

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



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: | 347 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 242 |
| Afsnittets svarprocent: | 70% |

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).

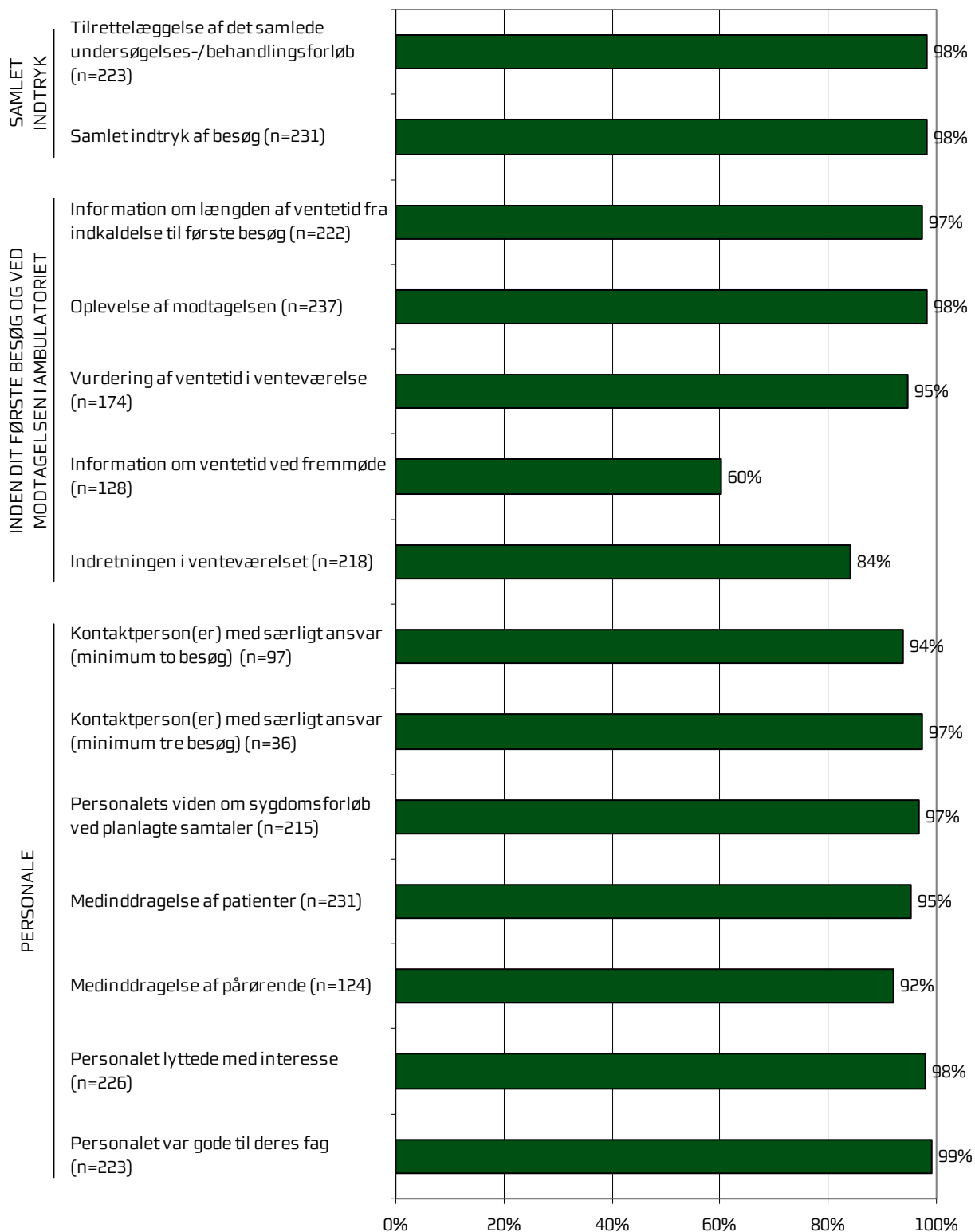
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

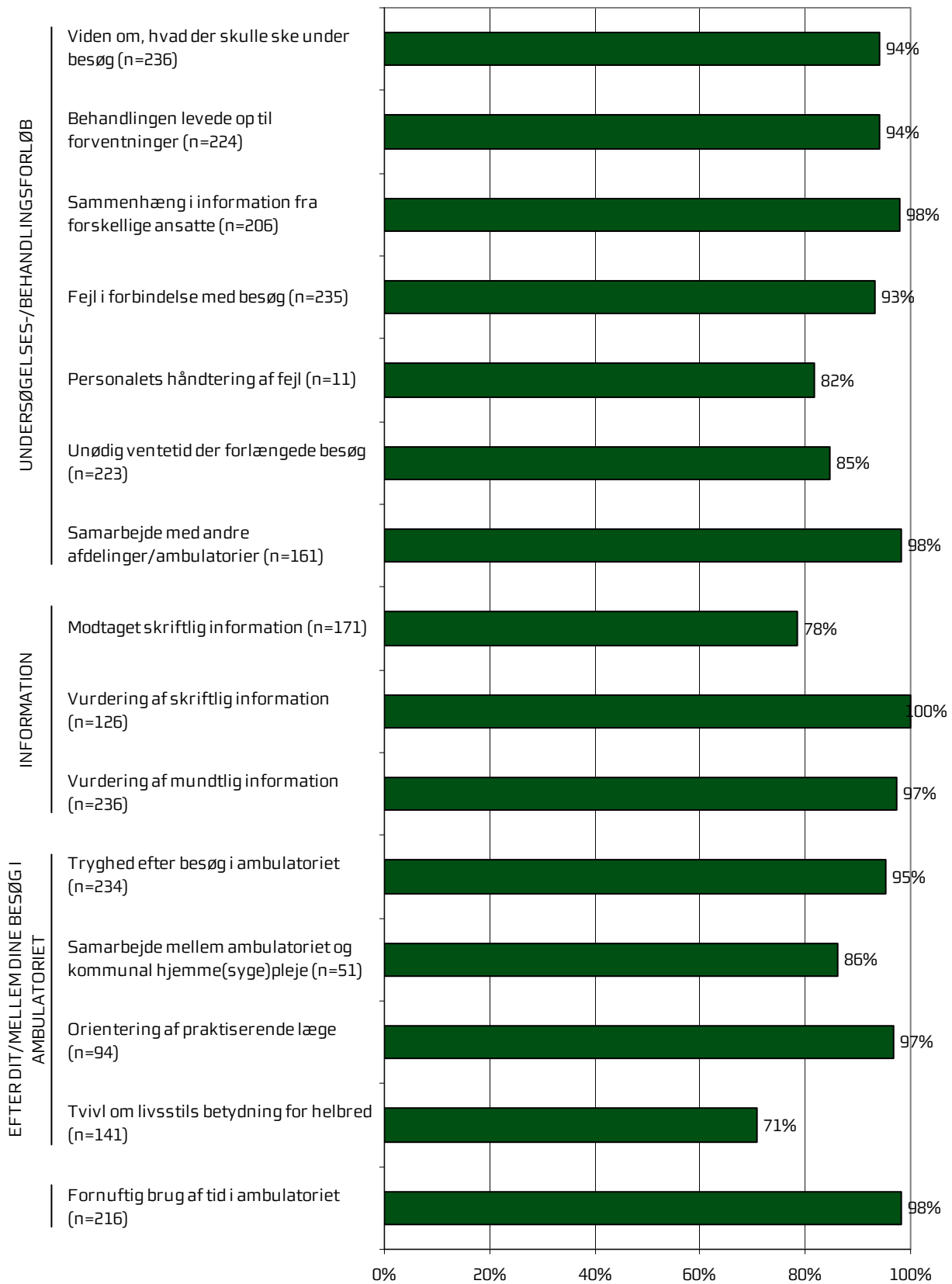
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

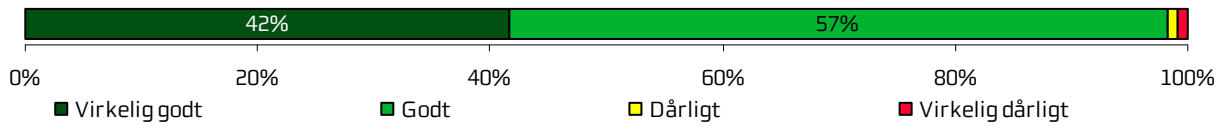
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

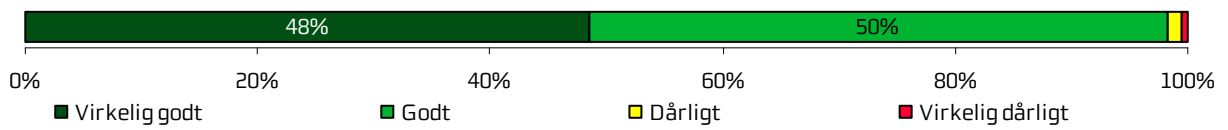
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=223)



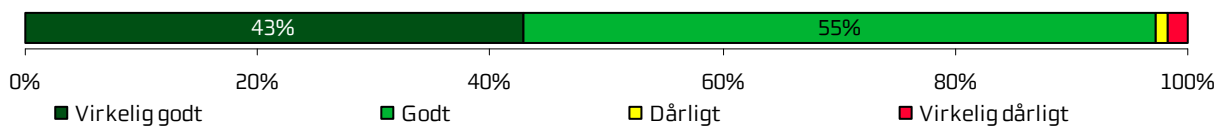
Samlet indtryk af besøg (n=231)



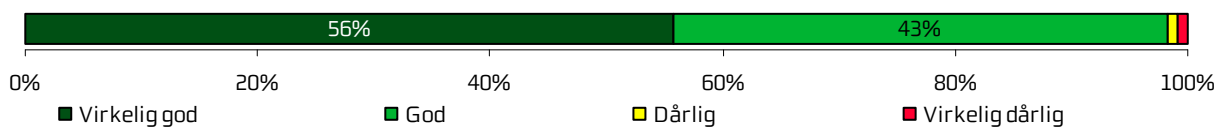
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 98 % | 98 % | 100 % | 88 % * | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 98 % | 100 % | 92 % * | 97 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

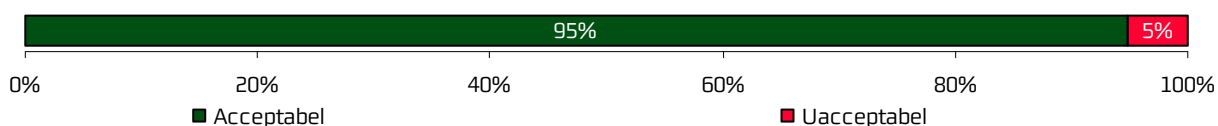
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=222)



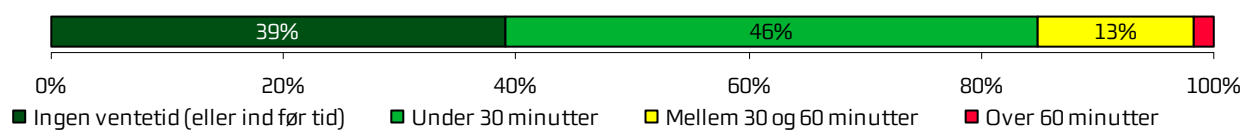
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



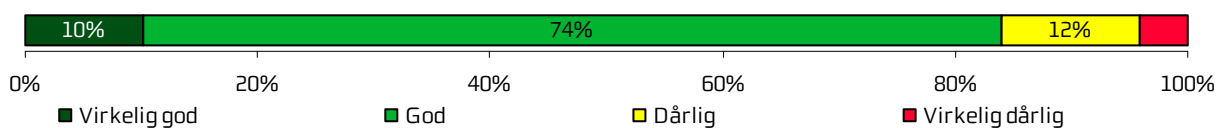
Længde af ventetid i venteværelse (n=230)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



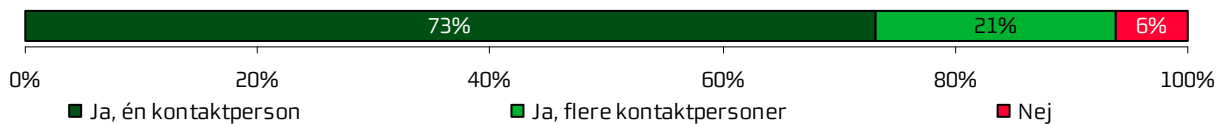
Indretningen i venteværelset (n=218)



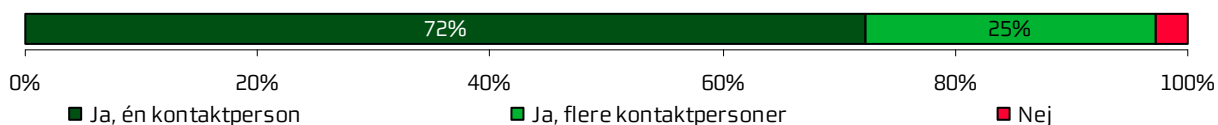
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 97 % | - | 100 % | 83 % * | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 98 % | 100 % | 100 % * | 95 % * | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 95 % | - | 100 % * | 75 % * | 93 % |
| 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? | | 60 % | 63 % | 78 % * | 28 % * | 47 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 84 % | 86 % | 100 % * | 71 % * | 89 % * |

Personale

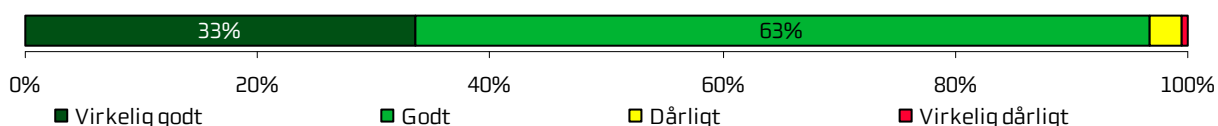
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=97)



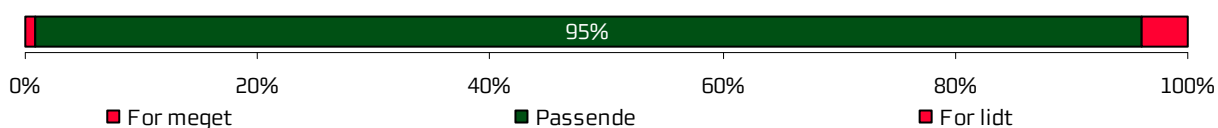
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



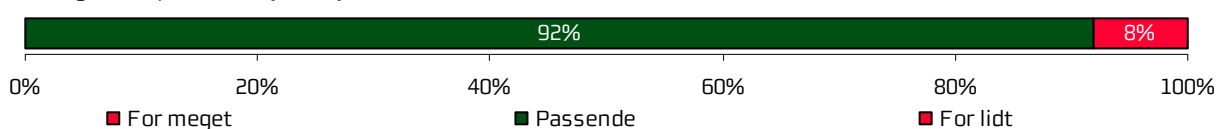
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=215)



Medinddragelse af patienter (n=231)



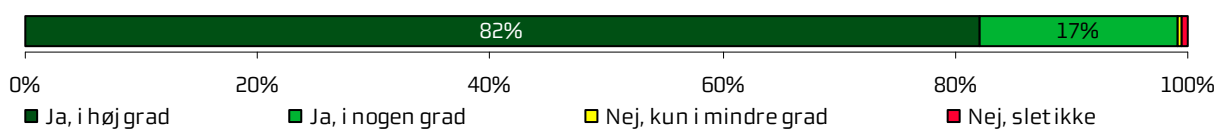
Medinddragelse af pårørende (n=124)



Personalet lyttede med interesse (n=226)



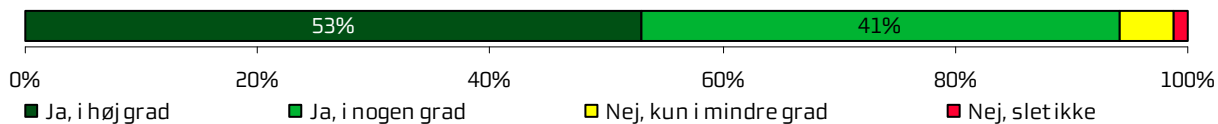
Personalet var gode til deres fag (n=223)



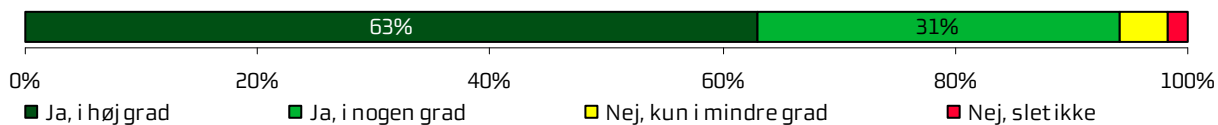
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | 94 % | 86 % | 100 % | 57 % * | 85 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 97 % | - | 100 % | 52 % * | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 97 % | 94 % | 100 % * | 80 % * | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 93 % | 100 % * | 86 % * | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 92 % | 93 % | 100 % * | 75 % * | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 98 % | 98 % | 100 % | 85 % * | 97 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 99 % | 99 % | 100 % | 93 % * | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



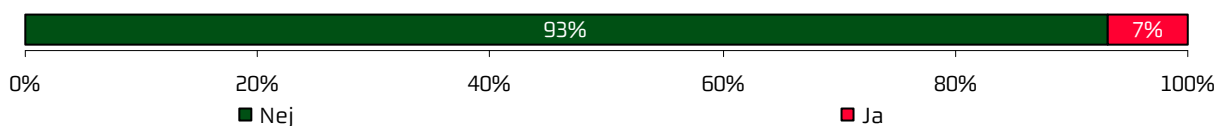
Behandlingen levede op til forventninger (n=224)



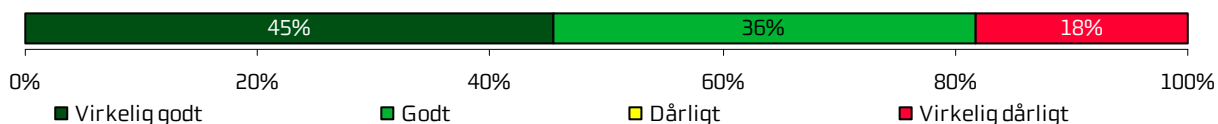
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



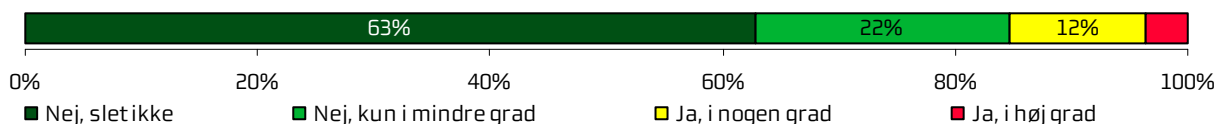
Fejl i forbindelse med besøg (n=235)



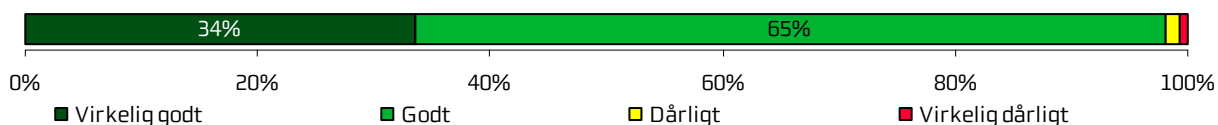
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=223)



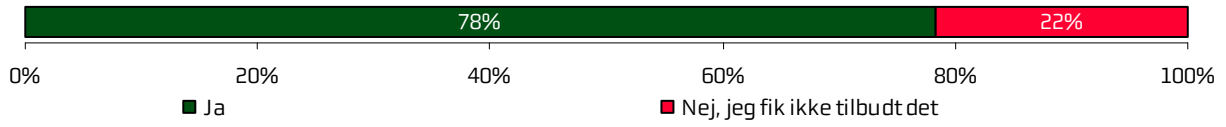
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=161)



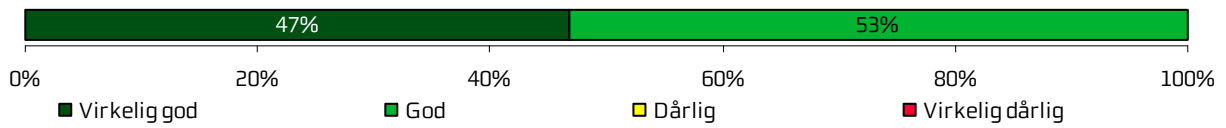
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 94 % | 89 % | 100 % * | 73 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 94 % | 93 % | 100 % * | 86 % * | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 98 % | 97 % | 100 % | 81 % * | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 93 % | - | 100 % * | 85 % * | 94 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 82 % | - | 87 % | 65 % | 79 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 85 % | 88 % | 100 % * | 73 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 98 % | 93 % | 100 % | 84 % * | 94 % * |

Information

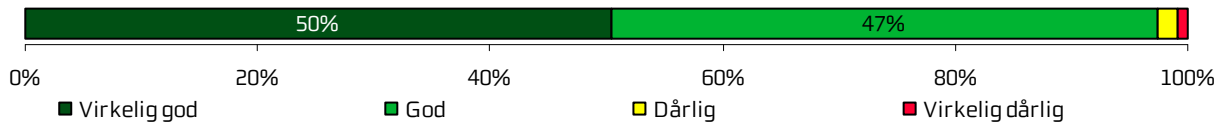
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=126)



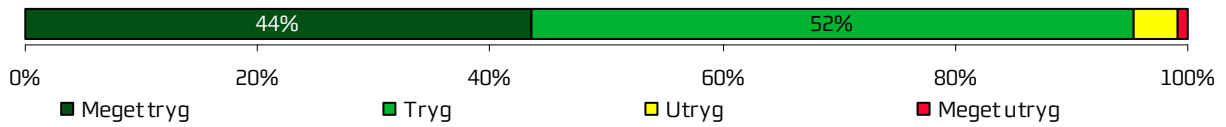
Vurdering af mundtlig information (n=236)



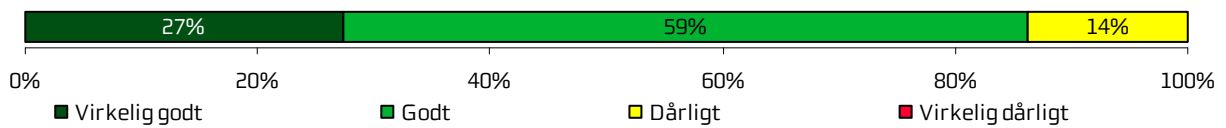
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 78 % | - | 99 % * | 58 % * | 73 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 100 % | 97 % | 100 % | 91 % * | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 97 % | 100 % * | 89 % * | 97 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

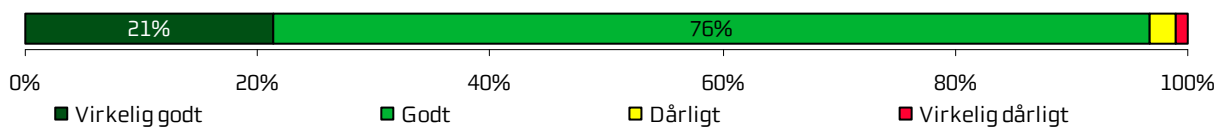
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=234)



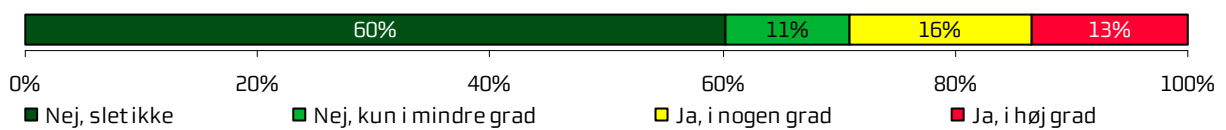
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=94)



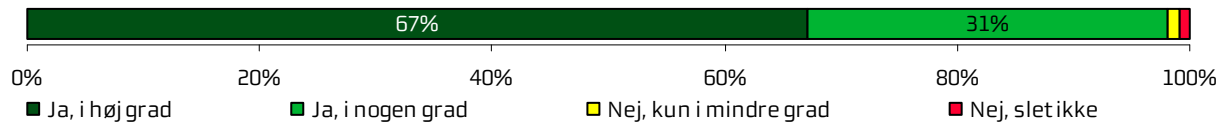
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=141)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 95 % | 96 % | 100 % * | 85 % * | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 86 % | 94 % | 100 % * | 80 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 97 % | 92 % | 100 % | 69 % * | 87 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 71 % | 82 % * | 95 % * | 49 % * | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=216)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 97 % | 100 % | 90 % * | 97 % |

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, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest




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

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg synes særligt godt. Jeg er også tilfreds. | Godt |
| 2 | Jeg synes, at det er betryggende at kunne ringe til en sygeplejerske og spørge om ting man er i tvivl om, det vil jeg rose jer for. En fin knæoperation som jeg dagligt glæder mig over. | Godt |
| 3 | Jeg har kun godt at sige hele vejen igennem vedrørende min behandling på ambulatoriet. | Intet svar |
| 4 | At man ikke bare er et nummer i rækken, var de rigtig gode til. | Virkelig godt |
| 5 | Utrolig god atmosfære. Læge NN er en behagelig person :-) | Virkelig godt |
| 6 | Undgå at kalde os ind TI TIMER før behandling. Hvis det er påkrævet, så tag lidt mere hånd om syge patienter i ventetiden. Selve behandlingen blev bare på alle måder ok. | Virkelig dårligt |
| 7 | Jeg ville gerne til undersøgelse efter en måneds forløb for at kunne spørge til forskellige ting, for nu har man en vis erfaring og evt. problemer. Ligeledes ville jeg gerne vide, om jeg går rigtigt nok, eller om det skulle rettes. Det er jo nemmere at rette efter en måned, og ikke som nu, [flere] måneder. | Intet svar |
| 8 | En god oplevelse. Jeg roser Holstebro Sygehus overalt. Alle var venlige og gjorde et godt arbejde. | Virkelig godt |
| 9 | Ikke bedst ved indkaldelse. Jeg har fået opereret to ting, og indkaldelserne har været, så jeg har skullet ringe og få lagt tiderne sammen, så jeg ikke skal køre til Holstebro med fire dages mellemrum fra [min hjemby]. | Godt |
| 10 | Ventetiden mellem f.eks. røntgen og samtale med læge har været uacceptabelt, hver gang har jeg været i ambulatoriet, også selvom jeg har haft en tidlig tid på dagen. Der bør oplyses om forventet ventetid, så man kunne bruge ventetiden til noget andet. | Intet svar |
| 12 | Jeg har virkelig oplevet hele forløbet med min knæoperation som super professionel. Men man bør gøre endnu mere ud af information om fysisk træning før, samt opfølgning/træning eventuelt i hold (post). Jeg er ikke blevet tilbudt genoptræning, men arbejder sædvanligvis med fysioterapeuter, så har derfor været privilegeret. | Godt |
| 14 | Jeg har været ovenud tilfreds med hele forløbet og føler mig helt tryk ved at skulle opereres, når jeg har ringet og sagt, at nu føler jeg, at tiden er inde til at få en ny hofte. | Virkelig godt |
| 15 | En stor tak til alle på afdeling NN i Holstebro, et super godt sted at være. Afdelingen summer af god arbejdsklima mellem alle kollegaer som hurtigt spredes til alle patienter i afdelingen. Sikke en service de yder over for deres patienter. TAK :-) | Virkelig godt |
| 18 | Jeg synes, at personalet virkelig trækker på samme hammel, og der er en god tone mellem patient og personalet. | Virkelig godt |

-  19 Mit møde med ambulatoriet har været fint. Dog med ventetider ind imellem. Jeg har haft flere kontaktpersoner, aldrig den samme hver gang. Så derfor er det svært at give et rigtigt og fyldestgørende svar på de forskellige spørgsmål. Hvis det kunne lade sig gøre, så skulle personalet ikke gå så mange gange frem og tilbage på gangene. Det giver en opfattelse af, at de ikke har noget at lave - jeg har hørt mange sige, men de ved, hvad de går efter. Det skaber måske også utryghed [].
-  20 Besøgsrummet er for kedeligt.
-  21 Ambulatoriet er helt ok - effektivt, imødekommende og udnytter tiden godt, men den ortopædiskirurgiske afdeling, jeg lå på, kunne godt tåle en opstramning, hvad angår personalet både deres indbyrdes omgangsform og tone, samt den måde enkelte af personalerne behandler patienterne på. Jeg måtte bryde ud i gråd på grund af smerter, fordi der var en "møgheks" af en sygeplejerske, der ikke ville give mig det smertestillende, der var aftalt. "Jamen det kan da ikke passe, at du har så ondt" - sagde hun, men det er sgu da patienten, der bedst selv kan vurdere graden af smerter og ikke et fruentimmer i en helt anden krop. Jeg havde indtryk af, at der var en dårlig kemi mellem de ansatte, og det smitter jo desværre af på andre forhold.
-  22 Efter undersøgelsen fik jeg anbefaling om, at vi skulle vente og se tiden an. Desværre er mine smerter absolut ikke blevet mindre, tværtimod. Anbefalingen skyldtes, at der var usikkerhed om smerterne kommer fra slid i hofte eller fra rygproblemer. Jeg er daglig generet af smerter.
-  23 Megen ventetid ved sidste besøg.
-  24 Helt igennem et tilfredsstillende forløb med en god service og et godt resultat med mit nye knæ.
-  25 Fik en god aftale med hensyn til mit knæ.
-  26 Det hele var godt med behandlingen/operationen (knæ). Det var dog lidt mærkeligt at blive lagt på en stue med både damer og mænd.
-  29 Jeg har ikke meget at klage over - er altid blevet venligt behandlet.
-  30 Kontrol efter tre måneder er ok, men eftersom knæet ikke er 100 % stabilt, ville det være dejligt, hvis man kunne kontakte den læge, som har opereret mig i op til seks måneder, hvis der opstår spørgsmål om smerter i knæet (evt. pr. mail). Syntes måske ikke, det er optimalt, at der er dårlig lydisolering til undersøgelsesværelset på Holstebro Sygehus. Jeg kunne sidde i "ventegangen" og ikke undgå at høre andre patienters forløb.
-  34 Læge NN var grundig og forklarede det hele så perfekt, så jeg har stor tiltro til læge NN. Også han følger det op, så man bliver indkaldt igen, så han følger ens helbred, at det skal være ok.
-  35 De planlagde kontrol efter mit skoleforløb, som var rigtig godt.
-  37 De kunne indrette venteværelset noget bedre, da der ikke er plads til alle de patienter, de indkalder. Det er nok fordi, de fleste har pårørende med, som optager pladsen.
-  38 Topkarakter til den måde læger og sygeplejersker arbejder og taler til folk på. Absolut bundkarakter til kontorpersonalet. Beklager, men dem skal I nok have på "salgskursus"
-  39 Kan kun gentage, at alle var glade og flinke og positive mennesker

Bilag 1

| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 40 | Det ville være godt, hvis der var en, der kunne oversætte, hvad lægen sagde. Men ellers har det kun været en meget god oplevelse. Meget sødt og flinkt personale. | Godt |
|  | 44 | Jeg ventede aldrig længere end 15 minutter. Det syntes jeg var rigtig godt. Og de har nogle gode stole at sidde i imens du venter, så det er fint :) | Godt |
|  | 46 | Kom akut med brækket håndled. Fik en god modtagelse og god besked om hvad, der skulle ske. Har senere fået skiftet gips, da den var for stram. Ingen problem, da jeg ringede om det. Der blev sagt: kom endelig. Alt i alt ros til personalet. | Intet svar |
|  | 47 | Jeg var meget godt behandlet [på afdelingen]. Jeg vil gerne sige tak til al personale på [afdelingen]. | Virkelig godt |
|  | 48 | Fortæl jeres kunder/patienter på letforståeligt dansk, at de vil have store smerter og opleve stor hjælpeløshed de første [] uger efter operation. Vi er nemlig ligeglade med, om I udfører 1000 operationer om året og udskriver efter [nogle] dage. Er ekstrem god til at genoptræne efter skade, men det er ikke alle, der kan det. Har i dag fantastisk god bevægelse [], ingen smerter og i øvrigt meget tilfreds med forløbet på Holstebro, ortopædkirurgisk afdeling. | Virkelig godt |
|  | 50 | Jeg synes, at de gør det godt. Måske lidt ventetid engang imellem. | Godt |
|  | 54 | Personalet var dejligt imødekommende og arbejdede godt sammen, som medvirkede til, at jeg følte mig godt tilpas og tryk. | Virkelig godt |
|  | 56 | Meget omsorgsfuldt personale hele vejen igennem forløbet. | Virkelig godt |
|  | 58 | Jeg synes, man skulle sendes direkte til en ekspert med det samme, i stedet for først til det ene sygehus og så til et andet, og først derefter til en ekspert, som NN, der bare ved, hvad sagen drejer sig om. Men det er nok ikke jeres fejl. | Godt |
|  | 59 | Jeg synes, det hele var til ug. | Virkelig godt |
|  | 60 | [Et par timers] ventetid på operationsdagen, rigelig lang. De begrundede det med en akut operation. | Intet svar |
|  | 61 | Ambulatoriet kom med de oplysninger jeg havde brug for. Enkelt og klart. | Godt |
|  | 62 | På operationsgangen er der roser til personalet for omsorg og venlighed. På undersøgelsesgangen gjorde personalet det, de kunne for at være imødekommende. Der var megen travlhed. | Godt |
|  | 66 | Meget venligt og smilende personale. | Virkelig godt |
|  | 67 | Det kan ikke være bedre. | Godt |
|  | 68 | Ambulatoriet har et dejligt personale. Jeg følte virkelig, at de vidste, hvad de gik efter. | Virkelig godt |
|  | 71 | Fik en oplevelse af, at jeg skulle have et nyt knæ, og at der ikke kunne gøres noget! Men samtidig så blev der sagt, at det kunne jeg ikke bare få, da jeg ikke har konstante smerter! Så hvad skal der ske med mig og min hverdag! Når gå og gang er et PROBLEM! | Godt |
|  | 73 | Det er et problem, når man ikke kan forstå lægen []. | Godt |

-  74 Sundhedsvæsnet kunne efter min mening beholde den opererede patient et par dage eller tre til genoptræning og information. Jeg er faktisk 100% overbevist om, at alle opererede patienter (hofte/knæ) ville være meget tilfredse, hvis de fik nogle ekstra dage (selvom alle selvfølgelig gerne vil hjem). Det kan jeg ikke vurdere
-  76 Jeg kunne ønske mig ekstra kontrol i forbindelse med brud i hånden. Det kan jeg ikke vurdere
-  77 Jeg har på alle måder oplevet en dygtig og professionel behandling. Meget venligt og forstående personale. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 9 | Altid smilende personer. | Godt |
| 10 | Var en kontrol efter operation. | Intet svar |
| 11 | Jeg ventede længe på en indkaldelse. Der var vist sket en fejl, men da min læge kontaktede jer, gik der ikke lang tid. | Virkelig godt |
| 18 | Efter at have fundet ud af parkeringsforholdene gik det ukompliceret (godt). | Virkelig godt |
| 21 | Jamen jeg synes blot, jeg vil bemærke, at jeg efter at have modtaget indkaldelsen var i telefonisk kontakt med ambulatoriet, hvorfra beskeden lød, at hvis der blev noget i den mellemliggende tid, skulle jeg endelig rette henvendelse. Det er da særdeles positivt. | Godt |
| 27 | Skulle røntgenfotoferes inden samtale med læge, men de havde glemt mig i røntgen, så der sad jeg [i længere tid]. | Dårligt |
| 30 | De var generelt imødekomende og venlige. | Godt |
| 39 | Efter en operation fik jeg en tid tre uger senere, så på den måde ingen ventetid. | Virkelig godt |
| 42 | Blev meget positivt overrasket over at få en tid inden for en uge. | Virkelig godt |
| 46 | Kom ind med [brud]. Fik en rigtig god modtagelse. | Intet svar |
| 49 | Jeg ønskede at blive behandlet i [efteråret]. I foråret sagde min læge, at jeg skulle henvende mig i [sommer], hvilket jeg gjorde. Forundersøgelse [en måned senere]. Alligevel kommer jeg først til [tre måneder derefter]. Det er jeg ikke tilfreds med, selvom jeg kan se, at det ligger inden for de oplyste ventetider. Dårlig information af lægen? | Godt |
| 51 | Jeg havde fået tid inden, jeg blev udskrevet fra sygehuset. | Godt |
| 54 | Ventetid oplevede jeg ikke så meget, da jeg skulle være færdig med mit efterskoleår, inden jeg ville opereres. | Virkelig godt |
| 62 | Ved første undersøgelse var der lang ventetid. Personalet gjorde alt, hvad de kunne for at være imødekomende. De havde meget travlt. | Godt |
| 63 | Venlig. | Virkelig godt |
| 65 | Jeg oplevede faktisk ikke ventetid. | Virkelig godt |
| 74 | I indkaldelsen stod, at ventetiden til operation var maksimalt to uger. Fakta: seks uger. Dårligt, træls ventetid. | Det kan jeg ikke vurdere |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 10 | Der er ingen mulighed for diskretion, da det er helt åbent område, og venteområdet er tæt på! | Intet svar |
| 16 | Alle er meget imødekommende. | Virkelig godt |
| 18 | Informationen har været i top. | Virkelig godt |
| 21 | Smilende og imødekommende personale. | Godt |
| 26 | Ved ankomsten - god behandling. Ankom [ti minutter inden mødetiden]. Efter at have ventet [tre kvarter], og have set flere patienter blive kaldt ind - trods det, at de ankom efter mig, - henvendte jeg mig til sekretæren. Hun kunne ikke finde de papirer, jeg havde afleveret ved ankomsten. De blev fundet, og så gik det fint. | Godt |
| 34 | Blev godt modtaget. Kom hurtigt til røntgen, der var ingen ventetid. Der var så lidt ventetid til samtale med læge NN. | Virkelig godt |
| 38 | Den første modtagelse i ambulatoriet var telefonisk, da vi ved en fejl fra egen læge var indkaldt til kontrol allerede efter en uge. Da vi kontaktede ambulatoriet telefonisk for at høre, om der var sket en fejl, fik vi at vide, at hvis vi var indkaldt til kontrol, var der nok en årsag til det, og så skulle vi bare møde op (i en meget arrogant og nedladende tone). Det skal dog siges, at vi kun er blevet super godt behandlet af sygeplejerskerne til de efterfølgende kontroller. | Godt |
| 39 | Søde og rare mennesker, man skulle tro, man havde kendt hele livet. | Virkelig godt |
| 41 | De er rigtig rare og venlige. | Godt |
| 44 | Det er nemt at komme derhen, og de kommer og spørger, om man skal bruge hjælp, så jeg synes det var godt nok. | Godt |
| 53 | Et meget imødekommende personale, som fortjener stor ros. | Virkelig godt |
| 54 | Nogle rigtig søde og venlige ansatte! | Virkelig godt |
| 59 | Jeg fik en god modtagelse. Søde og smilende mennesker. | Virkelig godt |
| 62 | Til forundersøgelse var der lang ventetid. Ved operation var der ingen. Jeg mødte en utrolig omsorg fra personalet. | Godt |
| 74 | Fik taget diverse prøver af blod, EKG m.v. Ti dage forinden samme prøver hos egen læge. Kommunikation: måske en by i Rusland. | Det kan jeg ikke vurdere |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------|
| 2 | Ingen. | Intet svar |
| 6 | Jeg [fik et brud]. På skadestuen forsøgte de to gange at sætte det sammen. Det lykkedes ikke. Henviste til andet sygehus. Efter aftale først to døgn senere. Mødetid [om morgenen] fastende. Var fire med samme skade. Trods protest blev jeg sat sidst på listen, så efter ti timer blev jeg kørt til operation og måtte så overnatte på sygehuset. Normalt brokker jeg mig ikke over noget, men jeg har desværre fået [sygdom] i meget svær grad. Flere sammenfald og brud, så havde voldsomme smerter, hvilket jeg gjorde opmærksom på. Efter 24 timer uden mad og drikke og smertestillende medicin lå jeg stille og græd. NB. De andre tre med samme diagnose var helt unge mennesker, og de henvendte sig senere på første sygehus end mig. Jeg spørger derfor, er der ikke noget, der hedder menneskeligt hensyn? | Intet svar |
| 7 | Vi fik ikke at vide, vi skulle drikke proteindrik. Fik også kun ét glas under indlæggelsen (dette er måske ikke vigtigt, men rart nok, da andre mener, at det hjælper på helingen af operationen). | Intet svar |
| 10 | Gipsskade [af finger]. | Godt |
| 13 | Da jeg lå og skulle i narkose, blev jeg spurgt, hvilken [side] jeg skulle opereres i, sagde jeg højre. Fra røntgenafdelingen stod der venstre. Jeg fik udsat at få gips af [gentagne] gange. Da jeg ringede for at høre hvorfor, spurgte én af sekretærerne, om jeg ikke selv kunne tage gipsen af. Det turde jeg ikke tage ansvaret for. Kirurgen havde sagt til mig, at jeg ikke måtte gå for længe med gipsen, for så kunne leddene blive stive. | Godt |
| 17 | Jeg blev af én afdeling henvist til en anden til skanning af venstre tommelfinger. Da jeg kom til denne skanning, sagde personalet dér, at det var HØJRE tommelfinger (det stod også på et papir). Det lykkedes mig at overbevise dem om, at det VAR venstre, og det udførte de så, og det var venstre, man undersøgte på den første afdeling. | Intet svar |
| 21 | Jeg skulle opereres i [det ene knæ], men et af røntgenbillederne var blevet markeret som [det andet knæ]. Ikke så smart hvis patienten ikke selv er opmærksom på det. | Godt |
| 33 | Man glemte at indkalde mig som lovet, men en telefonopringning betød indkaldelse med under en uges ventetid. | Virkelig godt |
| 38 | Vi var indkaldt til forkert kontrol - dels pga. fejlinformation fra sygehuset. | Virkelig godt |
| 59 | Det var en lille kikkertoperation. Det kunne ikke rigtig lade sig gøre, så det blev på en anden måde, men kun godt, for jeg har det fint nu. | Virkelig godt |
| 72 | Jeg havde forventet en ny røntgenundersøgelse, så lægen ikke vurderede ud fra et to år gammelt røntgenbillede. | Intet svar |
| 73 | Min operation er gået galt - der er væsentlig forværring med bevægelse og smerter. | Virkelig |

- 74 Ved bedøvelsen famlede (min mening!) vedkommende. Påkaldte en kollega, der ikke havde problemer, men klarede det flot. Stadig lidt følelsesløs i ikke-opererede ben. Fortager sig langsomt.
- dårligt
- Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 8 | Jeg var yderst tilfreds med alt og syntes godt om alle. Dygtigt personale. God stemning. | Virkelig godt |
| 10 | Informationsmateriale blev ikke uddelt. Ligeledes mulighed for andre optræningsmuligheder. | Intet svar |
| 13 | Jeg var kaldt ind fastende en fredag, men blev sendt hjem og skulle så komme igen fastende lørdag morgen, da jeg var sat til som nr. to. Jeg kom først til om eftermiddagen. Personalet var søde og venlige og underrettede mig løbende. | Godt |
| 14 | Jeg skulle have haft en ny hofte [i efteråret] 2010. Under informationsmødet [to uger før] sagde jeg til sygeplejersken, at jeg dagen før havde fået nogle knopper og rødmen på den ene balle. En læge kiggede på og kunne konstatere, at det var helvedesild, så operationen måtte udsættes, men når at jeg var over det, kunne jeg blot ringe, og jeg ville kunne komme til inden for en måned. Men de sidste par måneder har hoften haft det rigtig godt, så det haster ikke med at få ringet. | Virkelig godt |
| 18 | Det var, som jeg havde forventet det (godt). | Virkelig godt |
| 19 | Man begyndt at skære i [mig], inden jeg var bedøvet! | Godt |
| 20 | God og effektiv behandling. Professionel indstilling til min sygdom. | Virkelig godt |
| 21 | Medicinering, der var aftalt med læge NN i ambulatoriet, blev ikke efterlevet efter operationen på afdelingen, hvor jeg kom til at ligge. Totalt mangel på respekt for både patient og kolleger. | Godt |
| 28 | Kun ros. | Virkelig godt |
| 32 | Nu har jeg, inden for dette år, været der tre gange. Sidst her, selvfølgelig, med mig selv. Men i [vinteren] med min søn. Alle tre gange har vi siddet og ventet fra vi kom til den aftalte tid, og da det var værst, to timer!!! Sidst her ventede jeg 45 min. fra den tid, jeg var tildelt. | Godt |
| 36 | Flere afbrydelser pga. telefon. | Godt |
| 39 | En utrolig fin behandling, glade og flinke mennesker over hele linen. | Virkelig godt |
| 43 | Grunden til, at jeg krydser "dårlig" til venteværelsets indretning, er, at det trækker voldsomt, en kold vind nedefra. | Virkelig godt |
| 44 | Jeg synes aldrig, jeg ventede lang tid på at komme ind til undersøgelse. Og jeg synes, at jeg blev behandlet rigtig godt. | Godt |
| 45 | Ikke som andet sygehus, men også en anden form for sygdom. | Godt |
| 52 | Det eneste sted, der var ventetid, var efter operation og til røntgen []. Mit indtryk var, at det var portørkapacitet, det skortede på. Jeg kunne godt selv finde det, hvis det var blevet foreslået. Jeg | Godt |

gik selv tilbage. Det ville have betydet, at jeg kunne tage hjem ca. EN TIME FØR.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 54 Det fungerede rigtig godt! | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Jeg var meget tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Jeg har ingenting at klage over. Jeg synes, de var helt FANTASTISKE alle sammen, smilende og glade alle sammen, og det kan jeg virkelig godt lide (ingen sure miner). | Virkelig godt |
| ✎ | 64 Fik konstateret kræft. Meddelelsen var meget "kontant" - svær at modtage. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 I indkaldelsen stod, at første besøg ville vare cirka to timer. Det tog 3 1/2 time. | Godt |
| ✎ | 70 Jeg blev kontaktet af en flink sygeplejerske, som fortalte, at jeg skulle tale med en [udenlandsk] læge, så hun kunne være til stede, hvis der var problem med sproget. Det var der absolut ikke, så det gik fint hos læge NN. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 72 Jeg havde forventet en nutidig røntgenoptagelse som grundlag for en beslutning om eventuel hofteoperation i stedet for en 2 år gammel optagelse. | Det kan jeg ikke vurdere |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 12 | Generelt er det fint med korte ventetider. I mit tilfælde med []operation, sagde jeg nej til første tid. Fik derefter en ekstra måned, hvor jeg trænede ihærdigt op til operationen. Føler, dette er givet godt ud. Vil derfor opfordre til, at man gør ekstra meget ud af denne metode, og eventuelt derfor altid laver én måneds ventetid. | Godt |
| 31 | Generelt var min behandling god, men jeg venter stadig på opfølgning på mit sidste besøg, som eller var lovet. | Godt |
| 40 | Det var ikke helt til at forstå lægen []. | Godt |
| 44 | Nej, synes jeg ikke, jeg har. Men er ikke helt sikker. | Godt |
| 52 | Jeg manglede information om sårbehandling, ømhed og uro i [kroppen]. Hvad der er forventeligt, og hvad jeg skal være opmærksom på. Hvad kræver blot tålmodighed, og hvad er reel bekymring for betændelse i såret. | Godt |
| 57 | Var alt i alt meget god. | Godt |
| 60 | Jeg manglede smertestillende medicin, da det gjorde meget ondt de efterfølgende dage. | Intet svar |
| 62 | Jeg er opereret [to steder]. Første gang havde jeg en del problemer efter operationen og efter eftersyn. Jeg kontaktede på telefon, men havde lidt svært ved at få den tryghed, jeg havde brug for, og egen læge havde svært ved at give rette svar. Anden gang gik det meget bedre. Første gang havde jeg brug for at kunne kontakte den læge, der havde opereret mig. | Godt |
| 70 | Overlægen gav mig besked om at gå på Apoteket og købe [et hjælpemiddel]. Jeg havde smerter og sovende fornemmelser [] hver nat. Efter at jeg nu bruger [hjælpemidlet] om natten, har det lindret smerterne, men ubehaget er ikke helt forsvundet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 75 | Forløbet blev oplevet som professionelt udført på alle måder. Alle involverede, fra læge NN til portører, blev oplevet som kompetente, venlige og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| 77 | Brækket håndled ikke af betydning for livsstil. | Virkelig godt |