

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive



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](mailto: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:	355
Besvarelser fra afsnittets patienter:	196
Afsnittets svarprocent:	55%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



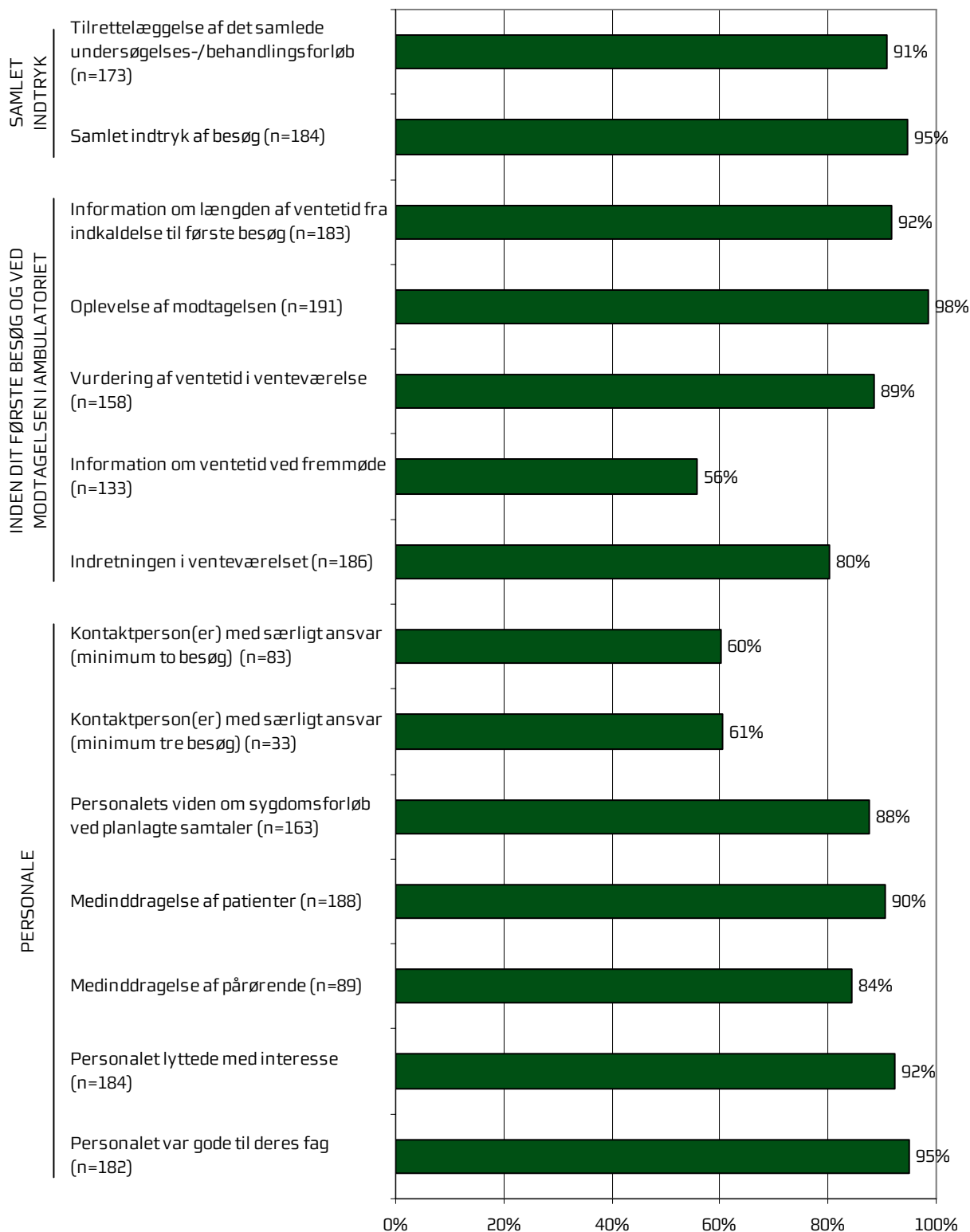


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

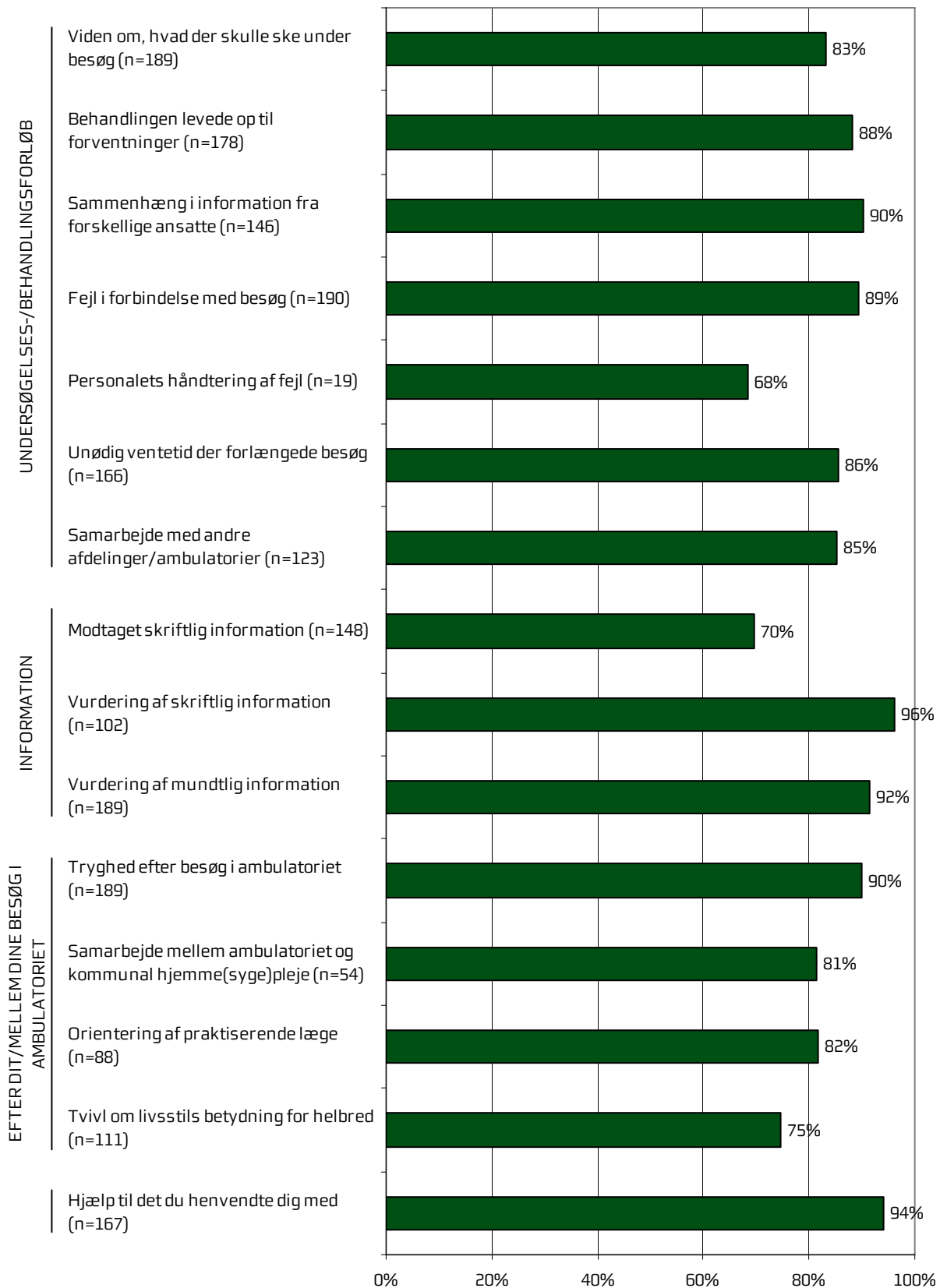
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

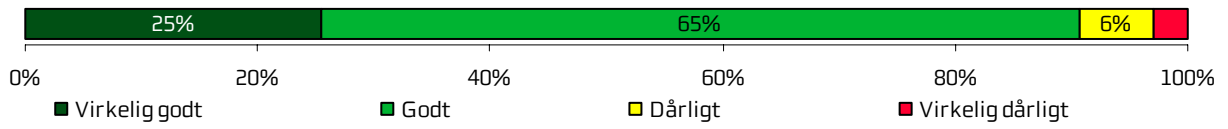
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

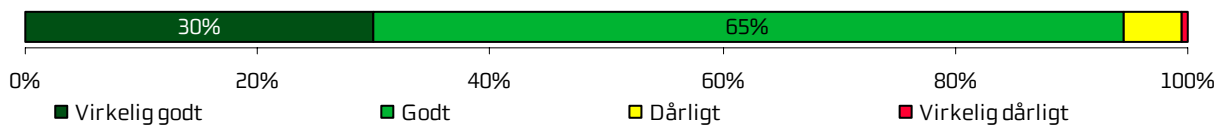
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=173)



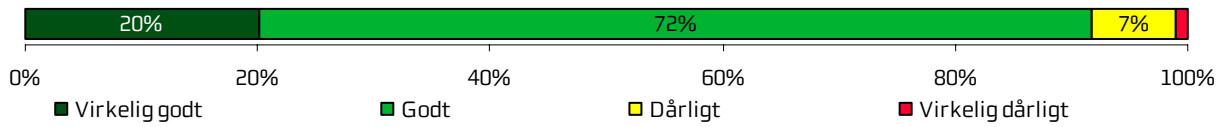
Samlet indtryk af besøg (n=184)



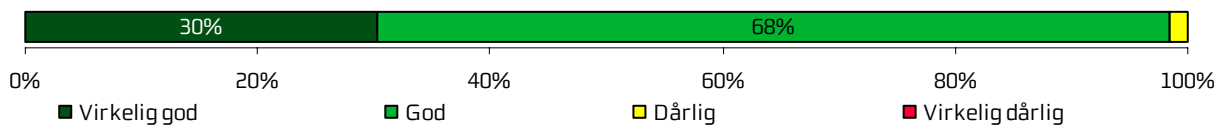
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	95 %	100 % *	91 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	92 %	98 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

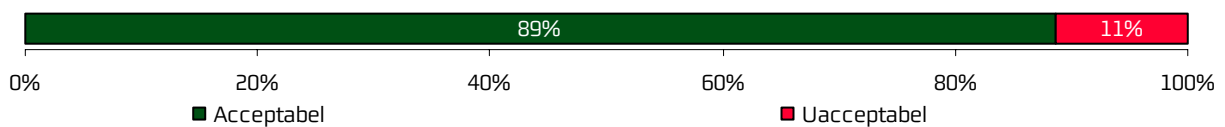
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=183)



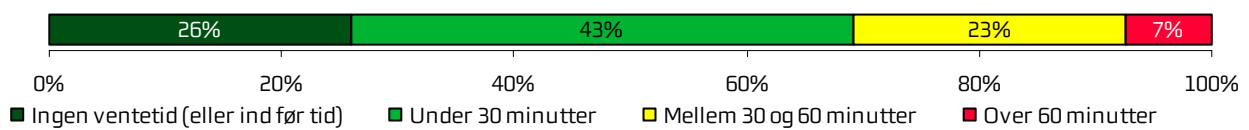
Oplevelse af modtagelsen (n=191)



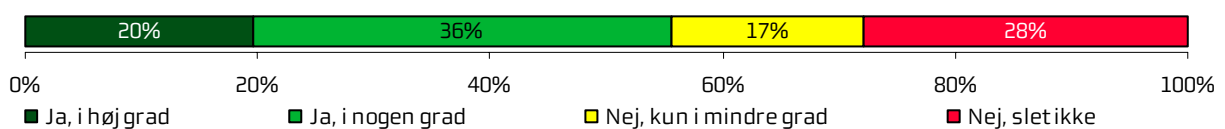
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=158)



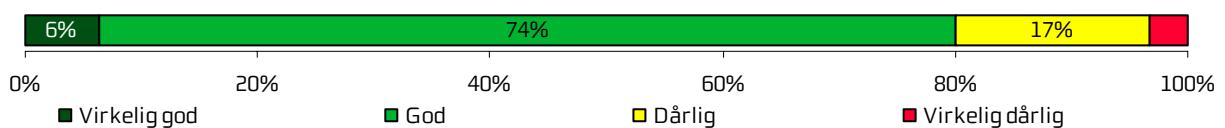
Længde af ventetid i venteværelse (n=188)



Information om ventetid ved fremmøde (n=133)



Indretningen i venteværelset (n=186)

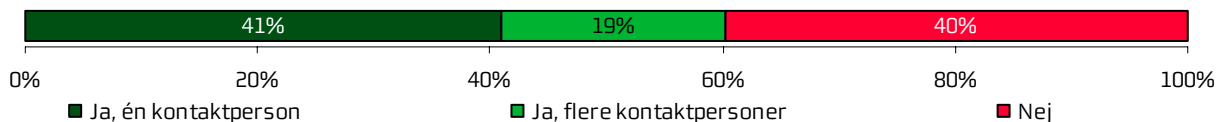




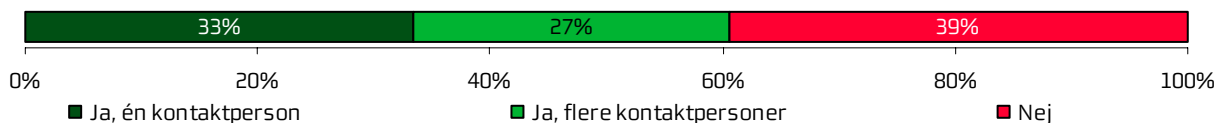
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	93 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	90 %	95 % *
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?		56 %	52 %	80 % *	34 % *	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		80 %	88 %	98 % *	53 % *	86 % *

## Personale

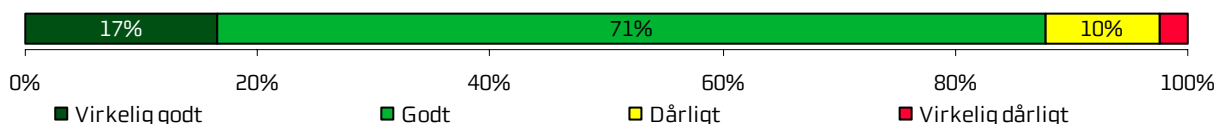
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=83)



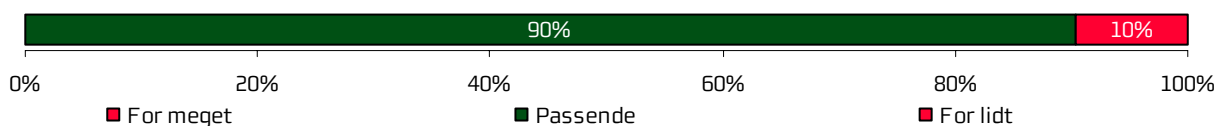
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=33)



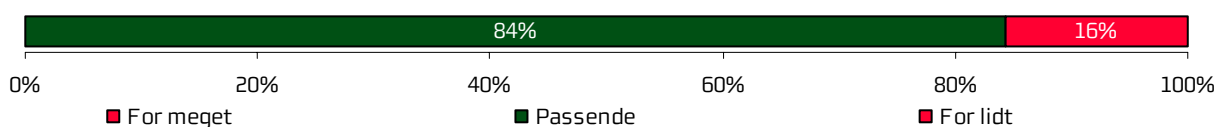
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=163)



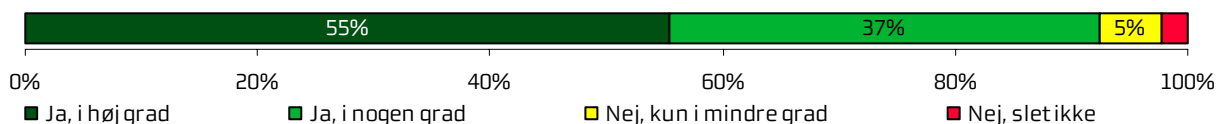
Medinddragelse af patienter (n=188)



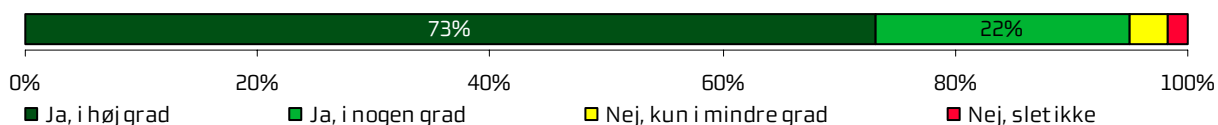
Medinddragelse af pårørende (n=89)



Personalet lyttede med interesse (n=184)



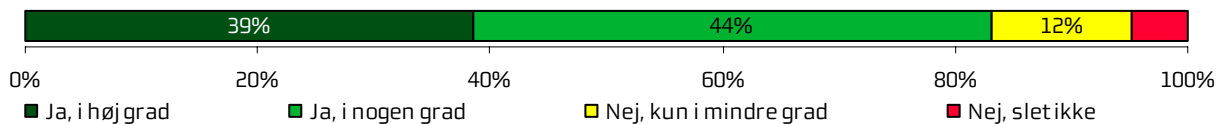
Personalet var gode til deres fag (n=182)



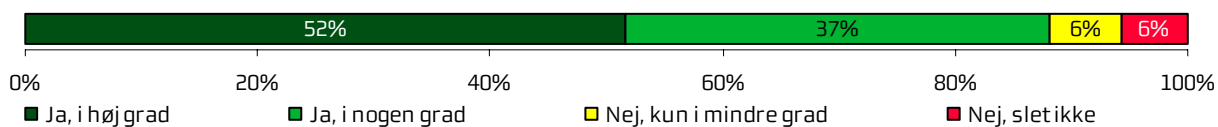
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		60 %	69 %	100 % *	63 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		61 %	-	98 % *	74 %	82 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	85 %	100 % *	88 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	90 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		84 %	87 %	99 % *	83 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	96 %	100 % *	92 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	95 %	100 % *	96 %	99 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

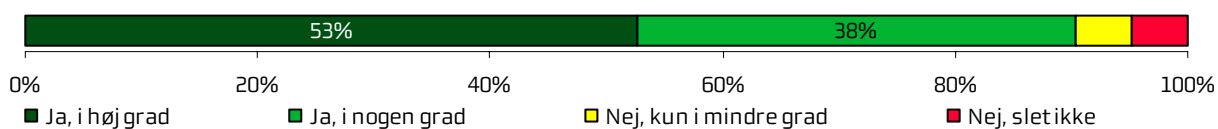
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=189)



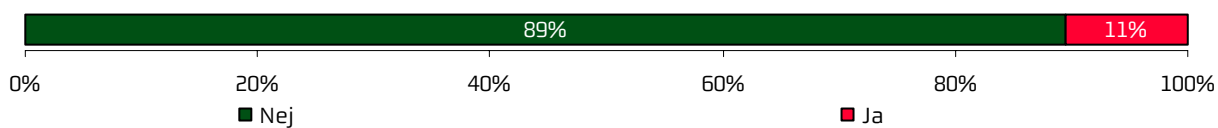
Behandlingen levede op til forventninger (n=178)



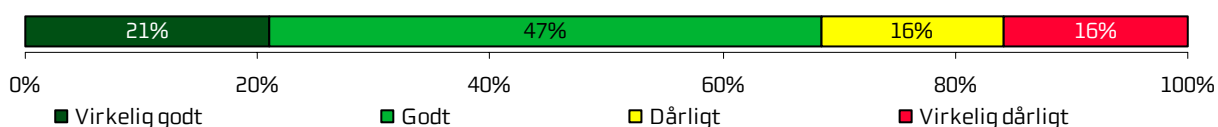
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=146)



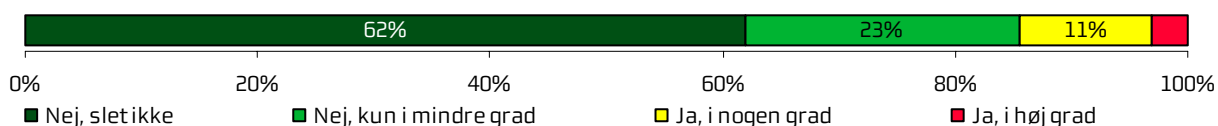
Fejl i forbindelse med besøg (n=190)



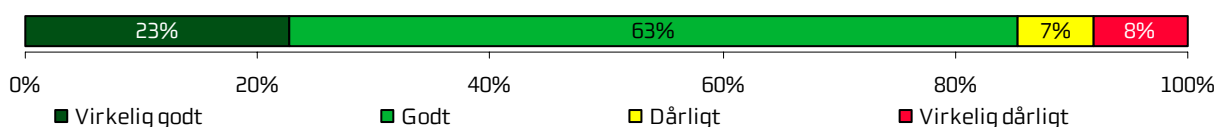
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=166)



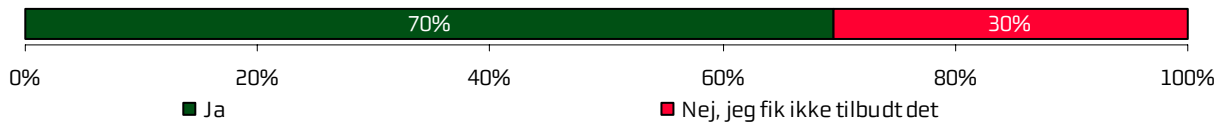
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=123)



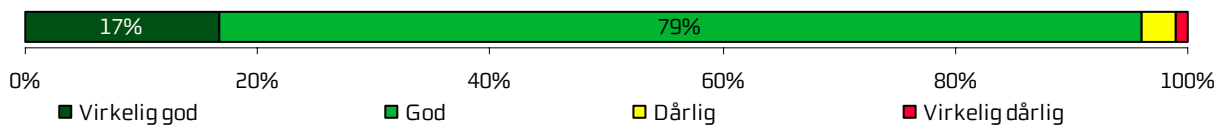
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	82 %	99 % *	80 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	87 %	100 % *	83 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	93 %	100 % *	86 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	96 % *	70 %	82 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	88 %	97 % *	83 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	89 %	100 % *	82 %	93 % *

## Information

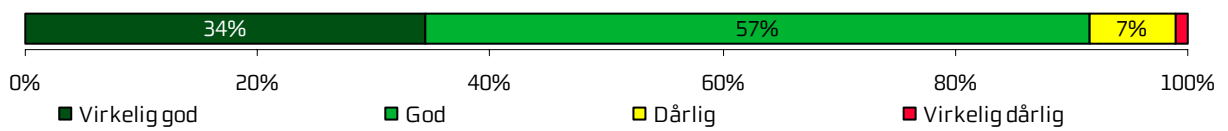
Modtaget skriftlig information (n=148)



Vurdering af skriftlig information (n=102)



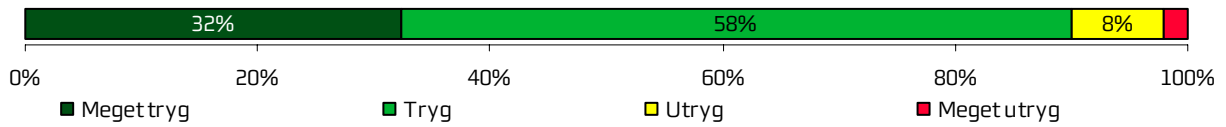
Vurdering af mundtlig information (n=189)



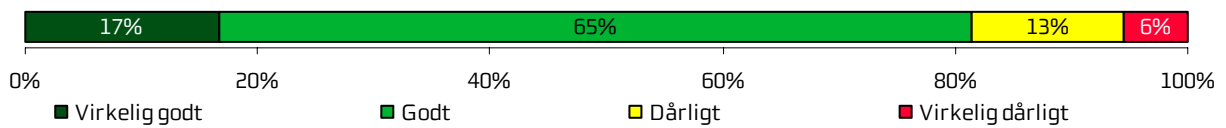
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	95 % *	41 % *	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		92 %	96 %	100 % *	91 %	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

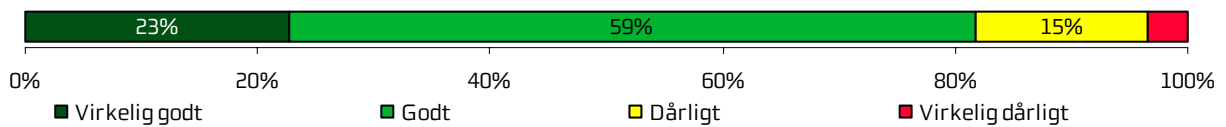
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=189)



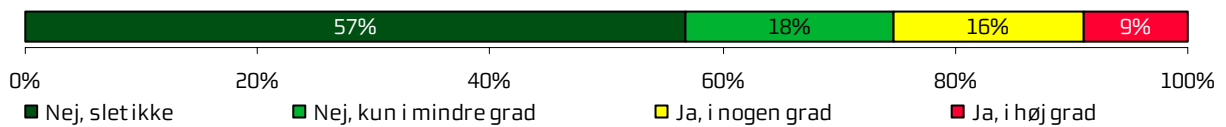
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=111)

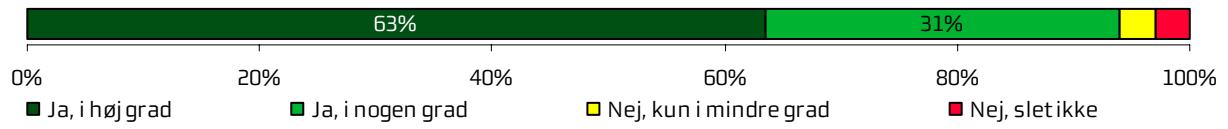




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	92 %	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	90 %	100 % *	86 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	88 %	100 % *	81 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	80 %	89 % *	55 % *	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=167)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	91 %	100 % *	91 %	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, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive





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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg fik konstateret slidgigt i knæet og beskadigelse af menisken. Begge dele kun "begynderstadiet", hvor der ikke skulle gøres noget p.t.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Det må være særlige forhold, som jeg ikke kan vurdere, der gjorde mødetidspunkter og steder så rodede. Jeg håber for personalet og patienters skyld, at der er kommet samling på tingene. Alt personalet var venligt og hjælpsomt.	Det kan jeg ikke vurdere
3	For mig betyder det ikke noget, men hvis man har arbejde, hvor man skal have fri, er det et problem, hvis ventetiden overskrider den fastsatte ventetid, da man ikke får nogen kompensation for ventetid.	Godt
6	Venligt personale. Synes der var dårlig kommunikation imellem ambulatorium, læge og privathospital. Følte, at jeg selv skulle tage beslutning om operation af diskusprolaps. Uheldigt, at en læge ikke forklarer sig. Orkede ikke at kontakte egen læge bagefter. Har accepteret, at jeg ikke har fået forklaring på skavanker i finger. Har lidt følelsen af at belaste systemet for ingenting. Ville bare vide, hvorfor jeg ikke kan strække fingeren ud?	Intet svar
8	Det virkede helt fint.	Godt
11	Jeg var lidt utryk, da lægen var lidt svær at forstå, men det gik fint alligevel. Han var god til at tale langsomt, så der ikke blev de store problemer med at forstå ham.	Virkelig godt
12	For lang ventetid.	Godt
14	Jeg synes, de skulle undersøge det hele lidt mere. Vi fik at vide, at min mand kunne begynde at arbejde en uge efter, han havde fået gipsen af, på trods af, at han havde brækket begge hånder. Der var ingen snak om eventuel genoptræning, det kunne han selv klare på en uge!!! Det tog to måneder med sygeløn og fysioterapeutisk behandling for egen regning!!!!	Dårligt
15	Jeg synes, at kommunikationen mellem de læger, som havde med mig at gøre, kunne have været bedre. Den læge, som opererede mig, tog på ferie, og den, der afløste ham, sendte mig til den "for tidlige" optræning! Da den læge, som opererede mig, var tilbage, stoppede han optræningen med det samme!	Godt
16	De to døgn, som jeg var indlagt på Viborg Sygehus, oplevede jeg som meget kaotiske. Operations-teamet var meget professionelt, og jeg følte mig i meget trygge hænder. Tiden efter operationen var præget af meget skiftende medarbejdere, som havde travlt med at gøre deres arbejde. De kunne ikke rigtig svare på mine spørgsmål og havde travlt med at få mig hjem. Efterfølgende var jeg sendt hjem, uden at alvorlige bivirkninger af operationen var bleven undersøgt, og det havde store konsekvenser i den efterfølgende genoptræning. Siden har lægene i ambulatoriet gjort alt til at hjælpe mig til at komme videre, og jeg har aldrig været i tvivl om, at de beklagede meget det der var sket (selv om ikke det var deres fejl). Selve behandlingen i ambulatoriet har været god, jeg har hele vejen i gennem følt, at min læge har kæmpet for min sag. Det, der har været værst, er tanken	Godt

om, at omfanget af bivirkningerne kunne været mindsket en del, hvis jeg havde fået mere opmærksomhed på afdelingen.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 17 | Personalet er utroligt flinke til at tage imod og hjælpe. Lægerne er meget venlige, taler til en, så man kan forstå det.   | Intet svar       |
| ✎ | 22 | Jeg har fået en god behandling. Jeg har ikke noget at klage over. Alle gør deres bedste.   | Godt             |
| ✎ | 24 | Jeg blev sendt for yderligere undersøgelse til anden afdeling.   | Intet svar       |
| ✎ | 25 | TAK. Jeg kom til at gå igen. Tak til lægerne, som opererede mig med flere.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 27 | For lang ventetid, fra man henvender sig til læge, til man bliver undersøgt og igen før første undersøgelse til man får afklaring.   | Dårligt          |
| ✎ | 28 | NN har været helt fantastisk, imødekommende og har vist empati overfor mig. Jeg har følt mig forstået og vil dermed gerne ROSE ham. Uden ham ved jeg ikke, hvordan det ville være gået. Jeg oplevede ham som en dygtig og erfaren læge NN, som vidste, hvad han havde med at gøre.   | Godt             |
| ✎ | 29 | Jeg synes, jeg får en god behandling, så tak.  | Godt             |
| ✎ | 31 | Tak for et godt ophold og god behandling. Jeg håber, at kommunikationen vil blive lidt bedre imellem de diverse afdelinger.  | Godt             |
| ✎ | 32 | At lægen, som undersøger, ved, hvad det handler om! At lægerne er enige om tidshorizont! At man ikke skal undersøges af en "læge", som må spørge til råds ved en anden læge ved de spørgsmål, man har! At en læge kan stå og sige, at jeg skal tro på det, han siger, og ikke de andre! Jeg har ingen anelse om, om det bare er sådan, man behandler de syge!  | Virkelig dårligt |
| ✎ | 34 | Måske er den nogle gange lang ventetiden, men det er, hvad man kan forvente, synes jeg. Vi er trods alt kun mennesker. Der kan jo komme noget uventet og det er man bare nødt til at tage hensyn til.  | Godt             |
| ✎ | 35 | Modtagelsen på dagkirurgisk afsnit er ikke den bedste. Blev modtaget af et surt personale, og da jeg kom op fra operationen, ville jeg gerne på toilet, men det måtte jeg ikke og kom det først, da jeg truede med at tisse i sengen. Hun sagde, at jeg var umulig, men det eneste, jeg ville, var bare at komme på toilet. Informationen angående behandlingen af mit operationssår er tvivlende. Fik at vide, jeg skulle gå med strips i et halvt år, og efter kontakt med min egen læge er det uforståeligt, da hun ikke mener, at det er nødvendigt, og at strips alligevel ikke kunne gøre en forskel. Desuden så synes jeg ikke, at personalet skal informere patienten om behandlingsforløbet, når man lige er vågnet. De burde i stedet tage kontakt til pårørende. Man er ikke helt sig selv, når man lige er vågnet. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 36 | Modtagepersonalet på [afdelingen] og skadestuen var rigtig gode til at kommunikere og hermed bringe ro på situationen for NN []. De var også rigtig gode til at kommunikere med den pårørende.   | Godt             |
| ✎ | 37 | Ros til personalet, som virkede meget kompetente og venlige.   | Godt             |
| ✎ | 40 | Jeg har rettet henvendelse et par gange, ud over de tider, der var fastsat, og har fået en fin behandling uden problemer.  | Virkelig godt    |












## Bilag 1

- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 48 | Jeg følte, jeg fik en god forklaring af de smerter, jeg har, og en god forklaring af, hvad der er årsagen til mine smerter, og hvad der eventuelt kan gøres i en eventuel senere behandling.          | Godt    |
|  | 51 | Kort præcist og professionelt.  | Godt    |
|  | 54 | Hvis ekspertisen på skadestuen havde været større, ville man have sparet min indkaldelse, da man måske allerede der kunne have vurderet skadens omfang. Men en god oplevelse og behandling havde jeg. | Godt    |
|  | 56 | Lægerne skal være MEGET bedre til at rådføre sig med andre læger/specialister, der går ikke noget af deres stolthed af den grund. En optimal behandling må være det alle SKAL arbejde for.            | Dårligt |



**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Efter at have ventet [i et stykke tid] i et overfyldt venteværelse, blev jeg kaldt til "modtagelseslu- gen" og fik at vide, at jeg kunne få en ny tid []. Det havde ikke noget formål at vente mere, da læ- gerne opererede.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Den var meget fint, og jeg kom for med det samme.	Godt
	16	Informationer om undersøgelsens længde holdt ikke.	Godt
	23	Blev slet ikke informeret om ventetid.	Godt
	31	Tilbudet om scanning kom efter min mening for sent i mit forløb.	Godt
	36	Vi blev sendt direkte fra praktiserende læge til ambulatoriet, så der var ingen indkaldelse.	Godt
	39	Jeg tog telefonkontakt og blev orienteret meget velvilligt. Tak for det.	Virkelig godt
	45	Jeg mener ikke, at jeg fik anden information udover den skriftlige. Der var halvandet års ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	47	:-)	Godt
	48	Jeg fik hurtig besked, og der var ikke lang ventetid. Jeg havde en god oplevelse af, at jeg blev taget alvorligt med hensyn til min sygdom.	Godt
	50	Sobert.	Virkelig godt















## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?





ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Da jeg for anden gang kom til ambulatoriet, fik jeg at vide, at jeg skulle til patienthotellet til konsultation. Det gav mig problemer, da jeg ikke kendte vejen og ubehag, da jeg følte mig utryk ved den vandrete elevator.	Det kan jeg ikke vurdere
3	[Kontant modtagelse].	Godt
5	Man får ofte lov at vente lidt i receptionen, ind til sekretærerne har sludret færdigt. De er flinke nok, men ikke super serviceorienterede.	Godt
18	Selvom jeg har forståelse for, at sekretærerne ved modtagelsen kan være optaget af vigtigt skærmarbejde, når man møder frem, kan det godt føles lidt akavet og skrankepaveagtigt, at man ikke straks adresserer den person, der kommer til lugen. Øjenkontakt og et "lige et øjeblik" kunne være læsningen, hvis man ikke kan forlade det arbejde, man er i gang med. Ellers har jeg kun oplevet ok modtagelse.	Virkelig godt
19	Fuldt tilfreds.	Godt
20	Ikke god eller dårlig.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Der var ventetid.	Godt
36	Personalet var gode til at tale med [patienten].	Godt
37	Imødekommende personale. God information om det, som skulle ske.	Godt
42	Ventede lidt længe.	Godt
43	Rigtig, rigtig GOD! Sødt og venligt personale!	Godt
47	:-)	Godt
49	Læge NN på ortopædisk var sur.	Godt
50	God information fra både læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
55	Selve modtagelsen var god, bortset fra, at jeg havde fået en anden tid end den, som ambulatoriet havde stående. Jeg skulle været kommet 15 minutter før, men personalet var så fleksible at få mig ind alligevel til undersøgelse uden yderligere lang ventetid.	Virkelig godt

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	2	Fordi jeg fik en ny tid, blev det ikke noteret eller skrevet til mig, hvor jeg skulle møde. Sådan forklarede personalet den mærkelige oplevelse, hvor jeg blev sendt over til patienthospitalet.	Godt
	3	Jeg er blevet skadet af en operation i min hånd, da de fingre, der ikke fejlede noget, er blevet ekstremt dårlige og de fingre, der var dårlige, er blevet delvist gode.	Intet svar
	6	Fejl i scanning fra [andet hospital]. Fejl i røntgenbillede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	9	De sendte mig ikke til videre behandling, før jeg selv måtte rykke for fysioterapeutisk behandling, og dermed forsinkedes den videre genoptræning.	Dårligt
	13	Fejldiagnose. Glemte at sikre en skrue i forbindelse med at metalplade blev indopereret.	Virkelig dårligt
	15	Jeg var sendt for tidligt til genoptræning, som gjorde, at jeg fik betændelse i armen/såret, som gør, at armen [går af led hele tiden]!	Godt
	26	Forkert henvisning til scanning.	Godt
	28	Ikke just fejl, men når en [] læge ikke "hører", hvad jeg siger, er man frustreret. Og tager hjem med smerter.	Intet svar
	30	Brevet, der skulle indkalde mig til første kontrolbesøg kom ikke, så jeg blev selv nødt til at ringe og spørge om en tid i ambulatoriet. De svarede, at jeg allerede skulle have været der, i det brev, de havde sendt, men som jeg aldrig modtog. Men fik en meget positiv tilbagemelding fra dem om, at jeg selv tog kontakt til dem. Men det var jo så absolut i egen interesse (Post Danmark var nok synderen??).	Virkelig godt
	31	Forkert diagnose før scanning, derefter ok.	Godt
	33	De havde glemt at skrive, at det tog halvanden time at sætte elektroderne på. Træls, når man regner med 15 min. og er kørt fra Skive.	Virkelig godt
	36	Vi skulle ind til billeddiagnostiks afdeling og skadestuen. En person fra billeddiagnostisk afdeling ville sende os hjem forinden yderligere undersøgelse.	Godt
	41	Jeg blev hentet af en chauffør, som havde mit navn til hjemtransport. Jeg sørgede selv for transport. Der gik kun få minutter, inden jeg fandt ud af fejlen.	Virkelig godt
	44	Ingen fejl.	Intet svar

## Bilag 1








- |   |    |  |            |
|---|----|--|------------|
|  | 45 | Undersøgelsen viste, at der var ingen grund til behandling på nuværende tidspunkt, idet jeg havde fået det meget bedre.  | Intet svar |
|  | 46 | Der gik mere end den lovede tid, inden jeg fik svar på en scanning.  | Godt       |
|  | 47 | Jeg skulle komme og blive tjekket, men det skulle vi ikke alligevel, men vi fik ikke noget brev om, at vi ikke skulle komme :-)  | Godt       |
|  | 52 | Jeg blev opereret i mit håndled to gange. Efter første operation havde jeg store smerter og var i telefonkontakt med sygeplejerske NN. Da jeg kom til kontrol, var lægen ikke informeret om dette. Efter scanning, hvor det var synligt at indsat materiale sad [forkert], blev jeg opereret anden gang. | Intet svar |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg fik en knæskanning og kunne komme til samtale om resultat af scanning på Ambulatorium, Ortopædkirurgisk afd. Viborg et par måneder senere. Den ventetid, synes jeg, var uacceptabel. Jeg forsøgte at få samtalen fremskyndet, hvilket ikke lykkedes.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Samtalen med den læge, jeg konsulterede, var meget forstående og oplysende, men resulterede ikke i nogen behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Manglende kommunikation mellem ambulatoriet, egen læge og privathospital. Har følt mig rådvild i forhold til konsekvens af behandling/operation. Da jeg var inde med skavanker efter en brækket finger, talte jeg med en udenlandsk læge. Forstod meget lidt.	Intet svar
8	Jeg fik en god og sober behandling. Både på den ene afdeling og den anden. De sørgede for, at jeg kom videre til de rette personer.	Godt
10	Da jeg havde svært ved at forstå lægen [], måtte jeg flere gange bede ham gentage. Men alligevel skulle jeg gætte mig til hans informationer.	Godt
13	De lyttede på ingen måde til kommunens ergoterapeut, som straks sagde, at der var noget galt ift. de smerter, jeg oplevede. Dele af personalet var meget inkompetente!	Virkelig dårligt
18	Jeg er behandlet for benbrud med indlæggelse og [flere] ambulatoriebesøg. Jeg har følt mig i meget gode hænder, både hvad angår sygeplejesiden og lægesiden. Hvis forløbet skulle være helt til topbedømmelse, skulle jeg have haft kontakt til én eller maksimum to læger under hele forløbet efter indlæggelsen. Det var desværre ikke muligt pga. ferie og orlov. Alt i alt har jeg dog kun ros til overs for den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
26	Lang behandlings-/ventetid fra skaden skete til diagnose.	Dårligt
29	God.	Godt
30	Meget tilfreds. Kompetent, venligt personale.	Godt
31	Lidt dårlig kommunikation mellem ortopædkirurgisk og sekretær samt fysioterapi med hensyn til tider og diverse papir.	Godt
32	Der var ingen sammenhæng i det, som jeg fik at vide lige efter operation og undersøgelse og derefter hang det ikke sammen, det jeg fik at vide fra den ene gang til den anden! Det var meget frustrerende!	Virkelig dårligt
35	Ved første undersøgelse blev jeg sendt videre til MR-scanning. Derefter blev jeg kaldt ind igen til en helt anden læge, og formålet med scanningen var at se, hvor dybt min knude sad. Fik aldrig svar andet end en masse mumlen, og han sagde de ville fjerne den. Efter operationen får jeg nærmest skæld ud, fordi der ikke var nogen grund til at fjerne lipomet, og hvor skulle jeg dog lige vide det fra.	Virkelig dårligt

## Bilag 1

	36	Kommunikationen imellem de to afdelinger haltede lidt.	Godt
	37	Jeg er godt tilfreds.	Godt
	38	Med hensyn til unødigt ventetid, så skal akutte patienter til først. Tror nok de havde travlt den pågældende dag. Og det kan man jo ikke planlægge.	Godt
	41	Jeg var kommet ud af systemet mellem to [afdelinger] Måtte selv ringe for tid til røntgen.	Virkelig godt
	42	Jeg er ganske tilfreds med mit besøg/undersøgelse.	Godt
	48	Jeg følte et godt samarbejde og ser frem til, at der fremover vil komme et godt resultat ud af min behandling.	Godt
	53	Glemmer at indkalde mig.	Dårligt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Efter at have talt med egen læge om konsultation hos læge NN fik jeg en udskrift hos min læges sekretær. Det skriftlige passer fint med det, jeg fik ud af samtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Det ville være rart, at alle aftaler blev skrevet ned i journalen. Irriterende at begynde forfra hver gang, eller måske skulle lægen læse journalen inden de kaldte mig ind??!!	Godt
5	Vi har haft meget svært ved at få en forklaring på, hvad vores søns lidelse har af konsekvenser for ham og os. Er det meget skidt? Hvad er chancerne for recovery? Vi går rundt i usikkerhed.	Godt
7	Livsstil er blevet forringet, da gangaktivitet m.m. aldrig er blevet god efter behandling. Muskel, sener m.m. er stadig stærkt påvirkede, hvilket ikke indbyder til særlige udfoldelser. En tidligere operation [] har stor skyld i dette.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Den har været god. Kun lidt utilfreds, at jeg skulle køre helt [] til Viborg og ikke evt. til et af sygehuse i [anden del af landet], hvor jeg ved, at de kunne gøre den samme behandling. Jeg var i tidsrummet på ferie, og det tog hver gang en hel dag og komme frem og tilbage.	Godt
12	Henvielse sendt [forår] 2010. Husker ikke dato for indkaldelsen. Fik tid [sommer] 2010!	Godt
13	Fik at vide, at jeg ingen begrænsninger havde, men efterfølgende til kontrol fik jeg det modsatte at vide.	Virkelig dårligt
18	Jeg havde en del diskussioner med hjemmesygeplejerskerne om, hvorvidt rensning [] skulle foregå med [middel] som foreskrevet i behandlingsvejledningerne og mundtlige vejledninger, som jeg fik, eller om der skulle bruges [andet]. Jeg har indtryk af, at der mangler nogen udveksling af oplysninger mellem hjemmeplejen og hospitalet på dette punkt, for man bliver som patient let sat mat, når sundhedsfaglige personer har meget kategoriske holdninger til behandling. I mit tilfælde har jeg mistanke om, at den indledende brug af [et middel] i stedet for [et andet] var årsag til en behandlingskrævende [] infektion. Jeg kan ikke vurdere hvilken metode, der er bedst, men jeg forventer ikke, at jeg skal være den, der skal træffe valget mellem de to metoder.	Virkelig godt
35	Det ville nok være bedre, hvis det var den samme læge, man kom ind til hver gang. Havde på fornemmelsen, at nummer to læge, jeg kom ind til, ikke havde styr på det. Og inden han kom ind, kunne jeg høre, at han drøftede min sag med en anden læge. Han virkede ukompetent og uerfaren. Jeg fik ikke svar på det, jeg sådan rigtig kom for.	Virkelig dårligt
36	Undersøgelsen og behandlingen i billeddiagnostisk afdeling i skadestuen gik faktisk ret godt, den lille fejl i kommunikationen til trods. Den læge, der fjernede NN's gebis, var dog menneskeligt ikke ret dygtig til at kommunikere med et barn.	Godt
39	Helt tryk kan man ikke være, når der er risiko og ubehag ved operation.	Virkelig godt
57	Samarbejdet mellem afdelingerne kunne være bedre [].	Godt

