

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

Center for planlagt kirurgi

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	52%

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 tests 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).

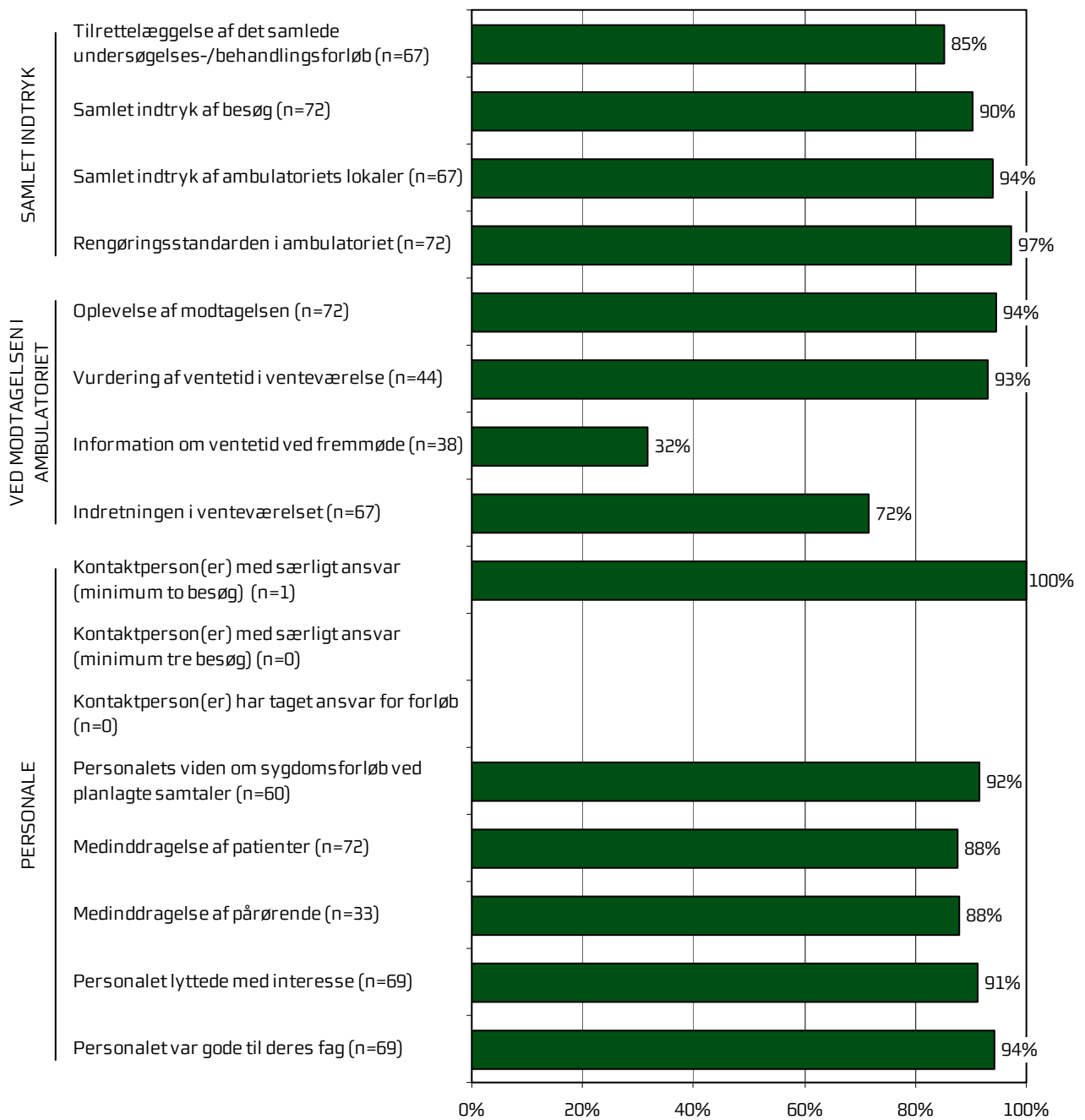
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

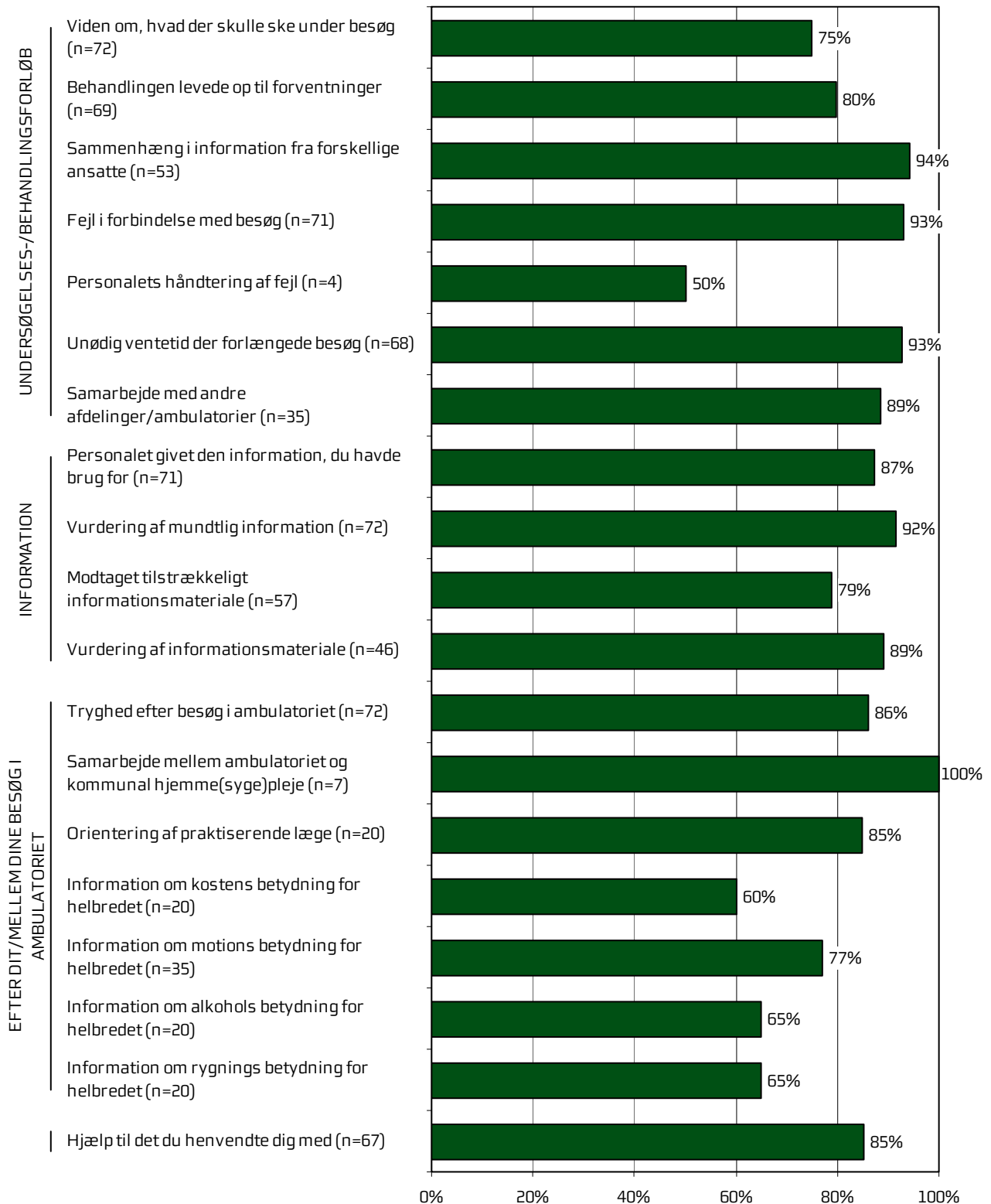
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ryg

2011-tallet er for: Ryg

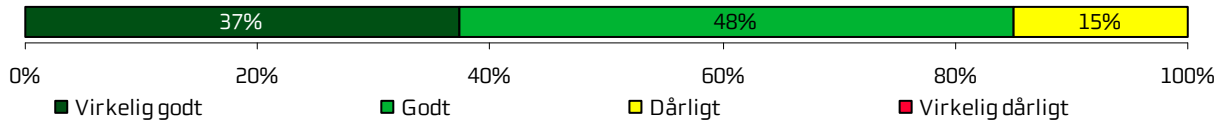
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

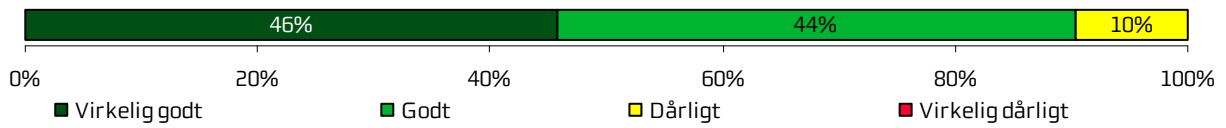
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

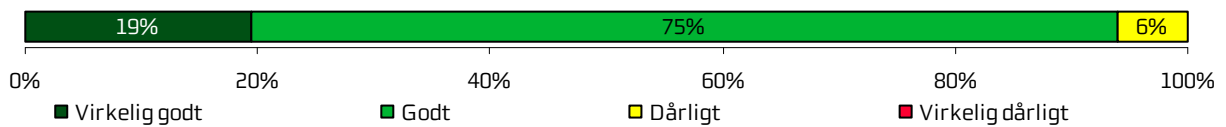
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=67)



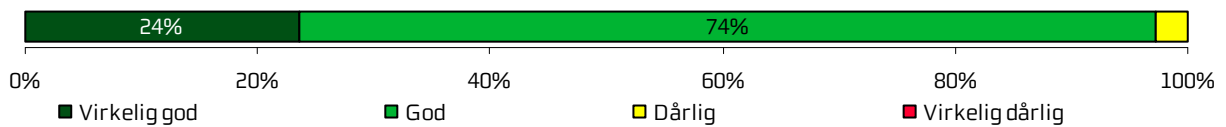
Samlet indtryk af besøg (n=72)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=67)



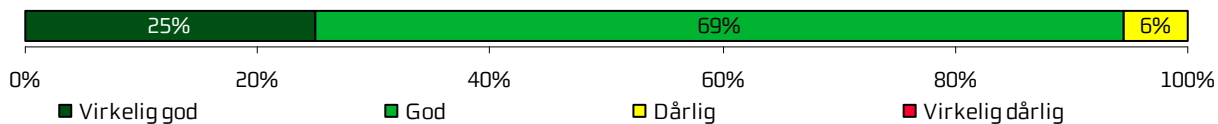
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=72)



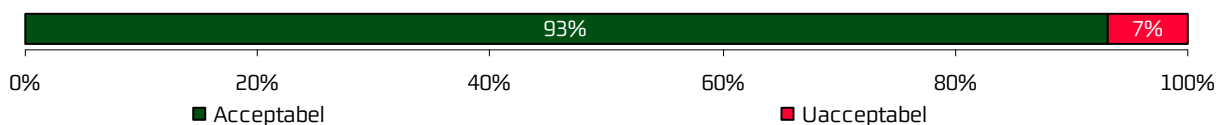
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	96 %	100 % *	100 % *	83 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	96 %	100 % *	100 % *	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	88 %	94 %	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	86 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

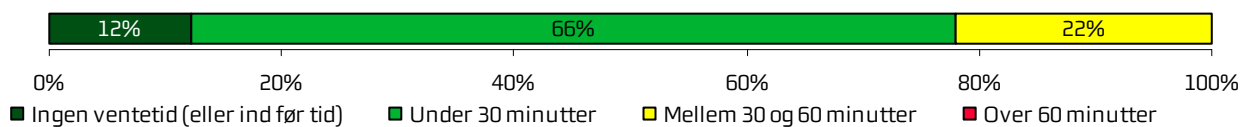
Oplevelse af modtagelsen (n=72)



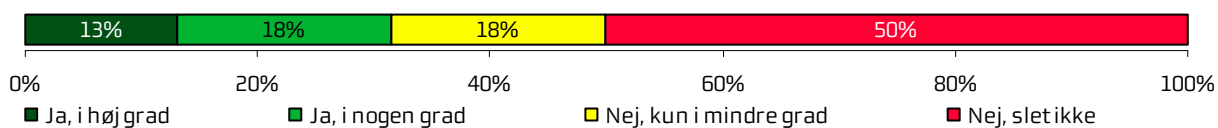
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=44)



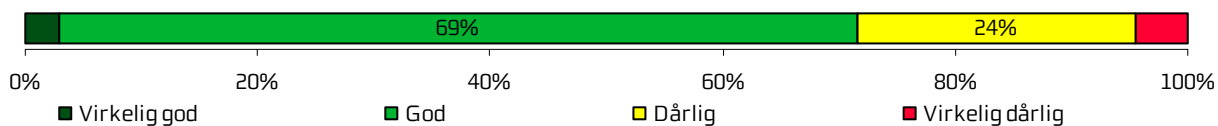
Længde af ventetid i venteværelse (n=41)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



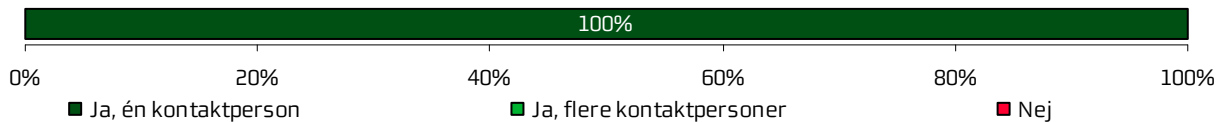
Indretningen i venteværelset (n=67)



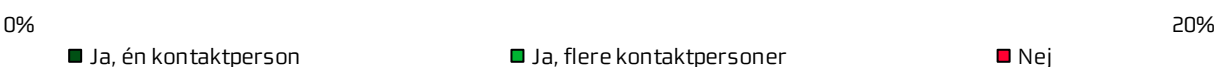
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	100 % *	100 % *	100 % *	89 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	82 %	93 %	100 %	82 %	96 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	50 %	57 %	86 % *	23 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	72 %	79 %	79 %	100 % *	64 %	88 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1)



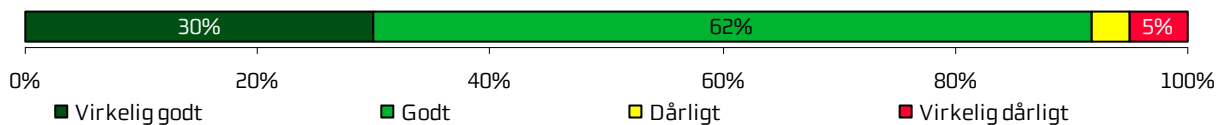
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



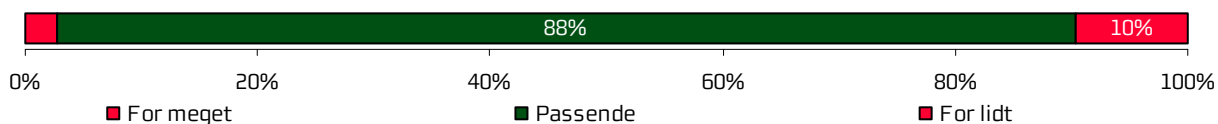
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



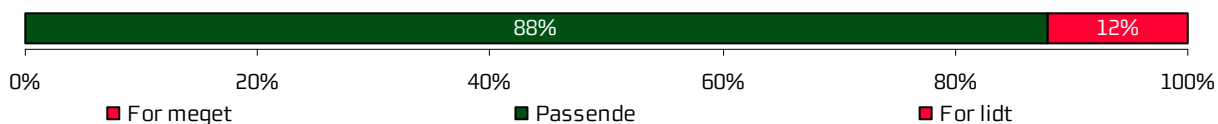
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=33)



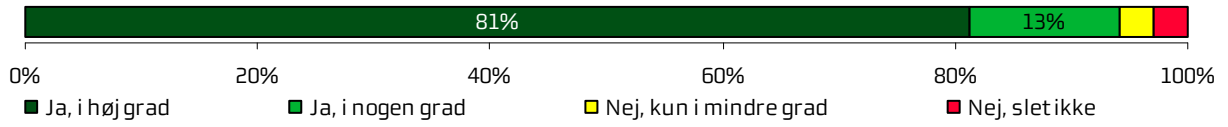
Personalet lyttede med interesse (n=69)



	2013	2012	2011	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)	100 %	87 %	94 %	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	100 %	50 %	100 %	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	80 %	100 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	100 % *	93 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	96 %	97 %	100 % *	83 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	93 %	95 %	100 % *	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	87 %	97 %	100 % *	84 %	96 % *

Personale (fortsat)

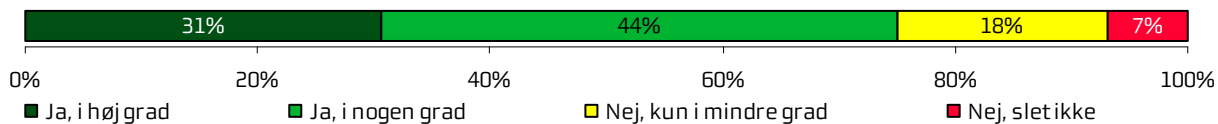
Personalet var gode til deres fag (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	100 % *	100 % *	90 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



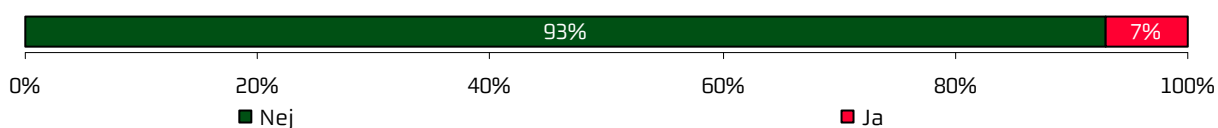
Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



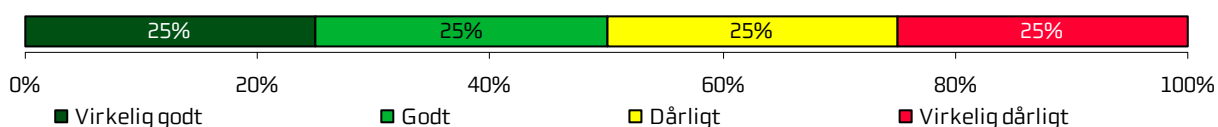
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=53)



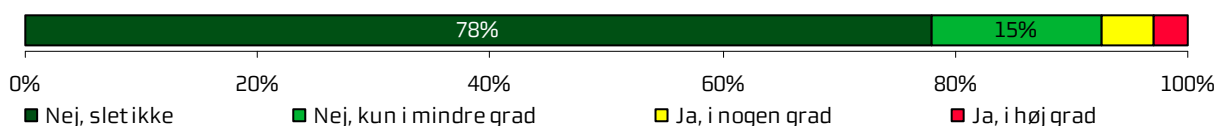
Fejl i forbindelse med besøg (n=71)



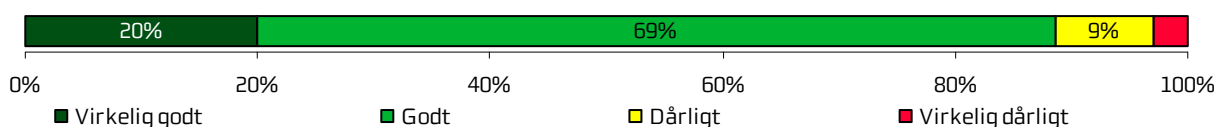
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=68)



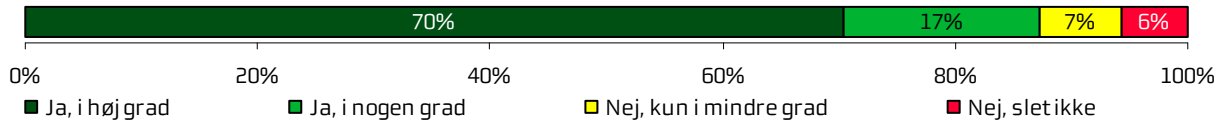
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=35)



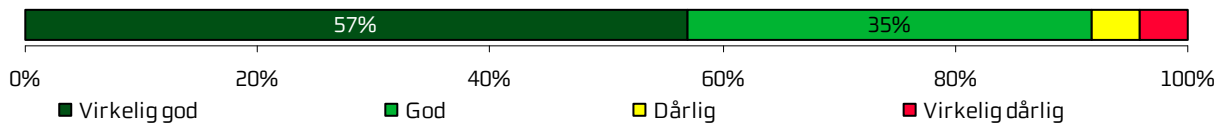
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	75 %	96 % *	93 % *	100 % *	70 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	88 %	93 % *	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	100 %	97 %	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	100 % *	93 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	0 % *	-	-	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	84 %	99 % *	65 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	94 %	100 % *	100 % *	73 %	93 % *

Information

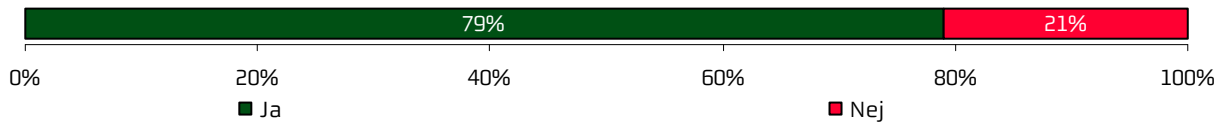
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



Vurdering af mundtlig information (n=72)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=57)



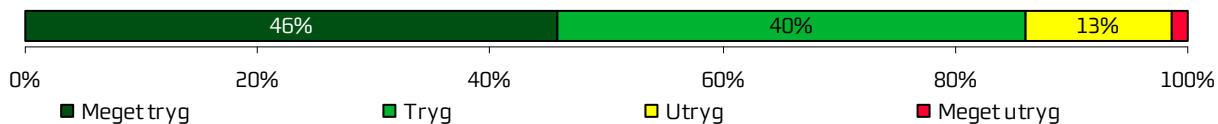
Vurdering af informationsmateriale (n=46)



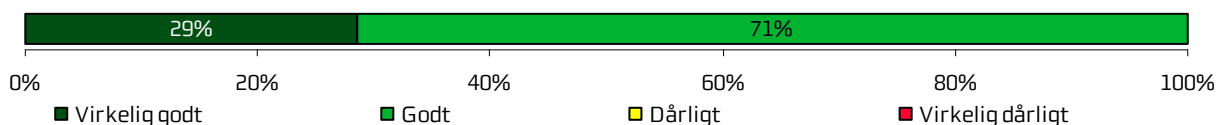
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	92 %	100 % *	100 % *	82 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	92 %	100 % *	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	99 % *	66 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

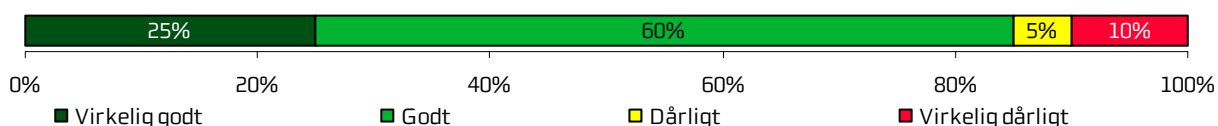
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=72)



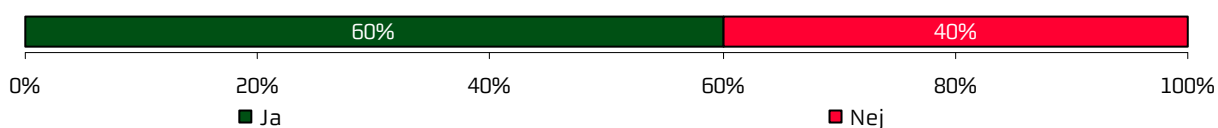
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



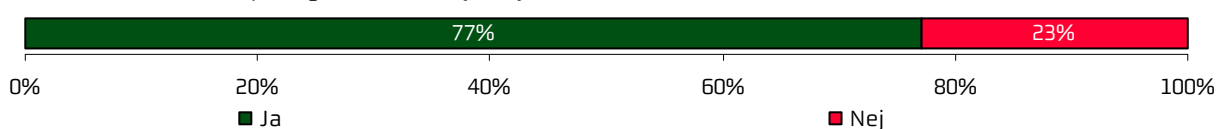
Orientering af praktiserende læge (n=20)



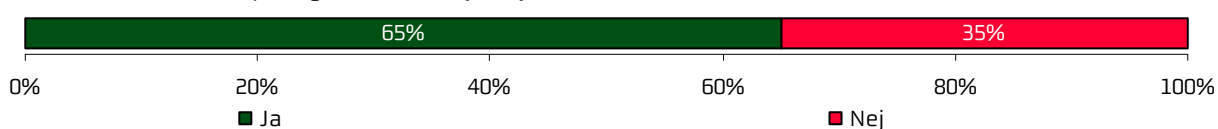
Information om kostens betydning for helbredet (n=20)



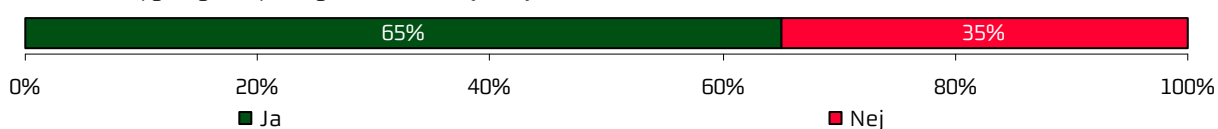
Information om motions betydning for helbredet (n=35)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=20)



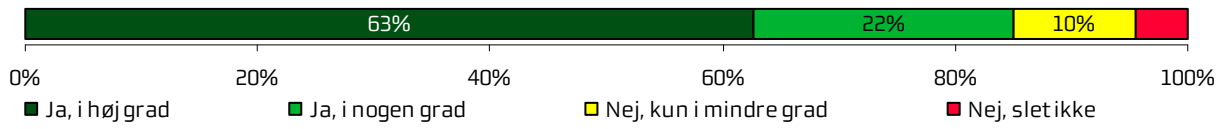
Information om rygningens betydning for helbredet (n=20)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	80 %	94 %	100 % *	84 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	83 %	100 %	100 %	84 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	62 %	94 %	100 %	65 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	60 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	65 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	85 %	90 %	100 % *	100 % *	80 %	95 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		5
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		1
Pleje		0
Relationer til personale		3
Ventetid		3

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Modtagelsen
3	Jeg mødte op. Ingen ventetid, rigtig flot. Dejligt. Lægen var ikke særlig omhyggelig og lyttede ikke til, hvad jeg havde prøvet flere gange. Kom af sted med en seddel hvor der stod, at jeg skulle gå i Matas og købe indlæg!	Dårlig
6	Jeg havde dårligt sat mig på stolen, inden lægen kom. Han havde billedet klar på pc, bøjede benet og sagde, det så fint ud, det viste billederne også. Nu har jeg fået trænet musklerne op igen, så nu går det godt. Det tog fem-ti minutter, så kørte jeg hjem igen.	God
7	Nej.	God
12	Lille venteværelse med mange mennesker og ingen gode ventesteder for en hoftepatient, som ikke kan sidde på en almindelig stol.	Dårlig
19	Mærkeligt, at man skal møde i en bygning, hvorefter man bliver sendt direkte til en anden bygning, hvor den første samtale foregår.	God
20	Jeg blev mødt med imødekommenhed og velvilje.	Virkelig god
22	Kunne ikke finde det rigtige ambulatorium, spurgte flere ansatte om vej, og blev alligevel sendt det forkerte sted hen.	Dårlig
23	Svært at finde rundt.	God
28	Lidt forvirrende, hvor man skulle gå hen og melde sig.	God
33	Det var, som det skulle være :-)	Virkelig god

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Fejlhåndtering
3	Jeg fik jo intet ud af besøget, kun en halv fridag fra arbejde, kommer fra [en anden by et stykke væk]. Det var jo indlæg, som jeg havde i massevis. Det tog, fra jeg parkerede, til jeg igen var ved bilen, ca. 15 minutter. Meget svært at forstå lægen [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Der er åbenbart ingen, der kan forklare mig, hvorfor jeg har ondt, og hvad der skal gøres.	Uoplyst
8	Blev sendt tre forskellige steder hen, inden det var det rigtige sted, jeg skulle undersøges.	Godt
12	Der gik virkelig lang tid fra undersøgelsen, til jeg blev henvist til MR-scanning. Da resultatet af scanningen forelå, gik der næsten to uger, før jeg blev henvist til behandling.	Virkelig dårligt
27	Det forkerte knæ blev noteret i henvisning til MR-scanning, men fejlen blev opdaget kort efter, jeg var gået med henvisningen, og der blev ringet til min mobil, så jeg kunne gå tilbage og få det rettet. Ikke noget problem, fin service.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
1	Ikke andet, end at jeg er træt af at skulle bruge tid på at tage til [et hospital i en anden by], når jeg bor i Aarhus!	Godt
3	Jeg har en tid igen [], og tænker lige over, hvordan jeg skal klare det, melde afbud eller?	Dårligt
4	Fortalte lægen, at den "behandling" han satte i gang, ikke kunne fungere hos mig, men det blev overhørt.	Godt
16	Det var meget positivt, at den læge der i første omgang undersøgte mig, tilkaldte en anden læge for at få bekræftet, at det ikke var hensigtsmæssigt at gøre noget ved knæet.	Virkelig godt
17	Voldsomt arrogant læge, der slet ikke var nærværende. Sad med ryggen til os i flere minutter, da vi var kaldt ind, uden lige at sige goddag. Kunne se op sygeplejersken, at hun også syntes, det var pinligt. Selve "behandlingen" var også bare en sang fra de varme lande, og den diagnose, lægen kom frem til, var, hvad vi vidste i forvejen. Kort sagt spild af tid, og vi kunne lige så godt være henvist til fysioterapi direkte. Trist at møde en læge, som mener, at patienterne er til for ham og ikke omvendt. Fysioterapeuterne var til gengæld søde, forklarende og effektive.	Dårligt
19	LANG ventetid mellem de forskellige samtaler, samlet omkring fire til fem timer til fire forskellige samtaler (læge, assistent, sygeplejerske NN og tid til operation).	Dårligt
22	Det var meget uoverskueligt, hvilke undersøgelser jeg skulle til, og det var stort set umuligt at finde de forskellige steder.	Godt
25	Hvis det skulle være "virkelig godt", skulle jeg kun have været af sted på hospitalet en gang. Nu skulle jeg af sted to gange. Første gang blot for at få taget et billede. Anden gang til snak/behandling. Det kunne i mit tilfælde være klaret i ét besøg.	Virkelig godt
32	Røntgenundersøgelsen kunne godt være planlagt til samme dag som det ambulante besøg, da jeg kommer fra anden by.	Virkelig godt
34	Dejligt personale!	Virkelig godt






Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
3	Jeg fik at vide, jeg kunne gå på nettet og læse.	Dårligt
5	Lægen, som jeg var inde ved, [] var svær at forstå. Jeg kom, fordi jeg har ondt i hoften, og er ikke blevet spurgt klogere på, om jeg har slidgigt eller ej. Jeg fik heller ikke oplyst om, hvilken motion [der er] bedst for min hoft!!	Dårligt
8	Bedre pjecer.	Godt
9	Kun nogle ting var relevante, mens andre manglede.	Godt
10	Venligt, imødekommende personale.	Virkelig godt
15	Det var en god samtale.	Godt
16	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
28	Ville godt have haft lidt materiale med hjem, f.eks. hvordan man bliver opereret eller lignende.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
 12	Uden de tre ugers unødvendige ventetid kunne jeg være behandlet nu. Havde det ikke været for det, var det endt som en overvejende god oplevelse.	Dårligt
 18	Har ikke fået svar på undersøgelsens resultat og det videre forkøb. Ved derfor pt. ikke, om forløbet skal fortsætte.	Virkelig godt
 21	Jeg skal først opereres [sidst i november]. Skal have samtale med hjemmeplejen [tre dage før] angående hjælp til bad og påklædning.	Virkelig godt
 28	Har brug for mere information.	Godt
 29	Jeg har kun været til undersøgelse, ikke behandling.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
2	Indret venteværelset anderledes! [Fysiske rammer]	Godt
3	Fantastisk, at der ikke var ventetid. [Ventetid]	Dårligt
5	Kunne virkelig godt tænke mig, at en specialist vil kigge på min hoft.	Dårligt
10	Venteværelser: kunne piftes lidt op med farver og evt. billeder og fotos, eksempelvis omkring byens historie. KONTAKTPERSON/ FÆLLESKOORDINATOR: meget tilfredsstillende. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
11	Der burde have været kaffe på kanden :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Tage mig seriøst, når jeg gang på gang henvender mig for at blive henvist videre i systemet.	Dårligt
13	Beskidte toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
14	Fik højre knæ ordnet i [starten af året]. Indlagt tre dage. Det bedste "hotelophold", jeg har oplevet.	Virkelig godt
15	Jeg var fuldt tilfreds.	Godt
16	Jeg var meget overrasket over, at jeg overhovedet ikke skulle vente. Jeg var faktisk færdig før den tid, jeg havde fået tildelt. [Ventetid]	Virkelig godt
17	Nærvær og empati, i stedet for arrogance og manglende forberedelse. [Relationer til personale]	Dårligt
19	Planlægning af samtaler/undersøgelser SKAL være bedre! Samt personale bør orientere (bedre) om forventet ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
22	Det var alle dygtige og flinke mennesker, men det var temmelig uoverskueligt hvilke undersøgelser, jeg skulle til, hvem jeg skulle snakke med, og ikke mindst hvordan jeg skulle finde de forskellige lokaliteter. [Kommunikation og information]	Godt
24	I alt har det været en god oplevelse.	Godt
25	1. Her var en dejlig behagelig atmosfære. 2. Skønt at opleve, at en personale giver sig god tid til at hjælpe en medpatient i kørestol hjem fra sygehuset. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Manglende opfølgning til fysioterapeut og kommune efter operation.	Virkelig godt
28	Lokalerne er lidt små, men jeg var rigtig godt tilfreds med både læge og sygeplejerske. De var imødekommende og lyttende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
30	God information. [Kommunikation og information]	Godt
31	Alt "klappede" bare.	Virkelig godt

