

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	378
Besvarelser fra afsnittets patienter:	223
Afsnittets svarprocent:	59%

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).

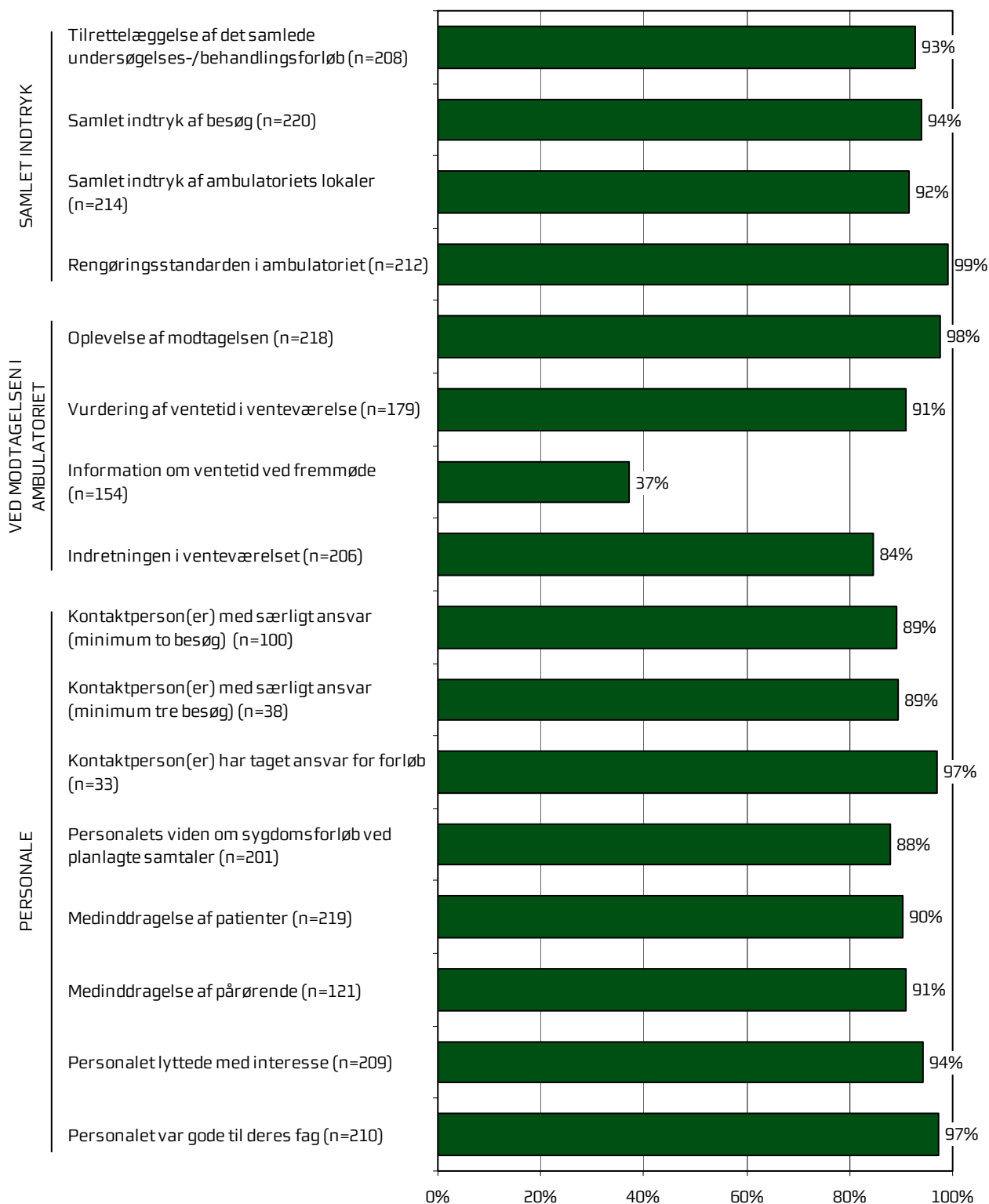
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

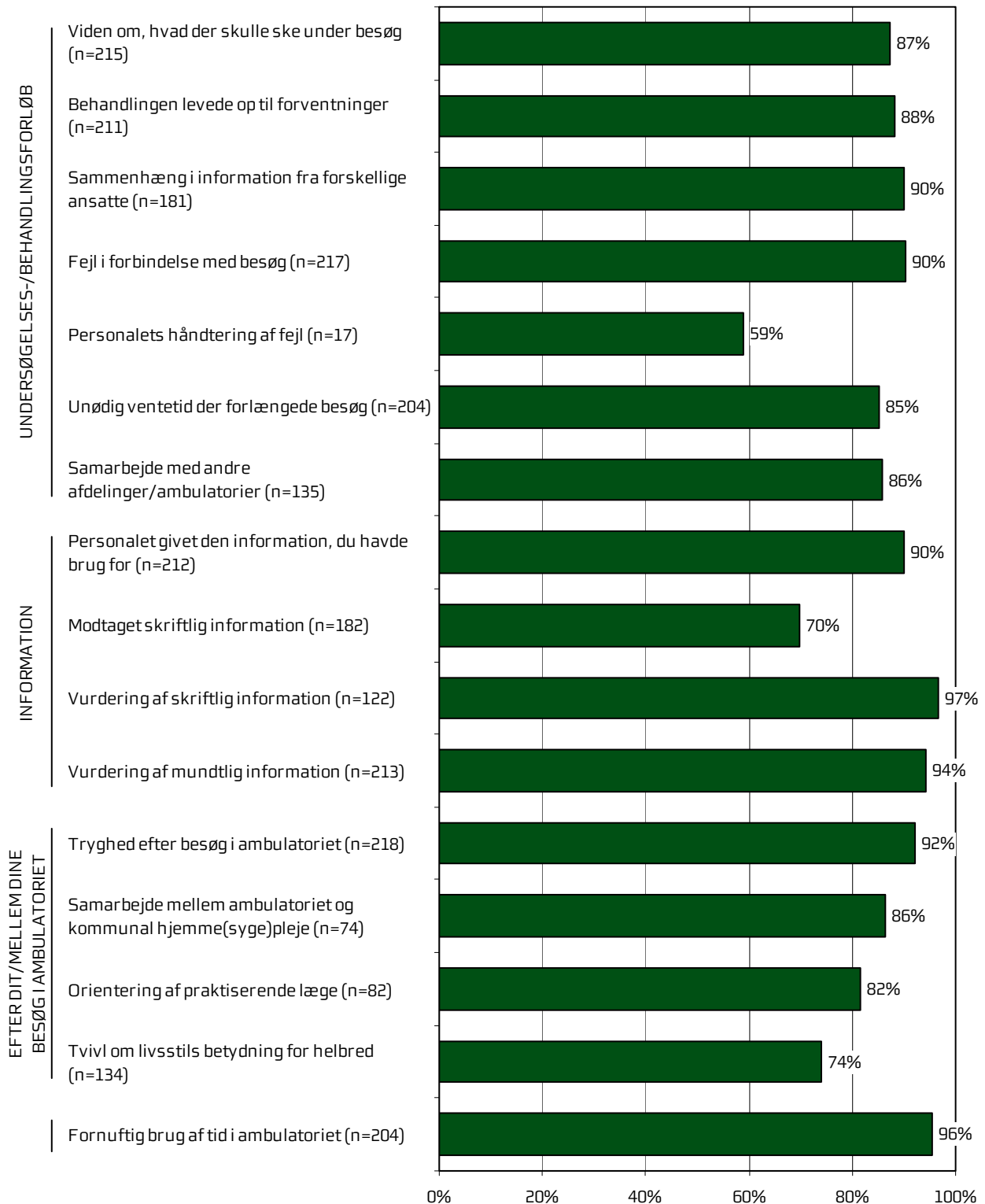
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

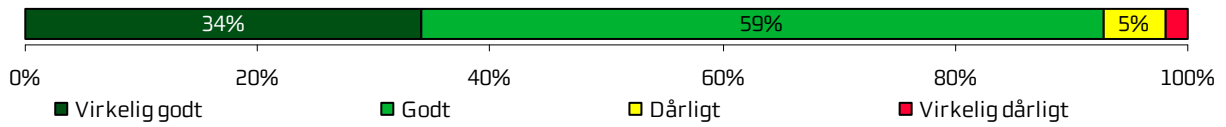
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

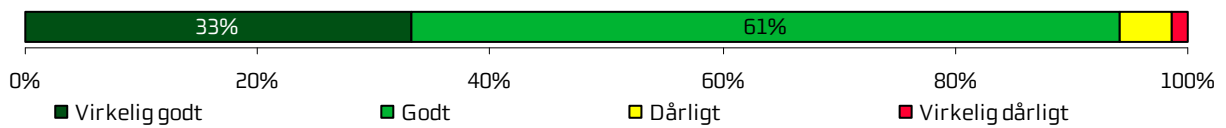
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

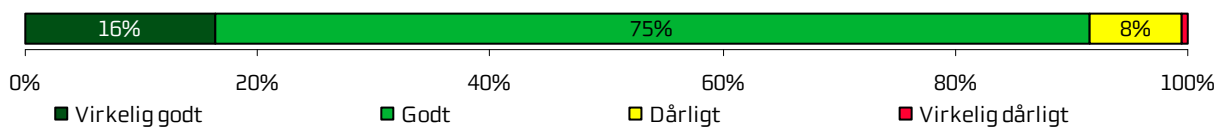
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=208)



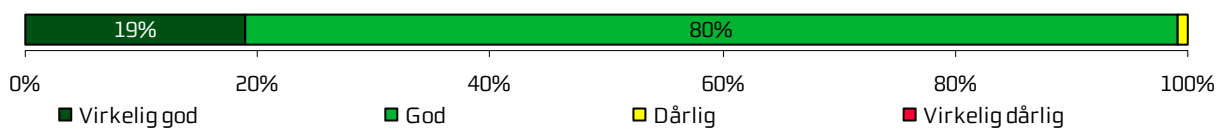
Samlet indtryk af besøg (n=220)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=214)



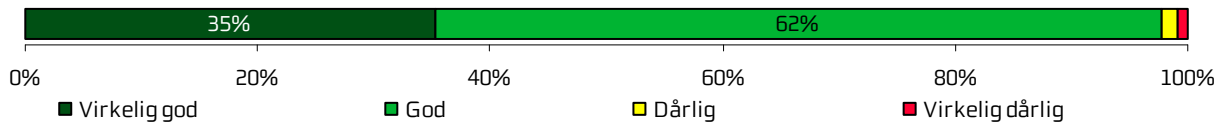
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=212)



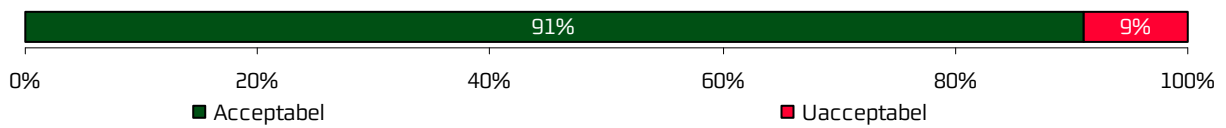
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	96 %	99 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	97 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	78 % *	-	100 % *	83 % *	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=218)



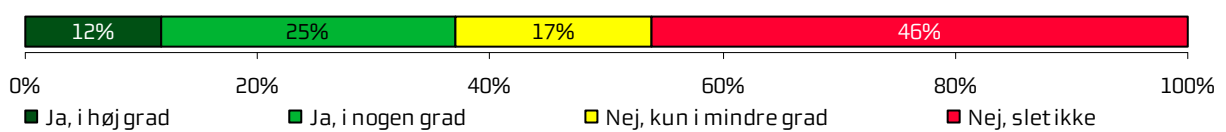
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=179)



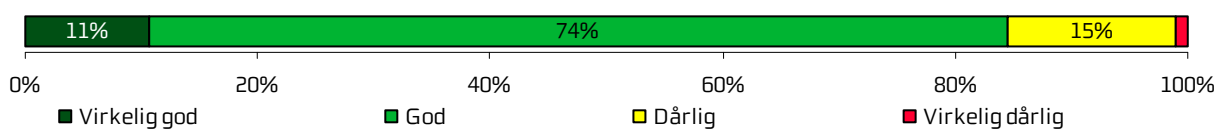
Længde af ventetid i venteværelse (n=168)



Information om ventetid ved fremmøde (n=154)



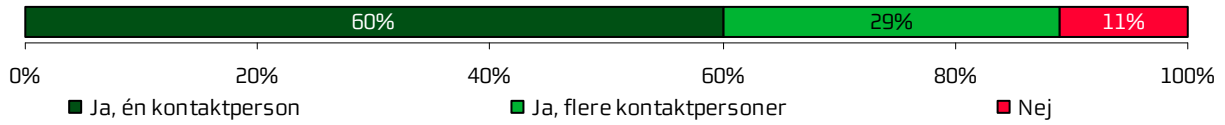
Indretningen i venteværelset (n=206)



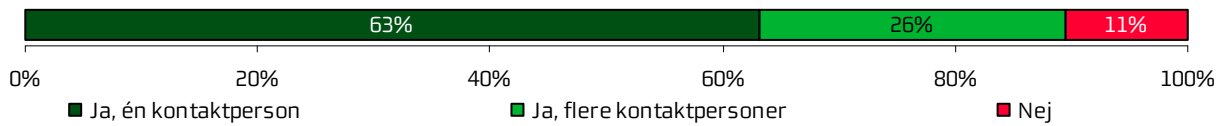
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	95 %	99 %	100 % *	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	88 %	88 %	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	46 %	50 % *	61 % *	22 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	66 % *	82 %	99 % *	73 % *	91 % *

Personale

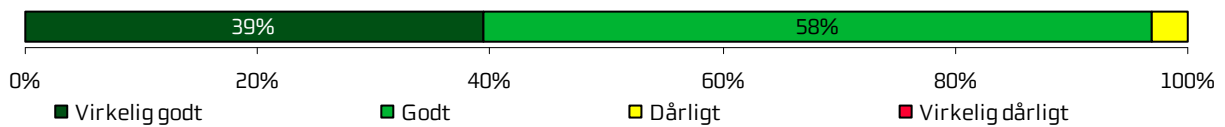
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



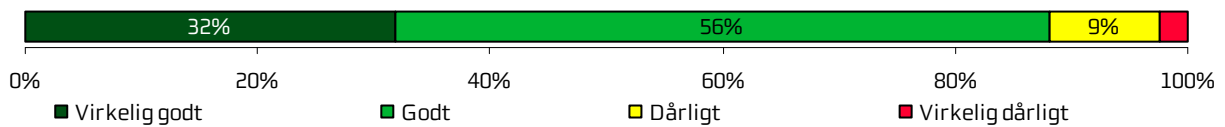
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



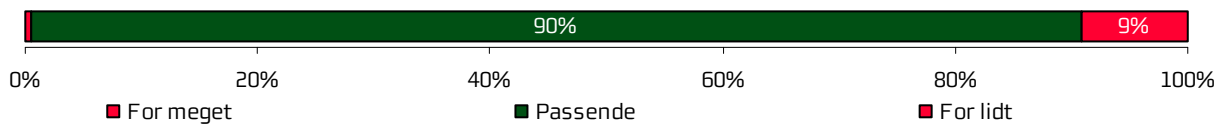
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



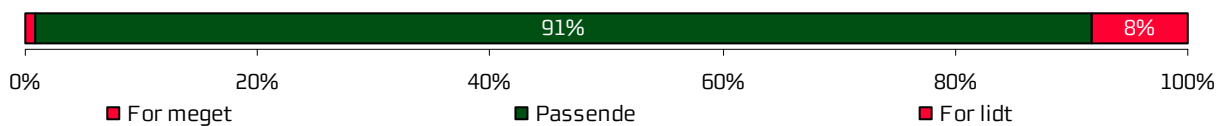
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=201)



Medinddragelse af patienter (n=219)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



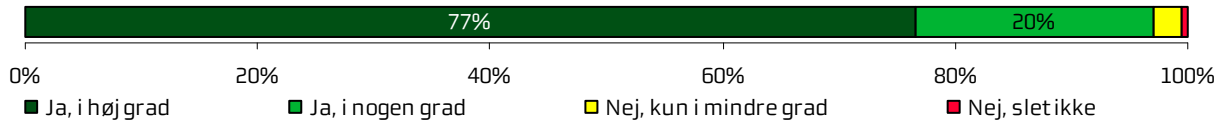
Personalet lyttede med interesse (n=209)



	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)	89 %	79 %	84 %	94 %	62 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	77 %	80 %	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	89 %	92 %	100 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	93 %	100 % *	87 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	89 %	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	94 %	100 % *	91 %	96 % *

Personale (fortsat)

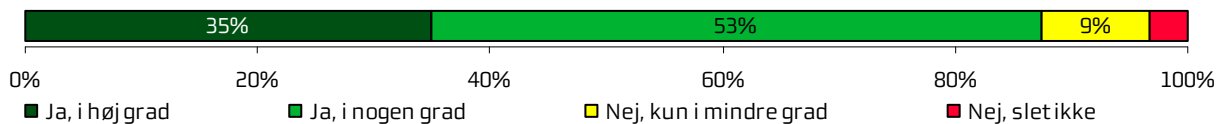
Personalet var gode til deres fag (n=210)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	100 % *	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

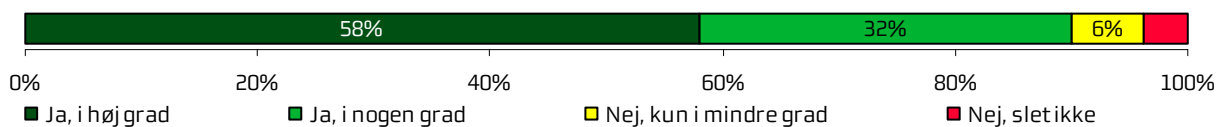
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=215)



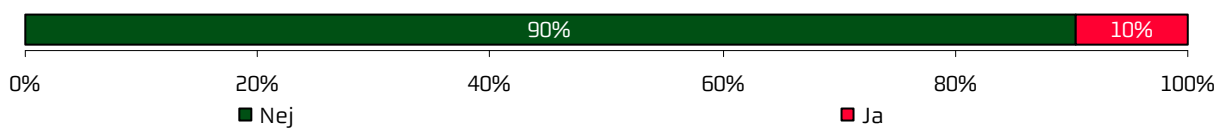
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



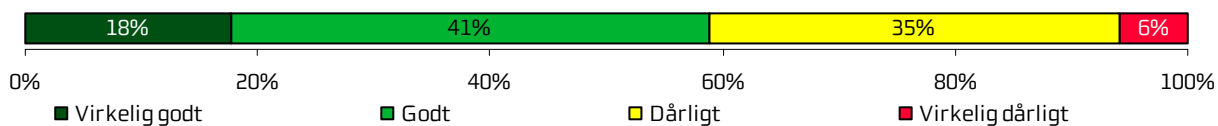
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=181)



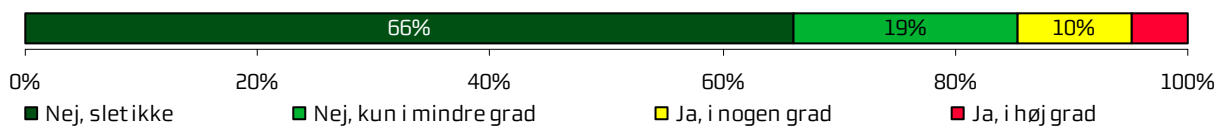
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



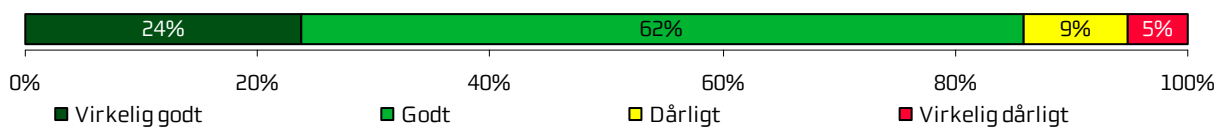
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



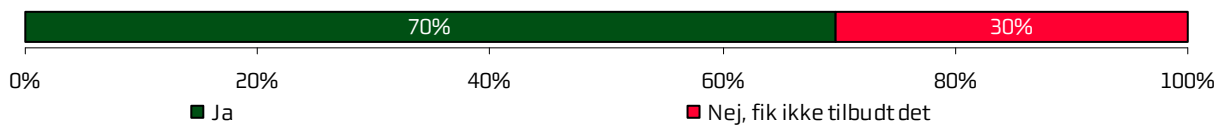
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	85 %	90 %	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	89 %	92 %	99 % *	87 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	93 %	93 %	99 % *	91 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	90 %	98 % *	86 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59 %	70 %	81 %	90 % *	56 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	84 %	82 %	97 % *	77 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	88 %	96 % *	99 % *	89 %	94 %

Information

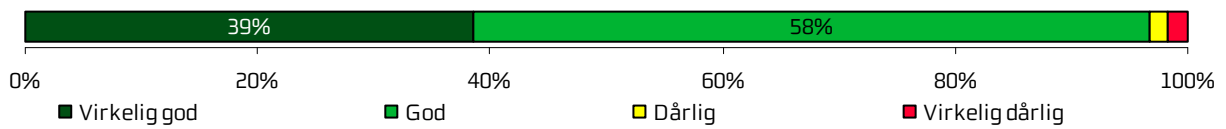
Personalet givet den information, du havde brug for (n=212)



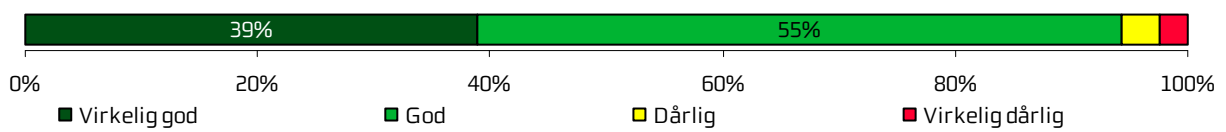
Modtaget skriftlig information (n=182)



Vurdering af skriftlig information (n=122)



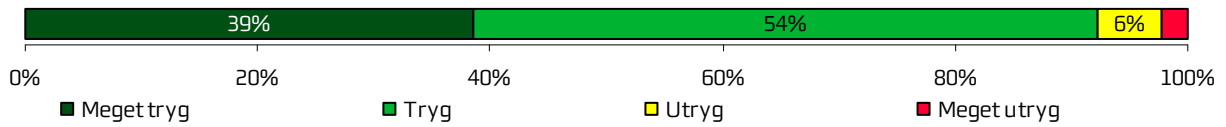
Vurdering af mundtlig information (n=213)



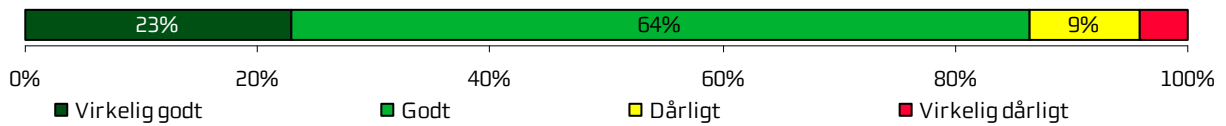
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	91 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	73 %	74 %	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	93 %	96 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

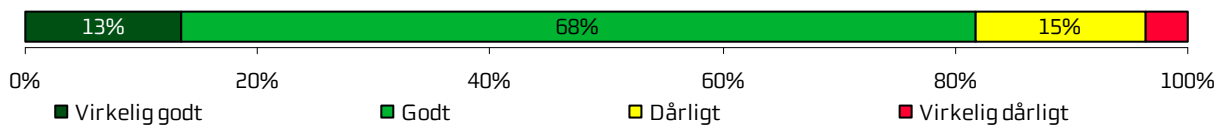
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



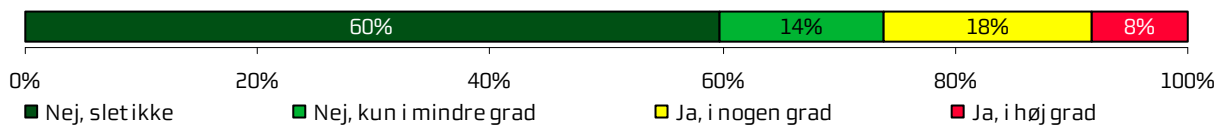
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=74)



Orientering af praktiserende læge (n=82)



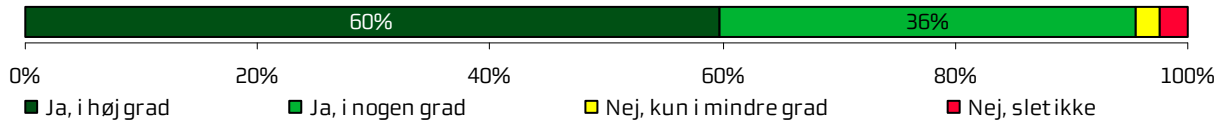
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	94 %	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	82 %	84 %	99 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	79 %	92 % *	99 % *	72 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	75 %	72 %	82 %	63 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=204)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	96 %	100 % *	92 %	97 % *

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		3
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		9
Pleje		1
Relationer til personale		8
Ventetid		4

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro







Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg synes, at alle var rare. Der var ikke mange, der var sure. Jeg vil aldrig glemme det.	Virkelig god
5	Meget fin.	God
9	Lidt sur.	Dårlig
13	Jeg skulle have gipsen af mit håndled, og det hele forløb GANSKE FINT.	Uoplyst
15	Jeg blev modtaget på gangen [om morgenen].	Uoplyst
26	Ventetiden var for lang.	God
36	Pigerne, der sidder bag skranken, er meget søde til at fortælle, hvor og hvad man skal.	Virkelig god
38	Jeg fik en god modtagelse og vejledning til at finde det rigtige venterum.	God
39	Det var fint.	God
44	Jeg synes, der var tjek på det.	Virkelig god
48	Er sengeliggende, så det er ok.	God
49	Jeg har både med hensyn til indledende undersøgelser i forbindelse med min hofteoperation, og undersøgelserne før og efter operationen, fået en fantastisk behandling.	Virkelig god
50	Fin.	God
52	Sidder med en brækket fod i [flere] timer.	Virkelig dårlig
53	Den var OK.	God
54	Gode forhold.	Virkelig god
59	Dejlign imødekommende overfor [barnet], som havde brækket armen!	Virkelig god
62	Den virkede, som den skulle. Vi sad tæt, der var mange, men det var ok.	Virkelig god
63	Der var utrolig mange i venteværelset.	God
66	Venlige, smilende, giver hånd til goddag og velkommen.	Virkelig god
67	Her var alt roligt og udramatisk!	God
69	De/I var søde til at fortælle, hvad der skulle ske, så NN var glad for at gå med ind til undersøgelse.	Virkelig god
73	Har kun mødt venlige og hjælpsomme personer på Holstebro Sygehus. Her føler jeg mig i gode hænder. Jeg kan have min tvivl om, hvorvidt man kan overføre denne omsorg, hjælpsomhed, ånd og gode tone til Gødstrup. Stort er ikke i sig selv en kvalitet.	Virkelig god
74	Jeg synes, de var meget imødekommende.	God
75	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
80	Det ville være rart, hvis der blev sagt, at der var ventetid.	God

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
1	Lægerne var ikke enige om behandlingsforløbet.	Dårligt
6	De ville ikke høre, at der var noget galt med [mig], og [det] er stadig ikke i orden. Det gælder også Herning Sygehus.	Dårligt
8	OBS: Den ansatte var svær at forstå og forstod ikke alt, hvad der blev fortalt.	Uoplyst
10	Forkert læge ved opfølgende tjek.	Godt
14	Jeg var inde med en brækket fod. Derudover havde jeg [en nyopereret legemsdel] og erhvervet mig [anden lidelse]. Der var ikke rigtig nogen, der vidste sammenhængen, og man skulle konstant selv være emsig, og alligevel skal man selv tage fat i andre afdelinger og lave aftaler fra det ene til det andet.	Dårligt
16	Da gipsen blev fjernet, var benet meget tykt og helt skævt. Da var jeg klar over, at det var groet forkert sammen. Hvorfor brækkede I ikke benet op igen? Og hvorfor skulle jeg ikke op og have taget nogle billeder af, hvordan det så ud? Som det er nu, kan jeg ingen steder være for smerten.	Virkelig godt
17	Da jeg var blevet overført fra ambulatoriet på et andet sygehus, fik jeg en tid tilsendt. Både til røntgen og til ambulatoriet samme dag. Da jeg kom til røntgen, var der ikke den henvisning, lægen skulle skrive, for at jeg kunne blive røntgenfotograferet. Den læge, der skulle skrive den, gik stuegang og der var ikke en anden, der kunne tage over. Det betød [flere] timers ventetid i røntgen. Da jeg kom op i ambulatoriet, blev jeg mødt med et "så kunne du være her" af sekretæren. Det var nok positivt ment, men lidt malplaceret. Jeg havde gerne været der længe inden. Fejlen blev beklaget af personalet i ambulatoriet og jeg ventede kun i kort tid på at komme ind til lægen.	Godt
19	Ambulatoriet havde glemt at bestille røntgenundersøgelse (halvanden times ekstra ventetid).	Dårligt
21	I røntgen ventede jeg i [knap en time], da jeg var faldet ud af systemet, så jeg kom for sent til lægen.	Virkelig godt
22	Jeg havde gået for længe med benskinne og krykker.	Godt
25	Fejl omkring godtgørelse for patientbefordring.	Virkelig dårligt
26	Pc'en gik i udu.	Godt
28	Jeg måtte selv fjerne mine tråde [], på trods af, at de skulle være fjernet på det andet besøg [nogle uger] efter uheldet. Jeg fjernede trådene selv efter [noget tid]. Det var min mor, der spurgte, om de ikke skulle fjernes.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Menes der under/efter operationen, så skete der fejl.	Uoplyst
46	Fysioterapeuter konstaterer ved det efterfølgende besøg, at der var tale om [], og at dette gav de smerter i knæ og ankelled, som ambulatorieundersøgelsen skulle undersøge. Vi undrer os over, at lægen i ambulatoriet ikke så det. Fysioterapeuten anbefalede indlæg i skoene, og disse har tilsyneladende fjernet smerterne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Ved ikke, om det var en fejl! Men "besøgte" forskellige læger (tre i alt) og tre forskellige vurderinger af behandlingen. Så meget forvirrende indtryk, men er nu ikke i tvivl om, at det hele endte rigtigt ud:).	Godt
56	Problemer med røntgenapparat, hvilket gjorde, at jeg fik taget billeder [flere] gange.	Virkelig godt
59	Vi var der tre gange med NN's arm. Anden gang blev vi glemt i venteværelset og ikke sendt til røntgen. Spurgte selv efter 45 minutter.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------|
|  60 | Da jeg havde haft gipsen på i fem uger og var til røntgenkontrol, som viste, at der ikke var tegn på heling af bruddet, blev jeg afsluttet med den besked, at jeg kunne gå til egen læge om 14 dage, hvor han så kunne afgøre, om jeg skulle fortsætte med at bruge den skinne, jeg var blevet udstyret med. | Dårligt |
|  61 | Manglende røntgenbilleder. | Godt |
|  65 | Man kunne ikke se røntgenbillederne, der lige var taget. De gamle røntgenbilleder kunne man heller ikke finde. | Dårligt |
|  67 | Jeg var med i et pilleforsøg, hvilket havde gjort det nødvendigt at udfylde diverse skemaer, men dagen efter operationen blev jeg glemt! Fik ikke min projektpille, og havde rigtig mange smerter! Den "kaldesnor" vi havde fået at vide, vi skulle trække i, hvis vi havde brug for hjælp, var ganske nyttesløs! Derfor blev jeg nødt til at kontakte de sygemedhjælpere, der kom til en af de andre på stuen og bede dem om at sende en ind til mig. Jeg synes personalet virkede frustrerede og stressest! Kun én af dem var helt igennem empatisk og serviceminded. | Uoplyst |
|  75 | Ingen. | Uoplyst |
|  79 | Forståelsesproblemer imellem hinanden. | Uoplyst |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg fik en god behandling og en god oplevelse. Det var sjovt, at lægen skrev på min arm. Og jeg kan stadig huske lægen NN. :-)	Virkelig godt
4	Jeg kom pga. hundebid i finger med gentagne hævelser og penicillinbehandlinger. Læge NN var noget af det groveste, jeg har oplevet. Jeg blev afvist i min bekymring og på trods af skæv finger og hævelse, fik jeg gentagne gange at vide, at den ikke fejlede noget. Nu efter fem måneder har jeg stadig smerter, en kroget finger og mange smerter i skulderen. Jeg har nu fået en tid [sidst på efteråret] hos egen læge. Her håber jeg på en forklaring. Jeg har nu lyttet til lægen længe og være passiv, og imens har jeg udviklet smerter i skulder og albue, men jeg fejler jo ikke noget!!! Jeg ville hellere have længere ventetid frem for en læge, der nærmest virker som om, man er uvelkommen.	Virkelig dårligt
7	Jeg var til kontrol med et brækket håndled. Jeg fik stort set ikke brugbar information omkring det videre forløb, eller hvad udsigten til bedring ville være. Blev sendt hjem uden information omkring godt eller skidt i forbindelse med brug af hånden/armen, og efterfølgende udsigt til, at genoptræning er noget man kommer på venteliste til. Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke målrettet arbejder imod, at få folk hurtigst muligt arbejdsdygtig igen, så man ikke belaster sig selv, familien, arbejdsgiveren og i sidste ende skatteyderne?	Dårligt
11	Jeg havde en virkelig dårlig oplevelse med læge NN. Han har en ydmygende og nedværdigende måde at tale til folk på. Han sagde bl.a., det ville gøre "pisseondt" at blive lokalbedøvet i storetåen, men så kunne han til gengæld skære den af bagefter, uden jeg ville mærke noget. Det gør ikke ligefrem en patient tryk! Jeg bad ham kigge på min anden storetå, om der evt. ville være brug for operation af denne. Han svarede, mens han skrev på computeren: "Det gider jeg ikke, det er fredag!"	Virkelig dårligt
18	Fint strømlinet forløb.	Virkelig godt
24	Fik udleveret pjece med forkert telefonnummer og fik oplyst, vi skulle til Herning, men det var Holstebro, fandt vi ud af.	Godt
27	Lægen og sygeplejersken var gode til at forklare hvilke behandlingsmuligheder, jeg havde og jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
30	En varm og omsorgsfuld behandling :)	Virkelig godt
34	Efter operation blev jeg næsten smidt ud af opvågningen. Man undersøgte mig ikke. Derved kunne man have glemt fejlen!	Godt
35	Nej.	Virkelig godt
36	Det er altså dejligt at komme til Holstebro Sygehus. Jeg har kun fået gode samtaler ud af det med både sygeplejerske, plejepersonale og læger.	Virkelig godt
38	Jeg havde ikke fået et kort med kontaktpersoner. Dette rettede den person, jeg var til information ved, da hun opsøgte mig, da jeg sad og ventede på at få taget blodprøve. Super flot service.	Virkelig godt
44	Jeg blev tjekket for min ryg, og jeg synes, at personalet, som tjekkede mig, gjorde et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
49	Jeg har oplevet, at personalet gør deres yderste for at give patienterne et godt behandlingsforløb. Selvom jeg som patient kom for sent, fik personalet tingene til at klappe. FLOT.	Virkelig godt
51	<input type="checkbox"/> Lægen var meget negativ.	Godt
58	Føler, at det var spild af tid, og holdt fri for ingenting. Ny tid til yderligere undersøgelse. To måneders ventetid. DÅRLIGT planlagt.	Godt







✎	60	Efter tre uger henvendte jeg mig til lægen i Ambulatoriet [], idet mine smerter [] fortsætter. Og jeg synes, at det er underligt, at man bliver afsluttet, når beskrivelsen er, at der ikke er tegn på heling!!	Dårligt
✎	61	Synes, der har været en virkelig god opfølgning. Blev sendt til CT-scanning på andet sygehus allerede dagen efter, med en konstatering, at min ryg var [beskadiget].	Dårligt
✎	64	Var kun til samtale med lægen.	Godt
✎	65	Jeg følte, at det var spild af tid at komme på ambulatoriet.	Dårligt
✎	67	På operationsgangen ventede jeg uacceptabelt lang tid! Lægen NN, der skulle lægge rygmærvsblokaden, skulle have alt for mange forsøg, før det virkede. Det var en meget uprofessionel behandling og en dårlig oplevelse. Derimod var ALT velfungerende og professionelt på selve operationsstuen. Der følte man sig i gode, trygge omgivelser.	Godt
✎	70	Bl.a.: ambulatoriets personale modsiger hinanden, og har modtaget næsvise og nedværdigende kommentarer fra læge NN.	Dårligt
✎	71	Det var/er et stort problem, at jeres it-systemer ikke snakker sammen. Lægen havde ikke adgang i sit system til den operation, jeg tidligere har fået foretaget for [et par] år siden.	Godt
✎	73	Perfekt.	Virkelig godt
✎	75	Jeg har kun godt at sige, alle var smilende og venlige. Selv lægen, som undersøgte mig, var med på en spøg. Det kan jeg godt lide.	Virkelig godt
✎	76	Der var ikke sammenhæng mellem indkaldelsen og konsultation med hensyn til anbefalet behandling.	Virkelig godt
✎	77	Super kompetent personale. Dejligt at den samme person modtager og udskriver/er med hele vejen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Manglende information til behandlingscentret [].	Godt
2	Jeg fik gode informationer/oplysninger om min brækkede arm.	Virkelig godt
4	Alt i alt har jeg ingen kritik ud over [] lægen, som jeg snakkede med.	Virkelig dårligt
7	Helt fra start i forløbet blev min sag "glemt". Bruddet skete [sidst på ugen], og [i starten af den næste uge] skulle det vurderes, om der skulle en operation til, eller om bruddet bare skulle vokse sammen. I skulle kontakte mig, men for en sikkerheds skyld tjekker jeg selv op [i starten af ugen]. Her er beskeden, at sagen ikke er vurderet, men at jeg får besked i løbet af formiddagen, hvis armen skal opereres. Jeg hører intet og regner med, at bruddet er simpelt uden behov for indgreb. [Flere dage senere] ringer jeg igen til afdelingen, da jeg ikke forstår, hvorfor jeg ikke bliver indkaldt til den kontrol, jeg var stillet i udsigt. Her fik jeg besked om, at jeg havde en tid senere samme dag, og at brevet med den information var sendt som B-post og ikke nået frem inden aftalen. Hele dette forløb er utilfredsstillende og forhåbentlig ikke generelt for afdelingen.	Dårligt
8	[Talte ikke forståeligt].	Godt
10	Foruden den sidste ved anden læge.	Dårligt
11	Da undersøgelsen var slut, bad han mig blive siddende, så ville der komme en sygeplejerske og tale med mig, hvorefter at han gik. Et halvt minut efter kom han ind og sagde, at jeg godt måtte gå, for tid var penge for ham. Jeg kunne stille mig ud på gangen, så kom der nok en på et tidspunkt og spurgte, hvorfor jeg stod der, sagde han! Da jeg havde talt med en god sygeplejerske efterfølgende, ville hun give mig en folder med hjem omhandlende min operation. Men lægen sagde, nej det skulle hun ikke, for han gjorde tingene på sin egen måde. Så jeg fik ingen.	Virkelig dårligt
12	Det tog meget lang tid, før at jeg fik besked. Jeg måtte selv ringe ind og høre, om jeg snart fik besked på, hvad der skulle ske fremover.	Godt
13	Jeg fik udmærket information om det hele. Man kan jo da også godt selv bruge sit hoved.	Uoplyst
14	Det kan desværre være svært at få det hele med, sprogligt, selvom jeg havde en rigtig dygtig læge.	Dårligt
19	Umiddelbart før en genoperation (fjernelse af skruer). Blev meddelt, at det ville være UNØDVENDIGT med nye blodprøver m. m. pga. kort til fra den oprindelige operation. Alligevel måtte jeg gennem alle prøver en gang mere med store problemer til følge.	Godt
23	Ville gerne have haft skriftlig information efter forløbet efter operation.	Godt
28	På nær at jeg ingen information fik, omkring at mine tråde skulle fjernes.	Godt
36	Har været meget godt tilfreds.	Virkelig godt
38	En af de ting, jeg virkelig satte pris på, var det medfølgende kort, hvor det var let at finde den rette afdeling.	Virkelig godt
39	Blev glemt i [nogle] uger, da jeg skulle have været til undersøgelse for mit knæ.	Godt
40	Informationen var god og fyldestgørende, men blev givet meget kontant og HURTIGT, hvilket gør det svært at opfange relevante detaljer. Lidt mere ro og pauser var ønskeligt.	Godt
48	Da jeg er sengeliggende, [og kan ikke modtage information], er det til min hustru, det foregår.	Godt
49	Fornem og uddybende information.	Virkelig godt
55	Nogle gange forskellige informationer.	Virkelig godt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  61 | Syntes at meget er forgået telefonisk, efter at flere læger har vurderet min situation. | Dårligt |
|  66 | Der er kun godt at sige. | Virkelig godt |
|  67 | Da der havde været informationsmøder inden indlæggelsen, hvor vi blev sat ind i operationsforløbet, syntes jeg, det var ok.

Under og efter operationen på afdelingen er der tydeligvis ikke tid til noget, og ved efterbehandlingen var der heller ikke meget snak eller tid til noget! | Godt |
|  68 | Den kan jeg vurdere som god. | Virkelig godt |
|  70 | Modsigelser. | Dårligt |
|  72 | Tekst var på dansk. Og jeg kan ikke skrive, læse eller tale dansk. | Godt |
|  73 | Nej, det var yderst fyldestgørende. | Virkelig godt |
|  75 | Jeg er lidt ked af, at min planlagte tid blev udsat. Så nu må jeg gå med gibsstøtte i juletiden. Der er flere fester, jeg må sige nej til. Øv. | Virkelig godt |
|  78 | Det havde været rart at være forberedt på det, der skulle ske ved undersøgelsen. Når man er et barn, bliver man nervøs over, at der skal ske noget, der gør ondt. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Det hele har været rart.	Virkelig godt
3	Jeg fik forklaret, hvorfor jeg havde smerter. Fik anvist træningsøvelser. Blev genindkaldt tre måneder senere. Ved træning af knæet er smerterne næsten væk, og operation undgået indtil videre, hvilket jeg er særdeles tilfreds med.	Virkelig godt
11	Jeg var virkelig utryk og frustreret, da jeg forlod afdelingen. Satte mig ned i vestibulen et kvarter og tænkte oplevelsen igennem, før jeg kørte hjem. Har aldrig oplevet en så ydmygende behandling af en læge før og har derfor takket nej til operation på Holstebro Sygehus, da der jo heldigvis er frit sygehusvalg!	Virkelig dårligt
13	Jeg var der to gange. Første gang for at få [et led] fotograferet, om det var godt nok. Da snakkede jeg med en læge og fik en god snak. Anden gang fik jeg gipsen af, og snakkede også med en læge.	Uoplyst
38	Jeg kan kun bemærke, at jeg har følt mig godt modtaget. Har været tilfreds med hele forløbet, og er glad for, at fars store hammer kom i brug.	Virkelig godt
40	Fik intet at vide om betydningen af fysisk belastning af min hånd/finger, efter at behandlingen var givet.	Godt
43	Har kontaktet personale for samtale med kontaktperson uden resultat.	Godt
45	Nej.	Godt
51	August: NN god. Oktober: Lægen dårlig.	Godt
60	Da jeg konsulterede min læge efter de anviste 14 dage, havde jeg selv fået et udskrift af røntgenresultaterne og taget med. Han havde ikke modtaget det fra sygehuset.	Dårligt
67	Synes det havde været rart, om vi fik medsendt medicin til de første fire uger eller recept på medicin til de første fire uger. Derefter skal vi jo overgå til egen læge.	Godt
73	Kun positiv.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	De farvede min arm [på en måde, som var sjov].	Virkelig godt
4	Hellere ventetid end en overfladisk og grov læge, som gør nar af det, du anser som bekymrende. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
11	Det er meget ubehageligt, når man sidder som patient, og lægen er useriøs og nedladende. Håber at der må blive gjort noget ved det, så andre ikke får sådan en dårlig oplevelse på denne afdeling. Dog skal det siges, at sygeplejersken gjorde sit arbejde godt. Hun forsøgte det hun kunne for, at gøre mig tryk. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
13	Jeg tror, at ambulatoriet fungerer rigtigt godt.	Uoplyst
15	Jeg havde bedt om en kopi af min journal. Et par dage efter, jeg kom hjem, kom der en journal. Men det var en andens journal. Hvor var min så blevet af? Jeg fik min egen senere. Det må jo ikke ske. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Det eneste, der var MEGET irriterende i venteværelset, var, at der var en konstant LYD fra dørene til elevatorerne!	Virkelig godt
24	Mere tilgængelig kaffe/te/vand, når der er mange mennesker, samt oplysning om aktuelle forsinkelser. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
28	De kunne godt have fjernet trådene på andet besøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Jeg synes, det var træls, at lægen sagde, der ville gå to til fire uger, før jeg kunne komme i en MR-scanner, og så får jeg et brev med en tid [om et år]. Det var jeg lidt træt af. Så fik selv fundet en tid på et andet sygehus hurtigere! Hvorfor kan I ikke undersøge fra start, hvor der er hurtigst tid i stedet for at give en ventetid på [over et år], når jeres læger lover to til fire uger? [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
31	Ambulatoriet var overfyldt. [Fysiske rammer]	Godt
32	Der er et enkelt, men meget stort problem. Jeg mødte ÉN læge NN, der absolut ikke skulle tillades at have kontakt til patienter, da hans fremtoning og kommunikation var virkelig ubehøvlet og egenrådig. Han ville overhovedet ikke sætte sig ind i, hvilken person jeg var. Det var trods alt min fremtid, det drejede sig om. [Relationer til personale]	Godt
33	For mange besøg, som ikke var nødvendige. Var langt i forløbet, inden der var nogen, der vidste noget om min grund/sygdom. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	Alt i alt en god oplevelse, hvor jeg synes, at der blev lyttet rigtig godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. Alt forløb stille og roligt, og for mig at se, gled det hele som efter et fastlagt program. Jeg er super godt tilfreds, og imponeret over forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	Der går alt for lang tid fra undersøgelse til eventuel operation eller andet. [Ventetid]	Godt
42	Medicinvejledningsskema fik jeg ikke med hjem. Kun medicin uden navn og kun det klokkeslæt,	Godt

	det skulle tages. Skulle møde fastende [tidligt om morgenen] og møde på stuen igen [midt på dagen]. Blev tilbudt [mad]. Havde jeg vidst det, havde jeg medbragt madpakke.	
✎ 49	Jeg står tilbage med et indtryk af en velfungerende og kompetent afdeling. Særlig tak til NN :-) Jeg har fået et helt nyt liv. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 55	Indkaldelsestider.	Virkelig godt
✎ 57	Venteværelset er kedeligt og kan ikke bruges til meget fornuftigt. Når man skal sidde længe, sidder man dårligt. Personalet var generelt godt informeret om mig og mit forløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 59	Vi betragter forglemmelsen ved andet besøg som en fejl, HÆNDELIG, og har ellers følt os rigtig godt tilpas. Både NN og os som forældre. Så alt i alt er vi meget positive. Søde og venlige mennesker hele vejen rundt! [Relationer til personale]	Godt
✎ 60	Med min usikkerhed om, hvorvidt min højre hånd nogen sinde vil blive i orden, kunne jeg godt have brugt en konsultation med en håndspecialist. Det var læge NN, der foretog mine konsultationer. Jeg er ret afhængig af min højre hånd [i min profession], og jeg er i tvivl om, hvorvidt der var noget, der kunne være gjort anderledes. I dag, [mange] måneder efter bruddet, har jeg stadig mange smerter i hånden strækkende sig op i armen, og [en] finger er fejlstillet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 65	Jeg oplevede til tider en overfladisk holdning til mit sygdomsforløb. Jeg blev lovet orientering i forbindelse med de sidst tagne røntgenbilleder, men har intet hørt. Mine øvrige røntgenbilleder var også blevet væk. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 67	Informationsmøderne før operationen er et godt tiltag. Mener reservation er virkelig dejlig! [Kommunikation og information]	Godt
✎ 69	I var rigtig søde, og det betyder, at man slappede af og ikke var bange for sygehuset. Super godt :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 71	Det vil være godt, hvis man kan gå hos den samme læge, når man skal til kontrol mange gange. [Pleje]	Godt
✎ 73	Ånd, tone og behandling er perfekt []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 75	Det er forkert at udsætte datoen, som er planlagt i flere måneder. Så bliver man skuffet. Besøget i Ortopædkirurgisk Afsnit O er rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 79	Problemet for mig var, at jeg havde svært ved at forstå den dygtige læge NN, som også opererede mig. Hun har gjort det rigtig fint, men havde jeg ikke haft [en pårørende] med i forløbet, havde jeg ikke fattet, hvad hun forklarede. [Kommunikation og information]	Godt

