlig information var ikke nem at forstå.	Godt
18	God forklaring verbalt og visuelt.	Godt
19	Jeg skulle [opereres], og var kaldt ind til et infomøde sammen med andre [patienter i samme situation]. Der kom en sygeplejerske og en fysioterapeut, som fortalte om forløbet efter operationen. Vi fik lidt af det på papir, men meget af det, der stod der, var forkert. Jeg fik ikke fuldt udbytte af det informationsmøde og var egentlig lidt nervøs og usikker på efterforløbet.	Godt
20	Efter endt operation, kom lægen med det samme og informerede mig om resultatet, selvom han selv forinden havde været med til at aftale, at min ægtefælle, skulle være til stede. Hvilket resulterede i, at jeg efterfølgende ikke rigtig vidste, hvad han egentlig havde fundet ud af. Vi var derfor nødt til at kontakte en sygeplejerske, som kunne forklare os det. Det var vi ikke tilfredse med, når der er lavet en anden aftale inden.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
 1	Gode pjecer.	Godt
 7	Ja, jeg vejer for meget.	Godt
 12	Et kæmpe plus for NN's besøg var, at han fik en bamse af Trygfonden. Den blev en vigtig del af hans to operationer og hjalp ham til at have et positivt fokus... Ved ikke, hvor vi ellers skal takke for det gode initiativ.	Godt
 13	Meget utrygt at blive sendt hjem med en fornemmelse af, at det var meget unormalt, at følelsen ikke var vendt tilbage[]. Vi gik i mange timer med en fornemmelse af, at noget var galt. Det var dybt utilfredsstillende, at der gik [næsten to uger] fra udskrivning til opstart på genoptræning, uanset om fysioterapeuter er på kursus eller ej. Den allervigtigste periode i fasen med genoptræning er de første [par uger] ifølge alle de faglige personer, vi har snakket med.	Godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Super godt personale, men hårdt at møde ind [tidligt] og blive opereret [halvanden time efter], for lang ventetid.	Godt
4	Have lidt mere styr på papirarbejdet.	Dårligt
6	Ros til sygeplejerske og min læge NN.	Virkelig godt
7	Der var for dårlig opfølgning, da jeg kom hjem. Jeg måtte ikke være alene det første døgn, hvilket jeg heller ikke var. Jeg havde en smertepumpe []. Den skulle virke i to døgn. Efter et døgn holdt den op med at virke. Det var [uden for telefontid]. Der var to telefoner, jeg kunne ringe til, men de SVAREDE KUN I ARBEJDSSTIDEN. Derefter fik jeg fat i hjemmesygeplejersken.	Godt
7	Hjemmesygeplejersken. Hun havde aldrig set en smertepumpe. Da hun gik, ringede jeg til vagtlægen. Min egen læge havde lukket. Vagtlægen fortalte, at jeg skulle have kanylen ud []. Vagtlægen sagde, at han kunne ikke gøre noget. Da jeg spurgte, hvad jeg skulle gøre ved smerterne, fik jeg svaret, at jeg kunne tage nogle [smertestillende]. Det, mener jeg, er for dårligt, og det har påvirket mig med angst.	Godt
8	Dårlige hvilestole for rygpatienter.	Godt
11	Det var i Herning, jeg blev undersøgt. Nu er ambulatoriet [flyttet til andet sygehus], som er fra en meget ældre dato.	Virkelig godt
13	Personalet virker generelt meget flinke. Dog virker læge NN, vi har snakket med både ved forundersøgelse og ved kontrolbesøget efter operationen, meget opsat på blive hurtigt færdig, hvilket gør helhedsindtrykket en anelse tamt. Vi anser det for en meget væsentlig del af forløbet, at der er rimelig tid til, at vi får et godt indblik i den faglige lægelige vurdering.	Godt
14	Jeg synes, at der var meget travlt, hvilket er forståeligt. Det er negativt, at jeg følte, at da jeg var færdig, skulle jeg ud hurtigst muligt. Jeg var svimmel og træt, da jeg blev kørt hjem.	Godt
18	Det er altid dejligt at blive modtaget af et smilende ansigt, der byder dig velkommen :-)	Godt
20	Jeg synes, at det var rigtig dejligt, at jeg kunne komme til så hurtigt. Fra skaden skete, til jeg var blevet opereret, gik der [under en måned]. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt