

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

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

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	347
Besvarelser fra afsnittets patienter:	208
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

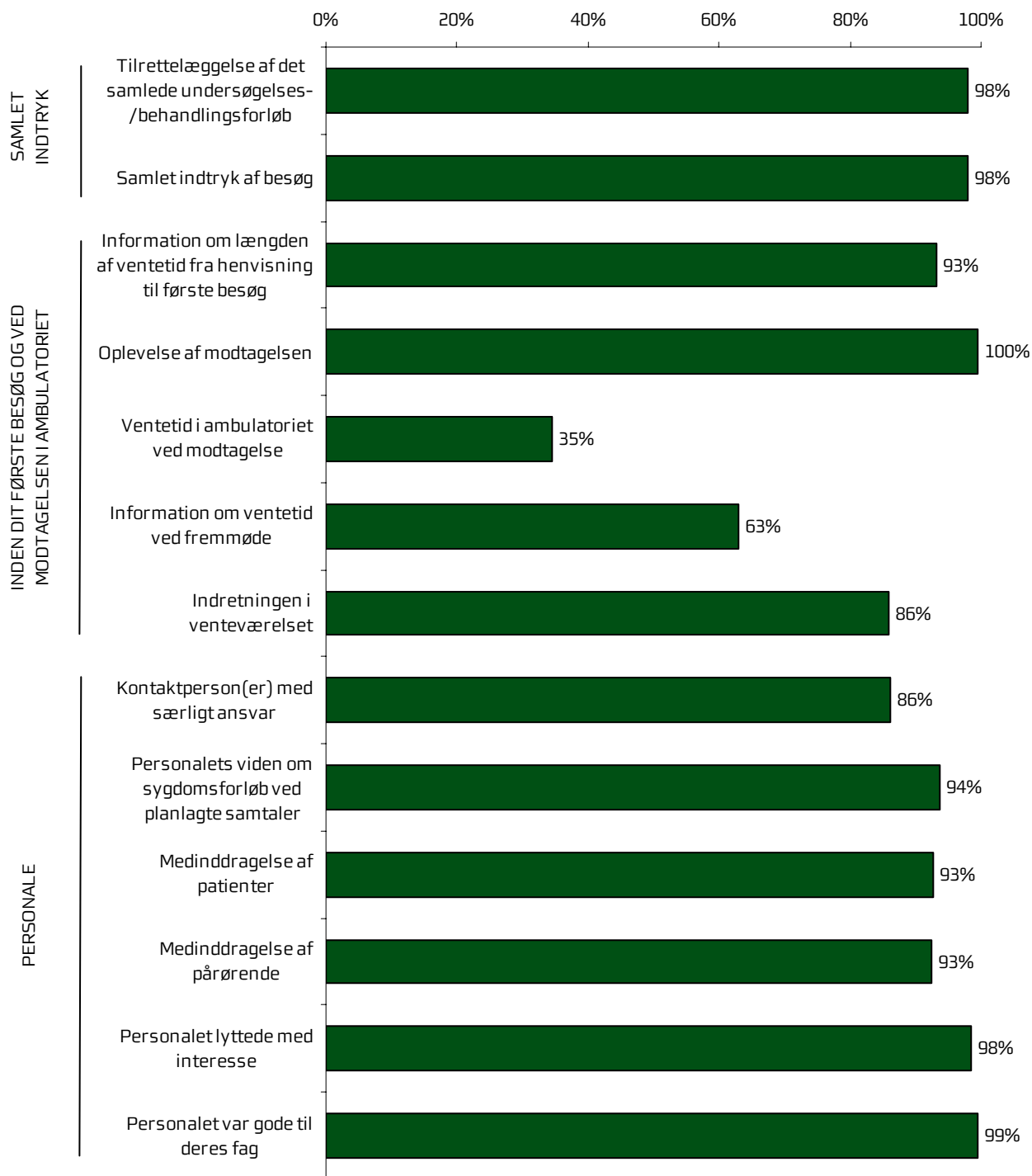
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

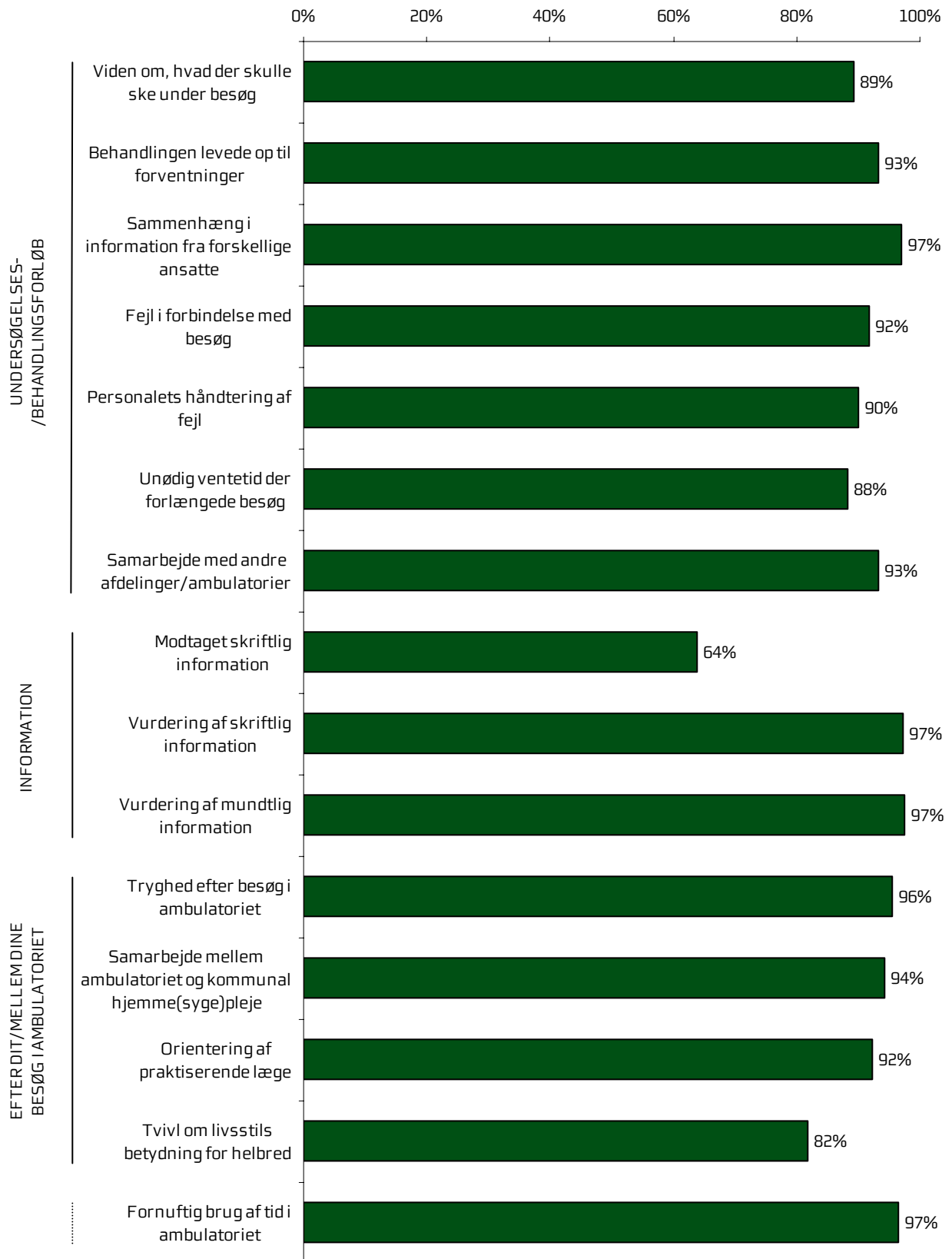
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

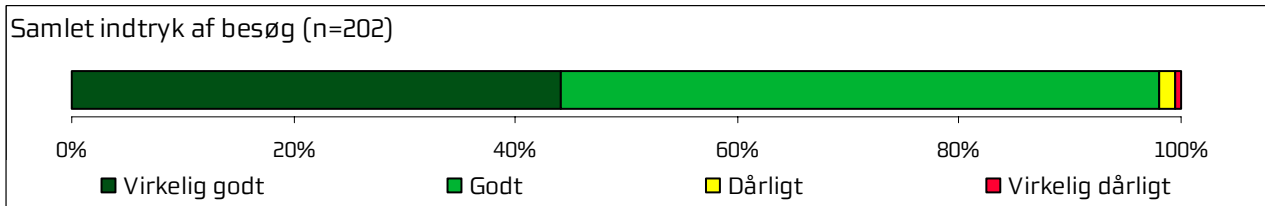
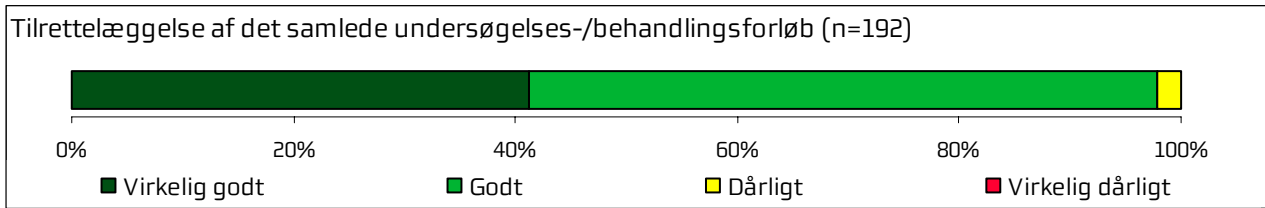
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

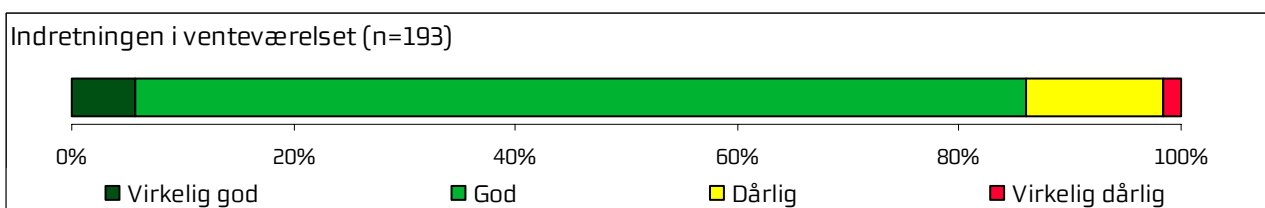
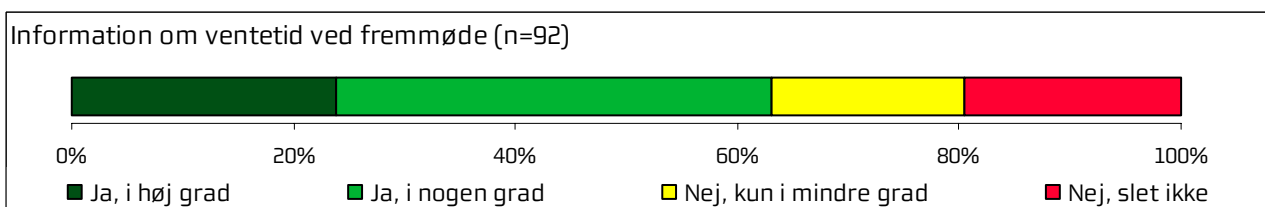
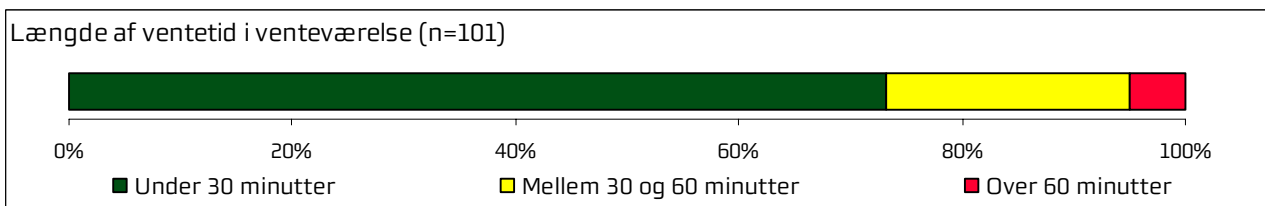
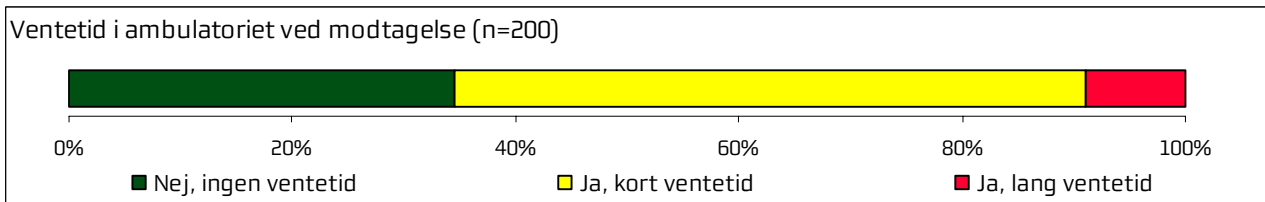
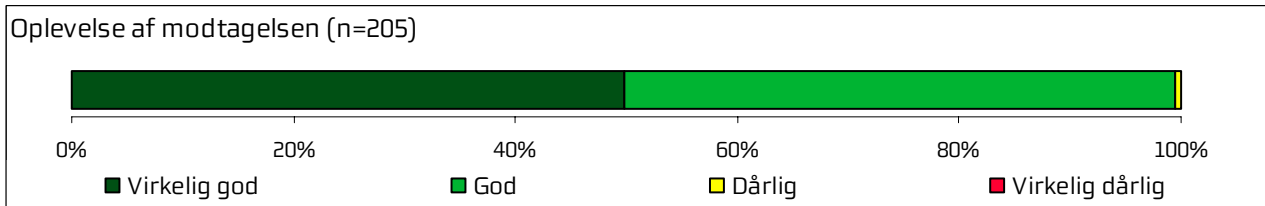
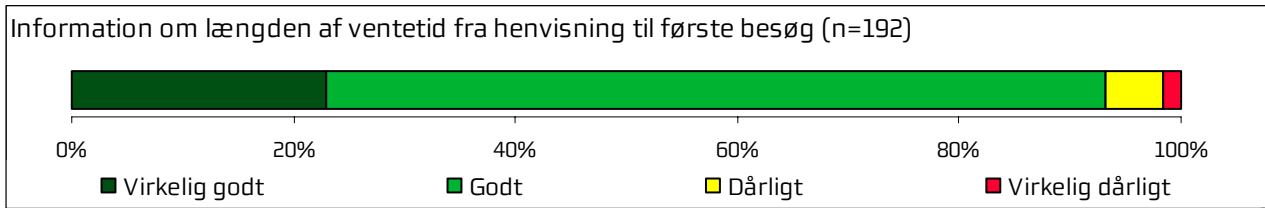
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

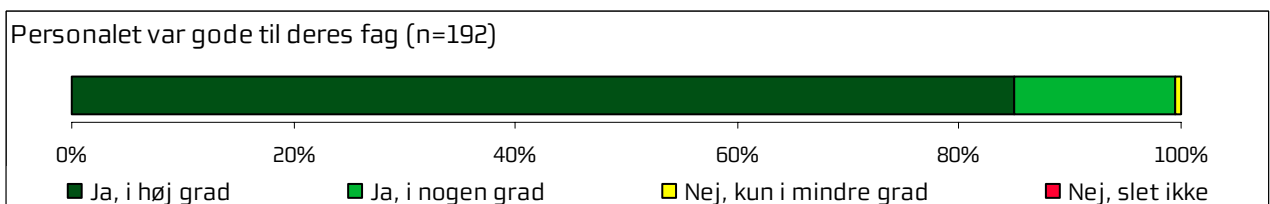
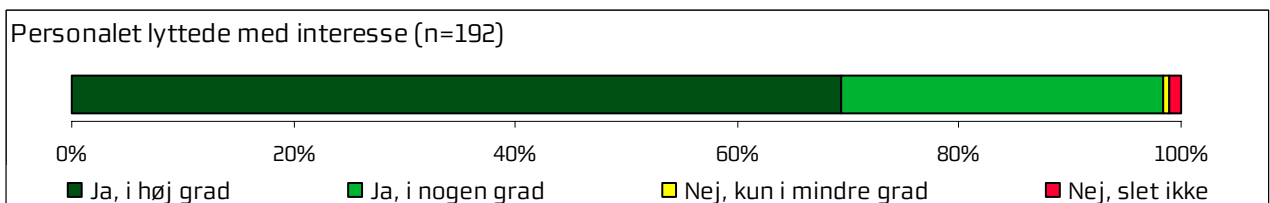
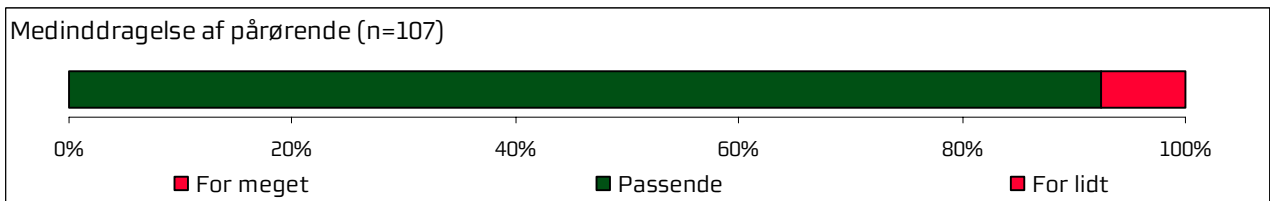
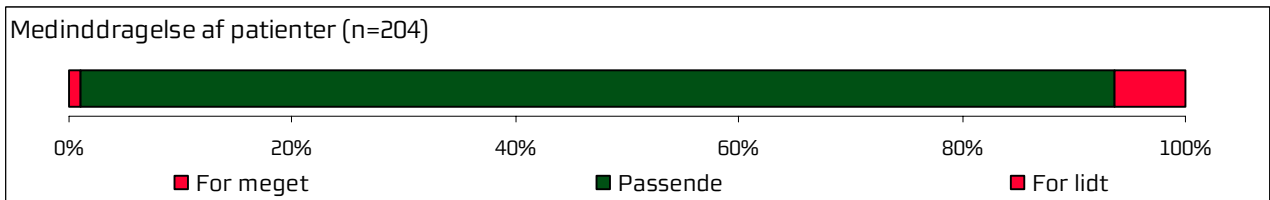
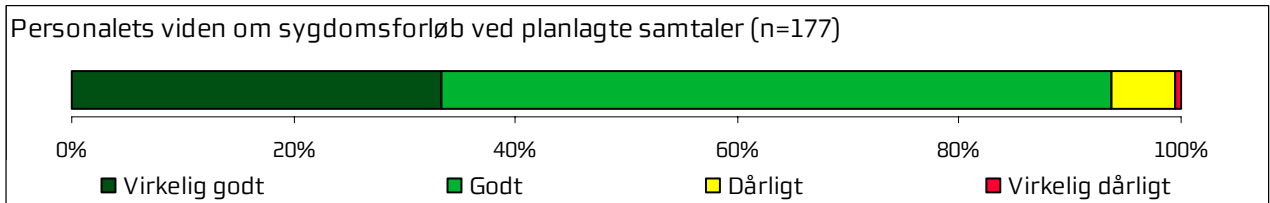
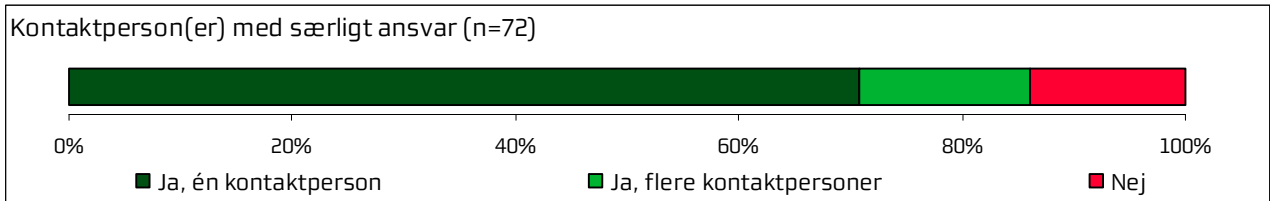
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	91%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



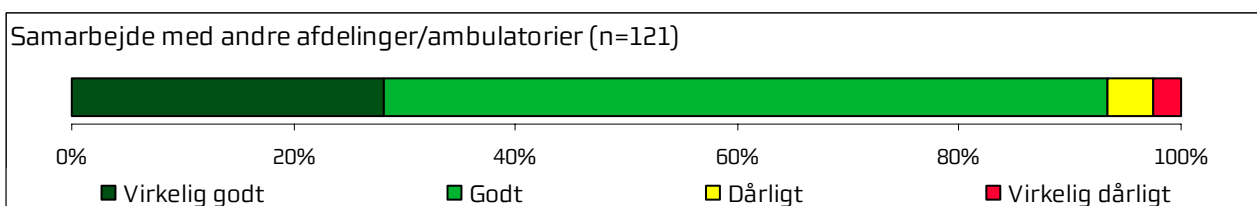
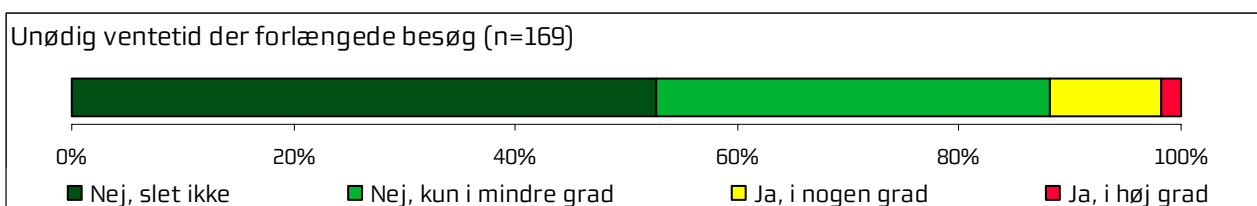
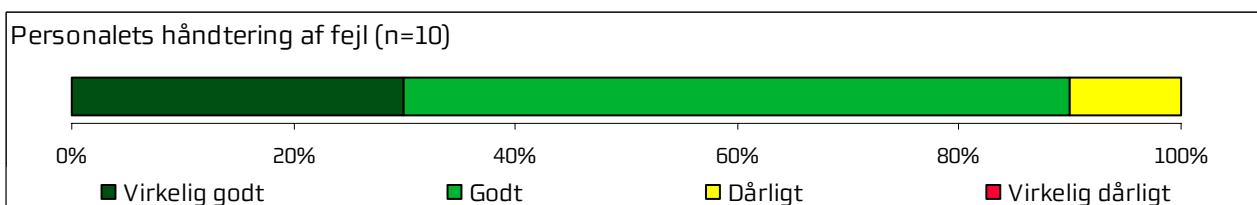
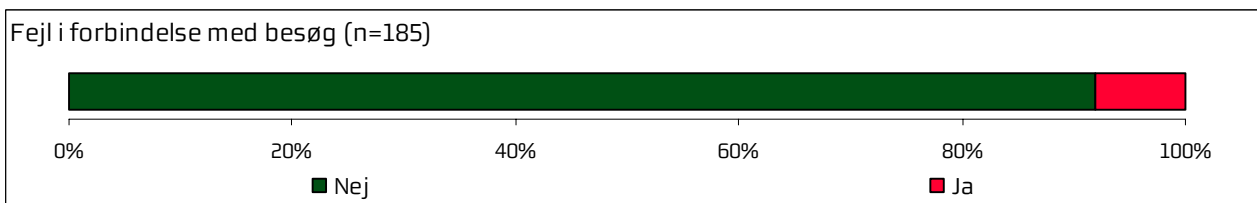
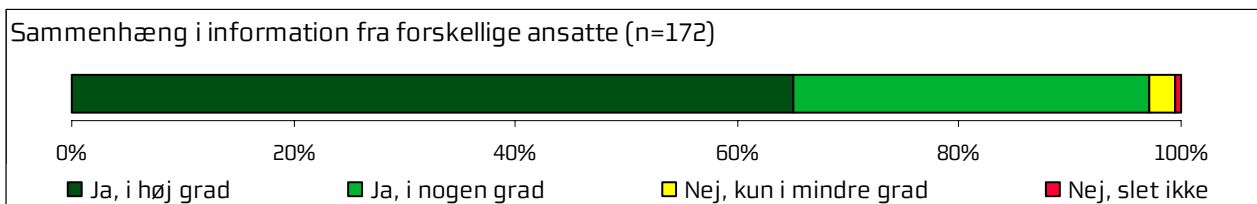
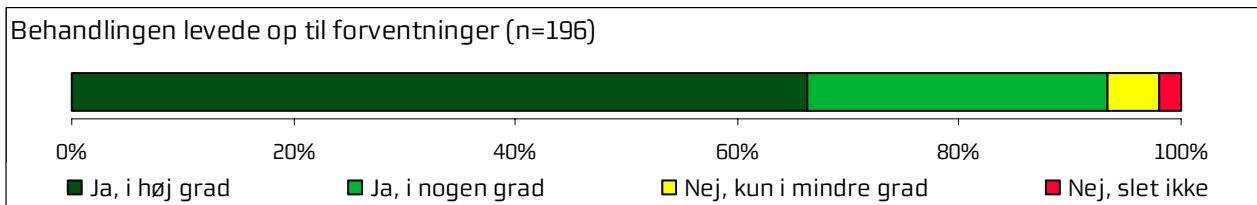
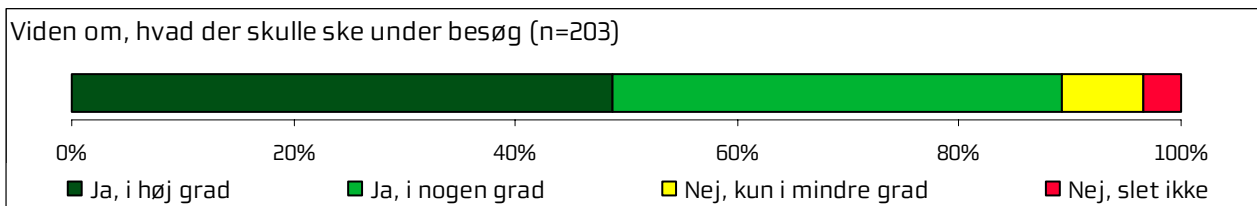
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	58%*	14%*	34%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	63%	-	-	80%	25%*	40%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86%	-	-	98%*	70%*	88%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	88%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	98%

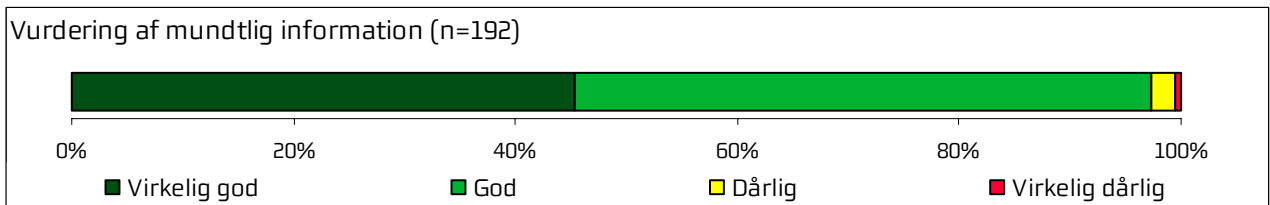
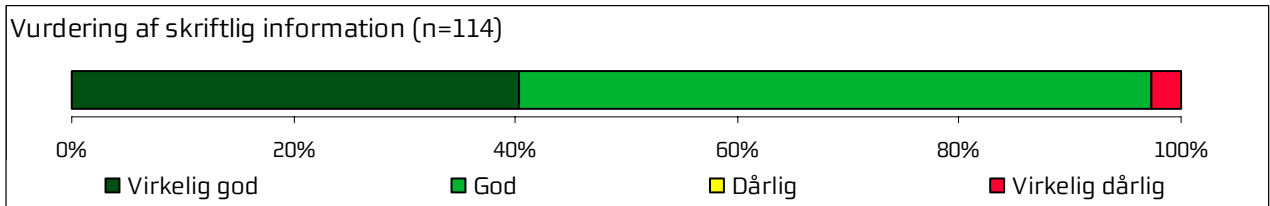
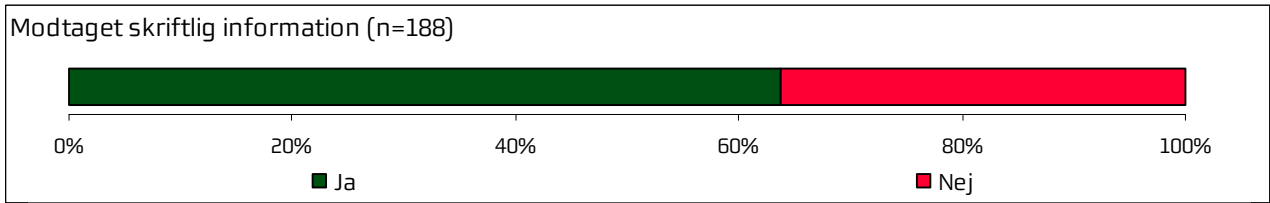
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

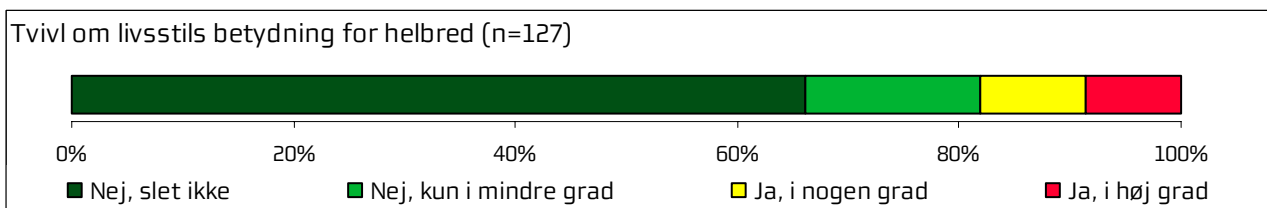
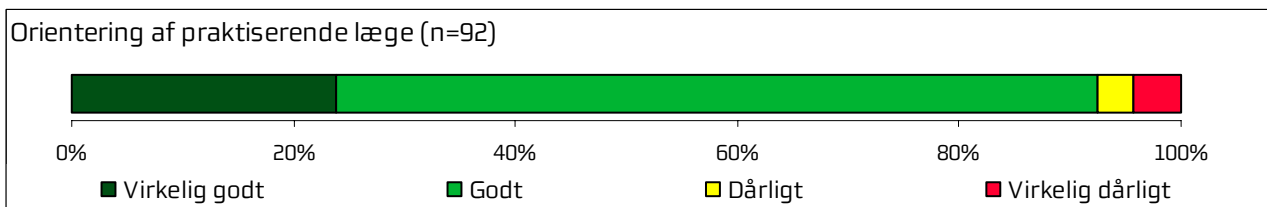
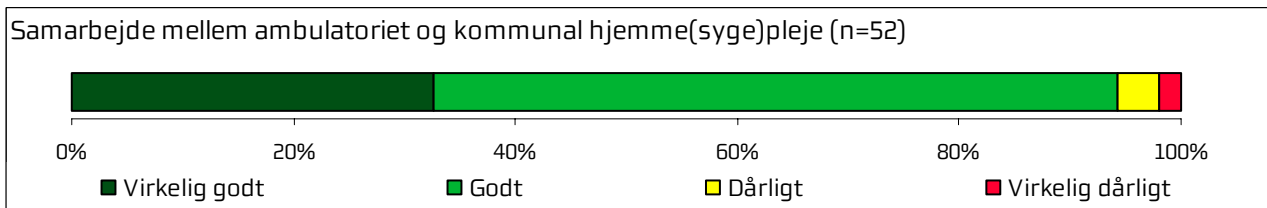
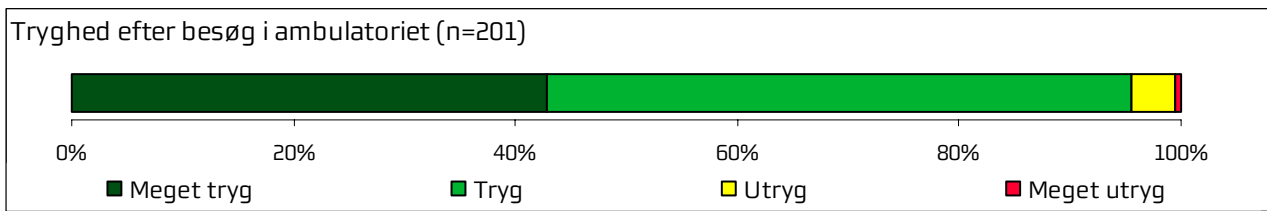
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90%	-	-	100%	25%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	64%	-	-	87%*	45%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	86%*	96%

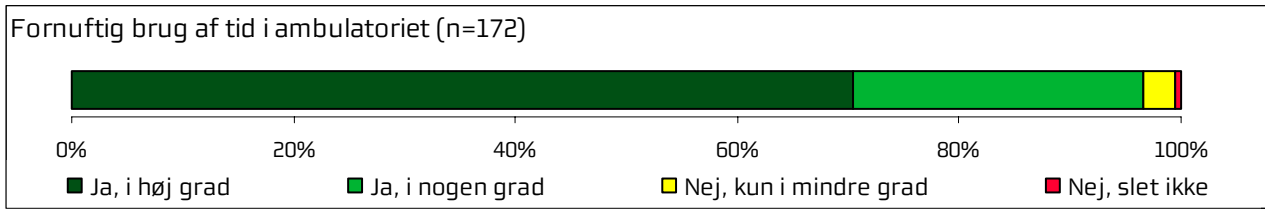
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%*	65%*	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	92%*	54%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Indkaldelse til kontrol efter fire måneder (operation) skete ikke, og aftale kom først i stand, efter at jeg fastholdt mit behov derfor. Indkald til den lovede tid eller meddel patienten at der er længere ventetid, eller man ikke vil gennemføre undersøgelsen som lovet.	Godt
3	Det hele var perfekt, min hånd fungerer til ug. Tak for en meget fin behandling. Tusind tak.	Virkelig godt
4	Jeg er imponeret over den korte afstand mellem første besøg og kikkertoperation.	Virkelig godt
6	Skader opstår på grund af for lang ventetid. Akut behandling er nødvendigt.	Godt
7	Medlevende professionelle konsultationer.	Godt
8	Jeg er sikker på, at jeg har fået de professionelle råd og vejledninger, jeg har brug for og krav på.	Virkelig godt
10	Alle var søde, da de kunne se, at jeg var meget nervøs og ked af det. Men lægen NN tog al min frygt væk, og også de andre. Jeg følte de havde tid og forståelse. Stor ros til Holstebro Sygehus. Tak.	Godt
11	Jeg var indkaldt til operation og lå i sengen en hel formiddag. Om eftermiddagen fik jeg besked på at trække i tøjet og rejse hjem igen og møde op igen en måned senere kl. 6.30 om morgenen - bliver opereret efter kl. 14, hvilket jeg synes er dårlig planlægning. Jeg er gammel og bor ca. 1 1/2 times kørsel fra hospitalet. Det betyder, at jeg nærmest skal stå op midt om natten for at nå frem til kl. 6.30. Det kunne bestemt gøres bedre.	Intet svar
12	Lægen gad ikke rigtig høre på mig. Ellers synes jeg, at personalet gjorde deres arbejde godt.	Dårligt
13	Det er ikke nemt med sygdom, skader osv. Derfor glæder det mig at personalet på de ambulatorier, som jeg har besøgt, er meget positive, imødekommende og virkelig viser interesse i ens helbred. Det er noget, der får solen til at skinne.	Godt
14	Bedre orientering om brugen af medicin.	Intet svar
15	Kontaktpersonerne var meget omhyggelige.	Godt
16	Hvis læge NN kunne få andre læger til at ligne ham ville alle føle sig trygge og godt behandlet.	Virkelig godt
19	Jeg var meget glad for, og overrasket over, at få tildelt en kontaktperson, som guidede mig under hele forløbet. Det gav tryghed og en mulighed for at spørge undervejs i undersøgelsesforløbet. Den sluttelige samtale med samme person gav virkelig et indblik i den operation, der skulle ske. Vedrørende min hofteoperation: selvom det ligger uden for undersøgelsen, vil jeg også gerne have lov til at nævne, at formødet med læge, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut et par dage før operationen, giver et godt billede af den proces, der skal foregå. Samt gode oplysninger i de pjecer, man modtager og den sluttelige undersøgelse af læge efter tre-fire måneder. På afdelingen kunne	Virkelig godt

jeg godt ønske en bedre smertedækning :-)

✎	21 God rådgivning. Ingen ventetid.	Virkelig godt
✎	22 I kan nok ikke gøre mere:-)	Virkelig godt
✎	23 Jeg er ovenud godt tilfreds! Det fungerede trods mange besøg!	Virkelig godt
✎	24 Jeg kom akut første gang og fik besked på at ringe til sekretæren om mandagen for at aftale en tid til førstkommande fredag. Det var den værste oplevelse ved hele forløbet, for hun var meget afvisende. Da hun jo i journalen kunne se, at jeg skulle tilses om fredagen, gav hun mig nødtvungent en tid.	Godt
✎	26 Jeg har kun ros til ambulatoriet og personalet. Jeg har gennem hele forløbet været tryk og vil gerne udtrykke min taknemmelighed.	Virkelig godt
✎	27 Jeg synes ikke, venterummet var særlig hyggeligt (ingen drikkevarer - evt. et blad at læse i).	Godt
✎	28 Lægen var lidt sur. Lang ventetid fordi de skulle spise frokost = dårlig planlægning :-{	Godt
✎	29 Særligt godt - søde sygeplejersker. Dårligt - meget dårlig oplevelse NN.	Godt
✎	30 Informer om forventet ventetid. Det var vedrørende et lille barn, så det ville have været rart.	Godt
✎	34 Give patienten besked om evt. ventetid.	Godt
✎	37 De gjorde noget særlig godt.	Virkelig godt
✎	38 Er glad for, at jeg blev forstået. Følte mig godt tilpas og fik den nødvendige behandling. Ros til jer. :-)	Godt
✎	39 Venligt og hurtigt personale.	Godt
✎	41 Af og til er ventetiden lidt for lang.	Virkelig godt
✎	42 Jeg blev virkelig godt modtaget af smilende og kompetente medarbejdere. Det kunne lette for både afdelingen og mig, hvis vi sammen kunne have aftalt en tid, da jeg var der.	Virkelig godt
✎	43 Bedre ventepads.	Godt
✎	44 Følte, de havde tid til mig og gav sig tid.	Virkelig godt
✎	47 Utrolig dejligt personale, der gjorde alt, hvad de kunne for, at jeg havde det godt.	Virkelig godt
✎	51 Samarbejdet mellem læge og sygeplejersker oplevede jeg som særdeles effektivt og professionelt.	Virkelig godt
✎	52 Venligt og nærværende personale, som fortjener ros. Er utilfreds med forarbejde og koordination vedrørende mit forløb. Bliver f.eks. indkaldt til første samtale, som strander på grund af en manglende cd fra MR-scanning, som så må rekvireres.	Godt
✎	53 Jeg har været rigtig godt tilfreds med ambulatoriet. Der hvor det kikser fuldstændig, er sammenspil	Virkelig godt

Bilag 1

mellem operationsambulatoriets behandling og orientering. Læge NN måde at operere på, er forskellig fra de andre lægers, og jeg blev orienteret udfra de andre lægers måde.









- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 55 | Forberedelse. Opdatere sig med informationsmateriale. Kommunike med andre afdelinger. Ikke flytte folk uden grund. | Virkelig dårligt |
|  | 56 | Det var godt hele vejen rundt. | Virkelig godt |
|  | 58 | Jeg har kun gode oplevelser fra alt personale. Effektive, imødekommende, ro, oplysende. Man føler sig virkelig velkommen. Dygtige ansatte. Jeg kommer gerne igen, hvis jeg får brug for det. | Virkelig godt |
|  | 60 | Jeg nåede ikke i behandling mod min kræft. Vil vente et stykke tid og se tiden an. Venlig hilsen. | Intet svar |
|  | 61 | Få indrettet et bedre venteværelse - højere stole til hoftepatienter. | Godt |
|  | 62 | Synes ikke, de kunne gøre noget anderledes. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg "løb ind i" sygeplejerskestrejken; det var ikke godt, heller ikke informationsmæssigt.	Godt
4	Vedr. venteværelset: Det var smalt, og der var mange, der sad og ventede. Efter kontakten til kontaktsygeplejersken blev jeg bedt om at sidde på gangen, hvor jeg kunne følge med i "trafikken" af læger/ patienter frem og tilbage.	Virkelig godt
5	Når man kommer med et barn, er det svært at få tiden til at gå. Den første gang ventede vi 40 minutter. Og at man ikke bliver informeret om ventetiden, kan man ikke forberede sit barn på.	Godt
8	Jeg har kun godt at sige, jeg er kommet ind til min læge til tiden, hver gang jeg har været på sygehuset. Det synes jeg er meget tilfredsstillende. Og personalet er meget venlige.	Virkelig godt
10	Det med ventetid kan jo skyldes, en læge er blevet kaldt til en akut operation. Det må man tage, som det kommer.	Godt
15	Jeg skulle komme igen en anden dag, fordi jeg ikke blev færdig med undersøgelser første dag.	Godt
17	Jeg er udlænding og taler kun engelsk. Personalet var meget gode til at informere og tage sig af mig i ventetiden.	Virkelig godt
18	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
19	Ventelokalet er lille. Kan mangle stole, men der er fint med plads ned ad undersøgelsesgangen.	Virkelig godt
23	Kun positive oplevelser.	Virkelig godt
26	Jeg mødte stor venlighed og forståelse. Venteværelset er godt, men alt kan forbedres.	Virkelig godt
30	Vi blev overhovedet ikke orienteret om hvornår vi kunne forvente at komme til.	Godt
31	Måske lidt trist venteværelse med gamle blade og magasiner (flere år gamle).	Godt
32	Jeg kunne ønske at have fået tilbud på indlæggelse den første nat.	Virkelig godt
33	Blev rigtig godt orienteret om hele forløbet.	Virkelig godt
35	Det var fint nok med modtagelsen.	Godt
36	Jeg kom lige fra ambulancen og i behandling.	Virkelig godt
41	Der bør laves helt nye lokaler, som er up to date.	Virkelig godt

Bilag 1

	43	For lidt plads i venteværelset - for enden af en smal gang.	Godt
	45	Hele personalet var flinke og søde og hjælpsomme.	Godt
	54	Jeg blev modtaget af nogle friske, søde og positive personaler, hvor man følte sig tryk. Og at personalet var klar til at tage sig af en og hjælpe en.	Virkelig godt
	55	Det virker latterligt, at man bliver flyttet 20 meter for så igen at vente (bare et andet sted), det virker som spild af penge at flytte folk bare for at flytte dem.	Virkelig dårligt
	58	Jeg vil rose personalet for stor forståelse og hjælpsomhed og handling til patientens bedste. Jeg følte mig meget tryk fra første besøg.	Virkelig godt
	59	Der var flot kunst i venteværelset.	Godt
	61	For lille - sidder som sild i tønde - og efter indkaldelse igen ventetid - siddende på lang gang foran lægens kontor.	Godt
	62	Blev venligt modtaget og fik en god forklaring på, hvad der skulle ske :-)	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro












Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Ja, men det er praktiske lægefejl.	Godt
	12	Flere smerter efter operationen.	Dårligt
	22	Ikke været indlagt!	Virkelig godt
	26	Ja, unødvendig transport til Herning Sygehus og tilbage til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	31	Afdelingen mangler oversigt over de undersøgelser, der er foretaget på andre hospitaler. Bedre koordinering er tiltrængt.	Godt
	39	Mangel på røntgenbilleder.	Godt
	52	Dårlig koordination af andet behandlingsforløb, jeg var også indstillet til en brokoperation.	Godt
	55	Forskellige ideer om sygdomsforløbet.	Virkelig dårligt
	58	Perfekt.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har haft problemer efter operation, hvor jeg ved telefonhenvendelse ikke føler, jeg har fået et svar, jeg kunne bruge til noget, minus konkret svar på mit problem, det samme skete under sygeplejestrækken. Det foranlediger stor utryghed, usikkerhed og angst.	Godt
2	Lægen opgav at bedøve lokalt, så jeg blev rigtig bedøvet.	Godt
4	I situationen var jeg meget berørt af, at det var mig, der skulle beslutte indgrebet. Lægen sagde: "Vi KAN gøre...", men det var mig, der skulle beslutte (uden det faglige overblik). Under samtale med sygeplejersken ved forundersøgelsen oplevede jeg flere afbrydelser (telefon og andet). På et tidspunkt forlod hun mig for at foretage et stykke arbejde!	Virkelig godt
9	Ville gerne have haft en læge, som kunne snakke dansk, så jeg kunne have fået noget ud af undersøgelsen. Jeg følte ikke, at der var tid til mig.	Dårligt
10	Jeg fik den samme sygeplejerske hver gang, det var jeg meget glad for. Hun er så sød og forstående og rent fagligt meget dygtig.	Godt
14	I journalen kunne jeg læse, at jeg var "lettere dement". Om det er til internt brug, ved jeg ikke, men det forbløffer mig, da jeg aldrig har hørt det før. Efter en knæoperation og indsættelse af top kateter, er man vel ikke helt oppe på mærkerne. Jeg er ikke tilfreds med den bemærkning og har overvejet meget, hvad jeg skal gøre.	Intet svar
15	Personen, der tog blodprøver, var ikke særlig god til det og meget uvenlig.	Godt
18	Det fælles informationsmøde kunne godt gennemføres hurtigere. Jeg brugte en del arbejdstid, men de fleste deltagere var jo pensionister.	Virkelig godt
19	I mit tilfælde skulle jeg efter undersøgelse ved læge have taget blodprøve, hjertekardiogram, røntgenbillede og samtale med læge NN. Derved opstod der ventetider ved de forskellige instanser, men det er vel forventeligt.	Virkelig godt
20	Jeg var rigtig godt tilfreds. Dygtigt personale. God information. Ros!	Virkelig godt
22	Været ud og ind på sygehuse i mange år. Har brugt mange timer på at vente, så det bliver nok ikke bedre. Tju bang ind ud, så var det godt. I gør det godt.	Virkelig godt
23	Kunne have tænkt mig at samme læge/sygeplejerske som var med fra start, havde mulighed for at føre behandlingen til ende. Ved godt at det er svært og led ingen nød!	Virkelig godt
25	Kunne godt tænke mig, at sygeplejersker ikke var så kluntede og nedværdigende i forhold til livsstilsspørgsmål/måden de spørger på!	Intet svar

-  26 Efter hjemsendelse fik jeg kraftige smerter, fordi jeg ikke responderede på den medicin, som sygehuset sædvanligt udskrev. Dette medførte, at jeg blev kørt til Herning om natten, hvor jeg ikke modtog nævneværdig medicin (havde fået store mængder uvirksomt). Dagen efter blev jeg kørt til ambulatoriet i Holstebro. Her blev jeg omstillet til anden smertestillende medicin. Det, jeg gerne vil fortælle, er: alt personale handlede professionelt, men politisk beslutning om transporten til og fra Herning var enorm smertefuld og ganske unødvendig samt samfundsøkonomisk ressourcespild. Ifølge Falckpersonalet har kun politikerne fejlet i denne sag ved at sende mig til Herning. Virkelig godt
-  29 Stor utilfredshed med læge NN (uforskammet), hvorfor der omgående blev skiftet til sygehusets bedste læge (fantastisk god behandling). Godt
-  39 Oplevede en mindre fejl, hvor der manglede nogle billeder, så blev sendt på røntgen afdelingen tre gange i løbet af en undersøgelse. Godt
-  40 En gennemført positiv oplevelse. Meget kompetent og imødekommende personale. Virkelig godt
-  42 Virkelig et positivt besøg. Det eneste minus der var, er at jeg ikke kunne få en dato til operation med hjem. Virkelig godt
-  49 Det ville være rart, hvis det er den samme læge, der følger en i forbindelse med flere undersøgelser. Eksempelvis: Et brud der ikke sidder korrekt = og hver læge har forskellig konklusion. Godt
-  50 Jeg følte, at jeg fik en god forklaring angående smerter i mine hænder, og hvordan jeg skulle forholde mig til det. Godt
-  52 Var indkaldt til forundersøgelse tre gange, hvilket i mine øjne kunne have været løst med en gang. Irritationen øges selvfølgelig af, at afstanden til hospitalet gør, at hvert besøg kræver ca. 1½-3 timer fra hjem og retur samt diverse planlægninger med transportmuligheder! Godt
-  55 Lægen brugte længe på at finde noget om skaden. Det, han fandt, var meget gammelt. Da han så den lille folder fra skadestuen, sagde han: "Jamen, så skal I bare gå efter den". Det er for useriøst og langt ude. Sygeplejersken derimod var meget kompetent, hvilket lægen virkelig ikke var. Virkelig dårligt
-  57 Der var ingenting at klage over. Virkelig godt
-  62 Kan kun sige, det var en positiv oplevelse. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Efter og inden operationen tænkte jeg på, om de samtaler mellem personale og patient (i opvågning/hvilerum) kunne foretages mere diskret for ikke at blive "privat underholdning", især når der er mange tilstede.	Virkelig godt
6	Manglende færdiggørelse.	Godt
7	At holde, om muligt, højne eller nuancere niveauet.	Godt
10	Hjemmesygeplejersken var ikke dygtig nok til at behandle mit bensår trods meget god information fra NN, så jeg måtte tage på sygehuset hver gang.	Godt
17	Der har intet dårligt været at sige om behandlingen eller andet i forløbet med mine besøg.	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt ønske mig en skriftlig information af min diagnose, som endte med operation og et automatisk tilbud om journalindsigt, da jeg har svært ved at spørge med det samme.	Virkelig godt
23	Havde altid mulighed for at kontakte ambulatoriet, hvis der opstod noget uventet.	Virkelig godt
26	Grundet min manglende respons på den smertestillende medicin var jeg indkaldt til ekstra kontrol. Denne forløb virkelig godt.	Virkelig godt
29	Mange fantastiske, engagerede og søde sygeplejersker.	Godt
42	Har stadig ikke fået tid til operation og har ikke haft kontakt til egen læge.	Virkelig godt
46	Jeg er selv ansat inden for sundhedsvæsenet. Måske har det været en medvirkende faktor til, at jeg synes, at den skriftlige og mundtlige information var god og uddybende.	Virkelig godt
48	Røntgenbillederne, som var taget ca. 14 dage før, kunne personalet ikke finde, derfor blev ventetiden ret lang.	Godt
53	Det skriftlige materiale: De bør have to slags skriftlige orienteringer - og personalet i kirurgisk ambulatorium bør rette sig efter hans måde at gøre tingene på.	Virkelig godt

