

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

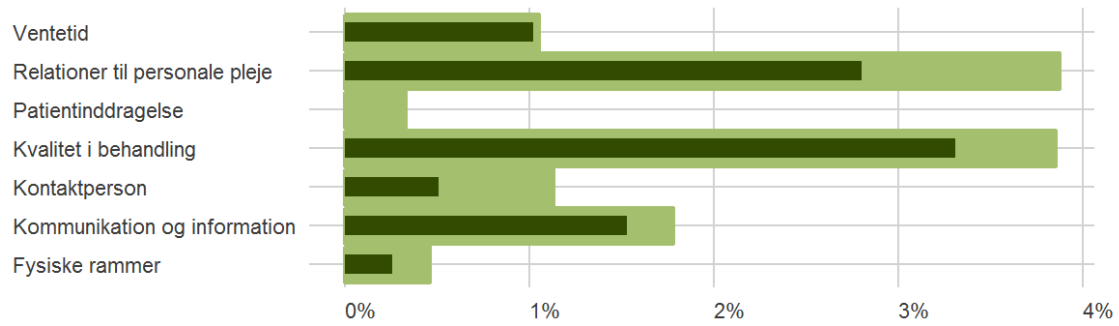
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling,
Hospitalsenheden Vest**

**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?
35 Fik en fantastisk god behandling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
30 Blev behandlet utrolig flot.	I meget høj grad
66 Jeg er rigtig godt tilfreds med behandlingerne og kontrollerne. Super flinkt og imødekommende personale. Især var det rart at komme til undersøgelse, ved samme læge som senere opererede. Det var rart at møde det samme ansigt igen, og føle at vedkommende var godt forberedt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
27 Venlige og søde mennesker jeg talte med. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
61 Alt var meget fint, behandlingen var god, virkning kom meget hurtigere end forventet, så jeg er meget tilfreds. Men der er langt til [sygehuset] fra min adresse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
38 Særligt godt: Jeg havde en rigtig god oplevelse, hvor I tog jer tid til mig. Det var lige fra første gang, hvor jeg snakkede med sekretæren, som var utrolig sød og hjælpsom, og det fortsatte, da jeg ankom. Jeg var især meget positiv over afslutningen, hvor sygeplejersken kom hen til mig for at fortælle mig, hvad jeg skulle være opmærksom på efter operationen. Hun tog sig tid til mig og mine spørgsmål. SUPER MEGET ROS TIL JER! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
49 Jeg var meget tilfreds med at blive ringet op dagen efter operationen og blive spurgt om forløbet. Kommunikation og information,	Uoplyst

***Alloplastik Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals-
enheden Vest***

**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 am- bulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrette- lagt?
42 Synes den enkelte afdeling gjorde det godt, men da jeg skulle have læge NN indover og have lavet aftale med narkosen var det svært at få det aftalt. Og så synes jeg at dét, den dag man er i ambulatoriet, skulle være tilrettelagt, så man kunne nå det hele samme dag og ikke skal til at derop en eller to gange mere. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
53 Manglede måske lidt mere information om efterforløb og smerter efter operationen. Mere individuel smertehåndtering efter operati- on. Kommunikation og information,	I høj grad

Hånd Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
39 Kæmpe ros til personalet. Jeg var meget tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
10 Stor ros til den sygeplejerske vi kom ind til. Hun reddede min søns efterårsferie, da hun tilbød at give ham nyt gips på, så han kunne komme i swimmingpool, nu han ikke kunne få gipsen af. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Jeg kunne godt tænke mig, at der var nogen, der mundtligt informerede om ventetider, og at man kunne få noget at drikke. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	Uoplyst
50 Mener det var nok at tale med lægen. Det var ikke nødvendigt at vente på at komme til sygeplejerske og læge NN også :-). Kvalitet i behandling,	Uoplyst

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling,
Hospitalsenheden Vest**

**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?
57 Det ved jeg såmænd ikke. Der er jo frygteligt travlt med alle de patienter, der vælter ind. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8 Røntgen gik fint. Meget lang ventetid på lægen. Ventetid,	I meget høj grad
63 Jeg kan godt ønske, at den sygeplejerske, der skal give en efterbehandling (slyng, gips eller andet) er med inde ved undersøgelsen hos lægen, også når de er forsinket. Det giver et bedre professionelt indtryk af behandlingen, så man ikke som patient bliver i tvivl om det nu også er den behandling, lægen har ordineret. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
32 Der var ekstremt lang ventetid, og der blev ikke informeret om det. Vi ventede i over halvanden time inden vi kom til :-(. Ventetid,	Uoplyst
21 Manglede information angående, hvad der kunne få forløbet med heling af skade til at gå hurtigere. Skaden skete i [udlandet], og der blev gjort meget ud af at forklare dette. Kommunikation og information,	I nogen grad
5 De var meget tjenstvillige ved omlægning af gips tre gange. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
31 Jeg savner en kontaktperson, som kan besvare mine spørgsmål. Jeg aner ikke, hvor jeg skal henvende mig med spørgsmål nu i denne tid, hvor jeg afventer at komme i gang med genoptræning. Kontaktperson, Kommunikation og information,	I nogen grad
14 Alle var imødekommende og venlige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
56 Jeg følte mig i sikre, kompetente hænder og afdelingschefen deltog også og gav anvisninger til det meget kompetente personale. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
44 Jeg har jo kun været der en enkelt gang.	Uoplyst

Alloplastik Hofte Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest

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 ambu- lante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrette- lagt?
11 Det kunne være dejligt, hvis tiderne kunne overholdes noget bedre, så der ikke bliver stress på til de sidste patienter. Ventetid,	I nogen grad
52 Hele forløbet var velplanlagt! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
43 Vi har efterfølgende været til undersøgelse [på andet sygehus] med min datter, og her havde vi en helt anden og positiv oplevelse, bl.a. kom vi ind til den tid, vi havde fået. Lægen havde sat sig grundigt ind i, hvorfor vi var der, og ikke mindst tog han sig tid til at forklare min datter hvad han gjorde, så hun følte sig tryk. Derudover havde han faktisk også sat sig ind i at min datter har [anden lidelse], samt han spurgte ind til det i modsætning til den såkaldte læge i Holstebro, som kun havde en kommentar, da jeg oplyste at hun har [anden lidelse] og spurgte til om det kunne have noget med det at gøre, eksempelvis calciummangel eller lignende. Hans eneste kommentar var "petit", og da jeg spurgte til, hvad han mente med det, svarede han at det kun var lidt? Og helt ærligt det ved han sådan set INTET om (og han var absolut heller ikke interesseret). Selvfølgelig var det ikke [anden lidelse], vi skulle tale om, men jeg spurgte, for at finde ud om der kunne være en forbindelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
64 Der var meget skiltning, men alligevel syntes jeg det var lidt forvirrende at finde vej mellem de forskellige afdelinger (skulle til røntgen) og vi var endda to afsted. Fysiske rammer,	Uoplyst
60 Godt.	Uoplyst

Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
33 Jeg skulle have fjernet tråde, mens jeg var i sommerhus og måtte bruge fem timer på at køre til Holstebro. Måske jeg kunne have fået det gjort et sted i nærheden af der, hvor jeg var på ferie. Det var ikke i forbindelse med dette besøg, men i forløbet af behandlingen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
48 Lægen skal have fuldstændig styr på det problem man kommer med ellers bliver det meget utroværdigt. Der var ikke engang en sygeplejerske tilstede, som man kunne snakke med. Jeg har intet godt om mit besøg i ambulatoriet denne gang. En meget dårlig læge også :(Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig

Idræts Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?

70 De fortalte mig hvordan det ville gå i maskinen og at den ville larme lidt. Kommunikation og information,

Uoplyst

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
13 Ambulatoriet gjorde det godt, søde sygeplejersker, venlig og informativ behandling. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
4 Meget venligt og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
30 Fik en mega fin velkomst.	I meget høj grad
66 Der var meget lidt plads i venteværelset, og i ortopædkirurgisk ambulatorium har folk ofte brug for mere plads, da det er gipsben, gipsarme, kørestole osv. Og alle har en eller flere hjælpere med, da man ofte ikke selv kan køre bil og komme rundt på egen hånd.	I meget høj grad
65 Da det var en CT-Scanning af [hånd] eg fik foretaget, var det blot at møde op, blive scannet til en senere lægevurdering. Derfor er der en del følgende spørgsmål, der ikke har nogen relevans, men jeg besvarer så godt jeg kan.	I meget høj grad
61 De var meget venlige, og jeg kom til med det samme.	I høj grad
7 Alt var ok.	I meget høj grad
38 Virkelig god!	I meget høj grad
51 Indkaldelsen kom meget sent ud. Modtaget dagen før via eboks sen aften til mødeindkaldelse næste dags morgen tidlig morgen.	I høj grad

***Alloplastik Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals-
enheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
69	:-).	I meget høj grad
3	Fin og venlig modtagelse.	I høj grad

Hånd Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
45 Venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
46 I gør det til UG.	I meget høj grad
29 Ingen	I høj grad
40 Modtagelsen var meget god.	I meget høj grad
9 Det er altid meget fint. Ingen problemer.	I meget høj grad
18 Kald færre patienter ind hvis ikke der er personale nok den dag.	I nogen grad
10 Jeg kunne godt tænke mig når der er så lang ventetid, at der bliver givet en melding, så man har noget at forholde sig til.	I høj grad
2 Lad være med at indkalde folk til [et bestemt tidspunkt] når personalet først møder [senere end det tidspunkt]. Ellers ikke noget.	I høj grad
28 Når man fra sekretariatets side vidste at den læge jeg skulle ind til var så meget bagud, det drejede sig om en time og 40 minutter, kunne man i det mindste sende en sms ud til folk om at vi er en time bagud. Jeg gik hen til skranken da jeg havde ventet en time, og spurgte om det tog ret meget længere tid, for så var jeg nødt til at gå. De vidste godt at den læge jeg skulle ind til var så meget bagud. Jeg synes det er dejligt, at man får besked på sms at man skal møde op, men så er det også rimeligt at det går den anden vej. Jeg var der i god tid og skulle til Fyn den dag. Hvis jeg havde fået at vide de var så forsinkede, så have jeg nok valgt at sige nej tak den dag, til glæde for den læge der var så presset. Da jeg gik var venteværelset stuvende fuldt. Send en sms til folk, når I ikke kan overholde tiden. Det er mit forslag. Det er en lille ting, og det var ikke i receptionen de havde travlt.	Ved ikke
37 God og fair behandling. Naturligt at ventetid sidst på dagen kan ske.	I høj grad

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling,
Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
57 Jeg blev sendt direkte til hospitalet fra lægehuset, da der var usikkerhed om [min tilstand]. Så jeg var alt i alt vældig glad for, at hospitalet tog sig af det.	I nogen grad
15 Holder tidsplanen.	I meget høj grad
26 Godt tilfreds.	I høj grad
63 To gange i træk har jeg ventet fra halvanden til to timer på at komme ind til lægen, efter jeg har meldt min ankomst ved skranken. Jeg har spurgt personalet om det snart var min tur, men de har ikke givet en forklaring på, hvorfor jeg skulle vente så længe på at komme ind til lægen. Stolene i ambulatoriet er som at sidde på et bræt og har man ikke ondt i ryggen, får man det hurtigt efter at sidde der i en halv time.	I høj grad
47 Der var lang ventetid mellem røngten og til, man blev kaldt ind til lægen, og der var ikke mulighed for at få lidt vand at drikke.	I høj grad

Sår- og Varice Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

56 De var godt forberedt, og jeg kom endda ind et par minutter før mødetidspunkt. Kan ikke være bedre. I meget høj grad

Alloplastik Hofte Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
11 Ville være rart at blive informeret om, hvor lang ventetid der er, da man kan have en anden aftale og på grund af parkering.	Ved ikke
23 Var godt tilfreds. Har jo selv været i systemet flere gange.	I høj grad
20 Jeg har forståelse, for at der kan komme forsinkelser, når man arbejder med mennesker. Måske information til dem, som venter, kunne forbedres. Det ville være positivt.	I høj grad
67 NN, den mest venlige og imødekommende læge jeg nogensinde har mødt.	I høj grad
43 Vi var ikke forberedte på både røntgen og undersøgelse, og blev derfor sendt fra det ene sted til det andet, med lang ventetid begge steder. Mest før samtale med lægen, hvor vi ventede RIGTIG længe! Vi var sammenlagt på Holstebro Sygehus i knap tre timer - den sidste del (før samtale med læge) ventede vi på tredje sal, og havde dermed ingen mulighed for eventuelt at gå ned i kiosken og købe noget frugt eller lignende. Tre timer er lang tid for voksne at vente, men for et barn på ti år, er det FOR LÆNGE!	I ringe grad
58 Kommunikationen var lidt vanskelig, da lægen var svær at forstå.	I meget høj grad
64 Jeg havde fået brev om at møde, men man kunne ikke se på skærmen at jeg skulle komme, men efter en opringning var sagen ok.	Slet ikke
60 Jeg var tilfreds.	I høj grad

Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
33	Blev sendt videre til røntgen, hvor der var nogen ventetid.	I meget høj grad
55	Super modtagelse og upåklagelig service. Det kan ikke gøres meget bedre. :-).	I meget høj grad
19	Blev mødt af en fra Røde Kors, der godt kunne se, jeg ikke havde været der før og derfor gerne ville guides lidt, dejligt.	I høj grad
48	Lægen jeg skulle ind til mente han havde været ude at kalde mig, hvilket han absolut ikke havde været. Han gik igennem venteværelset, og det var det. Ventede i en time. Mega dårligt når det er på grund af at han ikke kalder mig op :-{.	I ringe grad
24	Vi har før ventet i op til en time. Det ville være en god ide at informere om at der er ventetid.	I meget høj grad

Idræts Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
70 I kunne måske komme med svaret lidt hurtigere. Men ellers var det behandlingen meget godt.	I høj grad
62 Synes altid, der er styr på det, når jeg ankommer til Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
59 Det er helt ok at vente lidt. Hele verden drejer sig jo ikke kun om mig.	I høj grad

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
17	Ikke så mange på en dag.	I meget høj grad
34	Igen.	I meget høj grad
13	Ingen kommentarer.	I høj grad
36	Den var rigtig god.	I høj grad
12	Jeg blev behandlet godt på alle måder.	I høj grad
4	Modtagelsen var super!	I meget høj grad

***Albue- og skulder Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals-
enheden Vest***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
22 Søde og venlige. Taler et sprog, man kan forstå.	I høj grad
68 Min oplevelse hos lægen var fin, men det ville være rart med mindre ventetid. Jeg ventede en time.	Ved ikke

**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling,
Hospitalsenheden Vest**

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?
30 Ingen manglende information.	I meget høj grad
41 Træls at lave aftale med lægen, som sygeplejersken bare laver om selvom hun var informeret af lægen.	I høj grad

Alloplastik Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest

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?
42 Nogle af mine svar beror på, at jeg, da jeg var indlagt, var kommet på hjerteafdeling og blev udskrevet derfra, og derfor var der beskeder, som jeg skulle have haft fra ortopædkirurgisk afdeling, som jeg ikke havde fået.	I ringe grad
53 Jeg synes ikke, jeg manglede informationer, men jeg kunne også kontakte en sygeplejerske ved behov.	I høj grad

Hånd Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
45 Ingen mang- gel.	I meget høj grad

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
57 Medicinen, som jeg fik, havde en oplysningsseddel ilagt æsken, og der kunne jeg læse om bivirkninger m.v.	Uoplyst
16 Jeg synes det var dårligt at jeg, efter jeg brækkede mit skinneben, fik at vide at jeg skulle tage Panodil hvilket ikke hjælper. Der må man gerne have udskrevet en recept eller anbefalet noget jeg skulle tage, hvilket jeg fik udskrevet fra Herning Sygehus i stedet, fordi jeg havde så mange smerter.	Uoplyst
63 Efter konsultationen henvendte jeg mig til en sygeplejerske, om hun ville hjælpe mig med noget. Det var langt over lukke tid og alt personale var gået hjem. Derefter skyndte hun sig at spørge lægen, der var ved at gå, om evt. øvelser jeg skulle lave, indtil jeg skulle til kontrol igen. Jeg kom halvanden time senere ind til lægen.	I meget høj grad
54 Egen læge har beskrivelse liggende af min oplevelse i forbindelse med skaden af [arm]. Jeg fik en blodprop i den skadede arm seks dage efter skaden. Har efterfølgende tænkt at sygeplejerske/læge på Akutmodtagelsen i Herning [i sommer] skulle have informeret mig om risiko for dette og evt. påtænkt blodfortyndende medicin, så jeg ikke var kommet ud i dette forløb. Jeg var bevidst om at dette kunne ske, men hvad med patienter der ikke kan tolke disse symptomer? Jeg kontaktede selv vagtlægen to gange [nogle dage senere] pga. at jeg var dårlig og meget utilpas, men begge gange blev jeg beroliget med deres forklaring om at det ikke kunne være en blodprop. Ved henvendelse til egen læge [nogle dage senere] pga. fortsat utilpashed og ødem af højre arm, blev jeg sendt til Herning Sygehus til observation for blodprop, og der blev påvist blodprop i højre arm.	Uoplyst

Alloplastik Hofte Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest

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?
11 Jeg mangler information om min situation som nu har stået på i over to år.	I nogen grad
23 Nej var tilfreds.	I høj grad
43 Allerførst startede min datter og jeg med at gå op på tredje sal som der stod i indkaldelsesbrevet. Her fik vi at vide at hun skulle til røntgen, og så gik vi derned. Efter noget ventetid kom vi til, og her var det en meget venlig og informerende sygeplejerske. Da vi var færdige i røntgen gik vi tilbage på tredje sal og meldte vores ankomst igen. Efter virkelig lang ventetid kom der en læge gående forbi venteværelset, og idet han så os sagde han bare henkastet "nr. 14", og vi spurgte derfor om det var os, og om vi skulle til et lokale der hed nr. 14. Han svarede ja på en lidt irritabel måde. Vi gik ind og satte os, og der sad vi så i noget tid og ventede på lægen, mens hans mobil lå og ringede løs på bordet. Da han kom ind, ignorerede han os fuldstændig, gik lige forbi os og tog sin telefon hvor han talte i noget tid. Da han var færdig spurgte han min datter om hun var blevet sparket af en hest. Ikke noget med goddag eller noget som helst i den retning :-(. Hvor han havde det fra med at hun skulle være blevet sparket af en hest, det aner jeg virkelig ikke! Jeg forsøgte at forklare hvorfor vi var der, men han virkede total uinteresseret/uengageret! På et tidspunkt bad han min datter lægge sig på briksen hvor han så efterfølgende stod og "brækkede hendes ben rundt". Så bimlede hans mobil igen, og han tog den :-(. Da han var færdig med sin samtale, sagde han flere gange efter hinanden at det var helt forkert at vi var der, og vores læge var forkert. Jeg spurgte hvorfor, men fik slet ikke et svar jeg kunne forstå! Så satte han sig ved skrivebordet og kiggede på sin skærm, og vi afventede at han skulle sige noget. Efter noget tid spurgte jeg om min datter var færdig på briksen, og om hun måtte gå ned derfra. Det sagde han "ja ja" til. Så sad vi og afventede igen. Jeg forsøgte at spørge ind til forskellige ting, men jeg fik overhovedet ikke noget forståeligt	Uoplyst

svar på noget tidspunkt! Så bímlede hans mobil igen igen, og han tog den og sad og SMSede, mens vi blot ventede. Da han var færdig sagde han at min datter skulle have taget nogle prøver, og at vi skulle have en tid til undersøgelse i [en anden by]. Jeg forsøgte at spørge ind til det, men han virkede som om at nu skulle vi bare gå, så vi rejste os, og normalt giver vi altid hånd ved sådanne lejligheder, men her var det ret tydeligt at det ikke var en mulighed. Vi følte faktisk at vi bare blev "verfet" ud :-(. Rigtig dårlig oplevelse som jeg håber at I vil tage alvorligt. Den opførsel fra en såkaldt læge er absolut ikke acceptabel! Her bagefter undrer det mig faktisk mere og mere at der bl.a. ikke var en sygeplejerske med ved undersøgelsen. Hun havde måske været mere villig til at svare på vores spørgsmål. Jeg må indrømme at da vi var færdige anede jeg hverken ud eller ind, om jeg skulle gå til receptionen og sige noget, eller hvad vi skulle. Jeg var meget frustreret, og jeg var ikke blevet klogere overhovedet efter at have brugt flere timer på ovennævnte. Tværtimod følte jeg mig MEGET frustreret og forvirret samtidig med at jeg følte at jeg lige havde spildt en fridag fra mit arbejde! Meget forkastelig opførsel fra en person som man faktisk forventede en vis portion faglighed fra!

60 I nogen grad.

Uoplyst

Idræts Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
70 Manglede ikke noget.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrette-

Kommentar lagt?

34	Igen.	Uoplyst
13	Intet.	Uoplyst

***Albue- og skulder Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals-
enheden Vest***

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

Var dit samlede forløb af indlæg-
gelser og/eller ambulante besøg
(indenfor det seneste år) godt
tilrettelagt?

Kommentar

22 Nej, jeg har ikke manglet informationer ved mit besøg. Der-
imod synes jeg, at det er dejlig, at det er de samme personer,
som følger patienten. Der er telefonnummer, man kan ringe
til, hvis der er noget man bliver usikker på.

Uoplyst

Hånd Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
29	De glemte behandling af langefinger, som kræver en gentagelse af behandlingen.	Ja
28	At jeg skulle vente længere tid, uden information om noget som helst.	Ja
50	Ca. 90 minutters forsinkelse.	Uoplyst

***Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling,
Hospitalsenheden Vest***

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
25	Lægen vidste ikke, hvorfor jeg kom.	Ja
31	Det kendes ikke endnu, da armen ikke må bruges endnu.	Uoplyst

***Alloplastik Hofte Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals-
enheden Vest***

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
43 Jeg skal ikke kunne sige om der skete nogle fejl, udover at den læge, vi var inde hos, var en stor fejl! Han burde simpelthen ikke have med patienter at gøre!	Uoplyst

Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6 Min tid blev aflyst to gange. Det er ikke okay, når man har et arbejde, man skal passe, og man skal bede om fri. Det er ikke respekt for andres arbejde.	Ja

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
Jeg skulle opereres i min []hånd. Men da jeg kom ind på stuen, var alt gjort klar til at operere min [anden] hånd. Jeg protesterede selvfølgelig, og alt blev flyttet om til [den rigtige side].	Ja