

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	382
Besvarelser fra afsnittets patienter:	220
Afsnittets svarprocent:	58%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

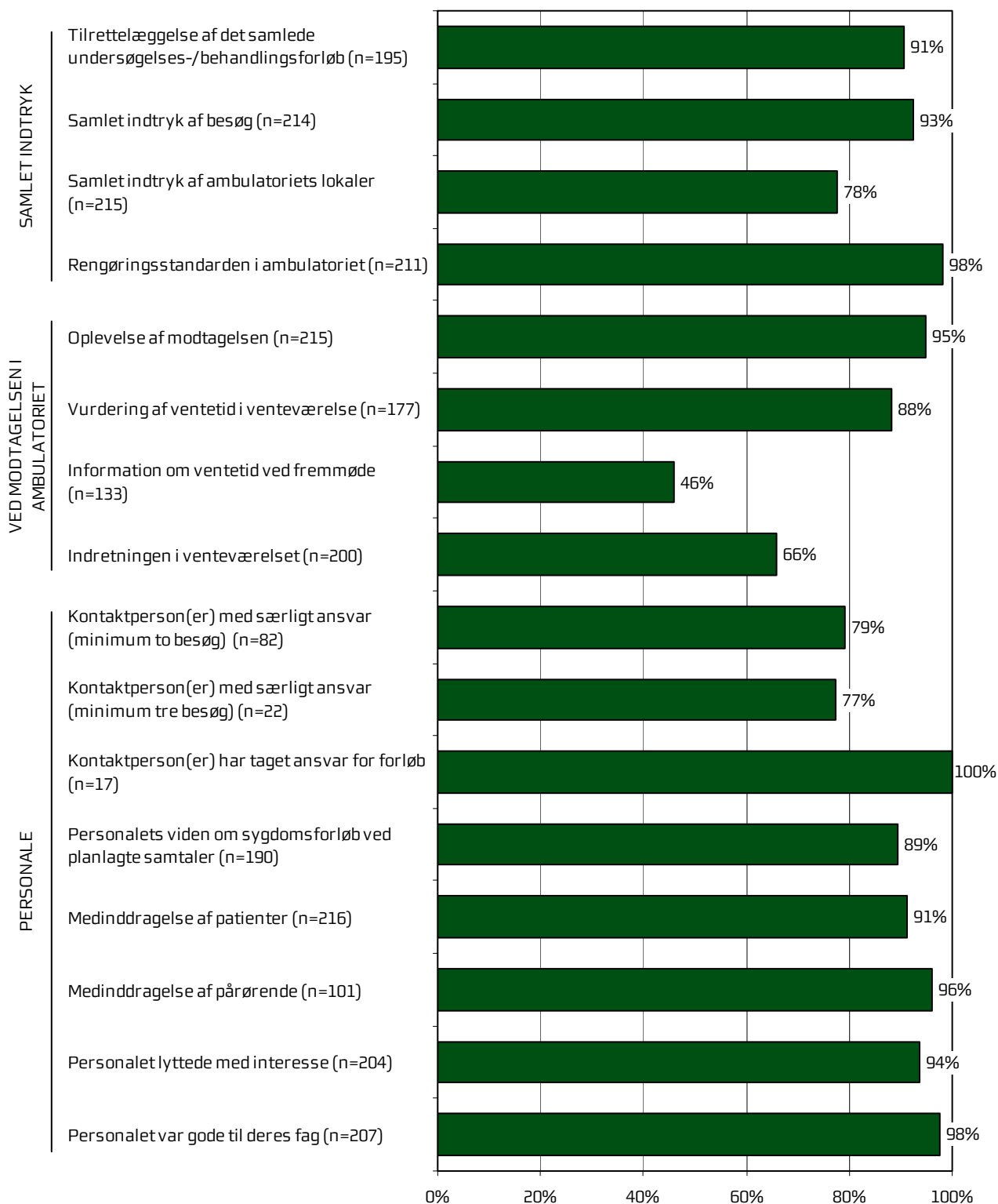
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

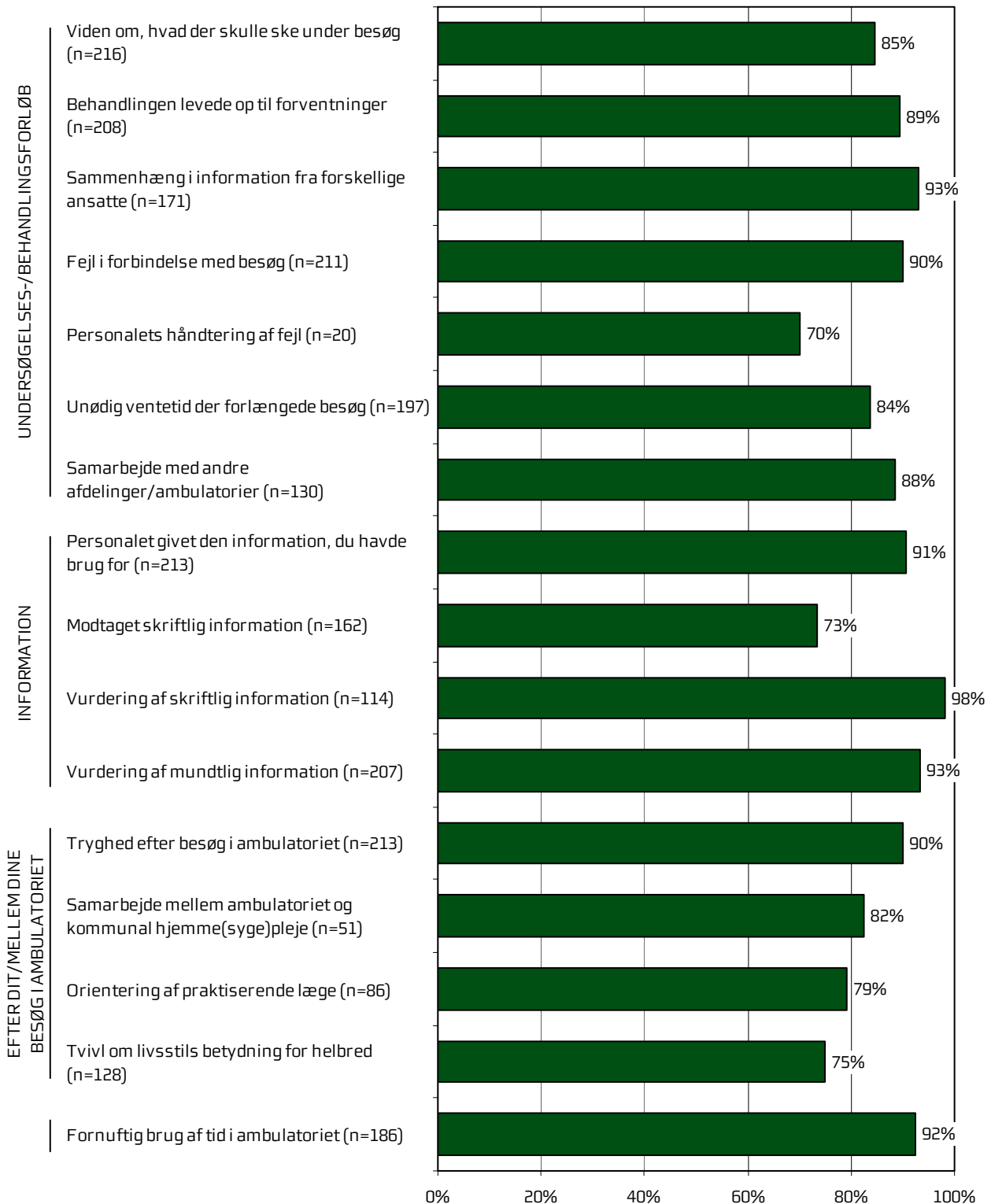
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro, Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

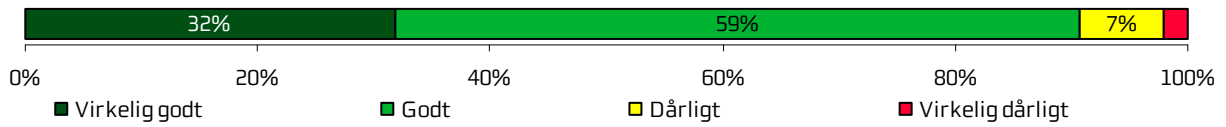
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

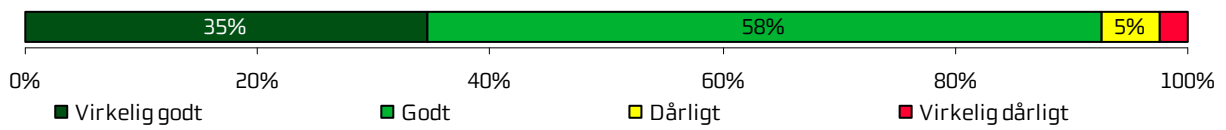
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

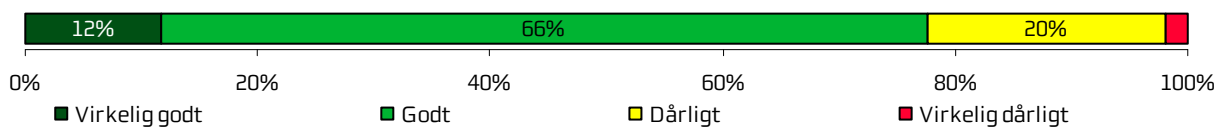
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=195)



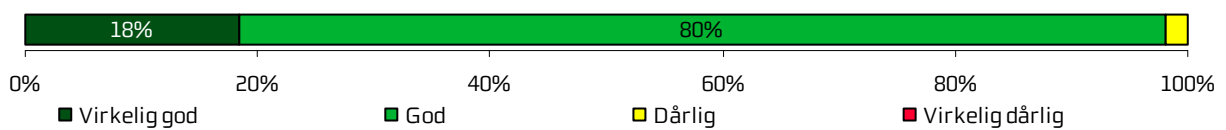
Samlet indtryk af besøg (n=214)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=215)



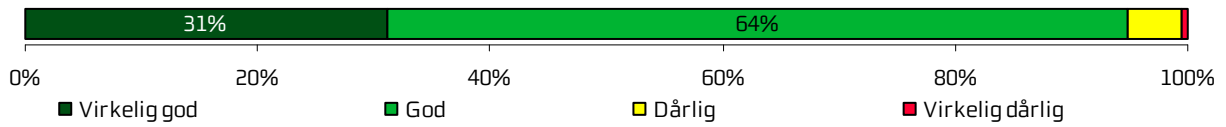
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)



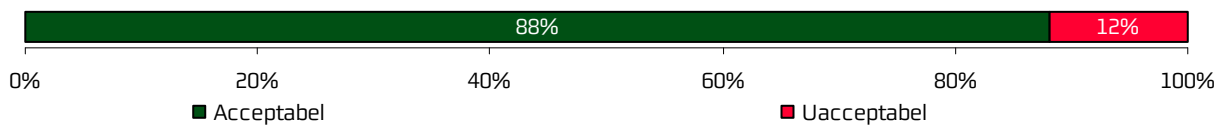
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	96 % *	95 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	97 % *	97 % *	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	78 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

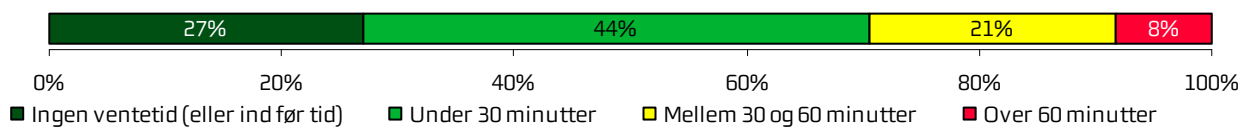
Oplevelse af modtagelsen (n=215)



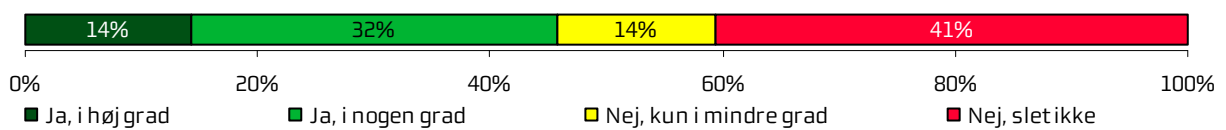
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=177)



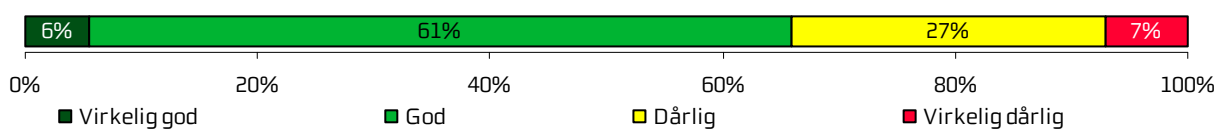
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=133)



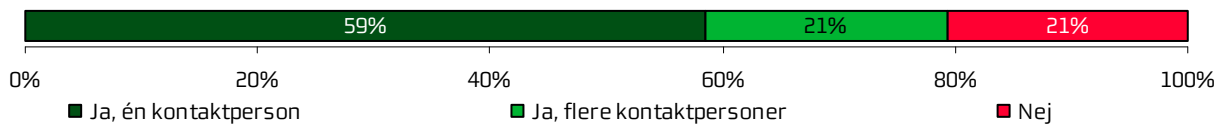
Indretningen i venteværelset (n=200)



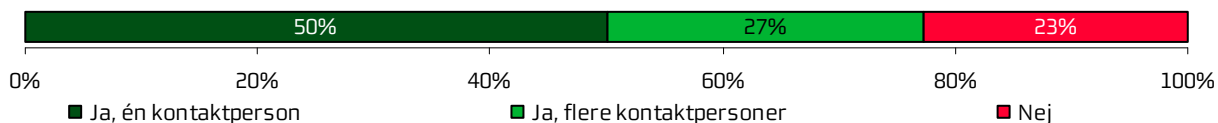
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	99 % *	99 % *	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	89 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	46 %	51 %	49 %	61 % *	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	66 %	83 % *	88 % *	99 % *	72 %	90 %

Personale

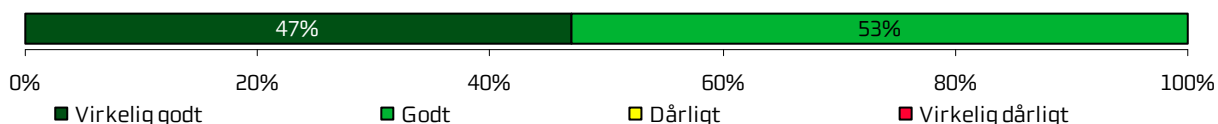
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=82)



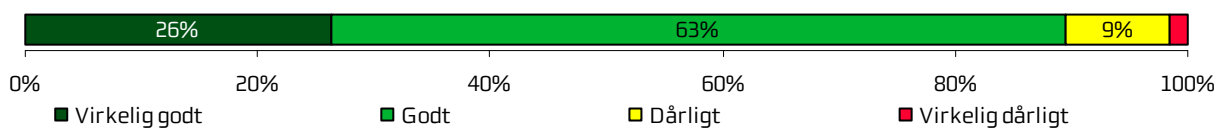
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



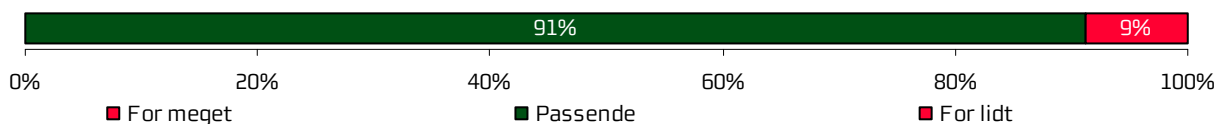
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



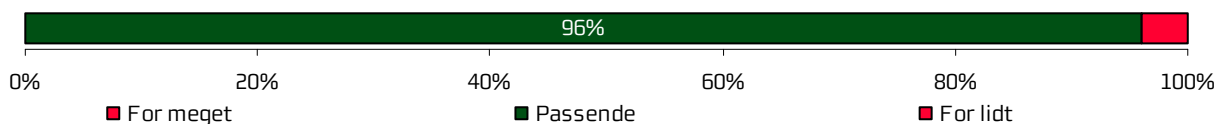
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



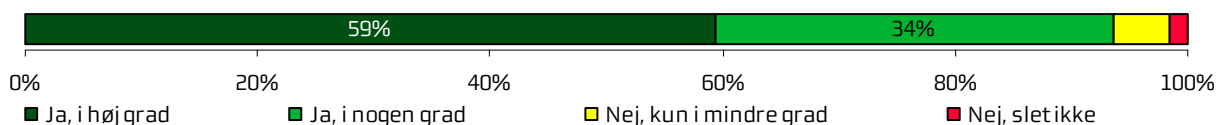
Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



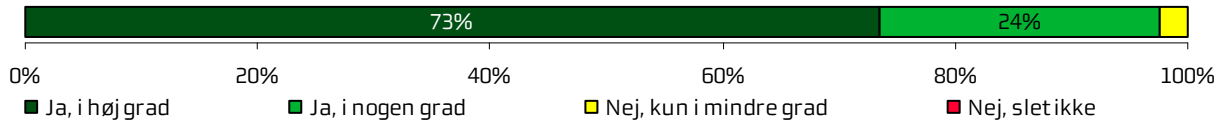
Personalet lyttede med interesse (n=204)



	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)	79 %	85 %	76 %	95 % *	68 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	80 %	-	98 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	92 %	91 %	99 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	92 %	98 % *	87 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	90 % *	89 % *	99 %	82 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	96 %	100 % *	94 %	97 %

Personale (fortsat)

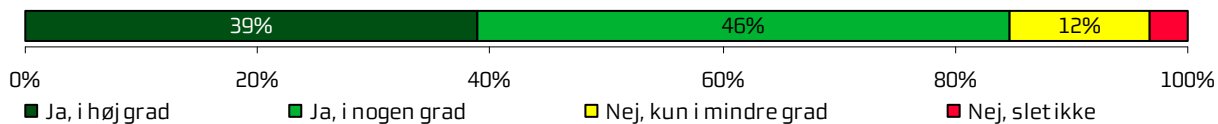
Personalet var gode til deres fag (n=207)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	98 %	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



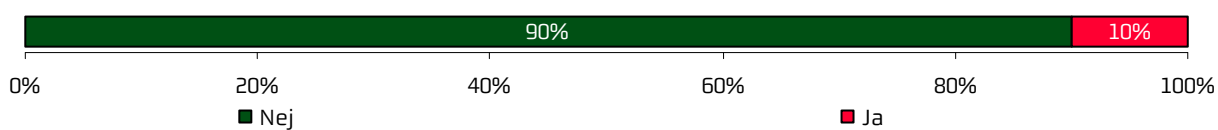
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



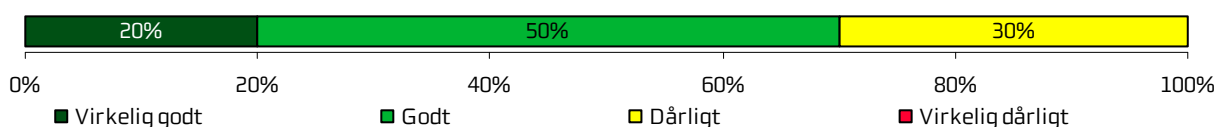
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=171)



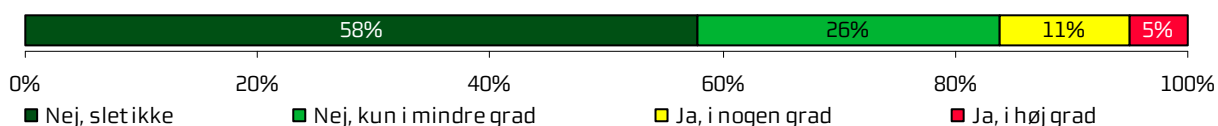
Fejl i forbindelse med besøg (n=211)



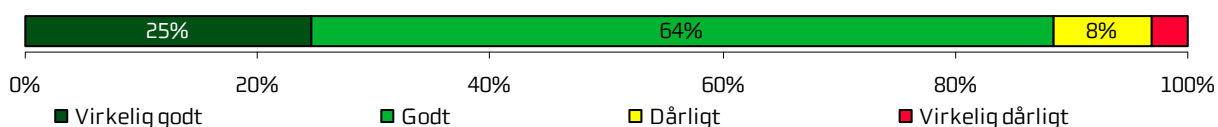
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



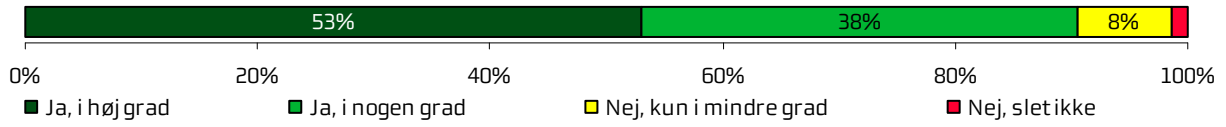
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



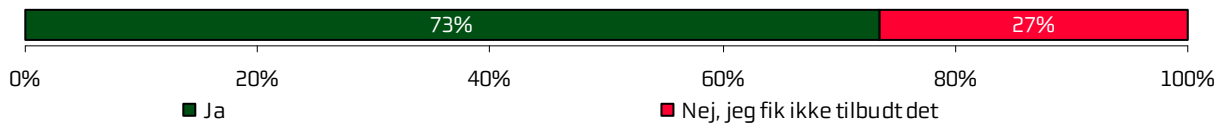
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	91 % *	87 %	100 % *	79 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	92 %	90 %	99 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	94 %	95 %	99 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	81 %	-	94 % *	60 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	83 %	87 %	96 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	96 % *	92 %	99 % *	88 %	95 %

Information

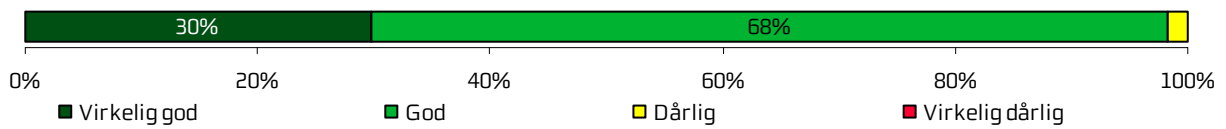
Personalet givet den information, du havde brug for (n=213)



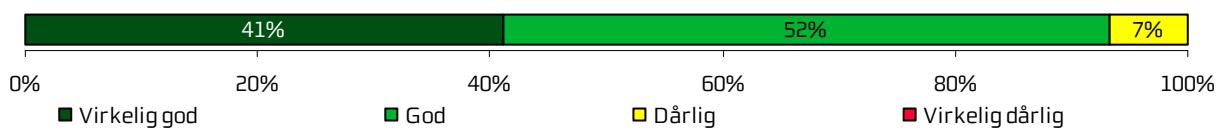
Modtaget skriftlig information (n=162)



Vurdering af skriftlig information (n=114)



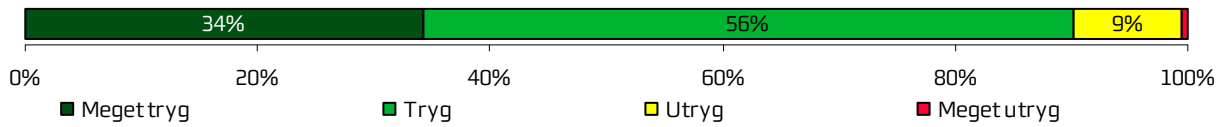
Vurdering af mundtlig information (n=207)



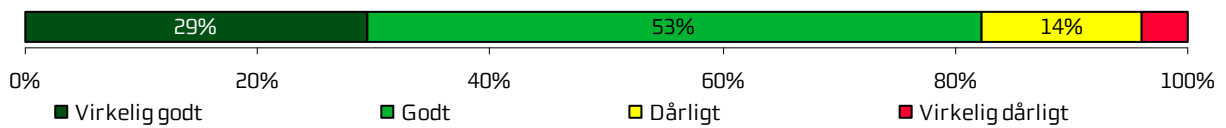
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	98 % *	87 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	74 %	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	96 %	97 %	99 % *	92 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

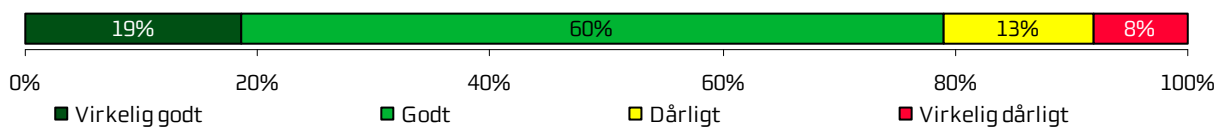
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=213)



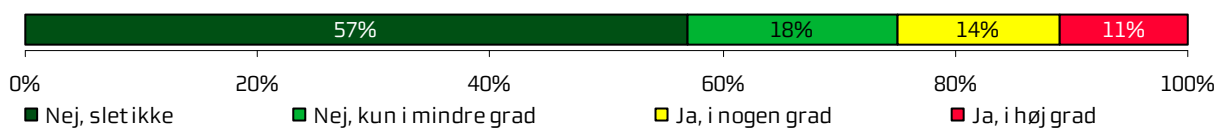
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=86)



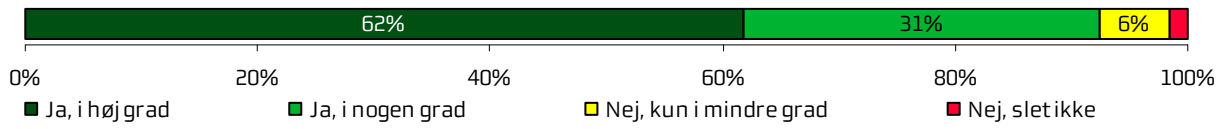
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=128)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	93 %	99 % *	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	85 %	93 %	100 % *	83 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	92 % *	86 %	95 % *	69 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	72 %	80 %	84 %	62 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=186)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	96 % *	99 % *	93 %	96 %

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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
4	Man mødes af et nedslidt hus, hvor telefonen ikke virker ordentligt. Man bliver sat på en gang, hvor der intet er på væggene. Personalet styrter af sted. De er søde og imødekommende, men er hele tiden på vej et andet sted hen. Damen i skranken siger lige et øjeblik, to til fire gange, fordi hun samtidigt skal tale i telefon.	Dårlig
5	Godt og professionelt.	Virkelig god
6	Det gik hurtigt og venligt personale.	Virkelig god
8	Blev henvist til forkert afdeling.	Dårlig
9	Lang ventetid.	God
14	Jeg skulle møde i ambulatoriet, men der var jeg ikke registreret, så jeg blev sendt ned til røntgen, og der stod, at det var der, jeg skulle møde. Hvorfor stod det ikke i mit brev?	Dårlig
16	Jeg skulle møde [tidligt om morgenen], og en sygehjælper var klar til at vise mig ind på stuen, hvor hun forklarede mig, hvordan jeg skulle klargøres til operation.	Virkelig god
17	Jeg følte, der blev rigtig godt taget imod mig.	Virkelig god
21	Der sad mange mennesker i venteværelset, da jeg var der anden gang, fordi en af lægerne var syg. Jeg spurgte, om der var lang ventetid og fik et surt svar fra sekretæren: "Det ved jeg ikke noget om."	Dårlig
22	Over al forventning i forhold til andet sygehus.	Virkelig god
24	Præcis, venlig og rolig.	Virkelig god
26	Synes personalet er rigtig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
32	Der var ingen ved skranken, men der sad en mand bagerst i lokalet, som jeg måtte kalde på for at få kontakt. Personen rejste sig ikke, men spurgte, hvad jeg ville, og sagde, jeg skulle i røntgen først, og pegede så mod døren.	Dårlig
33	Mine papirer var væk. Jeg mødte personligt op, og ingen vidste noget som helst. Der blev sagt, jeg ikke kunne findes i systemet, selv efter en MR-scanning. Jeg mødte personligt op to gange i forløbet uanmeldt efter telefonopkald, hvor jeg ingen svar fik overhovedet. Mit store indtryk var sløseri af værste grad. Selv efter tre uger kunne ingen fortælle mig, hvor jeg var i systemet, og hvad der skulle ske!	Intet svar
42	Der var ikke stole nok til, at alle kunne komme til at sidde ned. Folk stod rundt omkring.	Dårlig
44	Jeg har kun godt at sige om min oplevelse med Holstebro Sygehus!	Virkelig god
45	Sekretæren bør være mere imødekommende overfor patienterne.	Virkelig god
49	Meget smilende sygeplejersker. Der gik godt nok 40 minutter, før jeg kom ind, men det var fint.	Virkelig god
53	Mere information.	Dårlig
56	Det var frustrerende at blive sendt fra afdeling til afdeling [] på forskellige etager med megen ventetid alle steder. Logistikken virker ikke gennemtænkt. Sammenlagt [flere] timer.	Dårlig
66	Personalet virkede stressede.	God
67	Der var problemer med røntgenapparatet, så der var forsinkelser fra begyndelsen, som blev længere som dagen gik. Jeg håber derfor ikke, at mit besøg kan tages som et gennemsnitlig besøg. Derfor var der for få siddepladser i ventesalen.	God

- | | | |
|---|---|-----------------|
| ✎ | 69 Meget uhøflig og nedladende. | Virkelig dårlig |
| ✎ | 73 Jeg var henvist til en specialist i ankelled. Første gang jeg var i ambulatoriet, fik jeg intet ud af det. Jeg ventede i en time og et kvarter, før jeg kom ind til en læge, som efter en kort undersøgelse sagde, at jeg skulle til en specialist, og at jeg ville få et brev med en ny indkaldelse. Det var en total kikser. | God |
| ✎ | 75 Jeg var udsat for dårlig kommunikation mellem det ene og det andet sygehus. Store problemer med nyt telefonsystem. Implementeringen af EPJ fyldte meget for personalet. Lang ventetid på det første sygehus: ankom [om aftenen], hjemme [midt om natten]. | Dårlig |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
4	Jeg har været [flere] gange til behandling, og der har været stor forskel på besøgene. Den ene gang kom jeg til den forkerte læge, og de tog de forkerte billeder. Der blev jeg anbefalet operation. Næste mødegang, der lå tre uger i fremtiden, blev et andet forløb. Så alt i alt er der gået alt, alt for lang tid inden vi fandt ud af, hvad der skulle gøres. Fra [foråret] til [efteråret] er lang tid!	Dårligt
8	Blev ikke taget alvorligt.	Intet svar
10	Skulle have været til røntgen først. Det kom jeg ikke.	Godt
13	Lægen begyndte at indtale journalen på diktafon, inden konsultationen var færdig, og vi havde flere spørgsmål, som vi ikke fik besvaret. Hun havde for travlt.	Dårligt
15	Da jeg skulle møde til undersøgelse første gang, fik jeg brevet med posten dagen efter, jeg skulle have mødt. Brevet var sendt som B-post.	Virkelig godt
18	Jeg var blevet lagt til operation [i vinter] og fik modstridende information i forhold til tidligere. Ikke rart, meget skuffet. Samtalen udsat til [efter nytår], og det optræning, jeg skal have, er aflyst.	Virkelig godt
19	Forkerte behandlingstider.	Godt
20	Da jeg skulle i røntgen, havde afdelingen skrevet venstre i stedet for højre på henvisningen.	Intet svar
30	Da jeg skulle til fysioterapi, havde jeg fået at vide, at jeg skulle have taget en løbetest. Men da jeg kom derind, synes jeg ikke, at det virkede som om, at han havde sat sig ind i det, for han gjorde/sagde fuldstændig det samme som hos ambulatoriet. Jeg ved ikke helt, om det er en fejl.	Godt
33	Forsvandt i systemet flere gange. I starten gik jeg med skinne (første læge). Anden læge var sur over, at jeg ikke var blevet tilbudt genoptræning (hvad sker der?).	Dårligt
36	Har gået i små to år med betændelse i legemsdel og blev først for nylig genopereret med fjernelse af betændelse. Har ikke kunne komme igennem med, at noget var galt. (Det skulle blot tage sin tid).	Dårligt
44	Så vidt mig bekendt ingen. Herligt personale.	Intet svar
50	Manglende røntgenbilleder fra et andet sygehus!	Dårligt
52	Efter en del besøg bad vi selv om at få benet bedøvet, inden de rørte ved det.	Intet svar
53	Fejl ved aftaleændring.	Virkelig godt
63	Efter røntgenfoto blev jeg sendt til en forkert afdeling. Blev rettet, efter at jeg henvendte mig til sekretæren, da mødetiden var overskredet.	Godt
64	Mit brud på [benet] blev ikke behandlet korrekt første gang.	Godt
65	Der var store problemer med bestilling af røntgen. Hvem der skulle bestille og ikke. Jeg blev heller ikke informeret om, at [en klinik jeg havde været på] blev sammenlagt med Holstebro. Jeg har ofte selv måtte ringe for nye tider.	Godt
67	Der var fejl i røntgenapparatet[.].	Godt
70	Aflysning pga. manglende indsigt i journal.	Dårligt
72	For tredje gang: Ikke i det ene sygehus' kalender, men i et andet sygehus'!	Virkelig godt

 73 Man kunne ikke fremskaffe røntgenbillederne.

Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Jeg synes, at det er forkert, at man ikke bliver behandlet af den samme læge. Jeg oplevede tre forskellige, som ikke var godt nok forberedte.	Intet svar
4	Det er svært at svare på, da der har været mange besøg og med stor forskel i kvalitet. Så jeg svarede ud fra et gennemsnit.	Virkelig dårligt
12	Fin behandling.	Virkelig godt
13	Lægen havde alt for travlt!	Godt
18	Ja, det er for ringe, at det er nødvendigt at have en med, for at man bliver taget alvorligt.	Virkelig godt
19	Manglende information om indgrebets omfang og de efterfølgende bivirkninger.	Dårligt
21	Der er for lang ventetid. Det er et problem, når man har et arbejde at passe, og har langt til ambulatoriet.	Godt
22	Stadig overrasket over forskellen mellem sygehuse.	Virkelig godt
24	Ventetiden fra egen læges henvendelse til indkaldelse må gerne nedbringes.	Virkelig godt
26	Grundig, effektiv og kompetent.	Virkelig godt
29	Ventetid for blodprøver og elektrokardiogram. Derefter ventetid for samtale med læge NN.	Godt
36	Som følge af den lange betændelsestilstand har jeg ikke kunnet genoptræne i fuldt omfang, og det var ikke muligt at opnå hjælp til genoptræning. Havde mistanke om, at min dåbsattest er for gammel.	Intet svar
37	Jeg er jo stadigvæk ikke blevet opereret endnu, og jeg ved ikke endnu, hvor lang tid der går, indtil jeg bliver det. Vi har kun været til en undersøgelse i ambulatoriet!	Godt
40	Første gang jeg kom, havde jeg en forventning om at skulle til røntgen. Men da det var "uden for åbningstid", fik jeg en ny tid. Spild at komme to gange!	Virkelig godt
43	I perioden på ca. [et par] måneder var jeg nødt til at komme på skadestuen, henvist af min læge, hvor jeg ventede seks timer på at få en behandling af en læge NN fra ambulatoriet. Synes, det havde været bedre at kunne komme til ambulatoriet direkte, da jeg var i behandling pga. infektion efter operation [].	Godt
44	Jeg har kun godt at sige om min behandlingsperiode!	Virkelig godt
45	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
48	Utrolig behagelig og rar læge.	Virkelig godt
56	Undersøgelsen hos lægen var meget kort/hektisk. Anamnesen meget kort. Testene foregik hurtigt uden megen tid til at tænke over svar. Jeg har en smule kendskab til det faglige. I modsat fald må det have været meget forvirrende.	Dårligt
57	Her mere end to måneder efter har jeg stadig ikke hørt videre om den røntgenundersøgelse, jeg skulle til.	Godt
61	Personalet er meget behageligt. Men nogle af dem er meget svære at forstå.	Godt
67	Sygehuset har ikke et alternativ, når den lagte plan ødelægges af forsinkelser. Personalet gør, hvad de kan, men man mærker så r, at der er pres på, når man efterfølgende bliver placeret imellem andre gøremål. Når sygehuset kører så stram planlægning, bør man have alternativer, når der sker nedbrud af apparatur.	Godt

- | | | |
|---|--|------|
| ✎ | 68 Læge NN virkede noget overfladisk i sin kontakt med mig. Fagligt/fagteknisk oplevede jeg, at han var o.k. | Godt |
| ✎ | 74 Er der ikke for meget papirrusseri! | Godt |
| ✎ | 75 Der bør være tæt kontakt mellem ambulatoriet og ergoterapeut. Når gipsen kommer af, bør der foreligge en tid til genoptræning. Det bør være muligt, når de fleste har gips på i en måned. Det bør være den opererende læge, der har samtalen, når gips bliver fjernet, og røntgenbilleder bliver vurderet. Det bør være en læge, der kan tale [], så alle kan forstå. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	På grund af at jeg skulle komme igen, bad de mig om at tage papirer, jeg lige havde udfyldt, med hjem og tage dem med næste gang med den begrundelse, at chancen, for at papirerne skulle gå tabt, var mindre!	Virkelig dårligt
8	Blev ikke taget alvorligt.	Dårligt
17	Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
18	Den var dårlig pga., at NN var svær at forstå og ikke ville høre på, hvad jeg forklarede. Jeg følte, at hun var ligeglade, desværre. Jeg kunne jo bare have taget [pårørende] med.	Virkelig godt
22	De giver dem tid til at forklare i Holstebro.	Virkelig godt
24	Jeg følte i høj grad, at personalet var højest kvalificerede.	Virkelig godt
26	Er meget tilfreds med den information, jeg har fået.	Virkelig godt
32	Da jeg endelig kom ind til en læge, var det en læge, der var svær at forstå, og der var ingen sygeplejerske derinde. Da han [] ville [] ligge en forbindelse, kunne han ikke finde det, han skulle bruge, og så var det også lige meget.	Dårligt
34	Jeg sætter stor pris på de smil og den humor, der findes på afdelingen. Ville ønske, der var lidt mere oplysning ang. transportfradrag, men det finder jeg ud af, for alle "opgaver" er ikke løst endnu.	Virkelig godt
36	I tiden før operationen var informationen i orden, men efterfølgende var interessen dalende.	Intet svar
39	Fik udleveret pjece om det at få en ny hofte: Deri var gamle/forældede informationer, men det rettes vel snart.	Virkelig godt
42	Da jeg var der, var der intet personale, jeg talte med, og da det blev vores tur, kom lægen ud og hentede os. Da vi mødte, henvendte vi os i informationen.	Dårligt
44	Jeg er bare ualmindelig godt tilfreds med hele forløbet, tak!	Virkelig godt
47	Da jeg endelig efter [længere tid] bliver kaldt ind, skulle de først til at finde den undersøgelse, jeg var kaldt ind for at få svar på.	Virkelig dårligt
54	Lægen jeg talte med var rigtig flink og lovede at sende min læge et brev om resultatet, men har måtte rykke rigtig mange gange, før jeg kunne få besked.	Godt
55	Ved den afsluttende undersøgelse fik jeg oplyst, at jeg skulle regne med at være sygemeldt fire til seks uger, måske tre måneder. Man kunne intet sige fast. I det skriftlige materiale står der alene fire til seks uger. Det betyder faktisk, at jeg nu føler, at jeg er tvunget til at gå på fuld tid, selvom hånd/håndled ikke føles 100 procent klar til det.	Godt
56	Al information fra sygeplejersker var ok.	Dårligt
57	Jeg har ikke hørt noget fra Holstebro siden.	Godt
59	Personalet var svært at forstå.	Godt
60	Ingen information i ambulatoriet, men hos egen læge.	Virkelig godt
61	Ingen tvivl om, at personalet er fagligt dygtige og gode, men meget svære at forstå! Så det kan jeg ikke vurdere, da det ikke var alt, jeg forstod.	Godt
64	Den mundtlige information kunne godt have været mere uddybende.	Dårligt

-  67 Efterfølgende har jeg opdaget, at de skrevne mailadresser ikke kan benyttes. Godt
-  75 Jeg fik udskrift af journalen efter, nogle af gangene en til to henvendelser. Bør kunne sendes på mail med vedhæftet fil. Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Det er utrolig dårligt, at ambulatoriet findes i forskellige bygninger på forskellige sale samtidig med, at det er rodet at finde rundt. Det er bare ikke i orden. Min oplevelse er, at personalet er meget klemt i de dårlige arbejdsbetingelser, hvilket har gjort for mig, at det kun har været i absolutte nødstilfælde, at jeg har taget henvendelse, da jeg har oplevet, at de har haft alt for travlt i forvejen.	Virkelig dårligt
25	Lægesekretærerne er nogle sløve mennesker, de har ikke travlt. Lader tiden gå, selvom man fik at vide, man skulle ringe, hvis det blev værre med smerterne, men det var de da ligeglade med. Men efter tredje henvendelse fik jeg en ny tid, men den var vel kommet alligevel.	Virkelig dårligt
32	Jeg har været i tvivl om hvordan jeg efterfølgende skulle genoptræne min fod.	Dårligt
44	Kun stor tilfredshed herfra. Tak!	Virkelig godt
51	Meget dårligt samarbejde med hjemmeplejen i hjemkommunen.	Godt
55	Jeg havde nogle søde og dygtige læger, der dog desværre kunne være lidt vanskelige at forstå. Jeg har stadig mange gener i [hånden]. Der er hævelser og smerter.	Godt
56	Jeg fik noteret i journalen, at min operationsdato skulle ligge efter en specifik dato. Alligevel fik jeg tre breve med datoer inden den aftale, og jeg måtte ringe tre gange og få det rettet.	Dårligt
61	Nej, men jeg er slet ikke blevet sat ind i, hvad der er godt eller skidt. Ingen oplysninger overhovedet. Jeg er blevet behandlet med [præparat].	Godt
74	Hofteskifte forløb godt!	Godt
75	Sekretæren virkede stresset og nogle gange kort for hovedet.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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	Efter min hofteoperation fik jeg en blodprop [i legemsdel]. Da jeg ikke havde fået nogen information om, hvordan en blodprop kunne virke, troede jeg, at det var mangel på motion, [der gav] kraftige smerter. Da jeg efter en uge skulle have fjernet stingene i lægehuset, spurgte jeg en sygeplejerske, hvad det kunne være. Hun tilkaldt straks en læge, som omgående sendte mig på sygehuset, hvor jeg blev indlagt. Blodproppen var gået videre [i organ]. FOR DÅRLIG INFORMATION.	Godt
2	Venteværelset blev ikke benyttet. Blev placeret i en stol på en lang, kedelig gang.	Virkelig godt
4	Masser af ting. Men alle sammen nogen, der kræver flere ressourcer. Alle er flinke og imødekommende. Men kommunikationen må kunne forbedres betragteligt. Lidt på væggene ville pynte. Det er ikke godt, at man skal tåge rundt på gangene mellem afdelingerne.	Virkelig dårligt
7	Da røntgen var slut, skulle jeg tale med en læge på [en anden] etage, og tog derfor elevatoren op. Det viste sig, at lægen befandt sig på [denne] etage, blot var det med en anden elevator. Jeg måtte ned i receptionen og fik anvist, hvorfra elevatoren kørte. Det er tilsyneladende sket for mange før mig!	Godt
8	Lytte.	Dårligt
11	Jeg er godt tilfreds og synes, jeg fik en fin behandling under hele forløbet.	Godt
16	Oplevelsen er, at der var en stor sammenhæng i behandlingen lige fra informationsdagen til udskrivningen.	Virkelig godt
18	De er altid venlige og hjælpsomme. Tak for det.	Virkelig godt
19	Sætte sig mere ind i hver enkelt patients sygdomshistorie. Det virker for overfladisk.	Dårligt
22	Man følte sig tryk.	Virkelig godt
23	Selvom vi var trygge under hele forløbet, havde jeg foretrukket den samme kontaktperson igennem hele forløbet. Og den samme afdeling.	Godt
25	Virkelig en meget sløv afdeling. Ventetiden gør folk utrygge, og ja inden man så får en dato for næste behandling af lægesekretæren, er det helt yt. Kunne da have været behandlet andetsteds og havde helt klart valgt dette på grund af SMERTER. Man bliver ikke taget alvorligt, men det gør det her jo nok heller ikke. Man skal være stærk for at være afhængig af hjælp fra det offentlige.	Virkelig dårligt
26	Selve ventestederne er ikke gode. Der er for åbent mellem de forskellige lægers undersøgelsesrum. Folk sidder måske nederst, længst væk fra det sted, de skal ind. Det er ikke godt, hvis man er dårligt gående. Ventestederne kan gøres mere hyggelige.	Virkelig godt
27	Dårlige toiletforhold. Men jeg skal jo ikke bo der, så ok, men noget slidt. Venteværelse/-område ok for mig, men ikke for personale.	Godt
28	Jeg fik hele tiden at vide, hvad der foregik, og hvad lægen gjorde. Det var godt.	Godt
30	Jeg synes, at fysioterapeuten kunne gøre noget bedre ved at sætte sig ind i, hvad de har sagt ved ambulatoriet og informere patienter om, hvis der er ventetid.	Intet svar
31	Mangel på parkeringspladser, men det, fornemmer jeg, er generelt for hele sygehuset. Dog er det meget frustrerende for besøgende.	Godt
33	Få styr på jeres sagsmapper for den enkelte person og få en til at tage telefonen, når man ringer. Det tager jo flere timer at komme igennem.	Virkelig dårligt
35	Koldt i lokalerne og indelukket.	Godt

Bilag 1

✎ 38	Da jeg fik besked på, at jeg skulle møde i Holstebro, var der et oversigtskort på bagsiden af konvolutten over Herning Sygehus.	Godt
✎ 40	Spild at komme to gange. Første undersøgelse varede i fem minutter, og fik så en ny tid til røntgen.	Virkelig godt
✎ 41	Samtalen ved forundersøgelsen hos læge NN var god og professionel. Ikke "FORTRAVLET".	Godt
✎ 43	Ambulatoriets venteværelse skulle være mere hyggeligt med AVISER OG BLADE og med spændende farver på væggene! Meget irriterende, at ambulatoriet er to steder på Holstebro Sygehus. Det virker rodet! Det burde samles, så patienterne ikke farer vild på sygehuset.	Godt
✎ 44	Jeg kan kun sige for mit vedkommende, at jeg synes, at personalet var skide fine.	Virkelig godt
✎ 46	Jeg følte, at personalet var meget vidende, service-mindede og smilende. Det virkede som om, at de havde total styr på det, så det blev en god og tryk oplevelse.	Virkelig godt
✎ 47	Sekretariatet glemte at indkalde til kontrol mere end én gang, så jeg måtte påminde derom.	Virkelig dårligt
✎ 49	Det er meget gamle lokaler/rum, men funktionelt. Operationsstuen er fin.	Virkelig godt
✎ 55	De tog sig alle god tid, dejligt.	Godt
✎ 56	Ærgerligt, at man efter en henvisning skal vente mere end to måneder, inden man får et brev med en indkaldelsesdato. Man bør vel informeres om, at man kan gøre brug af frit valg? Sekretærerne virkede meget travle i telefonen.	Dårligt
✎ 58	Lokale i en gammel enestue virker som en nødløsning. Lys, lyd og rum mangler ting, som viser, at man er ved en specialist. "For enden af et bord", man skal vende sig om, når lægen og sygeplejersken taler sammen. Stor tillid til personalet. Jeg husker ikke rengøringen, kan være god og også dårlig!	Godt
✎ 62	Altid venligt og smilende personale, skønt stor travlhed. Tak for det.	Godt
✎ 63	Kortere ventetid mellem besøg i de forskellige afdelinger.	Godt
✎ 67	Efterfølgende havde jeg brug for mere information og opdagede, at de mailadresser som var i det skrevne information, ikke blev besvaret. Først efter telefonkontakt fik jeg oplyst en anden adresse. Jeg har endnu ikke modtaget svar og undrer mig over, at der ikke automatisk sendes en kvittering, når der modtages mailkorrespondance. Jeg forventer fyldestgørende svar, da der efterfølgende kan opstå behov for yderligere oplysninger.	Godt
✎ 68	Bliver altid mødt med stor venlighed fra personalets side. At sidde på gangen og vente synes jeg ikke er rart, hvis man skal opholde sig der i længere tid.	Godt
✎ 70	Kommunikationen mellem Aarhus Universitetshospital var dårlig. Dette var med til at forlænge min sygdomsperiode unødigt, hvilket er urimeligt over for mig og samfundet.	Godt
✎ 71	PERSONALET FUNGEREDE GODT. Venteforholdene er trange med dårlig luft. Toiletterne er ikke egnede til hoftepatienter (små og for lave).	Godt
✎ 74	Ja, jeg føler mig til grin! Da jeg blev hjemsendt efter hofteoperation, fik jeg at vide at støvsugning, brystsvømning, benene over kors, samle op fra gulv var en by i Rusland. Nu da kommunen skal spare, skal rengøringen tages fra mig, udtaler NN, at det havde han aldrig sagt. Sendt en e-mail til ergoterapeut NN.	Godt