

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk amb. Viborg

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	362
Besvarelser fra afsnittets patienter:	210
Afsnittets svarprocent:	58%

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).

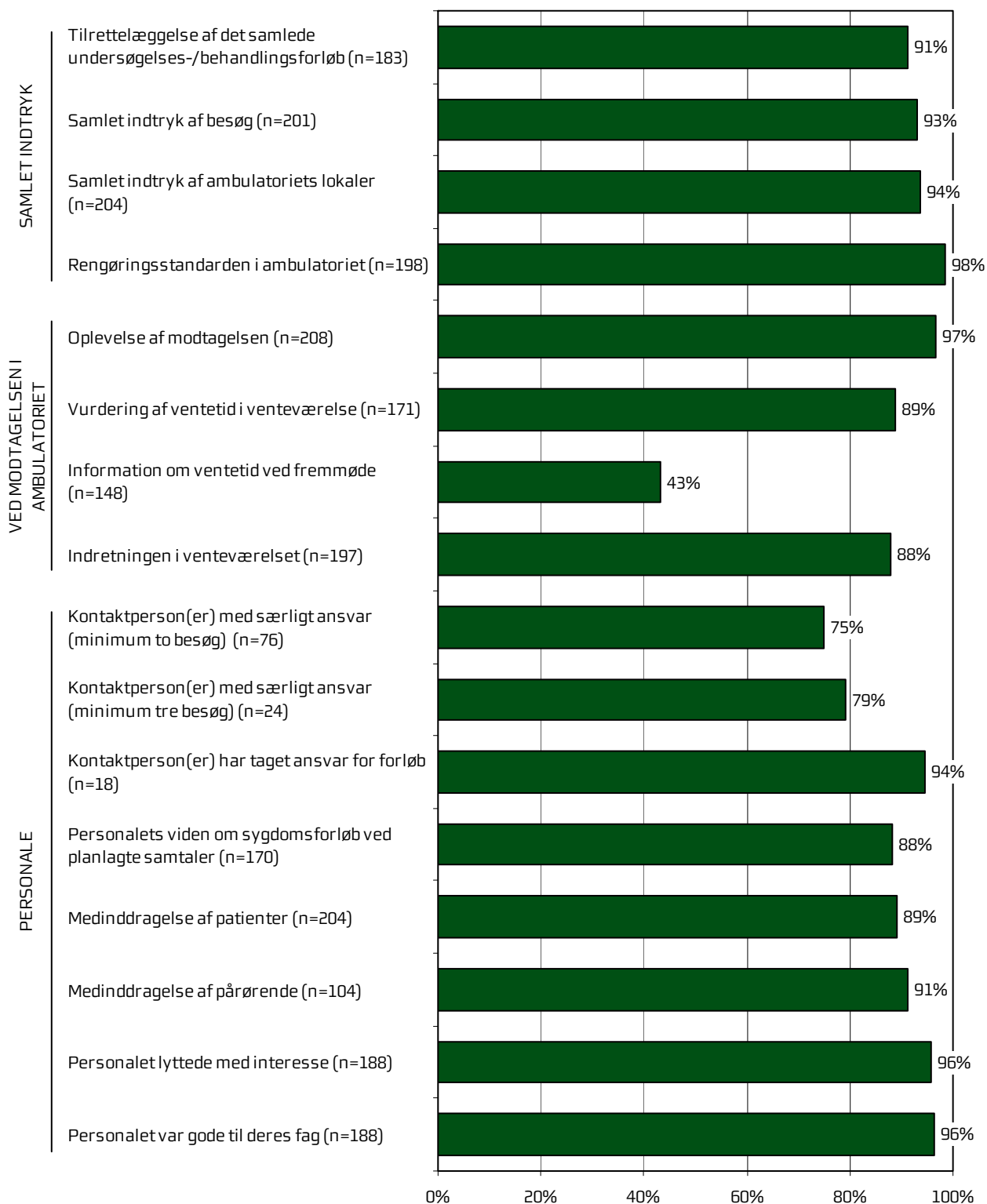
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

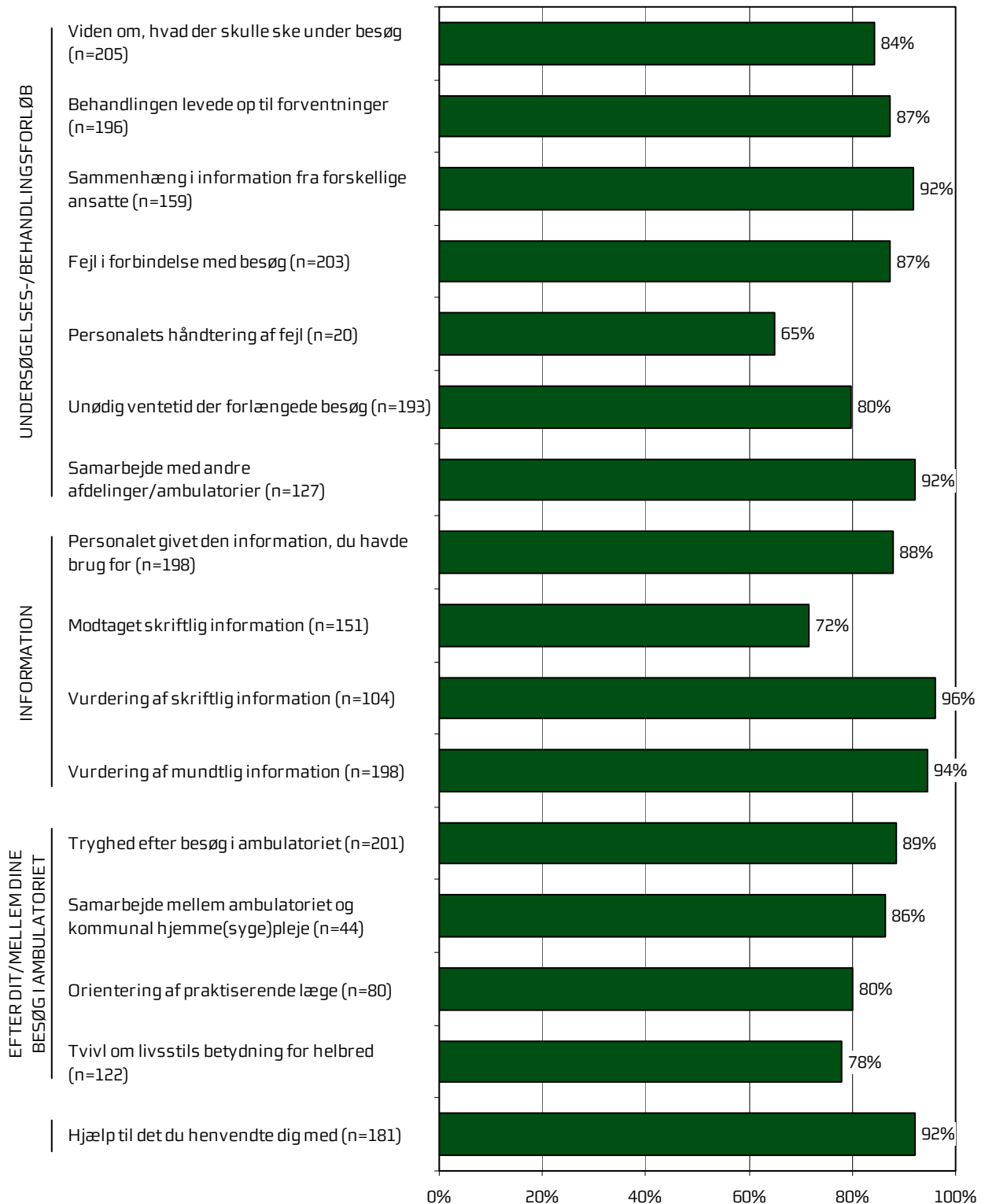
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

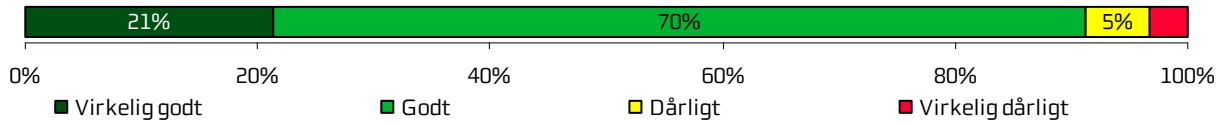
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

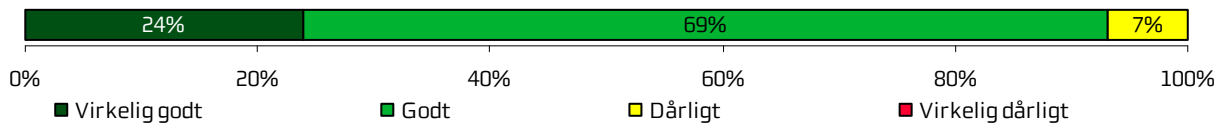
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

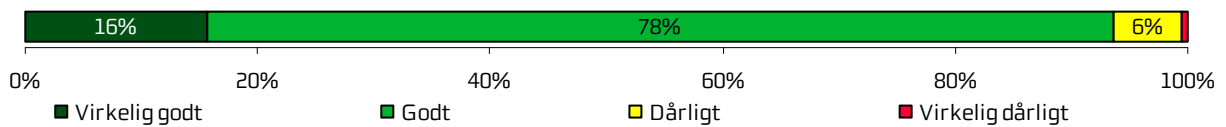
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=183)



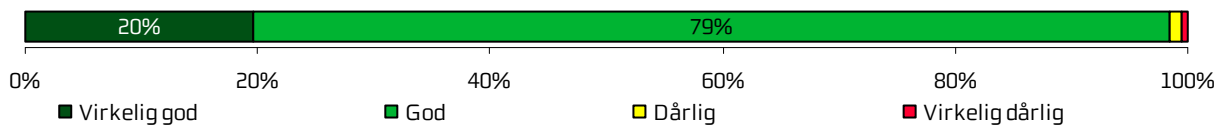
Samlet indtryk af besøg (n=201)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=204)



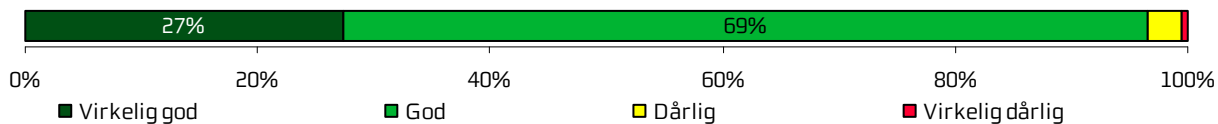
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=198)



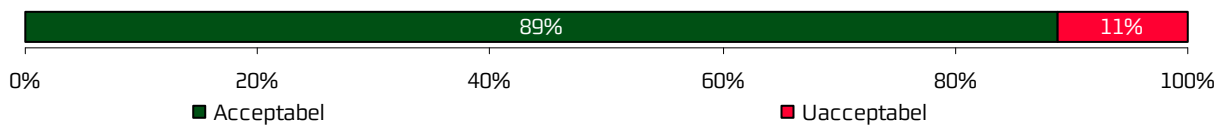
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	91 %	100 % *	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	95 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	93 %	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

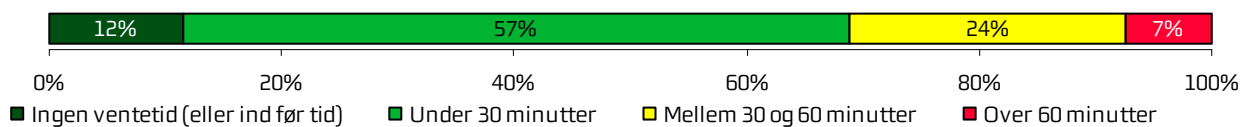
Oplevelse af modtagelsen (n=208)



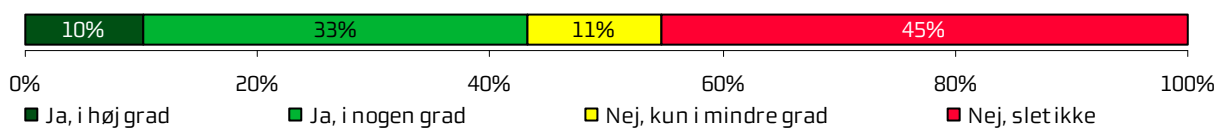
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=171)



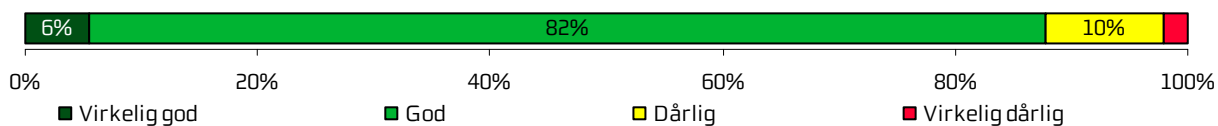
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



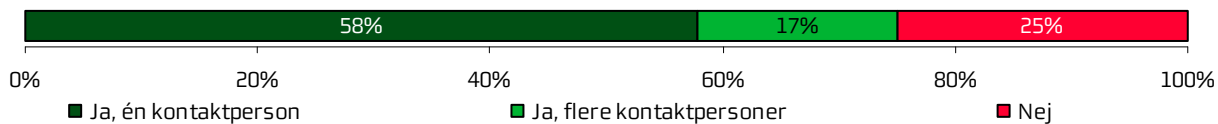
Indretningen i venteværelset (n=197)



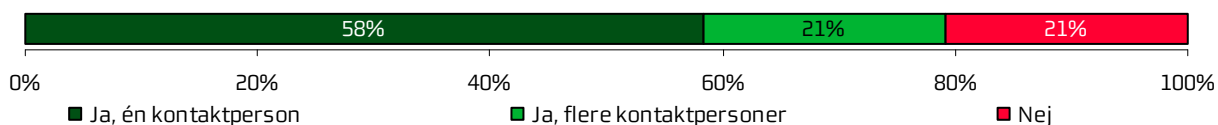
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	91 %	89 %	100 % *	84 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	49 %	56 % *	77 % *	27 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	80 % *	80 % *	100 % *	59 % *	87 % *

Personale

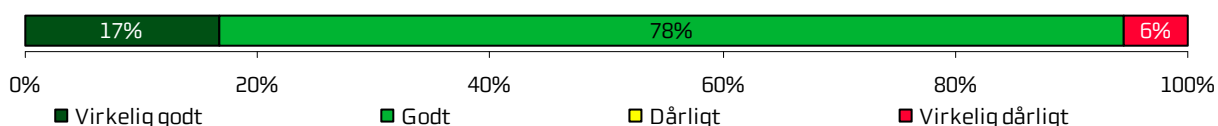
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



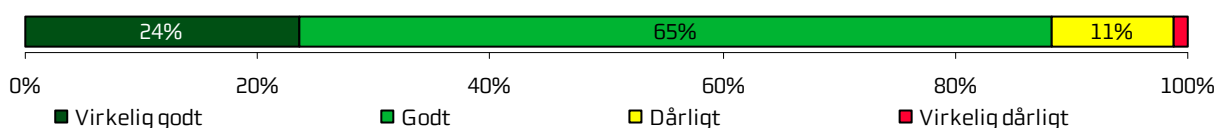
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



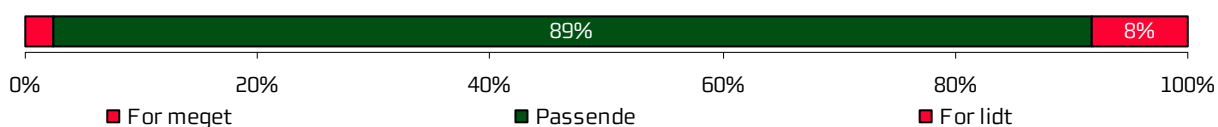
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



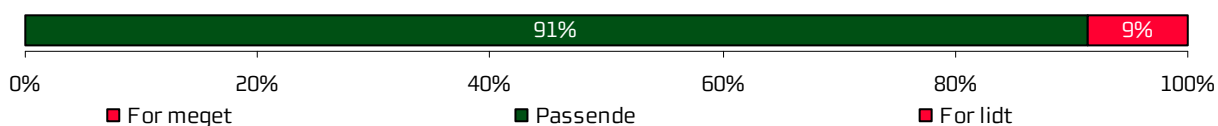
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



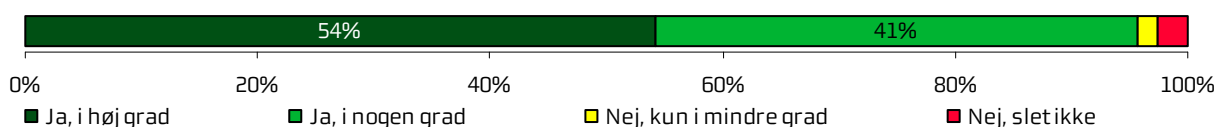
Medinddragelse af patienter (n=204)



Medinddragelse af pårørende (n=104)



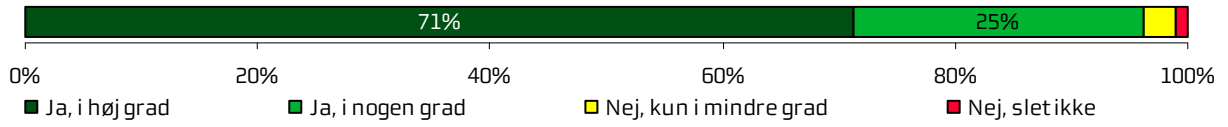
Personalet lyttede med interesse (n=188)



	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)	75 %	64 %	60 % *	95 % *	65 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	66 %	61 %	100 % *	71 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	94 %	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	87 %	88 %	100 % *	83 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	90 %	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	84 %	100 % *	70 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	92 %	100 % *	87 %	96 % *

Personale (fortsat)

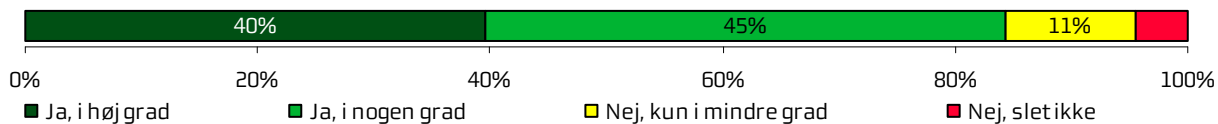
Personalet var gode til deres fag (n=188)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	95 %	100 % *	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=205)



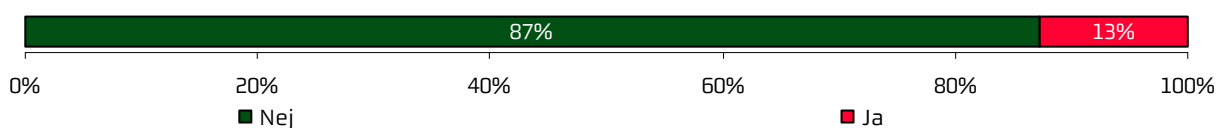
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



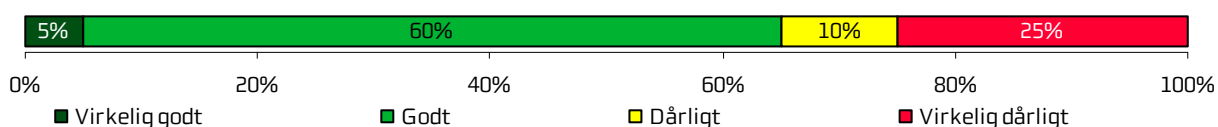
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=159)



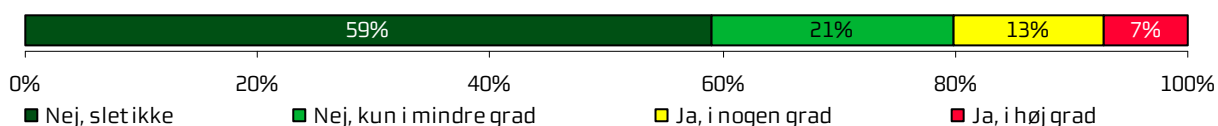
Fejl i forbindelse med besøg (n=203)



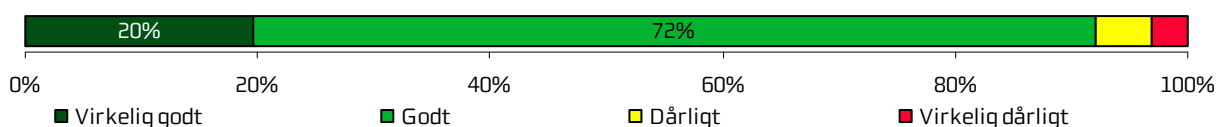
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=193)



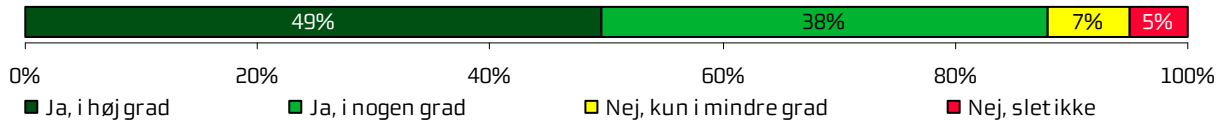
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=127)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	87 %	83 %	100 % *	76 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	89 %	88 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	100 % *	88 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	89 %	89 %	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	33 % *	68 %	100 % *	56 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	83 %	86 %	100 % *	78 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	85 %	100 % *	75 % *	93 % *

Information

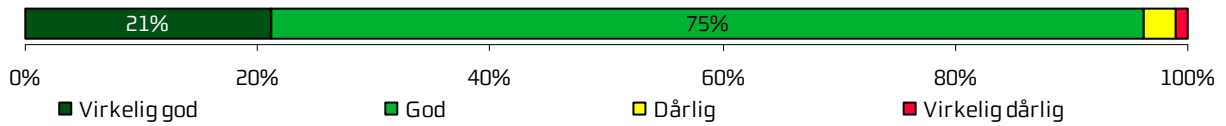
Personalet givet den information, du havde brug for (n=198)



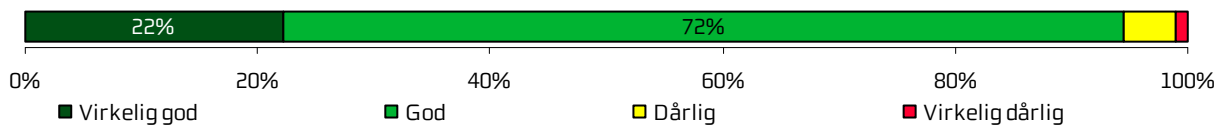
Modtaget skriftlig information (n=151)



Vurdering af skriftlig information (n=104)



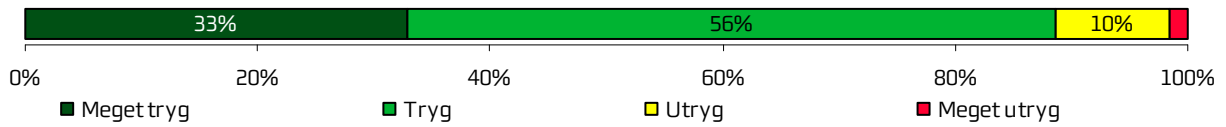
Vurdering af mundtlig information (n=198)



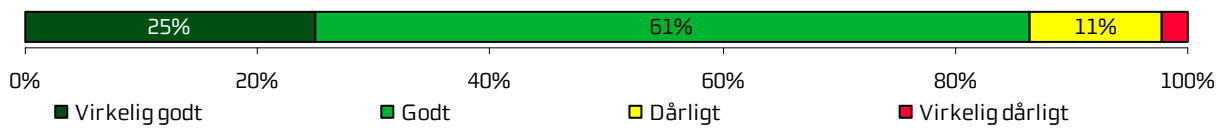
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	89 %	-	100 % *	86 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	68 %	70 %	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	100 % *	92 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	90 %	92 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

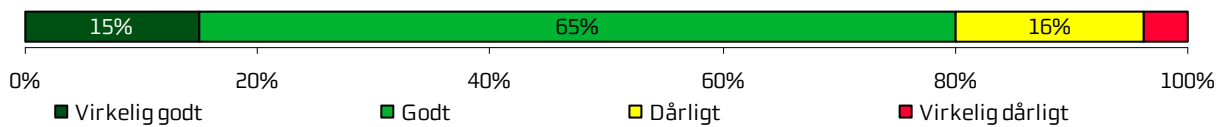
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=201)



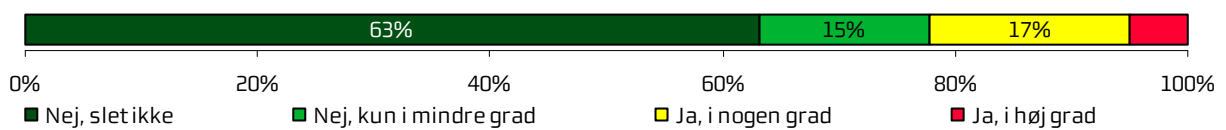
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



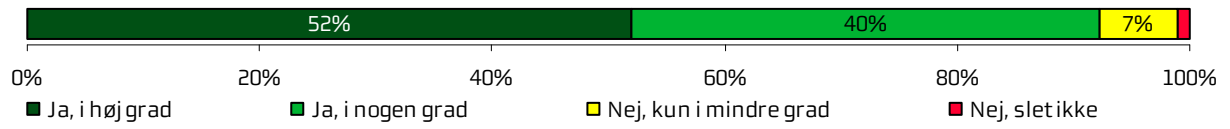
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=122)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	93 %	90 %	100 % *	80 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	98 % *	81 %	100 % *	79 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	93 % *	82 %	100 % *	68 %	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	74 %	75 %	85 %	56 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=181)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	92 %	94 %	100 % *	85 %	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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		4
Kommunikation og information		9
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		9
Pleje		2
Relationer til personale		7
Ventetid		10

Ortopædkirurgisk amb. Viborg










Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
1	Synes ikke at man bliver informeret nok om, at man skal ringe til vagtlægen inden.	God
7	Dårlig information. Blev henvist over til røntgen og så tilbage til ortopædkirurgisk ambulatorium. Ventede først 50 minutter, inden en anden medpatient gjorde opmærksom på, at jeg igen efter røntgen skulle henvende mig ved informationen i ortopædkirurgisk ambulatorium. Så ventetiden blev halvanden time. Ikke tilfredsstillende.	God
8	Måske lidt tidligt at møde [om morgenen], når jeg først skulle opereres næste dag.	God
10	Hvorfor er der altid en halv til halvanden times ventetid?	Virkelig dårlig
16	Der var ikke nogen, som [på et andet sprog] kunne fortælle mig, hvad der skulle ske.	Dårlig
23	Altid søde og venlige.	Virkelig god
26	Der kan kun siges GODT, FINT, ALT OK!	Virkelig god
27	Rar læge.	Virkelig god
28	Henvist til gang (to stole) i et hjørne med to ud- og indgange. Meget livlig trafik. Klokken var omkring [tidlig morgen]. Det var virkelig frustrerende. Der manglede et rum/venteværelse.	Dårlig
29	Udmærket service ved første skranke.	God
36	Manglende koordination mellem læge og ambulatorium medførte en misforståelse omkring mødetid/behandlingstidspunkt.	God
46	De virkede ligeglade og ikke glade.	God
47	Mangler oplysninger om, hvad der skulle foregå. Havde fået at vide, at jeg ville blive indkaldt til et møde på hospitalet til en orientering. Men hørte intet.	God
50	Kort ventetid, flinke mennesker.	Virkelig god
54	Jeg skulle først have foretaget en scanning og så skulle jeg over og snakke med en. Det var lidt forvirrende, men personalet var rigtig søde og hjælpsomme til at vise en, hvor man skulle gå hen.	God
57	Ventetiden var lidt lang, men ellers fik jeg god behandling.	God
58	Var anmeldt af egen læge. Så hurtig oprettelse og anmodet om at tage plads.	Virkelig god
67	Fin modtagelse, men fornemmer med det samme en travlhed, som gør, at servicen er mangelfuld eller slet ikke tilstede.	God
72	Havde indtryk af, at de ikke vidste, hvorfor jeg kom, og hvad de skulle.	Dårlig
73	Første gang jeg kom med min byld, ville de ikke rigtig gøre noget på trods af gentagne problemer og flere antibiotikakure og på trods af, at jeg er i udvidet risikozone for at få infektion på grund af [anden behandling].	God
75	Ved et af besøgende var min ankomst ikke blevet elektronisk registreret, hvilket medførte lang ekstra ventetid.	God

Ortopædkirurgisk amb. Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
3	Oplyst forkert knæ.	Virkelig godt
4	At det første personalet sagde til mig, var noget godt. Men da jeg så skulle til samtale igen, var det noget helt andet, lægen sagde, at det var.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	To besøg i Ambulatoriet med et halvt års mellemrum. 1. Lægen fejldiagnosticerer mit [] problem. Sætter [] scanning i gang, henviser til fysioterapeut, der konstaterer, at det er en forkert behandling. Får foretaget en scanning på privathospital, selv betalt. Ved andet besøg på Ambulatoriet har jeg scanningen med. Ambulatoriet forstår nu problemet og indledte et effektivt behandlingsforløb. Det tog over et halvt år og mange smerter og en [stor] udgift at få [] lægernes diagnose.	Virkelig dårligt
9	Hele forløbet skete på en lørdag eftermiddag, og da vi skulle snakke med en læge NN om min fremtidige operation, var han/hun åbenbart gået hjem, selvom det var en aftale personalet imellem.	Godt
12	Da mine sener i skulderen sprang i [vinter], bad jeg om at blive skannet, men lægen sagde bare, at det var en frosset skulder. Det gentog sig igen [nogle] måneder senere, indtil min fysioterapeut meddelte sygehuset, at jeg skulle skannes. Da viste det sig, at senerne var sprunget igen, og det gik jeg med i [flere] måneder, inden jeg blev opereret.	Godt
17	Fik røntgenfoto graferet højre arm på det et sygehus og fik af vide, at vi ville høre fra Viborgs læger tirsdag formiddag, men hørte aldrig noget. Vi blev indkaldt til kontrol i Viborg i Ambulatoriet, hvilket vi synes var meget mærkeligt, fordi vi havde jo ikke hørt noget om, at armen var brækket. Men det vidste sig, at røntgenlægerne i Viborg lavede et notat i journalen, om at den var brækket og at vi skulle kontaktes pr. brev, men dette brev modtog vi aldrig. De undrede sig dog over, at vi aldrig mødte op til kontrol, så efter 12-14 dage blev der ringet og sagt, at vi skulle komme dagen efter. Men vi kunne så først [et par] dage senere. Heldigvis var det vokset fint sammen, men alligevel var det vildt dårligt, at vores datter havde gået med en brækket albue så længe, uden at få gips på...!	Godt
21	Lægen ville have mig i røntgen, hvilket, sygeplejersken og jeg måtte forklare ham, var sket.	Godt
24	Besøget hos vagtlægen var en kæmpe joke, og er blevet fejlbehandlet, og den behandling, jeg fik, var rigtig dårlig og under alt kritik. Der var ikke nogen journal skrevet på mig, så da jeg skulle tilbage til ambulatoriet, vidste de ikke så meget. Kun den ansvarlige læge havde været lidt inde over det [nogle] uger før.	Virkelig dårligt
25	Vi blev ikke informeret om, at vi skulle melde os til røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Scanningsresultatet var der ikke, da jeg var til samtale. Jeg blev scannet ved Viborg Stadion (MR scanning).	Godt
37	Efter operationen fik jeg at vide, at ti dage efter skulle sting fjernes, og fire uger efter skulle K-tråd fjernes. Modtog pr. brev en tid til fire uger efter. (De havde GLEMT at trådene skulle fjernes ti dage efter). Jeg kontaktede selv Viborg Sygehus. De beklagede fejlen og sagde, at det var godt, jeg selv var opmærksom, og fejlen blev rettet. Modtog efterfølgende pr. brev en ny dato!	Godt
39	De havde flyttet stedet, hvor man skulle have besked til en anden afdeling, som de ikke informerede om.	Virkelig dårligt
42	Der manglede billeder fra andet sygehus' røntgen. Det gjorde, at beskeden til mig ikke var fyldestgørende.	Godt
43	Jeg har oplevet, at jeg blev kaldt på og skulle følge med personalet. Jeg fandt så lige pludselig ud af at, jeg skulle i narkose der og skulle opereres. Min mor og moster sad i venteværelset i ca.	Godt

- 30 min. uden at vide, hvor jeg var henne. Efter de 30 min. går de hen og spørg, hvorfor jeg ikke var kommet tilbage endnu. De får så at vide, at jeg var i narkose og havde det godt. Synes det er dårligt, at de ikke informere mig med det samme, så jeg kunne nå at sige det til min mor. Og at de så ikke opsøger min mor selv for at sige det, når jeg ikke havde chancen for at sige det til hende.
-  46 Der var ikke enige om, hvad der ville være den rigtige behandling. Som var meget skræmmende, og jeg blev utryg. Dårligt
-  53 Opfølgningen er gået i koks. Jeg oplevede, at den første del undersøgelsen var i orden. Der blev bestemt, at jeg skulle til en scanning på et andet sygehus. Jeg ventede et par uger, inden jeg rykkede for et svar. Jeg fik så fra det første sygehus besked om, at jeg skulle henvende mig ved det andet sygehus. Der blev jeg videresendt til et tredje sygehus, som så fandt ud af, at de på grund af uklarheder i den skriftlige anmodning ikke havde videresendt mig. Igen på det første sygehus fik vi at vide, at de skulle have en godkendelse fra et fjerde sygehus, men da vi på det tidspunkt var [i efteråret] og at professoren på det fjerde sygehus havde fri, så ville de kontakte det fjerde sygehus og rykke for indkaldelsen. Jeg har indtil videre rykket to gange yderligere og venter stadig på svar. Derfor er mit indtryk af papirgangen ikke positiv. Den er nærmest ødelagt. Virkelig dårligt
-  56 Fik tilsendt indkaldelse med henblik på undersøgelse af hofte, men det var [led], som rettelig skulle undersøges. Godt
-  60 Efterundersøgelsen efter knæoperation blev udsat [flere gange]. Oplevede mange smerter efter operationen, specielt den første måned efter. Uoplyst
-  61 Fejljournal udleveret. Godt
-  63 Blev ved første besøg foreslået en behandling, som næste læge ved andet besøg "undskyldte", da den først anviste behandling ikke var korrekt og fyldestgørende/brugbar. Godt
-  65 Kontaktsygeplejersken er ganske overflødig, da vedkommende er væk nogle timer senere, og så ser man ikke vedkommende mere. Så det begreb kan sagtens falde ud! Uoplyst
-  69 Læge NN gav ikke besked til andet personale (måtte rykke for det). Jeg var i mit livs smertehelvede. Jeg skulle selv bestemme, hvordan indgrebet skulle foregå (var ikke informeret). Godt
-  72 De var ikke opmærksomme på, at jeg havde været i udlandet, trods at de havde fået det at vide af min læge. Uoplyst

Ortopædkirurgisk amb. Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	[Den anden] afdeling kunne måske lige oplyse om, at når jeg var færdig der, så skulle jeg henvende mig igen ved informationen i Ortopædkirurgisk ambulatorium.	Godt
14	Min praktiserende læge vurderede det "problem", jeg kom med. Han henviste til ambulant undersøgelse. Hurtig undersøgelse og behandling i én køre. En halv time fra fremmøde til jeg forlod ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Undrer mig over, at det ikke står nogen steder i journalen, at der er begået denne fejl. Har kun set journalen, hvor lægerne skriver, at patienten skal kontaktes med henblik på gibsskinne. Ikke at der ikke bliver sendt noget til os.	Dårligt
18	Troede, at jeg kun skulle til forundersøgelse, men fik det lille indgreb foretaget med det samme. Det synes jeg rigtig godt om.	Virkelig godt
22	Kun problemer med en slags forbindelse, der skulle støtte. De var ikke klar over, hvordan den skulle sidde. Den hælsko jeg havde på, kendte sygeplejersken ikke.	Godt
23	Korrekt og venlig.	Godt
29	Synes, der blev tilbudt hurtig og effektiv behandling. Der var rigtig god information om behandlingen.	Virkelig godt
32	Har fået anden læge tilknyttet, som måske ikke var så godt inde i forløbet, som den læge, der har opereret mig.	Virkelig godt
38	Der var behov for mere lydhørhed overfor et [barns] angst for at miste sin finger. Der var tendens til at affærdige det som hysteri.	Godt
40	Jeg er imponeret over den store hastighed blodprøvetagning og røntgenundersøgelse gennemføres med.	Virkelig godt
41	Jeg vil gerne rose læge NN, som opererede mig, både for samtale og god information. Han ringede mig personligt op, da min MR-scanning viste, hvad jeg fejlede. Så jeg var både tryk og havde tillid til, at det lykkedes, hvad det også gjorde. Så stor tak til NN.	Virkelig godt
43	Da jeg var til forundersøgelse i Viborg, ventede jeg i en time og 30 minutter, før jeg kom ind. Da jeg havde ventet i en time, kommer en anden patient og fortæller sin pårørende, at hun skulle have været inde for 10 minutter siden. Der går ikke mere end et minut, efter hun har sagt det, så kommer hun ind. Forstår ikke, hvorfor hun kan komme ind så hurtigt, når jeg har siddet og ventet i en time og bare bliver smidt bagerst i køen?	Virkelig godt
45	Professionel.	Godt
55	God og præcis information.	Virkelig godt
64	Den læge, jeg var inde hos, hørte ikke rigtig efter, hvad jeg sagde, og jeg fik ikke mulighed for at stille nogle spørgsmål.	Dårligt
67	Efter brækket [knogle] og en time på skadestuen, gik der et par dage, før jeg blev ringet op af en læge. Lægen havde vurderet, at der skulle kigges på det, men hørte ingenting før EN UGE efter uheldet. I den uge, jeg ventede, brugte jeg tiden på at komme i kontakt med en læge, hvilket lykkedes til sidst.	Uoplyst
68	Ville gerne have været bedre orienteret om, hvad diagnosen er i mit tilfælde. Fik at vide, at operation ikke kunne komme på tale. Jeg har stærke smerter i ryg, hofte og ben. Har fået to blokader i låret. Den første hjalp mig meget, den anden knap så godt, og nu vil jeg gerne vide, hvordan jeg kommer videre.	Godt
69	Læge NN: God forklaring.	Godt








- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 71 Var meget tilfreds med selve undersøgelserne og samtaler med lægen. Meget grundigt. Men I glemmer at kommunikere videre til patienten, hvad der besluttes på konference. I mit tilfælde planlagt operation. Må selv henvende mig flere gange. Ikke uvæsentligt når vi taler om tre måneders fravær fra arbejde. | Godt |
| ✎ | 74 Behandlingen og orienteringen på hospitalsafdelingen var en god "oplevelse". Men i ambulatoriet var det stresset, uengageret og kun på egen insisteren fik jeg det at vide, jeg havde brug for, minus tilbud om genoptræning. | Uoplyst |

Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Synes, det er super. [Har læsebesvær] og forstod det hele under mine besøg! Er imponeret.	Virkelig godt
5	Enkelte læger var svære at forstå, [] især telefonisk.	Dårligt
12	Det er ikke nemt at forstå alle.	Godt
14	Klar tale.	Virkelig godt
19	Mit forløb er grundigt beskrevet på sundhed.dk.	Godt
23	Jeg har flere gange følt mig overfladisk behandlet []. Men det fik jeg en forklaring på ved sidste undersøgelse. Men det har godt nok været en belastning indimellem. Derfor de lidt negative svar nedenfor! Det er ikke generelt.	Godt
42	De sendte mig videre til noget fysioterapi, som jeg selv skulle informere.	Godt
45	Tilfredsstillende.	Godt
49	Jeg synes, dokumentationen på min operation var for dårlig. Mange afsnit, hvor der kun stod "prikker" i stedet for forklaring.	Godt
54	Jeg ville godt have haft lidt mere opfølgning på det. Efter mit besøg er der ikke blevet fulgt op på det, og problemet er der endnu.	Godt
55	Helt igennem god behandling og følelsen af professionel og god behandling!! (Mor skriver og datter enig).	Virkelig godt
59	Havde svært ved at forstå lægen. Han var sød og rar men svær at forstå.	Godt
60	Fik skriftlig indkaldelse, men ingen yderligere information om sygdom/behandling.	Godt
67	Efter en mindre god start [], så blev jeg mødt af MEGET kompetente folk og følte med det samme, at jeg var i gode hænder.	Uoplyst
68	Har ingen skriftlig information fået.	Godt
69	Fysioterapeuten NN var god hjælp, da NN svigtede.	Godt
74	"God" da jeg selv insisterede på at få viden om videre forløb og muligheder for at få min førlighed tilbage.	Uoplyst
75	Lægen var utrolig dygtig og ihærdig med hensyn til information begge gange. Gav sig tid, selv om klokken var [mange].	Godt

















Ortopædkirurgisk amb. Viborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
 14	Det gik godt. Det går godt efterfølgende.	Virkelig godt
 47	Har kun været til en undersøgelse på sygehuset.	Godt
 51	Da mit besøg i ambulatoriet i [denne] periode drejede sig om et tjek (kort samtale med lægen, der [nogle] måneder tidligere havde opereret mig), finder jeg efterhånden spørgsmålene irrelevante for mig i den pågældende periode.	Uoplyst
 55	Kunne bare ringe ved behov. Super godt og betryggende.	Virkelig godt
 60	Der har i høj grad været misforståelse angående pilledosering.	Godt
 67	Fornemmer meget, at der er travlt, og selvom lægen tager sig tid til at tale, så er tiden knap.	Uoplyst
 69	<input type="checkbox"/> Føler jeg blev smidt ud [ved afsluttende besøg]. (Intet udskrift til min læge).	Godt

Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Er positiv over hjælpen, jeg fik.	Virkelig godt
2	Sekretær udsatte mit forløb væsentligt ([mange] måneder). Da jeg ikke var i stand til at komme på det tidspunkt der var sendt første gang, ringede jeg til ambulatoriet for at få dette ændret. Sekretæren fortalte mig meget bestemt utallige gange, at det, måtte jeg nok kunne forstå, ikke var muligt, da der skulle tages hensyn til lægeplanerne. Det blev bestemt ikke bedre af, at jeg fortalte, at jeg arbejdede indenfor systemet og havde kendskab hertil, hvortil jeg fik besked om, at der ikke kunne tages særlige hensyn hertil (det var ej heller det, jeg bad om). [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
5	Informere bedre før besøg om, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Dårligt
11	Fortsæt det GODE arbejde.	Virkelig godt
13	Ved mit sidste besøg fik jeg i receptionen at vide, at der var ca. en halv times ventetid. Det blev til ca. halvanden time. Det må kunne gøres bedre. Personalet var alle søde og venlige. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
14	Intet.	Virkelig godt
15	Kunne være rigtig dejligt med information om ventetid. Har alle gange siddet og ventet i mindst en time. Helt op til to og en halv time. [Ventetid]	Godt
17	For dårligt, at man bliver indkaldt til en kontrolltid [] og først kommer ind [to timer senere]. Burde ikke ligge sammen med akutafdelingen /skadestuen. [Ventetid]	Dårligt
19	Lokalerne er slidte. Det kunne være fint med et hotspot, så man kunne udnytte ventetiden, hvis det kan lade sig gøre for det øvrige materiel (som vist heller ikke er alt for nyt). [Fysiske rammer]	Godt
20	Jeg havde en super oplevelse. Dygtige mennesker, og engagerede :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Jeg har under tidligere besøg med min skulder mistet tilliden til nogle læger. Efter [nogle] besøg hvor jeg fik oplyst, at jeg ikke fejlede noget, gik jeg til egen læge og bankede i bordet. Herefter kom jeg ind til NN, og efter fem minutters samtale forklarede han mig, at min sene på skulderen var gået løs. Den skulle [opereres og have] seks uger i ro. Jeg tænker på, hvad der kunne spares, hvis jeg var kommet ind til ham efter første besøg.	Dårligt
23	Det kan betyde rigtigt meget, at man får mulighed for/bliver opfordret til at stille spørgsmål. Jeg ved godt, at det tager tid, og at det derfor bliver for dyrt i forhold til ventelisterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
29	Venteværelset kunne være mere hyggeligt, evt. med infoskærme med f.eks. ventetid, informationer om livsstils betydning, andre informationer, nyheder mm. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	Jeg er meget taknemmelig for personalet, for deres opførsel og arbejde. Start med læge NN, som lavede operationen, op til [anden medarbejder], som har [hjulpet] i løbet af operationen.	Virkelig godt
32	Ambulatoriet og den anden afdeling arbejder godt sammen, men desværre har jeg ind imellem oplevet lang ventetid på at få taget billeder, hvilket har påvirket hele forløbet. Det har virket som om, at den anden afdeling har nedprioriteret ambulante patienter frem for patienter fra skadestuen. I stedet kunne man tage hver anden fra de forskellige steder, så ventetiden ikke blev så lang (har oplevet en times ventetid på den anden afdeling).	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
	33 Uheldigt at røntgenfotografier ikke blev sendt til Ambulatoriet på grund af nedbrud i netværk. Havde ingen direkte konsekvens, undersøgelsen blev lavet uden problemer.	Virkelig godt
	34 Efter første henvendelse med en alvorlig []skade, blev jeg sendt hjem med besked om, at jeg ville blive kaldt ind senere. Efter en selvbetalt MR-scanning, blev jeg straks kaldt ind, men der er ikke på noget tidspunkt behandlet på skaden. [Kvalitet i behandling]	Godt
	35 Sidst jeg var inde med samme problem, grinede lægen og sagde, at det skulle gå væk af sig selv, og sendte mig hjem :(Denne gang skete der noget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	37 En stor tak til en sygeplejerske på anden afdeling. Hun fulgte mig (jeg følte mig tryk), fra jeg kom, til jeg vågnede efter narkosen. Min operation blev udsat to timer på grund af travlhed, men hun fandt et sted, hvor jeg kunne være alene (jeg var meget nervøs). Hun kom med dyne og læsestof og holdt mig hele tiden ajour med, hvornår operationen skulle foregå. Jeg følte mig tryk, fra jeg kom, til jeg gik. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
	43 Jeg havde til forundersøgelsen skrevet og fortalt at jeg ikke kunne tåle [et bestemt] lægemiddel, hvilket hun også spurgte mig om, inden jeg skal opereres. Men da jeg skulle have de smertestillende tabletter, havde de alligevel doseret [det pågældende lægemiddel] til mig, og måtte så derfor undvære smertestillende i det tidsrum, hvor jeg skulle have haft det. Ville gerne at de havde fortalt mig, hvad jeg så kunne have fået i stedet? [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	44 Det var dejligt, at man kunne se, at personalet tog forbrændingen seriøst. Man kunne se, personalet koncentrerede sig men samtidig fik min søn til at følge sig tryk og rose ham. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
	47 Forløbet omkring en ny hofte: Synes man har brug for en dag mere, inden man bliver sendt hjem, og at man skal til en lægeundersøgelse, før der er gået seks måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
	48 Det er et problem, når man venter i ambulatoriet i Viborg, at man ved toiletbesøg skal ud i forgangen af sygehuset. Rimelig tæt på, men det tager tid, og man er ked af, hvis man nu lige bliver kaldt ind. [Fysiske rammer]	Godt
	49 Gammeldags, men fungerer.	Godt
	52 Der har ikke været lang ventetid til undersøgelsen på sygehuset, men efter min mening er der for lang ventetid i mellem de forskellige undersøgelser og samtaler til operationen. [Ventetid]	Godt
	53 Se på den opfølgning, som der bør være.	Godt
	54 Da jeg kom ind til lægen, havde han en studerende med sig, som skulle se på min skulder også. Det synes jeg var rigtig fint. Så skulle han jo gøre ekstra ud af at forklare, hvilket betød, at jeg fik meget mere info, end jeg havde regnet med, og at jeg forstod den info, der blev sagt. [Kommunikation og information]	Godt
	55 Det var virkelig rart at have telefonnummer til en bestemt kontaktperson ved eventuelle spørgsmål. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
	57 Kortere ventetid. Sad på en briks og ventede i ca. 30 minutter, inden jeg fik svar. [Ventetid]	Godt
	62 Jeg er glad for at leve i et land, hvor sygehusvæsenet er i orden. Stor ros til jer.	Virkelig godt
	66 Jeg blev meget overrasket, men glad, da lægen opererede mig [] på undersøgelsesdagen, så jeg sparede en køretur til [byen]. Han var resolut og god. Har ikke hans navn, men tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 67 | Gammeldags indretning både ved modtagelse og venteværelse. Service- og informationsniveau burde strammes op, så det er mere nærværende.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 69 | Send NN på hukommelseskursus, da han svarede flere gange: Det kan jeg ikke huske, det må du skrive. Ris til NN. Ros til anden NN.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 70 | Medicinlisten, jeg fik med hjem, er fuldstændig uforståelig. Nye navne til medicin er ikke logisk.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 71 | Bedre kommunikation ud af huset, når beslutningerne er taget.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 74 | Mere respekt for, at jeg som klient også har en travl hverdag. Overholde aftaletider. En gang ventede jeg halvanden time!

Mere interesse og obs. på, om jeg var tryk ved situationen. Havde oplevelsen af, at det skulle overstås hurtigst muligt!
[Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 75 | Lægen gennemførte blokaden af min skulder, selvom ambulatoriet lukkede og alle andre, inklusiv sygeplejersker, gik hjem. Rart at jeg ikke blev sendt hjem og bedt om, at komme en anden dag. Lidt træls med den lange ventetid begge gange, men det er nok sådan det er.
[Relationer til personale, Ventetid] | Godt |

