

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	38
Afsnittets svarprocent:	73%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

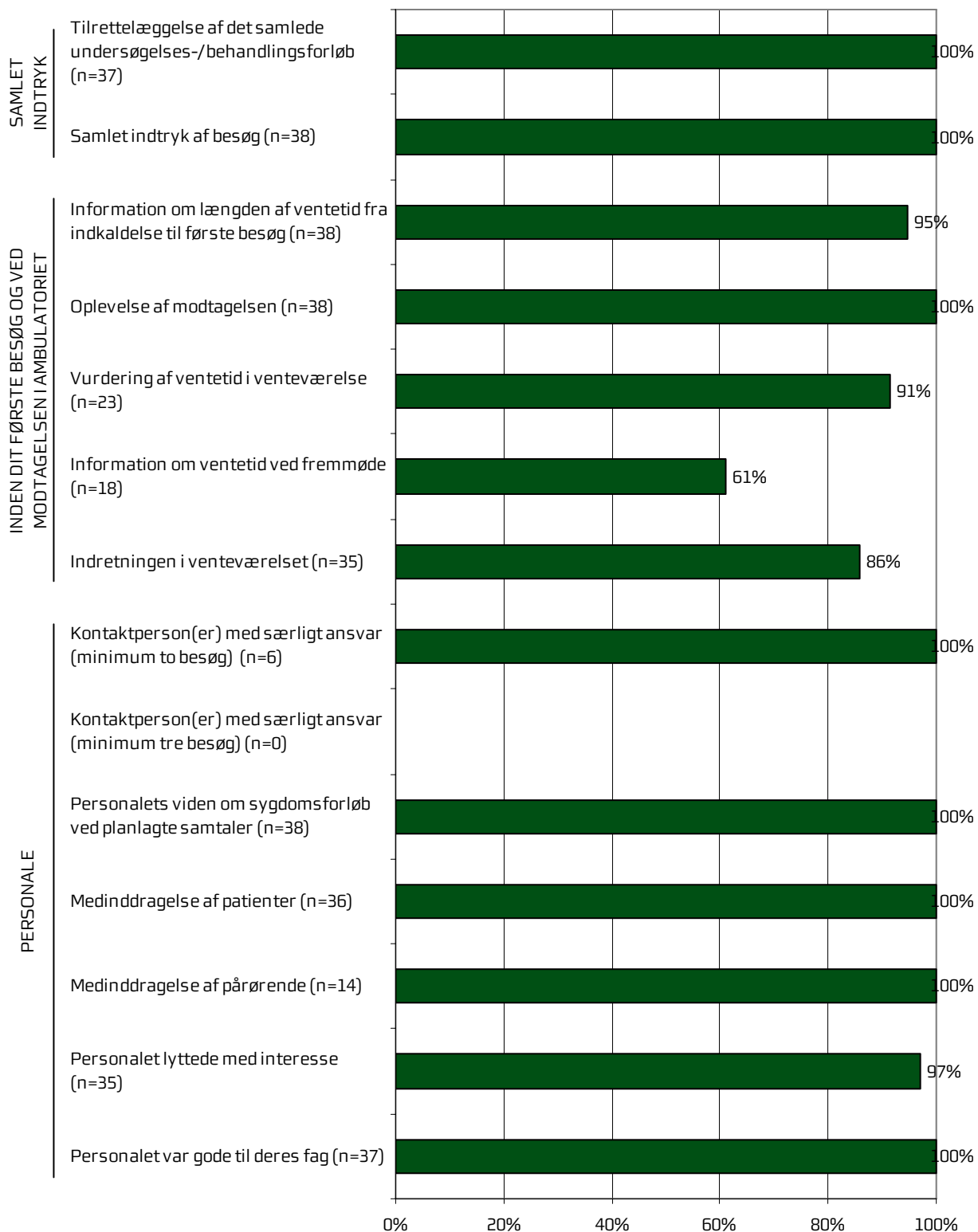
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

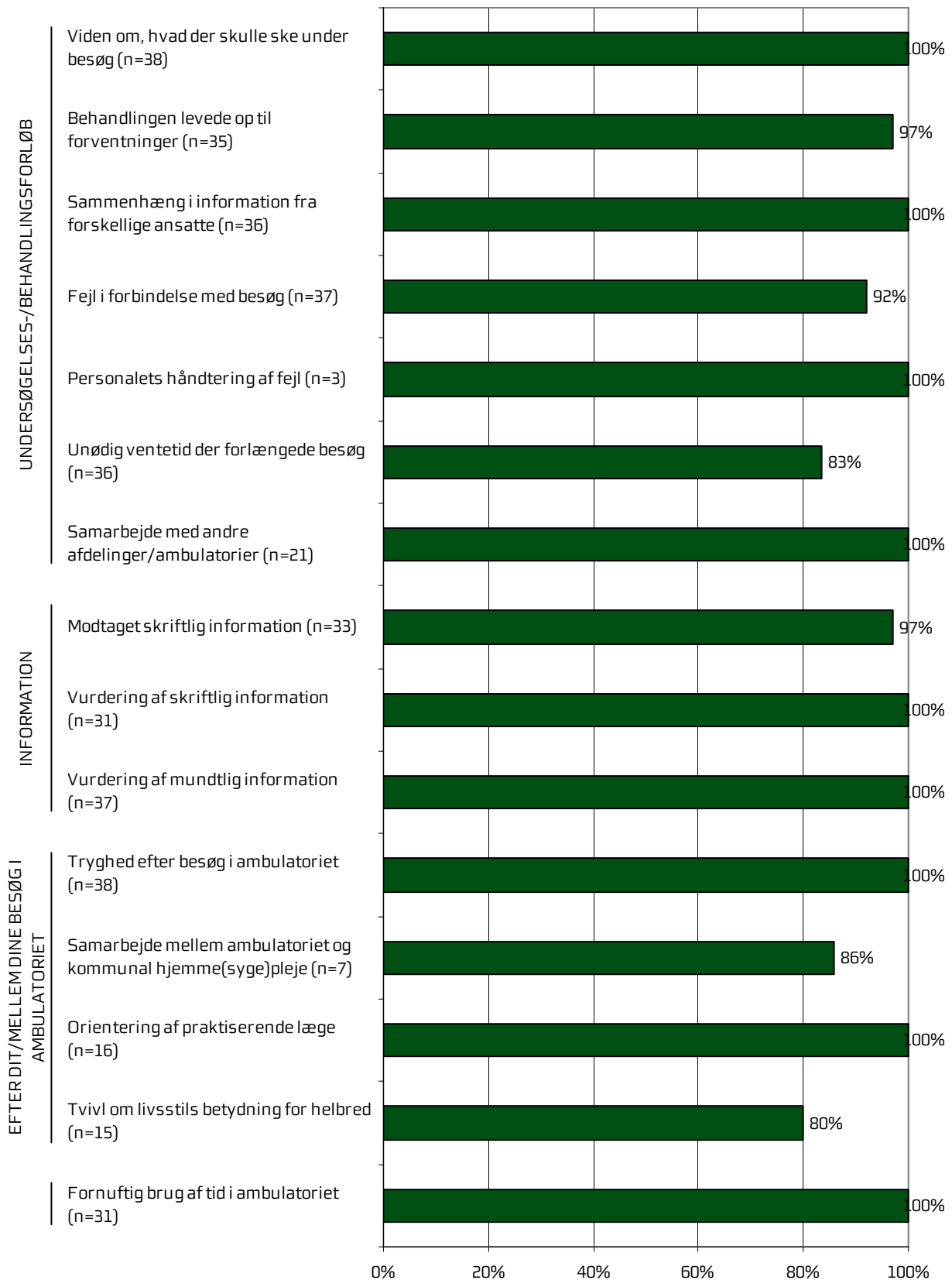
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

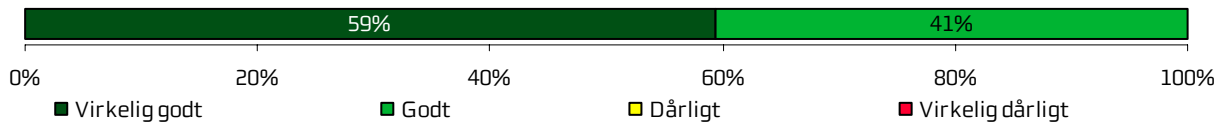
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

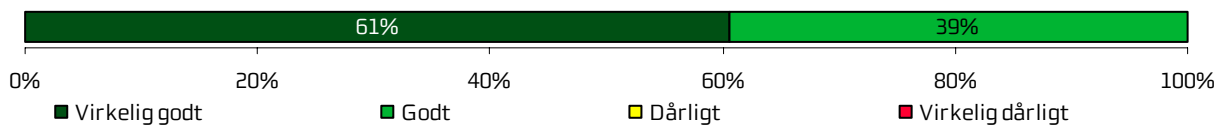
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=37)



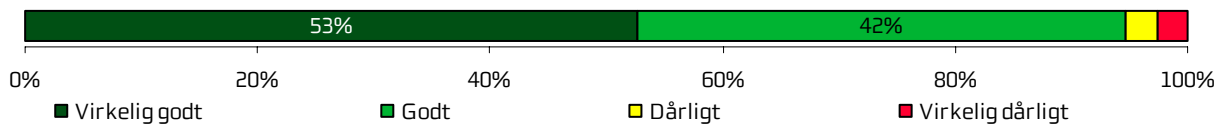
Samlet indtryk af besøg (n=38)



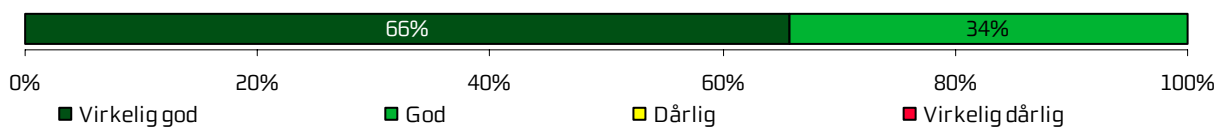
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	96 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

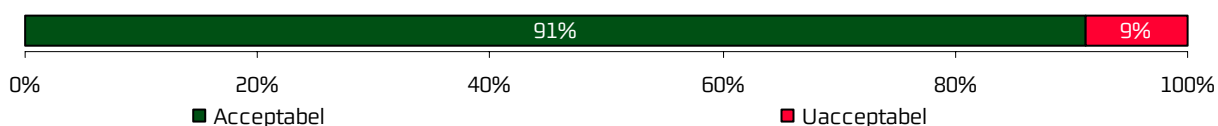
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=38)



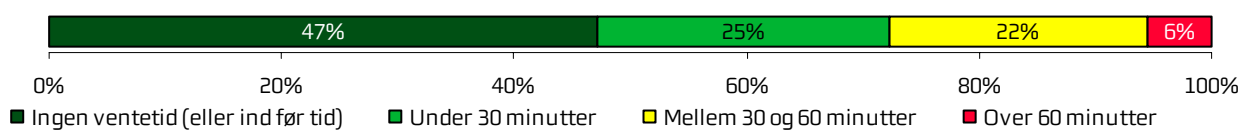
Oplevelse af modtagelsen (n=38)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=23)



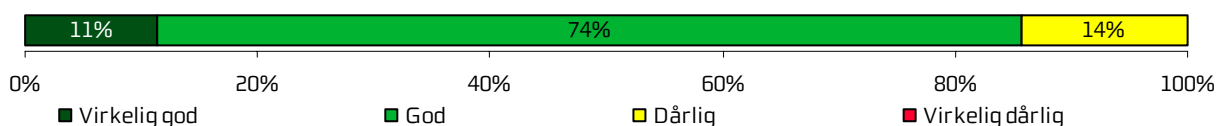
Længde af ventetid i venteværelse (n=36)



Information om ventetid ved fremmøde (n=18)



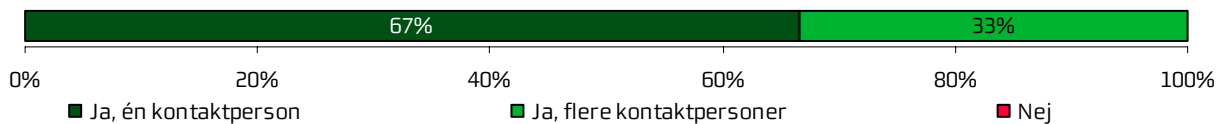
Indretningen i venteværelset (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	83 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	100 % *	75 %	93 %
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?		61 %	50 %	78 %	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	87 %	100 % *	71 %	89 %

Personale

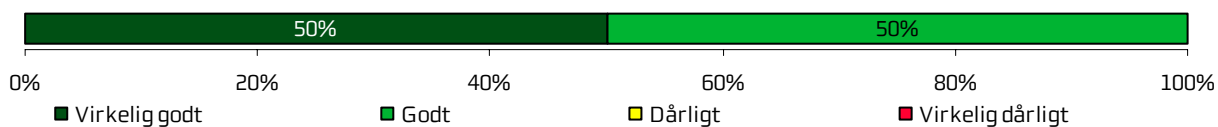
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=6)



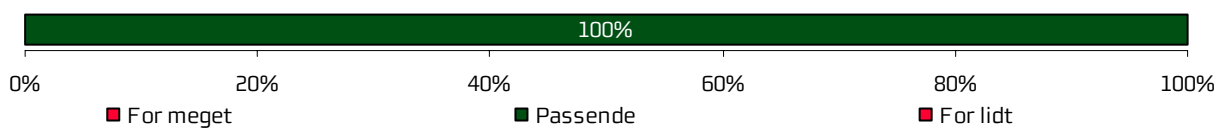
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



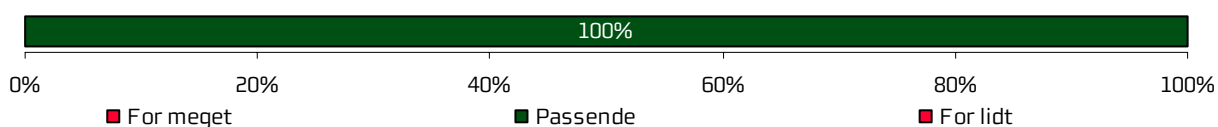
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



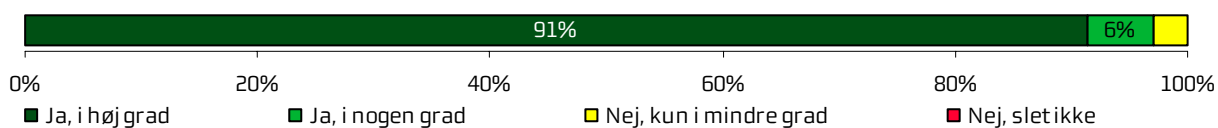
Medinddragelse af patienter (n=36)



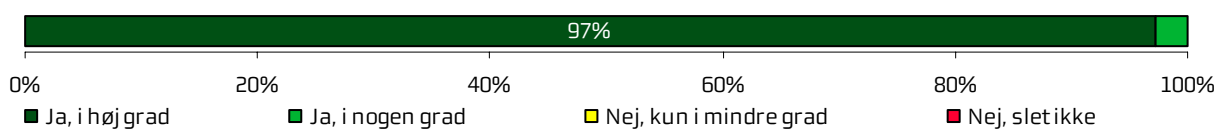
Medinddragelse af pårørende (n=14)



Personalet lyttede med interesse (n=35)



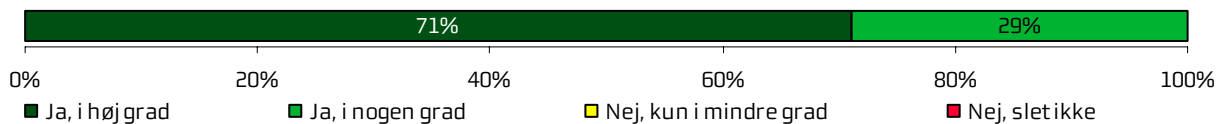
Personalet var gode til deres fag (n=37)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		100 %	85 %	100 %	57 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		-	-	100 %	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	100 %	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	100 %	100 %	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	100 %	100 %	75 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	100 %	100 %	85 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

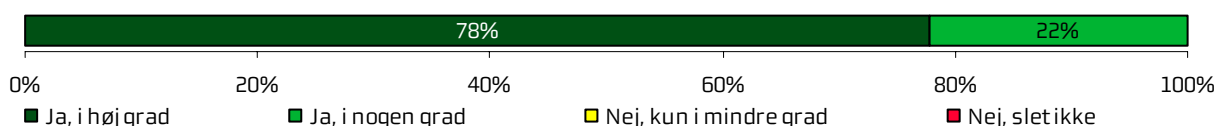
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=38)



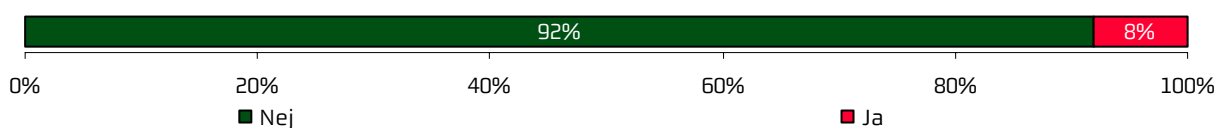
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



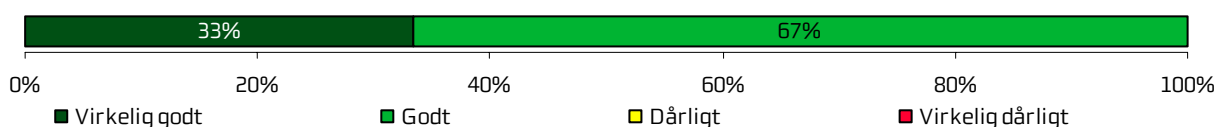
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=36)



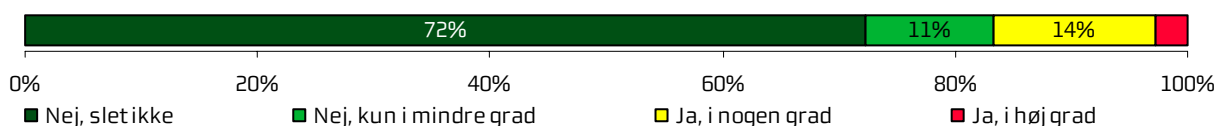
Fejl i forbindelse med besøg (n=37)



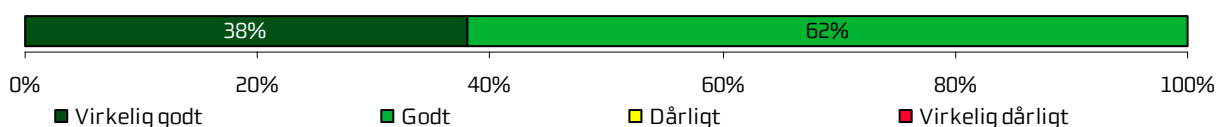
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=36)



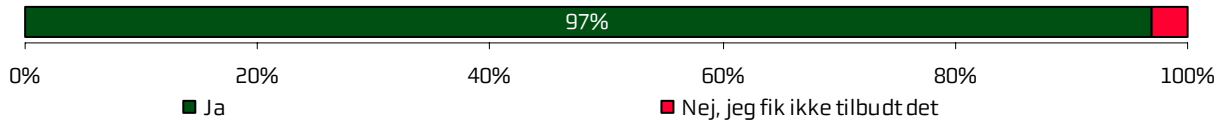
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=21)



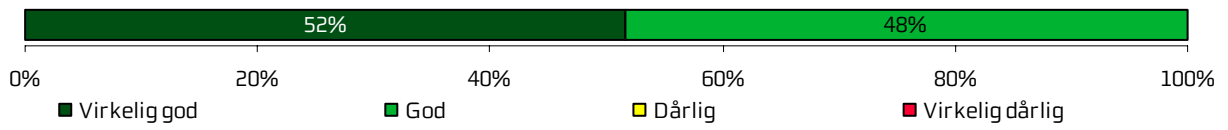
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	99 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	96 %	100 %	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		83 %	95 %	100 % *	73 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	90 %	100 %	84 %	95 %

Information

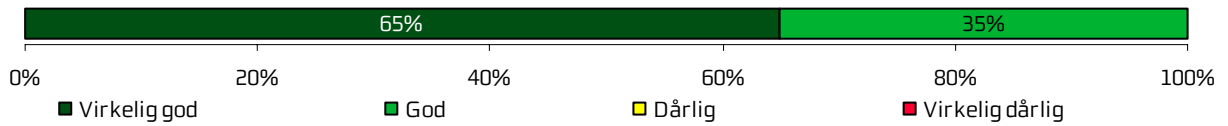
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



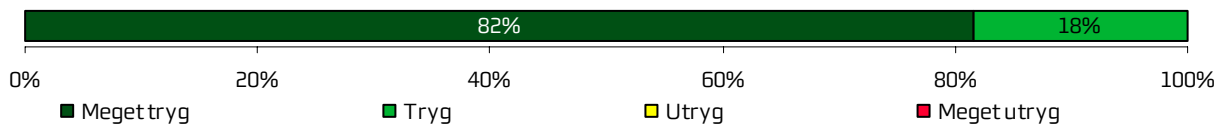
Vurdering af mundtlig information (n=37)



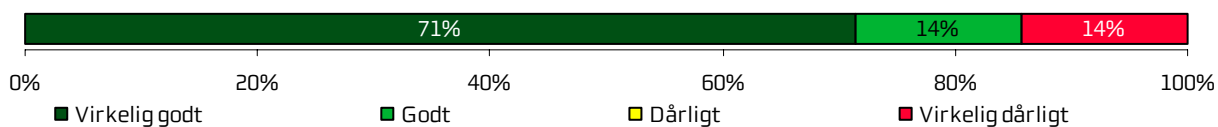
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		97 %	-	99 %	58 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

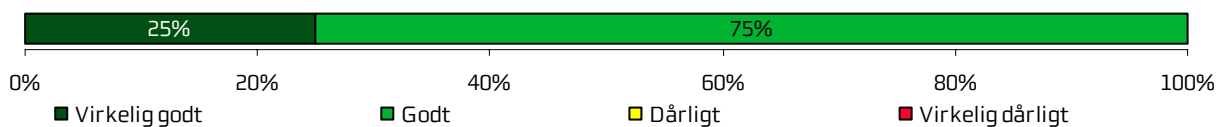
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=38)



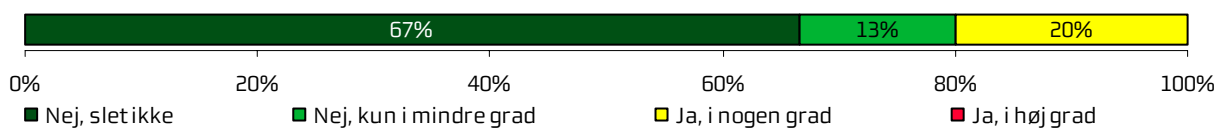
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



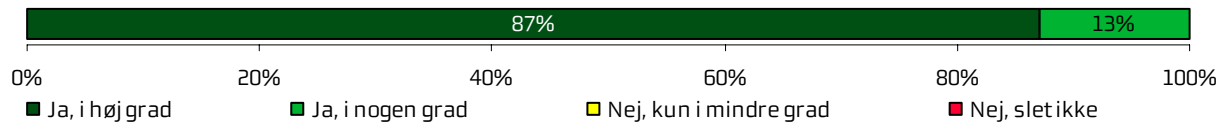
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	83 %	95 %	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=31)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	92 %	100 %	90 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling



Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest




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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	Samlet indtryk
1	Super sødt/godt og dygtigt personale. :)	Virkelig godt
2	Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Personalet havde stor faglighed, og var meget søde og rare, fortalte, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske både før, under og efter operationen. Har kun godt at sige :-)	Virkelig godt
3	Fantastisk behandling!!! Virkelig søde mennesker. Perfekt behandling. Betyggende oplysninger samt behageligt at blive ringet op. TAK.	Virkelig godt
4	Sproget kan godt være vanskeligt, når lægen [er svær at forstå], og det er fagsprog. Men fik en super behandling af en dygtig læge, men måtte mange gange spørge igen for at forstå hendes forklaring. Men det var også ok.	Godt
6	Der blev taget hånd om mig, lige fra min ankomst til ambulatoriet og til jeg tog hjem igen.	Virkelig godt
7	De skal alle have roser, både lægen, sygeplejerske og kontaktperson. Alle var søde og flinke og gode til at forklare, hvad og hvordan operationen skulle foregå, og hvordan man forholder sig, når man kommer hjem.	Virkelig godt
8	Alt i alt en positiv oplevelse. Stor ros til alle personaler og læge NN.	Virkelig godt
9	Jeg vil gerne rose for, at personalet forsøgte enten at undgå fagsprog eller også kom med "forståelig" oversættelse :) Er selv uddannet sygeplejerske, så oplevede også, at da man fandt ud af, at jeg "kunne sproget", blev det nemmere at kommunikere. Man valgte lokalbedøvelse - Jeg vil gerne vide, om det er praksis, eller fordi jeg fik [allergisk reaktion] ved sidste total narkose.	Virkelig godt
10	De var meget venlige og søde og omsorgsfulde!	Godt
11	Jeg er virkelig godt tilfreds. Alle har gjort et godt stykke arbejde. Stor ros til alle.	Virkelig godt
12	Det var virkelig god service under begge mine operationer. Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
14	Blive bedre til at give enslydende information. Ellers var servicen rigtig god, og jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
15	Som tidligere nævnt en meget god og positiv stemning i ambulatoriet. Spørgsmål blev taget alvorligt og besvaret fint. I det hele taget meget god og grundig information fra alle ansatte. Jeg følte mig under hele forløbet meget fint behandlet og fik i høj grad taget hånd om mine behov.	Virkelig godt
16	Jeg følte, jeg blev meget forkælet.	Virkelig godt
18	Personalet havde virkelig omsorg for den enkelte patient. Alt foregik stille og roligt, både kirurg og sygeplejersker.	Virkelig godt

-  19 Især sygeplejerskerne var rigtig gode og dygtige fagligt. Meget interesserede i min mening og holdning. Virkelig godt
-  20 Dejligt at blive tilbudt at blive ringet op dagen efter operationen. Da jeg nogle dage senere fik smerter, ringede jeg til ambulatoriet og blev derefter igen ringet op, efter at sygeplejersken havde konfereret med lægen. God service og imødekommenhed. Godt






Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	Samlet indtryk
	8	Kort ventetid.	Virkelig godt
	9	Jeg kunne ønske, at der var en forklaring på/til det skema, som jeg skulle udfylde med hensyn til eventuel operation, fordi jeg på det tidspunkt ikke var klar over, at det var en undersøgelse med henblik på operation - forventede "bare" en undersøgelse og eventuelt ekstra røntgen eller lignende til afklaring af forløbet.	Virkelig godt
	13	Var til forundersøgelse [i efteråret], og der blev sagt, at jeg skulle opereres [nogle måneder efter], men blev først opereret [yderligere to måneder senere].	Godt




Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	Samlet indtryk
	4	Når man nu er nervøs, kunne det være rart, at de havde fortalt, at der var en ventetid på en time, så man mentalt vidste det i stedet for, at man sidder på pinde, så snart en dør åbnes.	Godt
	5	Meget venlig og smilende personale med håndtryk og et "velkommen her".	Godt
	6	Da jeg var klar til operation, kom lægen og fortalte alt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	9	God orientering, acceptabel ventetid.	Virkelig godt
	15	Jeg oplevede meget grundig information fra alle samt åbenhed overfor spørgsmål - meget positiv og god stemning.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl	
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	
	9	Man burde have talt med mig om lejring under operation, da jeg har [mange lidelser]. De ca. to og en halv time i samme stilling var meget ubehagelig/smertefald. Selve lokalanæstesen var ok. Stasen for blod efterlod blåt mærke og blodigt gnavsår (overarm). []. Fik dog lov at "sove" de sidste 20 minutter, men var utrolig utryk ved anæstesimidlet pga. tidligere [komplikationer], og dette var ikke drøftet på forhånd.	Intet svar
	10	Dem der tager i mod, når man melder sig ved skranken, troede at jeg skulle opereres i hånden i stedet for at få fjernet fedtknuder. Ups. Men de var nu meget søde. Har intet at klage over.	Virkelig godt
	14	De havde desværre ikke fået stoppet blodtilførslen til min arm helt, da de begyndte operationen. Derfor gik der en del tid, inden der egentlig kunne opereres, og det bevirkede, at der skulle lægges ekstra bedøvelse, som desværre ikke virkede så godt som den første. Havde derfor delvis følelse i hånden under operationen.	Godt


Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	Samlet indtryk
✎ 6	Lægen fortalte alt hvad hun foretog sig, lige til forbindelse var lagt.	Virkelig godt
✎ 9	Jeg ville gerne have haft lidt mere information om eventuel genoptræning [], da det drejede sig om indgreb i bevægeapparatet.	Virkelig godt
✎ 14	Der var desværre ikke enighed mellem ortopædkirurgen og andet personale om, hvor ofte mit plaster skulle skiftes, og hvor ofte såret skulle renses i [dagene] efter operationen. Dette blev samtale efter operationen på operationsstuen. Jeg havde spurgt til dette, da jeg tidligere blev givet to forskellige svar. Dette bør der være enighed om, så man ikke får forskellige svar!	Virkelig godt
✎ 17	Behandlingsforløbet var godt. Blot synes jeg, at ventetiden fra indkaldelsestidspunktet til jeg kom på operationsstuen, var for lang - to timer og et kvarter.	Godt
✎ 19	Utrolig engageret personale, både sygeplejerske og læge. En god oplevelse.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	Samlet indtryk
	9	Jeg savnede i høj grad, at sygehuset kontaktede kommunen om hjemmehjælp, og at de talte med mig om behov herfor, da jeg har andre lidelser også, udover den jeg var henvist hertil om, og som ikke gjorde det nemt under operation i lokalbedøvelse [].	Virkelig godt