

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Horsens  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

## 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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer 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.

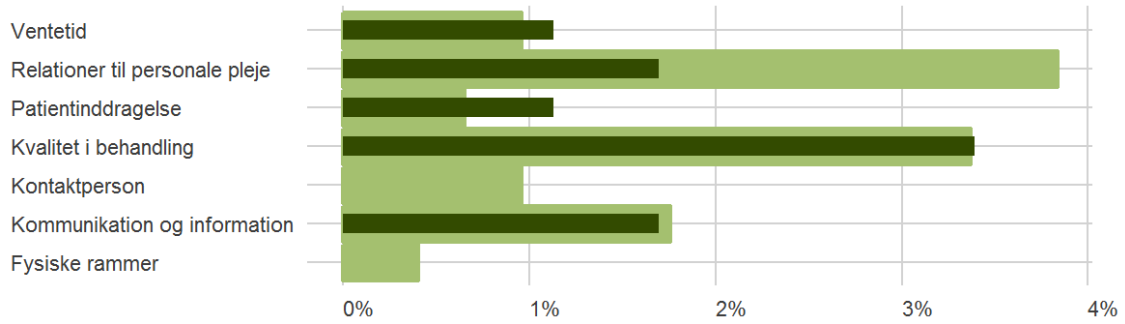
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 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.)**



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

| Kommentar   | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| <p>18 Jeg føler ikke, at de har taget mig seriøst. Ventetiden imellem kontrol er alt for lang, når man som mig har stærke smerter. De ordinerer træning ved fysioterapeut, selvom min [bestemt kropsdel] er flækket og [anden kropsdel] er brækket og en af knoglerne i min hofte også har taget alvorlig skade. De sagde [om sommeren], at jeg ville få en blokade i hoften, for at kunne træne. Den har jeg stadig ikke fået. Nu er det altså [efterår]. Den læge jeg havde [i efteråret] tog mig seriøst som den eneste. Han gav mig medicinen, som gør, at jeg nu kan sove igen om natten, hvilket jeg ikke kunne før pga. smerter i benet. Sidste besøg hos jer [senere i efteråret] fortalte jeg jer om de bivirkninger som medicinen giver mig (svimmelhed, synsforstyrrelser, kvalme, ekstrem træthed). På æsken af en af pillerne er der en stor rød trekant. Alligevel siger lægen, at jeg da bare skal tage på arbejde, for det bliver nok bedre om et par måneder ([mit arbejde] betegnes som farligt arbejde). Dette er DIREKTE UFORSVARLIGT. Jeg fortalte ham, at jeg ikke kan stå op eller gå særligt langt, og heller ikke sidde ned i lang tid pga. smerter. Dette ignorerer lægen helt. Og jeg vil nu have en ny læge. For jeg er ikke særligt tryk ved denne læge mere. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Ventetid, Patientinddragelse,</p> | Uoplyst  |
| 21 Alt var i sin orden, bare super.   | Uoplyst  |
| 32 Det var en super god behandling.   | I meget høj grad   |
| 6 Efter fire uger i gips hvor man ikke har støttet på foden, burde man enten få nogle øvelser til at lave hjemme eller tilknyttede fysioterapi, så man undgår andre skader eller at man får mén. Kvalitet i behandling,   | Uoplyst  |
| 27 Den første læge sagde jeg skulle have en blokade. Da jeg så kom for at få den fik jeg at vide, at jeg skulle til andet hospital og undersøges. Så kunne jeg gå en måned mere at vente på svar. Ikke godt når jeg har et job jeg kan miste. Ventetid,   | I ringe grad   |
| 19 De gjorde det godt.  | Uoplyst  |
| 44 Jeg havde ikke noget at klage over. Ambulatoriet var meget imøde-  | I meget høj grad   |

|    |  |              |
|----|--|--------------|
|    | kommende og gjorde alt hvad der stod i deres magt. Og også megen venlighed. Tak. Relationer til personale/Pleje,   |              |
| 2  | Vi var til undersøgelse hos NN med min datter, og da han hørte, at jeg skulle opereres hos ham kort tid efter, undersøgte han mig og tog et røntgenbillede samme dag, så han kunne sammenligne vores skader, og vi undgik den lange køretur en gang til, inden jeg skulle opereres. Det kalder jeg god service! Kvalitet i behandling, | Uoplyst      |
| 31 | Horsens sygehus er et helt fantastisk sted, både at blive indlagt der og opereret og genoptrænet. Ikke lang liggetid. Kvalitet i behandling,   | Uoplyst      |
| 26 | Alle var søde, fik bare ikke svar på noget bagefter og spurgte ikke selv ind, da jeg var rystet over hele forløbet. Men alle der havde med mig at gøre fortjener ros for at være fantastiske/søde mennesker. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,   | Uoplyst      |
| 38 | Fik mulighed for at kontakte ambulatoriet i et år efter besøget.   | I høj grad   |
| 41 | Lytte til mine oplevelser med min meget smertende [del af kroppen]. Overvægtige kan også have smerter, så lad være at bruge overvægten, som undskyldning for ikke at behandle med noget nyt. Går til fysioterapeut lige nu, men ved af erfaring, at det kun hjælper i en kort periode. Kvalitet i behandling,                          | I nogen grad |
| 17 | Det er dygtige medarbejdere, som kan deres arbejde. Kvalitet i behandling,   | I høj grad   |
| 5  | Lægen må tage min kritik til efterretning og blive bedre til at forklare hvorfor han gør, som han gør og forklare hans vurdering. Patientinddragelse,  | Uoplyst      |
| 13 | Generelt vil jeg ønske, at der er hurtigere respons på indkaldelse til MR-scanning, som var tilfældet i mit tilfælde. Jeg måtte rykke to gange for en indkaldelse, og jeg har oplevelsen af, at hvis jeg ikke havde rykket, så kunne jeg vente på en indkaldelse i lang tid. Kommunikation og information,                             | Uoplyst      |
| 7  | Jeg fik nogle papirer med hjem omkring information angående en kikkertoperation. Her fremgår det klart, hvad jeg skal gøre før operationen. Det er fint. Nu venter jeg bare på at få at vide, hvornår jeg skal ind. Regner med, at det bliver [i starten af næste år]. Kommunikation og information,                                   | I høj grad   |
| 16 | Jeg syntes, det hele var godt nok.   | I høj grad   |
| 30 | Mit behov var tilfredsstillt.  | Uoplyst      |
| 28 | I forhold til det jeg har oplevet ind til nu.  | I høj grad   |
| 33 | Alt ok for mit vedkommende.  | Uoplyst      |



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

| Kommentar  | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|--|---|
| 18 Jeg havde fået en tid til undersøgelsen. Jeg var der ca. 15 minutter før tid og måtte alligevel vente op til en time. [Dette er sket] hver gang, jeg har været der. Folk der kom efter mig, kom ind lang tid før mig. Lægen hverken undskyldte ventetiden eller forklarede hvorfor jeg måtte vente.       | I meget høj grad  |
| 36 Modtagelsen var nem og hurtig. Effektivt at man selv kan scanne sit sygesikringskort, så man undgår at skulle vente på en sekretær.   | I meget høj grad  |
| 37 Der kan være op til halvanden times [ventetid], men det er fordi midttrafik tilrettelægger turene. Det er mega træls og skal vente ca. halvanden time for at komme hjem.  | I meget høj grad  |
| 21 Det var bare en super modtagelse.   | I høj grad  |
| 19 Det var ok.   | I meget høj grad  |
| 44 Man kan ikke altid være den første. Der er altid nogen, der er i værre tilstand. Tålmodighed.   | I meget høj grad  |
| 34 I er super flinke i modtagelsen, men ventetiden er lidt for lang.   | I høj grad  |
| 40 Måske [kunne de vise] på tv skærmen hvor lang vente tid der er.   | I høj grad  |
| 26 Ventede ca. en halv time udover min tid og skulle så vente på ubestemt tid på operation, men i sidste ende gik det hele stærkt.   | I nogen grad  |
| 38 Når man kommer til venteværelset og der sidder en del personer, ville det være rart at vide hvor i "køen" man er. Altså om der er to eller fem før en selv!   | I høj grad  |
| 8 Jeg var ovenud godt tilfreds med modtagelsen, og fik en god forklaring på, hvad jeg skulle have lavet. Det gør en tryk.  | I høj grad  |
| 35 Alle parkeringspladser var afspærret. Ved ikke hvorfor. Jeg kom til tiden, men ventede på dem som kom forsent.  | I høj grad  |
| 43 Super. Det fungerer bare.   | I meget høj grad  |
| 45 Jeg ventede i ca. fem kvarter på at komme ind. Denne ventetid var akkumuleret i løbet af dagen og er fuldt forståeligt. Det ville dog være rart, hvis jeg var blevet orienteret om det på forhånd, så jeg kunne have tilrettelagt min dag efter det og ikke havde behøvet at tage fra arbejde så tidligt. | I nogen grad  |
| 1 Vi har de to sidste gange vi har været på ambulatoriet med vores søn oplevet, at det personale vi har mødt (de samme begge gange) har været uforberedte på behandlingen af et brækket ben. Første gang skulle gipsen kortes ned. Her står de og diskuterer henover en skrækslagen fire årig dreng.         | Slet ikke   |

De vælger at afkorte drengens gips og at han skal have en støvle to uger efter. Da vi møder op til den nye aftale er der ikke fundet en støvle frem, og de er usikre på om sygehuset overhovedet har en. Der fremskaffes efter nogen tid to støvler i forskellig str. Han får så en støvle på der er voldsomt for stor. Fejlen opdages ved at støvlen glider ned. Vi får den mindre støvle med hjem så vi selv kan skifte. Alt i alt har begge besøg været utilfredsstillende og skræmmende for en lille dreng.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 3  | Jeg har kun haft gode oplevelser angående modtagelsen på de afdelinger, jeg har været i i anledningen af mit uheld, og jeg er ovenud tilfreds.  | I meget høj grad |
| 25 | Jeg kom i tvivl om jeg var gået rigtigt efter anvisning.  | I høj grad       |
| 17 | Har stor forståelse for den lange ventetid.   | I høj grad       |
| 42 | Alt ok.   | I høj grad       |
| 5  | Min oplevelse af lægen var at han var af meget få ord. Han vurderede efter ultralydsundersøgelsen, som var helt og aldeles uden et ord eller forklaring undervejs, at jeg skulle opereres. Men det var mig selv som skulle stille alle spørgsmål for at spørge ind til, på hvilken baggrund han mente at en operation var det rigtige. Jeg havde en oplevelse af, at vi havde en sprogbarriere og at han ikke forstod min bekymring om operation (som egen læge fraråder). Samtidig lyttede han ikke til de andre symptomer, f.eks. at min tommeltot gjorde ondt. Kunne det have en sammenhæng med min skulder? Han spurgte ikke ind til min historie eller tidligere problemer. Det skulle jeg selv bidrage med, når jeg fandt det nødvendigt. I stedet sagde han bare, at han var skulderlæge og ikke havde forstand på tommeltotter, men han kunne da godt bestille en tid i røngten (da jeg selv foreslog at det var det jeg skulle). Jeg bad specifikt om en tid til scanning af min skulder, fordi jeg ikke var sikker på operation, eftersom han ikke var særlig tydelig. Scanningen ville jeg gerne skulle være i anden by pga. afstanden til min bopæl. Alligevel måtte jeg efter tre uger ringe og rykke for svar, og fandt ud af at han alligevel havde sendt det hele til røntgen i Horsens! Da jeg fik sekretæren til at sende henvisningen til MR-scanning af skulderen til anden by, gik der yderligere en uge før det var modtaget i anden by, men de havde fejlagtigt stadig ikke modtaget en henvisning til røntgen af min tommeltot! Jeg må derfor sige at jeg ikke føler mig særlig tryk ved den læge som har tilset mig i Horsens, og derfor [har jeg] bedt om at blive tilknyttet en skulder-speciallæge i tredje by i stedet for, som ydermere er 50 km tættere på min bopæl. Det betyder imidlertid at jeg var nødt til at ringe til egen læge og få en ny henvisning igangsat, hvilket nu forsinker min sag yderligere, da jeg skal forfra til undersøgelse. Så desværre følte jeg ikke at besøget i Horsens var godt. | I nogen grad     |
| 13 | Det var egentlig en kompetent læge, men jeg ville ønske, at lægen var bedre til at berolige mig ift. de bekymringer, som uvægerligt opstår, når der er  | I høj grad       |

smerter og ubehag i kroppen.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 22 | Godt.  | I høj grad       |
| 29 | Ventetiden var maksimalt 15 minutter. Det var en ok ventetid set ud fra at jeg var henvist fra egen læge to timer tidligere. | I høj grad       |
| 16 | Alt godt.  | I meget høj grad |
| 30 | Jeg var tilfreds.  | I høj grad       |
| 4  | Alt OK.  | I meget høj grad |
| 12 | Yderst tilfreds med mine diverse behandlinger.   | I meget høj grad |
| 24 | Tak for det hele. Det var en rigtig god behandling.  | I meget høj grad |
| 20 | Jeg ventede kun ganske kort tid. Og oplevede det absolut ikke som noget problem.   | Ved ikke         |

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

| Kommentar  | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 18 Jeg fik ikke nok information angående mine smertestillende piller. Jeg følte ikke at lægerne tog mig særligt seriøst, så jeg fik flere gange udleveret medicin der ikke rigtigt virkede.  | Uoplyst  |
| 21 Det var en undersøgelse om hvor vidt jeg havde pådraget mig skader ud over hvad jeg havde i for vejen. Jeg blev påkørt af en bil [i foråret].   | Uoplyst  |
| 32 Alt forløb yderst tilfredsstillende.  | I meget høj grad   |
| 10 Synes det var en lidt rodet omgang og en noget mangelfuld forklaring på, hvad der kunne gøres.  | Uoplyst  |
| 6 Fik desværre ikke den rigtige behandling fra start. Og efterfølgende burde forløbet have været fulgt op med fysioterapi, og ikke bare henvisning til egen forsikring!  | Uoplyst  |
| 19 Der var fin information.  | Uoplyst  |
| 44 Jeg manglede ingen informationer.   | I meget høj grad   |
| 26 Stod frustreret i weekenden og vidste ikke, hvad jeg måtte. Endte med at få fat i en vagtlæge og blev talt ned til i en sådan grad, at jeg troede, jeg var et meget sørgeligt menneske. Men tog da på arbejde om mandagen (fjernet byld fredag eftermiddag).  | Uoplyst  |
| 39 Overlægen var meget småt talende, så jeg fik ikke så meget at vide som jeg håbede på. Jeg stillede mange spørgsmål som han undveg at besvare alle af. Jeg bad om at komme videre i systemet, så jeg kommer til at tale med en der ved mere.   | Uoplyst  |
| 11 Information om hvor jeg skal henvende mig hvis behandlingen ikke virker som ønsket eller bliver værre, mangler.   | Ikke relevant for mig  |
| 8 Det har jeg ikke, alt gik godt.  | Uoplyst  |
| 14 Jeg har problemer med ryggen. Det [] ikke noget hjælp til mig. Jeg fik forkert diagnose, men li har hjulpet med []. Tak!  | I meget høj grad   |
| 41 Jeg havde gået til behandling på et andet sygehus i ca. halvandet til to år. Men blev henvist til Horsens til, da det andet sygehus ikke udfører den behandling jeg skulle have. Jeg troede bare det var en forberedende samtale til operation jeg skulle til, men følte de selv i Horsens ville starte forfra med fysioterapeut osv. Så nu går jeg til | I nogen grad   |

fysioterapeut IGEN. Det hjælper med mine muskelsmerter i nakken, men ikke på smerterne i min skulder.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 23 | Undrer mig over at der på intet tidspunkt er spurgt ind til om jeg har brug for hjælp i hjemmet.   | I nogen grad     |
| 17 | Fik en god information.  | I høj grad       |
| 42 | Har ikke manglet information.  | I høj grad       |
| 5  | Lægen foreslår operation, uden han ved, hvad der er galt i min skulder. Men kun på antagelse om, at jeg har ødelagt en sene under mit fald. Jeg forlangte en MR scanning, selvom han fortalte, at hos 5% var den ikke retvisende. Det forvirrede mig. Der var ingen forklaring eller snak om, hvis jeg IKKE valgte operation, hvad jeg så skulle gøre. Det virker som om, det er enten eller. Egen læge advarer mod en operation og siger, at for mange hjælper det slet ikke. Det havde han slet ikke en kommentar til. Ikke særligt betryggende. | Uoplyst          |
| 16 | Alt var godt nok.  | I høj grad       |
| 9  | Jeg bor på Samsø, og der var lidt uklare meldinger vedrørende lån og aflevering af diverse hjælpemidler efter operation. Hjælpemidler er her: toiletforhøjer og krykker.   | I meget høj grad |
| 30 | Der var ingen i modtagelsen. Der var ikke en reception, hvor man kunne henvende sig med spørgsmål. Man kom direkte ind til en behandler efter check in (stempling af sygesikringsbevis).   | Uoplyst          |
| 4  | Alt Ok.  | Uoplyst          |

## **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

|    | Kommentar   | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|---|---|
| 10 | Blev kaldt tilbage til lægen på grund af ufærdig undersøgelse.  | Ja  |
| 6  | Blev sendt hjem med en brækket ankel.   | Ja  |
| 41 | Var henvist til udskiftning af skulderled, men jeg blev bare sat til at starte forfra med behandling, føler jeg.            | Ja  |
| 1  | Forkert støvle til stabilisering af brækket ben.  | Ja  |
| 15 | Ved første besøg sagde en læge at jeg skulle have gips på. Andet besøg sagde en anden læge at jeg ikke skulle have gips på. | Ja  |
| 42 | I journalen stod at jeg havde en bypass, hvilket ikke er tilfældet.   | Ja  |
| 5  | Både henvisningen til røngten af tommeltot og MR scanning af skulder blev IKKE sendt til NN som aftalt.                     | Ja  |