

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Amb. 0
Ortopædkirurgisk Amb. 0
Regionshospitalet Randers**

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

©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	380
Besvarelser fra patienter:	251
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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA, DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA

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.

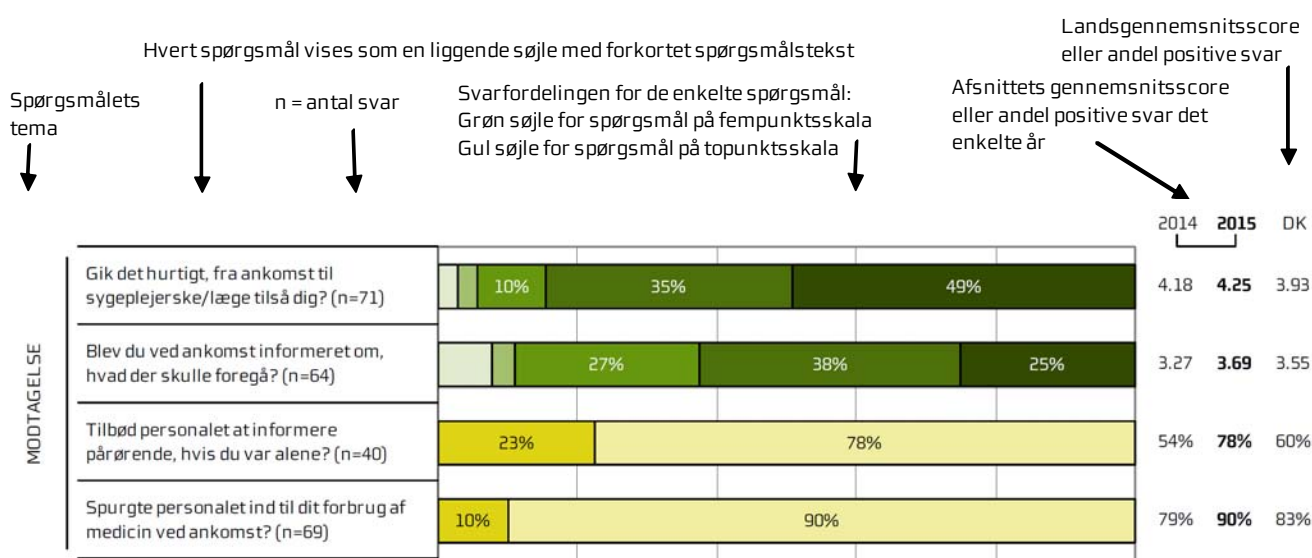
Skala og gennemsnitsscore

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

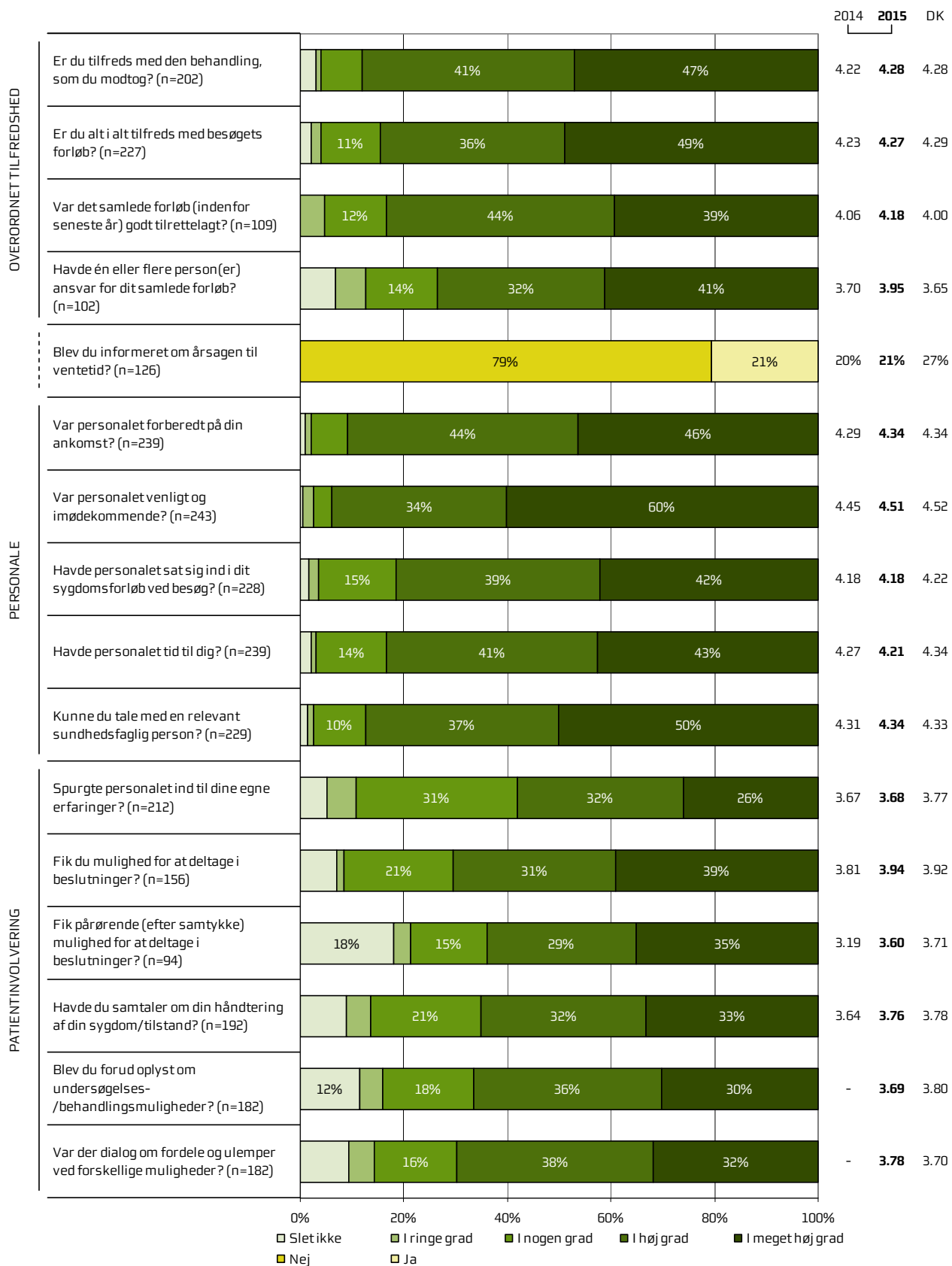
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

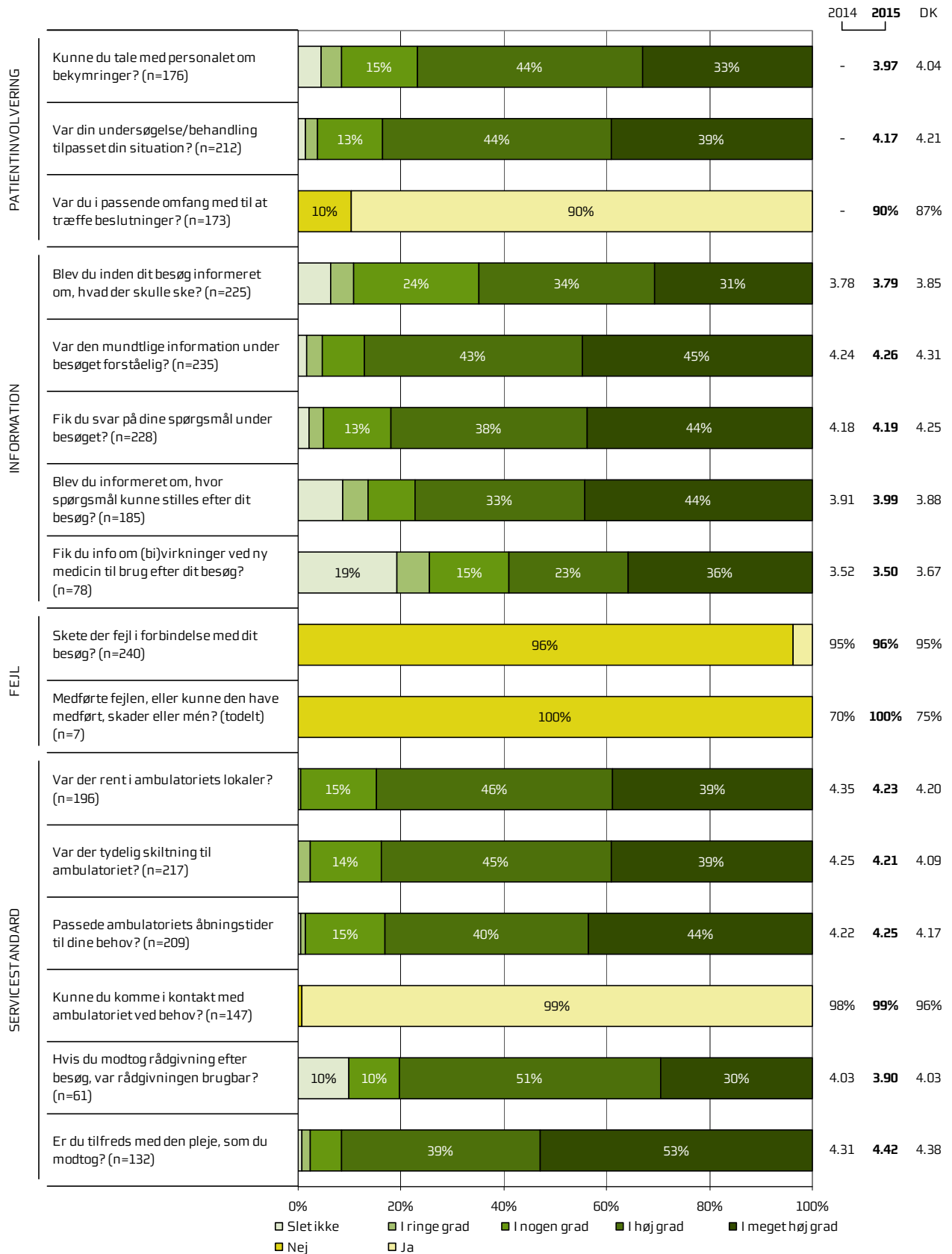
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

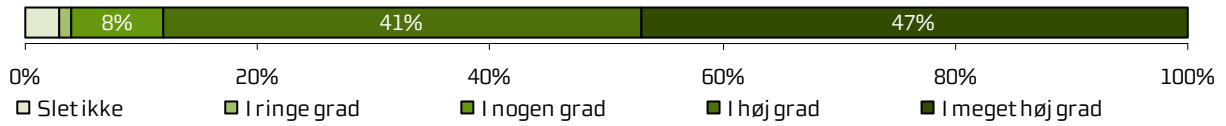
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

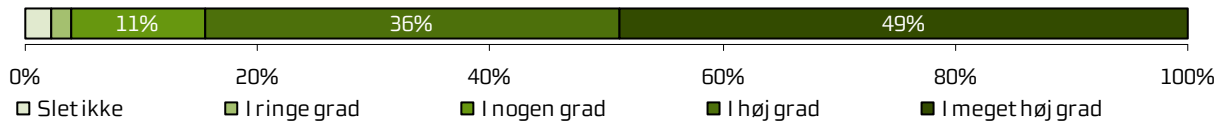
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

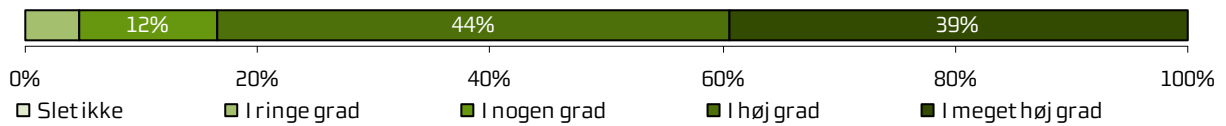
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=202)



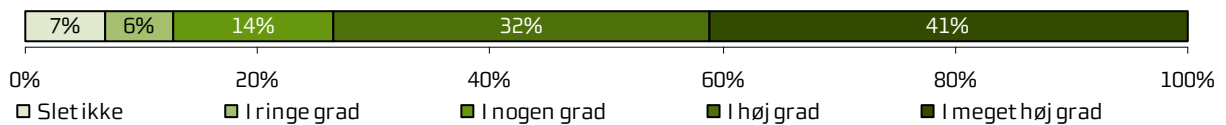
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=227)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=109)



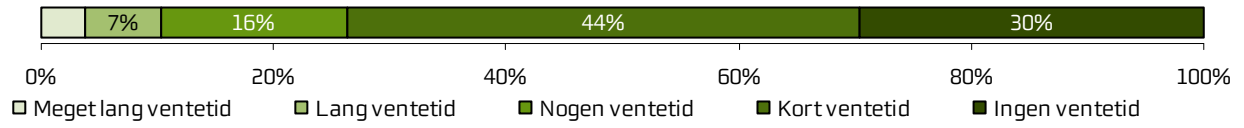
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=102)



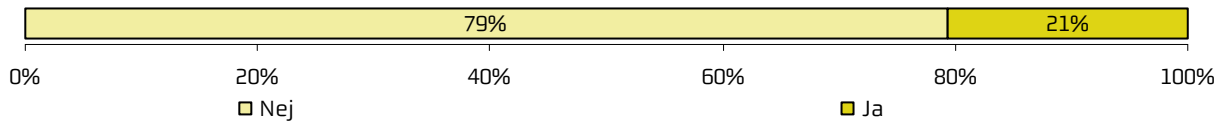
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,27		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,18		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,95		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=243)



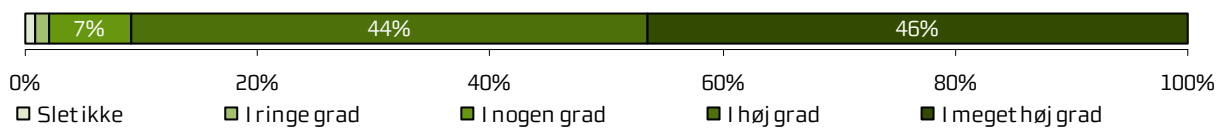
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=126)



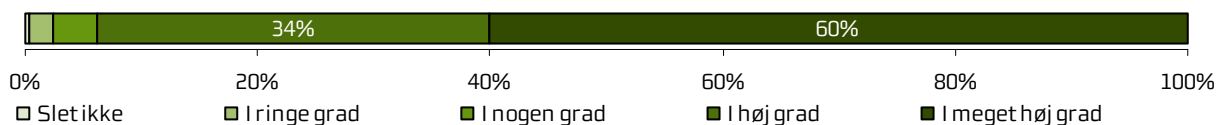
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,89		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

Personale

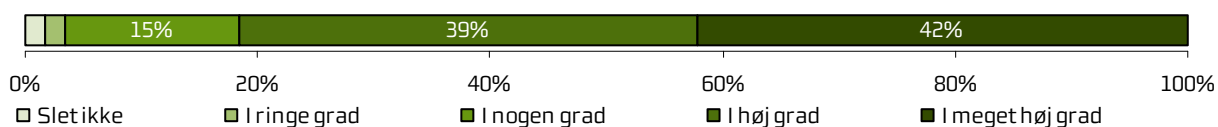
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=239)



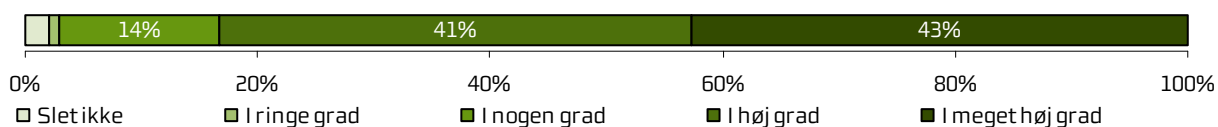
Var personalet venligt og imødekommende? (n=243)



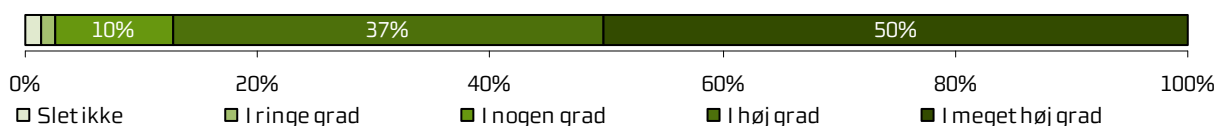
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=228)








Havde personalet tid til dig? (n=239)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=229)



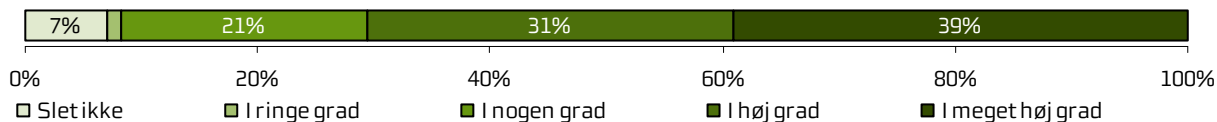
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,34		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,51		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,18		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,21		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,33	

Patientinvolvering

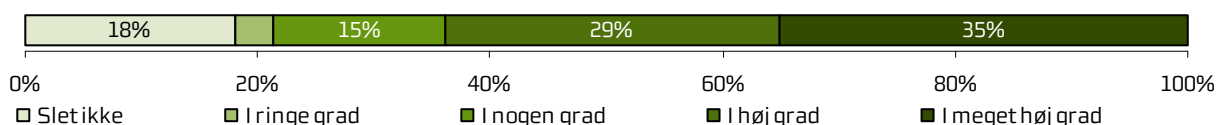
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=212)



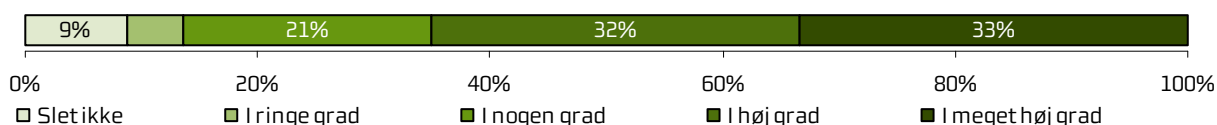
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=156)



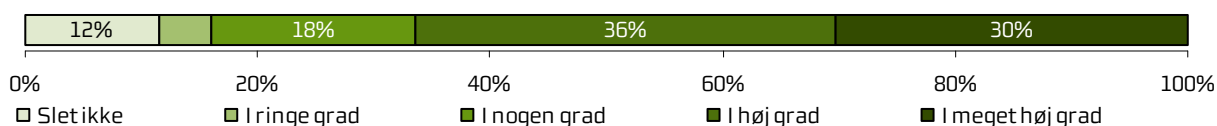
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=94)



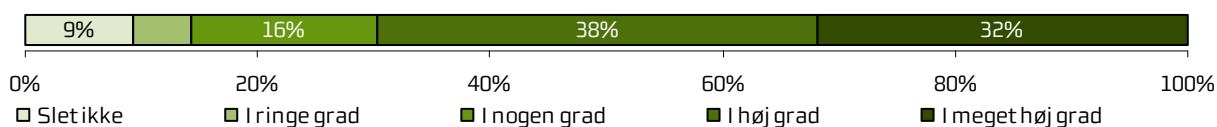
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=192)



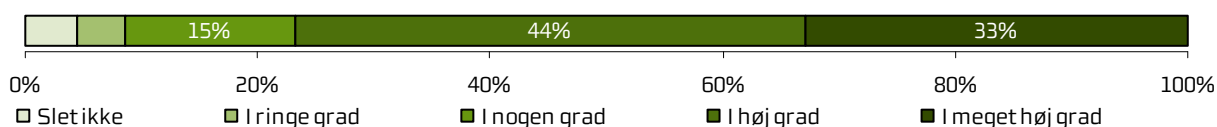
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=182)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=182)



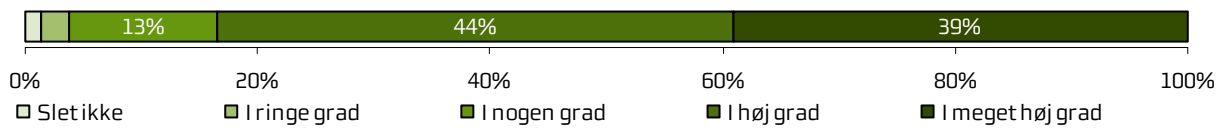
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=176)



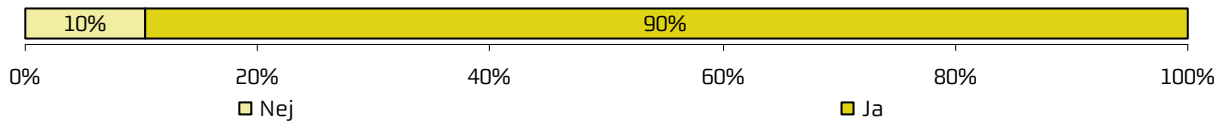
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,68		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,94		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,76		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,69		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,78		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,97		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=212)



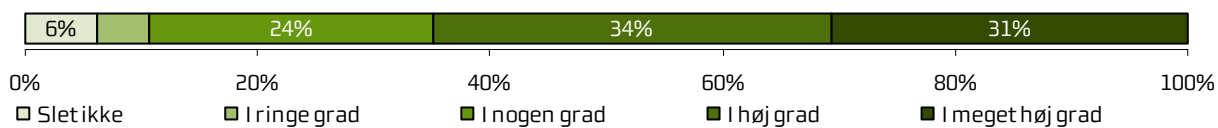
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=173)



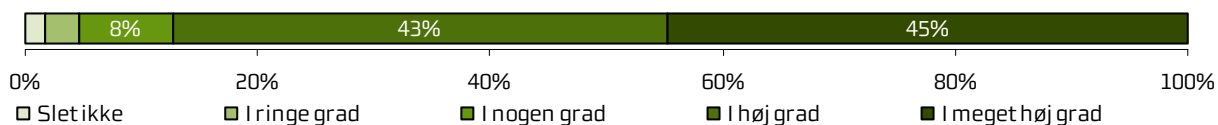
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,17		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

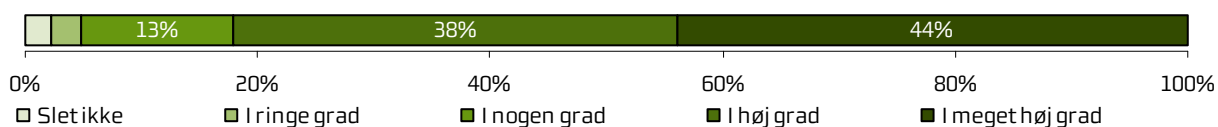
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=225)



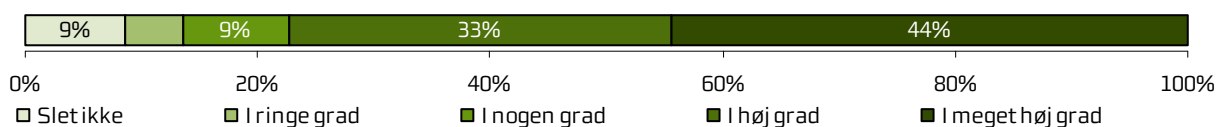
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=235)



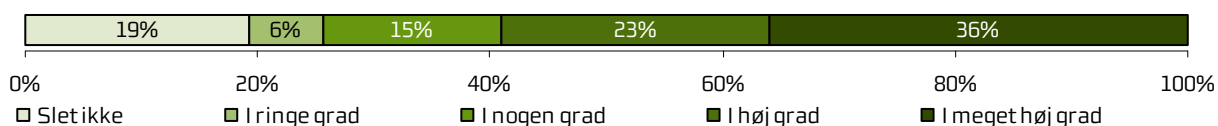
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=228)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=185)



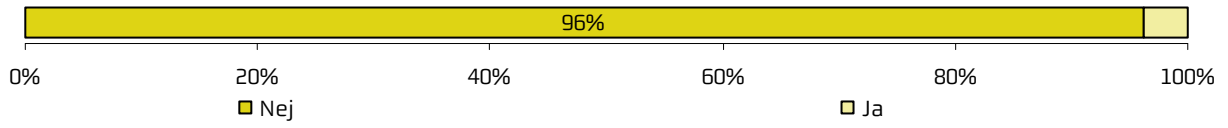
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=78)



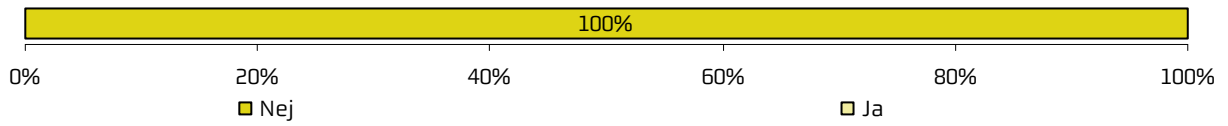
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,79		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,26		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,19		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,99		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,5		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=240)



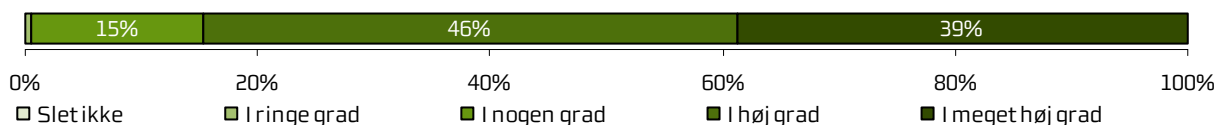
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



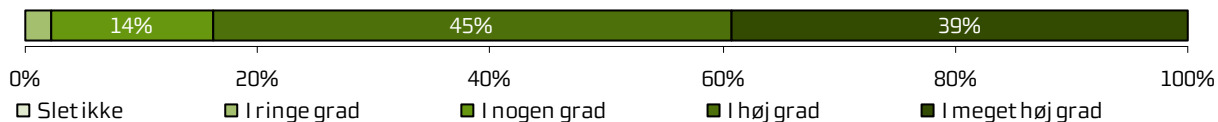
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

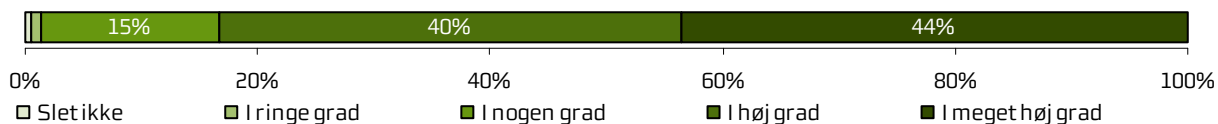
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=196)



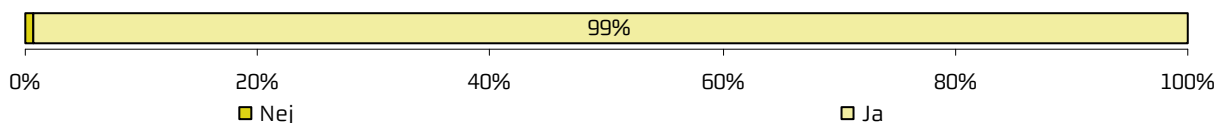
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=217)



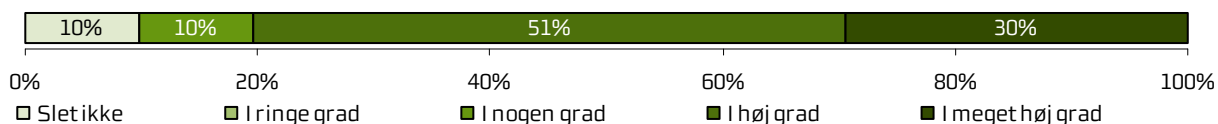
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=209)



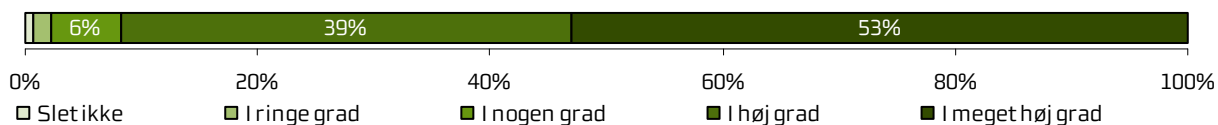
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=147)


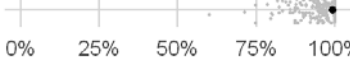



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=61)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=132)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,23		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,25		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,9		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		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 [].

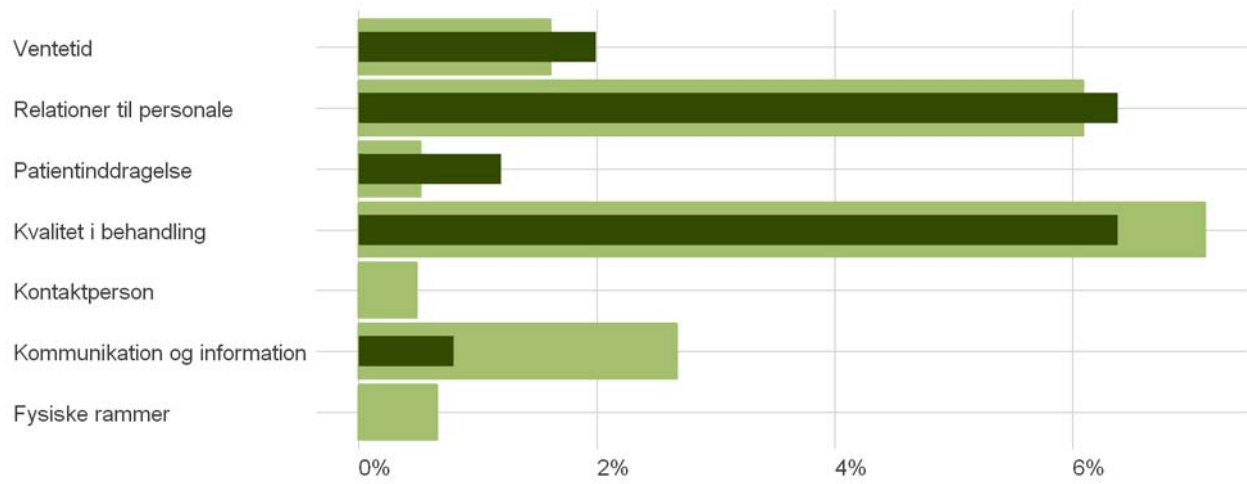
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	Jeg var til samtale med læge angående operation i [foden]. Jeg ønskede udretning af hammer-tæer på [den anden fod] i stedet, hvilket var helt ok for lægen. Han forklarede kort og præcist, hvad der skulle ske. Ganske fint. Derefter snak med sygeplejerske, hvor vi gennemgik det skema, jeg havde udfyldt, hvilket jeg syntes var spild af tid. Så op i den anden ende af sygehuset for at tale med læge NN. Lang ventetid. Udover få andre ting gennemgik vi det samme skema igen. Alle er venlige, men jeg fik følelsen af, vi gennemgik det samme om og om igen. Da oplysningerne kommer ind i ens journal, ville det måske være bedre, at den sundhedsmedarbejder, man er i kontakt med, spørger ud fra de oplysninger, der ligger i journalen frem for, man skal bruge tid på at udfylde et skema. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
15	Jeg synes det er misvisende at komme til en samtale med en læge, hvor man forventer at få et svar. Og så stå tilbage og være mere i tvivl. Fordi den læge jeg taler med vælger at modsige en anden læge, og pludselig er der intet brud, selvom røntgen siger, at der har været [et brud]. Jeg havde forventet at få besked om de muligheder, jeg havde for at få en bedre fungerende venstre albue. Min situation drejer sig om en fejl for 6 år siden, hvor man overser et brud i venstre albue. En fejl der er sket på Skadestuen/røntgen på Randers Sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Oprensning af skulderled "uden kniv"! Dvs. et lettere indgreb var at foretrække og med god virkning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	Rigtig godt med "åben konsultation". Kom til før den tid jeg havde. SUPER. [Ventetid]	I høj grad
31	Det var rigtigt godt, at man inden for det samme besøg og uden ventetid, kunne tale med læge, sygeplejerske og læge NN samt aftale tid til operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
55	De var yderst venlige og opmærksomme på den enkeltes behov. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
59	Flinkt personale! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
65	De fortalte mig, hvad de gjorde, før de gjorde det. [Kommunikation og information]	I høj grad
70	Man kunne ønske, at man blev tilset af den samme læge ved alle kontrolbesøg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Det var dejligt, at det var den samme, hver gang, så man ikke skulle starte forfra, hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Det hele var bare så godt. I er bare så søde alle sammen, for jeg kommer fra Sjælland, og der er det ikke så godt som her. Kom for [nogle år siden]. Her er alle så anderledes og godt at være. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Læge NN var særdeles kompetent, meget venlig og nede på jorden. Kunne ikke ønske bedre læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

17	Det kan sommetider knibe med at holde tidspunktet, men det er også ok. [Ventetid]	I meget høj grad
20	Fik mig hurtigt videre. I dette tilfælde til scanning i anden by. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Jeg fik en meget god behandling og følte, at jeg blev hørt omkring, at jeg var meget nervøs for den operation, jeg skulle igennem. Jeg fik støtte til at få formidlet til personalet, der skulle foretage min operation, at jeg skulle have lidt ekstra at slappe af på, og det fik jeg. På operationsdagen var alle meget omsorgsfulde. Jeg havde så en kedelig oplevelse på Afdeling 7 på Regionshospitalet Randers. Da jeg kom op på afdelingen fra opvågning, spurgte jeg efter smertestillende hos en social- og sundhedsassistent og fik at vide, at det gerne måtte gøre ondt, og at medicinen kun lige skulle tage toppen af mine smerter, så jeg skulle IKKE være smertedækket. Det gjorde, at jeg ikke kunne træne, finde hvile, komme på toilet osv. Jeg græd det meste af dagen pga. smerter, indtil sygeplejersken kom, og hun gav mig det, jeg havde brug for. Pga. smerter i flere timer havde jeg svært ved at komme ud af sengen. Jeg besvimelede hver gang, jeg forsøgte at komme op, og derfor var jeg nødt til at være indlagt en dag ekstra. Jeg har fået en ny hofte, og ud over den væmmelige social- og sundhedsassistent på Afdeling 7, så er hele mit forløb meget tilfredsstillende både i ambulatoriet, operation og vedrørende dagene på Afdeling 7. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
26	Jeg synes det er godt, at det er den læge, man skal tale med, der er tilstede under hele forløbet. Ingen sygeplejerske eller andre hvor ikke det er nødvendigt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Det har været den samme læge, jeg har talt med, og som genkendte mig. En behagelig oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	OK.	I meget høj grad
53	Meget venlige og ingen ventetid :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
60	Jeg har været tilfreds med ambulatoriets indsats. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
74	Ingen grund til klage, tværtimod kun rosende ord til personalet.	I meget høj grad
23	Jeg blev først behandlet for skaden på ambulatorium på andet sygehus, da skaden (brud på skulder) skete [væk fra hjemmet]. Jeg skulle efter hjemkomst selv tage kontakt til Randers. Jeg forstår ikke, at der ikke i vores elektroniske tidsalder er elektronisk kontakt mellem de forskellige regioner.	I nogen grad
32	Det var dejligt, at ventetiden for en aftale på Regionshospitalet Randers var meget kortere end på andre sygehuse. [Ventetid]	I nogen grad
36	Tage patienter alvorligt og lytte til hvad de siger. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
44	Fik endelig en læge, der fandt ud af, hvad der var sket med skulderen, efter at have gået med smerter i [flere år]. Tak. Efter min mening, [er der] mange sjuskede undersøgelser og konklusioner. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
6	Alt var perfekt.	Uoplyst
7	Alt i alt en god oplevelse, synes jeg.	Uoplyst
9	Jeg søgte min egen læge i foråret 2013, fordi jeg havde ondt i lysken. Han mente ikke, det var en ny hofte, jeg havde brug for. Derefter har jeg været [på tre andre sygehuse]. Jeg har fået flere blokader. Mine smerter var vist atypiske.	Uoplyst
19	I [sommers] var jeg til kontrol på Randers Sygehus, til kontrol med min skulder. Det tog en halv	Uoplyst







	time, fra jeg gik ind af døren, til jeg var ude igen. Det er jeg meget godt tilfreds med. [Kvalitet i behandling]	
✎ 21	Alt meget tilfredsstillende.	Uoplyst
✎ 28	Samme behandling lige meget om det er [den ene eller anden slags læge]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 30	Kunne være rart med en veloplagt læge, som også husker at indsende henvisningen til yderligere undersøgelser. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 35	Meget fin information fra læge NN efter operation, og stor hjælp fra anden læge NN i forbindelse med smertelindring den følgende morgen efter operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 41	Særligt godt: Henvisningen var til røntgenfotografering af skulder pga. muskelsmerter. Men da smerterne også var slemme i ryg/lænd, og vi bad om røntgenfotografering af ryg og lænd samme dag også, så sørgede lægen i ambulatoriet for det, således at patienten [] blev skånet for endnu en tur til hospitalet. [Patientinddragelse]	Uoplyst
✎ 49	Blive taget alvorligt! Ikke blive "jabbet" igennem undersøgelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 54	Jeg blev røntgenfotograferet to gange med en uges mellemrum, og der blev taget beslutning om en MR-scanning. Det viste sig, at der på grund af afbud var en tid samme dag med en times ventetid. Det var jeg meget glad for, da jeg så ikke skulle komme igen for en scanning, men kunne få gips på min brækkede arm med det samme. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 62	Et helt tilfredsstillende forløb, som har hjulpet mig MEGET. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 66	Lægerne virkede flinke og roligt. Jeg følte mig godt tilpas både under og efter operationen. Det eneste jeg er utilfreds med er at, da jeg var til kontrol efter [et par uger] på hospitalet, sagde ham lægen, der kiggede på mig, at der ikke var sket noget som helst, og jeg bare skulle slappe af i noget tid. Det kan ikke passe, når ens knæ er tre gange så stort som det andet. Man skal tigge og bede efter en [scanning]. Men lægen, som har opereret mig, er jeg meget tilfreds med. Skylder ham alt! Han er årsag til, jeg kan spille fodbold igen. Jeg er evig taknemmelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 72	Jeg synes, at det var utroligt venligt personale, både sygeplejerske, læge og anden fagperson og det er jeg meget taknemmelig for. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 73	Alle var dygtige og kompetente. Det kunne ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 64	De burde fyre den sure sygeplejerske, som var på opvågningen. Hvis det var et privathospital, er jeg helt sikker på, hun var blevet fyret. Sådan taler høflige mennesker ikke til hinanden []. Hun fik mig til at sidde at græde, mens jeg ventede på at kunne gå hjem. Det var absolut ikke en særlig god oplevelse. Jeg har oplevet hendes mangel på medmenneskelighed før ved [] andre operationer, jeg har fået lavet på Regionshospitalet Randers. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Amb. O

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Alt OK.	I høj grad
12	Der var meget travlt.	I høj grad
14	Meget kompetent og smilende personale, som var hurtige og gode til at vise, hvor man skulle gå hen.	I høj grad
26	Jeg syntes, det var rart, det var lægen, som jeg skulle tale med, som kaldte en ind fra venteværelset.	I høj grad
35	Fin behandling og information fra henholdsvis sygeplejerske og læge.	I høj grad
46	Alt gik meget hurtigt og fint.	I høj grad
47	God modtagelse og venligt personale, og der var flere patienter. Ingen kommentar til forbedringer.	I høj grad
52	Ingen ventetid. Var søde og rare og meget omhyggelige. Havde oven i købet reserveret en afbudstid dagen efter, så jeg kunne blive opereret dagen efter. Flot.	I høj grad
55	Meget sød og venlig modtagelse, hvor jeg fik en kort orientering, smertestillende tabletter samt mulighed for at stille eventuelle spørgsmål.	I høj grad
56	Jeg kom faktisk ind før tid og gik derfra, da jeg skulle være der.	I høj grad
57	Efter lægebesøg skulle jeg snakke med en sygeplejerske, som informerede om operationen. Forstår ikke helt, at hun stillede spørgsmål, som jeg havde besvaret i spørgeskema og indsendt elektronisk i god tid. Jeg fik at vide, at det var nemmere, ellers skulle hun gå fra det ene system til det andet?	I høj grad
66	Jeg følte, lægerne tog rigtig godt imod mig. Jeg er meget tilfreds med min [] operation, jeg glæder mig til at komme i gang med at [dyrke sport] igen. Jeg vil gerne sige tak til lægen NN, som har fortaget operationen på mig.	I høj grad
67	Alt var fint og godt.	I høj grad
68	Gik fint.	I høj grad
69	Den var fin.	I høj grad
72	Modtagelsen var venlig og behandlingen ok.	I høj grad
73	Alle var søde og rare og viste overskud, selvom der var travlt.	I høj grad
75	Nej, jeg synes, at det gik godt og hurtigt.	I høj grad
76	Alt fint. Det var første gang, jeg skulle vente, og det var under fem minutter. Så intet problem overhovedet.	I høj grad
77	Regionshospitalet fortjener stor ros for sit ambulatorium. Stor kompetence, tryghed, imødekommenhed og effektivitet.	I høj grad
4	Helt OK.	I meget høj grad
6	Super professionelt og smilende.	I meget høj grad

8	De havde travlt.	I meget høj grad
16	Jeg fik en super behandling og følte mig set af lutter kompetente personer. En på alle måder god oplevelse, som jeg fortæller vidt og bredt om.	I meget høj grad
17	Har altid mødt et flinkt personale og fin behandling.	I meget høj grad
25	At scanneren fungerer, når man ankommer.	I meget høj grad
27	Oplys hvis der er lang ventetid, når vi ankommer.	I meget høj grad
28	Ved første besøg var der meget lang ventetid, men de efterfølgende gange kom vi ind næsten med det samme.	I meget høj grad
34	Meget venlige og rigtig god information om min operation.	I meget høj grad
40	Der var minimal ventetid, og det var ikke noget problem. Jeg ved, at der kan forekomme ventetid, og det bliver vi jo også oplyst om, så yderligere information om dette synes jeg ikke, er nødvendigt, med mindre der er meget lang ventetid. Til gengæld har jeg også oplevet at komme ind før den planlagte tid, hvis jeg er kommet i god tid.	I meget høj grad
42	Det ville være ønskeligt at få en ca. ventetid, for så er man forberedt på om det er en halv time, en time eller mere. Og så er det bare sådan, det er. Men man er jo ikke i kontakt med noget personale, før lægen kalder en ind.	I meget høj grad
43	Modtagelsen var flyttet til skadestuen. Det bør være samme sted, hver gang.	I meget høj grad
45	Rigtig god behandling fra jeg kom, til jeg gik hjem.	I meget høj grad
48	Fra røntgen blev jeg sendt til ambulatoriet, men jeg skulle have været sendt til Skadestuen, hvor min læge havde konsultation. Jeg ventede en time og blev så sendt det rette sted hen. Det ville have været ok, hvis Røntgenafdelingen havde sagt, at jeg skulle henvende mig i information igen.	I meget høj grad
50	Jeg kan kun sige, at alt var positivt.	I meget høj grad
58	God modtagelse af venligt personale.	I meget høj grad
60	Jeg blev vel modtaget.	I meget høj grad
61	Yderst tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
63	Perfekt modtagelse uden ventetid.	I meget høj grad
65	Meget god.	I meget høj grad
74	Det er en meget kompetent modtagelse og behandling, jeg får på klinikken. Altid klar til at svare på spørgsmål, og hvad der skal ske fremover, og ikke mindst hvordan jeg skal forholde mig hvis jeg får evt. problemer. SUPER.	I meget høj grad
21	En venlig og informativ modtagelse.	I nogen grad
24	Kunne godt informere om, at en læge var gået hjem, så der godt kunne blive lidt ventetid.	I nogen grad


	36	Følte ikke, at jeg blev undersøgt eller taget alvorligt. Ønsker ikke at blive undersøgt af den pågældende læge igen.	I nogen grad
	49	Havde en tid [om morgenen] (den første ledige tid), blev kaldt ind [40 minutter senere]! Hvordan kan man være bagefter allerede fra morgenstunden?	I ringe grad
	2	Jeg kom akut. :D) Jeg havde bedt egen læge om [røntgen af specifikke steder på kroppen]. Heldigvis afslørede MR scanning af cervikale led, at jeg havde brud [et andet sted på kroppen]. Ved indbringelsen [] blev der taget røntgen [] men brud ej erkendt. Patienten ved bedst, hvor der er noget galt i kroppen.	Ikke relevant for mig
	9	Jeg skulle ind som nummer to. Tiden var lang. Mener, at jeg kom på opvågningen [om eftermiddagen].	Uoplyst
	39	Godt tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
	71	Det hele gik som smurt. Det tog ikke lang tid, fra jeg kom til Skadestuen til der var både læger og sygeplejersker, som tog sig af mig.	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Amb. O

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det fungerer ikke så godt at modtage diverse informationer mundtligt, kort efter man er vækket af narkosen. Det bør være skriftligt.	I høj grad
37	Jeg ville gerne have taget et røntgenbillede []. Fik at vide, at strålerne var kræftfremkaldende, så de ville ikke udsætte mig for røntgen mere end højest nødvendigt. Ville gerne have haft et billede af, hvordan knoglen så ud nu.	I høj grad
47	Det mener jeg ikke, da jeg skal opereres [i efteråret]. Så får jeg vel information, når jeg kommer dertil.	I høj grad
55	Informationsmaterialet blev først modtaget på dagen for operation.	I høj grad
57	En lidt fortravlet læge. Læger har det med at gå ud fra, at patienter selv skal spørge, ellers er de nok velinformeret, men ikke altid man ved, hvilke spørgsmål man skal stille.	I høj grad
76	Jeg tror, [at] han havde haft travlt den dag, for i forhold til de andre gange var han meget kort for hovedet. Min oplevelse af ham generelt er rigtig god, og han gav sig tid til at lytte og finde den rigtige løsning. Den sidste gang var han dog knap så imødekommende, men det var nok bare en dårlig dag.	I høj grad
6	Ingen mangler.	I meget høj grad
17	Aldrig.	I meget høj grad
46	Jeg fik ikke nogen indkaldelse hverken på almindelig [post] eller e-post. Jeg henvendte mig tilfældigvis til min egen læge om morgenen, og fik at vide, at jeg havde en tid samme dag [].	I meget høj grad
48	Lægen har, kan jeg se på borger.dk, skrevet at der er kontrol røntgen efter tre måneder. Men det oplyste han ikke mig om.	I meget høj grad
60	Jeg har ikke manglet information. Mit besøg var en opfølgning på en reoperation som blev udført til min tilfredshed denne sommer. Reoperationen blev vel tilrettelagt, men oplægget hertil var, set fra mit synspunkt, helt skidt. Jeg talte dagen før med bagvagten, som var ubehageligt uforstående, men muligvis alligevel sørgede for, at jeg telefonisk blev kontaktet af ambulatoriet og tildelt en konsultation dagen efter, og forud for denne blev kontaktet, med henblik på at forberede mig til operation samme dag. Jeg var tilfreds med den første operation tidligere på sommeren, reoperationen og den opfølgende konsultation senere på sommeren.	I meget høj grad
13	Ja har manglet information og følte mig ikke taget alvorlig vedrørende min "sygdom". Følte jeg skulle ud af døren ret hurtigt, lægen havde travlt, følte jeg.	I nogen grad
49	Lægen havde ikke tid, og var uforstående over for "problemet". Er efterfølgende blevet undersøgt af anden læge. Det var meget tilfredsstillende.	I nogen grad
66	Jeg synes, at man efter [at være] blevet opereret, skal have bedre vejledning af personalet. Både hvad du skal være opmærksom på, hvor meget du kan bruge knæet, og hvad du ikke må, og hvad du må.	I nogen grad
30	Jeg synes, at lægen virkede træt og uoplagt. Jeg savnede at blive spurgt ind til mine symptomer. Det virkede som om, at lægen bare skulle have konsultationen hurtigt overstået.	I ringe grad
33	Det er mere, fordi jeg ikke forstod sproget, lægen talte. Lægen gav mig en fin behandling. Næ-	I ringe grad

ste gang jeg skal i ambulatoriet, har jeg garderet mig med en tolk.

-  18 Det havde været ønskeligt at blive informeret om konsekvenser/restriktioner ved at sige ja til den forslåede operation. Slet ikke

Ortopædkirurgisk Amb. O

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Havde en tid til operation [om formiddagen, men kom først til efter middag]. Man har fastet siden midnat, så ikke så rart, at de blev forsinket.	Ja
15	Synes det er en stor fejl, at den læge jeg talte med, på den pågældende dag, modsiger det, en tidligere læge har skrevet, og siger, der nu intet er galt.	Ja
18	Lægen sad i en anden afdeling, men det blev vi informeret om ved ankomst!	Ja
30	Lægen sagde, at han ville henvise mig til yderligere undersøgelser i anden by. Jeg ventede 17 dage på at høre fra anden by, inden jeg ringede rundt. Jeg fandt her ud af, at henvisningen ikke engang var blevet sendt endnu. Jeg venter stadig på at høre fra anden by.	Ja
46	Ingen indkaldelse.	Ja
49	Forkert håndtering af diagnose/problem. (Er blevet genundersøgt!)	Ja
51	Skulle have taget røntgen af min underarm, men de var blevet informeret om, at det var min skulder, så der blev ikke nogen røntgenundersøgelse.	Ja
64	Gips og bandage sad alt for stramt, så det gjorde mega ondt de 14 dage, jeg gik med fikseringen af min arm, og yderligt tog det næsten tre uger før mine knogler ikke gjorde ondt mere. Nævnte lige efter operationen, at jeg ikke kunne mærke mine fingre, men det blev taget meget overfladisk og ikke undersøgt.	Ja
44	Ikke efter dette. Men en del før.	Nej
28	Ved første besøg fik vi at vide, at hun ingen smerter havde, og der ikke skulle gøres noget ved det. Men da vi så kom [nogle uger] senere, skulle hendes arm i fuld forbindelse, og hun havde stærke smerter og måtte ikke bruge sin arm.	Uoplyst

