

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Specialambulatorium
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	208
Besvarelser fra afsnittets patienter:	140
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

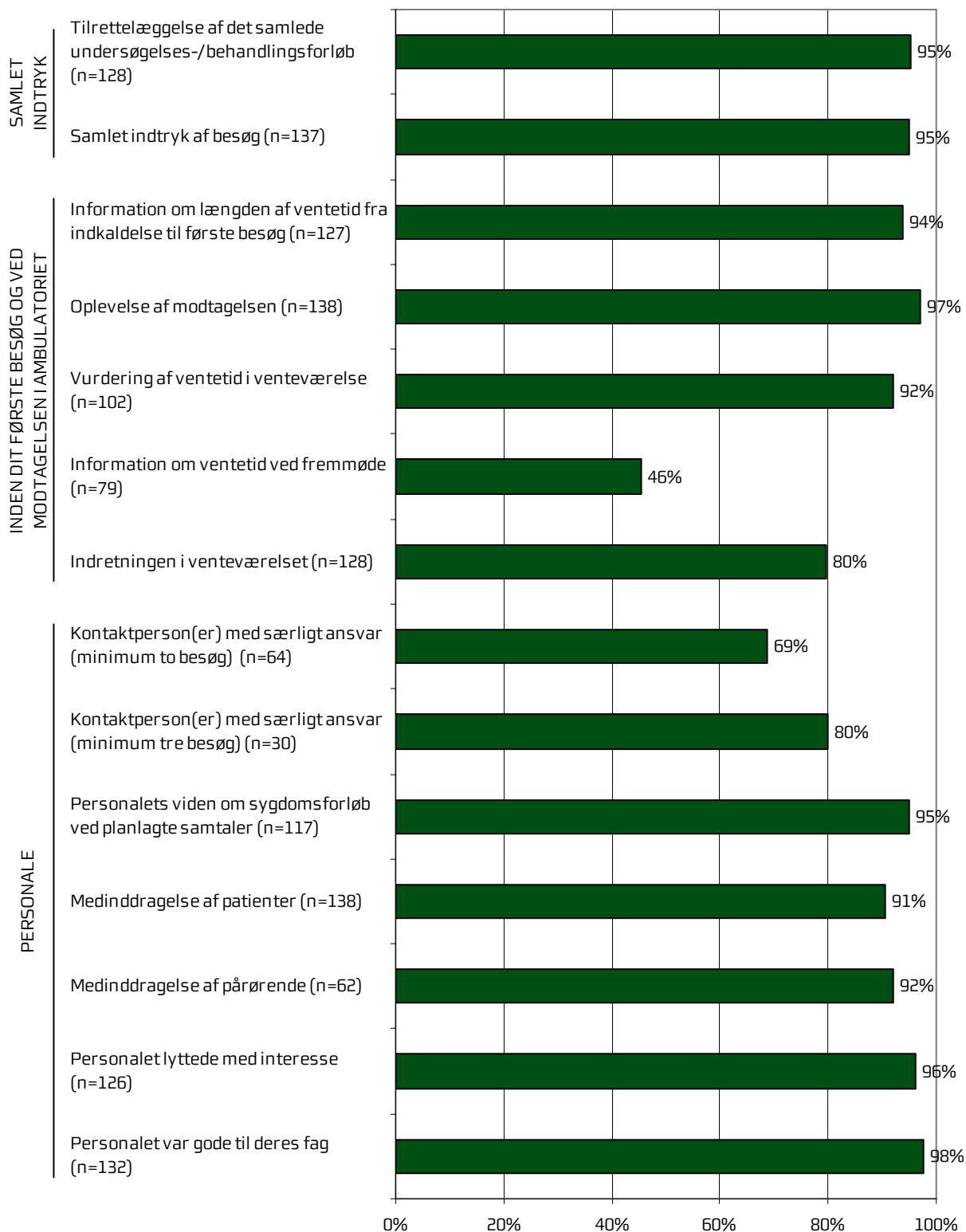
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

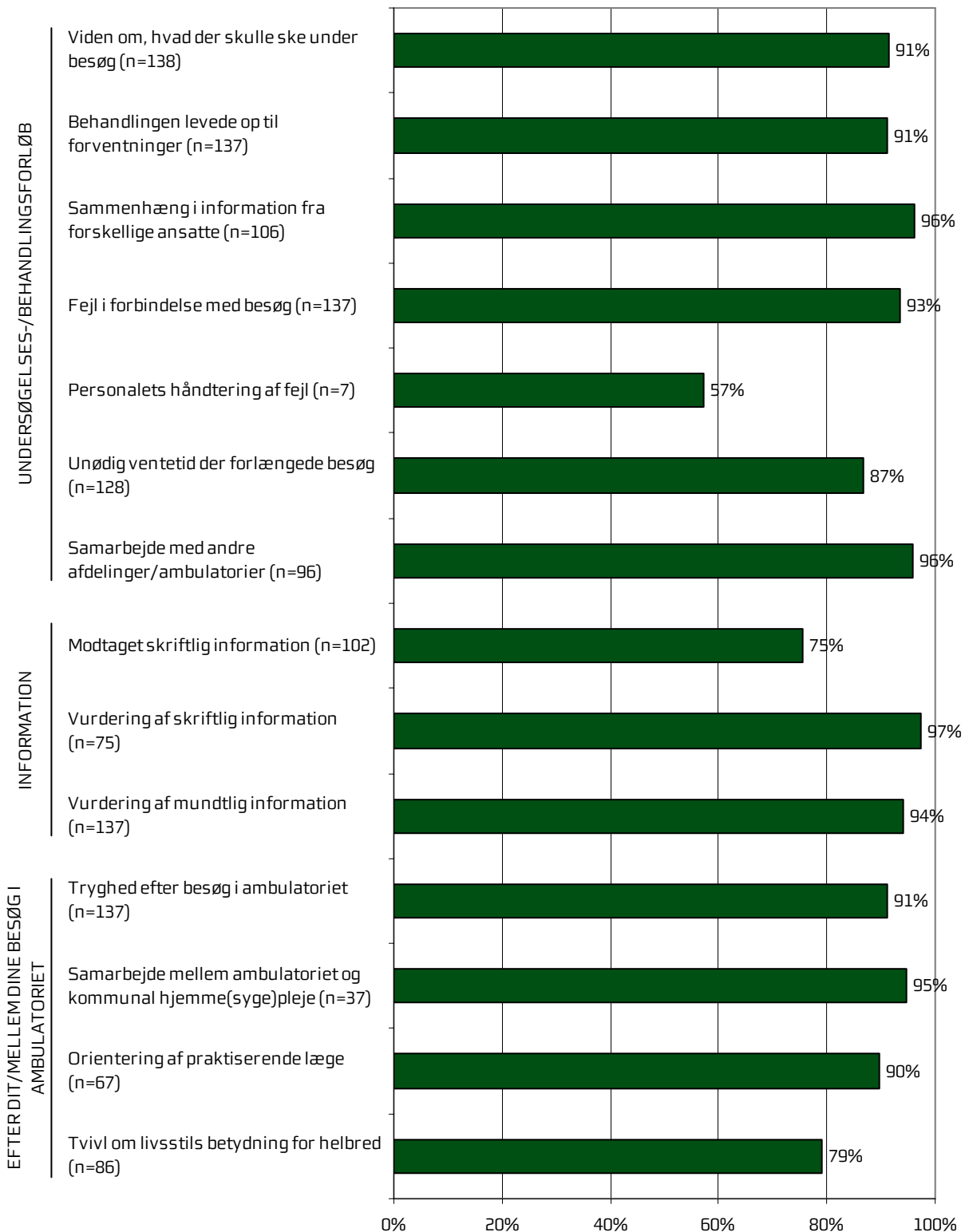
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ingen sammenligning

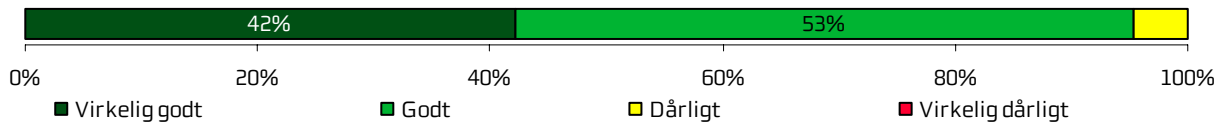
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

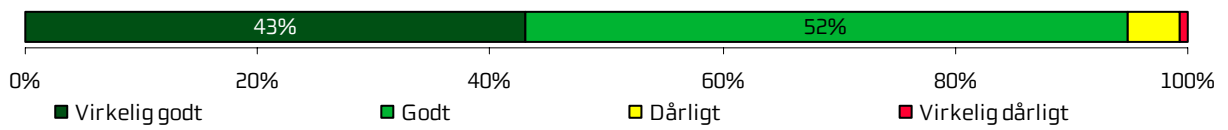
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=128)



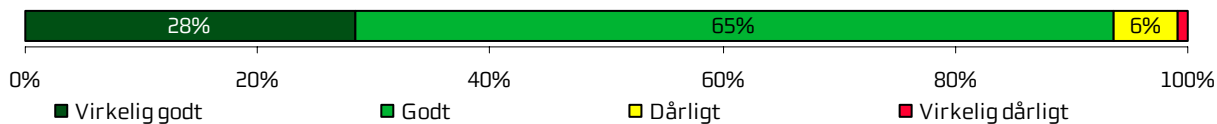
Samlet indtryk af besøg (n=137)



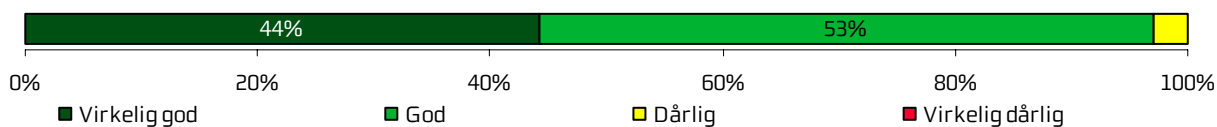
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	-	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	84 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

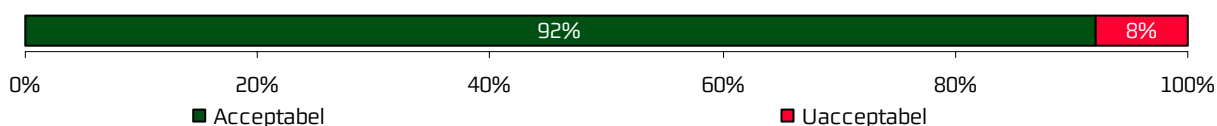
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=127)



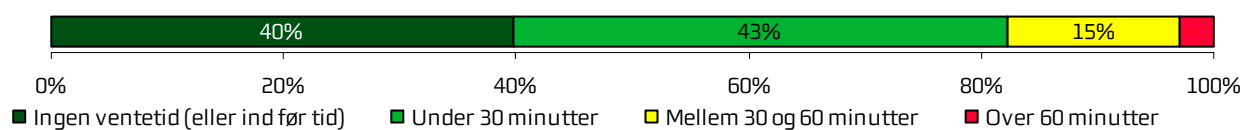
Oplevelse af modtagelsen (n=138)



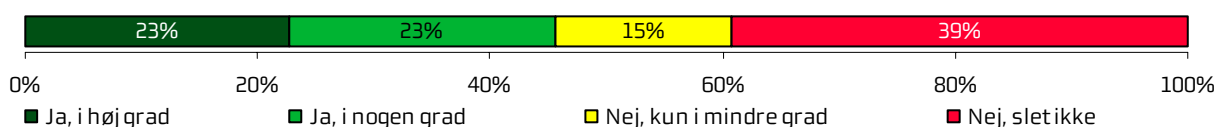
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=102)



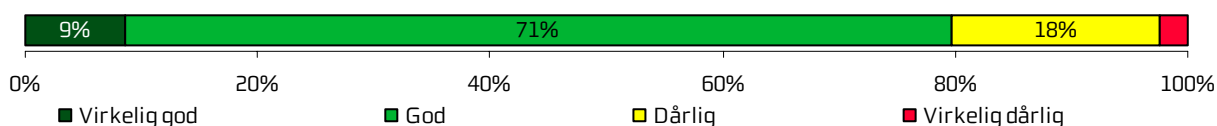
Længde af ventetid i venteværelse (n=136)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



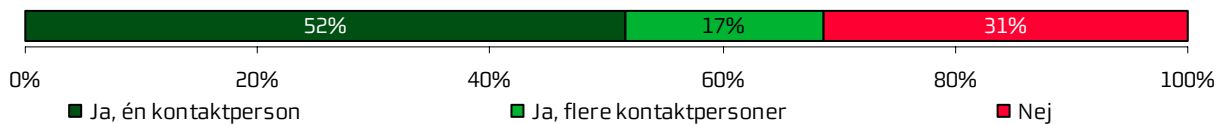
Indretningen i venteværelset (n=128)



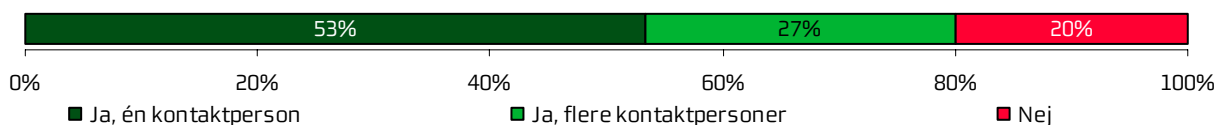
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	-	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	100 % *	80 % *	91 %
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?		46 %	-	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		80 %	-	96 % *	59 % *	79 %

Personale

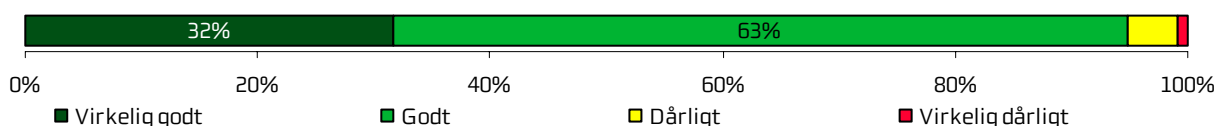
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=64)



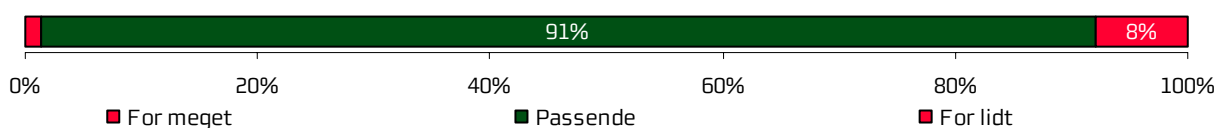
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



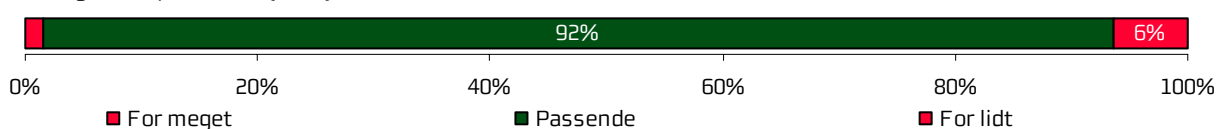
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=117)



Medinddragelse af patienter (n=138)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



Personalet lyttede med interesse (n=126)



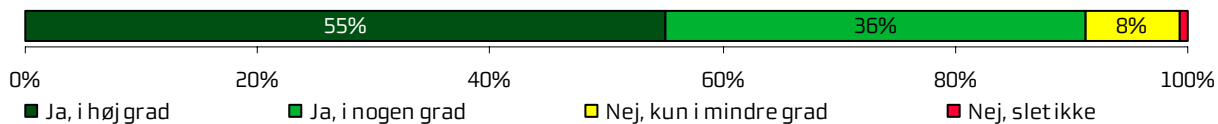
Personalet var gode til deres fag (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		69 %	-	96 % *	55 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	-	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	-	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	-	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	-	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	-	100 %	89 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

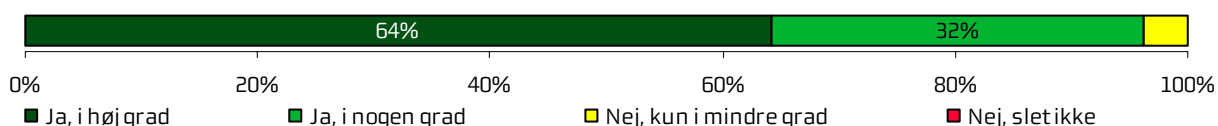
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=138)



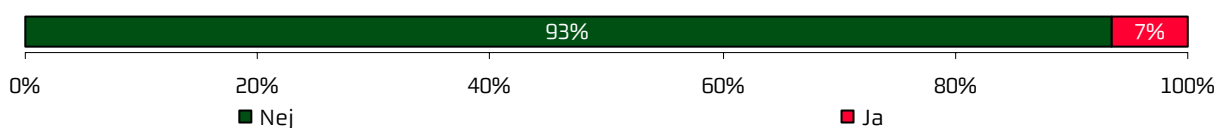
Behandlingen levede op til forventninger (n=137)



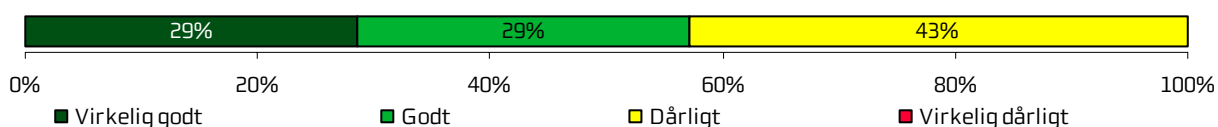
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=106)



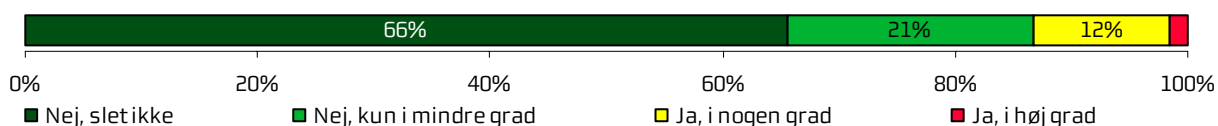
Fejl i forbindelse med besøg (n=137)



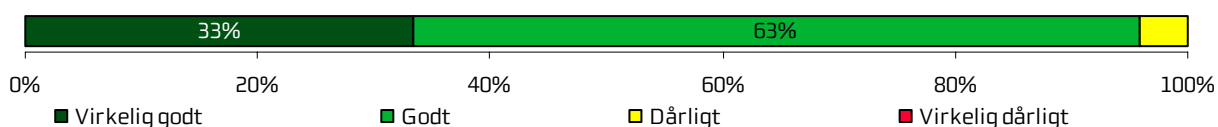
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=128)



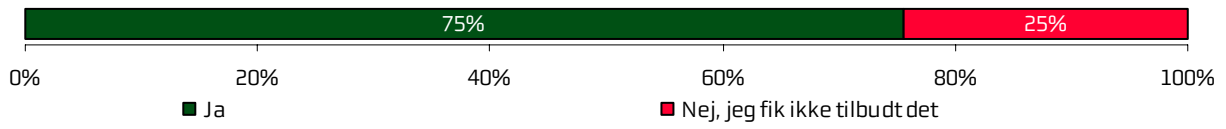
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=96)



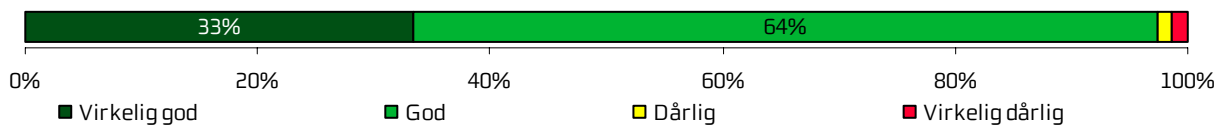
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	-	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	-	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	-	100 %	77 % *	92 %

Information

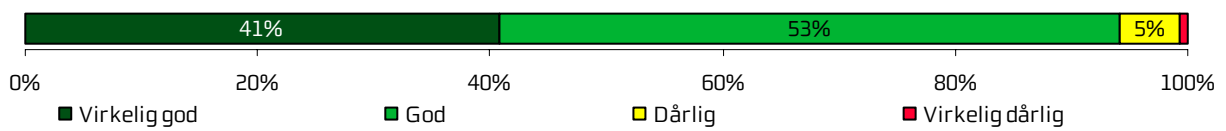
Modtaget skriftlig information (n=102)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



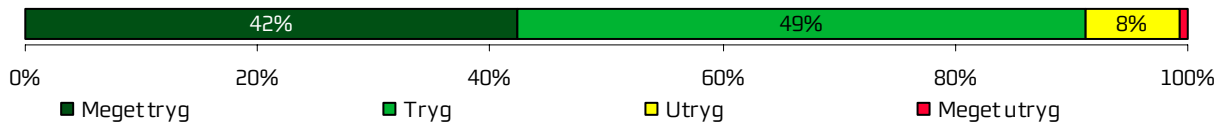
Vurdering af mundtlig information (n=137)



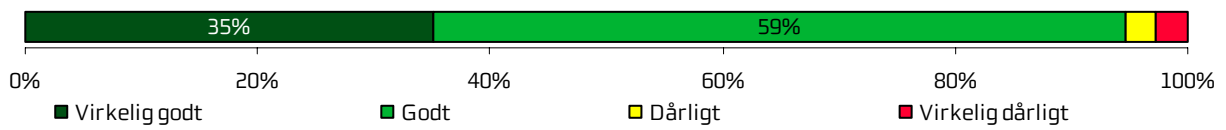
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

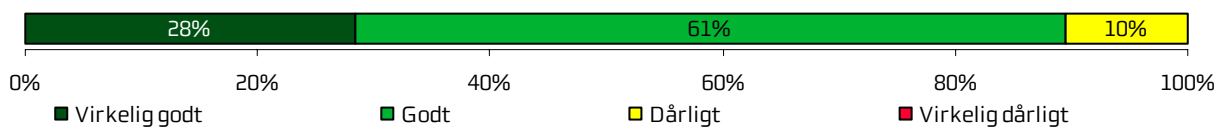
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=137)



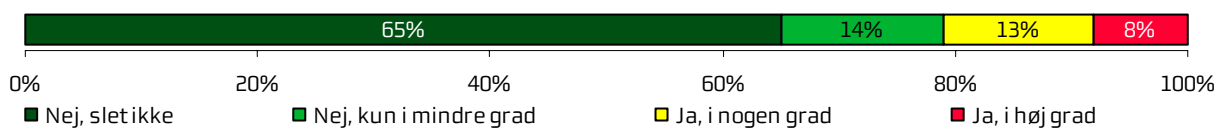
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



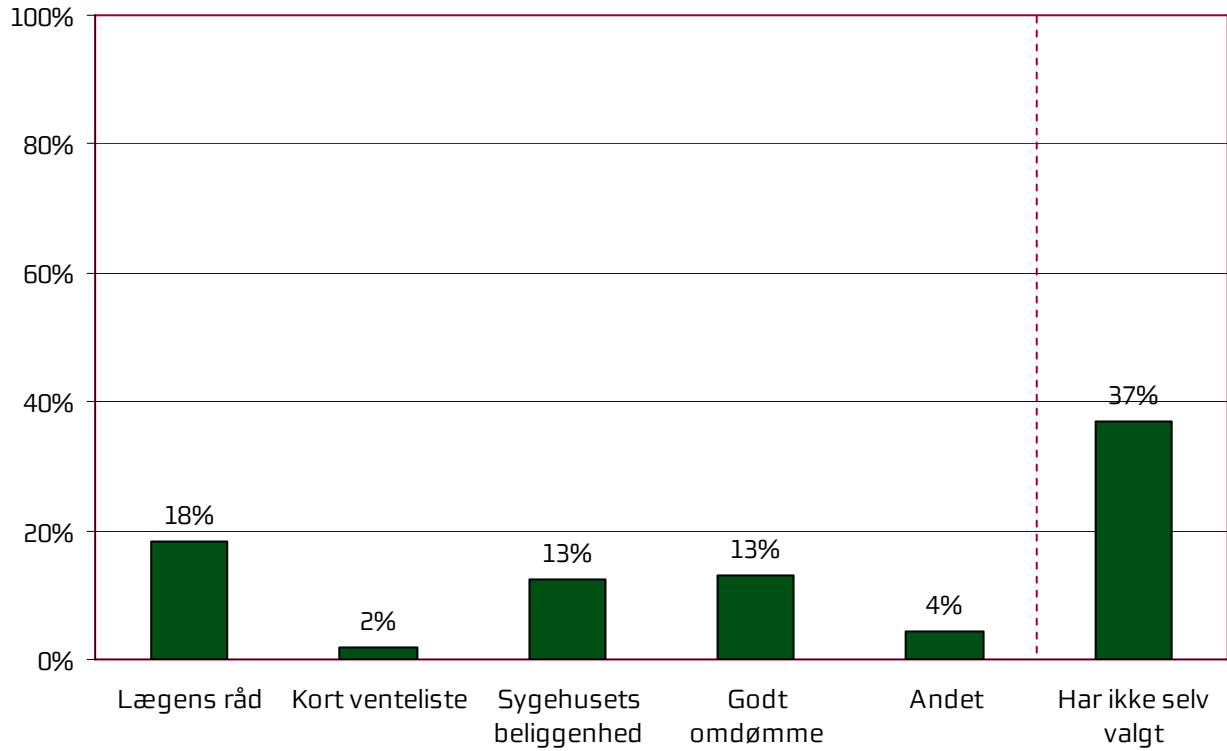
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	-	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	-	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	-	87 %	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling


















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus




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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Samlet indtryk
1	Lægen viste det kunstige ankelled der evt. skal indsættes og viste på en ankel, hvor de forskellige dele skulle sidde. Måske er det ikke den bedste løsning med en kunstig ankel, men lægen vil undersøge andre muligheder for at fjerne eller mindske smerten i ankelledet. Det er første gang jeg fornemmer, der er én der virkelig ved, hvad han taler om og som forstår at jeg har virkelig ondt i leddet.	Godt
6	De personer, som modtager patienten ved skranken, kunne være med til at forbedre stemningen, hvis de var mere imødekommende og ikke generelt virkede som om, patienten ved almindelig in-check forstyrrer dem.	Godt
9	Jeg blev sendt til min egen læge igen.	Virkelig godt
10	Henvist fra [andet] sygehus. Det var ok med mig.	Virkelig godt
12	De har virkelig gjort alt for, at jeg skulle føle mig godt tilpas. Når jeg skulle have en ny tid til kontrol, tilrettelagde de det sådan, som jeg gerne ville have det. Der opstod lidt komplikationer, efter jeg fik stingene ud. Da jeg ringede til dem, var lægen optaget, men han ringede mig op i løbet af kort tid. Jeg en tid allerede dagen efter, og der blev fulgt grundigt op på det i de efterfølgende uger. Jeg har kun ros til personalet.	Virkelig godt
13	Jeg følte mig tryk på grund af det dygtige personale.	Virkelig godt
14	Ønskeligt med telefonisk kontakt med lægen efter et par uger. Jeg forsøgte, da jeg ønskede en samtale, da jeg var i tvivl om smerteniveau, men blev henvist til egen læge.	Godt
15	Fik en god behandling.	Godt
16	Alle var utrolig søde og forstående. Gav sig tid, og jeg har fået en flot og faglig rigtig behandling af alle.	Virkelig godt
17	Alt kører som det skal.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Overdreven omsorg!	Godt
19	Som før nævnt, jeg har ikke forslag til forbedringer. Er blevet modtaget fantastisk, venligt og med meget professionel tilgang til min behandling.	Virkelig godt
20	Jeg kom i fuld narkose [pga. operation]. Inden narkosen sørgede personalet på forbilledlig vis for, at jeg lå i den rigtige stilling og kunne hvile roligt (jeg skulle ligge på siden).	Godt
21	Jeg synes, at personalet var meget kompetente og kunne deres håndværk.	Virkelig godt

-  22 Mener, at det er det bedste sygehus. Virkelig godt
-  23 Jeg kan ikke beskrive noget, der kan gøres bedre, da forløbet var succesfuldt, men den rolige arbejdsgang på ambulatoriet beroliger, når man står overfor en stor operation, og sygeplejepersonalet var ok. Virkelig godt
-  25 JEG SYNES, AT ALLE DE ARBEJDENDE PERSONER, SOM JEG HAR VÆRET I KONTAKT MED UNDER MINE BESØG PÅ AMBULATORIET, HAR VÆRET MEGET VENLIGE OG HJÆLPSOMME. Virkelig godt
-  26 Parkeringsforholdene ved Århus Sygehus, Randersvej er ulidelige, men det ved i jo godt! De læger, jeg havde kontakt med, var helt utroligt tillidsvækkende, og jeg følte mig meget tryk. Godt
-  27 Jeg vil gerne give en stor ros til alle. Virkelig godt
-  30 Alt i alt har jeg altid været tilfreds med behandlingen. Godt
-  31 Aktiv handling/beslutning. Tak for det! Godt
-  33 Glemte at give egen læge besked om resultatet. Måtte selv rykke for svar. Ambulatoriet erkendte fejlen. Godt
-  35 Større stuer. Bedre plads. :) Virkelig godt
-  38 Der var rigtig god information fra lægen. Har før fået forkerte informationer fra andet sygehus, så det var rart at få de rigtige svar. Lægen kunne også svare på alle mine spørgsmål, og det gjorde mig tryk, og jeg følte, at han kunne sit fag. Virkelig godt
-  42 Jeg har været yderst tilfreds med Århus Sygehus, og jeg kan kun anbefale det til andre. Virkelig godt
-  44 Jeg var først sat til operation [næste forår], men heldigvis kom der et afbud med en dags varsel, som jeg kunne benytte. Tak for det. Virkelig godt
-  45 Rigtig god behandling! Godt
-  47 Hjemkørsel efter operationen var under al kritik. Kom lige fra sengen og i kørestol og ud. Det var det værste, jeg har været med til. Skulle selv, ved egen hjælp, komme ind på bagsædet med to krykker. Da det var [mit ene] ben, lå jeg med hovedet ved det ene vindue og det raske ben ved det andet, yderst nedværdigende. Chaufføren var fra [en anden by] og kendte ikke byen, anede ikke hvor [gadenavn] var. Jeg måtte i min elendighed hjælpe hende gennem byen. Blev sat af ved gadedøren med et "kan du nu have en god dag". Bor på første sal. Det kan jeg ikke vurdere
-  48 Jeg har følt mig meget tryk i min behandling på sygehuset. Har følt mig behandlet og omgivet af kompetente folk. Og ikke mindst den læge, der både har opereret mig og været min kontaktperson i ambulatoriet, har jeg været utrolig glad for og tryk ved. Ligeledes har sygeplejerskerne været fantastiske! Og receptionspersonalet er både søde og sjove!! Godt
-  49 Brev til patienten efter behandling. Godt med hensyn til, at jeg som patient følte mig respekteret. Godt
-  50 Som sagt ville jeg gerne kunne have undgået [flere] narkoser, undgået at blive " lukket op " [flere] gange ved, at jeg til forundersøgelsen havde underskrevet en erklæring om, at jeg var indforstået med, at jeg risikerede at miste følesansen i den yderste del af det opererede [område]. Når det så Godt

Bilag 1

er sagt, må jeg sige, det er et meget, meget fint team, som jeg virkelig har megen ros tilovers for.

-  53 I forbindelse med mit uheld var jeg til en second opinion hos læge NN, en meget rar og sympatisk person, som jeg følte tryghed ved. Da jeg har dårlig erfaring med [andet sygehus], valgte jeg at få det sidste lavet hos jer. Virkelig godt
-  54 Foreløbig har jeg de [mange] gange (er ikke slut) måttet bede [familiemedlem] fra [by1] køre til [by2] og videre med mig på hele bagsædet til Århus. Hver gang, (har fået [legemsdel] fjernet) og har i den tid gået med stort stativ fra ankel til buksekanten med fire store ringe, [mange] nagler i knoglen, ikke kunnet blive fragtet med patientbefordring, da jeg ikke tilhører [regionen] []. Det har været, og er, frygtelig besværligt. [Familiemedlemmet] skal jo tilbage igen til sin hjemby []. Virkelig godt
-  56 Mens jeg ventede på at komme ind til lægen, kunne jeg høre en anden læge snakke i diktafon, hvor jeg kunne høre ALT om den patient, som jeg lige havde set komme ud der indefra. Det var meget ubehageligt! Virkelig godt








Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Samlet indtryk
2	Det var kontrol af et brækket lårben vi kom ind til, så det var fire uger efter, og vi oplevede ikke ventetid.	Godt
3	Mener ikke, jeg fik information herom!	Godt
4	Jeg havde været til forundersøgelse i foråret 2010, der aftalte vi hvornår, jeg ville indkaldes, og det blev som aftalt.	Virkelig godt
6	Der informeres ikke om noget.	Godt
7	Jeg fik indkaldelse med tid i ambulatoriet, da jeg lige var blevet akut opereret (jeg fik udleveret indkaldelsen, da jeg kom fra opvågningsafdeling).	Det kan jeg ikke vurdere
10	Fik en aftalt tid, der HOLDT.	Virkelig godt
19	Stor ros til personale og ambulatoriet som helhed for gennemført god information, god behandling og ikke mindst et udpræget nærvær. Super service.	Virkelig godt
21	Jeg havde brækket benet. Blev kørt til skadestuen med ambulance. Tror ikke, der var nogen ventetid.	Virkelig godt
22	Sygeplejerske NN sørgede for, at man kom hurtigt til rette læge. Perfekt og tidsbesparende, godt og trygt.	Virkelig godt
23	Henvisningen fra andet sygehus kombineret med frit sygehusvalg gjorde vejen let til operationen. Jeg havde fundet operationen på internettet.	Virkelig godt
32	Behandlingen, efter at patienten blev udskrevet fra kommunehospitalet efter at [være blevet lagt i gips], har været upåklagelig, men, men, men. Selve behandlingsforløbet, hvor Anna blev overført fra andet sygehus til Kommunehospitalet [i foråret] 2010, var under alt kritik. Hendes [brud] blev konstateret [på andet sygehus i foråret om aftenen], hvorefter hun blev sat i faste samt overført til Århus med ambulance senere samme aften. Først næste aften til midnat efter 30 timers ventetid samt utallige udsættelser blev hun opereret. 30 timer i faste med meget kraftige smerter liggende i sit eget urin i sengen er under alt kritik. Dette har resulteret i, at patienten efterfølgende har været panisk angst, når hun har været til kontrol m.m. Dette er ikke et dansk hospital værdigt i 2010.	Godt
36	VI ER HENVIST FRA ANDET SYGEHUS, OG DET ER DEM, SOM IKKE HAR VÆRET SÆRLIG GODE TIL AT FORMIDLE DENNE SAG.	Dårligt
39	Fandt selv en knude i [vinteren 2010]. Gennemgik i løbet af sommeren flere undersøgelser og scanninger på sygehuse - uden resultat. Først da det endelig kom til Århus, kom løsningen.	Godt
40	Ved ikke, om jeg blev lidt ekstra forfordelt pga. VOLDSOMT OMFATTENDE skadessituation! Hvor	Godt





Bilag 1

jeg i dag er dybt taknemmelig over den meget korrekte og specielle behandling Universitetshospitalet i Århus har budt mig. Vil gerne sige et stort tak.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 45 | Dejligt med sms. | Godt |
|  | 46 | Blev ringet op af læge mht. orientering. | Godt |
|  | 48 | Jeg blev første gang indlagt på afdeling efter en overflytning fra andet sygehus, hvor jeg var blevet indlagt efter en trafikulykke. Da jeg blev udskrevet, skulle jeg møde op i ambulatoriet flere gange om ugen, så der var ingen ventetid for mig. | Godt |
|  | 50 | Ved forundersøgelsen på Kommunehospitalet havde jeg en samtale med en fin og kompetent kirurg, der ud fra MR- og ultralydsscanning forklarede mig risikoen for, at jeg kunne komme til at miste følesansen [på kropsdelen], der skulle opereres for en lille knude. Jeg ville gerne her have skrevet under på, at jeg var bevidst om denne risiko og havde valgt operationen, så den lige så kompetente læge, der opererede mig to gange i fuld narkose, kun behøvede at have opereret mig én gang. Første gang blev jeg meget forbavset, fordi jeg vågnede op fra narkosen til min meget venlige kirurg, der spurgte mig, om jeg var indstillet på at blive opereret for knuden, når der var en stor risiko for, at jeg mistede følesansen []. Det spørgsmål havde jeg jo allerede i forundersøgelsen besvaret. Jeg er virkelig blevet spurgt! | Godt |
|  | 51 | Ikke aktuelt, da min [protese] gik i stykker og skulle akut repareres. | Virkelig godt |
|  | 52 | Fra egen læge og til sygehuset var der ca. seks måneders ventetid (for længe). | Godt |
|  | 57 | Ventetiden var alt, alt for lang. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Samlet indtryk
	4	Jeg blev guidet af en kontaktsygeplejerske. Det, synes jeg, er godt.	Virkelig godt
	5	Nej, de var rigtig søde mod mig.	Godt
	6	Der burde være en kasse, som kaldes "ligegyldig", for modtagelsen i ambulatoriet er, og har altid været, helt ligegyldig og upersonlig - som om de ikke gider deres arbejde ved skranken.	Godt
	7	Det var svært at høre, da sygeplejersken råbte mit navn.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Venlige og positive ansatte. Havde altid et smil på læben.	Virkelig godt
	13	Jeg manglede et kort, som viste, hvor jeg skulle møde.	Virkelig godt
	20	Den var god og venlig som forventet.	Godt
	23	Der blev brugt omhu og tid til at informere mig og min familie.	Virkelig godt
	27	Sekretærerne er ikke så "hjertelige". Sygeplejersker og læger var meget flinke og empatiske.	Virkelig godt
	31	Kom ca. 15 min før aftalt tid - og blev kaldt ind til samtale få minutter efter (dvs. før tid).	Godt
	33	Fint med at give hånd og sige velkommen.	Godt
	36	Det var ikke et særligt imødekommende personale.	Dårligt
	37	Lægen var blevet forsinket, blev undersøgt og tilbudt et stykke mad. Meget venligt personale.	Virkelig godt
	39	Fik fin vejledning.	Godt
	40	Venlig, imødekommende og korrekt.	Godt
	48	Har kun oplevet søde mennesker.	Godt
	55	Alt ok.	Virkelig godt
	56	Alle var gode til at fortælle, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Håndtering af fejl
2	Vi havde fået at vide af den læge, der opererede vores søn akut, også ville fjerne skruerne igen i dagkirurgisk, men det var en anden, der mødte op. Dog ok for os alligevel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Hovedgæret faldt ned, da jeg skulle i narkose.	Virkelig godt
24	Har fået indkaldelse til undersøgelse pr. brev, flere gange som fejl - f.eks. fået to breve med tider med en uges mellemrum ([skulle] kun bruge en tid). Er også blevet indkaldt til kontrol, hvor jeg slet ikke skulle have været kommet (altså kontrol af noget, jeg havde fået gjort før).	Virkelig godt
26	Da jeg skulle i MR-scanneren blev tidspunktet opgivet pr. telefon. Jeg blev derfor meget nervøs, da det viste sig at være MR-scanneren. Jeg blev spurgt, om jeg havde fået noget beroligende, hvilket jeg ikke havde. Jeg har det dårligt med lukkede rum. Men da personalet var utrolig søde, lykkedes det alligevel!	Intet svar
28	Efter at lægen havde tilset patienten, blev vi overladt til en sygeplejerske, som, jeg følte, slet ikke havde styr på, hvad hun skulle, og der kom to andre ind i lokalet for at hente ting under behandlingen. Dette påvirker også et [lille] barn. Og jeg måtte sige til sygeplejersken, tror du ikke, vi skal gøre sådan og sådan. Det burde være hende, der havde den faglig viden.	Dårligt
29	Jeg talte kun med lægen.	Intet svar
40	Så vidt jeg husker! Fik under mine første ti dage i Danmark lungebetændelse [og andet]. Ikke hensigtsmæssigt i min situation!! Efter [nogle uger i koma i et andet land] plus [nogle dage i koma i Århus] har sygeplejersker åbenbart troet, at jeg kunne spise/drikke. Ifølge min familie plus venner! Jeg blev spurgt om jeg ville have [forskellig mad] - hvor jeg er BEVIDSTLØS!! Måske svært i "koma-tåge". [].	Intet svar
43	De sidste nye scanningsbilleder var ikke på computer, så lægen kunne se dem under samtalen.	Dårligt




Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Samlet indtryk
1	Meget kompetent læge, der gav sig god tid til at vise, hvad der evt. skulle ske og nødvendigheden af yderligere undersøgelse.	Godt
4	Jeg fik en tid før lægerne holdt konference. Dette forlængede tiden af undersøgelsen.	Virkelig godt
8	Jeg var henvist fra et andet sygehus, og da jeg kom til sygehuset, fik jeg nærmest skæld ud over, at jeg var der, for jeg fejlede jo ikke noget.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Samtale med lægen var for hurtigt efter operationen, var knap nok vågnet af narkosen.	Godt
19	Alt var planlagt, og jeg skulle praktisk talt bare sørge for at møde op og være på de anførte steder på rette tid. Det være sig røntgen som daghospital.	Virkelig godt
20	Jeg følte mig helt tryk og rolig samt i professionelle hænder under hele forløbet.	Godt
21	En del af ovenstående spørgsmål virker ikke særligt relevante for mit forløb, som har været et brækket ben, en operation og månedlige check i forbindelse med et forsøgsprojekt [].	Virkelig godt
23	Undersøgelsen resulterede i en anbefaling og et valg vedrørende operationen. Operation og optræning/rådgivning og hjælpemidler ok. Operationen har været over forventning.	Virkelig godt
25	DER VAR EN PERSON, DER FULGTE MIG OVER PÅ DAGKIRURGISK AFDELING.	Virkelig godt
31	Indgreb blev planlagt og fastsat til den følgende dag (vistnok pga. et afbud). Fint!	Godt
34	Det var virkelig dejligt, at det var den samme læge, der behandlede mig de to gange, jeg var på ambulatoriet.	Virkelig godt
35	Stuerne er temmelig små. Det ville være rart med lidt mere afstand til de andre patienter.	Virkelig godt
40	Er meget tilfreds, trods tidligere nævnte fejl.	Godt
41	Jeg oplever stor travlhed, meget lidt tid til undersøgelserne og til at sætte patienten ordentlig ind i behandlingen. Man ved ikke, hvor lang tid man har under besøget og oplever, at personalet har for travlt til at høre om ens bekymringer/spørgsmål.	Dårligt
48	I starten af mit forløb kom jeg ind til flere forskellige læger (tror tre eller fire), som hver især havde sin egen mening om min behandling og videre forløb. Det gjorde mig meget (!) forvirret, fordi jeg fik simpelthen så mange forskellige ting at vide. Lige fra behandling til mht. hvornår jeg måtte hvad (f.eks. støtte på mit ben osv.) til forventet helingstid. Det var ikke så sjovt. Men da jeg en dag brød sammen over dette og fik snakket med en (meget sød!) sygeplejerske, fik hun det ordnet således, at jeg fremover kun skulle snakke med én læge. Og at det fremover også kun var denne læge, der skulle stå for min behandling. Det var virkelig rart. Og det blev endda den læge, jeg havde "ønsket"	Godt

Bilag 1

at få som "fast" læge - ham jeg følte mig allermest tryk ved!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 50 | Jeg var meget, meget begejstret for både lægernes og sygeplejerskernes både empatiske og meget professionelle holdninger. Det varme og positive miljø på ambulatoriet fortjener megen ros og anerkendelse. | Godt |
|  | 51 | Min skade opstod akut og fra jeg ringer i ambulatoriet første gang, oplever jeg kun personale, der sætter himmel og jord i bevægelse for at hjælpe mig. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 55 | Jeg er imponeret over engagement, faglighed og professionalisme. Alt ok. En særlig applaus til to fantastiske sygeplejersker :-). Hvor var I søde og omsorgsfulde, lige det jeg trængte til. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Specialambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium	Samlet indtryk
9	Meget godt.	Virkelig godt
11	Da min mor er dement, er det meget svært at svare på, da hun var meget forvirret og urolig og bange.	Intet svar
19	Gennemført professionelt.	Virkelig godt
22	Venlig, effektiv, god.	Virkelig godt
23	Jeg accepterede tre måneders ventetid fra den ortopædiske operation, til foden igen kunne fungere rimeligt normalt. Der er nu [mere end 90 procents] funktionsduelighed. Der har været god opfølgning undervejs.	Virkelig godt
35	Fint, at jeg kunne ringe ind og fik fremskyndet kontrolbesøget, fordi jeg ikke synes, at det artede sig helt rigtigt.	Virkelig godt
37	En stor tak til alle for en god oplevelse - og hjælp.	Virkelig godt
39	Havde sygeplejersker til hjælp efter hjemkomst efter flere behandlinger. Efter en tid blev jeg af disse anbefalet efterbehandlinger af [sygdom] på eget sygehus. Men lægen mente det ikke. Modtog skriftligt svar, der var højtideligt, koldt, nærmest nedsættende, fra sekretæren. Dyb skuffelse efter ellers fin behandling.	Godt
40	Glad for den forståelse vedrørende blodsukker mangel og afkræftning, der udmøntede sig adskillige gange i mad/drikke. Hvor det var forskellen mellem besvimelse med mere! Og i periode livsfarligt at falde det mindste.	Godt
41	Jeg møder efter min mening alt for mange læger, herunder nogle ikke-speciallæger, som alligevel må tilkalde en speciallægekollega med det resultat, at der bliver brugt flere menneskers tid unødigt. Det ville være alligevel ok at møde mange forskellige, hvis der var en personale, som var gennemgående og var koordinator for behandlingen.	Dårligt
47	For lang ventetid, næsten to timer, grundet fjernelse af gips, samt afhentning af mig til [k.h.]. Skal være færdig halvanden time før, alt i alt, varede næsten fem timer.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Har haft lidt problemer med at få lov til at beholde mine hjælpemidler længe nok, men mit forløb har også været meget langt. Det gik dog heldigvis i orden. Ellers har jeg kun haft positive oplevelser med samarbejder mellem hospital og f.eks. hjemmesygeplejerske. Det fungerede rigtig godt.	Godt