

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| | |
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 625 |
| Besvarelser fra patienter: | 339 |
| Afdelingens svarprocent: | 54% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

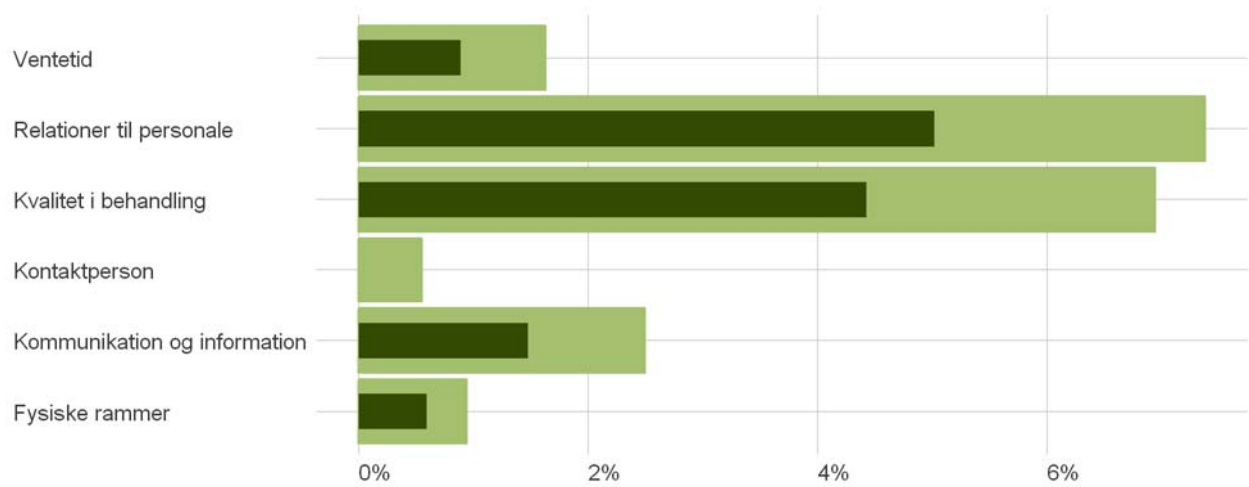
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/



















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Ortopædkirurgisk afdeling







Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|--|--|
|  3 | Jeg kom akut ind, derfor ventede jeg. | I høj grad |
|  4 | Dagen før operation fik jeg en påmindelses-sms, og det er meget fint. Jeg blev også ringet op om morgenen på dagen før operation og spurgt, om jeg var på vej. Det synes jeg var mærkeligt og en smule irriterende, for jeg har selv bedt om operation, så selvfølgelig kommer jeg. | I meget høj grad |
| ID | Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  7 | Det var en god oplevelse at møde på hospitalet. | I høj grad |
|  8 | Meget venligt og omsorgsfuldt personale. | I meget høj grad |
|  9 | Det var bare perfekt. Ingen ventetid og nice personale. | I meget høj grad |
|  11 | Det er i orden, at man er forsinket, bare der bliver givet besked løbende om ventetiden. | I meget høj grad |
|  2 | Jeg var blevet ringet op angående, om jeg kunne komme hurtigt. Jeg kom ca. 45 minutter tidligere end først aftalt, men sad bare og ventede til den oprindelige aftale. Efterfølgende fik jeg på opfordring den forklaring, at den, der havde ringet efter mig, ikke havde videregivet den nye tid! | I nogen grad |
|  3 | Ønsker ikke at svare. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  3 | Det gik lynhurtigt på røntgenafdelingen. | I høj grad |
|  24 | Lidt ventetid kan vel altid forekomme, hvis der er akutte operationer og lignende. | I høj grad |
|  26 | Alt kørte som planlagt. | I høj grad |
|  44 | Min datter skulle opereres. Men en operation kom før hende, og derfor ventede vi tre timer!!! Før vi blev fortalt hendes operation var aflyst. Hvorfor skulle hun faste unødigt i tre timer, når en røntgenundersøgelse viste, at hendes arm ikke var vokset sammen! | I høj grad |
|  45 | Når man har med mennesker at gøre, vil der være ventetid. Så ikke et problem for mit vedkommende. | I høj grad |
|  53 | Fin modtagelse. | I høj grad |
|  64 | Det var et upersonligt venteområde. Bare på en gang. | I høj grad |
|  7 | Kort ventetid, ti til 15 minutter. Ikke noget problem! | I meget høj grad |
|  22 | Ingen information. Meget kort ventetid. | I meget høj grad |
|  29 | Var kun inde hos lægen i få minutter. Dette besøg var hurtigt og konkret. | I meget høj grad |




| | | |
|-----------|--|---|
| 34 | Forbavsende korte ventetider. Jeg har oplevet at komme lidt for tidligt, straks blive kaldt ind og færdig næsten før, jeg skulle være mødt. Meget flot. | I meget høj grad |
| 56 | Jeg fik en fin behandling, nåede ikke at vente. | I meget høj grad |
| 62 | Jeg kom ind til den tid, jeg havde, og fik en venlig og forklarende behandling. | I meget høj grad |
| 65 | 100 procent i orden. | I meget høj grad |
| 81 | Nej. For mig var alt en uforglemmelig oplevelse. Tusinde kærlige hilsner []. | I meget høj grad |
| 1 | Manglende klar besked på om, jeg var registreret ved ankomst. | I nogen grad |
| 6 | Sørg for at IT systemer fungerer. | I nogen grad |
| 14 | Den første læge. At man ikke skal vente [flere år], og at de så vil operere i den rigtige fod. | I nogen grad |
| 58 | Det var mig der var indkaldt til undersøgelse, og jeg havde min mand med. Efter opråbet gik vi hen til læge, hvor jeg var først og min mand bag ved mig. LÆGEN OVERSÅ MIG OG HILSTE PÅ MIN MAND FØRST! Vi befinder os i Danmark og DANSK KULTUR GÆLDER VEL STADIG. | I nogen grad |
| 66 | Ingen kommentarer. | I nogen grad |
| 72 | Ambulatoriet havde ikke givet besked til røntgen, hvorfor jeg sad og ventede i lang tid. Først da jeg selv reagerede, fandt de ud af årsagen. | I ringe grad |
| 78 | Automatisk check-in, nåede lige at sidde ned, så blev jeg kaldt ind lidt før planlagte tid. Var ude før mødetid. | Uoplyst |
| 2 | Måske kunne man lave en digital liste, hvor man kan se, hvor mange der egentlig er foran en selv. Kan køre på en lille skærm ligesom den til indcheckning med sygesikring. | Ved ikke |
| 16 | Ok. | Ved ikke |
| 27 | Oplysninger om ventetid, enten over højtaler eller skærm. | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR | Var personalet forberedt på din ankomst? |
| 3 | Jeg ventede fem-ti minutter ved receptionen uden at blive kontaktet. | I høj grad |

Ortopædkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

















| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|--|---|---|
|  26 | Ingen. | I høj grad |
|  27 | Den tid jeg ventede og brugte med lægen og det jeg fik ud af den halvanden time kunne være klaret på 30 sekunder over telefon. | I høj grad |
|  29 | Efter operationen manglede der i høj grad information. Ved dette besøg [] var det ikke nødvendigt med information. | I høj grad |
|  32 | Information om hvordan jeg skulle trappe ud af morfinen. | I høj grad |
|  34 | Jeg havde brækket ryggen i en trafikulykke [i udlandet] og røntgen og CT scanningen fra hospitalet [i udlandet] blev brugt til at diagnosticere skaden. Da jeg jo ikke var blevet indlagt i Danmark følte jeg, at mit forløb var lidt forvirrende. Jeg spurgte både ortopæden og min egen læge, om der var forhold jeg skulle forholde mig til, forhold der kunne gøre forløbet med tre måneder i korset optimalt. Min læge ringede endda til sygehuset herom. Men udover at jeg skulle være påpasselig med at løfte med videre fik jeg intet at vide om vejrtrækningsproblematikken. Ingen har derfor fortalt mig, at det er væsentligt at fokusere på en ordentlig vejrtrækning når man bærer rygkorset. Resultatet blev en lungebetændelse under forløbet som har medført ændringer på lungerne, også efter at korsettet ikke bruges mere. Det har gjort sygeforløbet en del længere, da lungerne stadig ikke er OK nu cirka fire måneder efter trafikuheldet. Systemet har åbenbart svært ved at håndtere at indlæggelse og behandling ikke foregik 100 procent i Danmark. Først ved en akutindlæggelse for lungebetændelse, seks-syv uger efter uheldet, blev jeg bekendtgjort med vejrtrækningsproblematikken, og fik udleveret en "pibe" til at puste i, og derved træne lungerne. Jeg har spurgt min læge hvem der har ansvaret herfor. Hun giver ikke noget entydigt svar. | I høj grad |
|  55 | Jeg fik ikke ny medicin! | I høj grad |
|  68 | Jeg synes, det er under al kritik, at jeg på dags dato, en måned efter mit besøg, har måtte henvende mig i forsøget på at få en dato på den MR-scanning, jeg blev henvist til ved forløbet. Det er meget frustrerende at være patient, når man selv skal rykke efter tider. Alt i alt, DYBT uacceptabelt, at man efter fire uger endnu ikke har modtaget en scanningstid! | I høj grad |
|  76 | Mange forskellige personer var involveret. Det var ikke altid helt tydeligt, hvem der gjorde hvad. | I høj grad |
|  65 | Intet. | I meget høj grad |
|  66 | Ingen kommentarer. | I meget høj grad |
|  81 | Nej, ingen informationer manglede. | I meget høj grad |
|  2 | Hvad jeg skulle gøre i mellemtiden fra undersøgelsen til [scanningen] og efter i forhold til min skade. Vidste ikke, om jeg skulle fortsætte høj aktivitet eller slet ikke bruge mine håndled. | I nogen grad |
|  19 | Nævnte det var tidligt at fjerne gips efter anbefalinger fra []. Dette blev ikke fulgt. Nu to måneder senere er der stadig problemer!! | I nogen grad |
|  69 | Røntgenpersonale ikke tilstrækkelig oplyst om, hvordan billeder skulle tages. Medførte at læge havde svært ved at vurdere. | I nogen grad |
|  70 | Kunne ønske, at konklusionen på besøget blev draget EFTER undersøgelsen og ikke INDEN, med | I nogen grad |




en efterfølgende NY konklusion/plan. Opfordring til lægerne; udnyt den [] patient. Lægekontakt ved ankomst allerede i døråbningen f.eks. ved gangfunktion i stedet for at vende ryggen til og gå ind før patienten.

-  52 Lægen var [svær at forstå]. Kunne ikke forstå, hvad han sagde, han snakkede alt for hurtigt. I ringe grad
-  58 Lægen var spørgende, men da jeg ville uddybe mit svar, afbrød han mig og sagde "jeg stiller spørgsmålene"! I ringe grad
-  57 Jeg troede, jeg skulle scannes for knogleskørhed på grund af mine brud. Lægen mente, jeg kom med henblik på operation. Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling












Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|---|
|  1 | De fejl, jeg oplevede, var at jeg fik mit ben fjernet []. Venter på ny protese så jeg bedre kan komme til at gå i stedet for at kravle. | Nej |
| ID | Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|  1 | Min tommeltot er følelsesløs efter operation i skulder. | Ja |
|  2 | Mødetid []. | Ja |
|  6 | Da jeg var kaldt ind, skulle jeg sidde rigtig længe og vente. Da jeg i mit tilfælde havde barberet mit knæ og var klar til operation, skulle jeg vente i yderligere [tid]. | Nej |
| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|  9 | Forkert vurdering af skaden på min finger. | Ja |
|  14 | Ja, den første læge ville operere i den forkerte fod, selvom han kun undersøgte den anden. | Ja |
|  15 | Man (lægen/sekretæren) glemte at give besked til sygeplejersken om, at jeg skulle informeres om det videre forløb forud for operationen og at få blodtryk m.m. Jeg måtte selv henvende mig i receptionen for at høre, om man havde glemt mig og en anden patient, der også sad og ventede i ca. 40 minutter. | Ja |
|  17 | Måske ikke en fejl, men fik en sort støvle, som passede fint, men i løbet af aftenen og natten fik jeg næsten ulidelige smerter, som flere tabletter ikke kunne hjælpe med. Næste dag fik jeg en større støvle, men den passede heller ikke. [Medførte at] resten af tiden var meget smertefuld. | Ja |
|  27 | Han koncentrerede sig kun om et hjørne og ikke om en helhed. | Ja |
|  31 | Kunne ikke komme til narkoselæge så sent på dagen. Man havde glemt at registrere papirer til læge NN. Måtte køre til sygehuset dagen efter og skrive en ny seddel og besøge læge NN. | Ja |
|  36 | Vi fik ikke tolk. Det var en stor fejl for os. | Ja |
|  37 | Ikke alle operationssting var blevet fjernet, hvilket bevirkede, at det stak en del. Dette opdagede jeg først en måned senere, da jeg havde fået skinne og plaster af. Operationslægen opdagede det ikke. Der sidder stadig lidt tråd tilbage. | Ja |
|  43 | Umiddelbart synes jeg, at min undersøgelse gik, som den skulle, og lægen gav mig en binyrebarkhormon-blokade i min [ene] skulder, og jeg fik en henvisning til [terapi] hos en fysioterapeut. Jeg har så efter besøget hos fysioterapeuten fået at vide, at hun mener, at min blokade er lagt forkert, og derfor ikke har gjort en forskel overhovedet? | Ja |
|  72 | Den førnævnte manglende besked fra ambulatoriet til røntgen. Derudover blev jeg indkaldt til genoptræning på et skulderhold, men da der var tale om en albueskade, gav jeg straks besked om fejlen. Denne blev lovet rettet, men min fysioterapeut kunne efterfølgende orientere mig om, at jeg ikke var blevet slettet af skulderholdet. | Ja |
|  81 | Kun positive oplevelser. | Nej |
|  26 | Der var ingen fejl. | Uoplyst |

-  47 Jeg mener ikke, lægen havde nok tid til mig. Uoplyst
-  58 Fejlen var lægens adfærd. Uoplyst
-  61 Fejl i høj grad. Sygeplejersken, der skulle fjerne kramperne, glemte to, så betændelse. Penicillin, vagtlæge, egen læge. Smerter og hvad der medfølger (uha). Meget utilfreds, men lægen, der opererede mig, var meget venlig og behagelig. Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|---|---|
|  2 | Ledsager oplevede et par utroligt søde sygeplejersker og en stresset og meget travlt læge. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|  4 | Ventetiden på forundersøgelse over en halv time uden at høre noget. [Ventetid] | I høj grad |
|  5 | Jeg kunne godt telefonisk være blevet kontaktet, så jeg ikke skulle sidde og vente i [flere timer]. [Ventetid] | I høj grad |
|  7 | Fin planlægning i ambulatoriet. Alt gik planmæssigt, og der var styr på de fremmødte patienter. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
|  8 | Meget fin og god information og behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
|  10 | Fik første tid til operation aflyst og fik først en ny tid [flere] uger senere, hvilket gav mig problemer i forhold til mit arbejde. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
|  2 | Alle har været meget venlige og hjælpsomme. Men jeg kunne godt undvære at skulle til Randers bare for at få at blive sendt videre til et andet sygehus til en undersøgelse man ved, at man ikke kan lave i Randers. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|  1 | Venligt personale. Ventelokaler virker noget nedslidte. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
|  27 | Når der ikke er nogen personer, men kun digital kontakt, er det svært at stille spørgsmål klokken 15.00. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
|  70 | I får ros til omstændighederne omkring ankomst til kirurgisk modtagelse. Meget effektivt, også at kunne tale med anæstesilæge ved besøg i kirurgisk ambulatorium. Godt med den meget lille ventetid på indgrebet. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | I høj grad |
|  75 | Det betyder meget, at det er den samme læge under hele forløbet. Forundersøgelse, operation og kontrol. | I høj grad |

| | | |
|----|--|------------------|
| | [Relationer til personale/Pleje] | |
| 77 | En kontrol af skulder på to minutter og uden at jakken kommer af. Kunne lige så godt have været over telefonen. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 79 | Synes at AMB gjorde et godt indtryk og er meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 24 | Fin service i receptionen med hensyn til køresedler. Dejligt, at jeg kunne tale med en fysioterapeut om videre træning af skulder, ud over en fin samtale med lægen. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 35 | Min svigerdatter bad om befordringsgodtgørelse, men glemte at få sedlen med. Den blev efterfølgende eftersendt. Flot service. | I meget høj grad |
| 44 | Hvis de havde undersøgt hendes arm, da vi kom, havde forløbet været fint. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 76 | Mindre personalekreds til at belyse de forskellige forhold i forbindelse med operationen/medicinering m.m. | I nogen grad |
| 3 | Husk at informere patienter der opereres om fredagen om røntgen og kontrol, eventuelt standardskrivelse. [Kommunikation og information] | I ringe grad |
| 10 | Jeg var til samtale hos lægen, hvor han besluttede, at jeg skulle have endnu en MR-scanning lavet. Synes det var spild af min tid og lægens tid, da vi tidligere havde snakket i telefon, og ud fra samtalen kunne han have bestilt en ny scanning. | I ringe grad |
| 25 | I Randers var alt fint og ok. Var tidligere i Røntgen i en anden by, hvor et brud blev overset, hvorfor jeg gik på et brud i seks uger, før Randers så bruddet. Var indlagt i den anden by for undersøgelse af blodprop på grund af det, der viste sig at være et brud. [Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| 2 | Synes ikke det virkede til, at man havde tid til at undersøge. Der skulle bare så hurtigt som muligt krydses af i nogle skemaer (rapporter), og der blev ikke sagt farvel eller gjort opmærksom på, at "besøget" var slut. Vi stod bare og kiggede? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 5 | Forundersøgelse med gode svar til kirurgisk indgreb. | Uoplyst |
| 8 | Fra ambulatoriet fik min egen læge besked, og jeg blev indkaldt til undersøgelse på en anden afdeling i Randers. Her fik jeg en grundig undersøgelse og er meget tilfreds. | Uoplyst |
| 12 | Fin behandling! [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 16 | Det var en fin undersøgelse med en fysioterapeut, men hun fortalte ikke at min fod muligvis vil hæve, hvad den i høj grad gjorde! [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 20 | Lægen kunne lade som om, han tog mig seriøst. Jeg følte, jeg var til besvær. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 29 | Det var et meget kort visit. | Uoplyst |
| 34 | Manglende information om vejtrækning i starten af mit forløb. Ellers meget fine konsultationer med afdelingen. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 39 | At sætte sig bedre ind i sagerne angående min sygdom, og hvad der er anbefalet ved udskrivelse. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 40 | Søde og venlige personaler. Altid svar på spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

| | | |
|----|---|----------|
| 42 | Var meget tilfreds med personalet. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 43 | Synes lægen tog godt imod mig og var sød, rar og talte pænt til mig og spurgte ind til hvordan, hvor længe osv. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 49 | Jeg har fået en meget fin behandling under mine besøg på hospitalet. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 50 | De gjorde det meget godt. | Uoplyst |
| 54 | Alle, jeg mødte, var meget positive og venlige. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 58 | Igen, lægens adfærd var under al kritik. Både da han sagde goddag og under selve samtalen. Der bør følges op på læger fra en anden kultur, så de opfører sig bare nogenlunde efter den danske kultur! | Uoplyst |
| 63 | Jeg synes, at ambulatoriet fungerede godt. Da mit problem med smerter i det ene ben øjensynligt har med slidgigt i ryggen at gøre, og jeg fik besked om, at man ikke kan gøre noget ved det, har der ingen [forbedring] været. Men jeg fik en recept på smertestillende tabletter [], som den praktiserende læge ikke ville give mig, da hun siger, at jeg har bare taget Kodimagnyl. Dem kan jeg ikke tåle, da jeg har mavesår. Så jeg var glad for recepten. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 66 | Såfremt personalet (sekretær eller lignende) havde screenet min journal, ville de formodentlig derved kunne konstatere, at de ikke kunne behandle mig, og i stedet havde videresendt mig til et relevant hospital. I stedet for efter mindre end et minut at fortælle mig det. Det havde sparet både mig og lægen unødvendig tid. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 67 | De var alle venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 71 | Skru op for varmen. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 78 | Jeg har slidgigt [legemsdel]. Lægen kan fjerne smerten ved at skære noget af [legemsdelen] eller gøre den stiv. Der er ikke andet at gøre. Så går jeg til en kiropraktor, som [på kort tid] gør, så jeg er smertefri og kan gå ture igen. Dette er ikke positivt for lægestaben. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 80 | Alle var flinke og rare. Det var første gang, jeg var der. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 28 | Der er ikke noget at klage over. | Ved ikke |
| 46 | Personalet var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje] | Ved ikke |


















ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR











Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

| | | |
|---|--|------------|
| 2 | Personalet på ambulatoriet på Grenaa Sygehus er altid venlig og smilende. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 1 | De var søde ved børn. God behandling. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Ortopædkirurgisk afdeling


Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|---|---|
|  6 | Det korsbånd ved mig, så jeg går ud fra det vil forbedre min helbredstilstand. Store fremskridt mærkes. | I høj grad |
|  7 | Fysisk genoptræning er planlagt. | I meget høj grad |
| ID | Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|  27 | Når lægen kun tager et hjørne og ikke en helhed, er det svært at komme videre. Jeg tror, at det var fyraften og [der var] ikke mere tid. | I høj grad |
|  38 | Mangler stadigvæk følelse i fingrene. | I høj grad |
|  70 | Er for nylig opereret og kender endnu ikke til virkningerne af denne pga. lav mobilitet her i starten. Håber på, at operationen har virket efter hensigten fremadrettet! | I høj grad |
|  73 | Min helbredstilstand kan først konstateres efter seks uger, når jeg skal starte genoptræning. | I høj grad |
|  18 | Har fået ny tid til reoperation. | I meget høj grad |
|  21 | Fået to nye hofter til UG. Positivt forløb. | I meget høj grad |
|  65 | Intet at klage over. | I meget høj grad |
|  74 | Der er stadig lidt ømhed inde i hånden, men generne bliver mindre og mindre. | I meget høj grad |
|  33 | Efter besøget på afdelingen blev jeg sendt til scanning og blev efterfølgende ringet op. Den besked jeg fik af lægen, på Randers Sygehus, stemmer ikke overens med det, min egen læge kunne fortælle, lægen havde skrevet i min journal. Da jeg har ondt, og man ikke ved, hvad der er galt skal jeg nu gå og vente i [flere] måneder. Det er lang tid :-(! | I nogen grad |
|  60 | Da jeg for to år siden var indlagt, blev der ikke holdt en udskrivessamtale inden jeg skulle hjem. Det gav en stor utryghed, da jeg først kom hjem med begge arme opereret og i gips! | I nogen grad |
|  48 | Der er alt for langt mellem undersøgelserne. | I ringe grad |
|  4 | Forbesøg inden operation. Derfor ingen forbedring ved dette besøg. | Uoplyst |
|  11 | Jeg er endnu ikke blevet opereret. | Uoplyst |
|  13 | Jeg synes ikke, det er særlig meget, jeg kan svare på. | Uoplyst |
|  14 | Tidsfordriv for mig, ikke ansvarsbevidst [] læge. | Uoplyst |

-  23 Medmindre min tilstand forværres, og jeg ikke kan klare smerten og oplever mindre bevægelighed, så skal jeg ikke behandles videre. Uoplyst
-  26 Lægen foreslog den behandling, han ville prøve [og spurgte] om jeg ønskede det, og jeg sagde ja, og det virkede. Uoplyst
-  30 [Min] tilstand er pt. ikke forbedret, da undersøgelsen skulle tage stilling til en operation og ikke en egentlig forbedring af min nuværende situation her og nu. Jeg afventer operation af skulderled, og derfor er der pt. ikke forbedring i tilstanden, hvorfor forrige temaspørgsmål er besvaret med ingen forbedring. Uoplyst
-  34 Jeg synes, at jeg blev behandlet og modtaget både venligt og professionelt. Manglende information om vejtrækningsproblematikken ved brækket ryg er min eneste anke. Uoplyst
-  36 "Tolk". Uoplyst
-  41 Dette var en udredning/undersøgelse forud for knæoperation. Uoplyst
-  51 Har ikke modtaget behandling i [efteråret]. Først [vinter 2015]. Uoplyst
-  59 Har svaret bedst muligt, da mit besøg var på baggrund af et brækket ben på en 14 måneder gammel dreng. Uoplyst
-  66 Ingen kommentarer. Uoplyst
-  81 Tusinde tak til alle på sygehuset. Lungeafdelingen, Ortopædisk Afdeling. Tak for professionelt "ARBEJDE". Uoplyst

ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

-  3 Jeg brækkede fingeren og havde den pacificeret i fire uger, hvorefter jeg modtog råd om genoptræning. Men hvad hvis fingeren aldrig bliver helt god/smertefri igen? I meget høj grad

