

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Horsens

Ortopædkirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5	Det kan være svært at vide, hvilket venteværelse man skal vente i, og de ellers meget søde pensionist-hjælpere er ikke altid til hjælp.	I nogen grad
8	Det ville være rart, at man bliver orienteret, hvis der er lang ventetid, så man ikke bliver nervøs for, at man er glemt. Jeg ventede en time pga. sygdom blandt læger. Det ville have været rart, hvis jeg var blevet orienteret ved ankomst.	I høj grad
14	Meget fin modtagelse af kompetente folk.	I meget høj grad
39	Lægerne har jo ikke særlig lang tid til hver patient. Det ville nok være værd at se på, hvis det er noget, I vil tage højde for.	I høj grad
43	Venlig modtagelse.	I høj grad
58	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
60	Meget venlig personale og følte mig godt taget imod.	I høj grad
64	Ikke særlig personlig. Man logger ind med sygesikringsbevis og afventer. Man kunne måske have et kø system, hvor man kan se 1. om man er registreret og 2. ca. tid til det bliver ens tur.	I meget høj grad
86	Fin modtagelse.	I høj grad
95	Godt behandlet.	I meget høj grad
97	Det er forvirrende med flere venteværelser og samme check-ind skærm. Jeg sad en halv time i forkert venteværelse.	I høj grad
109	Jeg havde alt for kort tid hos lægen.	I høj grad
110	Jeg blev kaldt ind til sygeplejersken hurtigt og præcist. Men skulle bagefter vente længe på lægen, der tilsyneladende ikke var forberedt eller havde noteret, at jeg skulle komme.	I nogen grad
113	Venlig modtagelse. Meget tilfreds.	I meget høj grad
120	Udmærket modtagelse. Ventetid på fem til ti minutter.	I meget høj grad
143	Jeg er positiv overrasket, det var et ordentlig planlagt hele forløbet. Meget sødt personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
150	På grund af check-in apparatet, som er elektronisk, og som jeg ikke forstod, sad jeg i det forkerte venteværelse. Sekretæren var ikke til megen hjælp. Men en frivillig person kom forbi, som jeg henvendte mig til, og personen førte mig til det rigtige venteværelse. Jeg var i ambulatoriet (det forkerte) femten minutter før den indkaldte tid, blev så forsinket ved indkaldelsen hos lægen, som så fortalte, at han også var forsinket.	Slet ikke
151	GOD.	I høj grad
166	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
168	En meget positiv oplevelse. Læge [var der] til tiden.....	I meget høj grad
180	Grunden til, at personalet ikke var forberedt på vores ankomst i skadestuen, var, at henvendelsen fra egen læge ikke var nået frem, da vi kom.	Slet ikke
191	Jeg vil rose personalet for deres opmærksomhed over for mig hele forløbet.	I meget høj grad
203	Den modtagelse jeg fik må anses som værende meget god, idet jeg blev indlagt akut. Jeres plejepersonale fortjener i den grad ros for deres engagement og venlighed, som sjældent ses andre steder. En stor ros herfra.	I høj grad

205	De havde glemt mig, og lægen var gået. Jeg var sidste patient på dagen. Sygeplejerskerne opdagede det, da jeg sad tilbage [lang tid] efter, jeg skulle have været inde. De fik kaldt lægen tilbage, og klargjorde mig imens, og lægen kom, hvorefter jeg blev behandlet. Alt var fint bortset fra ventetiden og forglemmelsen.	Slet ikke
206	Ankom til MR-scanning, hvor jeg blev oplyst (ved hjælp af tekst på væggen), at jeg blot skulle afvente, at jeg ville blive kaldt ind. Undrede mig over, at flere kom ind før mig, og ved henvendelse til personalet blev jeg gjort opmærksom på, at jeg skulle melde mig i røntgen afdelingen, hvilket jeg gjorde. Mangler oplysning på gangen ved MR-scanning om, at man skal henvende/melde sig i røntgenafdelingen først.	I meget høj grad
207	Ok.	I meget høj grad
224	Meget personlig og kompetent.	I høj grad
227	Modtagelsen fungerede perfekt. Man blev vejledt via skærmen, da man havde registreret sin ankomst.	Ikke relevant for mig
259	Jeg skannede mig ind med mit sygesikringsbevis og skulle til at gå over i vente området, der var der så en af de "frivillige" der havde været opmærksom på at jeg skulle gå ned i det næste vente område, det kunne hun se på skærmen, det var jeg ikke opmærksom på. Det burde måske fremgå mere tydeligt, da der sikkert er flere end mig, hvor det er første gang man besøger jer. Ellers var alt fint.	I høj grad
261	Jeg ventede i to timer, før jeg kom til operation, men ud over ventetiden var der ikke noget at klage over :).	I nogen grad
298	Jeg havde en tid om formiddagen, hvorefter jeg så blev henvist til venteværelset. Der sad man i halvanden time, hvorefter man så fik udleveret operationstøjet. "Der går lige et kvarter, og så bliver du kaldt ind", men det kvarter blev hurtigt til tre timer. Operationen var veludført, men det er pænt surt, at skulle møde ind efter aftale, for først at være hjemme igen om eftermiddagen. Hvad årsagen var til forsinkelsen, var på grund af en anden patient, som vidst ikke havde meldt ud, at han ikke kunne komme lige den dag, hvilket så kostede alle andre en del timer oveni.	Slet ikke
314	Jeg oplevet en super god behandling fra start til slut. Engageret og professional. Alt fra reception ved ankomst til aflevering af krykker!	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
14	Meget tillfreds med forløbet.	I meget høj grad
60	Min egen læge og jeg mener, at forløbet blev afsluttet forkert, da mit sår slet ikke var færdigbehandlet. Jeg fik ingen info om, hvordan jeg skulle behandle såret	I nogen grad
120	Ønskeligt, hvis der var en sekretær til stede, som kunne [] forstå lægen []. Der opstod enkelte misforståelser, og jeg var også i tvivl, om lægen forstå, hvad jeg sagde.	I høj grad
159	Det er vigtigt, at det der bliver fortalt omkring medicin også bliver noteret i patientens medicinkort, og det også bliver overført til serveren, således at det bliver udleveret. Det er også vigtigt, at der klart forklares, hvad der er depotmedicin og hvad patienten selv kan docere i forhold til smerter. Det er især vigtigt, at der er fokus på, hvor stor smerten skal være inden det tages.	I høj grad
180	Dette var et skadestuebesøg, da der ikke er tale om en sygdom, men [mit barns] brækkede arm.	I høj grad
206	Blev MR-scannet [i midten af en efterårsmåned]. Jeg må vente indtil [senere samme efterårsmåned] inden, at jeg får svar på scanningen. [Jeg] håber ikke, at der er noget alvorligt galt, da jeg nu har gået siden [sidst på sommeren], hvor skaden skete! [Jeg] har forhørt mig hos egen læge, om hun har fået svar vedrørende scanningen. [Jeg] har intet hørt dags dato.	I nogen grad
227	Savner information omkring opfølgning, hvad sker der f.eks. efter [behandlingen] på andet sygehus? Hvordan skal jeg forholde mig, og hvad gør jeg for at komme til kontrol eller samtale igen? Undersøgelsen/samtalen var på eget initiativ, da jeg gerne ville vurderes af anden læge! Var til samtale hos læge NN, hvilket var en positiv oplevelse. Det var nærmest "optur" endelig at blive lyttet til og taget alvorlig. Bliver der fulgt op på dette nu? HVAD SKAL DER SKE HEREFTER?	I høj grad
237	Vidste klart, hvad operationen af min pegefinger på [] min hånd indebar, såsom et stift led.	I høj grad

283	Den læge, der undersøgte mig var/er [svær at forstå], så der var flere sproglig misforståelser os imellem. Dette ser jeg som meget ærgerligt, da jeg ikke er i tvivl om, at fagligheden var/er i top. Så det er super ærgerligt, at vi har en dygtig læge, hvor vi ikke får den fulde udbytte af færdighederne, [fordi lægen var svær at forstå]. Kunne det være en ide med en personale, der kunne [være behjælpelig med forståelsen]. [] Jeg gik fra svaret på min scanning med en fornemmelse af usikkerhed omkring min skadessituation.	I nogen grad
298	Efter operationen blev jeg egentligt bare sat af inde ved et værelse, hvor jeg fik at vide, at jeg blot kunne tage hjem, når jeg havde fået fat i min far, men da jeg ikke måtte have min taske med ind til operationsstuen, havde min far telefon, sandaler mm., så jeg kunne ikke forlade stuen, som jeg var blevet sat af ved. Der kom dog en anden sygeplejerske ind, som jeg lige kunne få til at give en besked videre. Hun fandt min far og sagde til ham, at jeg var "klar til afhentning", hvorefter hun så fortsatte med sit arbejde. Min far nåede ikke at spørge, hvorhenne han kunne finde mig, men han formåede alligevel at finde mig. Derfra fik jeg egentligt ikke mere at vide, mht. hvornår bandage skulle skiftes og sting fjernes, så da vi så fik ringet til vores egen læge, var der vidst gået nogle dage mere, end der burde, og derfra og frem fik vi selvfølgelig styr på dato for fjernelse af sting osv., men alt dette er ikke, efter egen mening, noget en patient selv skal fumble med. Det burde nemt kunne siges, hvor mange dage der "normalt" skal gå, og lige i mit tilfælde er jeg diabetiker, hvilket gør det endnu mere vigtigt.	Slet ikke

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
20	Forkerte røntgenbilleder.	I høj grad
60	Afsluttet uden opfølgning ved [sygeplejerske], hvilket endte i slem indkapslet betændelse.	I nogen grad
65	Der blev ikke kigget eller mærket på det syge område under besøget.	I nogen grad
127	De opdagede ikke, at jeg ud over en overrevet sene i låret også havde en revne i en underarmsknogle. Den blev opdaget [et par] uger senere.	I høj grad
145	De havde bare problemer med at finde min blodåre i hånden, så de stak forkert og måtte prøve igen.	I meget høj grad
180	Jeg ved ikke, om det kan kaldes en fejl. Min meget smerteforpinde otte årige datter med sin brækkede albue ville nok sige, det var, når vi blev sendt til røntgen igen en ekstra gang, da de første billeder ikke viste skaden optimalt nok. Det var meget smertefuldt.	I høj grad
181	Man havde ikke informeret mig om, at jeg først skulle have foretaget en scanning. Men det blev der rådet bod på, og jeg kom hurtigt til.	I høj grad
197	Ingen fejl.	I meget høj grad
264	Det var en ret skrækkelig oplevelse med indlæggelsen. Mange ting gik galt. Først og fremmest var jeg indkaldt til opfølgende røntgen efter ti dage. Jeg var på vej til møde i Spanien, og havde kufferten i bilen. Det endte med, at jeg skulle blive på hospitalet. På trods af, at det var tidligt på dagen, og jeg fik at vide, at jeg ville blive opereret efter kl. 14 og skulle faste. Så fik jeg først kl. 20 at vide, at de ikke kunne nå det og måtte vente til dagen efter. Sygeplejerskerne havde iklædt mig det forkerte tøj til OP og kunne i øvrigt ikke finde en pulsåre, fordi jeg frøs, stak kanylen i knoglen midt på hånden i stedet for. Jeg talte før operationen med en læge. Jeg fortalte om mine bekymringer ved udfaldet af operationen og helingen. Jeg havde indtryk af, at det var hende der skulle operere mig. Det viste sig nogle timer senere, at det var en helt anden. Jeg vågnede op med de stærkeste smerter, jeg nogensinde har haft. De gav mig morfin og fentanyl intravenøst på opvågningen flere gange, men uden effekt. Endelig tilkaldte de en læge, der tog gipsen af og konstaterede, at den var lagt ind i det nyopererede og havde lukket blodtilførslen til hånden. Så blev smerterne uholdelige, men jeg havde fået fentanyl og morfin flere gange plus morfintabletter, og jeg blev så dårlig. Jeg kunne faktisk ikke sidde på en stol i fire dage. På sengeafdelingen stiftede jeg bekendtskab med en sygeplejerske fra helvede. Hun behandlede mig som en simulant på trods af, at jeg havde det meget, meget dårlig pga. af al medicinen. Jeg kunne hverken sidde eller gå, jeg kunne ikke koordinere mine muskler, jeg kunne ikke spise og ikke komme på WC. Jeg havde det bare meget dårligt. Hun kunne ikke lægge drop forsvarligt. Hun fortalte mig, da jeg efter 13 timer gerne ville på WC, at jeg bare skulle være klar over, at hun ikke kunne gribe mig når jeg faldt, og sørgede for, at jeg blev efterladt hjælpeløs og ikke kunne tilkalde hjælp. Jeg håber aldrig, jeg skal indlægges på Horsens Sygehus igen!	I nogen grad
297	Administration af hjemmesygepleje kiksede totalt. Hjemmeplejen kendte INTET til sagen tre dage efter.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
8	Måske kan man samle flere undersøgelser på samme dag. Jeg har været i Horsens fire gange for samme lidelse. Det kunne have været skåret ned til to, hvis det havde været ordentligt planlagt. Man føler sig lidt til grin som patient, vores tid er jo også kostbar. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Ingen ventetid. Endda hurtigere til begge steder. Dejligt. [Ventetid]	I meget høj grad
43	Jeg fik en venlig og grundig behandling af forskellige fagpersoner og har ikke forslag til forbedringer. Der var en naturlig/acceptabel ventetid, når jeg gik fra fagperson til fagperson. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
59	Læge NN gav ekstra information vedrørende tilstanden af mine ledbånd, som ellers ikke var en del af operationen. Det var super positivt. [Kommunikation og information]	I høj grad
80	Lægen NN var meget imødekommende og faglig i min forstand, så jeg vil meget gerne sige tak for mit nye knæ. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
97	Hvorfor lukker røntgenambulatoriet så tidligt (klokken 14 eller 15)? Det betød, at jeg skulle køre en ekstra gang (til Skanderborg). [Fysiske rammer]	I høj grad
120	Svaret er baseret på en opfølgning på operation, altså afslutning på hospitalet. Har fungeret fint i hele forløbet. Ikke mindst var sygeplejerskernes rådgivning forud og efter operation helt i top. God lægelig indsats og fin orientering om forløbet og forventning. Men lidt svært at forstå lægens sprog og i tvivl om han også forstod mig. []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
150	Jeg manglede menneskekontakt ved mit ophold på ambulatoriet. Der manglede en ordentlig information af en sekretær, der kunne fortælle mig, hvilket ambulatorie, jeg skulle indkaldes fra. Der, hvor jeg først havde henvendt mig, var et fælles ambulatorie. Men jeg skulle være gået til Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Ja, jeg er [ældre], men normalt er jeg velorienteret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
155	Skulle have snakket med en fysioterapeut, men kom aldrig til det. Sad i to timer. Tror der var sygemeldinger eller fri blandt personalet. [Ventetid]	I nogen grad
162	Jeg blev sendt af praktiserende læge til Ambulatoriet i Horsens, selvom jeg egentlig godt vidste, at det var andet sygehus, der skulle kigge på mig. Så det eneste lægen i Horsens gjorde var at sende mig videre. Det er spild af tid for både mig (sundhedsmæssigt) og Ambulatoriet i Horsens. En mere fleksibel arbejdsangang kunne have gjort, at jeg var kommet under behandling mindst 14 dage tidligere, og at hele holdet i Horsens ikke havde behøvet at se mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
203	Man havde en klar fornemmelse af en professionel indstilling hos personalet. Det gav/giver en ro hos mig som patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
206	Er tidligere blevet ultralydscannet i forbindelse med denne skade, lægen [var svær at forstå]. Jeg gentog, hvad jeg formodede, at han sagde, og så kunne han så svare med "ja" eller "nej", om jeg havde forstået ham korrekt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
207	Alt var godt.	I meget høj grad
236	Alt ok.	I meget høj grad
237	Da jeg modtog et afbudstidspunkt for operationen, og jeg havde mange smerter i leddet, blev jeg meget glad for at få det ordnet, og jeg havde selv meldt mig til et eventuelt afbud. [Ventetid]	I høj grad
263	Super personale.	I meget høj grad
292	Holde øje med andre sygdomme. Jeg har f.eks. sukkersyge. Da jeg skulle møde fastende, gik der lang tid før, de fandt ud af, at jeg har sukkersyge, så mit tal nåede at blive lavt, inden de gav mig drop med sukkervand. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

- | | | |
|-----|---|------------------|
| 298 | Ambulatoriet skal være mere informativ. Vi kendte ikke til årsagen med henhold til forsinkelsen, og hvis vi havde fået dette at vide, ville det have afhjulpet frustrationen, da man virkelig står tilbage, og føler sig "glemt".
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 318 | Jeg arbejder på sygehuset []. Super hurtig tid i ambulatoriet til [behandling]. Kunne møde op ret hurtigt, kom til efter få dage, da der var et afbud. Super behandling for mig som medarbejder.
[Ventetid] | I meget høj grad |