

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning
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:	315
Besvarelser fra afsnittets patienter:	135
Afsnittets svarprocent:	43%

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.

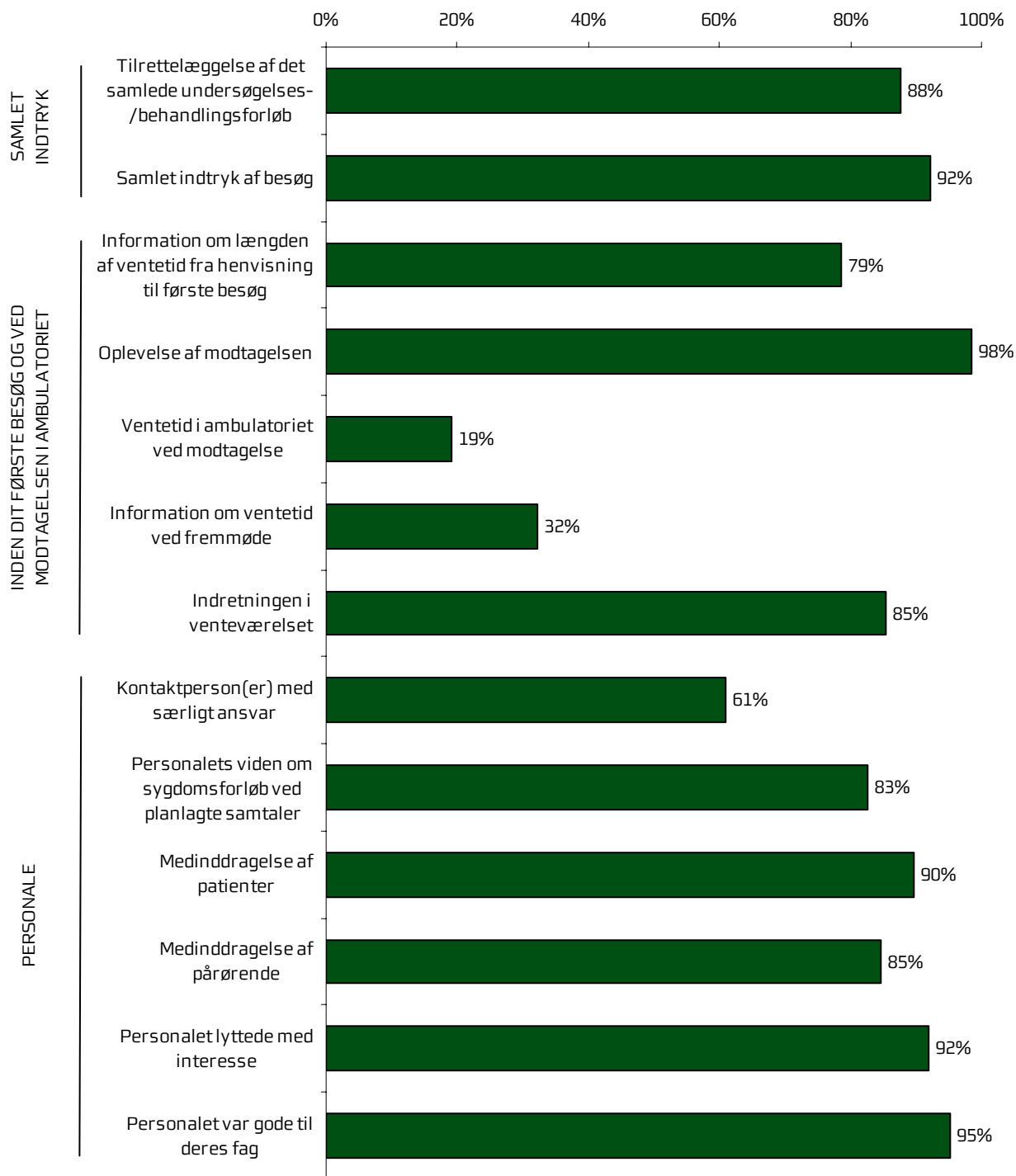
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

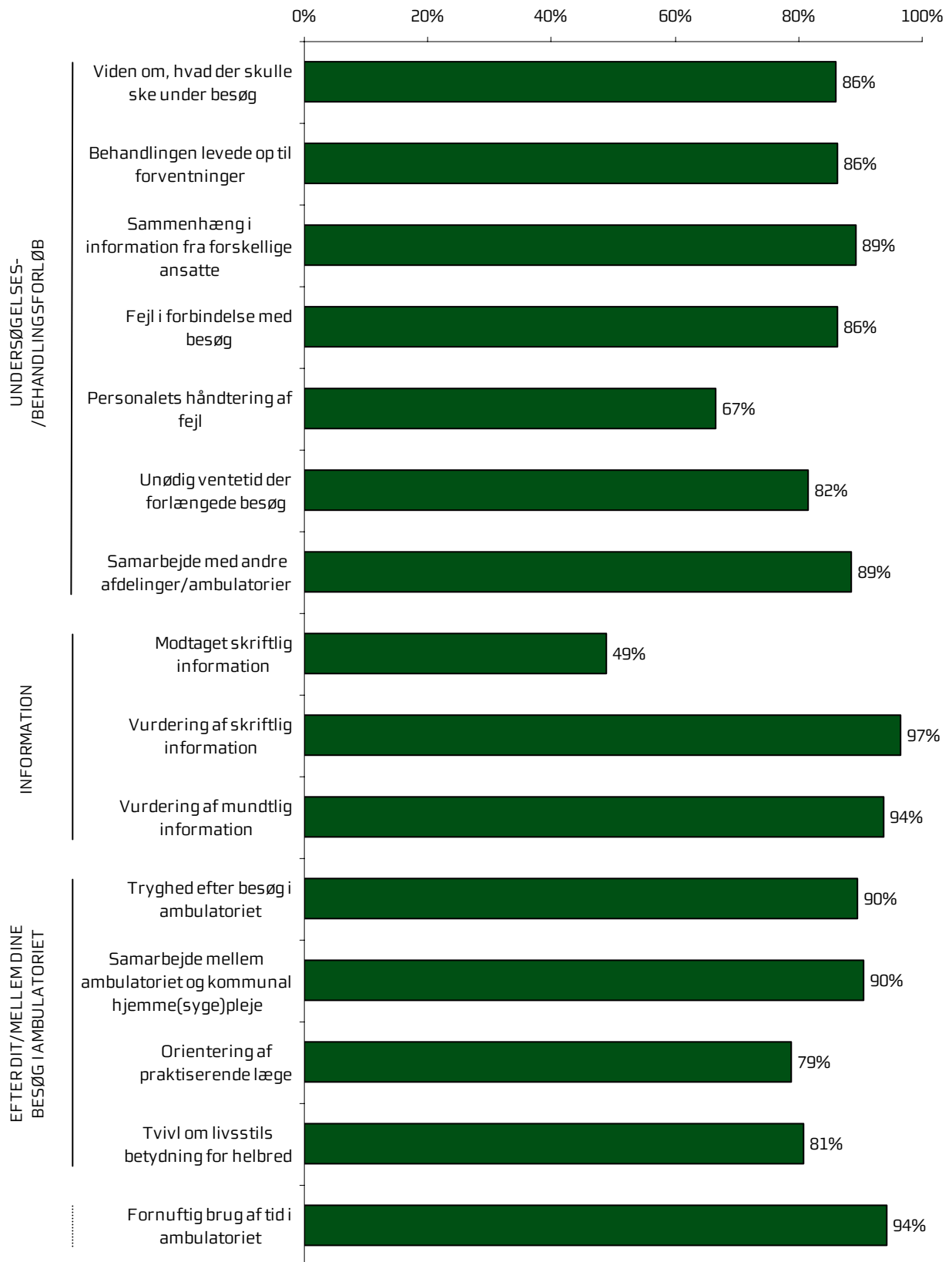
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

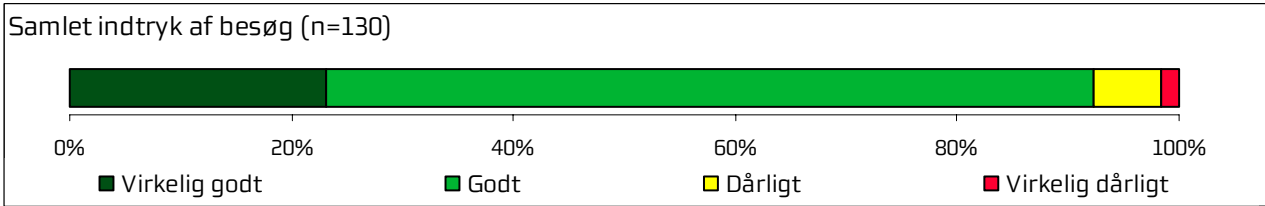
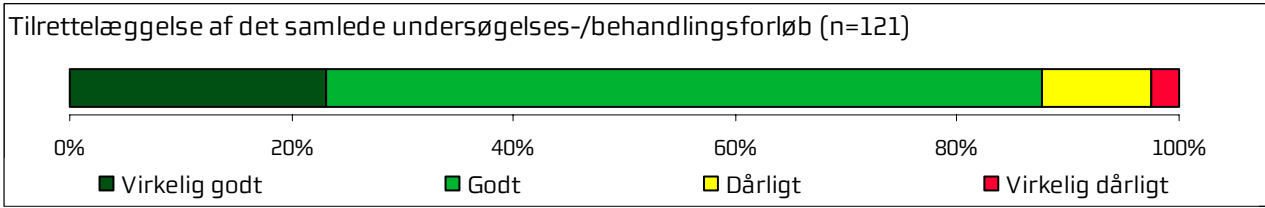
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

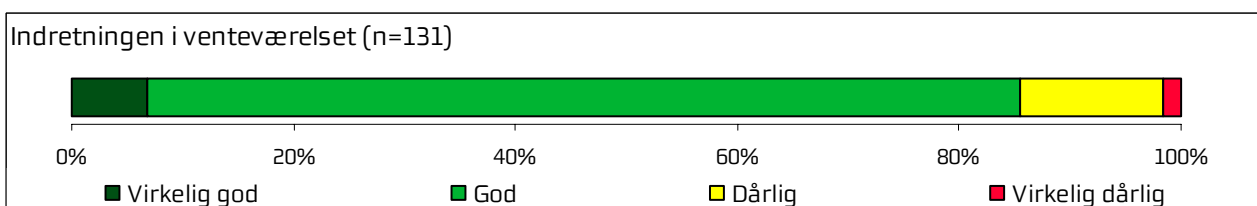
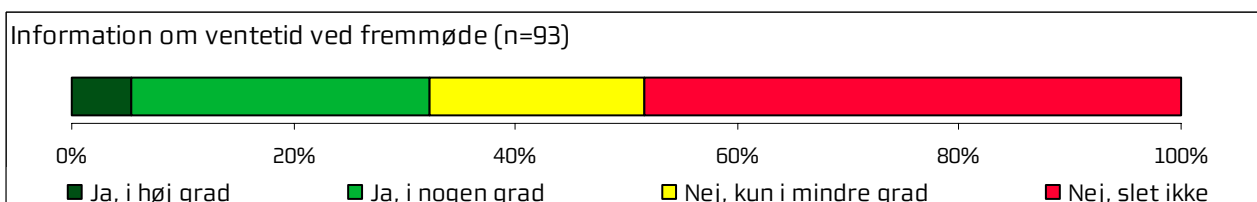
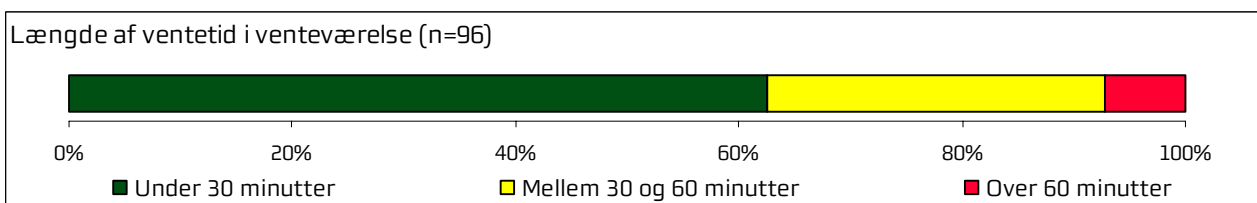
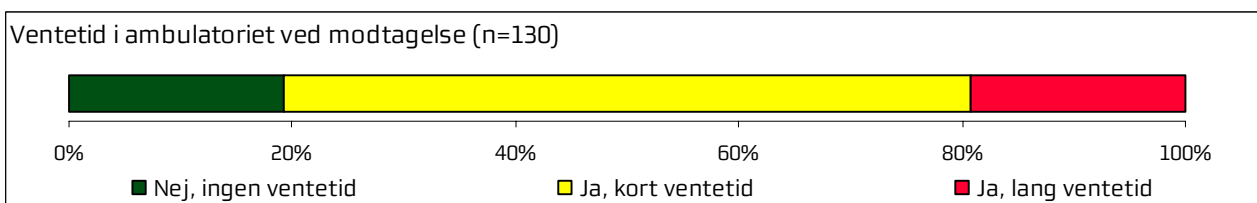
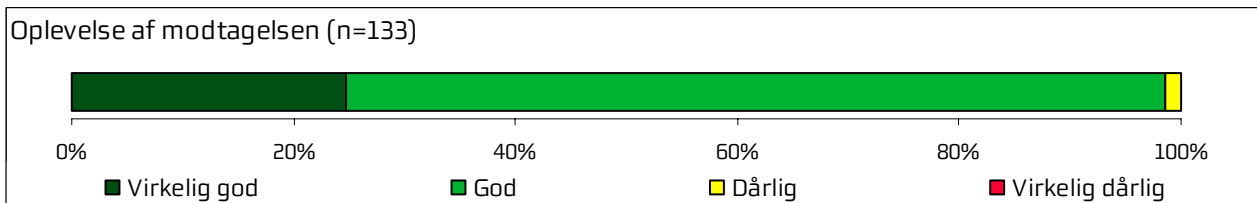
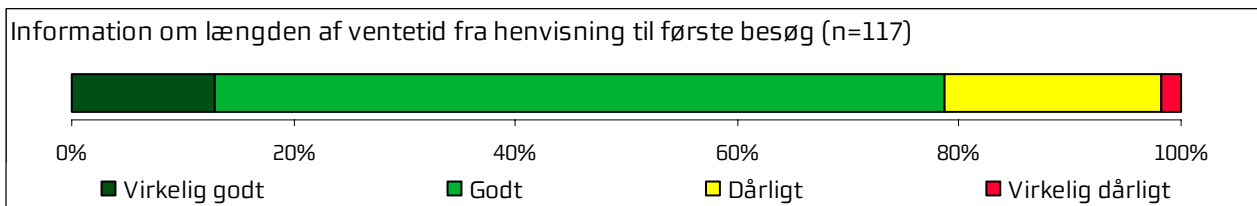
4.1 Samlet indtryk



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?	88%	-	-	100%*	91%	97%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	91%	97%*

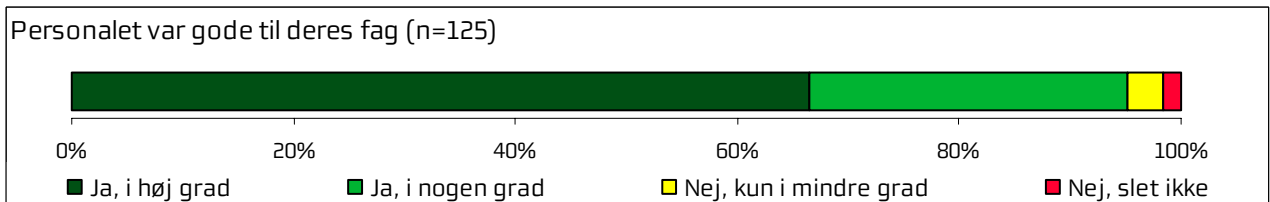
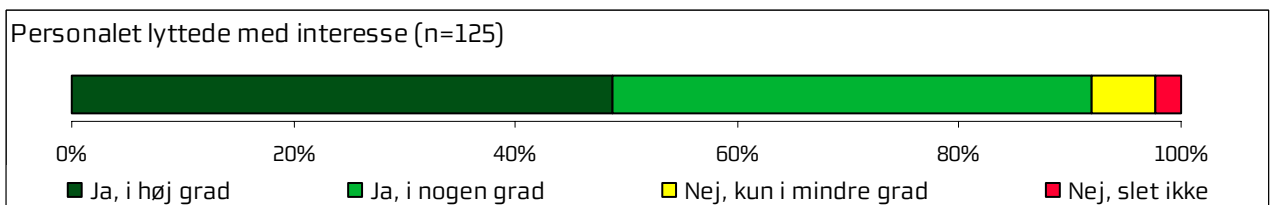
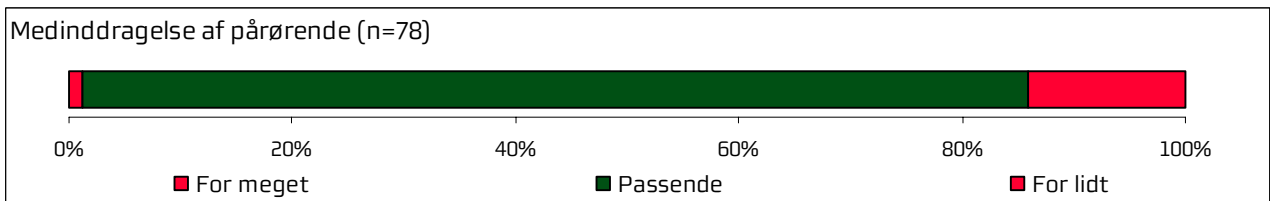
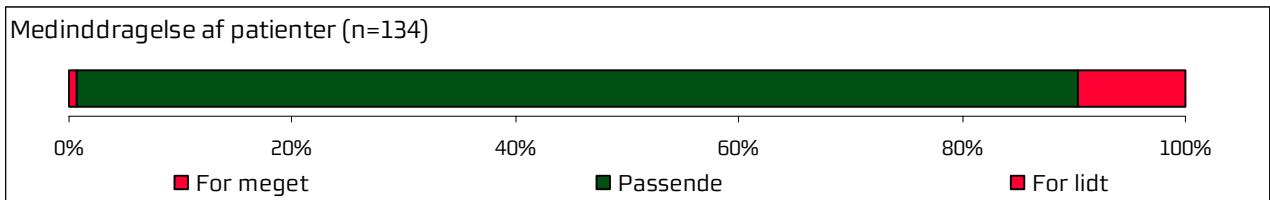
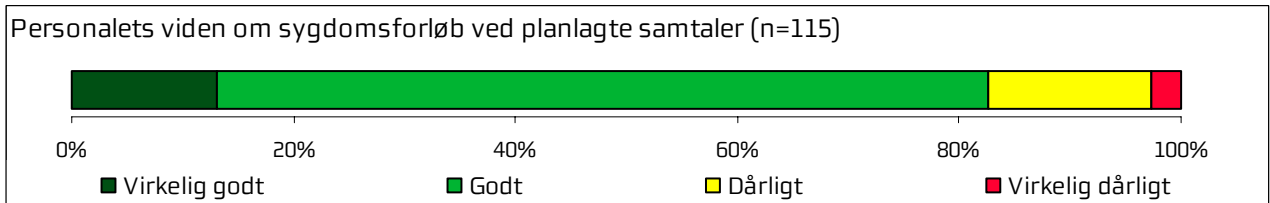
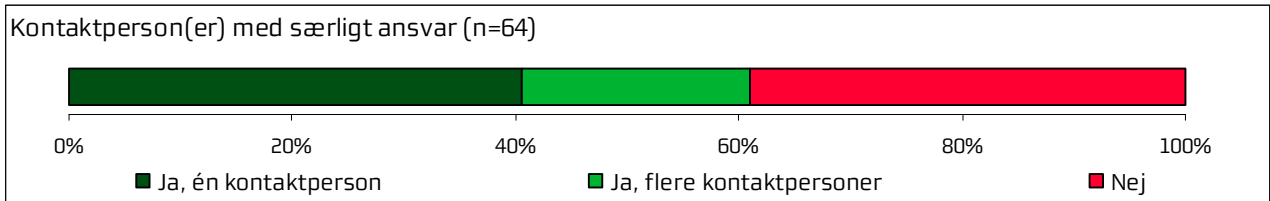
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

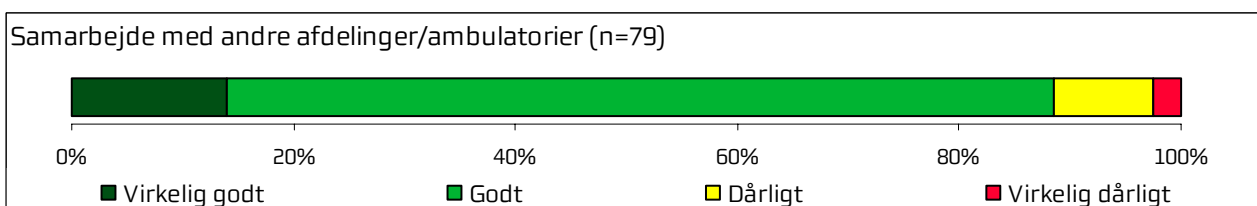
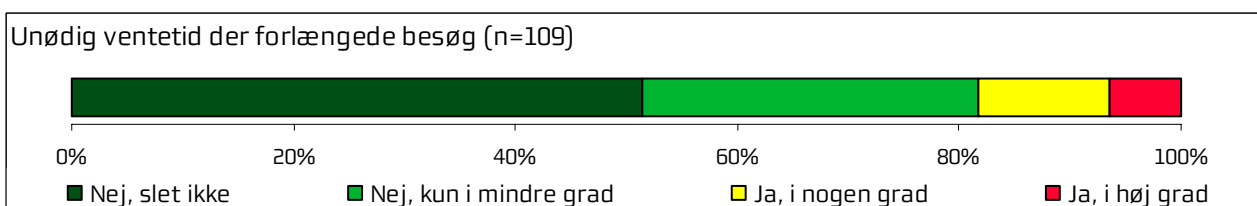
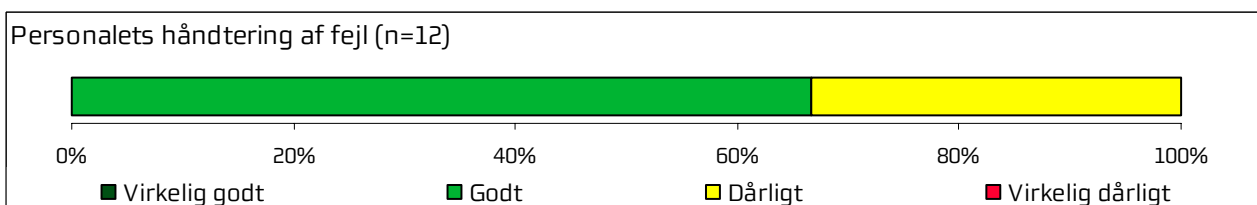
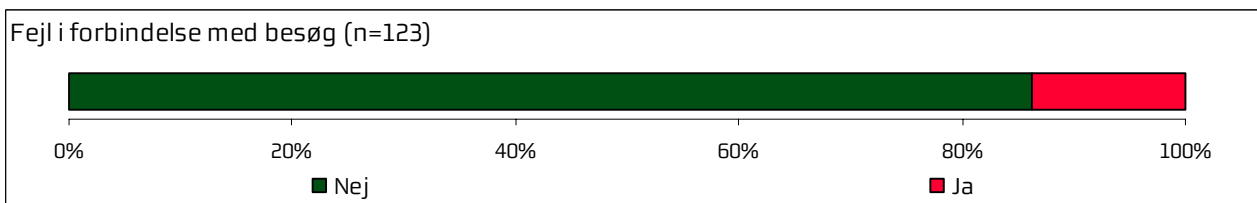
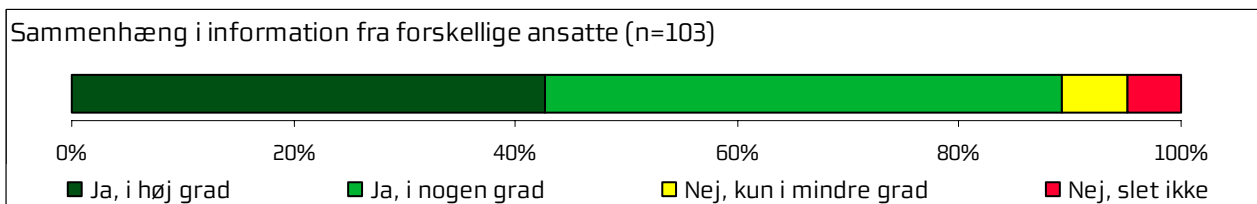
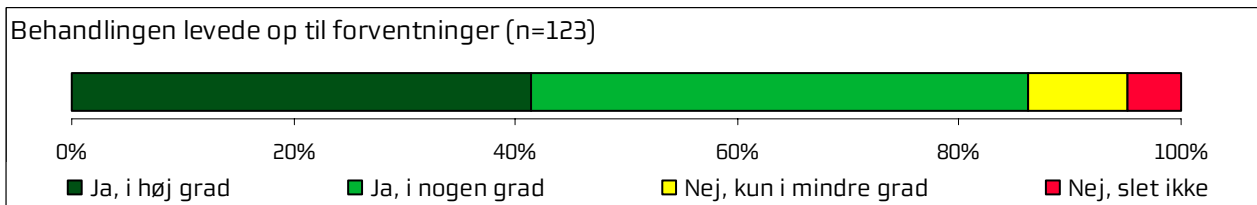
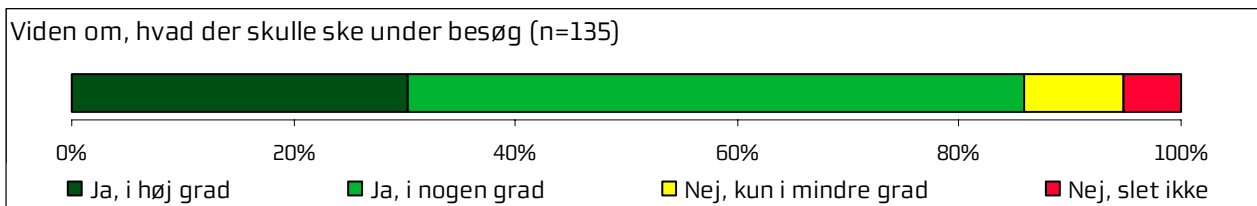
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	79%	-	-	100%*	75%	91%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	19%	-	-	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?	32%	-	-	80%*	25%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85%	-	-	98%*	70%*	88%

4.3 Personale



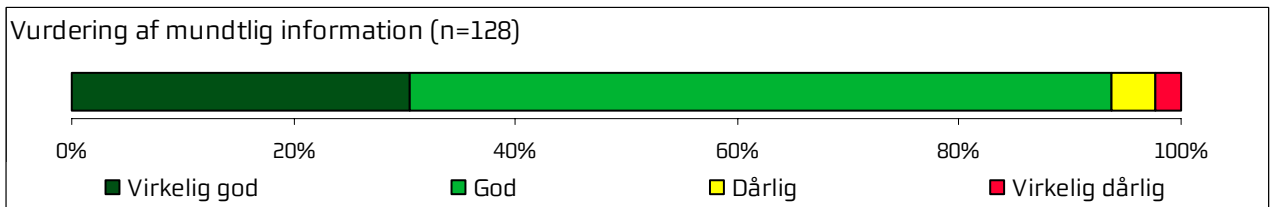
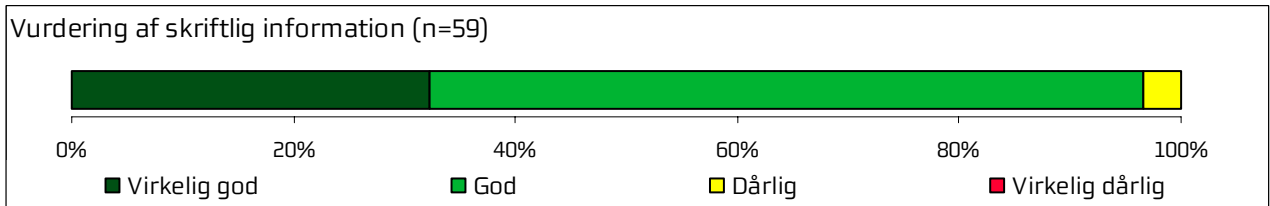
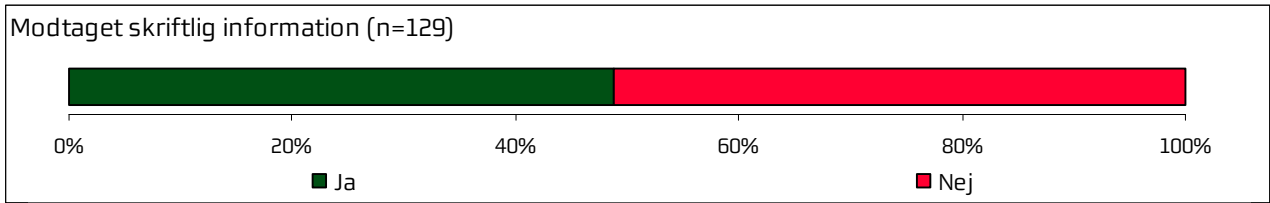
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	61%	-	-	100%*	60%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	100%*	84%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	82%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	73%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	100%*	88%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	93%	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



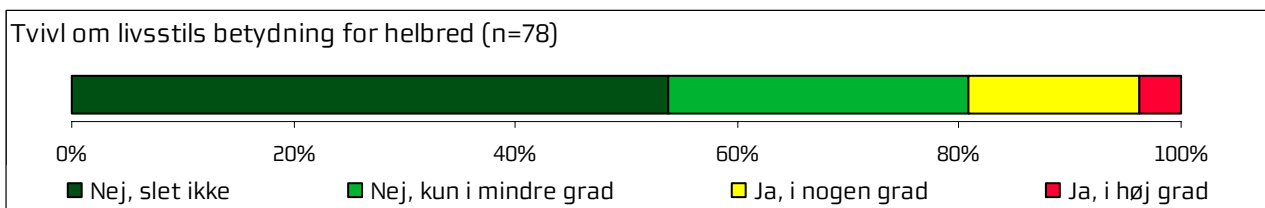
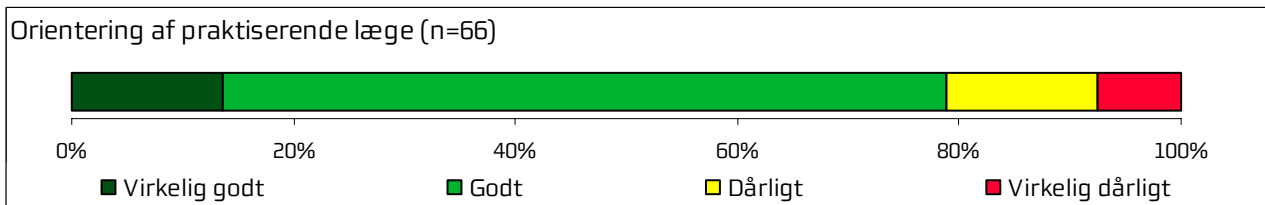
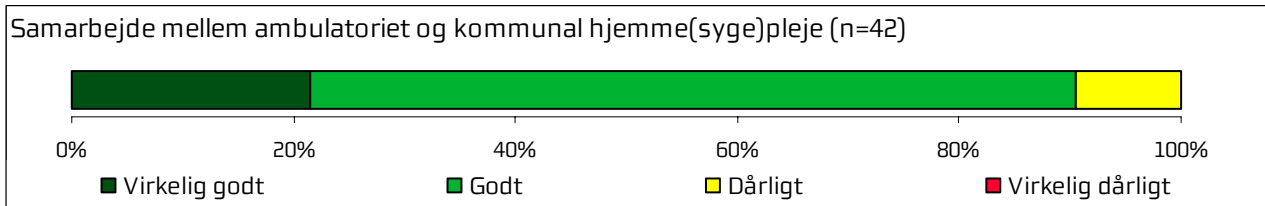
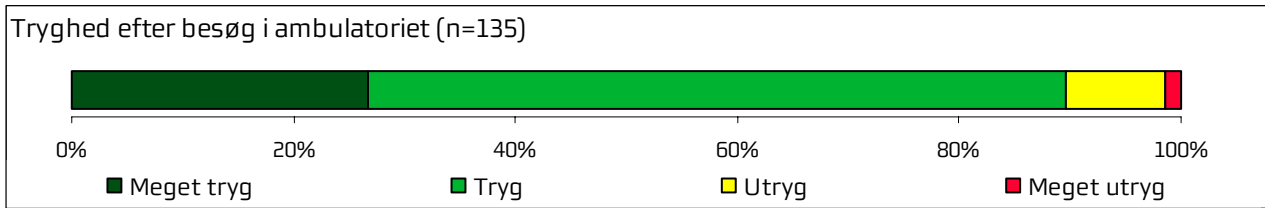
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	100%*	84%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	84%	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	77%	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%*	25%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	98%*	75%	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	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?	49%	-	-	87%*	45%	60%*
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?	94%	-	-	100%*	86%*	96%

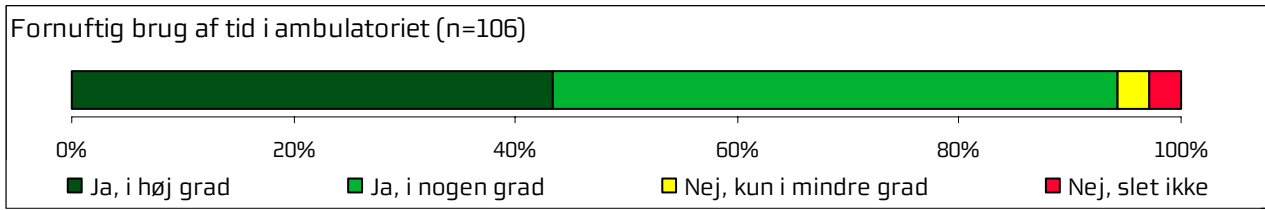
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	100%*	86%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	100%*	65%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	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?	94%	-	-	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, Herning





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	Alt var okay.	Virkelig godt
2	Veluddannet personale, der kan træffe beslutninger uden, at flere skal inddrages. Det tager mere tid og kræfter at forstå en ikke-dansker.	Godt
3	De var to måneder om at tilbyde en kikkertundersøgelse, som blev udført næsten tre måneder efter skaden. Det betød, at forløbet blev meget langvarigt. I tre måneder måtte jeg humpe med to stokke. Jeg kunne ikke bære noget, ikke gå ret langt, ikke bruse stående. En badetaburet havde været på sin plads og en letvægtskørestol til transport over længere afstande. Med hensyn til hjælpemidler var der ingen service.	Dårligt
4	Ambulatoriet (sygeplejersken) har gjort et ok arbejde. Jeg har bare manglet en styring af mit forløb, som har været langt, men på det sidste er det blevet væsentligt bedre, her tænker jeg på den lægefaglige del.	Godt
5	Der mangler alle steder information vedrørende befordring. Først efter ca. to år i systemet, har vi ved en tilfældighed hørt om vores muligheder. Give, Herning, Holstebro og Ringkøbing har jeg besøgt af flere omgange uden at få information om kørsel/rejse omkostninger.	Godt
8	Den læge, som stod for undersøgelsen, rådspurgte en kollega, for at sikre sig det afsluttende forløb. Meget positivt og professionelt at spørge om en kollegas mening/erfaring.	Virkelig godt
9	Mere luft i venteværelse.	Dårligt
10	Den sidste konsultation, jeg havde, var hos læge NN: jeg vil gerne her beskrive, hvordan den forløb for mig. Inden denne konsultation var jeg blevet informeret om, at jeg skulle til en håndkirurg, men så vidt jeg senere er blevet orienteret om, så er NN en anden form for kirurg. Konsultationen foregik som følgende: jeg kom ind til NN, og vi hilste på hinanden. Han sad og kiggede på mine røntgenbilleder på computeren et stykke tid. Jeg spurgte ham om, hvor en bestemt knogle var på billedet, og han svarede (samtidig med, at han pegede på billedet): "den er der, hvis du ellers tror, det er noget, du har forstand på!". Efter et stykke tid spørger jeg ham, om han kan sige mig, hvorfor jeg får ondt, når jeg bevæger hånden på en bestemt måde. Han siger bare nej. Til slut spørger jeg om, hvorfor det gør afsindigt ondt, når jeg skal vende håndfladen opad, hvortil NN siger, at det godt nok er træls for mig, for så kan jeg jo ikke tage imod returpenge! Jeg vil gerne pointere, at jeg havde afsindigt ondt i hånden den dag, og det havde jeg haft i meget lang tid - ellers havde jeg simpelthen ikke stået model til denne behandling. Det var det, man kunne byde patienter i 1960'erne, men nu skriver vi altså 2009! Til slut i konsultationen bad han mig om at gå i røntgen, og så ville han ringe til mig dagen efter og orientere mig om røntgenbillederne i forhold til de billeder, der allerede var taget. Dagen efter ringede han tilbage og orienterede mig om, at der ikke var nogen forandring i de nye billeder i forhold til de billeder, de havde i forvejen. Jeg spurgte ham om, hvad jeg skulle gøre, for jeg havde meget ondt i hånden. Han svarede, at det forstod han ikke, men jeg kunne jo bruge en håndskinne, og i yderste konsekvens kunne han lave en kikkertundersøgelse på hånden, men det	Virkelig dårligt

mente han ikke var aktuelt nu. Jeg bad imidlertid om en kikkertundersøgelse, for jeg syntes ikke, jeg havde andre valg på grund af smerter (denne undersøgelse aflyste jeg imidlertid selv, fordi jeg ved nærmere eftertanke blev enig med mig selv om, at jeg nok bare skulle til genoptræning)! Senere fandt jeg ud af, at lægen skrev i journalen, at der var tydelige forandringer på røntgenbillederne, og at det var ham, der anbefalede mig en kikkertundersøgelse af hånden! Hele dette bekendtskab har været en rigtig dårlig oplevelse for mig, og så kan man jo spørge sig selv om, hvorfor indgiver jeg dog ikke en klage? Det er der to gode grunde til: 1. Når man har så ondt, som jeg har haft, så har man simpelthen ikke ressourcer til det. 2. Jeg har jo ikke nogen særlig god sag, for vi var jo kun os to, og hvem af os lyver? Til slut vil jeg bare sige, at det er meget, meget sjældent, jeg bruger sundhedssystemet - det er kun i nødstilfælde, og jeg har heldigvis også gode oplevelser med sundhedssystemet.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 12 | Der går alt for lang tid når man henvises videre. Der går nemt tre måneder inden man ved mere, f.eks. fra ambulans besøg til MR-scanning og til svar på scanning. Det er meget dårligt. | Godt |
| ✎ | 14 | Kortere ventetid på indkaldelse. | Godt |
| ✎ | 18 | Det jeg manglede/mangler er, at det er den samme læge HVER gang, så vil det ikke tage tid at sætte sig ind i min journal. Kan bedre vurdere forandringer, frem/tilbage fra gang til gang. Når det er en ny læge hver gang, så kan de kun læse og høre min vurdering af, hvordan det er gået siden sidst. Men det har været dygtige og kompetente læger hver gang. | Godt |
| ✎ | 21 | Oplyse om ventetid. Efter at have ventet en time, spurgte jeg personalet om, hvornår jeg kunne forvente at komme til - de beklagede ventetiden, men kunne ikke give et svar (jeg kom ind 20 min. senere). | Godt |
| ✎ | 23 | Fint at røntgenbilledet var tidsbooket for 2 ambulante besøg, det fungerede fint med kun kort ventetid mellem røntgenafdeling og ortopædkirurgisk ambulatorium. Usikkerhed om selve behandlingen af bruddet, længde af immobilisation, brug af specielt bandage mv. Personalet er venligt, dog kunne man ønske sig et venligt blik ved tjek-in skranken. | Dårligt |
| ✎ | 24 | Personalet var venlige og søde. En god oplevelse at komme der, selvom der kunne være ventetid. Te og kaffe tilgængeligt. Synes, det var dårligt, at der ikke var genoptræning, så man vidste, hvad man må og ikke må. | Godt |
| ✎ | 27 | Personalet spørger om, hvordan det går, selvom man ikke er inde i behandling, men denne gang er man bare med sin søn til undersøgelse. De gav også gode råd. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Jeg mener, at man i ambulatoriet skulle samarbejde mere med hinanden. Evt. at to læger kan kigge på samme patient ved samme besøg. Ligeledes mener jeg, at man bør foretage scanning på et tidligere tidspunkt for at finde ud af hvad der er galt. Ved mig gik der 4 måneder før jeg blev scannet. | Godt |
| ✎ | 30 | Jeg var på ambulatoriet på grund af brækket håndled. Ville gerne, om det var blevet sat pænere sammen. | Godt |
| ✎ | 33 | Dejligt, at der er kaffe. | Godt |
| ✎ | 34 | Mindre ventetid :-) | Godt |
| ✎ | 35 | Kort ventetid. Det gik hurtigt. | Virkelig godt |

Bilag 1





-  39 Synes ikke, det er godt nok, når man kommer til flere kontroller med sit barn på grund af mistanke om hofteskred og man bare ser tiden an og laver nogle scanninger. For til sidst at komme til en ortopædkirurgisk læge, der står uforstående overfor, at man ikke for længe siden har lagt barnet i skinne. Det er bare ikke godt nok, når man fra fødslen har været opmærksom på problemet og så først efter fire måneder lægger skinne på. Dårligt
-  40 Glimrende modtagelse i informationsskranke. Venligt personale. Dårligt
-  46 De har prøvet mange ting, men de har stadig ikke fundet det, og det gør de nok heller ikke. Godt
-  47 Når vi får besked, hvornår vi skal møde ind, må de gerne skrive, hvem lægen er. Vi har haft to forskellige læger, og jeg vil selv vælge, hvem jeg vil have. Jeg ved ikke, hvem jeg skal møde, når jeg kommer til aftalen. Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet utroligt imødekomende.	Virkelig godt
10	Nej, det var nok, som man kan forvente.	Virkelig dårligt
12	Har prøvet meget mere ventetid pga. akut behov for lægen et andet sted. Her var personalet rigtig gode til at informere om ventetid.	Godt
16	Somme tider kom man bare lige til med det samme :-)	Virkelig godt
17	Efter besøg ved egen læge gik der tre uger, før indkaldelsen kom. Fra jeg modtog indkaldelse til undersøgelse, gik der lidt over en måned.	Godt
18	Fik information ved selv at henvende mig og spørge om hvor lang ventetid, der var.	Godt
19	Vi havde en tid, men fik den rykket frem.	Intet svar
25	Man blev altid modtaget godt og med et smil, når man mødte i ambulatoriet både hos sekretæren og hos den sygeplejerske, der hentede mig.	Virkelig godt
29	Hver gang, at man kommer derind, får man kun halve beskeder at vide, og det synes jeg er dårligt, fordi der stadig er problemer med armen, og det er noget, mit barn kan få varige men af.	Virkelig dårligt
31	Nogen ventetid pga. sygehuskonflikten.	Virkelig godt
32	Generelt synes jeg ikke, at ventetiden har været lang.	Godt
33	Der var ikke bestilt tid til røntgen, da jeg første gang skulle møde i ambulatoriet. Måske fordi jeg var blevet opereret i Århus og ikke i Herning, hvor jeg var, så det gav en del ekstra ventetid og virkede ikke særlig professionelt.	Godt
36	I venteværelset er der nogle gange for få pladser.	Virkelig godt
37	Ventetiden. Jeg blev først informeret om, at man kunne anwise mig en tid til sommer, men efter henvendelse fra egen læge igen, kunne jeg komme til efter 14 dage.	Godt
40	Lang ventetid fra henvisning til undersøgelsen.	Dårligt
41	Sidste gang, jeg var der, vidste lægen ikke, at det var fjerde gang. Brugte næsten al tiden på at finde mine journaler. Så der var ikke megen snak om det væsentlige. Lægen var flink og venlig.	Intet svar
42	Man kom rimelig hurtigt til, til den tid man havde fået.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 43 | Fik særlig positiv behandling pga. meget udefrakommende pres for snarrådig og effektiv behandling, som følge af dårlig, grænsende til mangelfuld, behandling på et andet hospital. | Godt |
|  | 45 | Jeg er generelt rigtigt godt tilfreds med behandlingen. | Virkelig godt |
|  | 49 | De var ikke informeret om, at jeg var indkaldt. Ingen styr på det. | Dårligt |
|  | 50 | For få stole i venteværelset. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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
2	Der blev ikke sendt oplysninger til egen læge.	Godt
6	Forkert ugedag.	Godt
7	Først brud albue, 2 dage efter igen brud.	Godt
10	Jeg var overhovedet ikke informeret om, hvorfor jeg havde så ondt i hånden, som jeg havde, eller hvad lægerne kiggede på på mine røntgenbilleder og scanning. Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke løbende prøver at orientere mig om, hvorfor jeg f.eks. har så ondt i min hånd, som jeg har, og hvad jeg kan forvente mig i fremtiden. Dette var personalet (lægerne) åbenbart ikke opmærksomme på.	Virkelig dårligt
11	Unødvendig gentagelse af et røntgenbillede, som jeg modstod.	Godt
13	Scanning.	Godt
18	Fik ikke taget trådene ordentligt. De kommer stadig ud med smerte og betændelse.	Godt
23	Overset knoglebrud i knæet.	Dårligt
33	Der var ikke bestilt tid til røntgen ved første besøg.	Godt
43	Pga. sagens omstændigheder blev jeg lovet kopi af journalen, som jeg rykkede for to gange over en måned.	Godt
44	Defekt smertepumpe.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	NN har fået en skade for nogle år siden. Og hvad er det? Stadig ikke rask/frisk.	Godt
3	Jeg blev tilsagt kontrol 14 dage efter 1. undersøgelse. Her blev jeg IKKE undersøgt, men sendt hjem igen. 2 gange 40 kilometers kørsel til ingen nytte. Især når man ikke selv kan køre bil. Sygeplejerskerne var søde og kompetente. Lægerne virkede overfladiske og ikke særlig grundige. Først efter to måneder blev jeg ordentligt undersøgt.	Dårligt
4	Den kontaktperson, jeg havde i ambulatoriet, var lægen, og spørgsmålene er derfor besvaret ud fra det. Sygeplejersken hjalp selvfølgelig til, men jeg havde ikke fornemmelse af nogen særlig kontakt som sådan.	Godt
9	Alt det tidsspild kunne være undgået, hvis læge NN havde taget problemet alvorligt. Hun skrev til os, at der ikke var allergi. Anden undersøgelse sagde to hovedgrupper. Hvad betaler man skat for!!!	Dårligt
10	Jeg synes ikke, jeg blev orienteret om min egen situation.	Virkelig dårligt
11	Kommunikation/samarbejde mellem ambulatorier/afdelinger tager for lang tid.	Godt
12	Vil mene det kunne gøres hurtigere og mere effektivt, så man ikke skal vente flere uger på svar.	Godt
15	Har været af sted fire gange med NN. Det hele kunne have taget 1/2 dag, i stedet skulle vi af sted i fire dage.	Godt
17	Min skade skete i vinteren, og jeg kunne først komme til videre undersøgelse fem måneder senere, da det blev vurderet, at det ikke er vigtigt. Men jeg har stadigvæk meget ondt.	Godt
18	Den sygeplejerske der skulle tage trådene ud, kunne ikke se, hvad hun gjorde. Hun trak tråden igennem med knuden og lod tråden blive meget lang inden, jeg bad hende klippe den af fordi det gør ondt at få den trukket gennem hullerne. Det gentog sig! Tråde kommer stadig ud med betændelse og smerter.	Godt
20	Lægen blev hentet fra kaffepause, så kunne man bare lige give mig en senere tid.	Godt
22	Jeg ventede i fire timer på en røntgen undersøgelse på grund af EDB nedbrud.	Godt
23	Primært overset brud i knæleddet i skadestuen. Ved kontrolbesøget i ambulatoriet to uger senere ville man blot give os en ny tid tre uger senere. Vi udtrykte vores bekymring om knæets tilstand og bad om en MR-scanning. Blev sendt hjem, men ringet op efter 30 min., hvor lægen beklager, at man har overset et alvorligt brud på det primære røntgenbillede og igen overset bruddet ved ambulatoriebesøget.	Dårligt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Det var rart, at det næsten hver gang var den samme sygeplejerske, og hvis ikke kiggede den sygeplejerske ind, der var der den sidste gang for at følge udviklingen, for det var næsten altid en ny læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Jeg beskadigede mit knæ, og først fem måneder senere får jeg først endelig besked på, hvad der er sket med mit knæ. Det er alt, alt for lang tid! Fem måneder. | Godt |
| ✎ | 33 Største minus var, at der ved første besøg ikke var bestilt tid til røntgen, men dejligt, at der i ventestuen var både saft, vand, kaffe, te og lidt læsestof. | Godt |
| ✎ | 40 En overfladisk undersøgelse, der virker forhastet. | Dårligt |
| ✎ | 46 Ja, de kunne ikke finde ud af det, jeg fejler ved alle de undersøgelser, jeg har været igennem. | Godt |
| ✎ | 48 Stor ros, fordi jeg kunne få en tid der passede mig fint! | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Man kunne være mere opmærksom på, om eventuelle spørgsmål er blevet besvaret. Tiden går så hurtigt under konsultationen, og pludselig er man ude.	Godt
5	Forskellige information fra hospital til hospital.	Godt
9	Der er langt til kvaliteten kommer op på det niveau, som vi selv betaler.	Dårligt
10	Jeg synes virkelig, det er dårligt, at når en behandling på ambulatoriet er afsluttet, så kan der åbenbart gå op til flere måneder, inden I orienterer dem om patientens behandling, med mindre de selv skal rykke om at få journalen. Det virker ret slapt!	Virkelig dårligt
16	Det er altid et sødt personale med et dejligt smil :-)	Virkelig godt
23	Usikkerhed hos behandlere om selve behandlingen.	Dårligt
24	Jeg syntes, jeg fik fin besked ved de forskellige kontroller. Var der pga. et brækket ben og havde forventet at få genoptræning, det skulle jeg selv og det var meget frustrerende og utrygt.	Godt
26	Efter 1½ år med problemer i foden, har det været alt for mange forskellige læger, der har kigget på foden. Og med mange forskellige meninger og kommentarer. Meget forvirrende og utrygt.	Dårligt
28	Da man ikke har kunnet finde ud af, hvad jeg fejlede, har det betydet, at jeg ikke kunne få besked om, hvad jeg måtte gøre ved mit knæ.	Godt
38	Det var rart, om man kunne få uddybet det lidt mere, hvad det var og hvad der evt. kunne gøres, hvis det blev mere eller værre. Det svar man fik var ikke særligt oplysende. Dog ikke noget farligt.	Godt
39	Møder ind til røntgen - venter en time. Går derefter ned til ortopædkirurgisk og får at vide at skulle have været der for en time siden. Synes måske, det skulle blive registreret, når man tjekker ind på cpr.nr. til røntgen. Eller de i receptionen på røntgen oplyser, at man også lige skal henvende sig på ortopædkirurgisk. Heldigvis fik de ordnet det sådan, at vi ikke skulle der.	Dårligt
41	Jeg synes, det går lidt for hurtigt. Men personalet er altid flinke og søde. De kunne godt virke lidt mere interesserede, i det man gerne vil fortælle.	Intet svar
46	Ja, de kunne ikke finde ud af det, jeg fejler ved alle de undersøgelser, jeg har været igennem.	Godt

