

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Ortopædkirurgisk Afdeling 0

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	197
Besvarelser fra afsnittets patienter:	117
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

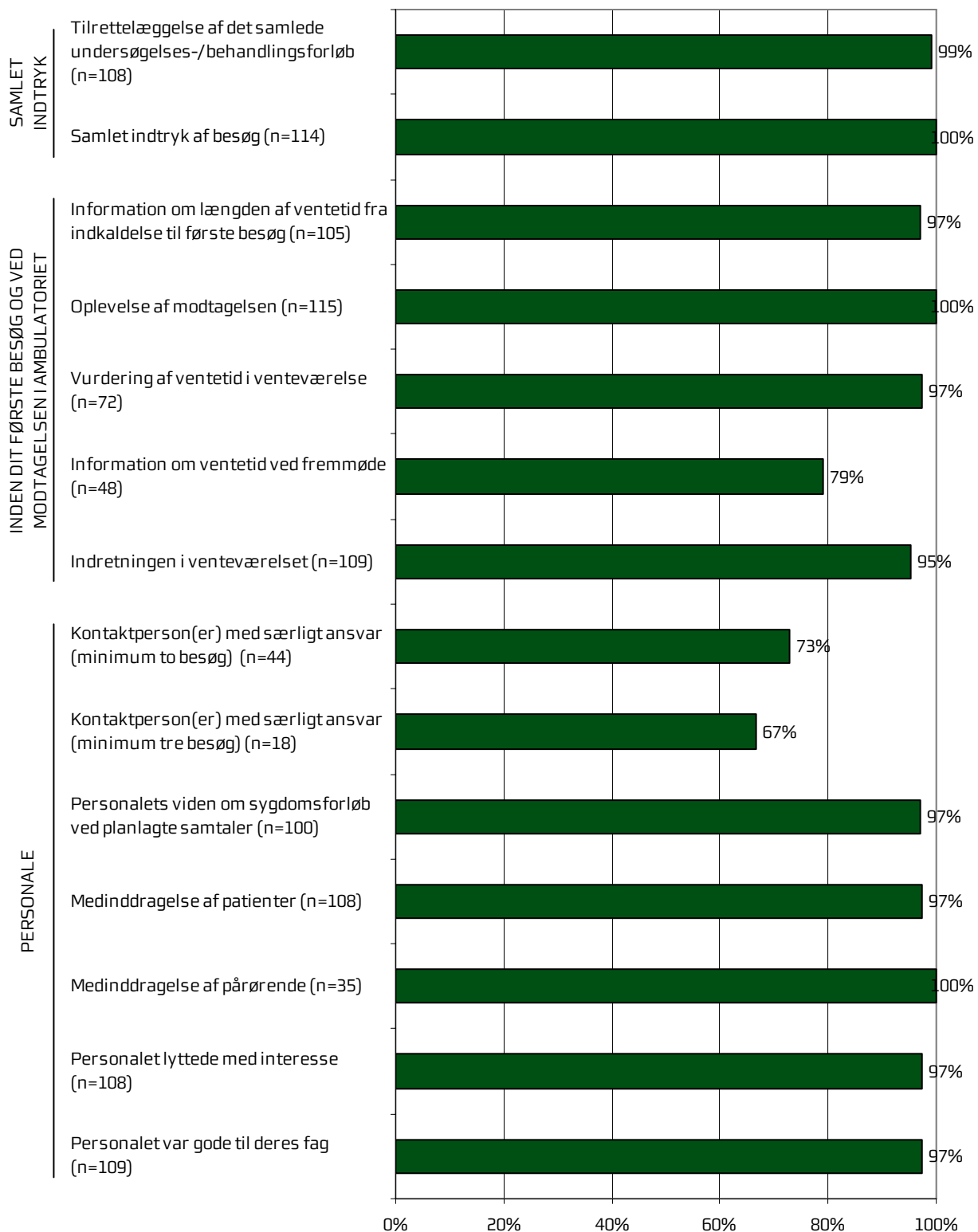
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

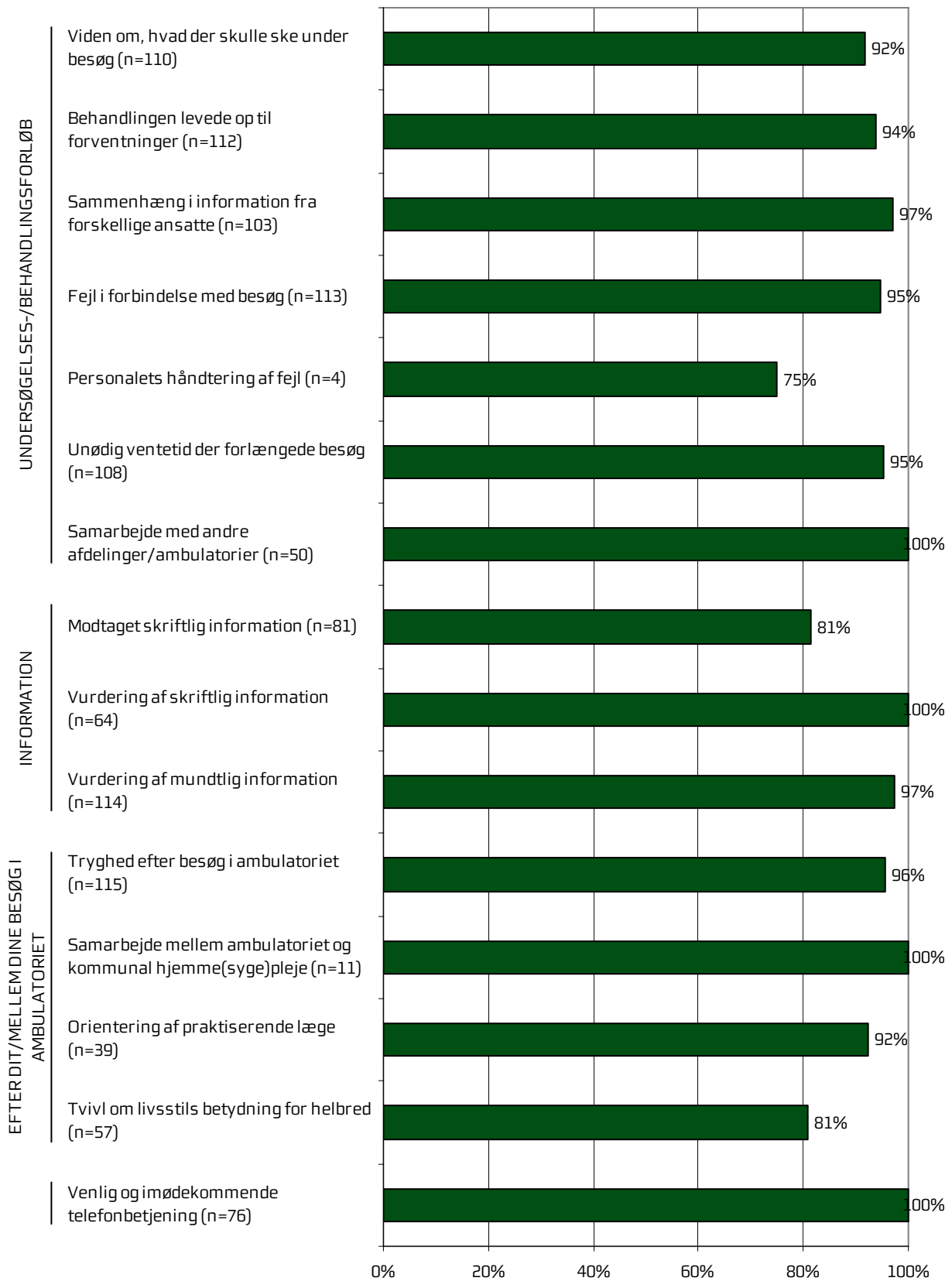
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

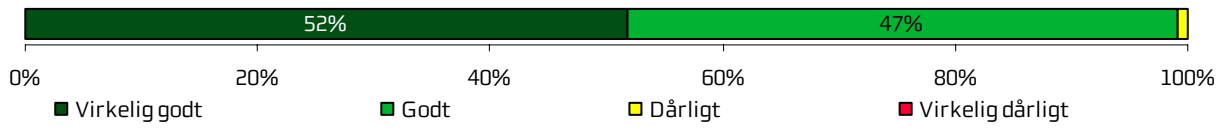
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

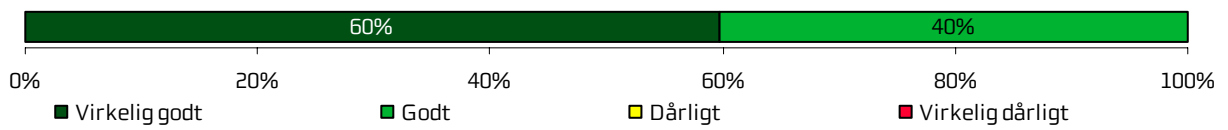
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=108)



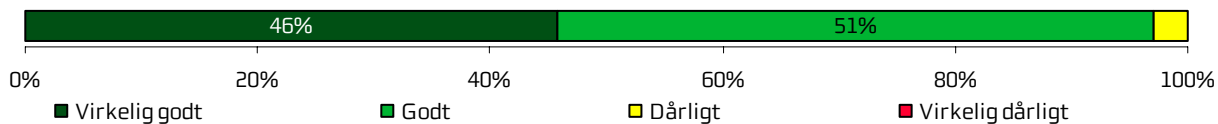
Samlet indtryk af besøg (n=114)



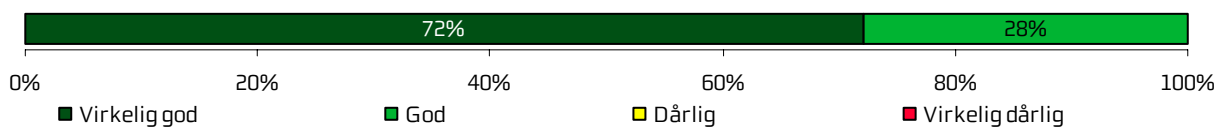
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	100 %	93 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	94 % *	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

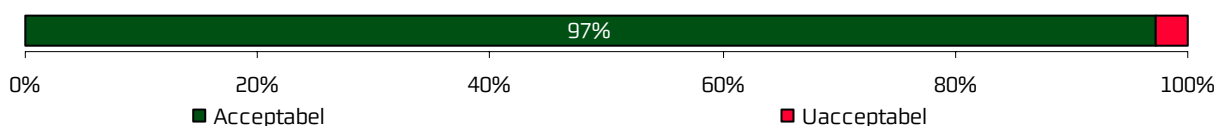
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=105)



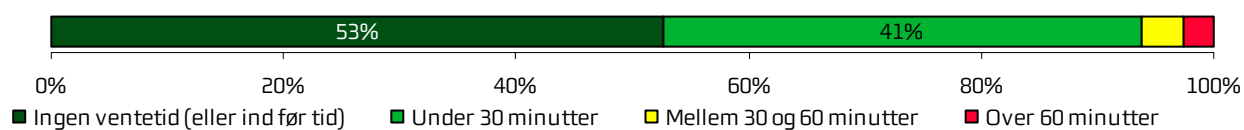
Oplevelse af modtagelsen (n=115)



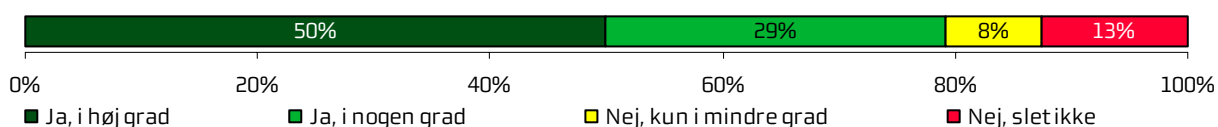
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=72)



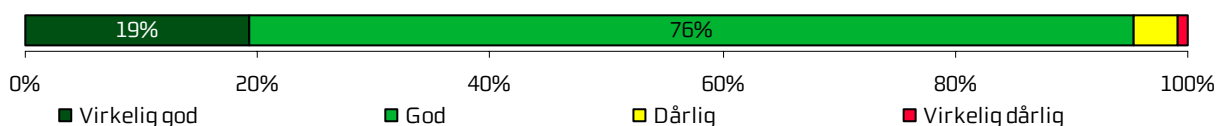
Længde af ventetid i venteværelse (n=114)



Information om ventetid ved fremmøde (n=48)



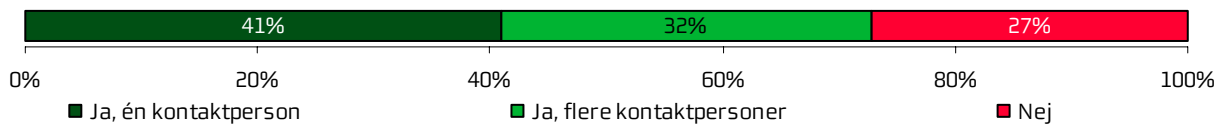
Indretningen i venteværelset (n=109)



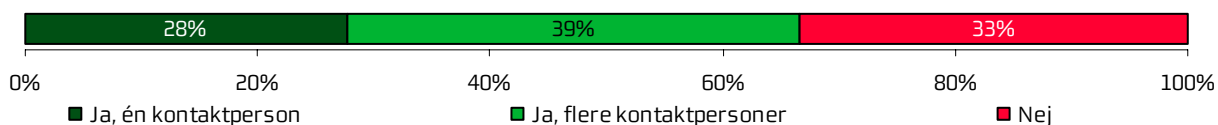
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	92 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	99 %	87 % *	92 %
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?		79 %	52 % *	84 %	34 % *	50 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		95 %	93 %	94 %	77 % *	87 % *

Personale

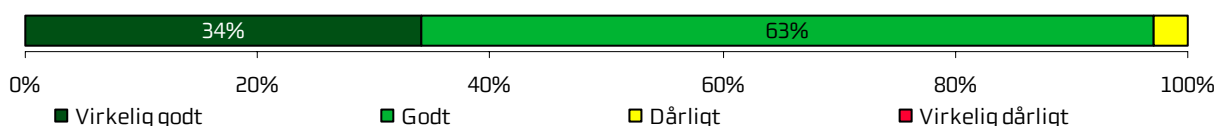
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=44)



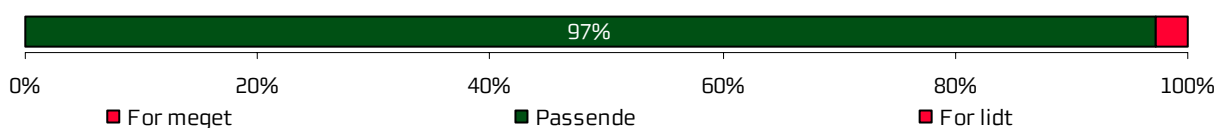
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



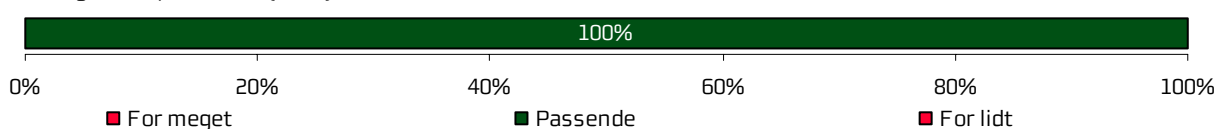
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



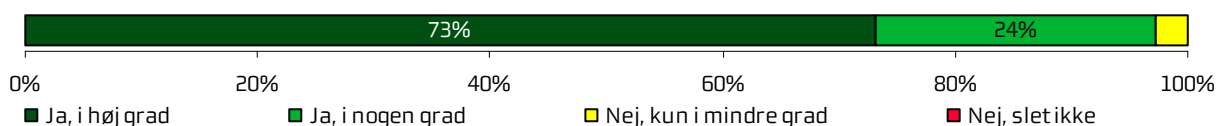
Medinddragelse af patienter (n=108)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



Personalet lyttede med interesse (n=108)



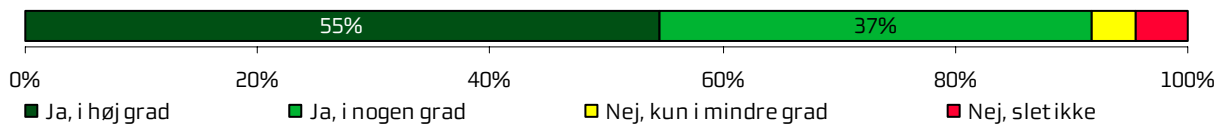
Personalet var gode til deres fag (n=109)



	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)		73 %	75 %	94 % *	70 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		67 %	-	93 % *	70 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	97 %	100 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	99 %	99 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	97 %	100 %	85 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 % *	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=110)



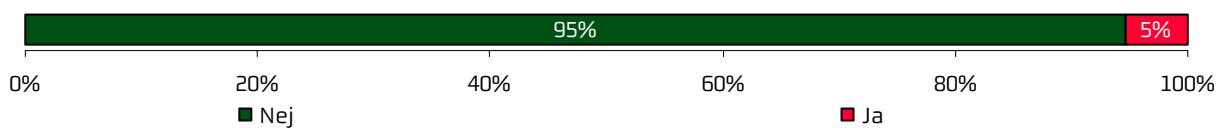
Behandlingen levede op til forventninger (n=112)



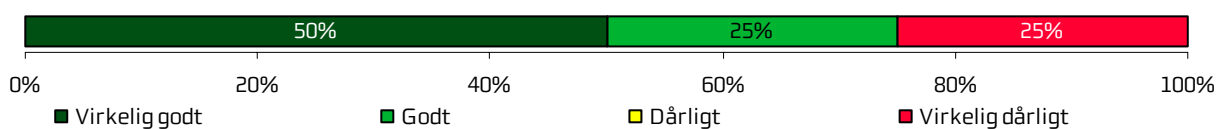
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=103)



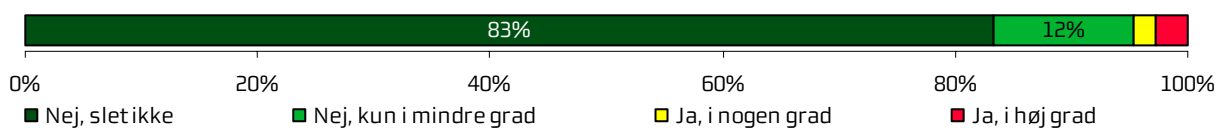
Fejl i forbindelse med besøg (n=113)



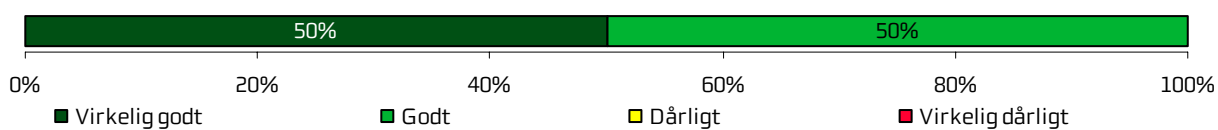
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=108)



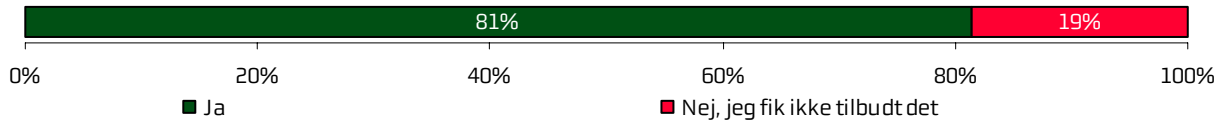
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=50)



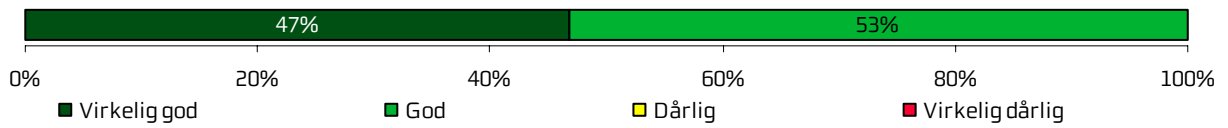
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	95 %	96 %	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	96 %	98 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	93 %	99 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	88 %	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		95 %	97 %	98 %	83 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	100 %	100 %	87 % *	93 %

Information

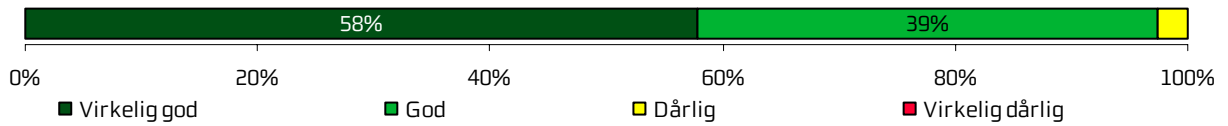
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=64)



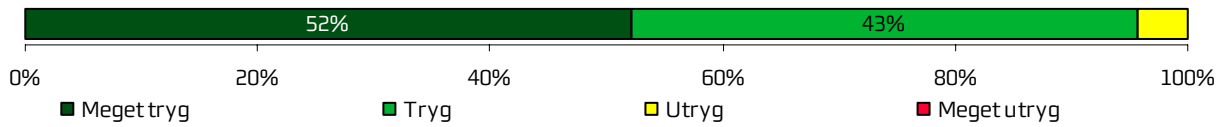
Vurdering af mundtlig information (n=114)



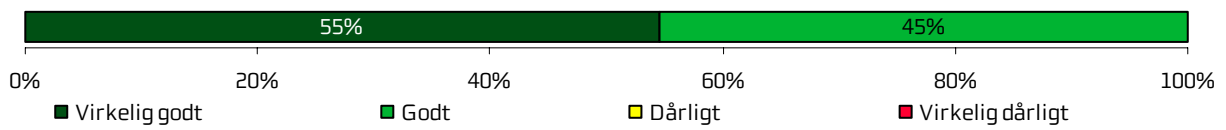
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		81 %	-	88 %	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

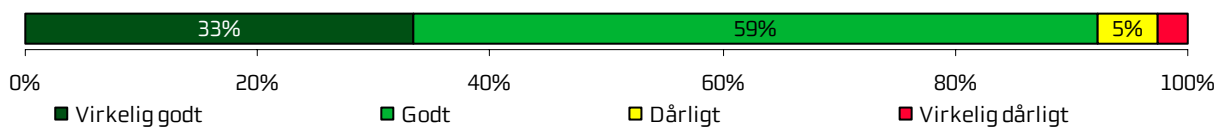
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=115)



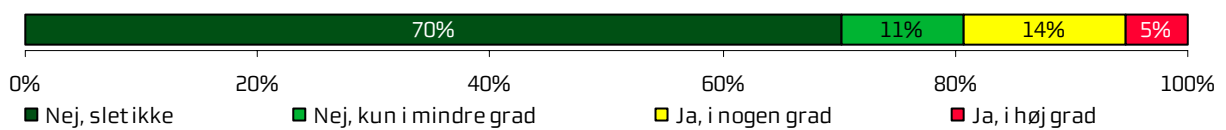
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



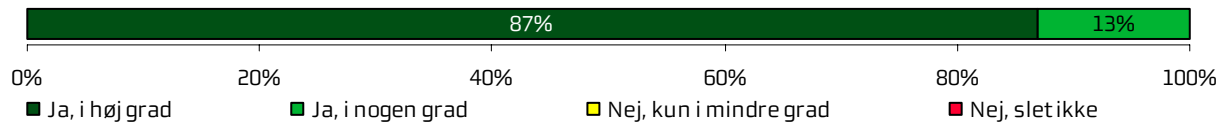
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	83 %	98 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	92 %	99 %	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	80 %	88 %	67 % *	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	97 %	100 %	97 %	99 %

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 Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
1	Sørge for, at det er den samme læge, der ser på samme sag hver gang.	Godt
5	Det hele har været godt, mens jeg har været til undersøgelse ved jer.	Godt
6	Personalet var meget søde og imødekommende og forstående. Første samtale med lægen var ikke så god, men læge NN var forstående.	Godt
9	Lægen var ikke særlig grundig.	Godt
10	Det var nok meget godt, at jeg ikke vidste, hvor "grimt" og "slem" [stedet] så ud efter operationen. Jeg var overrasket over, hvor lang tid det tog at komme helt over. Men jeg er meget taknemmelig over at have været i hænderne på RIGTIGT dygtige læger og sygeplejersker plus søde og rare mennesker!	Godt
11	Behold AMBULATORIET lokalt i Grenaa.	Godt
12	Deres måde at behandle folk var helt i top, og informationsniveauet var rigtig godt og dejlige, behagelige mennesker og behandling fra Grenå ambulatorium.	Virkelig godt
13	Må man dog bevare de små hospitaler - f.eks. Grenå - da der er en overskuelighed, som gør patienten/gæsten tryk og dermed hurtigere rask!!	Virkelig godt
14	Vi oplevede det som virkelig positivt, at lægen kontaktede en specialafdeling, da de ikke havde den rigtige behandling på skadestuen. Det var meget nedslående at blive afvist på grund af, at det var weekend, og der derfor ikke var speciallæger til rådighed. Det viser endnu en gang, at det er ganske unødvendigt at køre den lange vej til [] og forlænge køen. Skadestuen i Grenå giver patienten den fornødne tryghed og kan sagtens vurdere, når der er brug for flere kompetencer.	Godt
17	Jeg fik førsteklasesbehandling.	Virkelig godt
19	Alle var positive, søde og rare, og atmosfæren var helt utrolig god, når man tænker på, at det er et hospital.	Virkelig godt
22	God modtagelse og venlig modtagelse. Var venlige og smilende, virkede ikke stressede.	Godt
25	Super service! Venligt personale! Verdens bedste sygehus!	Virkelig godt
26	Der var hele vejen igennem et meget venligt, forstående og hårdtarbejdende personale. De skal have et stort skulderklap.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Vi, min mand og jeg, har haft brug for Grenaa Sygehus i [foråret og efteråret], hvor vi fik en meget venlig og kompetent behandling.	Virkelig godt

-  29 Det var en positiv oplevelse. Der var ingen ventetid og de var søde til at tage hensyn til, at jeg havde min lille [baby] med. Også i forhold til planlægning af operationen, blev der taget hensyn til, at jeg har et lille barn. Virkelig godt
-  30 Behagelig atmosfære. Virkelig godt
-  31 Rigtig søde sygeplejersker på opvågningsstuen. Godt
-  34 Kun godt. Tak til alle. P.s. Særlig tak til læge NN. Virkelig godt
-  35 Jeg har lige fra jeg blev hentet af ambulancen, til de forskellige afdelinger på sygehuset, inklusiv ambulatoriet, kun mødt utroligt søde og rare og serviceminded personale. Og det er jo mange, man har kontakt med. Fagligheden er svær at vurdere, men angiveligt OK. Den indledende samtale med ergoterapeut var præget af nærvær, interesse, faglighed og god kontakt. Meget flot. Hvorimod "lokalet", eller det lille bitte aflukke med en skærm, er dybt kritisabelt. Det hører ingen steder hjemme, at skulle afvikle den slags samtale under sådanne forhold. Men ellers et godt indtryk af det samlede hospitalsforløb. Mange hilsener og TAK. Godt
-  36 Lægen var ualmindelig SYMPATISK og professionel, så jeg havde stor tillid til hans vurdering, at det var IKKE åreknuder, der gjorde, at jeg havde ondt i [benet]. Virkelig godt
-  37 Jeg er meget godt tilfreds med information og behandling. KUN ROSER HERFRA. Virkelig godt
-  40 [] Generelt syntes jeg bare, der - i det hele samlede forløb - har været ting, jeg ikke har været tilfreds med. Det kan jeg ikke vurdere
-  43 Utroligt engageret personale, omhyggelige og søde, same stuepersonale i hele forløbet. Dette giver stor tryghed. God patientpleje. Seriøst personale. Virkelig godt
-  44 Flinke folk i Grenå. ØRE. Smilende. Godt humør. Godt
-  45 Meget tilfreds med behandling og resultat, alle var venlige, hjælpsomme, informative og yderst professionelle. En af sygeplejerskerne var også ualmindelig nydelig! Det eneste, jeg kunne tænke mig lavet om, var, at man ikke skrev "kære" til folk, man ikke kender. Virkelig godt
-  46 Det var en fornøjelse at være patient. Den ro og venlighed, der var der, fra både personalet, som tog imod mig, til sygeplejersker og læger. Stor ros til alle, som var med til, at min oplevelse på Grenå Sygehus blev god. Intet kunne have været gjort bedre. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
7	En rigtig sød sekretær tog imod mig, og viste mig hen til det lokale, jeg skulle undersøges i.	Virkelig godt
8	Kom direkte på ambulatoriet med det samme efter lægens telefonkontakt.	Virkelig godt
13	Der blev talt til mig på en afslappet måde, som om vi kendte hinanden. Så jeg følte mig afslappet og som at være hjemme.	Virkelig godt
14	Hvorfor skal det være så svært at blive henvist til et andet sygehus? Det er ligesom ikke-eksisterende på alarmcentralen. Hvorfor køre den lange vej til Randers, når behandlingen kan ordnes på andet sygehus? Hvis ikke kan man jo sagtens blive omvisiteret og håbe på, at specialafdelingen tager imod.	Godt
16	Dejligt med hurtigt brev fra hospitalet. Jeg fik henvisning torsdag og brev fra hospitalet to dage efter. Virkeligt flot.	Virkelig godt
17	Jeg følte mig hjemme og tryk.	Virkelig godt
21	Talte med min egen læge som lavede en henvisning og fik hurtigt en tid til forundersøgelse.	Virkelig godt
23	Kom på grund af mistanken om brækket arm, uden først at ringe.	Virkelig godt
24	Der er høj personlighed i Grenå. Jeg var i centrum.	Virkelig godt
29	Ringede og fik ændret min tid og blev mødt af en venlig og informerende "telefondame".	Virkelig godt
32	Blev slet ikke informeret af ambulatoriet, kun af egen læge.	Godt
33	Havde en akut skade, som skulle tilses i skadestuen, så blev ikke indkaldt.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Meget fint, ok. Super = TAK.	Virkelig godt
41	Meget venligt og fagligt personale.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
3	Grenå: Blev mødt med venlighed og virkelig god information om kommende operation, både af lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
8	Har besøgt ambulatoriet to gange. Første gang uden fast tid, anden gang med fast tid. Derfor lidt vanskeligt at besvare.	Virkelig godt
13	Imødekommende med den undertone: "Dette her finder vi ud af SAMMEN".	Virkelig godt
15	Dejlig modtagelse, smilende og sød. Kunne dog ikke huske mit navn.	Godt
20	Venlig modtagelse i en god og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
25	Venligt og imødekommende personale. Effektivt, men ikke fortravlet.	Virkelig godt
29	Blev modtaget af et smilende og venligt personale.	Virkelig godt
31	Personale var meget imødekommende.	Godt
34	Meget rart. Imødekommende. Muntre. TAK.	Virkelig godt
37	Flink og imødekommende.	Virkelig godt
38	Mangelfuld skiltning. Ved ankomst havde jeg straks tillid.	Virkelig godt
39	Venlighed og imødekommende personale.	Godt
40	Vi fandt selv vej, og så sad vi der, til vi blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
41	God service og smilende personale.	Virkelig godt
45	Helt utrolig sekretær NN. Sød, smilende, hjælpsom og meget [charmerende]. Det føltes som om, man var virkelig velkommen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Håndtering af fejl
2	Jeg kunne mærke et stort stræk, da de satte min tå på plads.	Virkelig godt
9	Lægen, som undersøgte mig, havde for travlt til at scanne mig, hvilket ellers var det eneste, jeg var kommet for. Så kørte hjem nøjagtig lige så klog, som inden jeg kom.	Virkelig dårligt
15	Selvom det var mit højre ben, der helt tydeligt skulle fjernes åreknuder i, blev der skrevet venstre ben. Det blev dog rettet. :-)	Godt
22	Blev udskrevet for hurtigt efter operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Følte ikke helt, jeg blev taget alvorligt, da jeg ikke umiddelbart var særlig trykømt omkring det skadede sted. Men det skadede sted var hævet, og jeg havde smerter, når jeg skulle gå. Så jeg burde have fået noget information om smertebehandling, som også kunne have lindret hævelsen! (NSAID's).	Intet svar
35	En læge fortæller, at jeg skal gå til egen læge og få fjernet gips/forbindinger og få ståltråd ud, men han bliver her korrigeret af sygeplejerske, der siger, at dette skal ske i ambulatoriet, hvilket var det rigtige. - Flot.	Intet svar
40	Efter flere besøg hos egen læge, ortopædkirurg [på andet sygehus] og nu kontrol på Grenaa Sygehus, lød der forskellige retningslinjer/anbefalinger, hvilket var frustrerende. Jeg spurgte direkte ind, "tager knæet skade af, at der er væske i det"? Svaret var NEJ, hvilket jeg senere fik svar på, at væsken kunne skade knæet - derfor aflastning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Tvivl iblandt lægerne om diagnosen.	Virkelig godt







Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	3	Rigtig god efterbehandling (sårbehandling).	Virkelig godt
	4	God sammenhæng mellem Randers og Grenå.	Virkelig godt
	13	Det var godt og afslappet med opmærksom stemning på "genopvågningen" - god tid til hver patient.	Virkelig godt
	14	At vi ikke kunne få den optimale behandling var absolut ikke hverken lægens eller skadestuen i Grenås skyld. De gjorde, hvad de kunne.	Godt
	18	Det var lige omkring middag, så vi løb ind i frokostpauser i "begge ender". (Røntgen- svar på røntgen). Men okay.	Godt
	20	Blev henvist fra en speciallæge [].	Virkelig godt
	24	Virkelig god behandling.	Virkelig godt
	25	Super godt! En anden aftale på sygehuset blev ændret, så det kunne koordineres med mit besøg på opfordring fra personalet. Super service.	Virkelig godt
	30	Meget professionel undersøgelse.	Virkelig godt
	34	Det gik glat. Okay. Super.	Virkelig godt
	40	Hvis det "at sende en henvisning" af sted er samarbejde - så gjorde de det virkelig godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	41	Godt miljø. Roligt og rart samt personale med god tid til hver enkelt patient!	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	1 Ved de seks første besøg med foden, var der seks forskellige læger, der så på den. Ved tre følgende besøg var det dog samme læge.	Godt
	3 Jeg følte mig meget tryk i forløbet. Følte personalet var meget kompetente til deres job, [Både på det ene og det andet sygehus].	Virkelig godt
	10 Man har desværre kun i et døgn efter operation kontakt til ambulatoriet, så hedder det egen læge, og dermed måske ikke så faglig god ekspertise til at imødegå efterfølgende problemer. I mit tilfælde: stadig blødende operationssår, og senere gik der infektion i [såret]. Her fik jeg penicillinpræparat, der også kunne "hamle" op med stafylokokker, men alt gik godt til sidst!	Godt
	27 Efter at have brækket en fod, og ikke må støtte i [flere] uger på foden, har det da undret mig, at jeg ikke er blevet tilbudt genoptræning af en eller anden art. Er i det mindste blevet vejledt af en fysioterapeut, hvad der er tilrådeligt at gøre, men efter nu [flere] uger, hvor jeg har gået rundt genoptræner jeg selv. Det undrer mig bare.	Godt
	31 En mere uddybende forklaring, på hvad der blev gjort under operationen, ville have været godt.	Godt
	34 Alt var okay. Tak.	Virkelig godt