

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ambulatorium ortopædi
Ortopædkirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	359
Besvarelser fra afsnittets patienter:	204
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 tests 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).

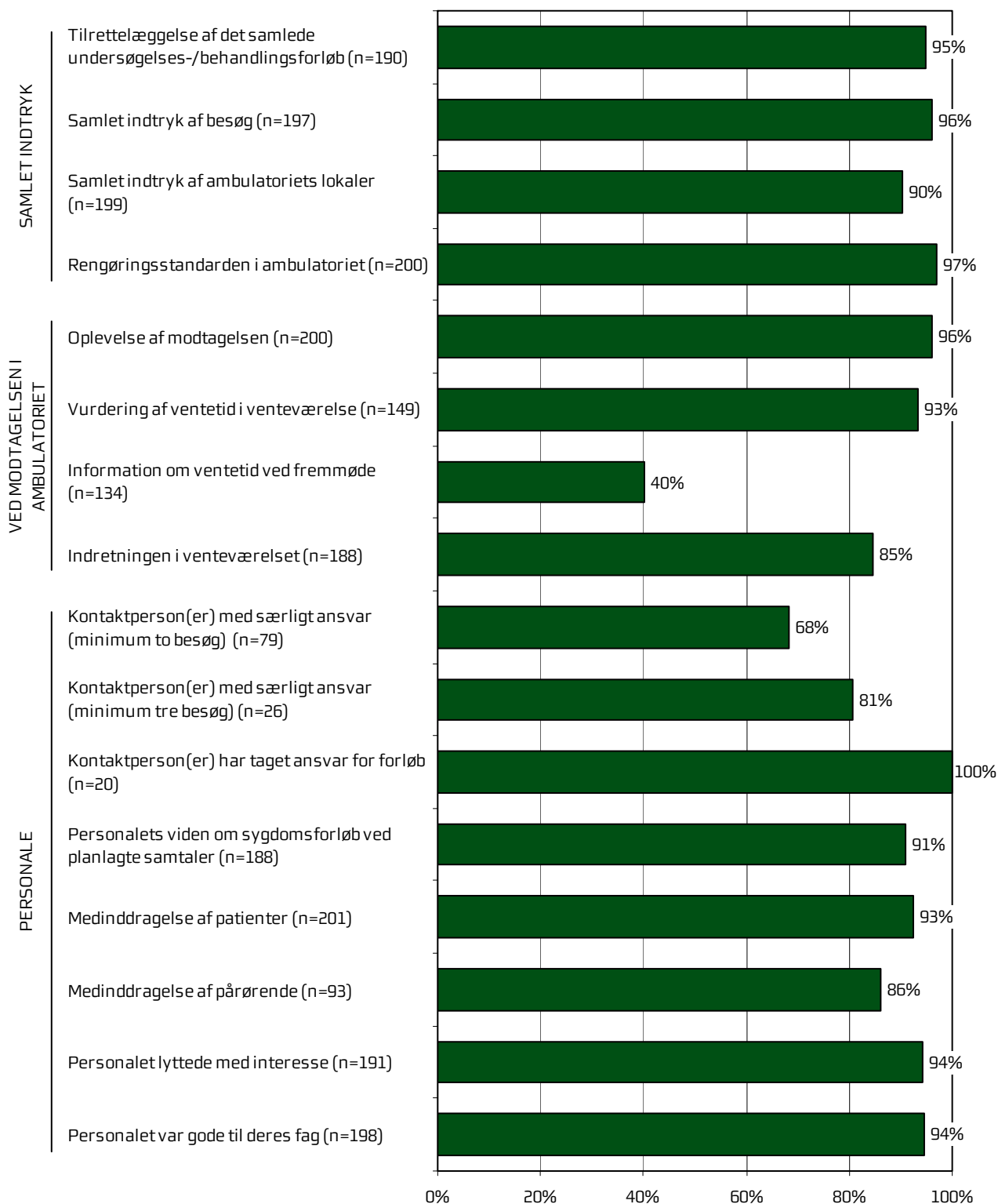
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

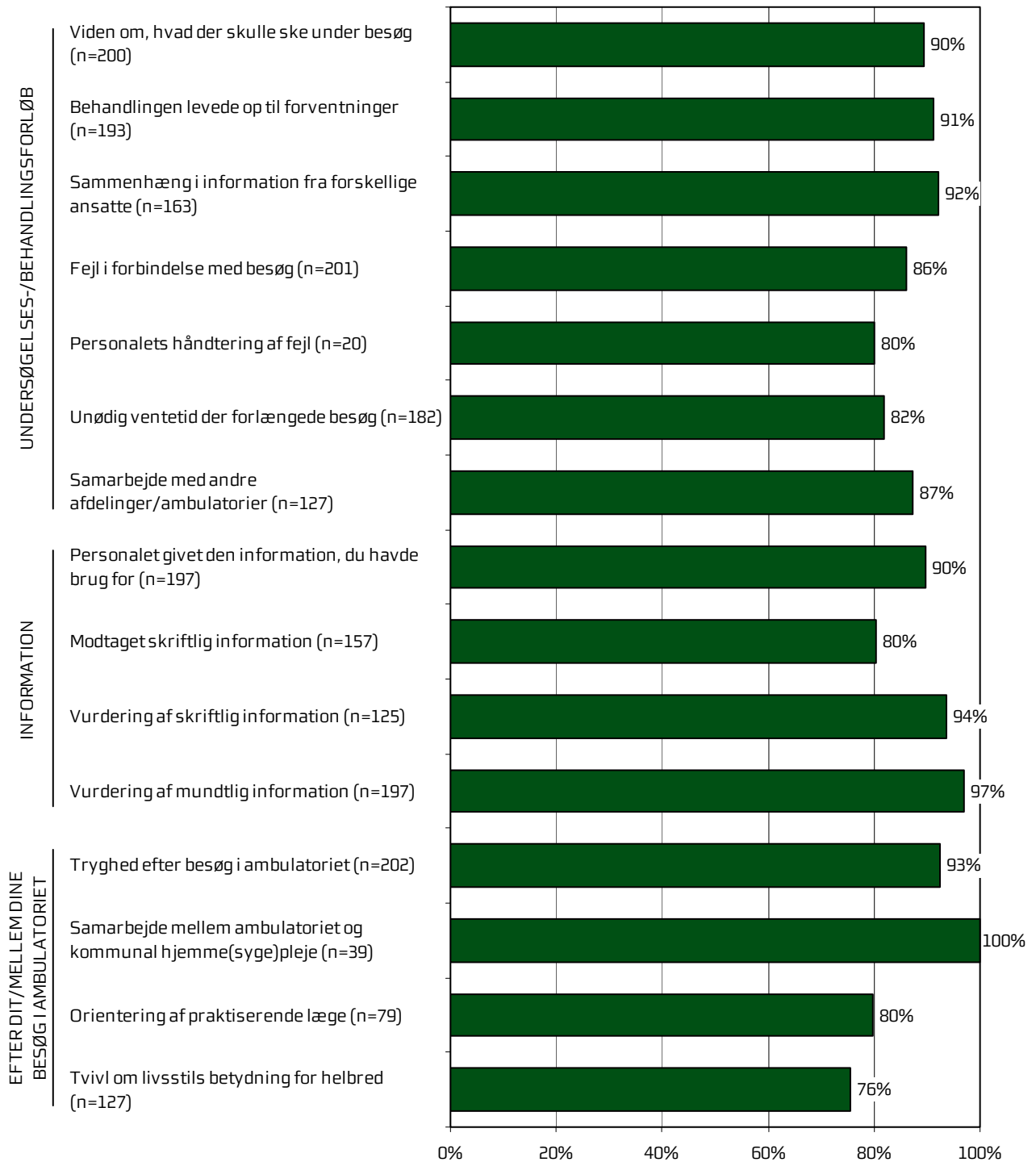
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ambulatorium ortopædi

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

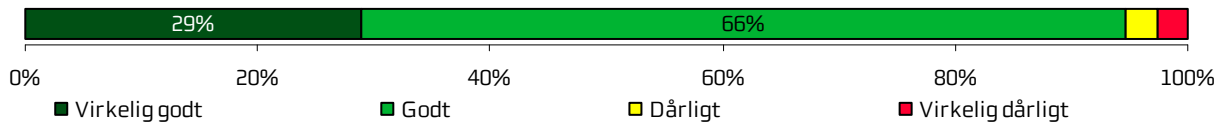
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

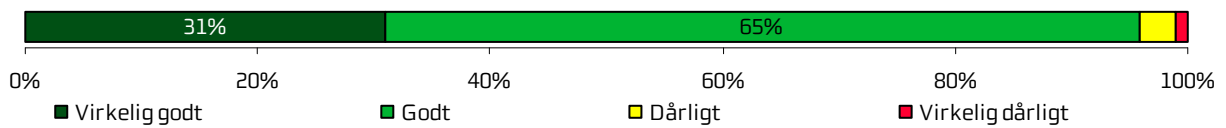
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

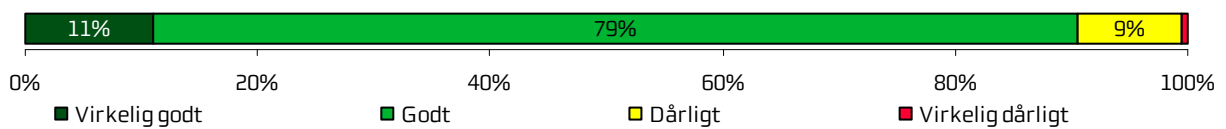
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=190)



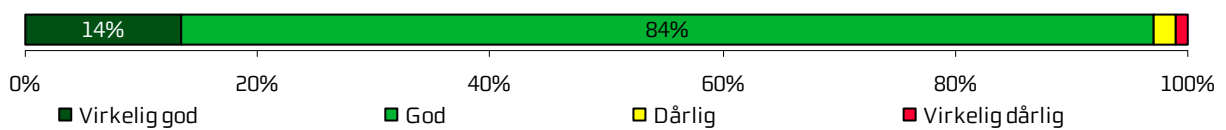
Samlet indtryk af besøg (n=197)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



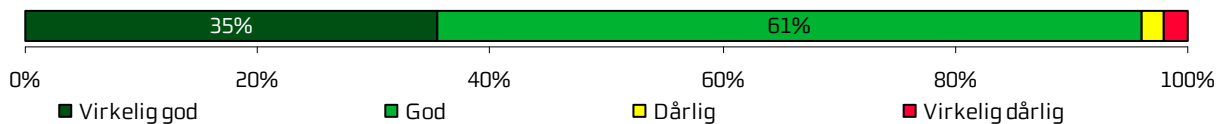
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=200)



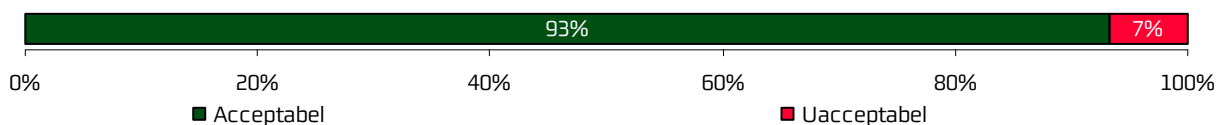
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	94 %	100 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	93 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	90 %	-	95 %	91 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 % *	96 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

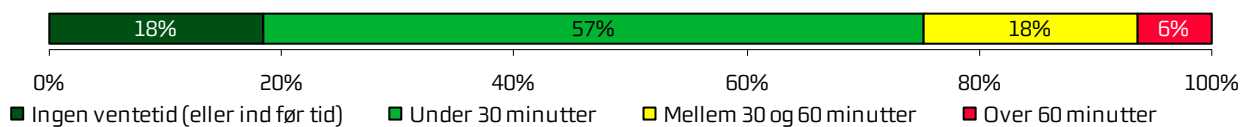
Oplevelse af modtagelsen (n=200)



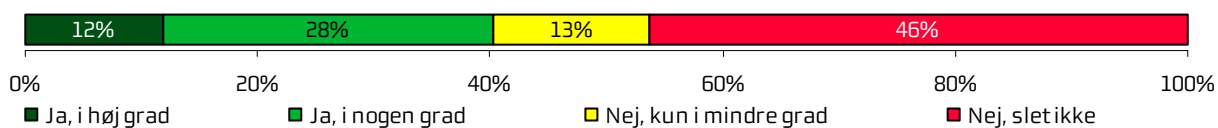
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=149)



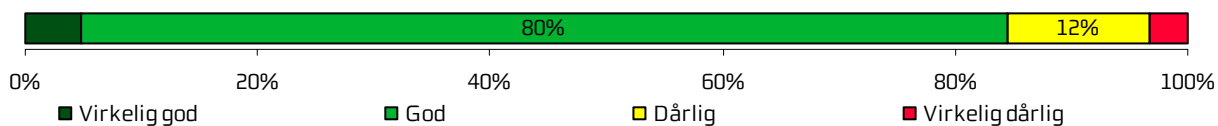
Længde af ventetid i venteværelse (n=141)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



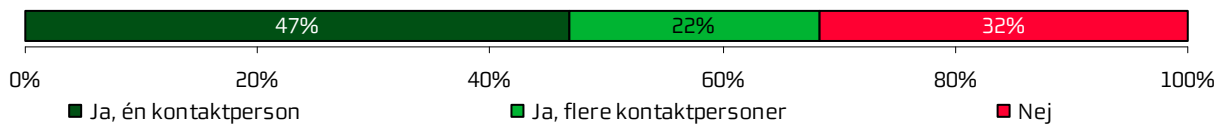
Indretningen i venteværelset (n=188)



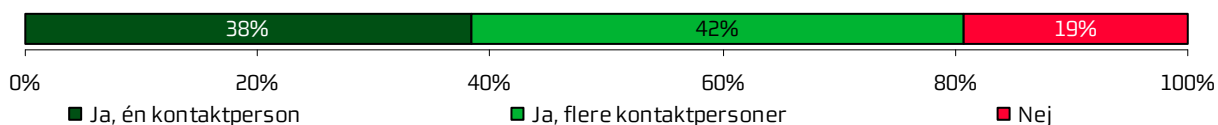
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 %	98 %	99 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	94 %	96 %	96 %	88 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	40 %	52 %	50 %	55 % *	32 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	82 %	86 %	93 % *	80 %	83 %

Personale

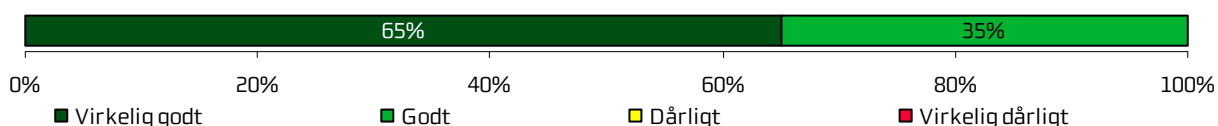
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=79)



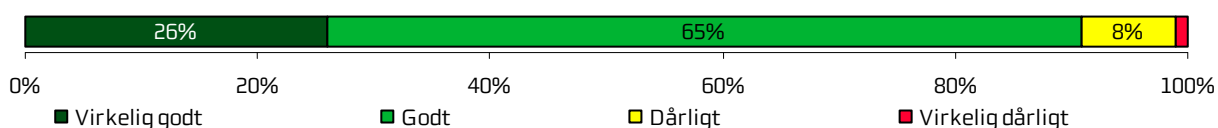
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



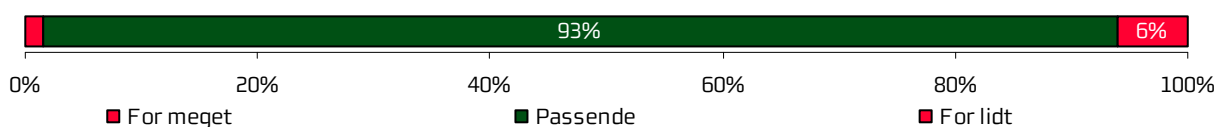
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



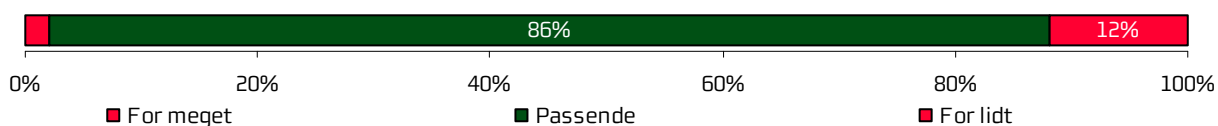
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=201)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



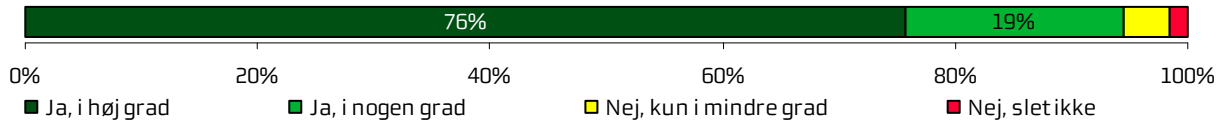
Personalet lyttede med interesse (n=191)



	2012	2011	2010	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 %	78 %	73 %	81 %	67 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	77 %	74 %	87 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	94 %	91 %	97 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	93 %	95 %	89 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	96 % *	91 %	96 % *	83 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	93 %	98 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=198)



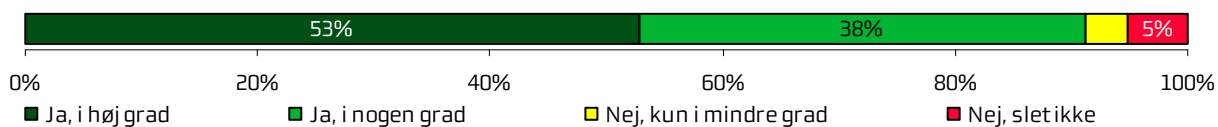
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	98 %	97 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

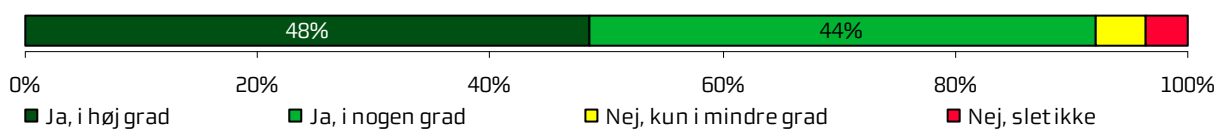
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=200)



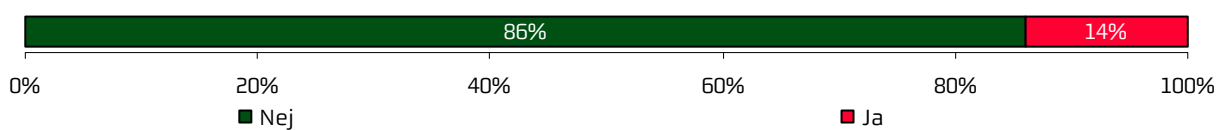
Behandlingen levede op til forventninger (n=193)



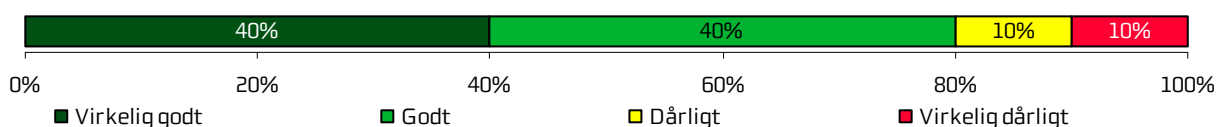
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=163)



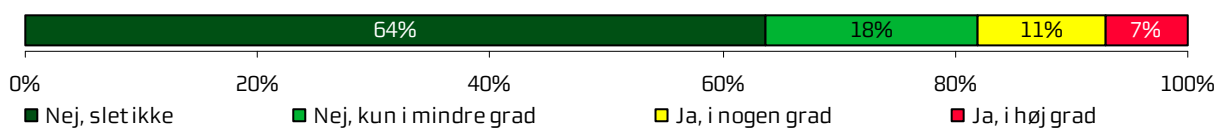
Fejl i forbindelse med besøg (n=201)



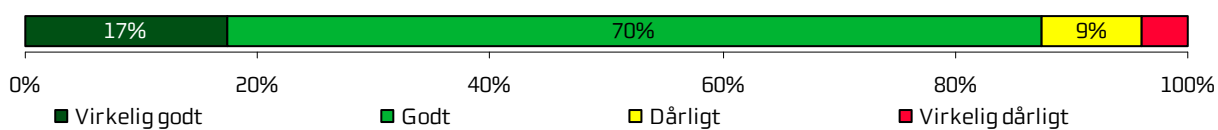
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=182)



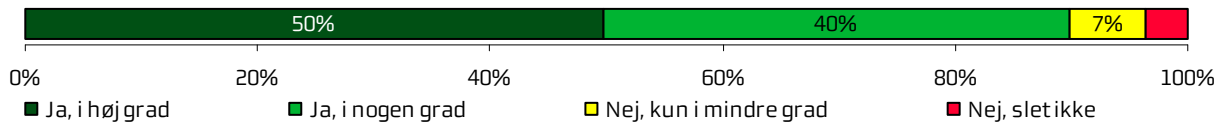
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=127)



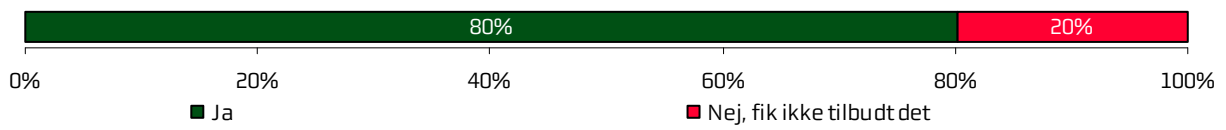
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	84 %	90 %	96 % *	86 %	93 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	89 %	96 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	93 %	99 % *	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	88 %	92 %	95 % *	83 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	79 %	82 %	94 %	30 % *	62 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	78 %	91 % *	91 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	92 %	94 %	97 % *	86 %	93 %

Information

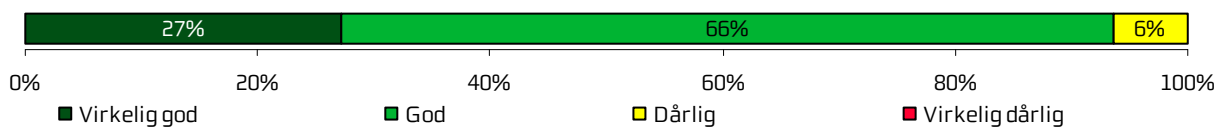
Personalet givet den information, du havde brug for (n=197)



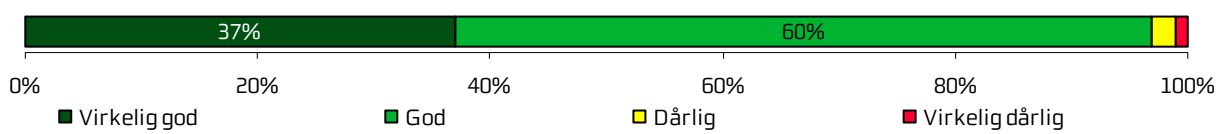
Modtaget skriftlig information (n=157)



Vurdering af skriftlig information (n=125)



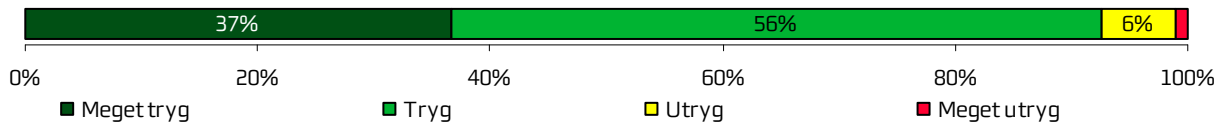
Vurdering af mundtlig information (n=197)



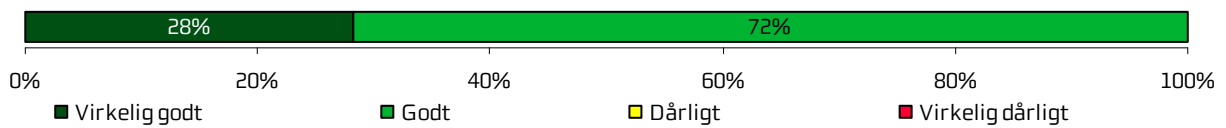
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	89 %	-	96 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	77 %	72 %	93 % *	63 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	99 % *	98 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	93 %	99 % *	93 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

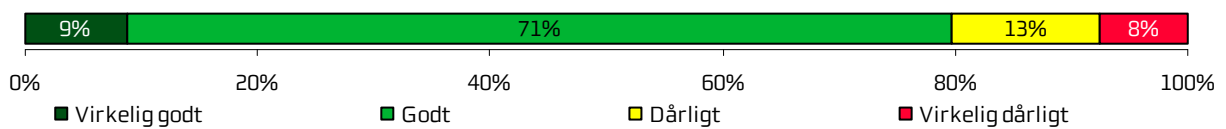
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=202)



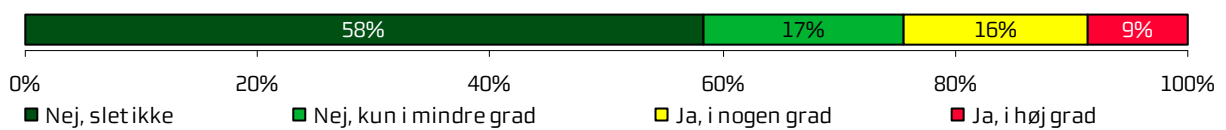
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=79)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=127)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	92 %	98 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	93 %	98 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	95 % *	88 %	91 % *	81 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	69 %	80 %	82 %	64 %	73 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		10
Kommunikation og information		9
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		8
Pleje		6
Relationer til personale		4
Ventetid		3

Ambulatorium ortopædi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Modtagelsen
4	Ok ventetid.	God
8	Venlig og smilende betjening.	God
11	Alle er søde og venlige.	Virkelig god
12	At der er personale til at hjælpe en, hvis man har problemer med at logge sig ind.	Virkelig god
16	Det var godt, at der var en frivillig til at hjælpe med registreringen af sygesikringsbeviset. (Det var ikke så nemt at finde ud af).	God
18	Der hvor man venter, er der ikke meget plads. Meget trafik.	God
21	De er altid flinke og imødekommende.	God
22	Personale ok. Stole meget dårlige.	God
23	Der gik en "hospitalslignende" person på gangen, som dog ikke var klar over, hvor man henvendte sig.	Virkelig dårlig
25	Ingen modtagelse.	Virkelig dårlig
26	Det gik, som det skulle. Der gik ikke lang tid i venteværelset, før der kom en og hentede mig, viste mig min seng og informerede mig om forløbet.	Virkelig god
28	Der findes ikke nogen modtagelse. Der er ingen reception og intet venteværelse. Kun et par stole i gangarealet.	Virkelig dårlig
33	Ved ankomst blev jeg informeret om, at lægen var fraværende, og derfor ville [jeg] blive tilset af en anden.	God
36	Der var afbud. Derfor var der ingen ventetid mellem røntgentid og tid ved lægen.	God
40	Jeg blev modtaget af en venlig dame, som viste mig, hvordan jeg blev registreret med sygesikringskortet. Det var godt.	Virkelig god
42	Meget venlig sygeplejerske, som jeg snakkede med. Hun var sød at fortælle, at det var hende, der skulle hjælpe mig.	Virkelig god
43	Personalet er professionelt. Alle er venlige og imødekommende. Det er meget positivt.	Virkelig god
46	Meget kompetent personale, der selv hurtigt tog stilling til, at jeg skulle videre fra anden afdeling til ambulatoriet. Det tog under ti minutter, før jeg blev modtaget i ambulatoriet.	Virkelig god
48	[Andet personale], der viste vej, var en god hjælp. Personalet var meget hjælpsomt og sikrede, at jeg var klar over næste step. Super godt.	Virkelig god
50	Der var meget lang ventetid for en lille dreng med brækket arm.	Dårlig
51	Personalet var meget søde og venlige at vise meget omsorg. Jeg har ikke noget problem i min modtagelse i ambulatoriet.	God
57	Surt kontorpersonale: havde travlt med at snakke med hinanden (personalet i modtagelsen).	Virkelig dårlig
59	Alle var præget af et højt aktivitetsniveau, men dette til trods mødte jeg kun smil, venlighed og imødekommenhed, plus en portion humor.	Virkelig god
60	Jeg sad og ventede i venteværelset [i to timer], og der skete ikke meget, selv om jeg spurgte tre sygeplejersker, og til sidst, [efter to timer], kom der endelig en og fortalte, at det var aflyst.	Dårlig

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 62 Professionelt, venligt, opmærksomt. | Virkelig god |
| ✎ | 66 Fint med frivillige til at vise vej. | Virkelig god |
| ✎ | 71 Skulle møde ind fastende [sidst på formiddagen] kom til [over middag]. Meget lang tid for en [teenager] at være sulten! | God |
| ✎ | 82 Nej, modtagelse ok. | God |
| ✎ | 85 Det var ikke tydeligt nok, at man skulle trække et nummer, scanne sig selv ind. Jeg så flere have det problem. | God |

Ambulatorium ortopædi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Fejlhåndtering
4	Jeg blev [i sommeren 2012] henvist til smertebehandling/team. Har i dag stadig INTET hørt. Har hørt der er venteliste, synes så bare, at den er meget lang, eller også er jeg blevet glemt, så retter ny selv.	Uoplyst
6	Jeg blev kaldt ind til bedøvelse, men så manglede der et kryds. Jeg vidste ikke, hvad de snakke- de om? Det viste sig, at jeg skulle have snakket med læge NN i venteværelset, hvor han så skulle sætte et kryds på mit [] knæ. Det var ikke sket.	Virkelig godt
9	"Forkert" læge til at se på mig første gang, så blev omvisiteret og sendt til MR-scanning først før ny tid med den "rigtige" læge.	Virkelig godt
10	Der blev taget et røntgenbillede i stedet for en MR-scanning. Meget lang ventetid på MR- scanning inden behandlingen kunne sætte i gang.	Uoplyst
13	Hvorfor skulle jeg til andet sygehus og få at vide, at min sko var for dårligt lavet?	Godt
14	Der blev ikke bestilt kontrolrøntgen.	Virkelig godt
15	Kontrol efter [nogle] måneder, men var forsvundet i systemet. Måtte selv ringe.	Virkelig godt
19	For lidt lokalbedøvelse.	Virkelig godt
24	Blev kaldt ind i forkert rækkefølge, samt en anden læge.	Godt
30	Jeg havde kraftige smerter. De blev ikke tolket helt korrekt af den sygeplejer, som skulle hjæl- pe. Fik en lidt for stor dosis smertestillende. Ved vagtskiftet fik jeg pludselig en bedre hjælp og forklaring.	Virkelig godt
31	Jeg brækkede min lillefinger, og ved første tjek [et stykke tid efter] bedømte lægen, at jeg ikke skulle til genoptræning og bookede derfor ikke tid til mig. Da jeg så skulle have gipsen af, sag- de en anden læge, at jeg skulle til genoptræning. Men da der ikke var booket en tid i forvejen, måtte jeg sidde og vente [nogle timer] ekstra.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Sygehuset havde glemt at fortælle, at min tid var aflyst.	Godt
33	Den læge der indkaldte mig, ville tjekke mig grundigt. Jeg blev udelukkende affejet og slet ikke lyttet til af den pågældende læge. [En pårørende] var med, og [denne] kunne heller ikke træn- ge igennem. Besøget var totalt spildt for begge parter, os og lægen.	Uoplyst
37	Jeg skulle opereres [ved middagstid], men blev først kaldt ind [halvanden time senere]. Det var lang tid at vente! (Skulle møde i ambulatoriet [om formiddagen]).	Uoplyst
40	Fejl fra én afdeling til en anden afdeling.	Virkelig godt
47	Fejlen var, at der ikke var taget røntgenbillede af mit knæ inden kontakten med NN.	Godt
48	Ja, jeg kunne ikke scanne mit kort ind, fordi systemet var nede. Fik besked på at gå til ventevæ- relset, men afdelingen fik så først 20 minutter senere besked om, at jeg var kommet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Der blev vurderet, at [patienten] havde forstuvet håndleddet, og vi insisterede på, at billederne blev vurderet igen. Vi fik svaret, at billederne ville blive vurderet næste morgen, og at vi ville få besked, hvis håndleddet var mere end forstuvet. Vi fik ingen besked og troede, at alt var ok. Dog var vi stadig bekymrede og gik til egen læge en lille uge senere, da [patienten] stadig havde ondt. Lægen ringede straks til Horsens sygehus, hvorefter vi igen blev kaldt ind, da der nu var tegn på brud på håndled. Vi fik en sang fra de varme lande om, at de sandelig havde planlagt at ringe samme dag, altså fem dage senere end lovet. Det er længe at gå med smerter for [et barn].	Dårligt
53	I skal lære at snakke sammen i stedet for at snakke forbi hinanden i et behandlingsforløb. I	Virkelig dårligt

- modsat fald bliver patienterne frustrerede.
- ✎ 55 Skulle have MR-scanning, men det blev ultralyd, så derfor måtte jeg af sted en gang mere. Godt
 - ✎ 60 At man må vente fra [morgen] til [et par timer senere], for at få at vide, det er aflyst. Uoplyst
 - ✎ 73 Måtte selv rykke for en ny tid. Godt
 - ✎ 74 Fejlagtigt grundlag i indkaldelsen. Blev indkaldt to gange til samme forundersøgelse! Virkelig dårligt
- Journal og indberetning blev væk mellem første og anden undersøgelse. Skulle selv forlange at se korrespondancen. Måtte efterfølgende kontakte patientkontoret og forlange aktindsigt før reaktion kom.
- ✎ 75 Da jeg havde brækket mit ben, blev jeg jo lagt i gips. Den gips sad desværre for stramt, og jeg blev nødt til at få det skiftet igen. Men det vil jo ske en gang imellem. Jeg er godt tilfreds. :-) Virkelig godt
 - ✎ 78 DÅRLIG PLANLÆGNING i forbindelse med besøg i tre forskellige faser. Sidste fase: Ventetid i halvanden time. Dagen kostede mig [mange penge] i parkeringsafgift. Uoplyst
 - ✎ 81 Har været indkaldt, hvor den læge, jeg oprindeligt skulle ind til, var stoppet. Ham, jeg så kom ind til, ville så starte forfra igen med samme behandling i stedet for at foretage den planlagte behandling, som var [noget han ikke måtte give]. Der skulle min tid nok have været aflyst! Og jeg skulle have haft en anden læge. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 - ✎ 83 Lægen virker arrogant og ligeglad. Skælder sygeplejersken ud, mens jeg sidder der, så jeg føler mig utilpas, og bliver sendt frem og tilbage af ham. Dårligt
 - ✎ 84 Lægen havde de forkerte røntgenbilleder fremme to gange samt talte om ting, som ikke havde tilknytning til min undersøgelse :-{ Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 - ✎ 86 At min læge ikke fik besked på, hvad der skulle gøres. Jeg måtte selv ringe og bede om, at mine papirer blev sendt til min egen læge. Godt

Ambulatorium ortopædi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
1	Jeg blev indstillet til en MR-scanning, men har aldrig fået en indkaldelse. Er i mellemtiden blevet opereret via privat sundhedsforsikring. Knæ.	Dårligt
3	Der var fejl, da jeg skulle røntgenfotograferes.	Godt
4	Mine scanningsbilleder var åbenbart blevet "væk", så det tog en ekstra dag at blive underrettet om resultatet, og det foregik over telefonen, så det var ret stressende :-{	Godt
6	Jeg havde total set en god oplevelse. Der var dog meget vente tid (tre til fire timer). Nogle dage før fik jeg en SMS, hvor tiden blev rykket en time frem. Det havde vel ikke været nødvendigt.	Virkelig godt
15	Håbende på bedre resultat. Har stadig mange smerter.	Godt
17	Den kontrol, jeg skulle ned til, blev ikke foretaget af den læge, der havde opereret mig. Fysioterapeuten kunne ikke svare på alle mine spørgsmål.	Uoplyst
20	Skulle selv kontakte laboratoriet for en efterfølgende tid i en anden afdeling.	Godt
29	Jeg mødte ved en fejl en time for tidligt. Var færdig inden min mødetid.	Virkelig godt
30	Jeg oplevede, at den dag skaden skete, var der en meget dårlig kommunikation/samarbejde mellem vagtlæge og skadestue. Det gav unødigt ventetid/brug af beredskabet. Der manglede også en journalstyring. De kunne ikke finde, at jeg tidligere havde været indlagt med samme skade. Dårlig stil.	Godt
33	De forskellige afdelinger sendte os ved et tidligere (samme) besøg fra afdeling til afdeling og gav skylden videre? Fuldstændigt uprofessionelt.	Virkelig dårligt
35	Jeg blev mødt med en venlighed og forståelse af min situation.	Godt
41	Jeg kom på skadestuen en nat [i weekenden], og [nogle dage senere], havde jeg en diagnose. Havde været gennem scanning og fysioterapi. Det var virkelig super.	Virkelig godt
43	Det har haft, og har fortsat, stor betydning med kontaktpersonordningen. Det er vigtigt at kunne møde en, man ved, hvem er, og som faktisk både svarer og handler.	Virkelig godt
45	Der var meget lang ventetid med hensyn til læge NN. Han ventede på journaloplysninger.	Godt
46	Fantastisk sygeplejerske, NN. Da hun hørte, jeg var sendt fra skadestue til ambulatoriet med en brækket albue, hidkaldte hun lynhurtigt en læge NN, så det ikke blev den obligatoriske ambulatiørelæge. Vedkommende læge var der i løbet af fem minutter, så på medbragte røntgenfotos og forklarede mig om skaden. Da der var risiko for yderlig brud på håndled, kom jeg til den obligatoriske ambulatiørelæge, der sendte mig til røntgenfotoografering. NN var der straks, fotoene kom, og hun gennemgik dem med mig sammen med lægen, som var lidt svær at forstå. Hun havde i øvrigt også bedt min søn komme med til samtalen pga. eventuelle misforståelser. Flot og effektivt. Det blev besluttet at lægge gips på håndledet, og selv om tiden nærmede sig arbejdstids ophør, lagde hun helt naturligt gips på. I mellemtiden kom to-tre andre sygeplejersker til og spurgte, om de kunne hjælpe med noget, for de stod alle sammen og skulle [af sted]. Men NN gjorde tingene færdige og kom et kvarter for sent. De andre ventede i øvrigt loyalt på hende.	Virkelig godt
47	Jeg vil gerne rose for en fin behandling samt en rigtig god information.	Virkelig godt
51	Mine undersøgelser gik rigtig godt. Læge NN og sygeplejersker var rigtig flinke og gode til at samarbejde. Mit behandlingsforløb havde ingen ventetid. Alle i personalet samarbejder godt. Jeg var meget glad for deres hjælp.	Godt
53	Det er uacceptabelt at vente mere end otte timer, hvorefter man skal være egen læge ved snak med hospitalets læger. Lægerne skal LÆRE at lytte til, hvad patienterne siger.	Virkelig dårligt

- ✎ 62 Jeg oplevede (hvilket ikke er sket på andre sygehuse []) i forbindelse med en tilsvarende operation [], at man lyttede og tog mine problemer omkring at tåle narkose alvorligt. Jeg var medinddraget i valg af narkoseform og fik fornem information om muligheder og fordele/ulemper. Virkelig godt
- ✎ 64 Ved sidste besøg var der så lang ventetid i røntgenafdelingen, at jeg kom for sent til den aftalte tid i Ambulatoriet. Virkelig godt
- ✎ 65 Dette skema er udfyldt på baggrund af den kontakt, vi havde med sygeplejerskerne på afdelingen. De fortjener en stor ros for den måde de modtog NN og os. De gav tryghed og virkede meget professionelle. Vi har ikke så meget ros til de to læger, som har tilset NN. Den første var den kvindelige læge som på skadestuen sendte hende hjem med stærke smerter og et brækket ben. Den anden var en mandlig læge. De gjorde begge NN utryg og bange, og deres [] sprog var let at misforstå. Godt
- ✎ 71 Ja. Hvor skriver jeg vedrørende besøget på skadestuen? Det var under AL kritik. Vi kom ind [om aftenen]. Ventede på den ene og anden instans, og kom i kontakt med en [] læge [meget sent]. Jeg forstod stort set intet af, hvad han sagde, og følte nærmest, at han jappede sig igennem. Han forsøgte eksempelvis at [gribe ind] som om, det var en hastesag. En sygeplejerske greb heldigvis ind! Uoplyst
- ✎ 72 Jeg modtog brev om en ny undersøgelse på andet sygehus, før jeg blev kontaktet af jer. Det ville have været rart, at det var sket på den anden måde. Dernæst blev jeg henvist til det andet sygehus pga. [diagnosen], og dette blev slet ikke nævnt over for mig til min undersøgelse! Godt
- ✎ 75 Det var ganske fint. Godt
- ✎ 76 Efter operationen skulle jeg ned til røntgen for derefter at tale med den læge, der opererede mig. Nåede ikke at tale med lægen, da portøren ikke kom, til sidst måtte jeg selv humpe op på afdelingen, men for sent, lægen havde været der!!! Godt
- ✎ 77 Samarbejdet med anden afdeling var præget af manglende information til mig, og jeg måtte selv sørge for ikke at skulle møde unødigt op til aftaler på Ortopædkirurgisk Afdeling mellem mine røntgenundersøgelser. Den anden afdeling forsøgte kontakt til afdelingen, men det var ikke muligt. Godt
- ✎ 80 Der var fint samarbejde mellem Ortopædkirurgisk og anden afdeling. Godt
- ✎ 83 Bliver sendt tilbage til Horsens for at få tre strækøvelser, som jeg kunne finde på nettet, hvilket koster mig fridage og kørsel. Dårligt







Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
2	Det er skrevet på lægeligt sprog, så det er svært, at forstå det latinske sprog.	Godt
4	Som sagt var telefonsamtalen stressende.	Godt
11	God.	Virkelig godt
22	Ok.	Godt
24	Fik for lidt at vide.	Godt
30	Jeg syntes, det måske kunne være rart, at det var de samme personer i fysioterapien, som skulle se, om det gik den rigtige vej efter operationen.	Godt
39	Professionel hele vejen. Super behandling.	Virkelig godt
43	Man skal have både ører og øjne på stilke. I forløbet er jeg blevet bedre til at lytte og spørge. Ofte har jeg også haft pårørende med. Det er sin sag at være patient i et forløb/problematik, man ikke ved, hvordan ender (hvilken bedring/status man kan regne med).	Virkelig godt
44	Der manglede de rigtige telefonnumre i pjecerne. Ligeledes var det vanskeligt at forstå, hvor mange gentagelser man skulle tage af øvelserne.	Godt
46	NN sendte efter mit besøg alle relevante papirer til mig og svarede endda på private mails sendt om aftenen! :-)	Virkelig godt
51	Jeg fik alt skriftligt, om hvordan behandling foregår, tidspunkt, billedinformation, førbehandling, efterbehandling, og hvad jeg skal fortsætte med. Der var ikke noget at klage over.	Godt
56	Det var trygt, at alt var klar lige efter undersøgelsen. Og at jeg fik en meget fin vejledning i det videre forløb.	Virkelig godt
61	Læge NN havde fået fri, da jeg vågnede, så jeg måtte nøjes med den skriftlige forklaring af operationen. Blev dog informeret om, at jeg kunne ringe dagen efter, hvis jeg ønskede at tale med lægen.	Virkelig godt
62	Oplevelsen var som skrevet FORNEM. Skulle jeg foreslå en forbedring, ligger den omkring genoptræning. Jeg havde smerter efter operationen, og det skriftlige materiale siger bare RICE og at det ikke må hæve. Hvad så når det hæver hele tiden, og man har hørt, at træning er vigtig for at undgå arvæv? Så i fasen efter operationen (den næste måned) følte jeg mig lidt alene [] (og gør vel lidt stadigvæk).	Virkelig godt
65	Igen er dette udfyldt i forhold til den kontakt, vi havde med sygeplejerskerne.	Godt
72	Fin information i Horsens omkring MR-scanning. Havde dog indtryk af, at jeg skulle tilbage til jer, men skal i stedet til andet sygehus. Er lidt usikker på, hvorfor min læge har henvist mig til andet sygehus, med henblik på [operation], når dette ikke blev nævnt over for mig.	Godt
74	Den lægelige diagnosticering og behandling manglede helt patientforståelse og fik derfor det resultat, at lægen ikke ønskede at medvirke til en rimelig patientbehandling.	Dårligt
75	Synes alt blev formuleret godt, og de var gode til at inddrage mig i samtalen.	Godt
77	Det afsluttende møde var rigtig godt, og jeg var meget tryk ved den vejledning, jeg fik.	Godt
80	Jeg var med i et forsøg med smertebehandling i forbindelse med min operation, og der savner jeg lidt information. Jeg synes også, at informationen engang imellem virkede lidt stresset.	Godt
88	Blev ringet op af lægen og fik besked.	Godt

-  89 Blev mødt af en venlig terapeut. Godt
-  90 Jeg fik at vide, at jeg ville få brev i den kommende uge, men måtte efter to uger selv rykke for brevet. Dernæst måtte jeg selv ringe til andet sygehus, for at forespørge til den tid, der stod i brevet, at jeg skulle have (ringede efter, at der igen var gået to uger), og sekretæren kunne ikke se, at jeg var henvist. Men efter et par dage, havde hun snakket med lægen, som så godt vidste, at jeg skulle indkaldes. Føler ikke, at jeg blev taget alvorligt. Godt

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
 33	Generelt et dårligt forløb og et dårligt indtryk. Har stadig samme smerter, men ønsker ikke at møde samme læge! Er totalt utrygt.	Virkelig dårligt
 38	Egen læge har selv skullet hente oplysninger hjem fra hospitalet.	Virkelig godt
 51	Der var lidt ventetid. Lægen NN var alene. Sygeplejerske var hjemme. Det var [om eftermiddagen].	Godt
 52	Efter sidste besøg, og før genoptræning fandt sted, er der gået mere end tre uger, og der kunne jeg godt have brugt noget information om, hvad jeg måtte/kunne/burde foretage mig, da jeg nu har tillagt mig nogle "uvaner", som er svære at slippe af med. Desuden er tre uger alt for længe at vente på genoptræning!	Godt
 74	Lægen meddelte mig, at min alder og dermed livsværdi ikke stillede en behandling i udsigt (jeg er for [gammel]??).	Dårligt
 77	Der var en usikkerhed efter røntgen, som gjorde mig utryk, indtil jeg modtog svar fra ortopædkirurgisk afdeling.	Godt

Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
2	De frivillige hjælpere var virkelig en stor hjælp, når man skulle flere steder på samme dag. Det kan jo godt være lidt svært at finde rundt. Alt ligner hinanden. [Pleje]	Godt
4	Oplyse ventetid. Hvis det er udover ca. 10 minutter, så der er mulighed for at gå lidt rundt, eventuelt udenfor. [Ventetid]	Godt
5	Jeg har generelt haft en virkelig god og tryk oplevelse og har især været glad for al den information, jeg fik forud for min operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Det eneste, der var svært, var at finde en parkeringsplads. Når man kommer langvejs fra, skal man være i god tid for at møde til tiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Information til de pårørende. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
22	Stole. [Fysiske rammer]	Godt
24	Jeg synes ikke, man har tid til spørgsmål. [Pleje]	Godt
27	Som mor ringede jeg ind til Ortopædkirurgisk Ambulatorium med spørgsmål angående min søns [skade] og fik en meget sur sygeplejerske i telefonen. Det var lidt mærkeligt, da jeg var meget i tvivl om [den beskadigede del], da den var meget hævet. Der kunne det have været rart med et venligt svar. [Relationer til personale]	Uoplyst
29	Nyere læsestof. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Jeg synes, at venteområdet omkring forundersøgelsen var lidt trangt. Der var mange, som brugte krykker og havde brug for benplads. [Fysiske rammer]	Godt
33	Mere hyggeligt venterum med flere borde og læsestof. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
34	Problemer med at forstå [lægerne], men sygeplejerne var gode til at [hjælpe med at forstå]. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Jeg har i sommeren [] været på kirurgisk ambulatorium med to [pårørende]. I den forbindelse mødte jeg kun [] læger, som jeg havde svært ved at forstå, og som åbenbart også havde vanskeligheder med at forstå mig, da det resulterede i en forkert behandling af [min ene pårørende] med forlænget behandlingstid til følge. Efterfølgende fik vi en virkelig god behandling af sygeplejersken, som var virkelig dygtig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
38	Dejligt med forskellige slags kaffe. Mangler tv. Nyheder kunne køre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Generelt en super behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	En virkelig god oplevelse af ambulatoriet og behandlingsforløbet!	Virkelig godt

✎	42 Rigtig godt at man fik en beskrivelse af, hvad der skulle ske med én. Da man får det med hjem i ro og kunne læse om ens sygdomsforløb. [Kommunikation og information]	Godt
✎	46 NN har vist fået de roser, der kan uddeles :-). Personalet arbejder utroligt hurtigt, og sygeplejerskerne nærmest LØBER hen ad gangene, hvilket [en pårørende] også bemærkede. Jeg har før været på et andet sygehus flere gange, hvor jeg har følt, at ånden var ganske anderledes. I Horsens er personalet engageret og venligt. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	49 Jeg kunne ikke være i bedre hænder. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	51 Passende tid. Flere frivillige til at hjælpe folk. Mange ældre vil gerne have mere hjælp. Mere handicapvenligt venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎	52 Det var meget trygt med de frivillige, der kunne vise vej og hjælpe en!	Godt
✎	53 Lær at lytte. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
✎	54 Jeg fik nyt knæ [i efteråret], som jeg er meget tilfreds med. Alt arbejde fint. Det skal læge NN have stor ros for. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	58 Undersøgelsesrummene virker trange, og man føler væggene presses sammen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	62 Måske er der tale om en arbejdsdeling, som ambulatoriet ikke har styr på, men jeg fik skriftligt materiale om genoptræning, og som [en meget aktiv person] var jeg meget motiveret. Materialets øvelser var ok, men anvisninger om RICE og smerte hjælp mig ikke. Min praktiserende læge kunne ikke bidrage med noget. Nu, [nogle] måneder efter operationen, er knæet ikke specielt godt, og jeg er lidt alene med det. Kunne et tilbud om fysioterapi i en periode have styrket min genoptræning? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	63 Venteværelset var en del af gangen. Jeg kunne godt have ønsket en sofa, mens jeg ventede på Falck. [Fysiske rammer]	Godt
✎	67 Jeg havde det indtryk, at hvis forbindingen var blødt igennem, skulle man henvende sig på skadestuen, hvis ambulatoriet var lukket. Det gjorde jeg, og her var der ingen særlig god hjælp at hente og ingen forståelse for, at det var nødvendigt at komme og forstyrre dem. Jeg synes, at det er meget forkert, at man skal sidde en hel time og vente, og når bedøvelsen så forsvinder, at det er et problem, at man spørger efter noget smertestillende. Det var et problem. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎	68 Det var særlig godt, at der var is og bamser til en "lille" patient. [Pleje]	Godt
✎	69 Jeg er især blevet behandlet af NN og ambulatoriets sygeplejersker, og de har udført deres job på en fremragende måde alle sammen.	Virkelig godt
✎	70 Der var lang ventetid. Dels skulle jeg møde [om formiddagen], og operationen varovre godt [tre timer senere]. I den tid før/under/efter var der ingen forplejning eller forklaring. Her skal lige pointeres, at jeg havde været uden MAD [i ni og en halv time]! Der var forskellig behandling fra sygeplejerske til sygeplejerske. [Kommunikation og information, Pleje, Ventetid]	Dårligt
✎	72 Selve undersøgelsen var rigtig god. Det var mere bagefter, at jeg blev utryg. Ville måske gerne have haft besked om, at jeg var blevet henvist til andet sygehus, før jeg fik brev om det. Det skabte forvirring ligeledes om, hvorfor/hvad jeg er blevet henvist til det andet sygehus om :-) [Kommunikation og information]	Godt
✎	76 Ved ikke, om det er dem, der kontakter portør efter behandling. Jeg har før prøvet at vente alt, alt for længe på en portør. Der var skulderen gået af led [], og det gjorde så ondt, men jeg	Godt

ventede over en time for at blive kørt ned på skadestuen!
[Ventetid]

- | | | |
|------|--|------|
| ✎ 77 | Kontakt mellem afdelingerne burde være bedre, så jeg føler det som en samlet undersøgelse og ikke som brudstykker.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 79 | Jeg havde et ønske om, at få booket en tid, minimum [et par] måneder fremme, så jeg kunne nå at planlægge i forhold til mit arbejde. Det kunne ikke lade sig gøre, og det undrer mig noget.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 87 | Rengøringen kunne være bedre men også værre.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 89 | Nej, jeg har været meget tilfreds. | Godt |

