

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	382
Besvarelser fra afsnittets patienter:	228
Afsnittets svarprocent:	60%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



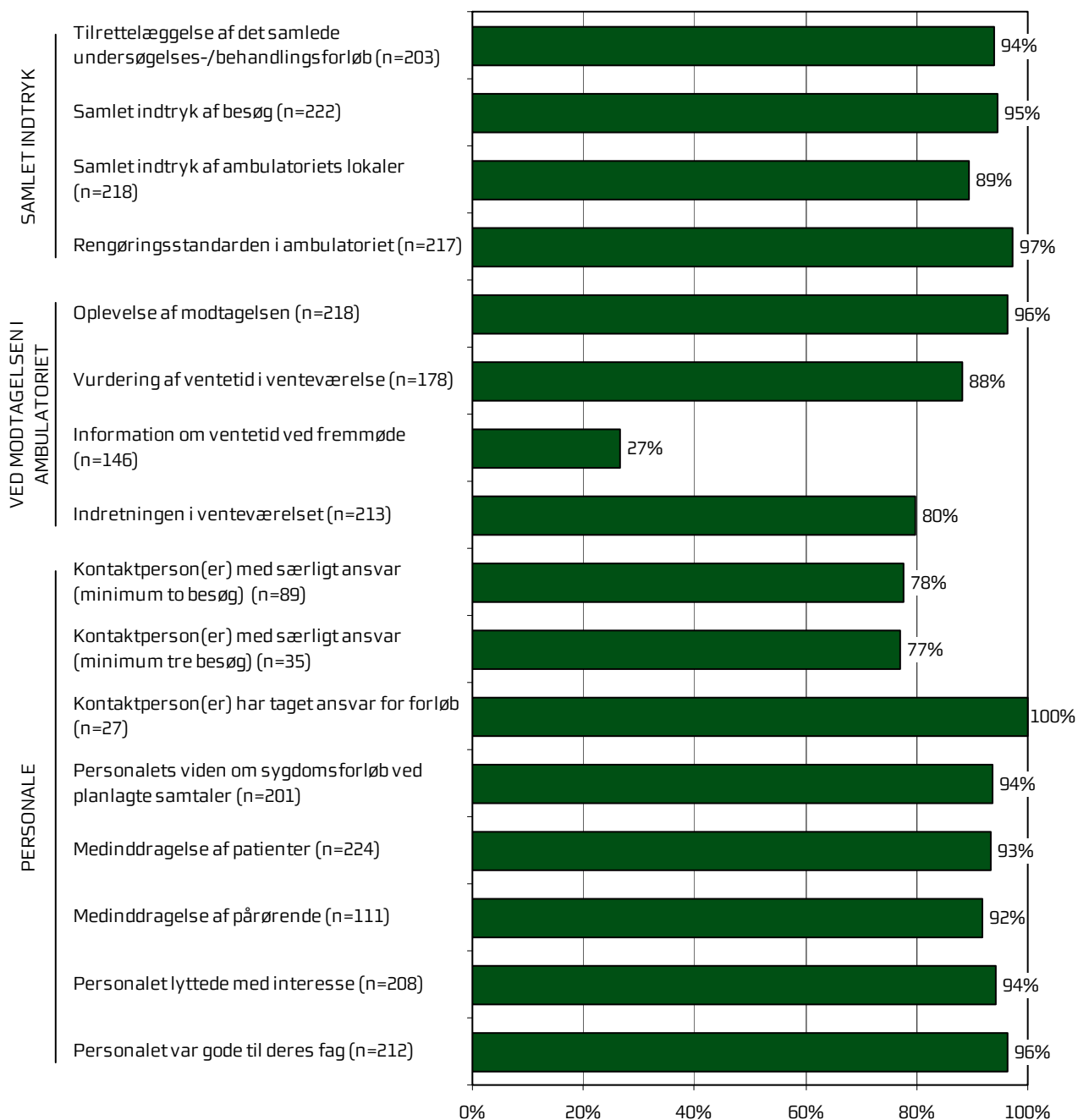


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

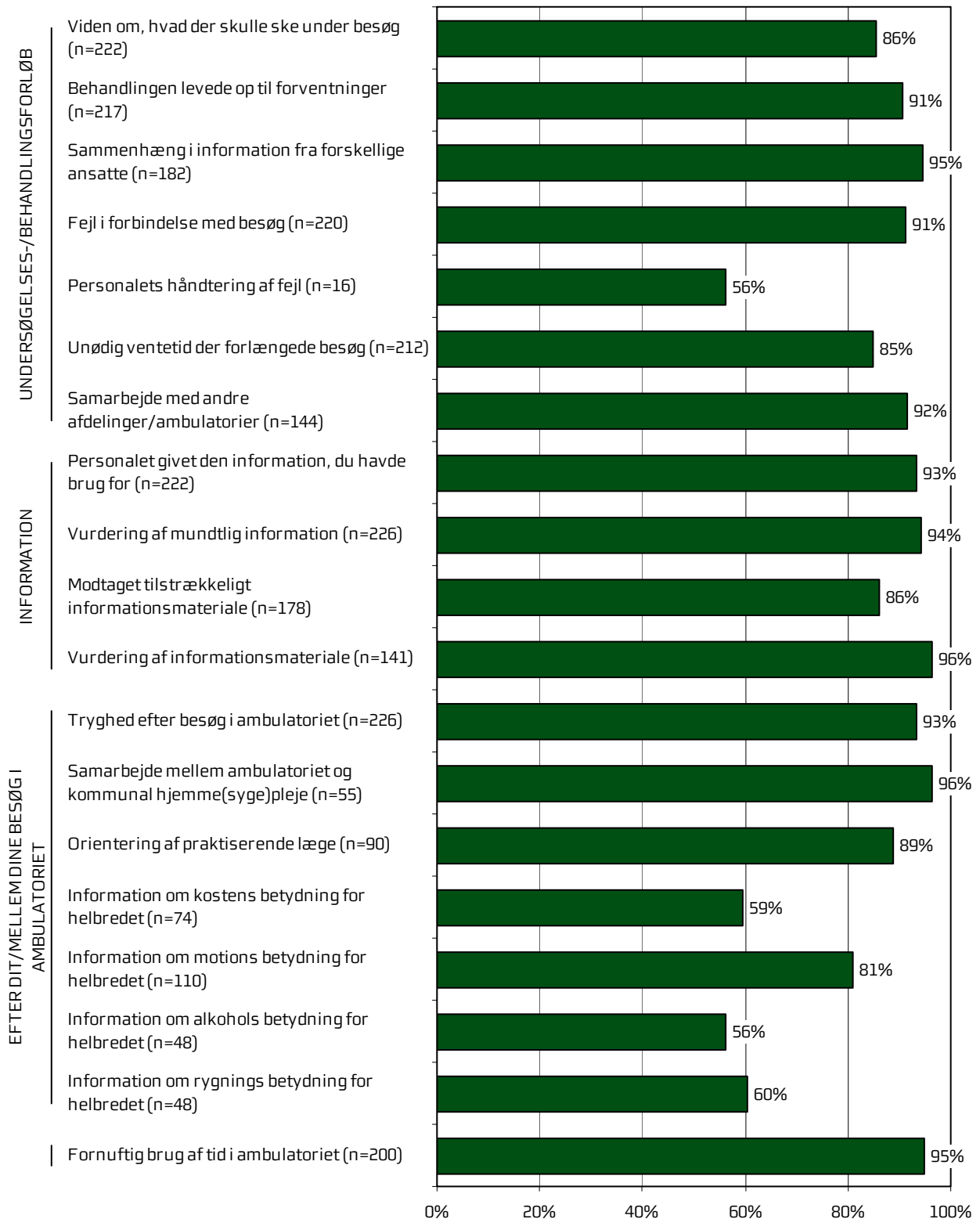
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

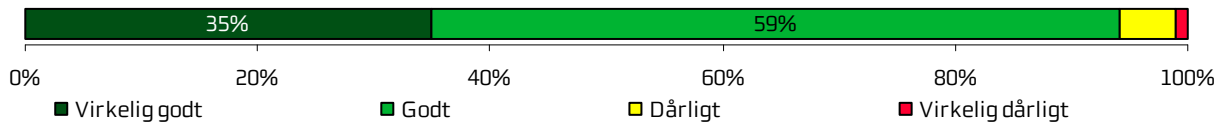
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

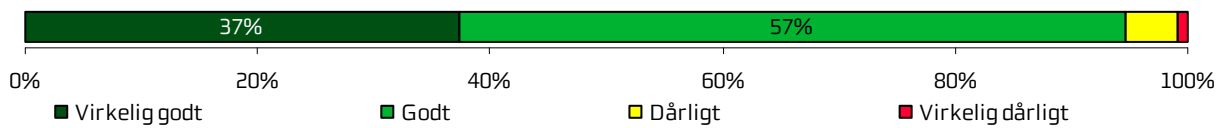
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

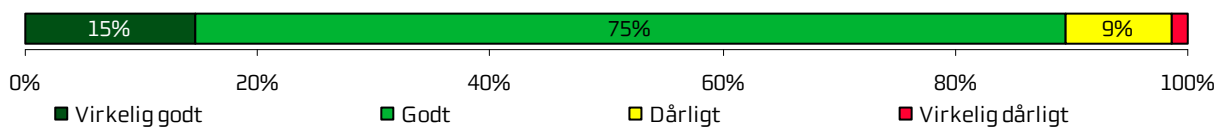
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=203)



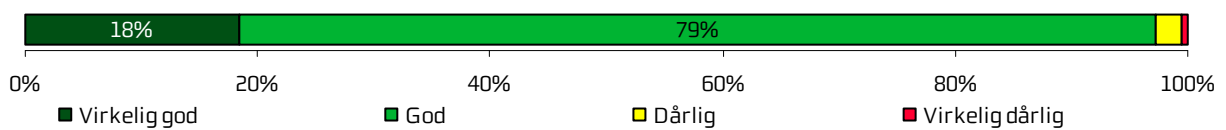
Samlet indtryk af besøg (n=222)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=218)



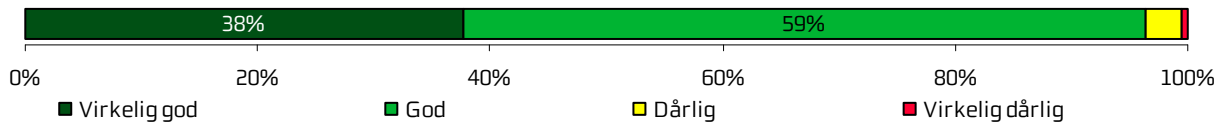
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=217)



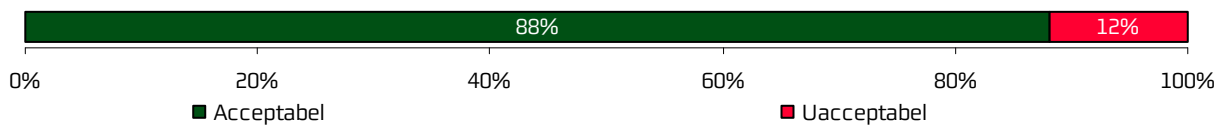
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	-	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	92 %	-	100 % *	86 %	96 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 % *	96 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=218)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



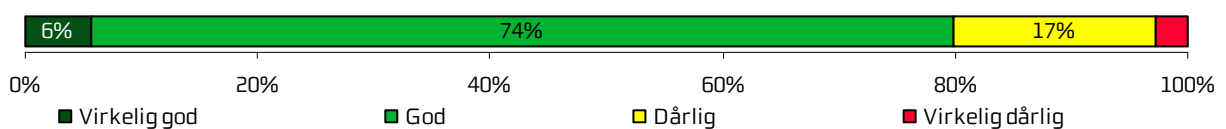
Længde af ventetid i venteværelse (n=167)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



Indretningen i venteværelset (n=213)

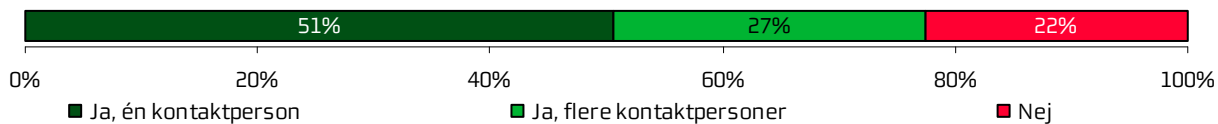




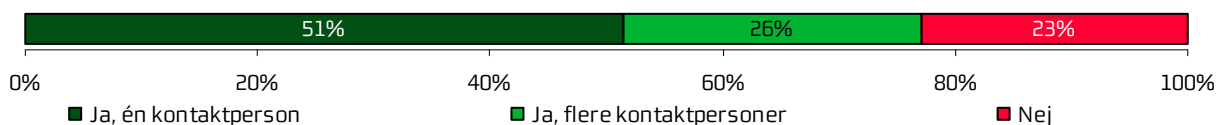
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	91 %	-	99 % *	87 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	27 %	37 %	-	76 % *	23 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	84 %	-	98 % *	77 %	91 %

## Personale

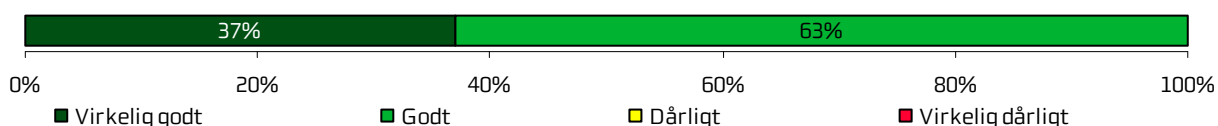
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=89)



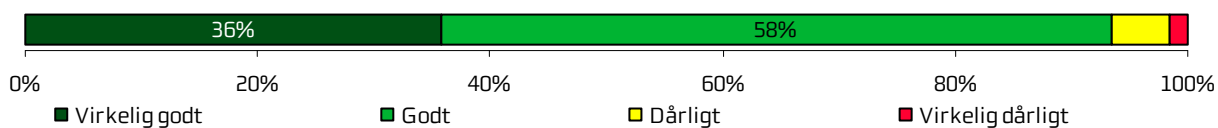
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=35)



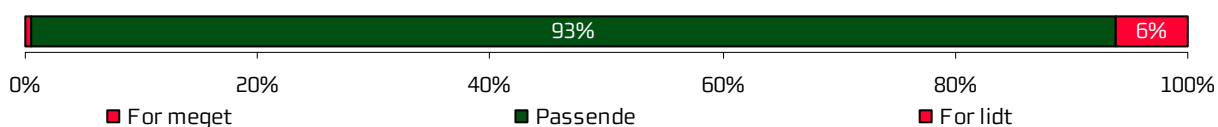
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



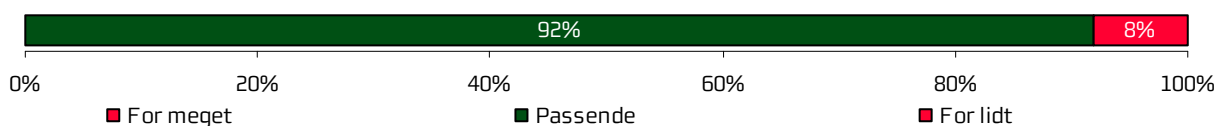
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=201)



Medinddragelse af patienter (n=224)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



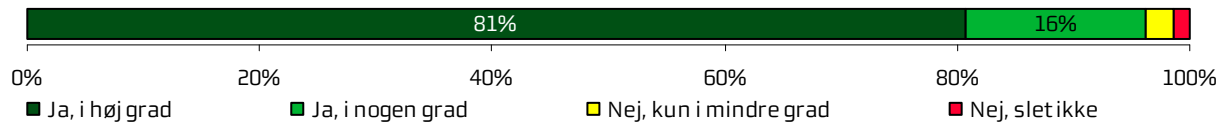
Personalet lyttede med interesse (n=208)



	2013	2012	2011	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)	78 %	89 % *	-	90 % *	64 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	89 %	-	97 % *	67 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	88 %	-	100 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	-	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	-	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	-	100 % *	92 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

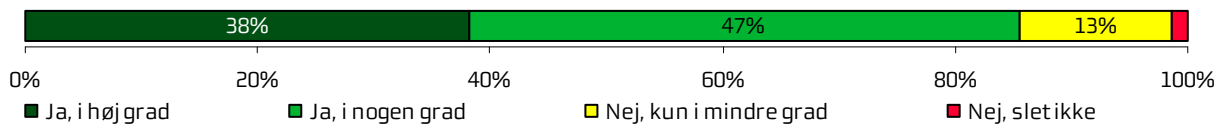
Personalet var gode til deres fag (n=212)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	-	100 % *	94 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



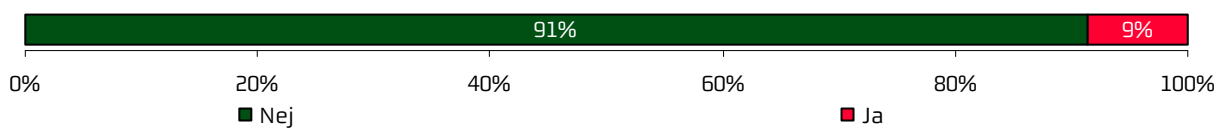
Behandlingen levede op til forventninger (n=217)



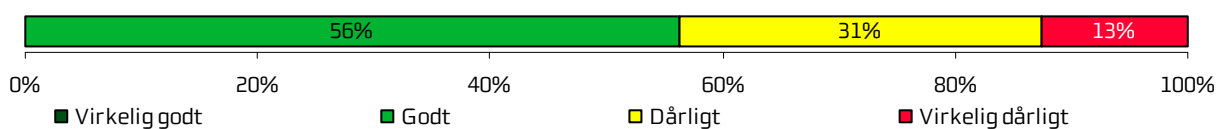
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



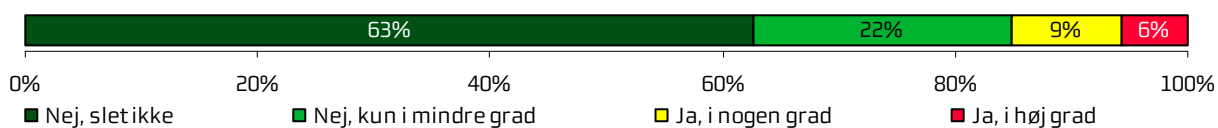
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



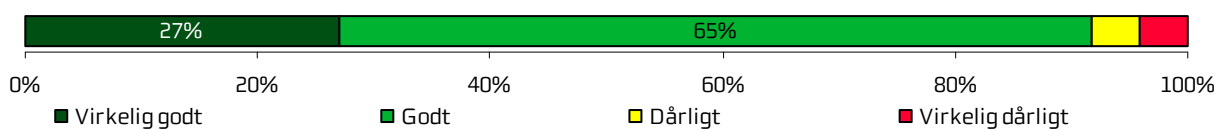
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



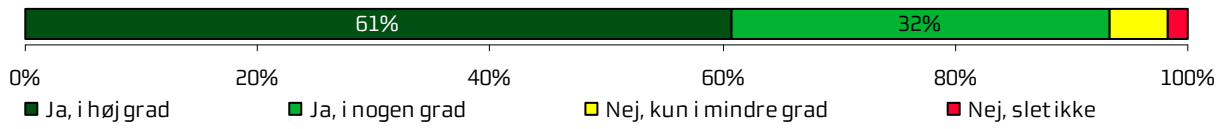
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=144)



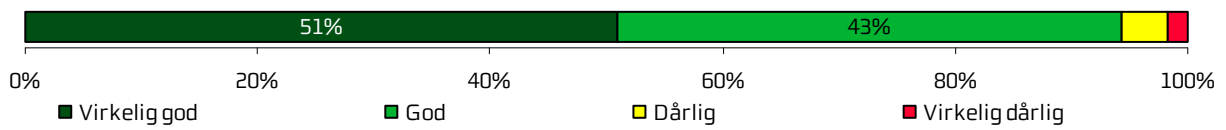
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	87 %	-	98 % *	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	88 %	-	99 % *	87 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	90 %	-	100 % *	89 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	59 %	-	88 % *	62 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	-	98 % *	72 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	86 %	-	100 % *	91 %	95 %

## Information

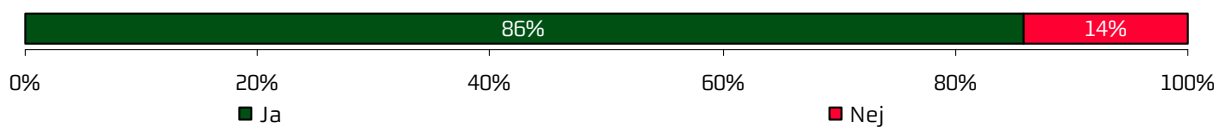
Personalet givet den information, du havde brug for (n=222)



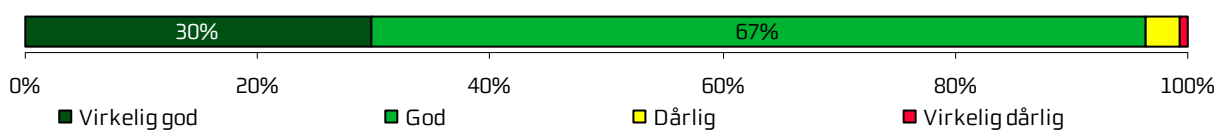
Vurdering af mundtlig information (n=226)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=178)



Vurdering af informationsmateriale (n=141)

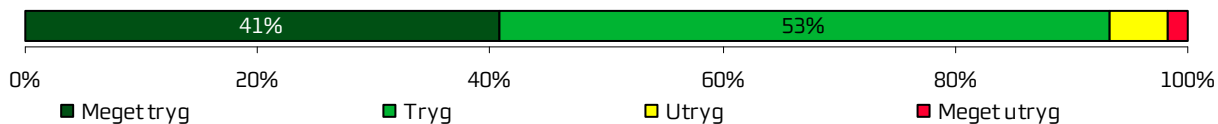




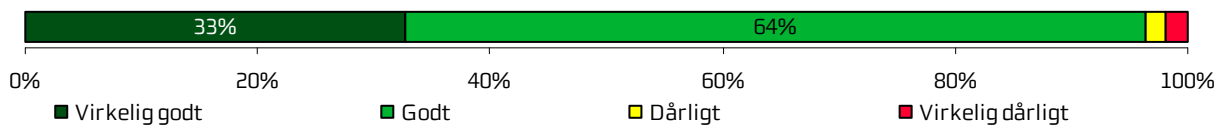
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	90 %	-	100 % *	88 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	100 % *	92 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

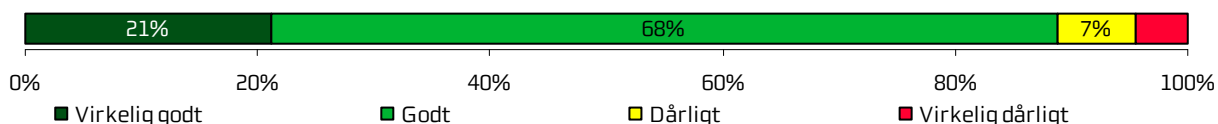
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=226)



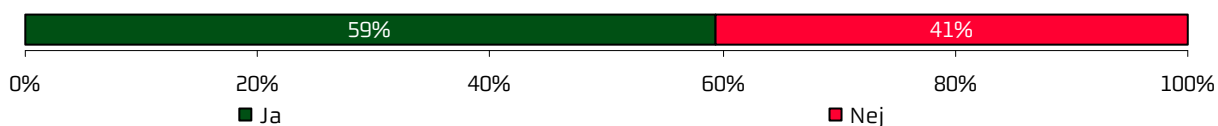
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



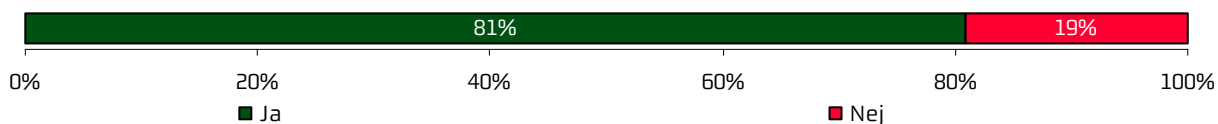
Orientering af praktiserende læge (n=90)



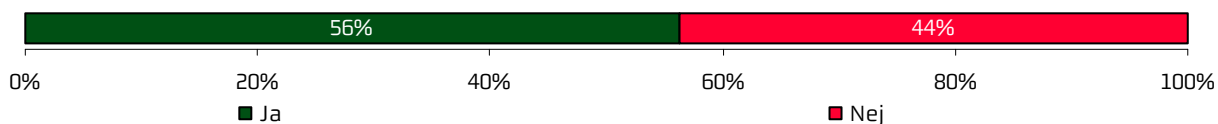
Information om kostens betydning for helbredet (n=74)



Information om motions betydning for helbredet (n=110)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=48)



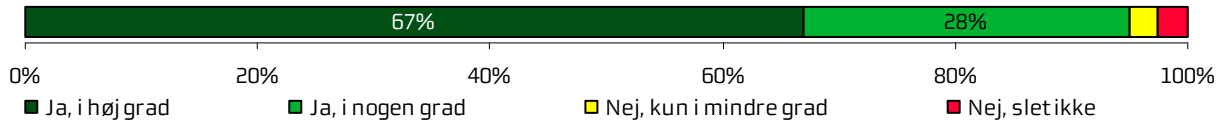
Information om rygningens betydning for helbredet (n=48)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	86 % *	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	82 %	-	97 % *	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	94 % *	34 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	84 % *	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	87 % *	44 % *	64 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=200)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	100 % *	94 %	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		14
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		6
Pleje		3
Relationer til personale		8
Ventetid		4

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	En fantastisk god modtagelse. Alle var SÅ søde og imødekomme. Specielt lægen, der gav mig meddelelsen om, at min arm endnu engang var brækket. [].	Virkelig god
2	En enkel ventetid over en time.	God
7	Kun roser herfra.	Virkelig god
10	De sidste to besøg har været dårlige []. [I vinters] måtte jeg vente halvanden time, fordi der ikke var styr på, hvem der kom klokken hvornår, og [lidt senere på vinteren] var der problemer med, hvem der var booket, og hvem der ikke var.	Dårlig
12	Scanner til sundhedskortet er for uoverskueligt især, hvis der er flere oplysninger end bekræftelse af ankomst. Ret mange får ikke læst, hvis de f.eks. skal på røntgenafdelingen. Måske kunne en lyd gøre opmærksom på, at der var flere oplysninger, som skal læses.	God
13	Super sødt personale, og de besvarede gladeligt, hvis jeg havde et spørgsmål.	Virkelig god
14	Det fungerer fint, at der er en scanner, hvor man skal køre sit sygesikringskort igennem. Men der var mange, der ikke lagde mærke til scanneren. Skiltningen kan gøres bedre.	God
16	Bare helt OK.	Virkelig god
17	Det var en meget sur dame, der var i receptionen. Blev vist forkert vej. Derfor ventede jeg i et forkert venteværelse ved første besøg.	Virkelig dårlig
19	Nej.	God
26	Nej, de var meget søde og rare :-)	Virkelig god
28	De havde ikke set/læst røntgenbillederne fra andet sygehus. De ville tage dem en gang til. Da jeg meddelte dem, at de var taget i andet sygehus, fandt de dem. De var OK. Ca. 75 min. spildt tid.	Dårlig
29	Jeg blev modtaget rigtig godt. De var søde og fortalte, hvad der skulle ske, så det var fint.	God
33	Køre sygesikring igennem, sætte sig og vente, ingen "modtagelse".	Uoplyst
35	Fantastisk! Sjældent set venligere!	Virkelig god
39	Jeg fik en meget venlig modtagelse af lægen, der gjorde mig tryk.	Virkelig god
42	Problemer angående udlevering af P-billet ved overskridelse af ventetid!	Uoplyst
49	Jeg synes, ambulatoriet virkede kaotisk. På et tidspunkt var der ikke stole nok, og folk måtte stå op.	Dårlig
50	Nej, men jeg tænkte, at det var godt, at jeg ikke var "syg". Der var meget hektisk. Mange mennesker, dårlig information om, hvordan man skulle meddele ankomst.	Dårlig
52	Kort ventetid.	God
53	Lidt "rodet", men dette skyldes de fysiske rammer, som var gamle og trange. Det kan personalet jo ikke gøre noget ved.	God
66	Meget lille venterum.	Virkelig god
68	Nej. Det er fint, at det forgår automatisk med skanningen af sygesikringsbeviset.	God
69	Glad og imødekomme personale hele vejen igennem. Angående ventetid snakker vi mak-	Virkelig god



simum ti minutter.

- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 71 | Jeg er meget tilfreds. Fejl i dato gjorde, at jeg blev puttet ind.   | Virkelig god |
| ✎ 72 | Professionel samtale og hurtig respons på videre forløb til andet sygehus.   | Virkelig god |
| ✎ 73 | Modtaget?? En maskine til sygesikringsbeviset kan næppe kaldes "modtaget". Helt ok, når man ved, hvordan det fungerer.   | Uoplyst      |
| ✎ 75 | Blev sendt hjem efter [flere timer de to første dage]. Mødte fastende [om morgenen den tredje dag]. Kom [først til om eftermiddagen]. Det er noget der [] for en [ældre mand], der har sukkersyge.   | Dårlig       |
| ✎ 77 | Jeg blev venlig modtaget og med det samme vist videre til røntgen. Det var første gang.  | Virkelig god |
| ✎ 78 | Jeg synes, at der er stor forvirring ved skranken, og der er ikke meget "venlig" hjælp at hente, når man ankommer (efter en noget forvirret adgangsvvej). En gang imellem kan man føle det som en irritation, når man ikke lige kan finde "automaten", hvor sygesikringskortet skal køres igennem, og man derfor er nødt til at have hjælp. Måske kan det skyldes, at der kun er en person i skranken. | Dårlig       |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
3	Var færdig med samtale hos lægen. Var ovre for at få tid til operation. Blev efterlyst til snak ved sygeplejerske, hvilket jeg havde haft.	Godt
6	En af gangene jeg skulle opereres, blev jeg sendt hjem igen, efter der var lagt venflon. Det var jeg ikke så tilfreds med.	Godt
10	Der var en mindre systemfejl under et af mine besøg.	Dårligt
11	Der er ikke blevet fulgt op på min skade, og den er ikke blevet bedre.	Dårligt
12	Efter flere telefoniske henvendelser til afdelingen måtte jeg ringe på akuttelefonen for at forklare, hvad det drejede sig om. Tidligere opkald til sekretærer udløste kun udsættelse af videre behandling.	Dårligt
33	[Lægen var svær at forstå], ved ikke, om jeg blev forstået, misforstod selv.	Uoplyst
36	Lægen fulgte ikke op på det, den anden læge havde sagt ved sidste besøg. Nedgjorde nærmest hans diagnose. Gav en ny diagnose som senere, på andet sygehus, viste sig at være forkert.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Gik med arm/håndled i forbindelse en uge. Formodede den var brækket. Derefter skulle jeg gå i ti dage for at få den scannet. Fik besked ved scanningen, at jeg skulle gå til ambulatoriet igen, hvor der sad en SUR sekretær, som sagde, det var forkert at sende mig ned, men det gjorde de tit, hvad jeg ikke kunne forholde mig til. Blev rigtig træt og ked af det.	Dårligt
38	Fra røntgen i Herning skulle der komme besked fra Holstebro vedrørende røntgen om ca. [to uger]. Da havde de glemt at sende fra Herning til Holstebro. Havde jeg ikke selv ringet, havde jeg siddet endnu. Da tænker jeg på den gamle dame, som sidder alene og ikke kan tage hånd om sig selv.	Godt
44	Påførte en salve, jeg var overfølsom overfor.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Ingen.	Uoplyst
50	Læge sad med et røntgenbillede, der var tre-fire år gammelt, og han ønskede ikke at få et nyt, det undrede jeg mig noget over!	Virkelig dårligt
51	En læge skulle undersøge noget og ringe tilbage. Glemte at spørge og ringe tilbage. Måtte selv ringe. Blev lovet, at han ville ringe, men først da jeg ringede igen, ringede han tilbage mere end [en uge] efter, at han skulle have ringet. Sagde, at han havde glemt mig.	Uoplyst
56	På skadestuen i Herning blev jeg informeret om undersøgelse i ambulatoriet efter 14 dage. Undersøgelsen skulle indeholde røntgen for at kunne vurdere forværring. Indkaldelsesbrevet omtaler denne undersøgelse og beder mig sætte to timer af. I ambulatoriet kender lægen ikke sygehistorien, men afslutter hurtigt uden undersøgelse.	Virkelig dårligt
62	Efter fald [i foråret] store smerter i hånden, men skaden bliver først opereret [i efteråret].	Godt
71	Der var ikke gennemtænkt et forløb med datoer. Jeg måtte selv ringe for at høre, hvornår jeg skulle komme.	Godt
78	Jeg fik operationsdato til informationsmøde (fælles) samt dato for kontrol. Ved informationsmøde fik jeg at vide, at operationsdato ville blive udskudt [flere] dage begrundet med, at jeg skulle indlægges pga. [en alvorlig lidelse]. Jeg møder op til operation, bliver anvist en stue, gjort klar til operation. På vej til operation bliver portøren standset af læge NN, og herefter omtaler denne undersøgelse i Holstebro. Jeg bliver spurgt, om jeg ikke har fået besked om at holde pause med medicinen [] i [flere] uger før operationen. Det har jeg ikke. Herefter får jeg besked om at operationen ikke kan gennemføres, før jeg har holdt pause med [medicinen] i [flere] uger. Læge NN beklager meget og forklarer, at der er stor risiko forbundet med medici-	Godt

nen og narkosen og fortæller, at man kun opererer, hvis man har ryggen mod muren. Det er en risiko, jeg er enig med ham i at undgå. Så på med tøjet og hjem igen med en ny dato []. Så nu må tredje gang vel være lykkens gang. Jeg har hver eneste gang, jeg har haft kontakt med sundhedsvæsenet udleveret medicinliste og oplevet, at der ikke har været den store interesse for at se, hvad jeg får af medicin. Det har jeg haft det dårligt med, og nu viser det jo, hvor vigtigt denne information er. ÆRGERLIGT.

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Bad om anden læge og fik læge NN. Skøn varm og utrolig imødekomende. Fem stjerner til ham.	Uoplyst
8	Til UG med kryds og slange.	Virkelig godt
13	Lidt forvirrende ikke at komme ind til den samme læge i forløbet, men jeg fik forklaret, at de var i samme team, og de snakkede sammen, og de vidste, hvad jeg havde snakket med de andre om, og havde sat sig ind i mit forløb. Så super af de læger, jeg var inde ved. Så alt i alt et godt forløb.	Virkelig godt
14	Vi var ikke klar over, at der skulle tages røntgen af NN. Det ville vi gerne have været informeret om i indkaldelsen.	Godt
18	Lægen var god til at spørge patienten, min søn [], om alt. Først derefter skulle jeg byde ind med svar på spørgsmål.	Virkelig godt
26	En meget rar læge NN, som fortalte, hvad der var galt og hvordan han kunne hjælpe mig :-). Men han kunne ikke hjælpe mig med det der er galt, da jeg er for ung. Det var han godt træt af, men en meget sød læge NN :-).	Virkelig godt
30	Meget stor tilfredshed.	Virkelig godt
32	Godt og dygtigt personale. Højt niveau af professionalisme samt venlighed.	Virkelig godt
34	Det, som gør, at vi oplevede EKSTREM lang ventetid ved kontrolrøntgen og lægebesøg, gør oplevelsen meget negativ. Ekstrem lang tid var [over] tre timer.	Godt
36	Lægen var arrogant og nedladende. Kun, fordi sygeplejersken holdt med os, blev vi sendt videre til andet sygehus.	Dårligt
37	Den sure sekretær ringede og bad mig komme efter ca. en time, da der var [flere] brud []. Hun havde ellers sagt, jeg kunne ringe til egen læge efter [nogle] dage.	Godt
39	Engang havde jeg ventet 30 min på at komme ind og fik så at vide, at de ikke kunne gøre mere, før jeg havde været til en MR skanning, hvortil jeg ville få en indkaldelse.	Godt
40	Svært at udfylde skemaet, da jeg har været der fem gange indtil nu. Både gode og mindre gode oplevelser. De fleste gange den samme læge, som er behagelig og god til at orientere, men vigtigt, at hvis man lover at ringe, så sender man ikke et brev.	Uoplyst
41	Læge NN, der har haft mig i behandling, er en rigtig dygtig og behagelig læge, som giver sig tid til at forklare mit forløb!	Godt
43	Det har været vigtigt for mig, at det har været den samme læge, der har fulgt mit sygdomsforløb, og det er jeg glad for, at det har været.	Godt
46	Jeg godt tilfreds med personalet, ventetid som ikke kan undgås.	Godt
48	Jeg havde en aftalt tid, som jeg selv måtte sørge for pga. kommunikationsfejl mellem [to sygehuse], så selve forløbet kørte hurtigt og godt.	Virkelig godt
53	Røntgenoptagelser kunne sagtens have været foretaget forud for undersøgelsen. Så undgås ventetid det ene af stederne. PS. har også erfaret, at dette system er forbedret, siden jeg var der, således at man booker og kommer til på det tidspunkt, man har booket.	Godt
54	Kan ikke rose operationsforløbet nok!	Godt
56	Lægen spørger om fokus er ankel eller []. Skadestue og indkaldelse har [] om ankel. Lægen besluttede, at der ikke er noget, trods smerter og tidligere røntgen. Tager slet ikke hensyn til	Uoplyst


det, som tidligere er bestemt.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 58 Havde problemer med check in. Straks kom en af sekretærerne til hjælp.  | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Høj faglig kvalitet.  | Godt          |
| ✎ | 65 Effektiv samtidig med høj faglighed, og man følte sig set og tryk.  | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Godt, forstående personale. God, effektiv og professionel behandling.   | Godt          |
| ✎ | 72 God til at lytte og afhjælpe unødvendige bekymringer. God opfølgning og personlig kontakt fra lægen, som er tilknyttet som kontaktperson. Opfølgning og personlig kontakt, selvom jeg er sendt videre til anden sygehusafdeling. Tillidsfuld læge og meget hurtig responstid på MR-billeder. Der tages ingen chancer, og jeg føler mig tryk ved vores sygehusystem. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Lang ventetid ved røntgen.  | 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	Plejepersonalet var helt i top. Men den tilstedeværende læge var under al kritik. Meget nedladende og nærmest uartig i sine udtalelser. [].	Uoplyst
3	Har savnet en form for kontrol efter operation.	Godt
8	[I september] modtog jeg to separate breve fra jer om kontrolbesøg. Det ene brev indeholder tilbud om kontrolbesøg [ugen efter]. Det andet brev indeholder tilbud om kontrolbesøg [halvanden måned efter]. Da jeg ikke er i stand til at opnå telefonisk kontakt (optaget hele tiden), skriver jeg til den oplyste mailadresse: Undrer mig over, at I sender to breve dateret samme dato med information, som sagtens kunne være indeholdt i et og samme brev. Heldigvis fik jeg en hurtig tilbagemelding på min mail, som udryddede min misforståelse omkring det forhold, at jeg kunne vælge imellem de oplyste to datoer.	Virkelig godt
9	Jeg fik ingen informationsmateriale fra sygehuset, men senere fra min egen læge.	Godt
11	Jeg fik ingen information før, under og efter.	Dårligt
14	Vi modtog ikke noget informationsmateriale inden undersøgelsen.	Godt
22	Jeg synes evt., alle brevene kunne udsendes på mail. Nogle dage modtog jeg to breve. Det ser jeg ingen grund til.	Godt
23	Dygtigt personale: Håber at de kan holde til, at folk sidder og venter.	Godt
27	Bedre øvelsesmateriale kunne ønskes.	Virkelig godt
34	Ifølge sygeplejerske var øvelseshenvisning ikke fyldestgørende.	Godt
36	Fik ingenting.	Dårligt
39	Det blev forklaret godt af lægen.	Godt
40	God mundtlig forklaring, men jeg har syntes, at man trak tiden.	Uoplyst
48	Kun positivt.	Virkelig godt
50	Jeg følte, at jeg ikke skulle være kommet. Lægen lyttede ikke til mig overhovedet. Han overhørte de problemer, jeg havde, så jeg synes, det var et rigtigt dårligt besøg. Han virkede stresset og var ikke god til at informere.	Dårligt
51	Skiftende læger [], som [var svære at forstå]. Må være et krav, at de [er til at forstå].	Dårligt
56	Lægen er ikke interesseret i at få information og GAV kun den information, at alt var i orden og sagen var afsluttet. Afskedsbemærkningen var dog: "Måske ses vi om en måned igen."	Uoplyst
63	Informationsmaterialet var bare så godt.	Virkelig godt
66	Rigtig godt med det møde, hvor jeg blev informeret om operationen og forløbet bagefter. Godt at der var andre patienter med, de stillede spørgsmål, som jeg kunne bruge.	Godt
67	Lægen, jeg var inde ved, tegnede på papir, hvordan bruddet på min rygsøjle så ud efter mit fald og de tre måneder med korsettet, og det fik jeg godt fat i. Det hjalp meget at se det og kunne forstå det. Fint :-)	Godt
72	God information om videre forløb. God kontakt hele vejen. Opfølgning af lægen, selvom jeg er i videre forløb på andet sygehus.	Virkelig godt
74	Nej.	Godt

 80 Lægen var svær at forstå [].

Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
20	Når jeg bor i by NN, ville det for mit vedkomne have været bedre, hvis jeg var henvist til røntgen [her], og ikke i Herning.	Godt
24	Mere tyggegummi til børnene :-)	Virkelig godt
26	Nej :-)	Virkelig godt
39	Er sendt videre til anden undersøgelse.	Godt
40	Lang proces. I første omgang opdagede man kun det ene brud (ikke samme sygehus). Har gået med gips i [mange] uger og skinne i [yderligere to uger] indtil nu. Fortsat skinne på. Smerter hver dag. Kan meget lidt selv, men er godt gift. Operation om en uge (håndleddet har været brækket to steder).	Uoplyst
45	Nej.	Godt
48	Ved ikke, om min læge har fået nogen besked om, at jeg brækkede armen.	Virkelig godt
56	Hvis røntgenbilledet fra tidligere nu havde vist, at alt var i orden, så ville den besked og aflysning af min tid i ambulatoriet have været mere respektfuld. Ville dog ikke have ændret ved smertestatus.	Uoplyst
65	Har fået gode råd til, hvad jeg selv kunne gøre for evt. at mindske smerterne.	Virkelig godt
69	Tror ikke, lægen er informeret, men det er vel ikke nødvendigt.	Virkelig godt
72	Føler mig trygt og godt behandlet.	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
4	Det er fantastisk at blive mødt af smilende personale til trods for, at de har rygende travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Det kom lidt bag på mig, at jeg både skulle igennem røntgenafdelingen og have taget kardiogram. Men det var helt OK, og det blev forklaret helt fint (kommende knæoperation). Så måske kunne der på indkaldelsen have stået lidt om det, og at besøget derfor ville tage f.eks. to timer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
7	En helt igennem fantastisk oplevelse. En virkelig sød kontaktperson. Seks plusser. [Kontaktperson]	Virkelig godt
8	Jeg er ikke i stand til at vurdere de fysiske forhold omkring rammerne, men som patient var forholdene helt ok og specielt var personalekontakten virkelig god.	Virkelig godt
11	Der er ikke fulgt op på min skade, som ikke er blevet bedre. Der er nu gået fire måneder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
13	Man sidder meget klemt i venteværelset. Nu var jeg på krykker, og når der var fyldt meget op, var det svært at komme rundt. Når folk også flytter rundt på stolene, er det ikke nemt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Vi ville gerne have været til undersøgelse på et andet sygehus. Der er langt til Holstebro for en lille dreng.	Godt
15	Lyt til patienten.	Virkelig dårligt
21	Tak for en rigtig god behandling. Kommer gerne en anden gang igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Rigtigt godt personale der ved, hvad de har med at gøre. Det gør én tryk. Ventetiden er træls. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
24	Mere tyggegummi til børn :-).	Virkelig godt
25	At der var legetøj i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	De tre gange jeg var til undersøgelse var alt ok. Jeg mødte stor venlighed mv.	Virkelig godt
31	Synes, at kakaoautomaten i venteværelset er et HIT. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
36	Synes aldrig, at scanneren virker. Venterum alt for lille. Toiletter gamle, loftplader mangler. [Fysiske rammer]	Dårligt
40	Gamle lokaler, men et nyt sygehus, som skal bygges, vil blive godt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
48	Venteværelset er lille. Man sidder tæt. Selve behandlingsforløbet kørte perfekt. Tiden blev holdt, og personalet var venligt. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
49	Jeg synes, at ambulatoriet kunne være bedre til at tage imod patienterne og informere ved lange ventetider. Mener det er totalt uacceptabelt at skulle vente i over to timer uden besked eller information, da vi som patienter jo er indkaldt til et bestemt tidspunkt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
50	Der kunne være en NOGET bedre skriftlig information til ældre mennesker i, hvordan man meddeler elektronisk, at man er ankommet.	Dårligt

	[Kommunikation og information]	
52	Flere ting til børn i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
55	Da jeg skulle have en skinne af mit ben, trak hun/lægen den meget hurtigt af og sagde, at jeg bare skulle gå. Jeg var meget forsigtig og lægerne havde det med at tro, at jeg vidste ligeså meget som dem.  Nogle gange for lidt information. [Kommunikation og information]	Godt
56	Første besøg i ambulatoriet var helt i orden både i forhold til læge og sygeplejerske. Andet besøg []: Total anderledes nedladende oplevelse fra både lægers og sygeplejerskers side. [Relationer til personale]	Uoplyst
57	For lang tid fra skaden opstod til indkaldelse til eftersyn. Forrådnelse og bakterier i sårene som følge af for lang ventetid (seks dage). [Ventetid]	Virkelig godt
59	Jeg udtaler mig for et enkelt besøg, første gang i Holstebro, da jeg normalt hører til en andet sygehus. Ambulatoriet lever vel op til de standarder der er gældende, og ikke mere, og det må vel også være sådan, når man har en indskrænkning/nedskæring af sygehuset som helhed. Jeg har ikke været på et andet sygehus, hvor alt var så nedslidt og tarveligt og bar præg af snarlig nedskæring/lukning. Desuden var det klart, ved øjesyn i venterummet, at der var flertal af personer med anden etnisk baggrund end dansk, hvilket belastede personalet med ekstra tid til kommunikation, for om de nu også havde forstået de meddelelser de fik. Personalet var alle virkelig søde, tålmodige og venlige, selv om de var overbelastede, den dag jeg var der. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
60	Venteværelset kunne godt være bedre. Der er for lidt plads. [] Jeg er blevet syet med suturer, og kan sige, at jeg var på Holstebro ambulatorium og få dem taget, og sygeplejersken rådede mig til at bruge englehud over arret, så det ville mindske arret, og det kan jeg anbefale (ønskede jeg havde fået samme information, da jeg fik lavet første hofte, så havde det ar ikke været så grimt). Men tak for god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
63	Ingen bemærkninger eller kommentarer, da jeg synes, de gjorde det rigtigt godt.	Virkelig godt
64	Der bliver hurtigt trængt i venteværelset, især fordi der ofte er patienter med rollator eller kørestol. Der var ikke en stol til alle ventende. Personalet gør et super arbejde og gjorde mit barn tryk! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
65	Dårlige venteværelsesfaciliteter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
66	Det var de samme personer under hele forløbet. [Kontaktperson]	Godt
69	Det er lidt svært at komme rundt i venteværelset med evt. kørestol, barnevogn. Bordene i midten forhindrer det lidt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
70	Alt ok. Det skulle da lige være et bedre venteværelse, hvis der skulle laves noget om. [Fysiske rammer]	Godt
71	1. Planlægge næste besøg (så datoen er sat).  2. Ventetiden er lang. Mange patienter sidder længe i et lille lokale.  3. Sekretæren er hjælpsom.  4. Jeg er blevet godt hjulpet af lægen (meget tilfreds). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
72	God til at få patienten til at føle sig tryk og ikke kun en diagnose i systemet. Personlig kontakt	Virkelig godt

af lægen undervejs i forløbet pr. telefon. Opfølgning af videre forløb af lægen, selv om jeg var videre til et andet sygehus. Virkelig ros til lægen. MR billede taget og kontaktes samme dag om at møde til samtale den næste dag. Virkelig hurtig respons. God planlægning af videre forløb  
 God til at skabe ro omkring situationen.  
 [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- |      |   |      |
|------|---|------|
| ✎ 76 | Jeg er rigtig godt tilfreds med Holstebro Sygehus i det hele taget. Jeg går til kontrol [] og har været i modtagelsen i 2013, både med min mand og min mor.                 | Godt |
| ✎ 77 | Efter mine [] besøg i ambulatoriet er jeg godt tilfreds. Der har ikke været lange ventetider, og der var altid en venlig betjening.<br>[Relationer til personale, Ventetid] | Godt |





