

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk enhed  
Regionsrygcenter  
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](mailto: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:	247
Besvarelser fra afsnittets patienter:	160
Afsnittets svarprocent:	65%

### **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.<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.



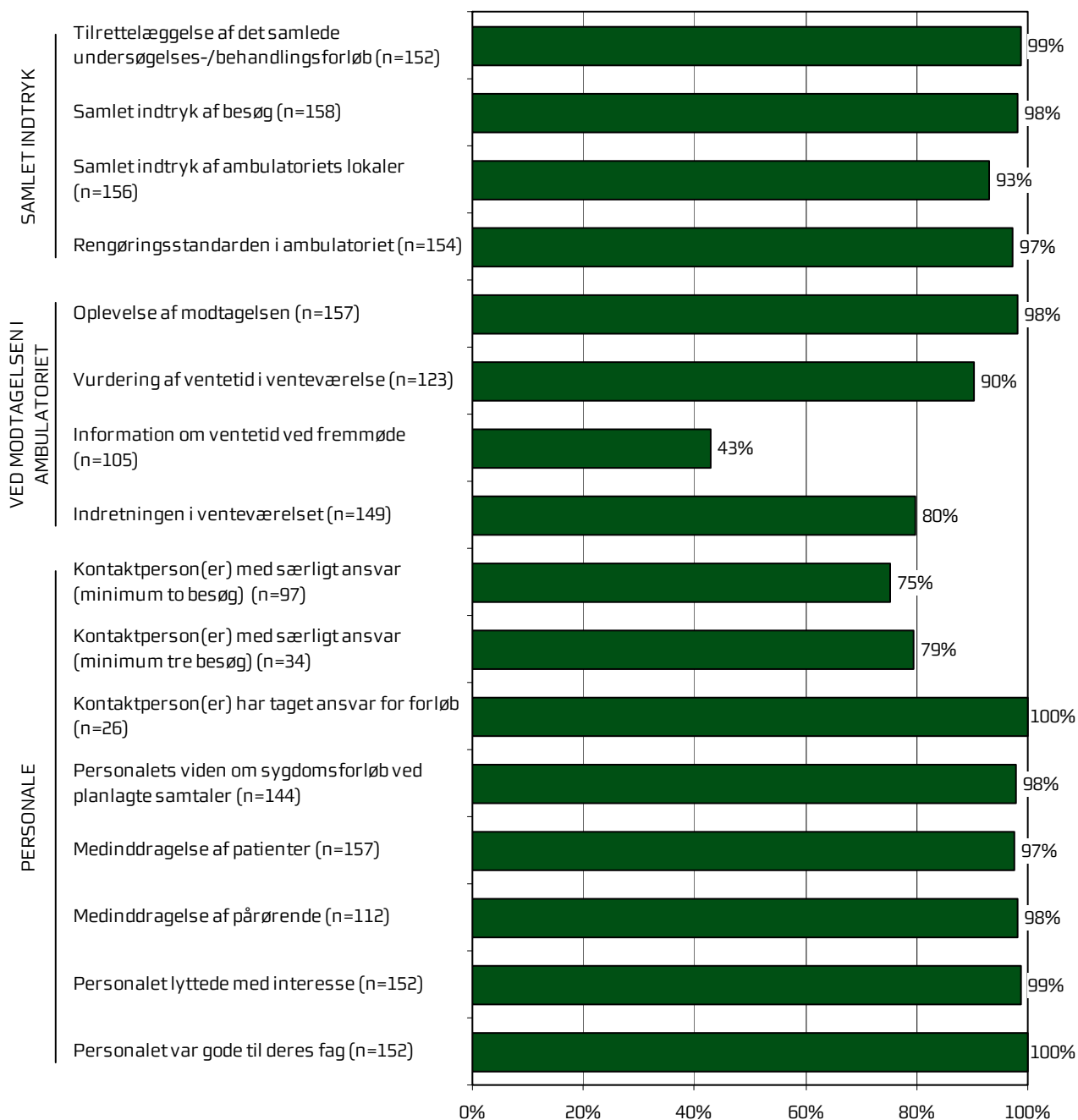


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

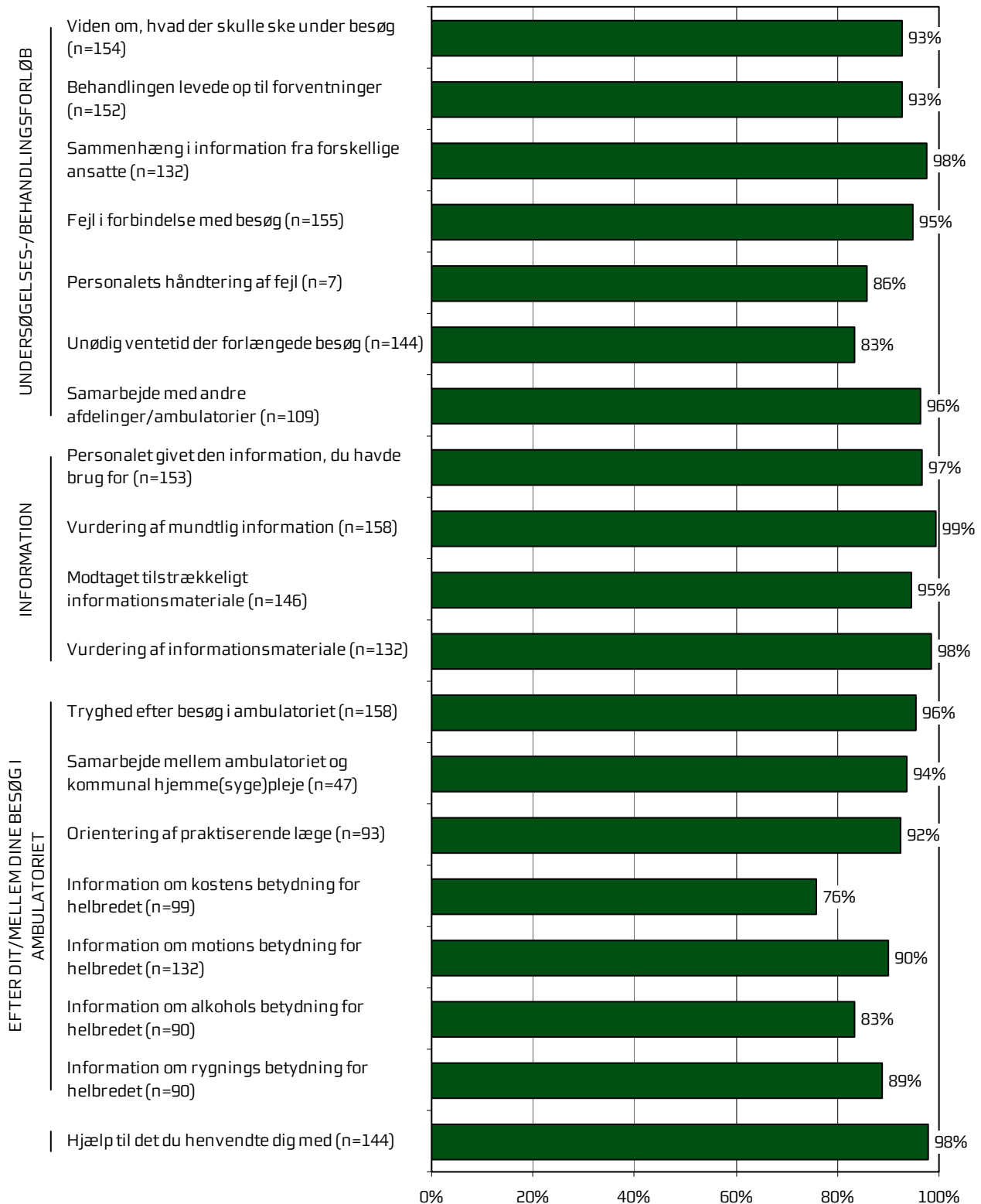
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

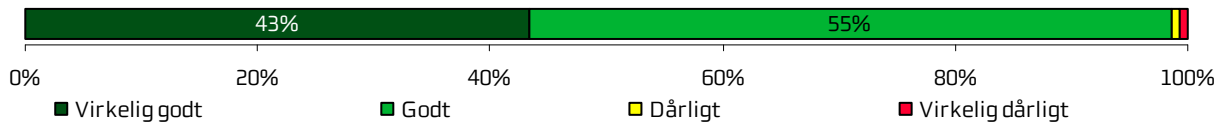
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

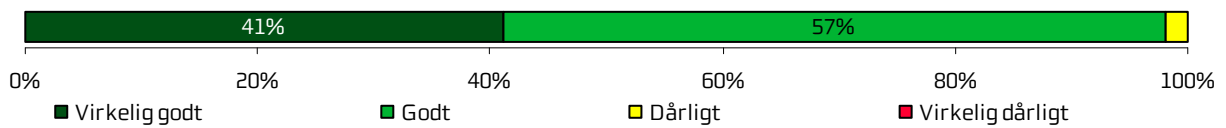
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

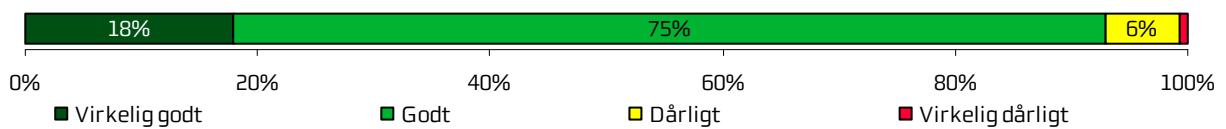
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=152)



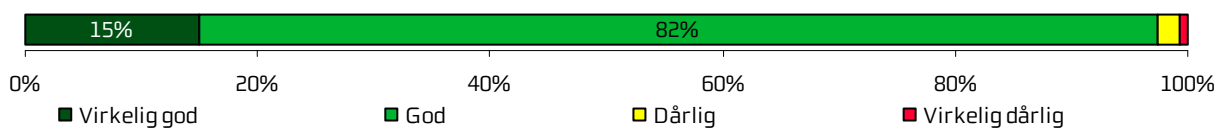
Samlet indtryk af besøg (n=158)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=156)



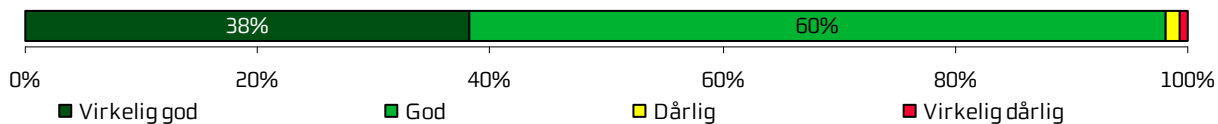
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=154)



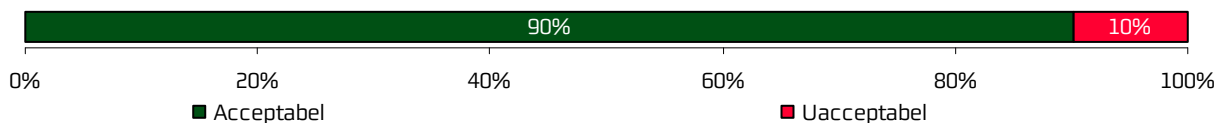
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

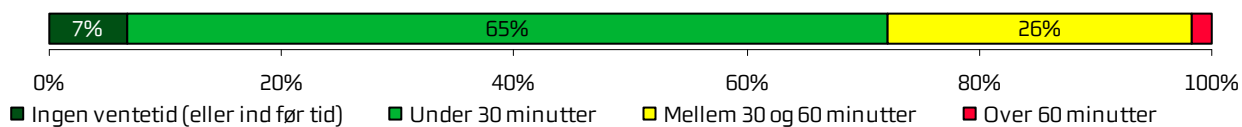
Oplevelse af modtagelsen (n=157)



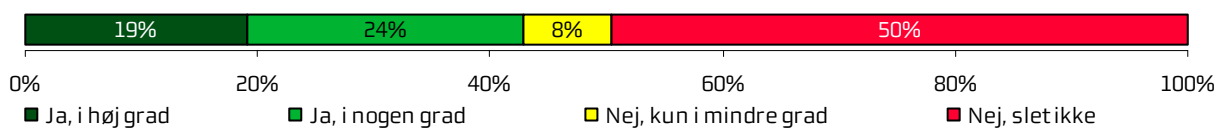
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=123)



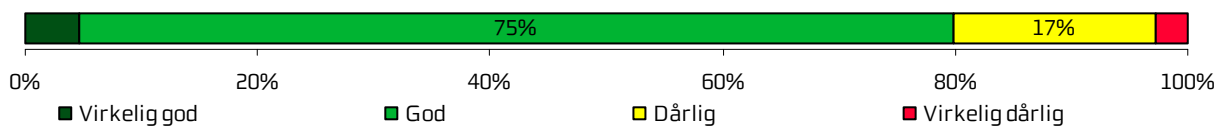
Længde af ventetid i venteværelse (n=118)



Information om ventetid ved fremmøde (n=105)



Indretningen i venteværelset (n=149)

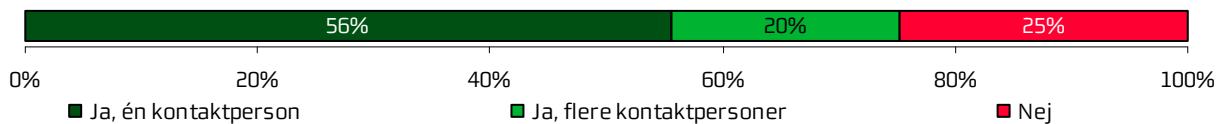




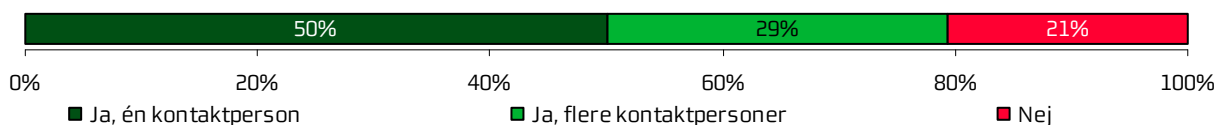
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

## Personale

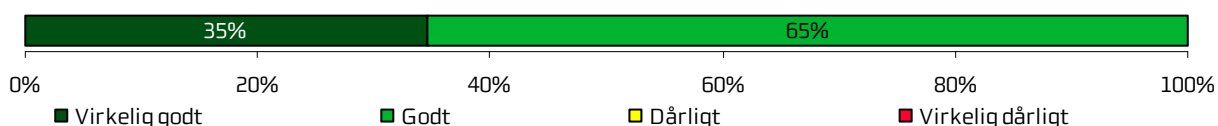
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=97)



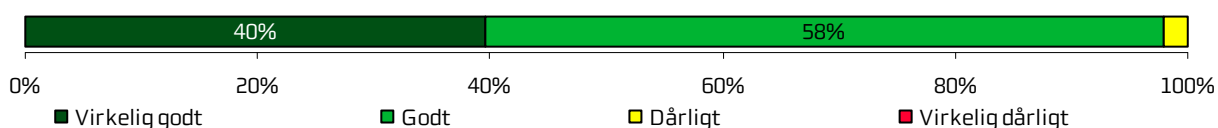
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=34)



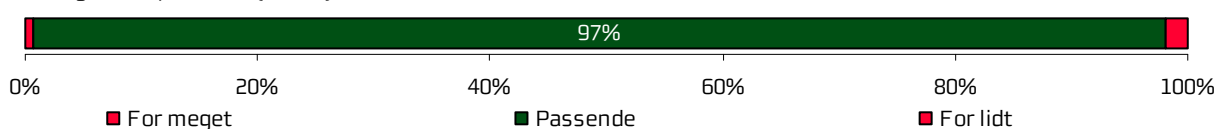
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=26)



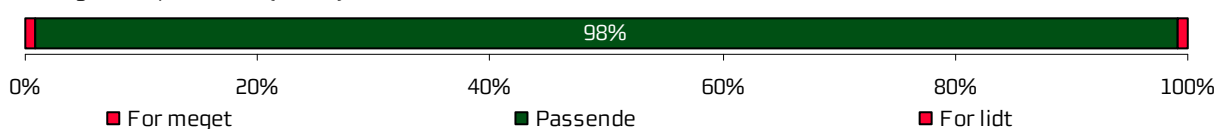
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=144)



Medinddragelse af patienter (n=157)



Medinddragelse af pårørende (n=112)



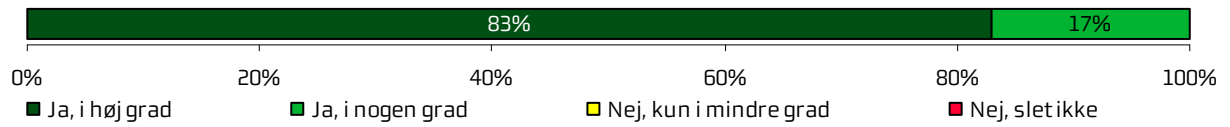
Personalet lyttede med interesse (n=152)



	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)	75 %	-	-	97 % *	61 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	-	-	100 % *	65 %	83 % *
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?	98 %	-	-	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	100 %	78 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

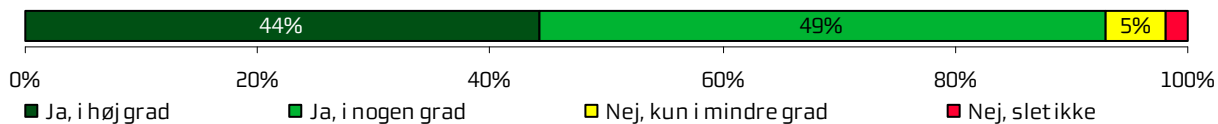
Personalet var gode til deres fag (n=152)



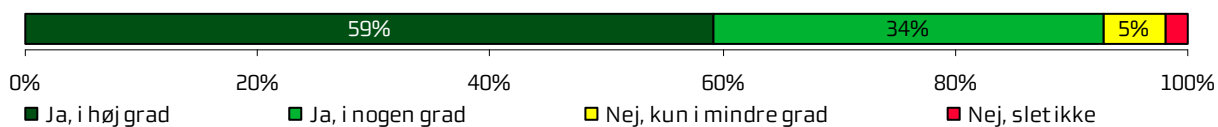
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=154)



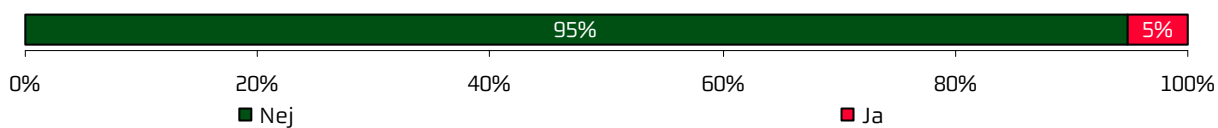
Behandlingen levede op til forventninger (n=152)



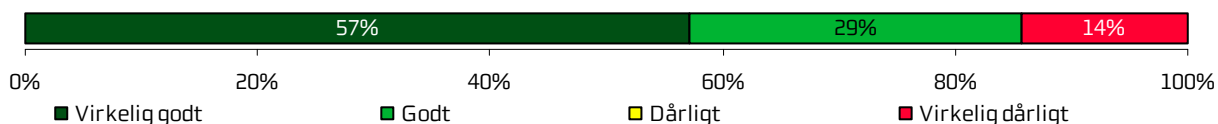
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=132)



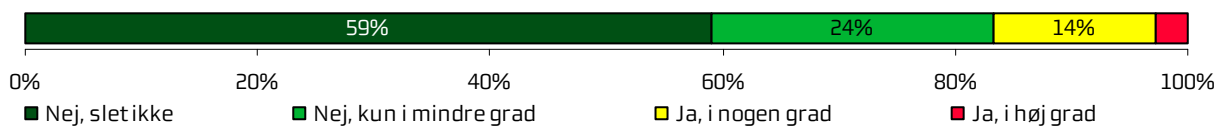
Fejl i forbindelse med besøg (n=155)



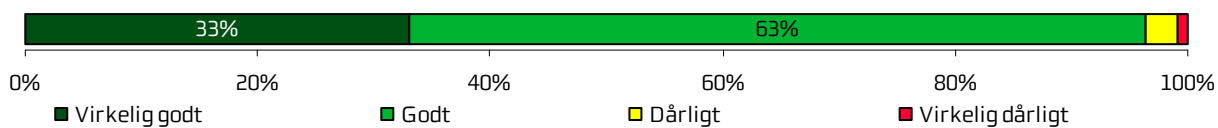
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=144)



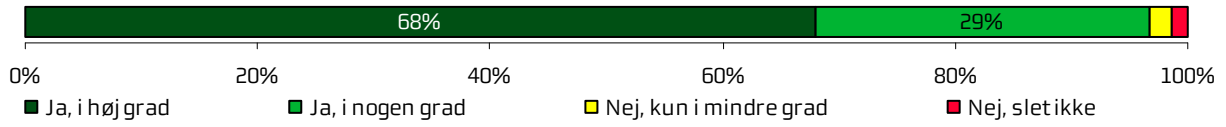
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=109)



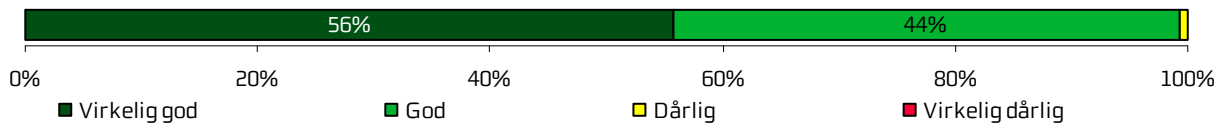
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	-	-	70 %	50 %	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 % *	73 % *	92 % *

## Information

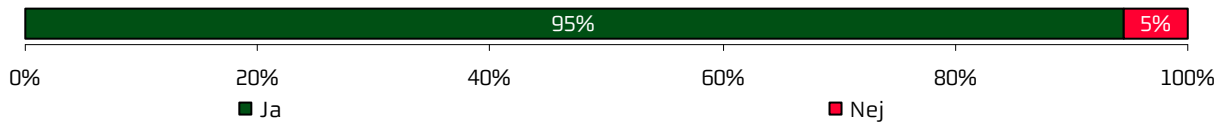
Personalet givet den information, du havde brug for (n=153)



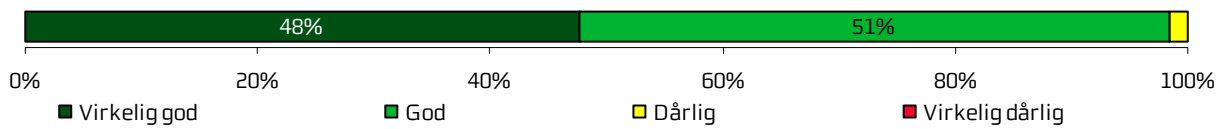
Vurdering af mundtlig information (n=158)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=146)



Vurdering af informationsmateriale (n=132)

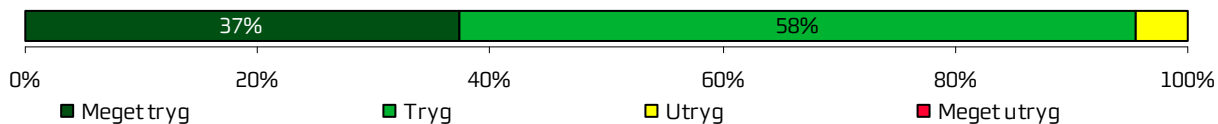




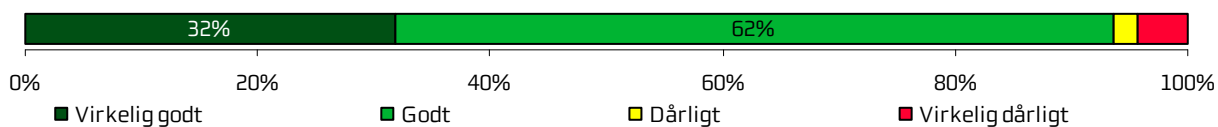
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	95 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

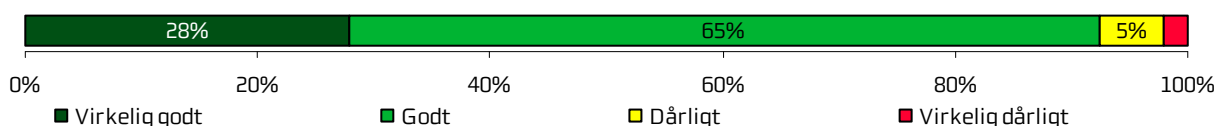
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=158)



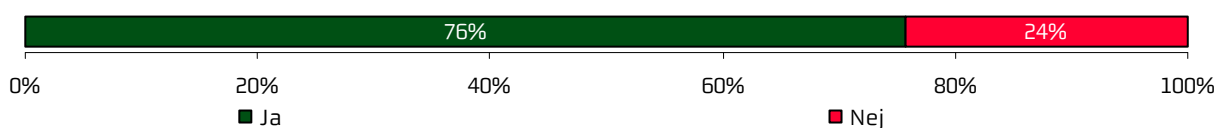
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



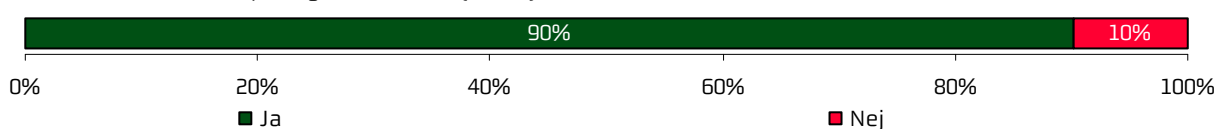
Orientering af praktiserende læge (n=93)



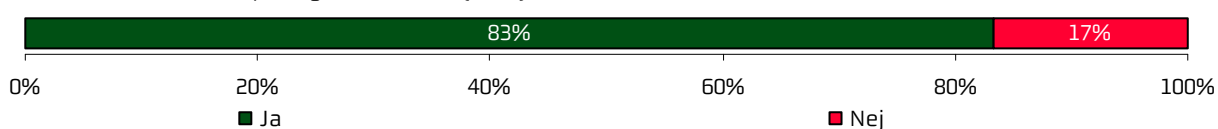
Information om kostens betydning for helbredet (n=99)



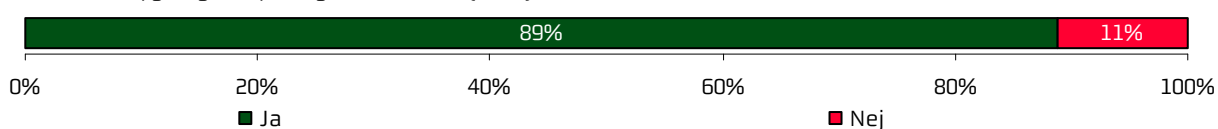
Information om motions betydning for helbredet (n=132)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=90)



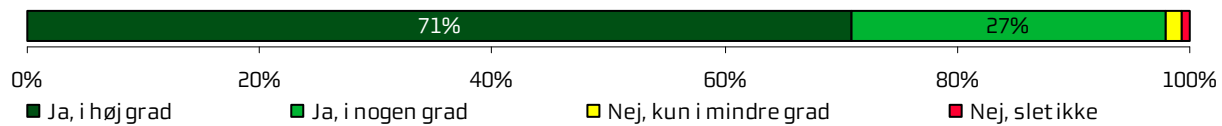
Information om rygningens betydning for helbredet (n=90)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	76 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	90 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	83 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	89 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=144)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	80 % *	94 % *



## 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		7
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		6
Pleje		1
Relationer til personale		2
Ventetid		0

## Ortopædkirurgisk enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Modtagelsen
3	Ventetiden er unødvendig lang (hver gang). Måske kan det ikke være anderledes. Venteværelset er lille og grimt. Grimt.	God
4	Yderst professionel personale, søde og rare.	Virkelig god
9	På trods af at jeg sad og ventede i den forkerte afdeling, og så ikke kom i den rigtige afdeling til tiden, blev jeg vel taget imod og kom til alligevel. Alle var venlige og forstående.	Virkelig god
11	Helt ok.	Virkelig god
15	Man sidder et godt stykke tid, inden ens sygeplejerske kommer. Synes man kunne byde fælles velkommen til alle patienter på en gang :) Bare så man ved, hvad der venter.	God
18	I 2013 har jeg været indkaldt til undersøgelsessamtaler [mange] gange. Jeg er [en ældre person], og det er længe at sidde på en stol og vente for længe. Første gang fik jeg en bære og hvile mig på, men blev glemt. Når først man kommer til undersøgelsessamtale, så var det ok. Flink, rare. PS. hver gang kører jeg ca. 15-30. minutter for at få parkeret.	God
20	Det er en meget upersonligt modtagelse, men sådan bliver det jo alle steder.	Dårlig
21	God, venlig og behagelig.	Virkelig god
25	Første besøg = ventetid en time og ti minutter, hvilket jeg ikke blev oplyst. Andet besøg = ventetid en time og 15 minutter, hvilket jeg ikke blev oplyst.	Dårlig
28	Altid venlige og høflige.	Virkelig god
29	Rigtig god.	Virkelig god
32	Utroligt venligt personale.	Virkelig god
34	Jeg blev mødt med venlig opmærksomhed og åbenhed over for min situation som patient, og modtog derpå en fin og saglig orientering om det påregnede behandlingsforløb.	Virkelig god
36	Gode stole, men ubehageligt at sidde på to rækker og se på hinanden. Hellere i grupper med små borde. Luksus ville være høretelefoner til TV.	God
37	Læge NN var sur og fik mig hurtigt ud igen ved at undlade at sige noget. Meget ubehagelig oplevelse med NN.	Virkelig dårlig
40	Man melder sin ankomst til en automat, og der er kun i særlige tilfælde personlig kontakt. Det er praktisk, men upersonligt.	God
41	Det var helt fint.	God
42	Har været her flere gange tidligere, og har altid mødt stor venlighed.	Virkelig god
44	En sur dame, da jeg spurgte om kørselsgodtgørelse.	God



## Ortopædkirurgisk enhed

### Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Fejlhåndtering
5	Videre henvisning til et andet hospital blev ikke sendt, før jeg selv rykkede efter 14 dage.	Virkelig dårligt
8	Da jeg kom til forundersøgelse på andet sygehus, havde Viborg sygehus glemt at sende scanning- og røntgenbilleder til andet sygehus, så undersøgelsen kom til at vare hele dagen.	Virkelig godt
13	MR-scanning i anden by skulle tages om. Røntgenundersøgelse som skulle være med kontraststof, det undlod man. Jeg kom også ned til en undersøgelse, hvor resultatet af en røntgenundersøgelse ikke var kommet frem. Det gav et ekstra møde. Det var ikke ambulatoriets fejl.	Virkelig godt
14	Man havde ikke indhentet resultatet af tidligere undersøgelser.	Virkelig godt
17	Ingen fejl.	Uoplyst
18	At lægerne ikke talte sammen, ikke vidste, at jeg var scannet på andet sygehus og knoglescannet i Aarhus.	Virkelig godt
25	VIRKELIG skuffende, at man ikke kan komme i telefonisk kontakt med den læge NN, man er tilknyttet. Dette efter flere henvendelser til sekretær. Mangler stadigvæk oplysninger fra lægen NN.	Uoplyst
26	Blev opereret på andet sygehus [sidste år]. Det var en god oplevelse at komme [dertil]. Da var der gået to år fra jeg begyndte på undersøgelser.	Uoplyst
27	Vi mødte op til aftalt tid, men lægen skulle på ferie.	Godt
31	At jeg skulle have været fastende. Det stod ikke i indkaldelsesbrevet.	Godt
45	Ingen.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Samlet indtryk
2	Lægens information og forslag til behandling var meget tilfredsstillende, uden tidspres og derfor meget afstressende for mig som patient.	Virkelig godt
3	Det var bare i orden.	Godt
5	Ventetid til ny undersøgelse er al for lang, TRE EN HALV måned.	Godt
6	Jeg er meget følsom overfor medicin. Jeg tåler kun små doser af morfika. Blev meget syg af medicinen, og var nærmest ikke til at komme i kontakt med i flere døgn, som jeg ikke kan huske noget fra. Jeg kan kun huske de mærkelige syner. Det gjorde, at jeg blev trappet ud af al medicin inden hjemsendelse. Det var meget ubehagelig ikke være medicineret efter operationen. Men jeg fik hjælp gennem egen læge. Han kunne se i papirerne, at jeg tålte Tramadol.	Godt
10	Der var overblik, og jeg skulle ikke fortælle meget. Det var godt, at de forskellige afdelinger vidste, hvad det handlede om.	Virkelig godt
12	Nej.	Godt
22	For lang ventetid på næste undersøgelse.	Godt
32	Har kun haft gode/trygge oplevelser på sygehuset.	Godt
33	Jeg følte at mine papirer var gennemlæst, og at alt var grundigt forberedt, da jeg kom.	Virkelig godt
37	Der var en kiropraktor på besøg, da [] skulle vurdere mine billeder. Læge NN spurgte, om kiropraktoren havde et tilbud til mig. Denne foreslog [en bestemt behandling]. Umiddelbart var jeg klar på dette. Men har efterfølgende læst, at der overhovedet intet belæg er for, at denne behandling virker. En dyr og ubrugelig behandling. Synes godt læge NN kunne have frarådet denne spild af mine penge.	Dårligt
38	Jeg har følt mig meget tryk og er blevet behandlet utrolig godt på alle måder.	Virkelig godt
40	Kemien mellem behandler og undertegnede var ok. Omgangstonen var ligefrem, der blev ikke stukket noget under stolen, og der var en gensidig tillid. Hvis alle patienter kunne rejse hjem med samme positive oplevelse, var der ingen problemer.	Virkelig godt
41	Har været god.	Uoplyst
43	Ikke lige nu.	Virkelig godt
44	GOD behandling af læge NN.	Virkelig godt
48	Nej.	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 10	Jeg var ked af, at jeg havde en tolk via internet. Det havde været meget bedre, hvis man kunne snakke med tolken ansigt til ansigt. Ellers gik hele forløbet meget godt, og jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
 31	Ja, det er ærgerligt, at jeg skal have en ny tid pga. forglemmelsen med at faste. Min nye tid er [først om et par måneder]. Det er lang tid at vente.	Godt
 33	Stor ros til informationsniveauet.	Virkelig godt
 37	Utilfredsstillende behandlingsforløb. Alt for mange patienter der skal til. Samlebåndsarbejde, hvor der ikke er overskud fra lægen til at gå ordentlig ind i sagen.	Dårligt
 46	Har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
 47	Hvis man bliver indkaldt inden for fire uger, behøver man ikke at sende materiale vedrørende valg om andet sygehus, spild af penge.	Virkelig godt







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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Desværre oplevede jeg at skifte læge NN midt i forløbet, og det var meget frustrerende. Når det er sagt, er jeg alligevel glad for skiftet, da næste læge NN frarådede operation, og det tror jeg var mit held, da den planlagte operation måske kunne skade mere end gavne, og jeg havde stor tillid til [ ] læge NN.	Virkelig godt
2	Var især glad for at kunne henvende mig til en kompetent kontaktsygeplejerske vedrørende gennemførelse af planlagt behandling, idet en midlertidig bedring fik mig til at tvivle.	Virkelig godt
6	Et års kontrol besøg, blev meget svært. Da jeg straks blev tilbudt ny operation pga. en ny problemstilling. Diskusprolaps over det stivgørende led var klemt sammen i den ene side. Den kunne lægen lige fritlægge. Og jeg blev helt chokeret, og jeg lukkede helt af. Og da jeg ville vende det med egen læge, havde ambulatorielægen ikke skrevet noget om det nye problem. Og så kan egen læge ikke rådgive mig.	Godt
32	Føler, der er styr på tingene. Alt er forløbet efter tidsplanen.	Godt
37	Jeg skulle nærmest hive svarene ud af lægen. Og hver gang jeg er kommet hjem derfra, oplever jeg, at der er information, jeg har glemt at spørge om.	Dårligt

## Ortopædkirurgisk enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Samlet indtryk
2	En gentagelse af lægens information om behandlingen m.m. hos ambulatoriets sygeplejerske var rigtig godt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Lokalerne er ok, men gamle. Indretningen virker tilfældig. Der er mørkt. Personalet er venligt og dygtigt. Ingen klager. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	[Ved første besøg] med læge og sygeplejerske fik jeg taget blodtryk ude på gangen bag en skærm. Havde lige fået at vide, at jeg skulle opereres. Blodtrykket var alt for højt. Sygeplejersken mente, at alt var meget farligt (selv en lille rift).  Afsluttende samtale med lægen, som foretog operationen, blev afbrudt af opringning til lægen (som gik ud af værelset). Kunne høre, det var privat. Følte mig tilsidesat. Fik IKKE ordentlig besked om MIN operation.  Deltog i en test med noget nyt, man får ned i halsen under operationen. Dette fik jeg efterfølgende ingen tilbagemelding om. Skulle udfylde en masse skemaer inden operationen.  Jeg synes, at alle rygproblemer bliver kørt hen imod noget med psykologiske problemer. Dette er træls, når ens psyke ikke fejler noget og aldrig har gjort det. Dette gælder også for genoptræningsforløbet.	Godt
13	Jeg synes, at patienthotellet var fremragende. Jeg følte mig mere tryk, da jeg skulle hjem.	Virkelig godt
16	Jeg valgte Silkeborg på grund af jeres gode ry. Dette ry har de virkelig levet op til. Det er et godt og beroligende sted at komme, fordi de er så hjælpsomme. Jeg kan kun anbefale dette sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Jeg ved ikke, om der rent faktisk er beskidt, men det er så gammelt og slidt, at det VIRKER beskidt. [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg fik en rigtig god behandling. God information samt god behandling før og efter operation. Et venligt personale og læge, der gav sig god tid til samtale efter operation og opfølgning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
23	Jeg værdsætter, at lægen gav hende interesse for at løse mine problemer på den bedste måde.	Godt
24	Ventesalen i afdelingen for blodprøvetagning virkede nusset. [Fysiske rammer]	Godt
26	De skulle sende bud om, at operationen var aflyst. Lægen [havde fri], fandt mine børn ud af. [Kommunikation og information]	Dårligt
30	Bedre indeklima i venterum. Betydningsfuldt med fast kontaktperson. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
31	Få de rigtige informationer i brevet ud til patienten. [Kommunikation og information]	Godt
32	Meget fin behandling hele vejen. [Kvalitet i behandling]	Godt
33	Jeg følte mig tryk og følte ikke, jeg bare var et nummer i rækken. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	Der kunne (burde) gøres lidt mere ud af renholdelsen af lokaler, især omklædningsrum for	Virkelig godt

- patienter og toiletter i forbindelse med disse rum.  
[Fysiske rammer]
-  35 Efter at have været på flere sygehuse her i området, og fået at vide, at det der er ikke det, det er galt, du må gå hjem til din læge og prøve et andet sted, og det hjalp overhovedet ikke på mine smerter. Langt om længe blev jeg sendt til Silkeborg Sygehus, kom til undersøgelse, fik at vide, at det kan vi hjælpe dig med, vi skal bare have en dato for en operation. Lige fra man kommer på Silkeborg, møder man en varm, kærlig modtagelse alle steder. Alle var så kærlige, så en STOR TAK TIL JER ALLE PÅ SILKEBORG SYGEHUS.  
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  37 Læge med overskud, og så det forhold, at lægen informerer mig om alt det, jeg skal vide, så jeg ikke kommer hjem og finder ud af, at der er noget, jeg ikke fik svar på.  
[Kommunikation og information] Dårligt
-  38 Venteværelset er noget trangt. Man sidder meget tæt på hinanden.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
-  39 Venteværelset burde være større. Patienterne sidder meget tæt.  
[Fysiske rammer] Godt
-  42 Da jeg besøgte ambulatoriet i [efteråret], havde jeg min mand med. Han skulle tilfældigvis til undersøgelse samme sted dagen efter. Da han henvendte sig til "skranken" og fortalte om den megen kørsel, satte de straks "himmel og jord" i bevægelse for, at han måske kunne blive behandlet/undersøgt samme dag; det lykkedes. Stor tak til de implicerede.  
[Pleje] Godt
-  44 Jeg er godt tilfreds. Der kunne desværre ikke gøres mere for mig []. Jeg må leve på piller. Øv. Virkelig godt



