

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA
Ortopædkirurgisk Afdeling O
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:	60
Besvarelser fra afsnittets patienter:	38
Afsnittets svarprocent:	63%

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).

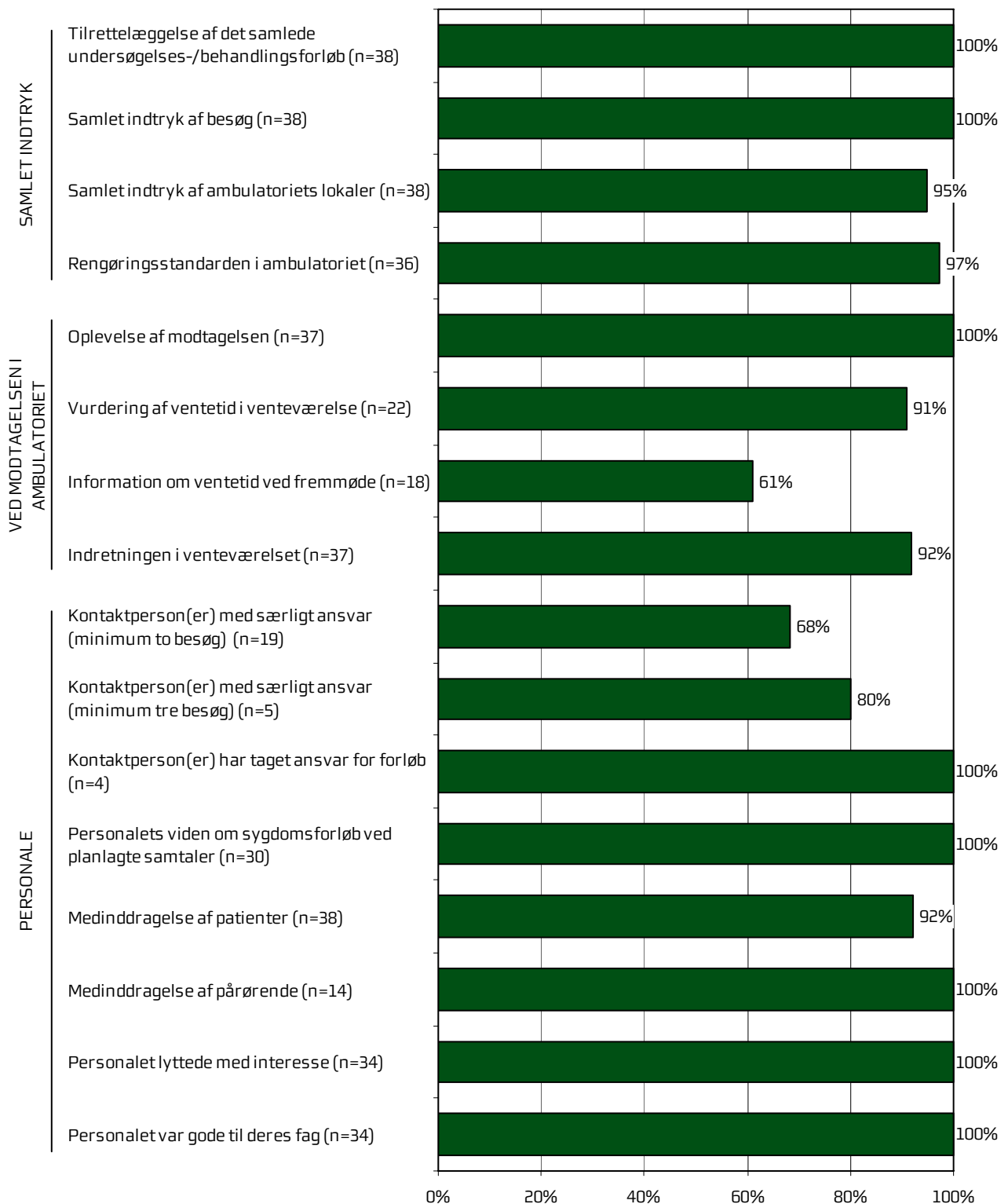
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

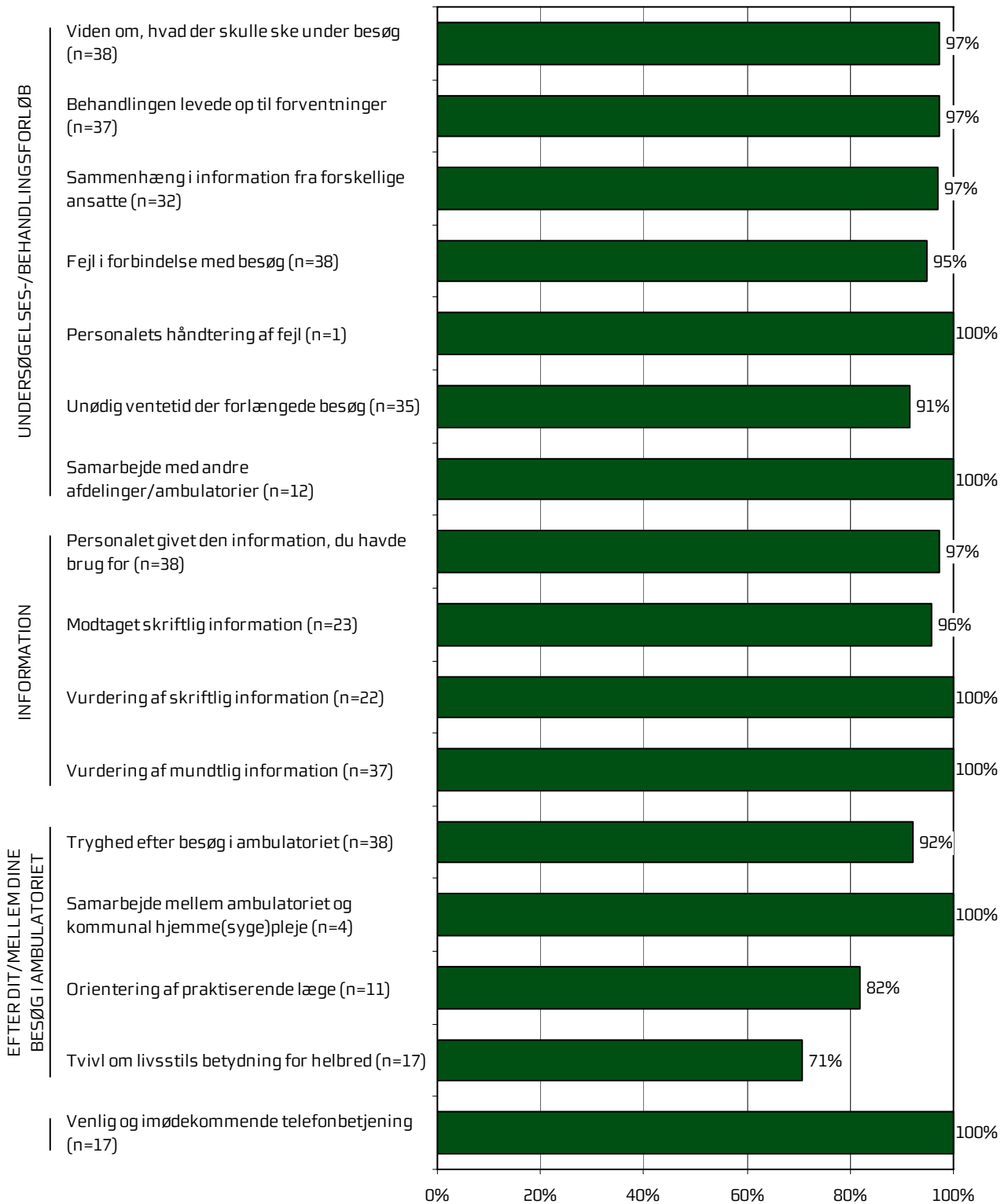
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

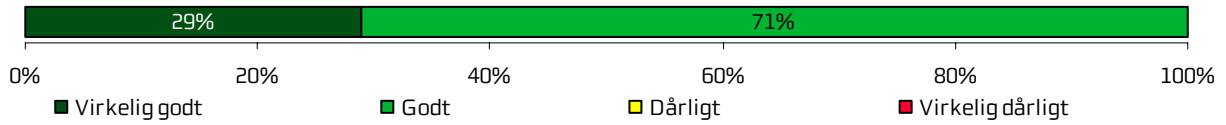
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

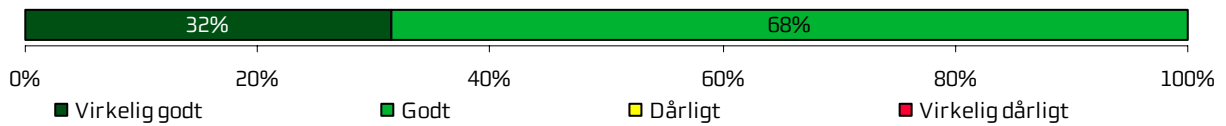
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

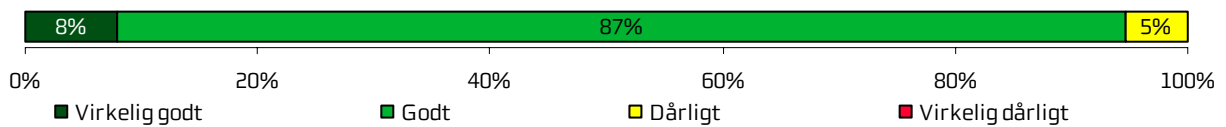
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=38)



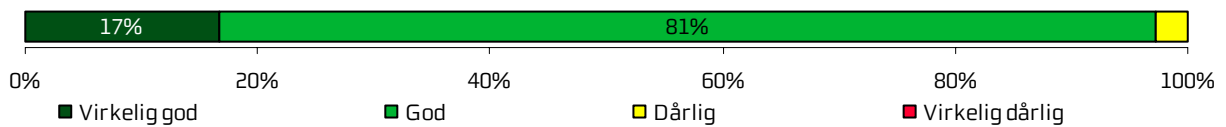
Samlet indtryk af besøg (n=38)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=38)



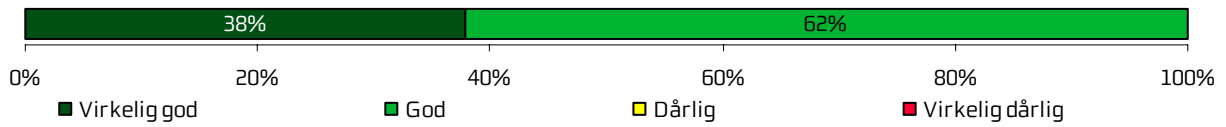
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=36)



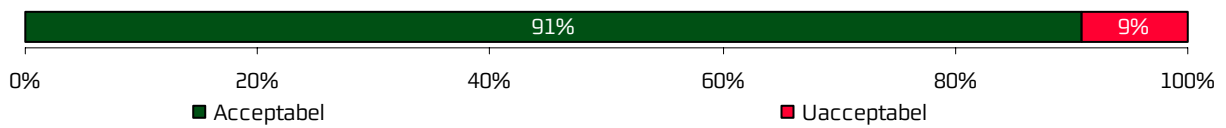
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=37)



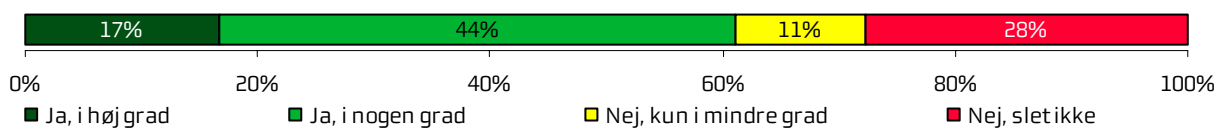
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=22)



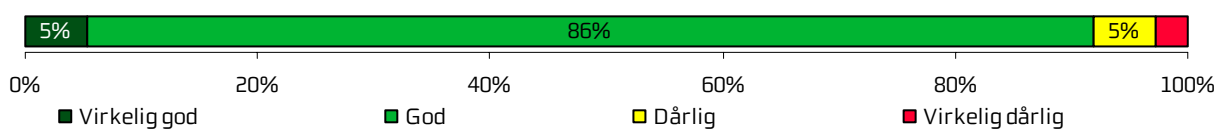
Længde af ventetid i venteværelse (n=35)



Information om ventetid ved fremmøde (n=18)



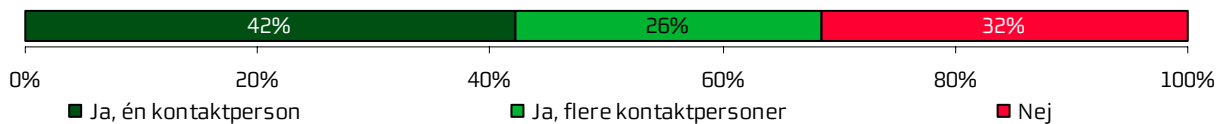
Indretningen i venteværelset (n=37)



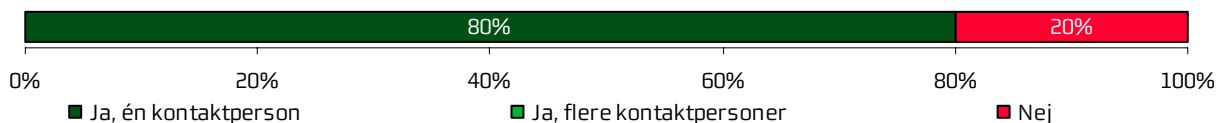
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	100 %	86 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	61 %	-	-	75 %	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	99 %	82 % *	89 % *

Personale

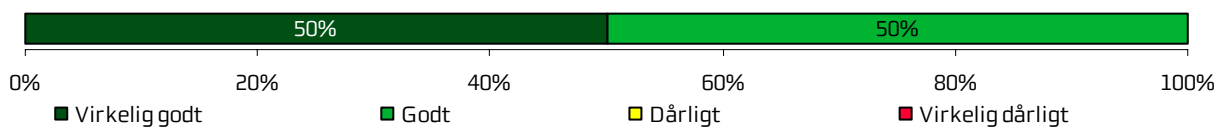
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=19)



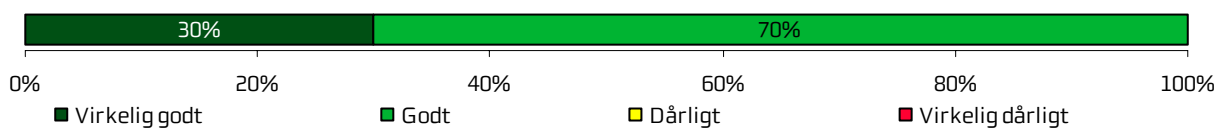
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



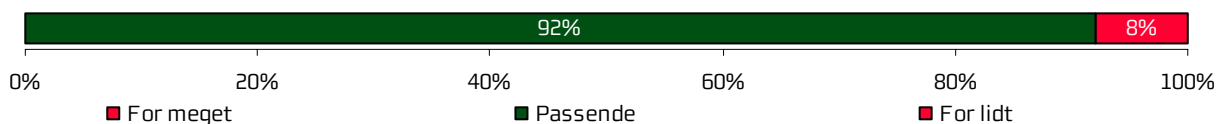
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



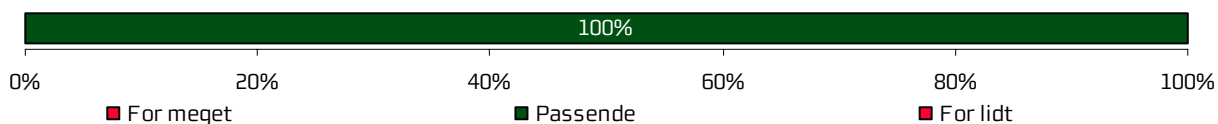
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=30)



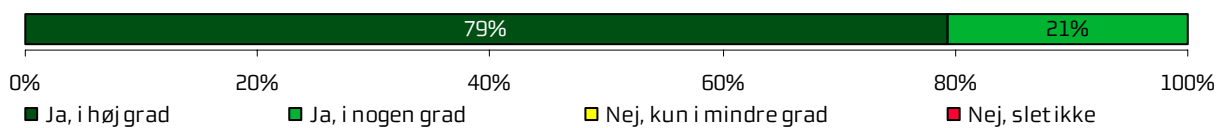
Medinddragelse af patienter (n=38)



Medinddragelse af pårørende (n=14)



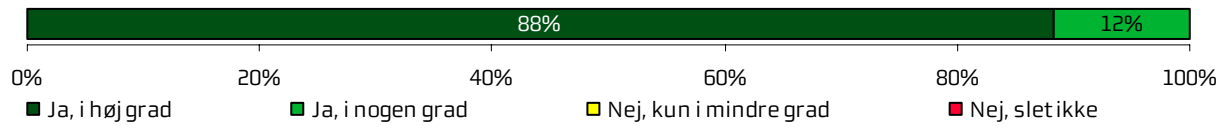
Personalet lyttede med interesse (n=34)



	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)	68 %	-	-	100 % *	70 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	-	-	100 %	73 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	83 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=34)



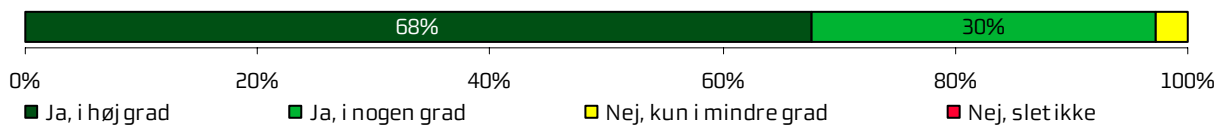
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

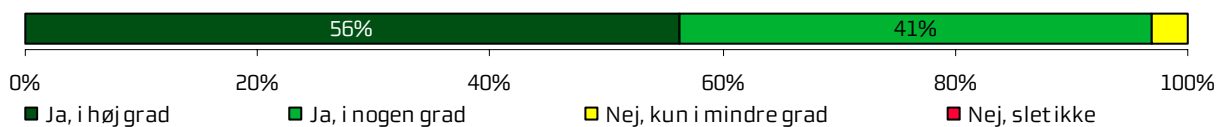
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=38)



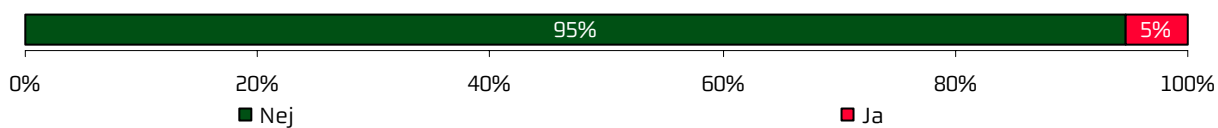
Behandlingen levede op til forventninger (n=37)



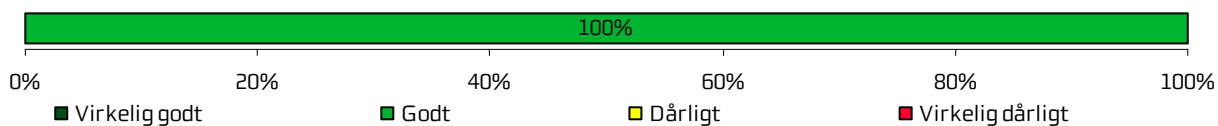
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



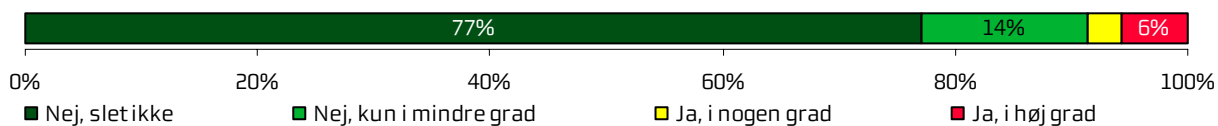
Fejl i forbindelse med besøg (n=38)



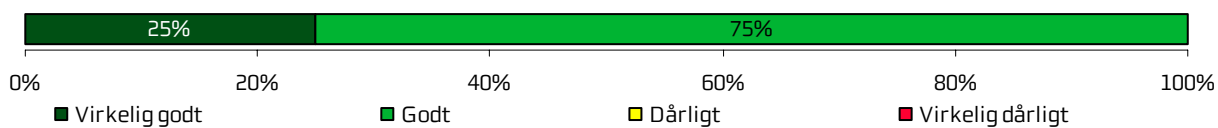
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=35)



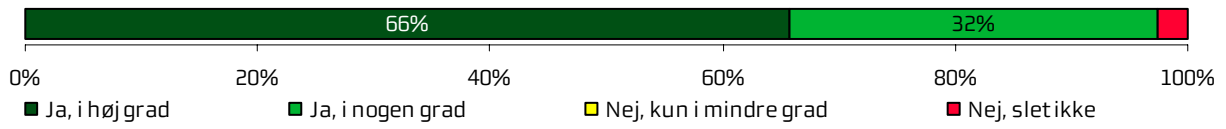
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=12)



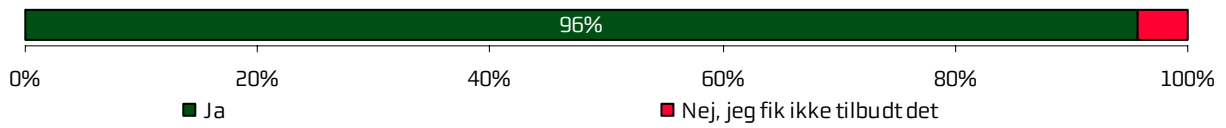
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	100 %	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	78 %	64 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	98 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	86 % *	94 % *

Information

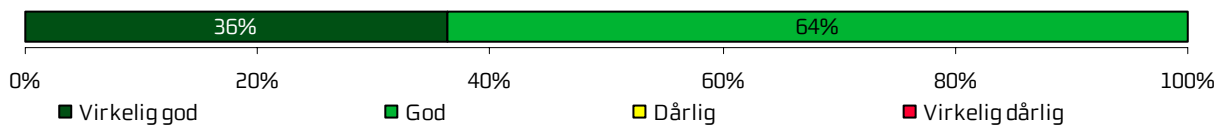
Personalet givet den information, du havde brug for (n=38)



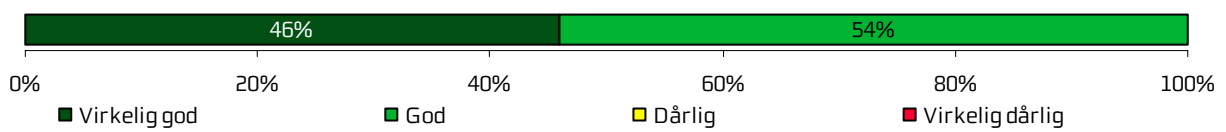
Modtaget skriftlig information (n=23)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



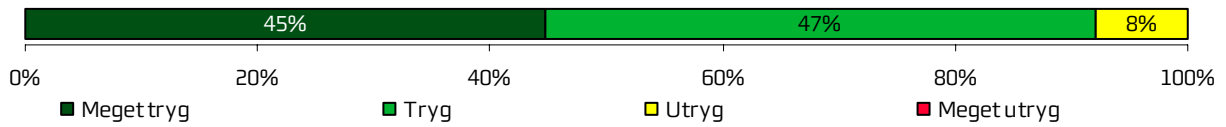
Vurdering af mundtlig information (n=37)



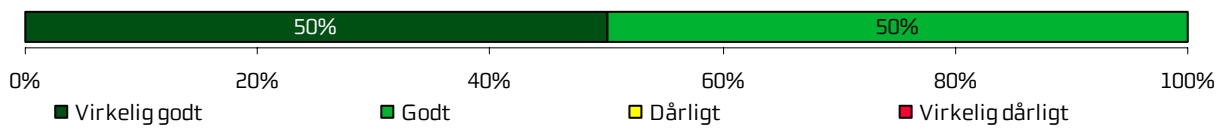
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 %	91 %	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	96 %	-	-	94 %	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

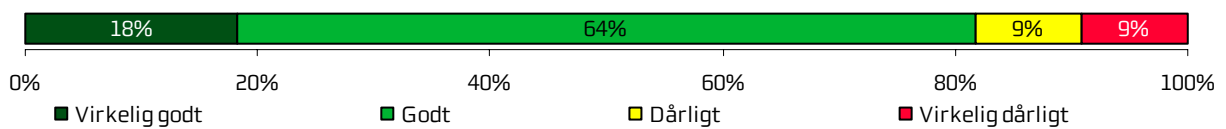
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=38)



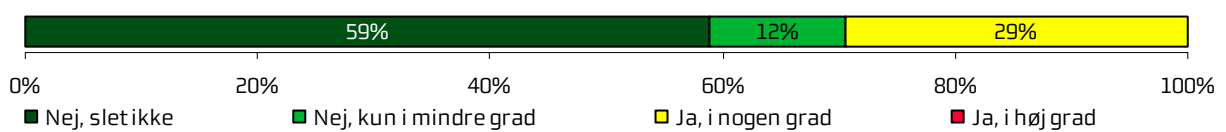
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



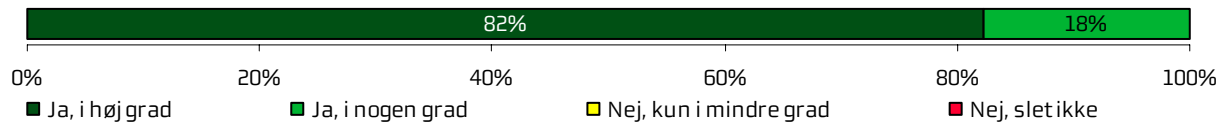
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=17)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 %	87 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	-	-	100 %	74 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	-	-	87 %	59 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=17)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	-	-	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.

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Modtagelsen
	8	Udmærket.	God
	9	Helt fint.	God
	14	Det var søde og venlige mennesker hele vejen igennem.	Virkelig god
	15	Venlig og imødekommende.	God

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
7	De glemte, at jeg skulle til MR-scanning. Min [pårørende] måtte ringe og spørge, om de havde glemt det, og det havde de :(Godt
14	Det skal siges, at det var en læge på et andet sygehus, der, lige efter jeg kom til skade, fejlvurderede mit knæ. Lægen sagde, det var et forstruktet ledbånd, og gav mig ikke nogen krykker eller noget. Jeg tager til et andet sygehus efter to måneder, og får at vide, at det er mit korsbånd.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**


ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
10	<p>Lægen, der undersøgte mit knæ, sagde: "Du kan gå på dit ben herfra efter kikkertundersøgelsen/-operationen." Og derefter blev jeg sendt hen til sekretæren for at aftale en tid til operation. Jeg tog den første tid, for det var en torsdag, og jeg regnede med at hvile mig i weekenden og være arbejdsklar igen mandag. Derefter gik jeg til Dagkirurgisk og talte med en læge NN. Først efter operationen fik jeg at vide, at jeg SKULLE sygemeldes i 14 dage efter indgrebet! Men jeg havde jo fået masser af oplysende pjecer om alt muligt, så hvorfor stod der intet om, at man altid efter en kikkertoperation skal sygemeldes i 14 dage? Hvis jeg havde vidst det, ville jeg have fået lagt operationen op til fx juleferien, så min ret lille arbejdsgiver ikke skulle løbe ind i de økonomiske problemer, jeg nu har forårsaget. Eller jeg kunne have arrangeret en vikar, for der var jo længe mellem forundersøgelse og operation. På opvågningen var madrassen fantastisk! Tak for det! Men jeg manglede en grovbolle uden noget på, for jeg [har en madallergi], så jeg måtte spise et stykke vatbrød med ost. Og hvis man vil bruge tebreve, skal man have nogle krus at servere i, for kopperne er alt for små til den mængde te, så den bliver enten for tynd/bare farvet eller bitter. Måske skulle man lade/bede folk tage en termoflaske god te med? Det kunne jeg sagtens have gjort.</p>	Godt
11	Det lever i høj grad op til mine forventninger.	Virkelig godt
12	Uheldig ventetid ved samtale med læge NN oveni den lange ventetid i ambulatoriet. Ventetiden viste sig at skyldes frokostpause. Ærgerligt for os der måtte ud at forlænge parkeringsbilletten endnu en gang. Syntes måske godt, at der kunne være taget hensyn, når vi nu var udsat for lang ventetid i forvejen.	Godt
14	Det tog for lang tid, inder der blev fundet ud af, hvad der var galt.	Godt
15	Det var en kort undersøgelse af seneknude []. Jeg kom ind til tiden, og fik en god behandling, samt en tid til operation med det samme.	Godt

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
6	Alt ok.	Virkelig godt
9	Fin information om forløbet.	Godt
10	Man skal være kvik for at følge med i informationsstrømmen, både læge og sygeplejerske taler hurtigt og uden spildord. Og som skrevet før: i pjecen "Patientinformation om [lidelse]" [] står der nederst på siden, at sygeperioden afhænger af lægens ordination i journalen. Der stod bare: Vanligt regime. Jeg spurgte, det betød åbenbart, at jeg ikke måtte arbejde i 14 dage, og sygeplejersken sagde, at det var da standard efter sådan en operation. Hvis det er rigtigt, så skriv DET i pjecen, eller advar i det mindste om, at det kan blive nødvendigt.	Godt
12	Samtalen var præget af tidspres pga. de mange ventende, så der blev ikke rigtig mulighed for at uddybe. Var lidt utryk efterfølgende. Oplevede så også at sekretæren ikke ville give mig en af de tre operationstider, som læge NN kunne se, han havde. Han havde også taget hensyn til min skade. Ikke særlig rart at blive mødt med en mur/manglende forståelse. Anden operation inden for 9 måneder.	Godt
13	Jeg kan ikke vurdere fagpersonalets viden. Behandlingen har ikke haft det resultat, jeg kunne have ønsket. Informationen om efterbehandling var ok.	Virkelig godt
14	Genoptræningsplanen var ikke korrekt.	Godt

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA

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

ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	Kunne godt have brugt et sæt krykker. Måtte ikke støtte på det opererede knæ i [flere] dage.	Virkelig godt

DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA

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

ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Nyt med parkering på området. Skulle være mulighed for at betale med dankort, når man ankom og betale med kort ved afgang og ikke som man skulle gætte sig til, hvor lang tid forløbet ville tage. Meget tilfreds med behandlingen og resultatet. Ps. har aldrig modtaget kørsel for turen [til sygehuset].	Virkelig godt
3	Behandlingen var perfekt, men der var tre timers ventetid fra samtale med sygeplejerske til operation.	Godt
4	Venteværelset bør moderniseres.	Godt
5	Godt, at der er en tavle med lægernes navne og titler.	Godt
7	Når der er mange, der venter, sidder vi som "sild i en tønde". Måske nogle blade til de unge mennesker.	Godt
8	Blev taget godt af, og havde tid til at tale med mig.	Godt
9	Ingen nullermænd set eller hybelkaniner. Så ok.	Godt
10	Luften i venteværelset var ret dårlig/ufrisk. Jeg hader det kvænnende tv, og gik så langt væk fra det, som muligt. Hvis jeg havde haft lang ventetid, så ville det have gjort mig irriteret og nervøs. Man kan ikke slappe af og berolige sig selv, når det flimrer i baggrunden, hjernen bliver forstyrret hele tiden.	Godt
12	At der kan blive taget lidt større hensyn, når der er tale om et tilbagevendende problem/skade, da det medfører flere og lange perioder med sygemelding fra mit job. Ærgerligt, at jeg ryger om bag i køen hver gang. Især da der ikke er udsigt til, at det bliver anderledes i mit tilfælde. Svært at bevare sit job under de vilkår.	Godt
13	Personalet var venlig og imødekommende. Lægerne lytter, men hører ikke.	Virkelig godt
14	Det ene sygehus gjorde det rigtig godt, men det andet sygehus er simpelthen for hurtige til at undersøge en. Det er skræmmende, at en læge, [der eftersigende arbejder med netop dette område], kan tage så meget fejl i forhold til, at hvis man søger på [relevant søgeord] på nettet, er det helt de samme symptomer, som jeg har oplevet.	Godt
15	Har kun været der én gang, og det fungerede fint.	Godt