

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH  
Ambulatorium Ortopædi  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	320
Besvarelser fra patienter:	212
afsnittets svarprocent:	66%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Ambulatorium ortopædi

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

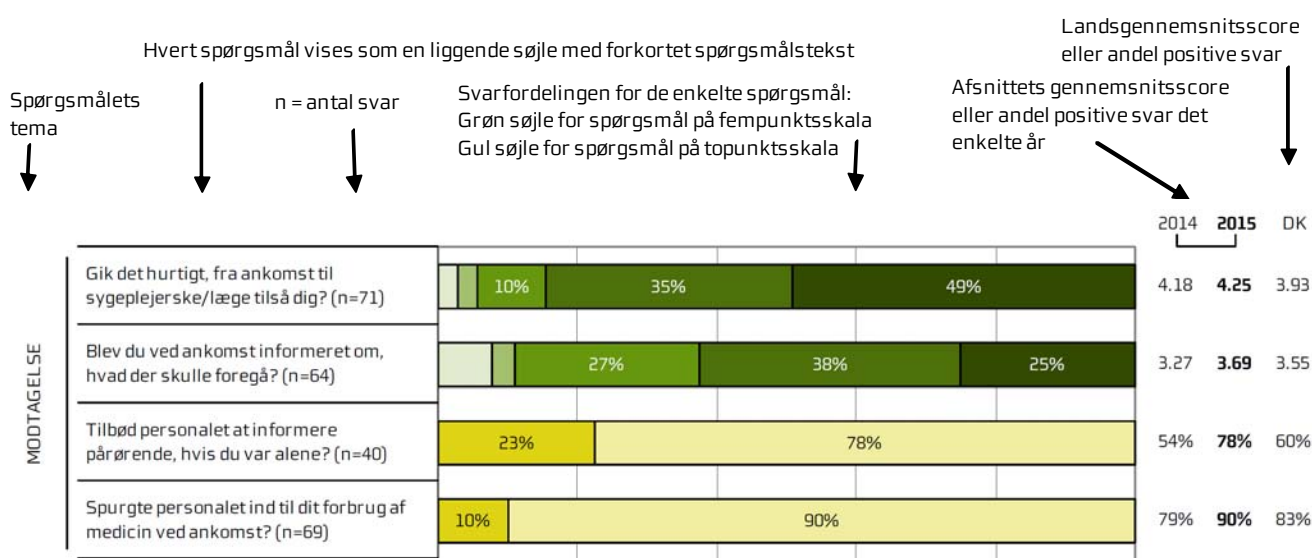
### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

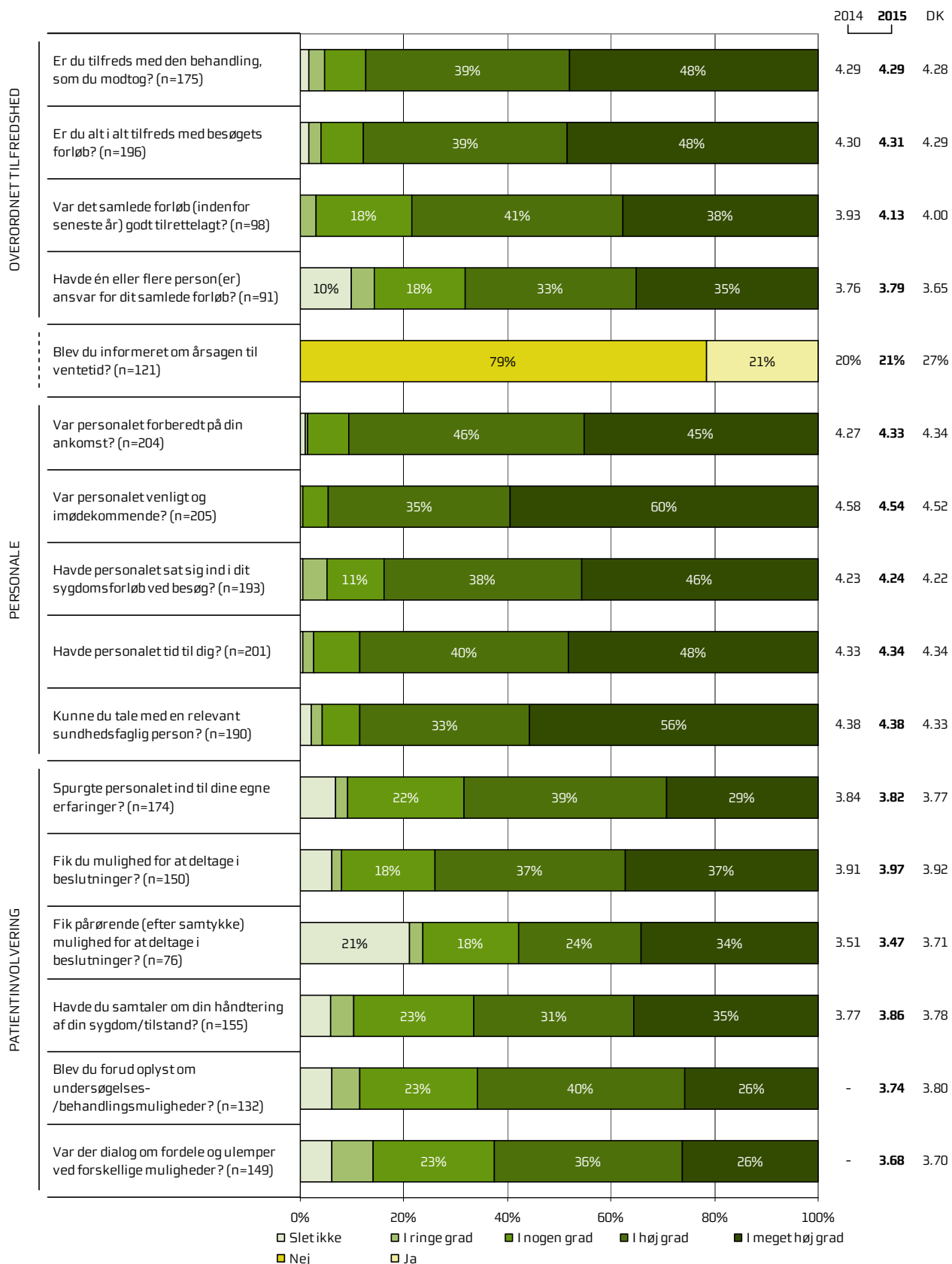
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

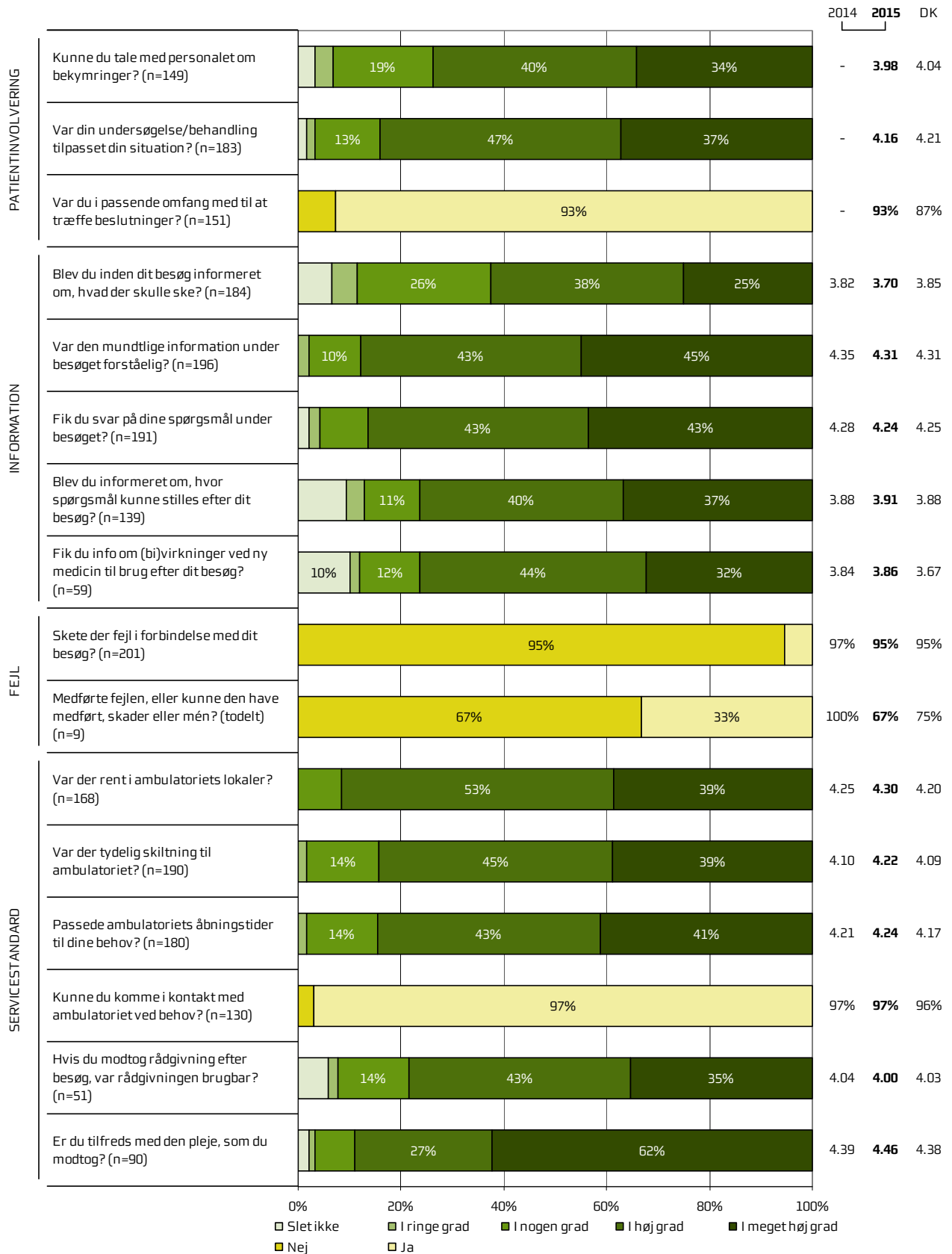
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

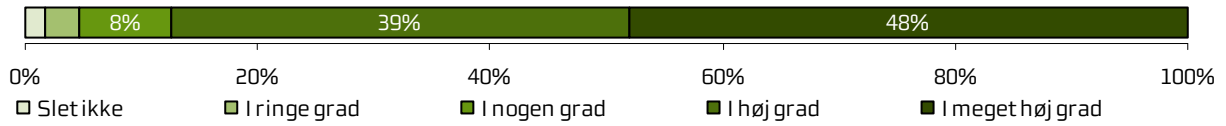
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

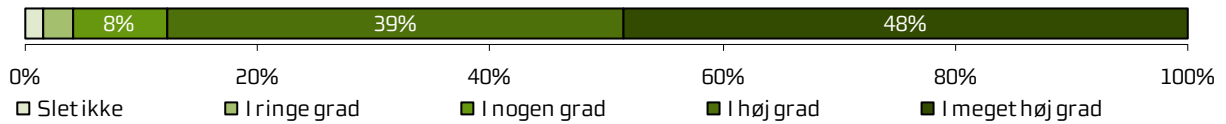
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

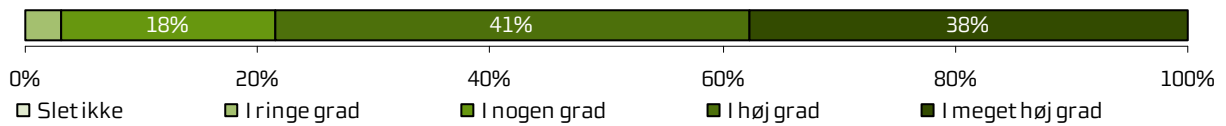
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=175)



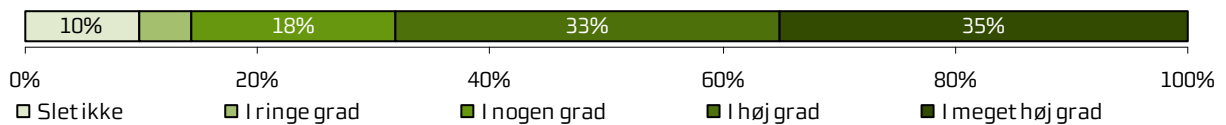
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=196)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=98)



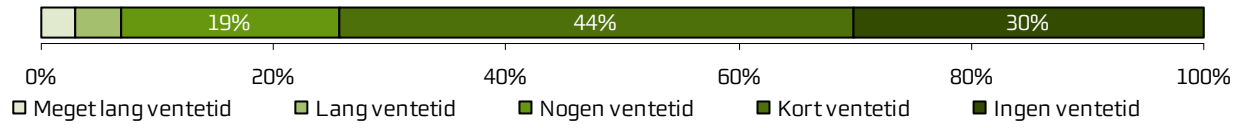
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=91)



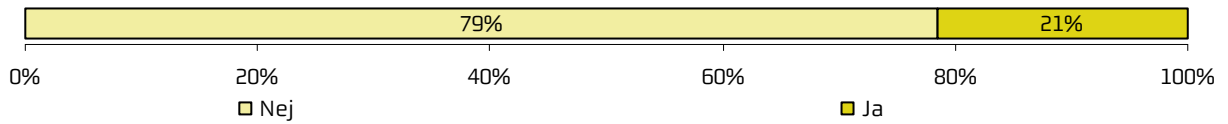
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,13		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,79		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=203)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=121)

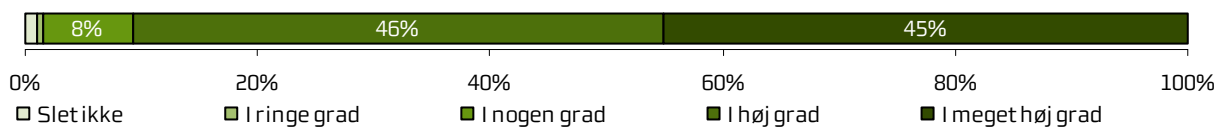




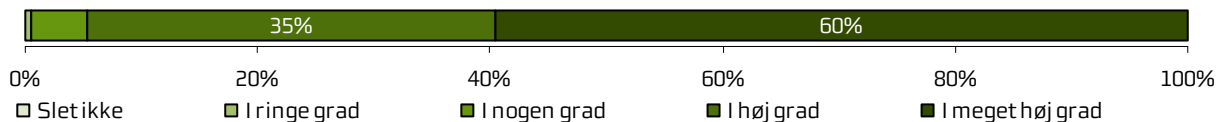
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,95		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

## Personale

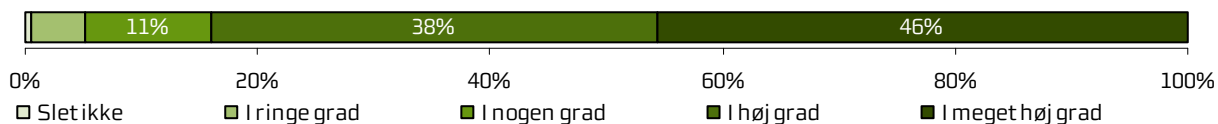
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=204)



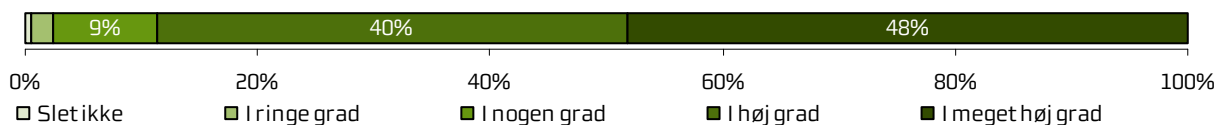
Var personalet venligt og imødekommende? (n=205)



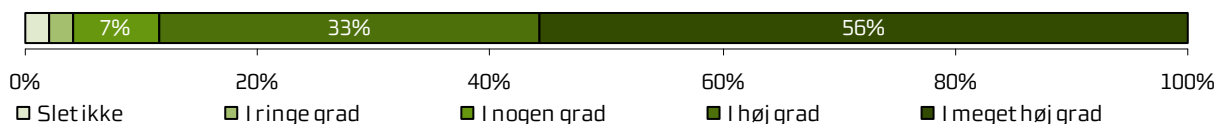
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=193)








Havde personalet tid til dig? (n=201)



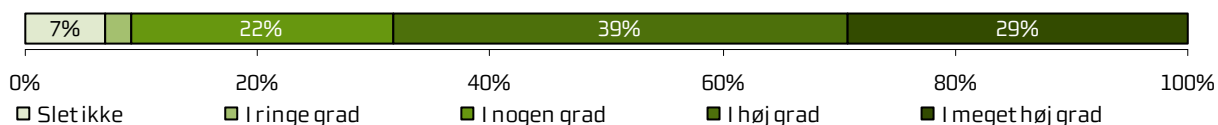
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=190)



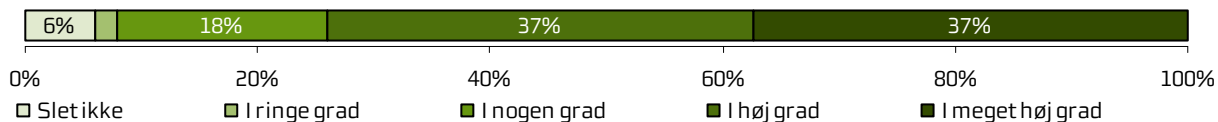
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,33		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,54		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,24		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,34		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,38		4,33	

## Patientinvolvering

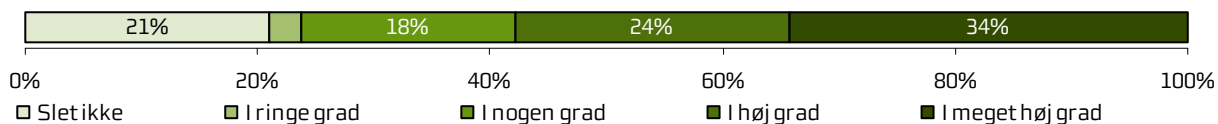
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=174)



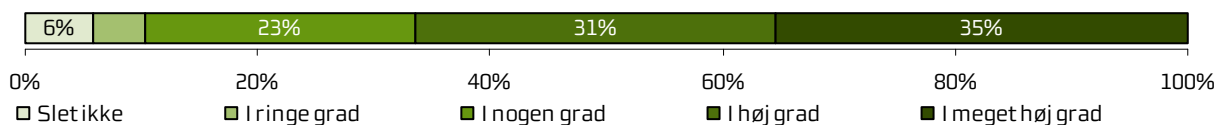
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=150)



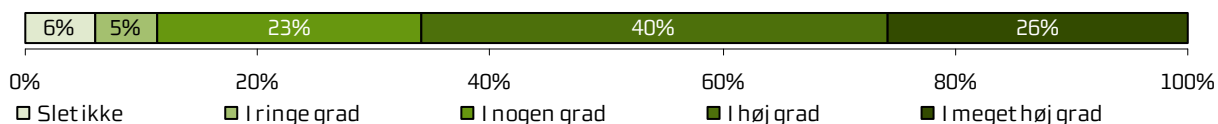
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



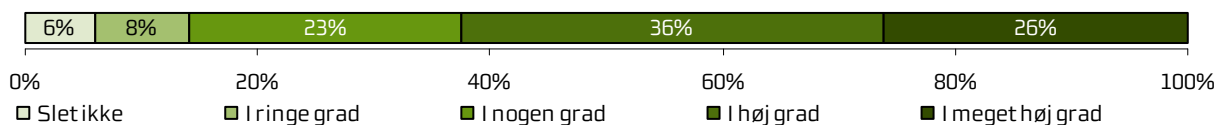
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=155)



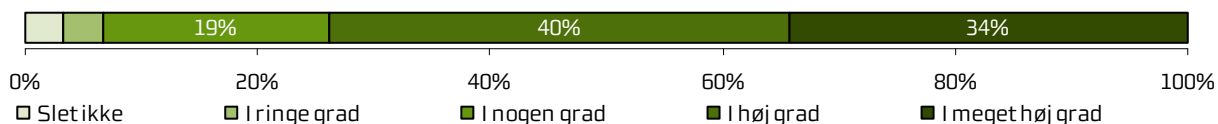
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=132)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=149)



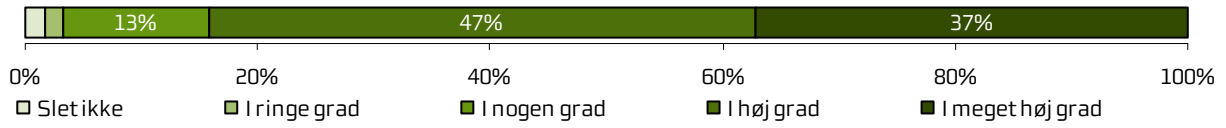
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=149)



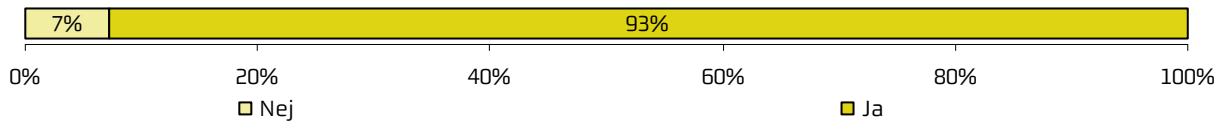
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,82		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,97		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,47		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,74		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,68		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=183)



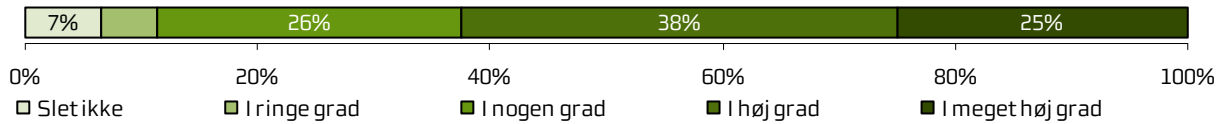
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=151)



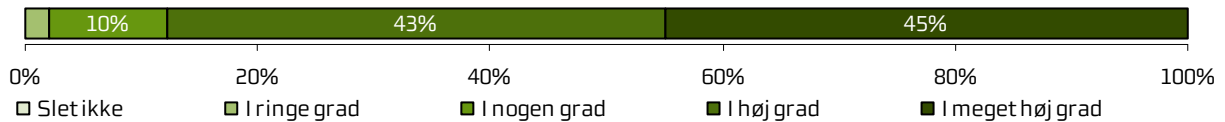
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,16		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	

## Information

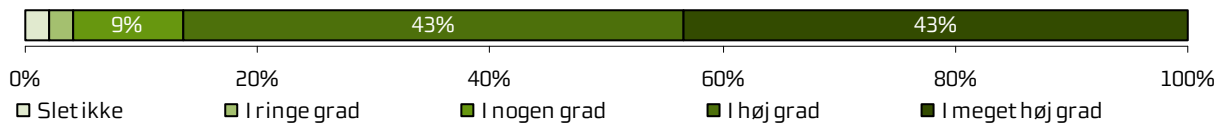
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=184)



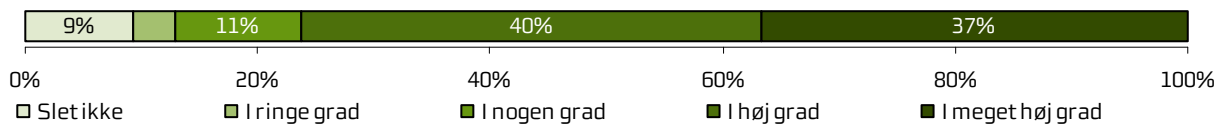
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=196)



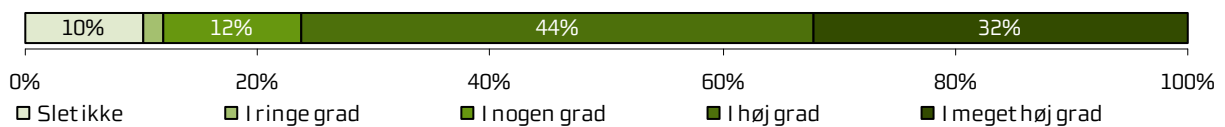
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=191)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=139)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=59)

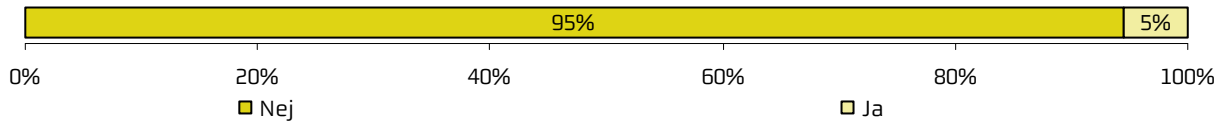




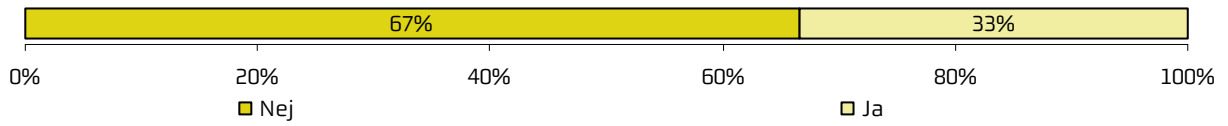
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,7		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,31		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,24		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,91		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,86		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=201)



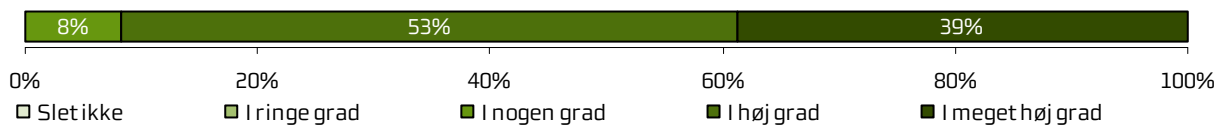
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)



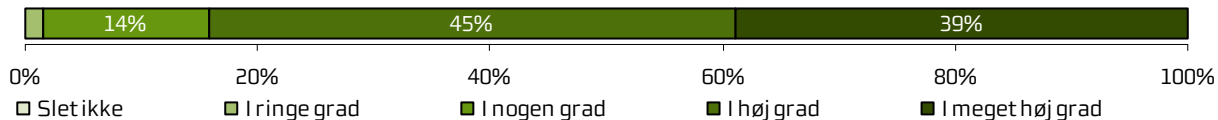
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

## Servicestandard

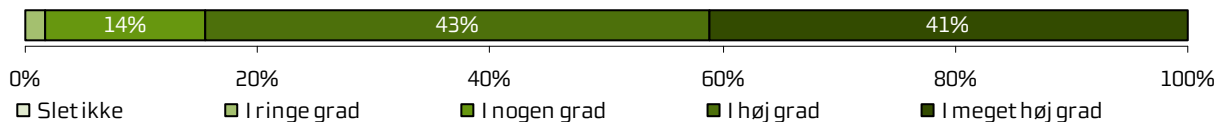
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=168)



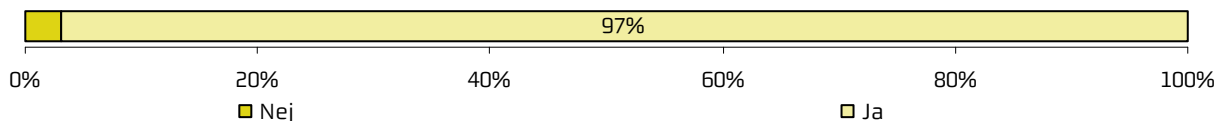
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=190)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=180)



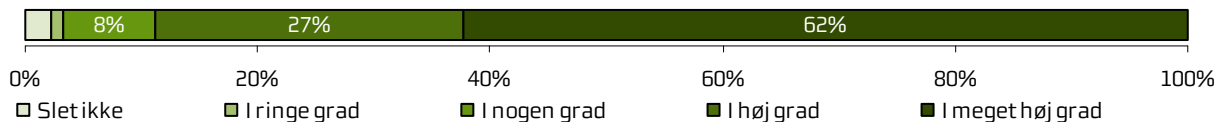
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=130)




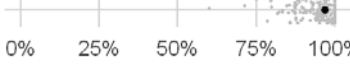




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=51)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=90)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,22		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,24		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,46		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

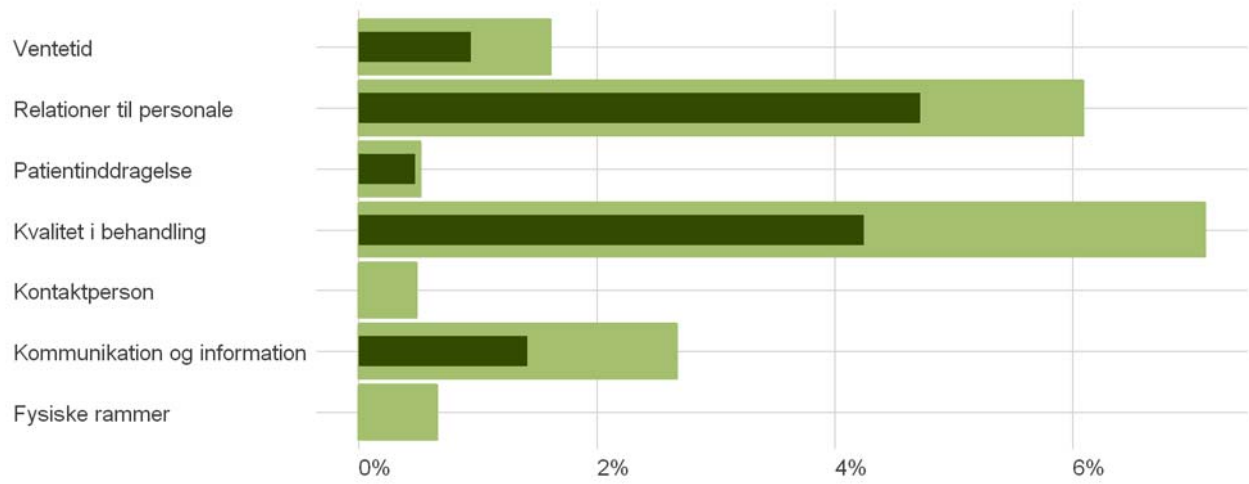
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Fint det hele.	I høj grad
14	Jeg var godt tilfreds.	I høj grad
24	Skulle have foretaget indgreb LANGT tidligere. Der gik et år, før der blev foretaget indgreb, og da det stadig ikke er optimalt og funktionelt, er der gået et år og tre måneder uden resultat. Synes ikke jeg får noget konkret svar på, hvad der er galt, og hvad der skal gøres ved det. Overvejer et skifte til privatlæge/ privatsygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
40	Meget venligt og informativt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg synes generelt, at personalet er meget imødekommende og venlige, og ikke mindst lyttende. Det fungerer ikke godt med de spørgeskemaer, der skal udfyldes på nettet, inden man kommer. De sidste tre gange, har jeg ikke kunnet komme ind via linket ej heller ved selv at indtaste det. Det gør ikke mig noget og så alligevel, for så skal der jo bruges mere tid på selve undersøgelsesdagen for sygeplejersken/lægen, hvilket jo så forlænger undersøgelsesbesøget og måske giver ventetid for den næste patient. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
23	Accelereret patientforløb lyder rigtig godt, og er det sikkert også for mange patienter. MEN det kan altså også gå FOR hurtigt. Jeg var på ingen måde tjellig, til at blive sendt hjem dagen efter at have fået en ny hofte. Klarede det ALENE fordi jeg er gift med en [fagperson]. Jeg kunne ingenting, da jeg kom hjem, og havde virkelig store smerter. Min [pårørende] kendte til de almindeligt forekommende bivirkninger ved morfin og gav mig, på eget initiativ, [medikament]. (Jeg viste ikke, at det var et problem). Jeg var ikke blevet oplyst om, hvordan jeg skulle trappe ud af morfin-forbruget. IGEN heldigt, at jeg er gift med en [fagperson]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Hurtig koordinering af fysioterapi. Brugbare indkaldelser på mail med det samme til det efterfølgende forløb. Virkelig god interaktiv læring og aftalesystemet virker bare godt og hurtigt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Alt var fint.	I meget høj grad
33	Måske håndtere situationen omkring små operationer og, hvorvidt der skal bruges blokade eller fuld narkose. Jeg kom til at sidde og vente længe på operationsdagen, da der var planlagt en blokade, men lægen, der skulle operere mente, at det var mere hensigtsmæssigt, at jeg kom i fuld narkose. Derfor kom jeg til at sidde og vente en del, da der er afsat længere tid til at lægge en blokade. Det var rigtigt rart, at det var de samme sygeplejersker, som jeg havde med mig at gøre, da de kunne huske de forskellige ting fra sidste gang jeg var dernede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
34	Fik en fin behandling. Fik foretaget røntgenundersøgelse samme dag som samtale med lægen med en times interval. Det synes jeg var flot tilrettelagt, så jeg ikke skulle køre to gange i forbindelse med røntgen og svar fra lægen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Alle var venlige og tog sig af en, som om de var der 24/7. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

✎ 44	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 56	Det rigtige var, at jeg havde den samme sygeplejerske og læge ved næsten alle mine besøg. Jo færre hænder jo bedre heling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 6	Måske lidt mere nøjagtige mødetidspunkter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 50	Jeg har for tre år siden fået foretaget en operation i min fod for nerveknude. Denne knude er kommet igen. Ifølge lægen, som jeg spurgte på dette besøg og som også foretog operationen dengang, skyldes det, at han ikke havde fået fjernet det hele. Her kan jeg da godt være bekymret for, om det så lykkedes denne gang. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 54	Personalet var meget venlige og gode til at snakke med folk, men dog ikke alle. Oplevede at blive snakket ned til. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 51	Det ville være relevant, at lægen, ved det ambulante besøg, var den læge, som havde opereret mig. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 1	Intet at bemærke.	Uoplyst
✎ 16	Imødekommende personale, men gerne meget hurtigere information omkring forløb i forbindelse med knæ. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 17	Stor venlighed og imødekommenhed. Uden jeg nævnte noget, undskyldte de den manglende opringning inden indkaldelse. Min datter blev godt behandlet og fik is :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 18	De burde lytte til deres patienter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 20	Fysioterapeut fik mig til læge på afdelingen med det samme, da jeg havde mange smerter. Jeg fik behandling med det samme?	Uoplyst
✎ 21	Gøre bedre: Huske at sende mig videre i systemet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 27	Bliver hurtigere til at udfærdige journalnotater, da de i mit tilfælde har fået betydning for, at min udbetaling af sygedagpenge er standset. [Patientinddragelse]	Uoplyst
✎ 29	Alt var godt. Det var kun forundersøgelse til en snarlig operation.	Uoplyst
✎ 41	Alt var til UG med kryds og slange.	Uoplyst
✎ 46	Jeg blev virkelig hørt, taget seriøst og det var virkelige mennesker, jeg snakkede med. Jeg følte mig som et menneske og IKKE bare et nummer. Det var og er jeg virkelig MEGET glad for. Fantastisk behandling til forundersøgelsen. Jeg håber, at det bliver lige så godt ved operationen som først er [dato]. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 49	Jeg ville gerne have haft at vide, hvor længe jeg skulle gå med sele (brækket skulder). Desuden ville jeg gerne have haft at vide, hvem der skulle vurdere, hvornår jeg må tage selen af! [Kommunikation og information]	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	SUPER fin og professionel behandling.	I høj grad
 8	Ingen bemærkninger.	I høj grad
 9	Kom ind før tid. Generel god behandling.	I høj grad
 16	Fik information om ventetid efter fire timer. Det havde været rart at få tidligere.	I høj grad
 27	Intet at bemærke.	I høj grad
 30	Orientering om hvad der sker. Jeg ventede [et stykke tid] udenfor lægens kontor, hvor han var inde. Imens gik andre læger ind og ud af kontoret, og en sygeplejerske kom forbi og kiggede direkte på mig og gik derefter ind og lukkede døren. Da der var gået [noget tid], bankede jeg på og spurgte, om de havde glemt mig? Ærgerlig tid at bruge, når man er væk fra arbejde og har andre aftaler.	I høj grad
 32	Hvis der er lang ventetid (mere end 15 minutter), så bør det informeres. Jeg har ventet henholdsvis 30 og 40 minutter efter den tid, jeg havde fået.	I høj grad
 37	Fin modtagelse, meget kort ventetid som jeg tilbragte i venteværelset med tv.	I høj grad
 41	Kom til lige så snart jeg mødte. Det var før min anførte tid.	I høj grad
 43	OK.	I høj grad
 52	Jeg skulle efter konsultationen i Ortopædkirurgisk ambulatorium videre til fysioterapeuten. Det lød som en selvfølge, at det skulle ske, men der var ikke "bestilt tid". Det betød efterfølgende 45 minutters ventetid oveni ventetiden på ambulatoriet.	I høj grad
 1	Intet at bemærke!	I meget høj grad
 7	Bare OK.	I meget høj grad
 10	Kompetent personale med de rigtige informationer. Alt fint og upåklageligt.	I meget høj grad
 19	Det var ikke ambulatoriet, men til en hofteoperation. Jeg mødte efter indkaldelsen [om morgenen] og kom i operation [ved middagstid].	I meget høj grad
 26	Søde frivillige, som hjalp med at finde venteværelset.	I meget høj grad
 28	Da ventetiden var så kort mener jeg ikke, der var grund til at informere derom.	I meget høj grad
 31	Jeg sov over mig og kom for sent. En anden blev opereret til "min tid" og alt var klart, da jeg kom. Flot, flot!	I meget høj grad
 34	Jeg fik en fin, venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
 38	Kom ind på skadestuen. Ventede i syv timer med smerter.	I meget høj grad
 39	Super og venlig modtagelse.	I meget høj grad

		grad
✎ 40	Super personale. Smilende og imødekommende.	I meget høj grad
✎ 44	Ingen kommentarer. Alt gik efter planen.	I meget høj grad
✎ 45	Ventetiden var så kort, så jeg havde ikke brug for nogen information omkring "hvorfor".	I meget høj grad
✎ 48	Den var fin.	I meget høj grad
✎ 2	Det havde været rart, hvis der var én, som kom og fortalte, at de vidste, at jeg var her, men at der var lang ventetid. Så ville tiden føles anderledes.	I nogen grad
✎ 15	Jeg følte, at besøget hos lægen kunne være klaret pr. telefon. Jeg skulle blot tage stilling til, hvorvidt jeg ville opereres, hvilket jeg havde tilkendegivet på forhånd, at jeg ville. Den efterfølgende ventetid på læge og sygeplejerske kunne så være undgået (de var jo ikke forberedt på min ankomst). Man kunne også have forberedt mig på forhånd, så jeg vidste, at jeg skulle til to møder, så jeg ville have haft en fornemmelse af, hvor meget tid jeg skulle afsætte. Jeg var nødt til at ændre nogle planer med kort varsel pga. af manglende info om dette.	I nogen grad
✎ 25	Der har været langt ventetid til den første undersøgelse. Jeg har ventet i to måneder, med stærke smerter, på at blive undersøgt. [En undersøgelse], som varede kun 15 minutter.	Ikke relevant for mig
✎ 56	En meget venlig modtagelse.	Ikke relevant for mig
✎ 47	Det er dejligt med de frivillige, [der] hjælper os med at finde rundt. Stor ros til dem.	Ved ikke
✎ 50	Personalet, der hentede mig, sagde kort, at de havde lidt travlt, men at jeg kunne sidde på [en] anvist stol og vente. Her var ikke noget at drikke og ventede knap en halv time. Da jeg skulle videre og tale med narkoselæge, var der igen lang ventetid. Nok igen en halv time, men ingen fortalte om, hvor lang tid jeg skulle vente. Jeg skulle derfra videre til kontoret, hvor vi skulle finde en dato for operation, men da ventetiden havde trukket så meget ud, var kontoret lukket. Øv øv. Men et meget venligt personale, der havde jeg intet at sætte en finger på. Måske man kunne sørge for, at kontoret ikke lukkede, førend de sidste patienter var kommet igennem, da dette gør det besværligt at ønske datoer for operation.	Ved ikke

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
14	Jeg var godt tilfreds, tak.	I høj grad
36	Jeg blev henvist til andet sygehus, da der ikke er så lang ventetid på operation. Ros. Fik hurtig besked. Har været til første samtale på andet sygehus, hvor vi besluttede at udsætte operationen.	I høj grad
40	Manglede ikke informationer.	I høj grad
43	Ingen mangler.	I høj grad
49	Jeg havde fået en forkert sele på [nogle] dage forinden, og den gav mig mange smerter. Fik en ny sele, der åbenbart heller ikke var korrekt. Dette påtalte min datter ved et besøg [dato], men hun blev "overhørt".	I høj grad
4	Vedrørende brækket arm. Glemte selv at spørge om, hvor gipsen skulle fjernes. På sygehuset eller hos egen læge.	I meget høj grad
29	Den medicinliste, som jeg havde udfyldt og sendt nogle dage i forvejen, blev slet ikke brugt. Jeg måtte gentage det hele.	I meget høj grad
31	Jeg mangler i den grad mulighed for at få "anden behandling". Et kort besøg hos jeres fysioterapeut efter operationen for at lære at gå på krykker var selvfølgelig relevant, men at man overhovedet ikke får hjælp/tilbud til yderligere genoptræning er yderst kritisabelt. Al genoptræning har jeg selv måttet finde ud af ud fra et par stykker A4-ark i det forgangne år. Lidt professionel hjælp kunne virkelig gavne her. Et nyt og ganske behageligt besøg hos jeres fysioterapeut om, hvordan det går et år efter operationen er ikke nok.	I meget høj grad
34	Besøget var udmærket og kompetent.	I meget høj grad
44	Alt OK.	I meget høj grad
56	Jeg var mere end tilfreds.	I meget høj grad
11	Jeg følte ikke, der var tid, og jeg følte faktisk også, at lægen var temmelig ligeglad.	I nogen grad
35	Jeg har ikke manglet information, men jeg har i den grad ikke kunnet forstå den læge, jeg har været hos.	I nogen grad
51	Lægen var meget fåmælt og tillukket.	I nogen grad
24	Synes generelt ikke, der var tid og forståelse nok. Flere fagpersoner mente, før undersøgelsen, at der skulle foretages noget, men det blev slet ikke taget seriøst. Og der blev ikke forklaret hvorfor. Synes egentlig kontrolbesøget var spild af tid.	I ringe grad
22	Synes ikke, der bliver lyttet nok til mig. Jeg fik ikke mulighed for at fortælle, at der er et notat på sundhed.dk fra sidste gang, som jeg ikke er helt enig i. Blokaden som [læge NN] gav mig [i efteråret sidste år] havde efter [nogle dage] en god effekt, men den varede kun [nogle måneder]. Og så er det hel urimeligt at blive tildelt en tid [flere måneder] senere, når der bliver sagt 2-4 uger.	Uoplyst
39	Ingen jeg efterfølgende ikke kunne klare selv.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Der blev foretaget en ultralydsscanning i Horsens. Den information blev IKKE givet videre, da lægen indstiller mig til en MR-scanning, hvilket resulterer i, at jeg bliver kaldt til ENDNU en ultralydsscanning i anden by.	Ja
17	Fik tiden på brev og SMS uden at vide hvorfor. Ringede derud og de nævnte, at de havde glemt at ringe os op.	Ja
18	Jeg fik ved flere besøg lagt en forkert gips i forhold til hvordan den burde have været lagt, i forbindelse med den korrekte behandling af det specifikke brud. Og der blev ikke lyttet til eller taget hensyn til, at jeg direkte sagde, at det var ukorrekt. Plus, at jeg fik at vide, at jeg ikke skulle blande mig, da det var uden for min forstand. Sågar formåede en sygeplejerske at lægge en gips, hvor hun trak mit brud af led. Jeg fik at vide, at jeg ikke havde forstand på hendes arbejde og at jeg skulle lade være med at klage over smerterne.	Ja
21	Skulle sendes videre til MR-scanning et andet sted pga. ventetid i Horsens. Jeg hørte intet i fjorten dage og kontaktede så selv Horsens, hvor det viste sig, at de havde glemt at sende papirerne videre, ifølge sekretæren, som så sendte mine papirer videre til røntgen, der så skrev tilbage til mig for at fortælle, jeg skulle på [andet privat Sygehus] til scanning. Herefter gik der atter en uge uden en lyd. Herefter ringede jeg selv til Herning [] for at få at vide, jeg skulle komme [en lille uge senere]. Hun turde åbenbart ikke sige det var en søndag aften [ret sent]. Fint at komme til scanning, men køre fra den ene ende af landet til den anden på den tid af døgnnet, synes jeg ikke er ok. [På andet privat Sygehus] fortalte de mig, at de havde sendt besked til mig om fredagen [tidligere]. Svaret kom dagen efter, at jeg skulle møde]. Fik så overstået scanningen [for kort tid siden] og jeg må så regne med en ventetid på en lille uge. Afventer spændt det videre forløb. Jeg kan ikke ligge på min skulder, og jeg må sidde op at sove, så det er rigtig træls.	Ja
27	Statusattesten blev ikke udfyldt tilstrækkeligt og med mangler i forhold til det der blev drøftet til konsultationen. Dog blev mulighederne for at ændre den ved senere lejlighed oprettet.	Ja
34	Fejlen skete på anden afdeling. Fik i første omgang kun røntgenundersøgelse []. Ifølge papirerne skulle [der være foretaget flere røntgenundersøgelser]. Fejlen blev straks rettet, da det blev konstateret lige efter [undersøgelsen], hvorefter jeg fik foretaget [ny undersøgelse] efterfølgende samme dag med kort tids mellemrum. Fejlen løstes flot og kompetent. Det var helt OK.	Ja
42	[Fejl i dato angående næste mødetidspunkt].	Ja
49	Forkert sele på, som beskrevet i forrige spørgsmål.	Ja
52	Jeg havde en mærkelig oplevelse hos den efterfølgende fysioterapeut, som lægen havde indtalt en besked til. Jeg var til kontrol og fysioterapeut vedrørende den VENSTRE albue, som havde været rykket af led. Lægens indtalte besked omhandlede min højre arm og min højre fod!	Ja
53	Behandlingen var ikke den, der var lovet.	Ja
55	Ja, forkert medicin. Tåler ikke penicillin.	Ja



