

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA
Ortopædkirurgisk Afdeling 0
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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

© 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:	251
Besvarelser fra afsnittets patienter:	143
Afsnittets svarprocent:	57%

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).

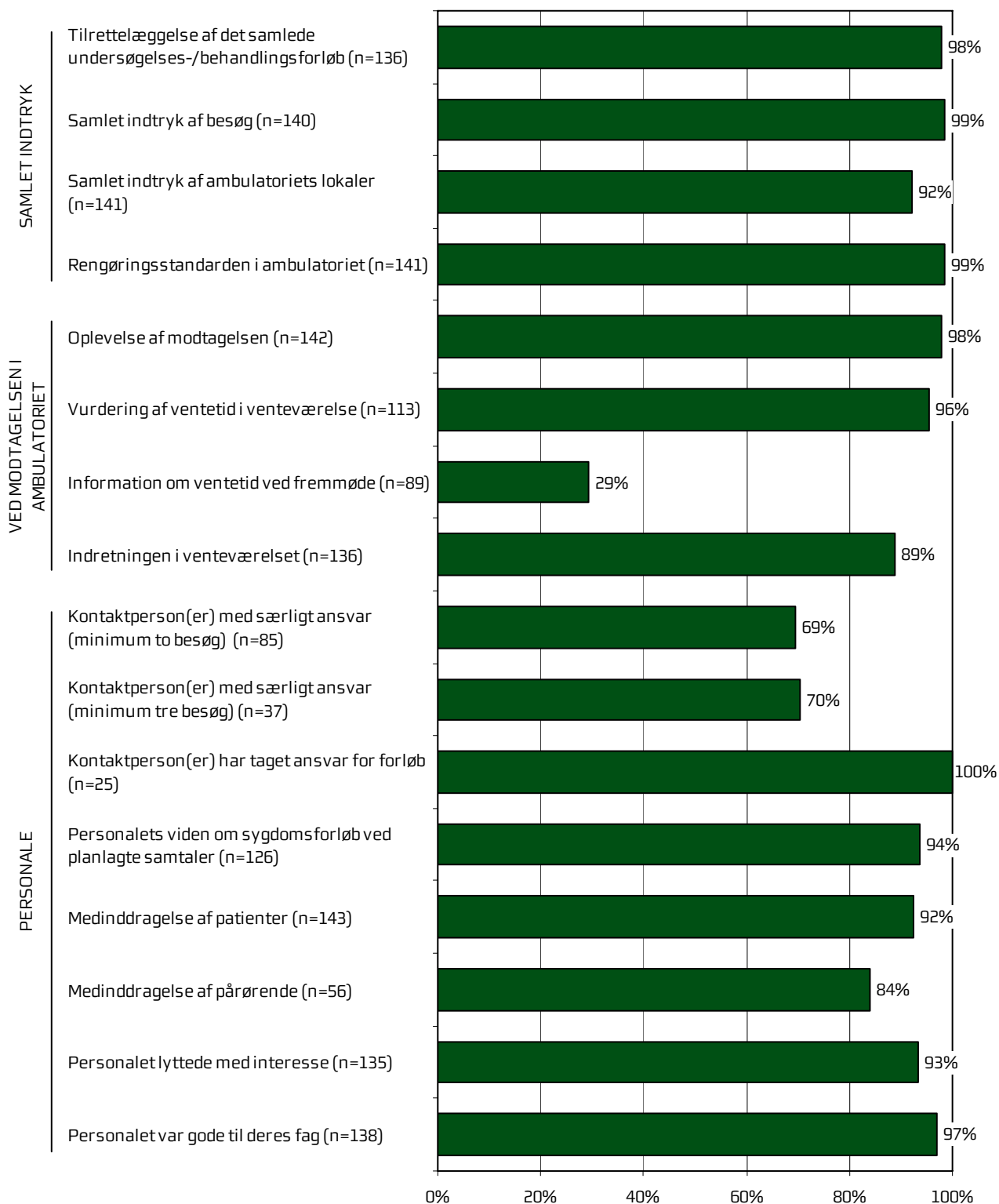
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

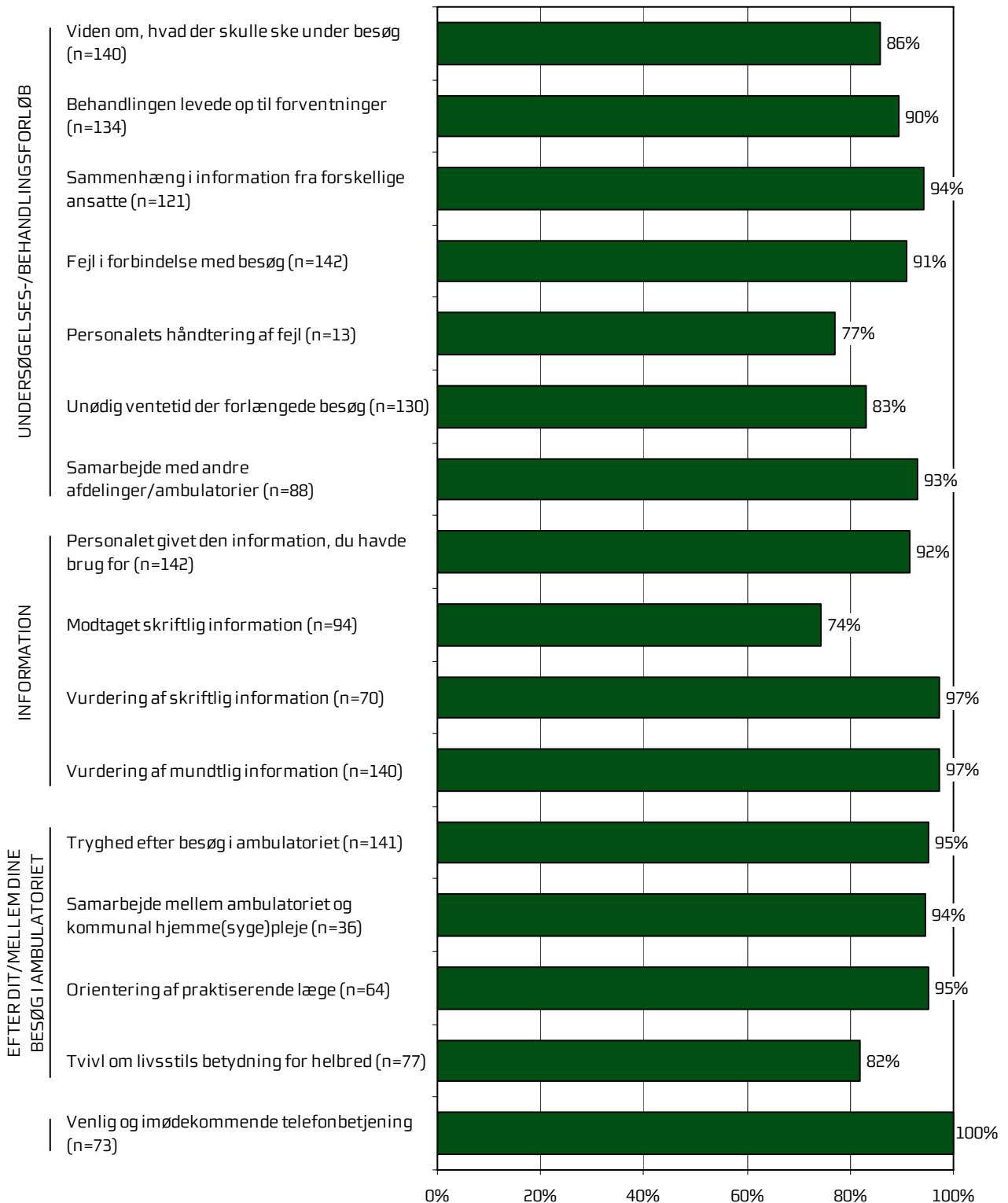
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

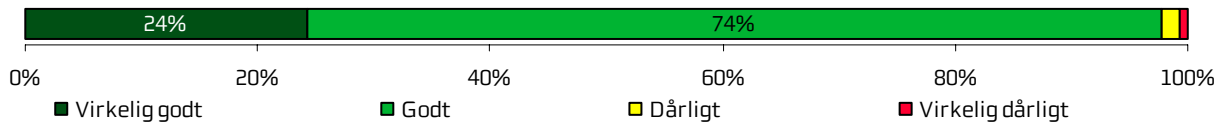
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

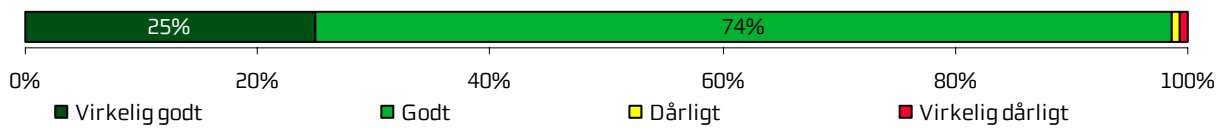
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

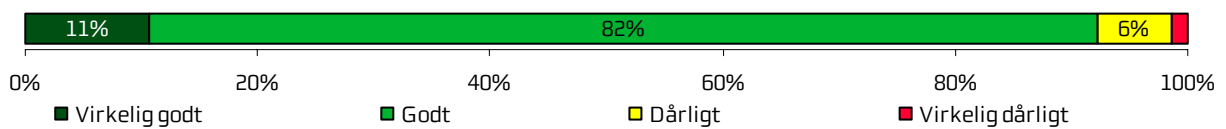
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=136)



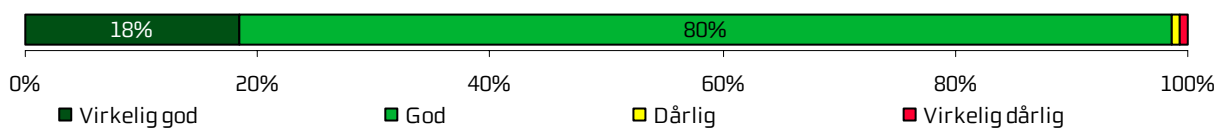
Samlet indtryk af besøg (n=140)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=141)



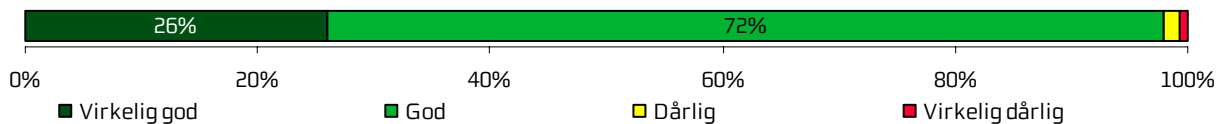
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=141)



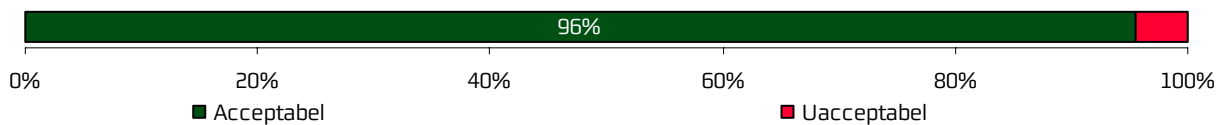
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	93 % *	92 % *	100 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	93 % *	92 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

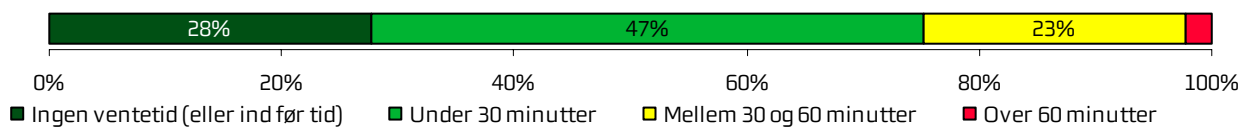
Oplevelse af modtagelsen (n=142)



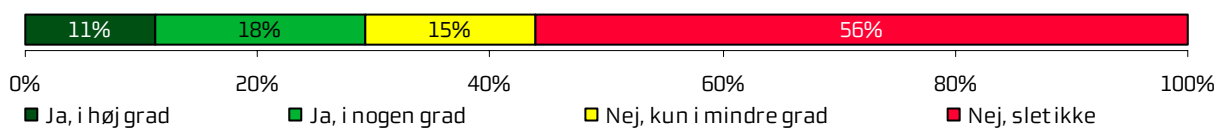
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=113)



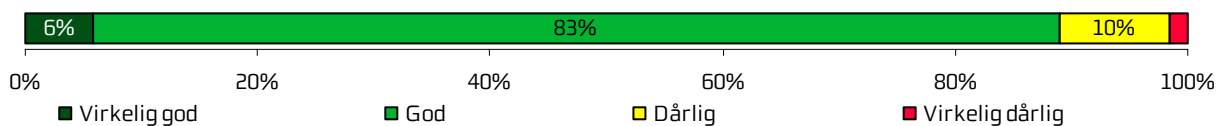
Længde af ventetid i venteværelse (n=137)



Information om ventetid ved fremmøde (n=89)



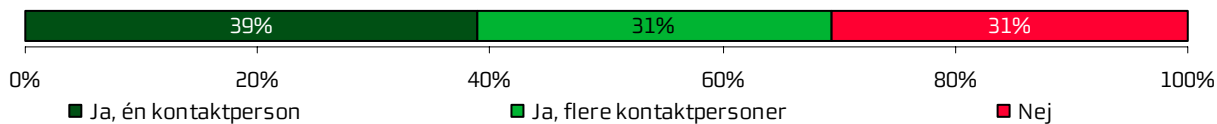
Indretningen i venteværelset (n=136)



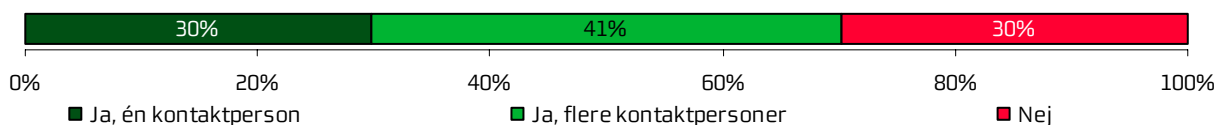
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	98 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	90 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	29 %	42 % *	26 %	75 % *	24 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	83 %	72 % *	99 % *	82 % *	90 % *

Personale

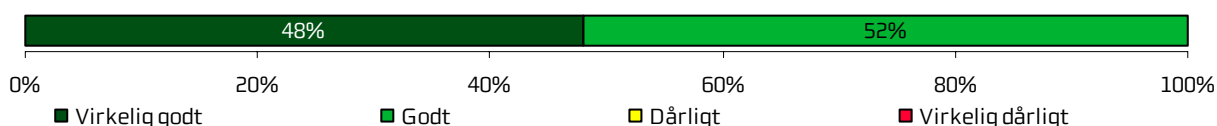
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



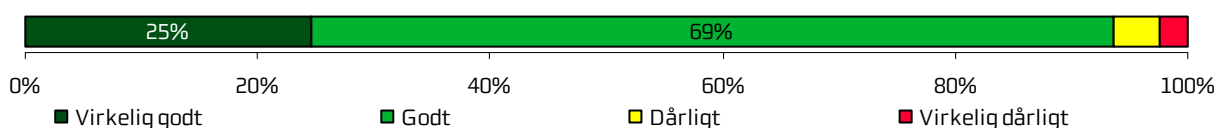
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=37)



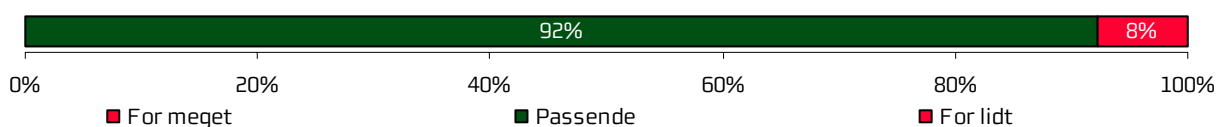
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



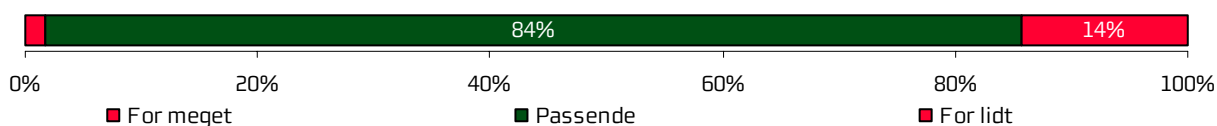
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=126)



Medinddragelse af patienter (n=143)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



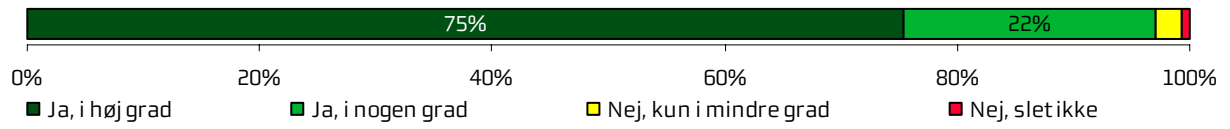
Personalet lyttede med interesse (n=135)



	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)	69 %	77 %	66 %	100 % *	71 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	68 %	-	100 % *	81 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	82 % *	100 % *	89 %	96 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	86 % *	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	90 %	79 %	100 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	92 %	91 %	100 % *	95 %	98 %

Personale (fortsat)

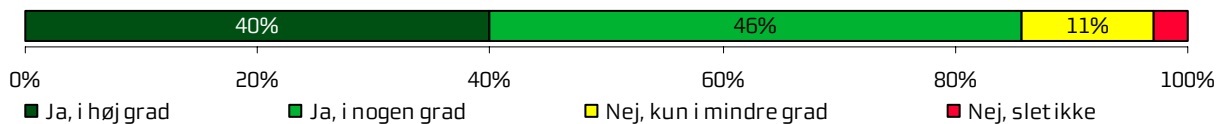
Personalet var gode til deres fag (n=138)



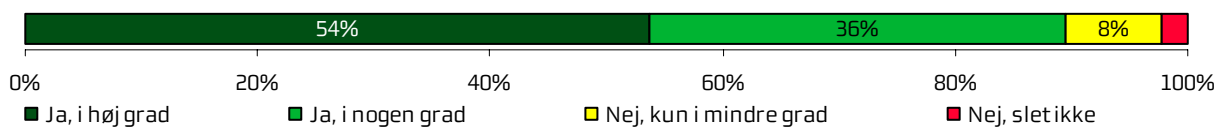
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	94 % *	100 % *	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

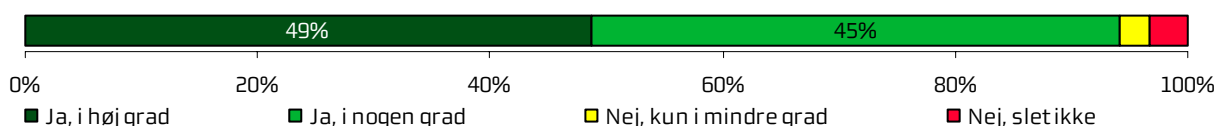
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=140)



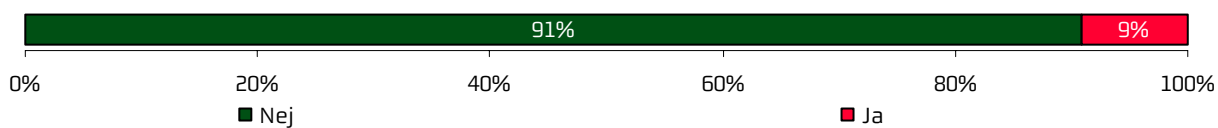
Behandlingen levede op til forventninger (n=134)



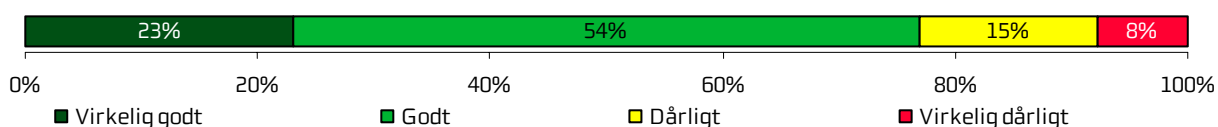
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=121)



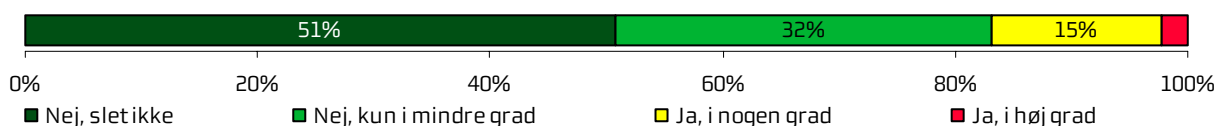
Fejl i forbindelse med besøg (n=142)



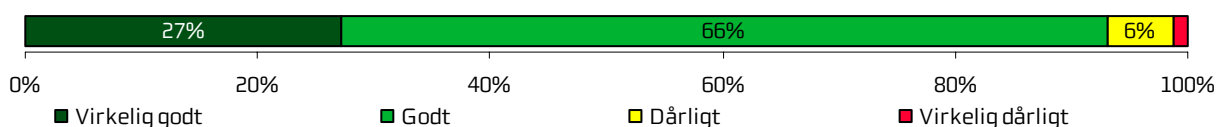
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=130)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=88)



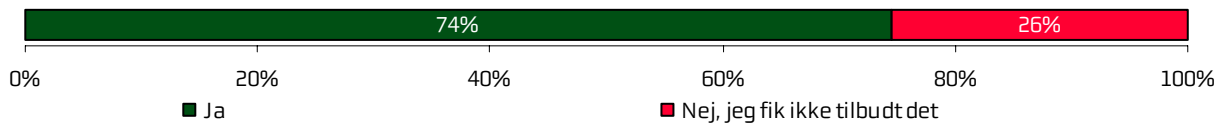
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	82 %	82 %	99 % *	81 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	88 %	82 % *	100 % *	89 %	95 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	88 % *	100 % *	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	-	100 % *	89 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	42 %	-	-	-	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	86 %	86 %	98 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	90 %	100 % *	86 %	94 % *

Information

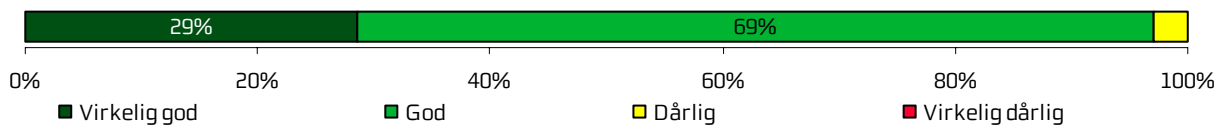
Personalet givet den information, du havde brug for (n=142)



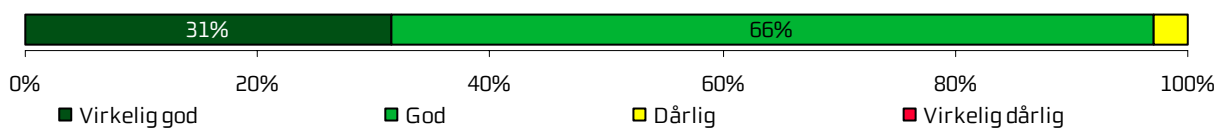
Modtaget skriftlig information (n=94)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



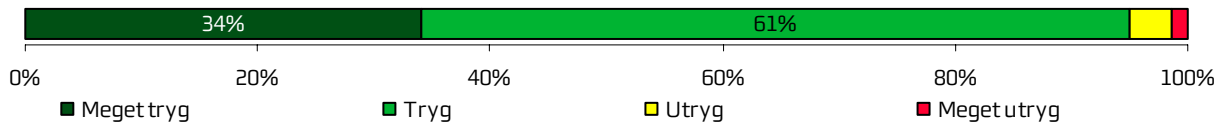
Vurdering af mundtlig information (n=140)



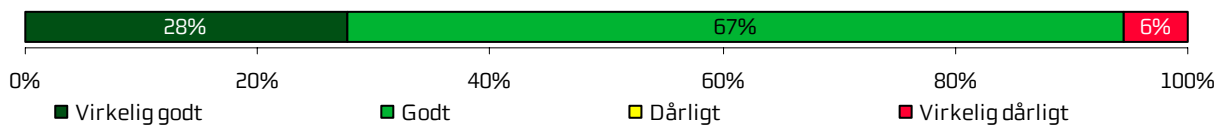
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	92 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	63 % *	-	95 % *	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	94 %	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	93 % *	100 % *	94 %	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

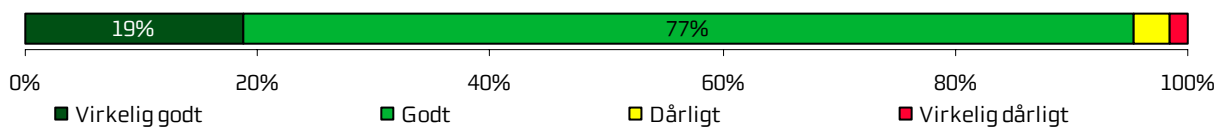
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=141)



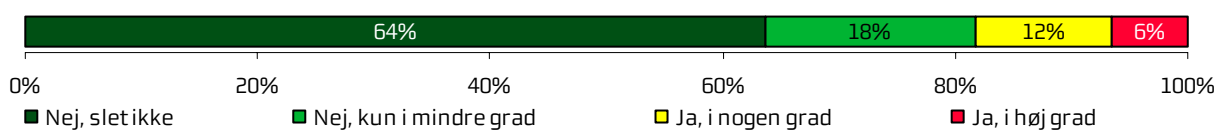
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=64)



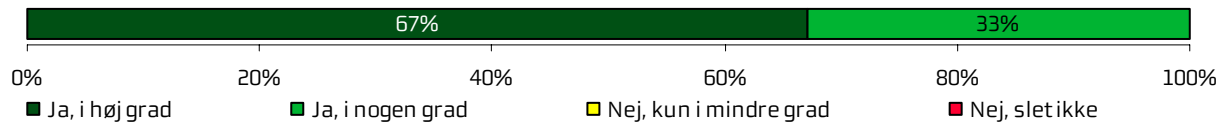
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	90 % *	89 % *	100 % *	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	84 %	93 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	89 %	85 % *	100 %	74 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	70 %	72 % *	87 %	59 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	99 %	96 % *	100 %	93 % *	98 % *

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.

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Nogle gange var alle lugerne lukkede, men der blev åbnet, da jeg kom helt hen.	God
3	Meget, meget venligt.	Virkelig god
4	Imødekommande personale.	God
6	Troede, jeg var blevet glemt efter halvanden times ventetid.	God
7	Professionel modtagelse, informationsformidling og TIL TIDEN.	Virkelig god
15	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig god
17	Super service.	Virkelig god
19	Venlighed og god information.	God
23	De skal måske være bedre til, at man møder de samme som sidst, og at de har sat sig ind i, hvorfor man kommer.	God
29	Vi modtages med et smil og imødekommenhed.	God
32	Jeg var der ikke selv, men det var [mit barns kammerat og en anden voksen] (troede jeg). Det var for mig ikke en behagelig oplevelse, da jeg pludselig fik at vide, at [den anden voksen] ikke var der og havde efterladt børnene alene. Jeg følte, at jeg blev set som en dårlig mor. Dog var jeg helt uvidende om, at de var alene der.	God
33	Synes, det kunne være dejligt, at der var et gardin, man lige trækker for. For mit vedkommende var det ubehageligt, at min forbindelse blev taget af, og [at jeg] skulle sidde og stritte med [det angrebne område]. Jeg tænker ikke kun på mig selv, men også for andre patienter.	God

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	En fejlvurdering af helingstiden for mit brud. Det blev dog hurtigt afklaret, selvom det skræmte mig.	Godt
8	Kommunikationsfejl mellem de forskellige afdelinger (tror jeg).	Virkelig godt
11	Der gik lang tid, før de fandt ud af, hvad der var i vejen. Ved ikke, om man kan kalde det en fejl?	Godt
12	Der blev byttet om på sedlen til røntgenbillede, således at det var en anden patients papirer, der blev udleveret. Lægen overså [noget] på det brækkede ben, hvilket fysioterapeuten konstaterede.	Godt
13	Blev sendt det forkerte sted hen (lokale).	Godt
14	[Et sygehus for år tilbage:] At blive holdt, så jeg ikke kunne røre mig. Fik foretaget [en undersøgelse] efter indlæggelse, hvor jeg en gang havde bedt om hjælp, da jeg [er syg] og var begyndt at tømme blæren. Her i Skejby laver de det. Ser ud til at lykkes (glad).	Dårligt
21	Jeg gik for længe efter operationen, til jeg fik stingene taget. Lægen tog fejlen på sig og undskyldte mange gange. Det var en meget positiv oplevelse for mig.	Virkelig godt
23	At der manglede et journalnotat, og at den der skulle behandle mig, ikke havde vidst nok.	Godt
26	Der blev kigget på forkert fod!	Dårligt
32	Min datter [] var kommet til skade, og jeg ville ønske, at man havde bedt mig om at komme, da hun blev indleveret. Det var min datters veninde [], der informerede mig om det. Personalet havde da givet udtryk over for pigerne, at jeg havde vist en form for svigt. Jeg er meget tæt på min datter, og noget af det børnene fortalte gjorde ondt. Det drejer sig kun om én dame.	Godt

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Da jeg fik gipsen af, synes jeg, at der var for mange mennesker. Jeg sad der midt i rummet og fik et rullebord til at lægge armen på. Var ved at besvime, det gjorde meget ondt. Lægen kom for at se på det i cirka to minutter. Jeg synes, at der var for mange mennesker, vi kunne se og høre alt om alle. Jeg døjer stadig med mit håndled og mine fingre. Fysioterapeuten siger, at det er [en specifik sygdom]. Gipsen skavede mig.	Godt
2	Der var noget rod i vurdering og kommunikation blandt personalet.	Intet svar
3	Ved røntgenafdelingen på et sygehus havde min læge (NN) bestilt billeder af BÅDE hofte og knæ, men den besked var ikke tilgået afdelingen. Så jeg måtte have ny tid på andet sygehus.	Virkelig godt
4	Lægen som undersøgte mig, virkede ikke super engageret i sit job. Synes, han bare skulle have en masse patienter igennem (det skal han jo også), men jeg stod med en: "Okay, jeg blev ikke klogere"-fornemmelse, da jeg gik ud. Alle de andre var super nærværende.	Godt
8	Jeg gør opmærksom på, at det kun er sket den sidste gang, jeg var inde. Ellers er jeg meget godt tilfreds med alle mine utallige operationer og behandlinger på både begge afdelinger.	Godt
10	Godt samarbejde i forbindelse med scanning i Skejby.[]	Virkelig godt
16	Det ENESTE negative er en kommunikationsbarriere mellem lægen og jeg. Lægen var der absolut intet i vejen med, tværtimod.	Godt
18	Jeg havde ikke fået at vide, at jeg skulle gå med hælsko i seks uger.	Godt
20	Godt tilfreds.	Virkelig godt
23	At man ikke bruger de forskellige fagpersoner, læger der er i samme ambulatorium. Godt nok, ser kun ens eget speciale.	Godt
24	Fik opereret skulderen [i efteråret] og fik at vide, at den var ok. Men da mine gener fortsatte, og jeg var til den afsluttende undersøgelse på skulderen, mente lægen, at generne måske kom fra [en anden del af kroppen], og at dette skulle undersøges. Hun måtte ikke sende mig direkte videre til den undersøgelse. Jeg skulle henvises af egen læge. Derefter to gange røntgen på et andet sygehus og samtaler på et tredje sygehus. Henvisning til scanning. Kørte to gange til Ambulatoriet på et fjerde sygehus og til afsluttende samtale det på det tredje sygehus. Noget af en omgang, ikke?	Godt
26	Lægerne på denne afdeling er generelt ikke særligt gode til børn. Er der flere læger til stede, bliver det meget værre! Der var [én læge samt en anden læge], der "stod med". Han var med til det sidste besøg. Det var hans tilstedeværelse, der ødelagde besøget. Jeg blev heller ikke informeret om, hvorfor han var med.	Intet svar
27	Mine klager i regionerne. ALT, hvad der kunne gå galt, gik galt.	Virkelig dårligt
31	Jeg har [indtil videre] kun været til undersøgelse og skal opereres [senere på året]. Men min erfaring med Regionshospital Randers er virkelig god, fagligt som personligt. Jeg har [mange] års erfaring med hospitalet.	Virkelig godt

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
7	Fik først via den skriftlige journal information om, at en [skrue] var sat i foden. Ved endnu ikke, om den efterfølgende skal fjernes [].	Virkelig godt
10	Meget positivt at jeg fik tilsendt journalnotater pr. e-mail.	Virkelig godt
13	God.	Godt
15	Det var fint.	Virkelig godt
16	Den mundtlige information fra sygeplejerske, der også var tilstede, og faktisk fungerede som tolk, var god. [Sygeplejerske] var god til at informere i det hele taget.	Godt
20	Godt tilfreds.	Virkelig godt
23	Noget information var ok, men jeg har også oplevet meget dårlig information. Læger der er svære at forstå, hvilket ikke gør besøgene bedre, når man er hørehæmmet (bruger høreapparat).	Godt
24	Fik en god behandling, men lægen var svær at forstå. En sygeplejerske hjalp indimellem :)	Godt
29	En meget dygtig læge og sygeplejerske.	Godt

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
22	Mit forløb på såvel ambulatoriet som på Dagkirurgisk Afdeling har på alle måder været fint. Ligeledes hjemmesygeplejerskens besøg for at rense mit sår/skifte forbindelse, men dagen efter operationen var der INGEN hjælp at få. Hvis jeg ikke selv kunne rense såret, måtte jeg jo komme op på sygehuset. Da der gik betændelse i såret, ville lægevagten ikke komme til mig. De sendte ikke en læge ud "bare på grund af en fod".	Godt

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, jeg fik en rimelig behandling, men synes, at der skulle være et rum, hvor patienterne kunne sidde i fred, mens de fik gips af eller på.	Godt
3	Sygeplejerske og læger var meget, meget venlige.	Virkelig godt
5	Det hele forløb som forventet. OK.	Virkelig godt
9	Min behandling på ambulatoriet har været til ug. Vil meget gerne fremhæve min behandling på Dagkirurgisk Afsnit, det har bare været så flot en modtagelse, fra jeg ankom. Personalet fortjener en KÆMPE ROS.	Virkelig godt
13	Udmærket.	Godt
14	Var på Skejby Hospital, og er blevet meget glad efter topkateter er taget fra, og det er blevet bedre og bedre. Jeg er utrolig glad her, da det er godt et år siden uden blærebetændelse. Igen lettet. Skejby er et dejligt hospital. Et andet hospital er jeg meget utryk ved.	Godt
15	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
16	Generelt er ventetiden alt, alt for lang. Nu var jeg bare "heldig" sidste gang. Hvis ventetiden kunne bringes ned, var det nok sket for længst, men det kræver jo helt "andre" midler til dette. Det personale jeg har været i kontakt med indtil videre har altid været perfekt. Kompetente og venlige.	Godt
20	God behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
23	Bedre forhold til fysioterapi i ambulatoriet. Steder, så alle ikke kan høre hvad der tales om.	Godt
24	Venteværelset er jævnt kedeligt for de, der skal vente længe. Der mangler hygge og læsestof. Ellers er jeg en ret så tilfreds patient.	Godt
25	Ambulatoriet er meget gammelt.	Virkelig godt
27	Det var samme læge, og man havde kendskab til patienten. Undskyldninger er der nok af.	Virkelig dårligt
28	Ventetiden til ambulatoriet var alt for lang.	Godt
30	Information om ventetiden.	Godt
31	Jeg har været indlagt og opereret adskillige gange og har altid været godt tilfreds med behandlingerne.	Virkelig godt
32	Ville gerne have modtaget det opkald med det samme om, at jeg skulle tage op til patienten. Jeg vidste ikke, at der var noget galt.	Godt
33	Det var rigtig dejligt, at den søde sygeplejerske, der skulle fjerne stingene, tilbød, at jeg kunne få hånden i vand. Havde ikke fået den vasket i 14 dage.	Godt