

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Ambulatorium ortopædi  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	336
Besvarelser fra patienter:	174
Afsnittets svarprocent:	52%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

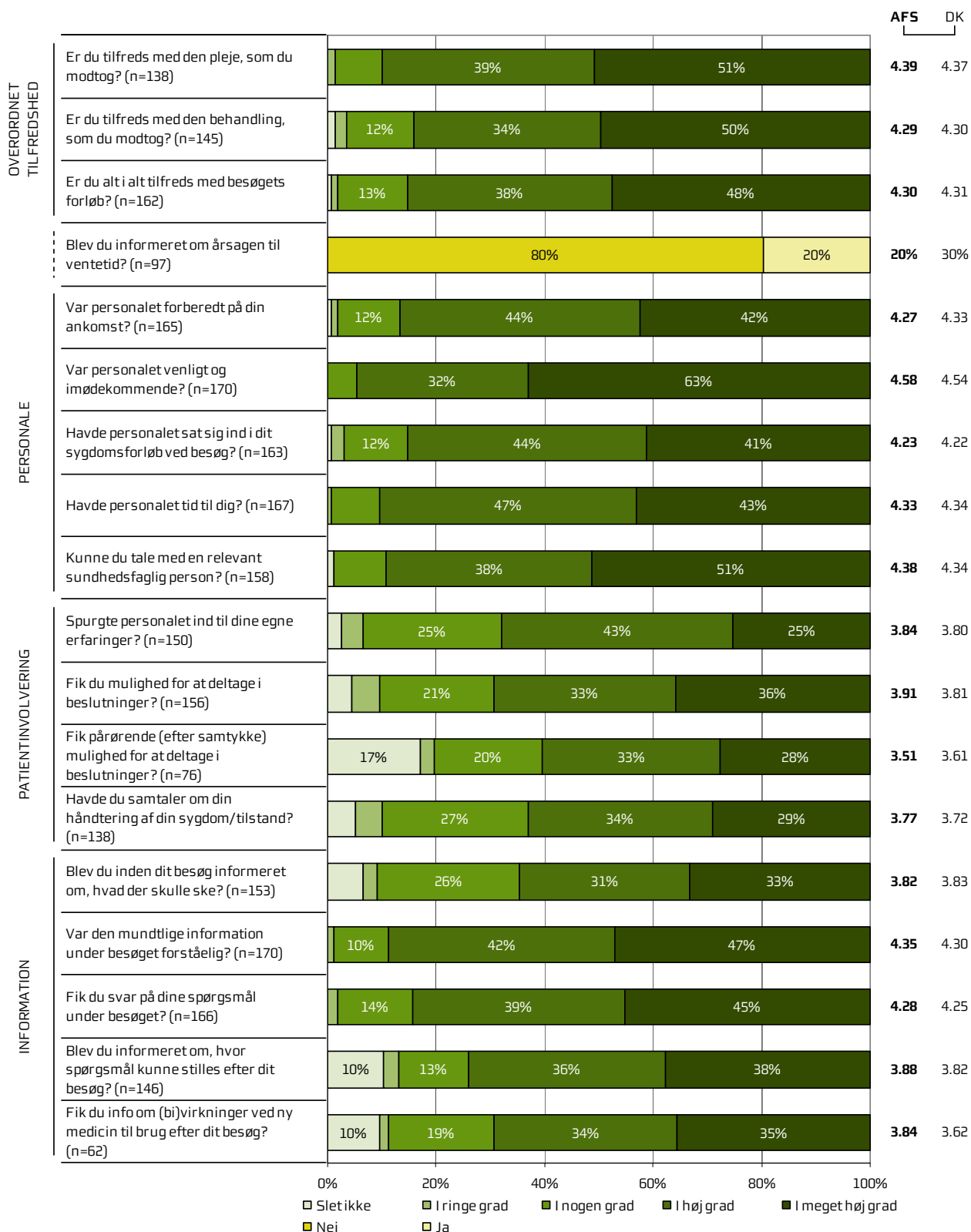
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

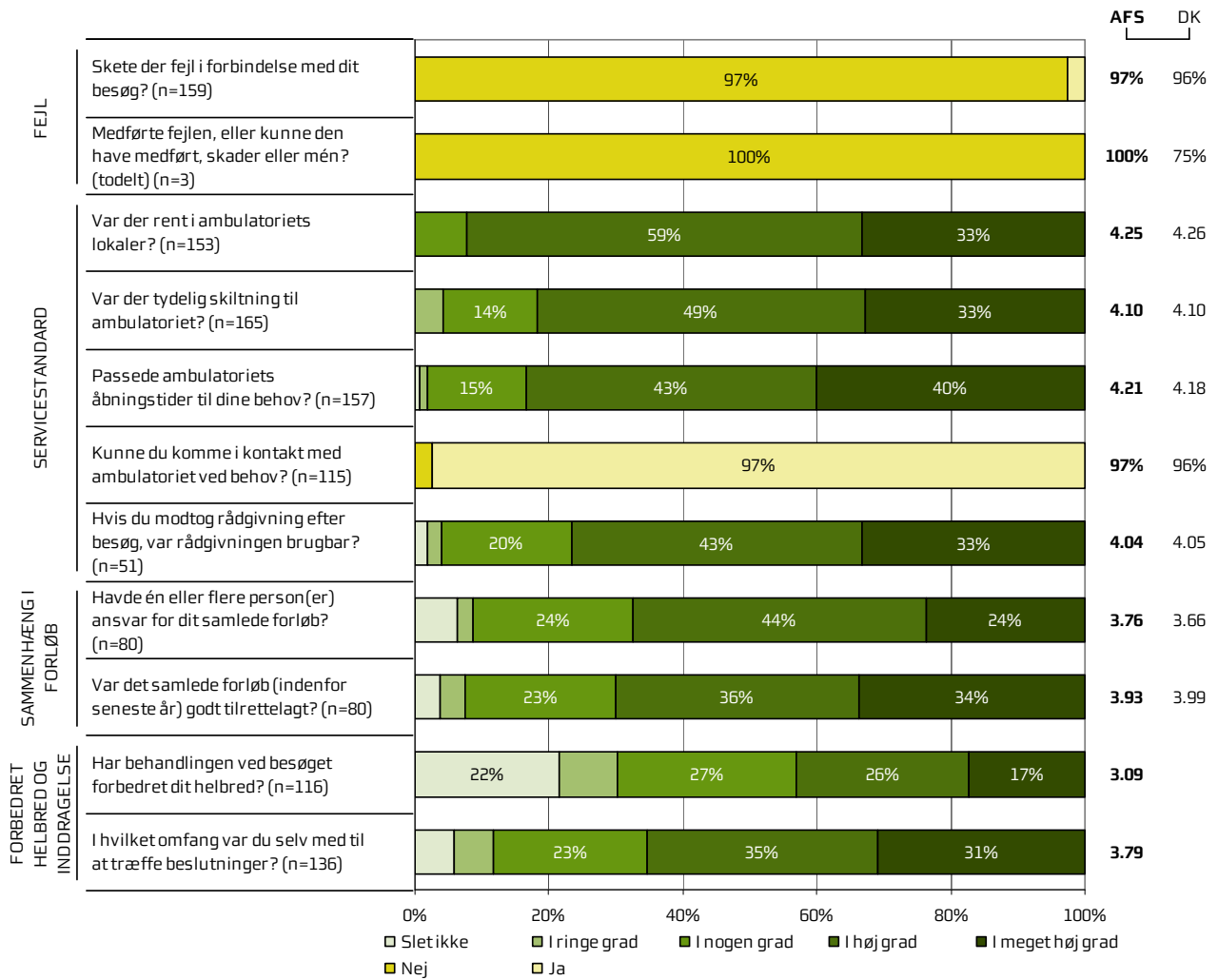
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

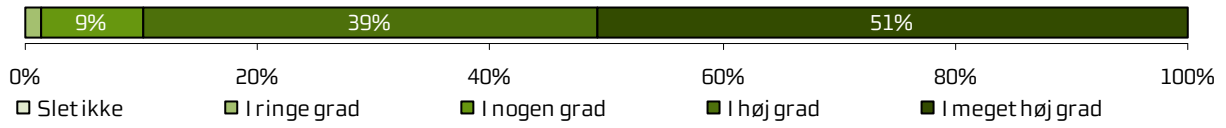
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

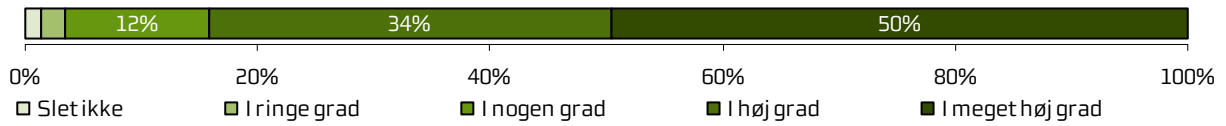
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

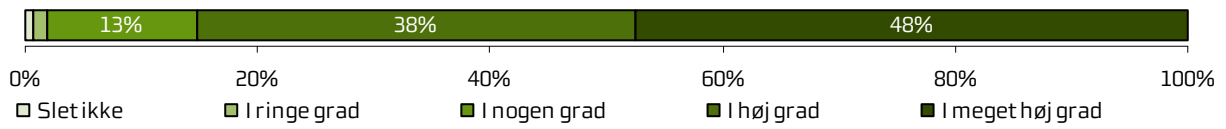
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=138)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=145)



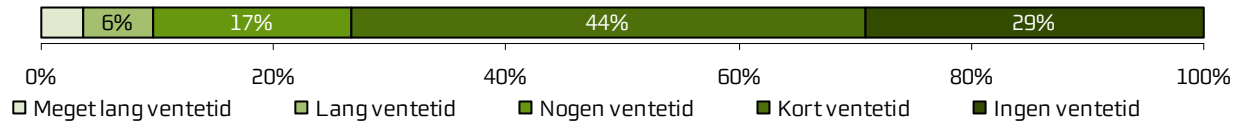
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=162)



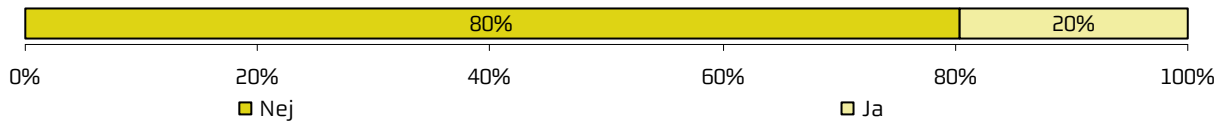
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,39		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,3		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=165)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=97)

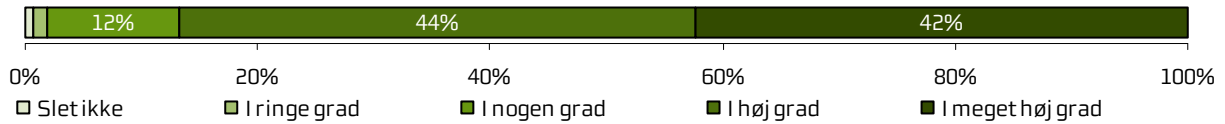




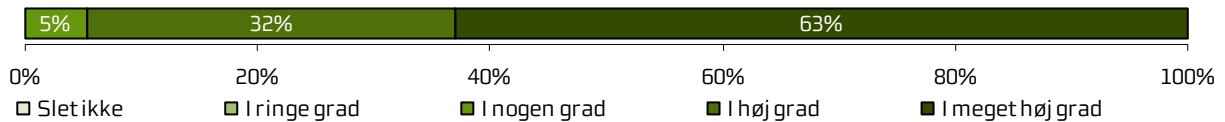
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,89		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		20 %	30 %	

## Personale

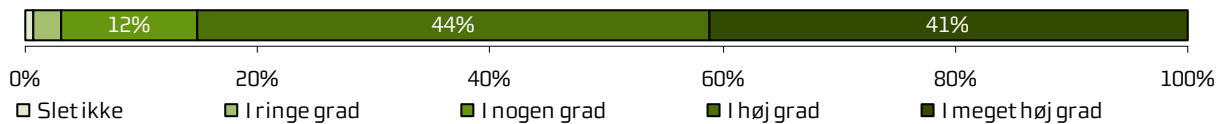
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=165)



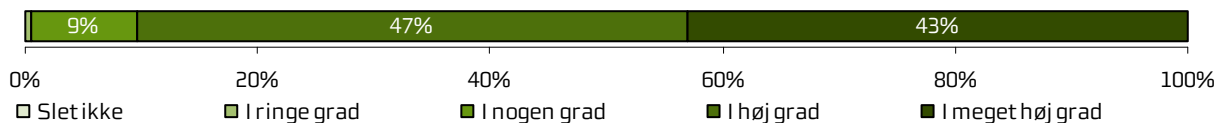
Var personalet venligt og imødekommende? (n=170)



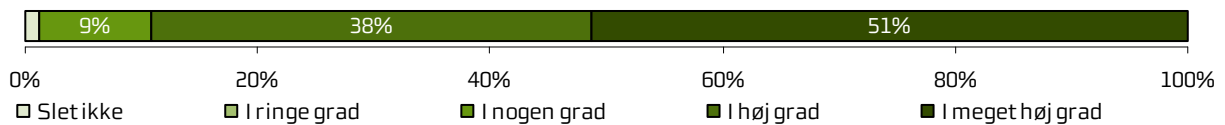
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=163)



Havde personalet tid til dig? (n=167)



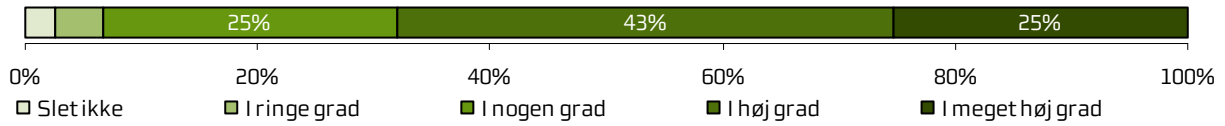
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=158)



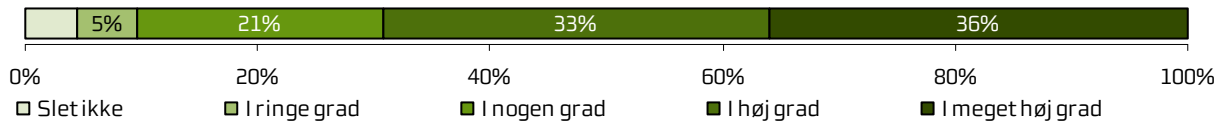
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,27		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,58		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,23		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,33		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,38		4,34	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=150)



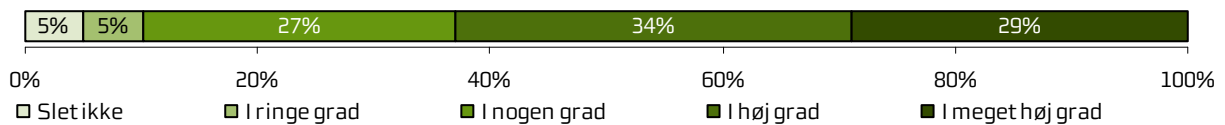
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=156)




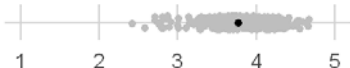


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



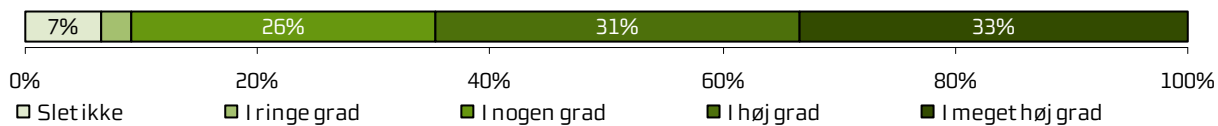
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=138)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,84		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,51		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,72	

## Information

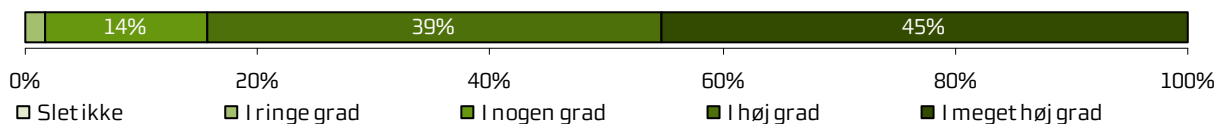
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=153)



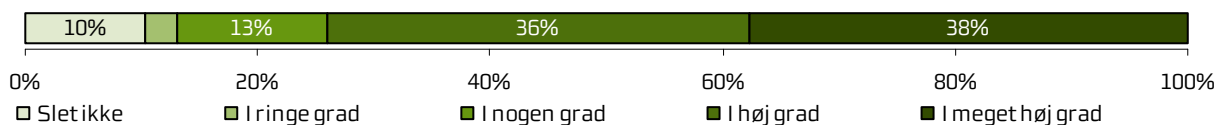
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=170)



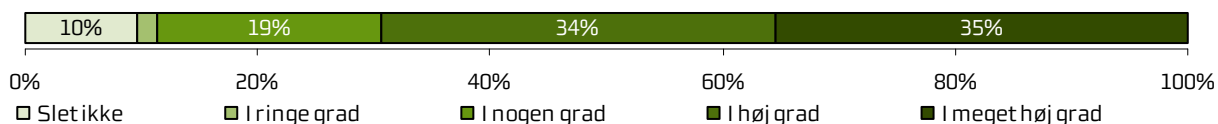
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=166)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=146)



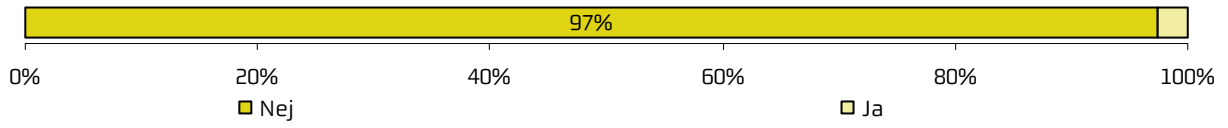
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=62)



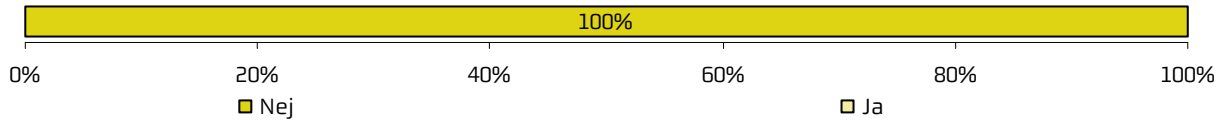
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,82		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,28		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,88		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,84		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=159)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)

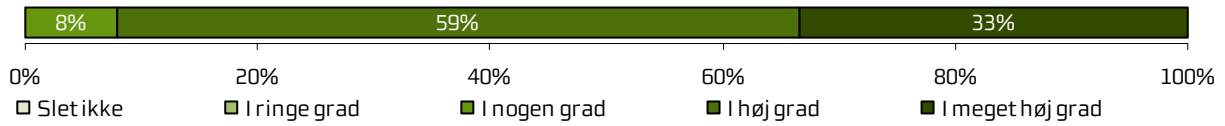




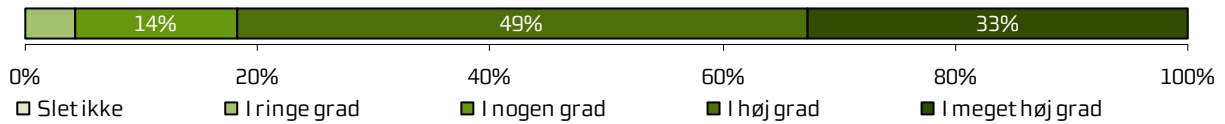
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

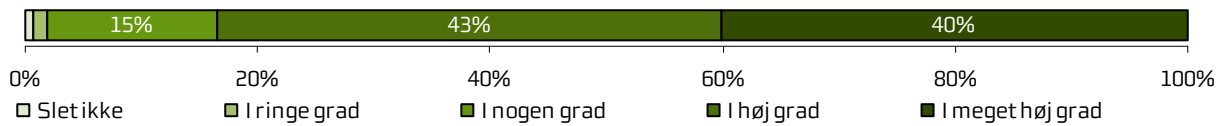
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=153)



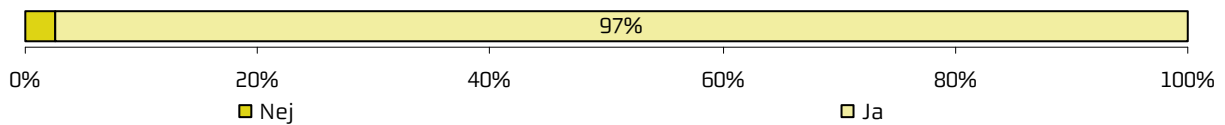
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=165)



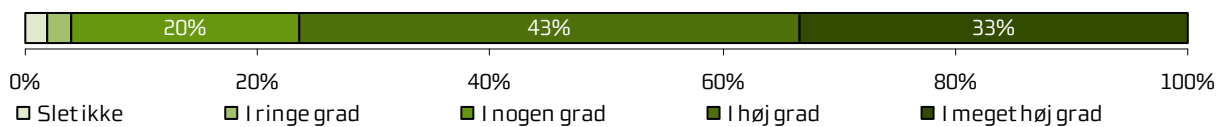
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=157)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=115)



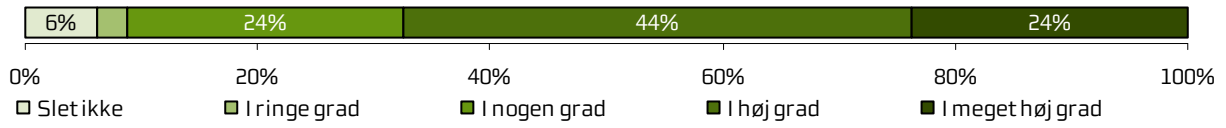
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=51)



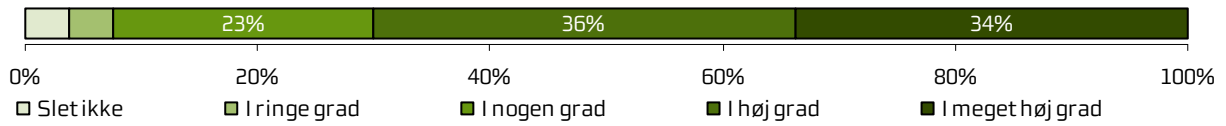
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,1		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,04		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=80)



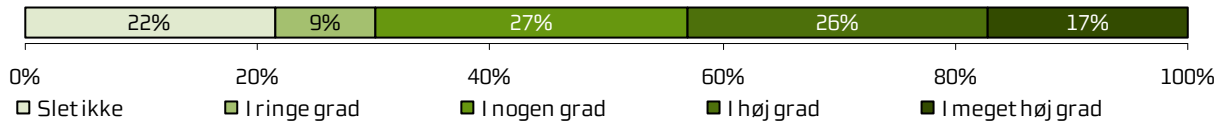
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=80)



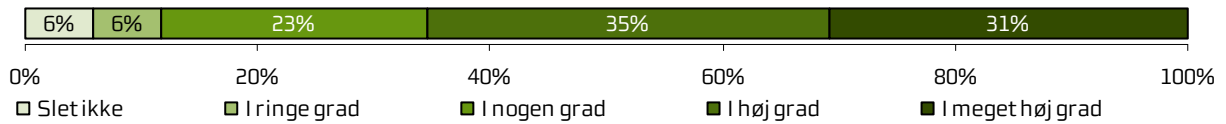
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,76		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,92		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=116)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=136)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,09			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,79			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

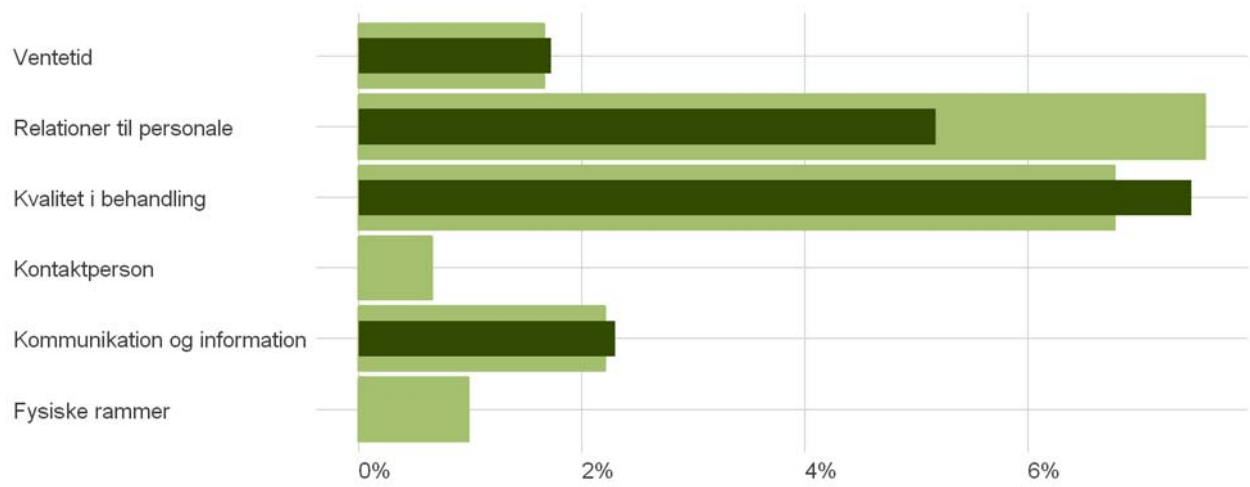
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Var personalet forberedt på din ankomst?
7	Det var en god oplevelse.	I høj grad
10	Alt i alt utrolig kompetent og imødekomende fagpersonale! Min varmeste anbefaling.	I høj grad
17	Egentlig finder jeg det lidt sølle, at der nu afkræves p-gebyrer ved sygehuset. Hvilket også er tilfældet, når man kommer som bloddonor!	I høj grad
18	Det er kaotisk at finde rundt, når man ikke engang skriver etage, men niveau og det ikke fremgår, at man skal på tredje ETAGE. Burde kunne rettes!	I høj grad
41	Venlig modtagelse.	I høj grad
33	Blev mødt med et smil og hånden til goddag :-).	I meget høj grad
42	Dejlig professionel og varm modtagelse både til konsultation med sygeplejerske, sygeplejerske NN og læge.	I meget høj grad
43	Ingen ventetid ved sygeplejersken, men ventetid fra modtagelse til operation (halvanden time). Ok, da der var kommet noget akut.	I meget høj grad
45	Ventetiden var uden betydning.	I meget høj grad
26	Jeg synes, det var rart, at der stod nogle frivillige til at hjælpe med at finde vej, osv.	I nogen grad
36	EDB var som sædvanlig ude af drift. Min kone døde [i] 2013. Jeg har de tre år, der var tale om, været [rigtig mange] gange på to andre sygehuse i forbindelse med [] operationer og diverse behandlinger. Horsens Sygehus har en klar overhyppighed af ups. EDBen er nede og anden form for rod, der i sidste ende altid er menneskelige fejl.	I ringe grad
24	Jeg har ikke noget at klage over, hverken på den ene eller anden måde. Jeg blev passet i hoved og bagdel.	Ikke relevant for mig
32	Personalet ventede mig ikke. Mente, at jeg skulle have været til et andet sygehus. Det var ikke korrekt, min læge henviste til Horsens. Men personalet tog pænt imod mig, og jeg blev set umiddelbart efter.	Slet ikke
35	Da jeg kom ind ad døren, skulle jeg bare vise min knude frem. Det meste, der blev sagt var, at jeg skulle MR-scannes. Så ud igen.	Uoplyst









## Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
19	Mere information angående forløbet inden. Mere information angående andre behandlingsmuligheder.	I høj grad
25	Jeg mangler afklaring af, hvad der skal ske, og hvorfor jeg hele tiden skal vente.	I høj grad
29	Der var ventetid senere, da de ikke var opmærksomme på, at der skulle tages et nyt røntgenbillede.	I høj grad
37	Blev konsulteret af læge NN, som var meget professionel og i stand til at stille diagnose på under 1 minut. Meget kompetent.	I høj grad
11	Ikke ny medicin.	I meget høj grad
13	Manglede information om, at jeg selv skulle bestille tid i ambulatoriet efter behandling andet sted.	I meget høj grad
26	Jeg havde ikke fået at vide at der var mulighed for at der skulle tages blodprøver den dag. Jeg havde ikke fået at vide at det pludselig er en betalingsparkering.	I meget høj grad
48	Jeg ved ikke hvilke informationer, sygehuset har fået fra min privatpraktiserende læge.	I meget høj grad
22	Både lægen og sygeplejersken var meget imødekommende og venlige og gjorde meget for at hjælpe mig med mine frustrationer, men det var helt tydeligt, at [lægen] havde svært ved at forstå mig. [] Det virkede på mig som om, han havde svært ved at forstå mig og følge med []. Derfor tog sygeplejersken over, så det var mere en samtale mellem hende og mig. Hverken lægen eller sygeplejersken ville dog tage stilling til mit problem og fjerne skruer i brækket skinneneben, før de havde konsulteret en overlæge/bagvagt. Hvilket for så vidt er ok men alligevel frustrerende, når man gerne vil have problemet løst. Dog skal lægen have den store ros [for], at han allerede dagen efter ringede og meddelte, at anden læge NN havde sagt, at skruerne kunne fjernes. Hatten af for det. Jeg synes [] det er dybt frustrerende, når man føler at [lægerne] ikke forstår, hvad man siger eller som ved et tidligere besøg på ambulatoriet i [foråret] ikke er lydhør, fordi de har "jeg alene vide attituden" på.	I nogen grad
30	Efter skulderoperation, men fortsat smerter og besvær med at passe job, synes jeg, det er mangelfuldt blot at blive henvist til et røntgenbillede og få en blokade at gå hjem på. Hvad kan røntgen vise om eventuelle fejl i skulderen efter operation? Var en skanning ikke bedre at bruge tid og ressourcer på? Blokaden har ikke mindsket smerterne, tværtimod.	I ringe grad

## Ambulatorium ortopædi

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Der var en udsættelse på [flere] ugen.	Ja
 9	Lægen var ikke klar over, at han ikke måtte operere [personer] under 15 år. Havde han undersøgt dette forinden, kunne vi have undgået dette besøg.	Ja
 25	Der var ikke planlagt, hvad der videre skulle ske, og jeg ved ikke, hvem der har det lægelige ansvar for mine afklaring af mine symptomer.	Ja
 30	Røntgenbillede frem for at vælge en scanning. Røntgen viser ikke eventuelle fejl efter operation, eller om det er skulderen, smerterne kommer fra.	Ja
 1	1. Min første behandling med binyrebarkhormon var fantastisk! (uden smerter i [flere] uger). 2. Min anden behandling var smertefuld. Jeg tror, at lægen stak forkert. Det sved, brændte og gav mig ekstra mange smerter! Det hjalp slet ikke!	Nej
 8	En lille fejl. Lægen undersøgte det forkerte ben.	Uoplyst
 37	Min papirbrev henvisning til [andet sygehus] nåede aldrig frem. Det konstaterede jeg efter fire uger, hvorefter Horsens faxede den i stedet.	Uoplyst
 38	Der blev lagt forkert gips på to gange i forløbet. Det var en dårlig oplevelse i forbindelse med forløbet.	Uoplyst

## Ambulatorium ortopædi

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg ville ønske at ventetiden op til behandling var kortere (25 uger). [Ventetid]	I høj grad
20	Alt i alt en positiv oplevelse! :-)	I høj grad
24	De har gjort alt for mig. Fuld tilfredshed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Et dygtigt og smilende/glad personale :-). Ved, at den offentlige sektor er presset, men følte mig stadig lidt som et samlebåndsobjekt. Alle var kørt på deres "liggestole" ind i et gang-lignende område og blev kørt frem og tilbage efter tur :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Fantastisk forløb tidsmæssigt og utrolig dejligt personale! Effektivt, professionelt og veludført. Man kunne mærke, at man fra start til slut var i gode og professionelle hænder, så man var helt tryk gennem forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Venligt og imødekommende personale. Kompetent behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Utrolig god og omsorgsfuld behandling. Meget fin forståelse for min situation. Jeg følte mig meget tryk og i "gode hænder". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Mere opfølgning, især i udsatte/særligt komplicerede tilfælde. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, som man kom ind til, når man er i et kontrolforløb efter en operation. Jeg har på seks måneder været til kontrol fire gange, og hver gang har det været en ny læge. Måske skyldes det, at jeg var opereret i udlandet, og derfor ikke havde nogen læge som reference. Ved en tidligere skulderoperation var det den samme læge, som både opererede og havde kontrolbesøgene. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Det kunne være en fordel for f.eks. et andet sygehus, at de fik at vide, om jeg kunne gå direkte i scanning. Dvs. jeg måtte af sted to gange, da de var i tvivl om en [operation]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
37	Det bør være muligt for patienten at følge en henvisning eller få oplyst en tidsfrist, hvorefter man skal reagere, hvis der ikke kommer ny indkaldelse. [Kommunikation og information]	I ringe grad
25	Jeg forventede, at der blev fundet ud af, hvad der er galt med min fod, og hvad der kunne gøres ved problemet. Lægen var god, men jeg blev sendt hjem uden, at der var en, som havde ansvaret for mit videre forløb. Jeg måtte via egen læge selv sørge for, at jeg kommer til en fodlæge. Og min henvisning til MR-skanning fik jeg kun, fordi jeg ringede til afdelingen og rykkede for en tid. Der var sket en fejl, men blev så henvist. Lægen var ikke på afdelingen længere, og ingen havde taget over. Hvor er sammenhængen, og hvor lang tid skal jeg vente? Jeg startede på Horsens sygehus [sidst på sommeren 2014] og venter stadig. Kunne jeg ikke komme til flere undersøgelser og samtaler samme dag, nu når man er i tvivl om, hvad problemet med min fod er. Jeg går bare herhjemme og har ondt. Jeg har før haft en dårlig oplevelse på Horsens sygehus, så jeg føler hele tiden, at det er mig, der skal have ansvaret og finde ud af, hvad der skal	Slet ikke

	<p>ske. Kan det passe? [Kvalitet i behandling]</p>	
31	<p>Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet, men utilfreds med behandlingen på anden afdeling. Jeg kom ind med udrykning til anden afdeling, og blev anbragt i et rum i [flere] timer uden mulighed for at komme i kontakt med personalet. [Kvalitet i behandling]</p>	Slet ikke
2	<p>Kald dog afdelingen for røntgen og IKKE billeddiagnostik.</p>	Uoplyst
4	<p>Når man har fået en tid, så er det sket flere gange, at jeg har fået udsat tiden en til to gange. Det er ikke tilfredsstillende, når man har mange smerter, når man skal vente to til tre uger mere. Det er sket to gange i 2014! [Ventetid]</p>	Uoplyst
5	<p>Havde dårligt meldt min ankomst, ca. 10 minutter før tid, før jeg blev kaldt ind. Super modtagelse, som om jeg var den eneste, de bare ventede på :-) [Ventetid]</p>	Uoplyst
6	<p>Jeg blev bedt om at møde i ambulatoriet. Herefter blev jeg sendt til røntgen for igen at skulle komme til lægen i ambulatoriet. Det ville have været mere praktisk først at blive røntgenograferet og derefter til lægen. Ville spare en del tid! [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
12	<p>Jeg var meget tilfreds. Mødte kun venlighed, og personalet signalerede god tid og var fagligt meget kompetente, så vidt jeg kunne vurdere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
14	<p>Forklarede tydeligt om eventuel senere operation, behandling og senere optræning. [Kommunikation og information]</p>	Uoplyst
18	<p>I mit tilfælde stødte det mig at få [et] prædikat [], blot fordi mine fingre sover.</p>	Uoplyst
18	<p>Jeg havde beskrevet mit knæforløb og smertebehandling hos egen læge. Jeg fik tre forskellige produkter, med dertilhørende stærke bivirkninger ved alle tre. Alligevel bliver jeg på operationsdagen spurgt, om jeg kan huske, hvilke produkter jeg er allergisk over for. Siden operationen har jeg haft [negative eftervirkninger], der er så slemme, at jeg vil vurdere dem som invaliderende og gør mig ikke-arbejdsdygtig. Jeg vil foreslå, at I kommunikerer med kommunen om min helbredssituation og fremtid.</p>	Uoplyst
27	<p>Alt ok.</p>	Uoplyst
28	<p>Operation aflyst []. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
33	<p>Flinke, friske mennesker med et smil på læben. Helt nede på gulvet. Skulle egentlig have haft en krammer. TAK. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
48	<p>Der er for mange specialer! Jeg regnede med, at lægen vidste noget om både hofte og fod, så jeg måtte have en ny tid hos næste specialist tre til fire uger efter. Det tog fem til ti minutter, da jeg fik henvisning til [andet sygehus]. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
26	<p>Jeg synes, det er rart, at der bliver taget tid til at ringe til patienterne. Jeg blev nemlig ringet op om morgenen og fik at vide, at jeg var blevet booket ved en forkert læge, men at i havde en tid samme dag ved den rigtige. Selvom det ville have været rart, hvis det var gjort minimum dagen forinden. Så man stadig kunne have kommet i skole, hvilket jeg kunne have nået, hvis jeg havde fået den opringning minimum dagen før. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	Ved ikke
30	<p>Bedre til at informere, holde en god samtale i [et] let forståeligt [] sprog. Lade være med at have telefoner liggende, som hele tiden ringer, det stresser patienten. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	Ved ikke

## Ambulatorium ortopædi

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg er godt tilfreds med forløbet.	I høj grad
21	Jeg var inde for at blive undersøgt vedrørende operationen af mit [ene knæ], blev opereret i [andet] knæ [i foråret].	I høj grad
44	Venter på operation.	I høj grad
16	Var til kontrol, hvor alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
39	Jeg var til kontrol med min hånd. Efter operation sidst i [foråret]. Jeg syntes ikke, det havde nogen effekt og derfor henvendte jeg mig til min læge, og var til kontrol [senere på sommeren]. Jeg følte det var spildt, lægen gav udtryk for, at det var en ekstra charme min hånd havde. Det kan jeg nu ikke få øje på.	I meget høj grad
40	Springfingre, jeg må ringe inden tre måneder, hvis der skal opereres. Jeg fik indsprøjtning som har hjulpet indtil nu.	I meget høj grad
22	Besøget i [efteråret] mundede ud i, at jeg efterfølgende kom til forundersøgelse hos NN med hensyn til at få mine skruer fjernet, hvilket var hvad jeg ønskede mig af besøget i [efteråret]. Skruerne er nu fjernet.	I nogen grad
25	Hvad kan jeg gøre, så det optimerer mit forløb?	Slet ikke
1	Skulle have været sendt til fysioterapeut med det samme efter første behandling. De øvelser lægen printede ud, må man IKKE lave for slidt hoft.	Uoplyst
3	Er utroligt positivt møde med det offentlige sygehusvæsen. Ingen ventetid af betydning fra henvisning til indkaldelse, og ingen særlig ventetid fra forundersøgelse til tidspunkt for indgreb. Ortopædkirurgisk.	Uoplyst
5	Det var kun en forundersøgelse før operation.	Uoplyst
15	Jeg startede sygdomsforløb på privat hospital []. Herefter Horsens sygehus. Nu et andet sygehus. STADIG IKKE UDREDET!	Uoplyst
27	Alt ok.	Uoplyst
33	Det vil altid være svært med et knæ, der har lidt overlast, at forvente noget super, men jeg blev efterhånden glad for behandlingen. Overstrækning af knæ ved fald i en kostald.	Uoplyst
36	Det var en MR-scanning af foden inklusiv udredning af samme. Foden kan kun forbedres af mig selv. Jeg er udmærket tilfreds.	Uoplyst
41	Kunne selv vælge, om jeg ville have skinne på benet eller krykker. Valgte selv krykker.	Uoplyst
47	Da jeg ikke har været opereret endnu, kan jeg ikke svare på dette.	Uoplyst
30	Føler sig som en "standard"-patient, som bare skal igennem konsultationen og bare sendes hjem, fordi der sidder andre og venter, og telefonen har nu ringet mange gange.	Ved ikke







