

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	468
Besvarelser fra patienter:	249
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

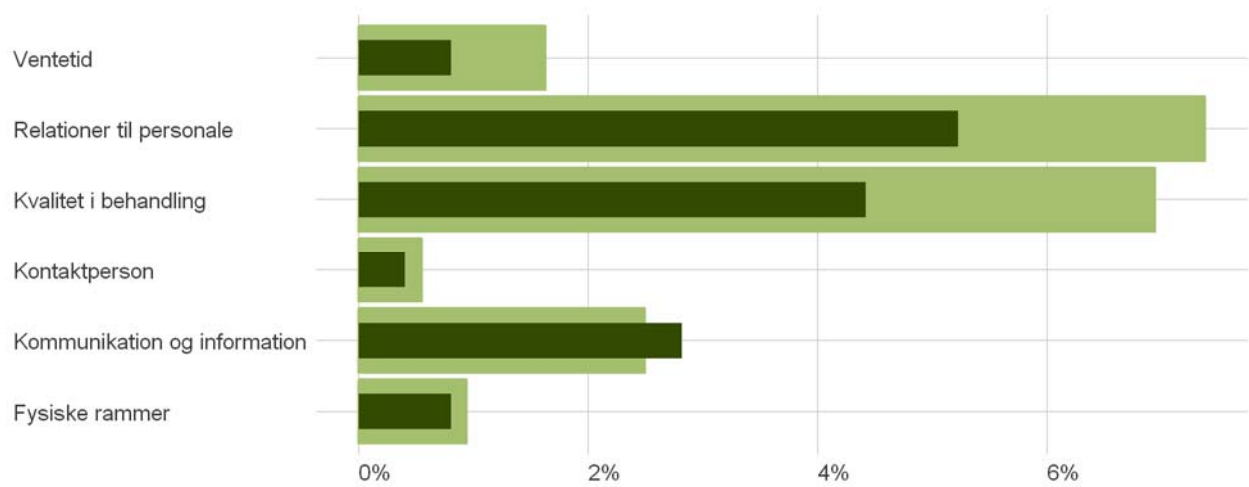
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/












Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.











Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Ortopædkirurgisk afdeling








Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer




ID	Kommentarer - Traume-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	På grund af ventetid fik jeg te og kiks. Fin behandling af sød sygeplejerske.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Undersøgelse ved læge ingen ventetid. Ventetid ved læge NN og sygeplejerske var meget lang. Forklaring meget TRAVLT.	I høj grad
 6	Var indstillet på ventetid, så intet problem for mig.	I høj grad
 1	Venlig, smilende, hjælpsomme ansatte.	I meget høj grad
 4	Lægen var ikke nem at forstå.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Det ville være godt, hvis man fik vist, hvor man havde et brud. Jeg så ingen læge.	I høj grad
 3	Da jeg kom ind, sad jeg i et rum alene og ventede i et godt stykke tid på lægen. Jeg ville hellere have siddet ekstra i venteværelset hos min mor.	I høj grad
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Intet.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Alle meget venlige.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Det var på T10-1, jeg mødte ind, og ikke i ambulatoriet.	I meget høj grad
 5	Var tilsagt en afdeling, blev sendt videre pga. pladsmangel. Blev sat i en stol på gangen i tre timer, fastende.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?

	2	Meget tilfreds.	I høj grad
	3	Læge NN mødte ca. 30 minutter for sent. Sygeplejerskerne fortalte, han var kaldt. Fortalte så selv, at kaffe og rundstykker var årsagen til forsinkelsen. Som patient følte jeg, at min operation bare var noget, der skulle overstås hurtigst muligt. Sygeplejerskerne var utroligt dygtige, var meget nærværende og fik mig til at slappe af.	I høj grad
	7	Positivt, smilende, venligt og professionelt personale.	I meget høj grad
ID		Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2	Meget kort ventetid, selvfølgelig almindeligt på en normal dag. Vi snakker maksimum 10 til 15 minutter.	I høj grad
	5	Den ene af gangene var der sat flere patienter på samme tid, det gav lang ventetid.	I høj grad
ID		Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2	Ventetid var ok! Måske kun ti minutter.	I meget høj grad
ID		Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Indlæggelse ved hofteoperation for kort. Se på det hele menneske før udskrivning, derved spares genindlæggelse og besøg i Psykisk Ambulatorium. Jeg soppedede i blod ved udskrivningen, blev afvist med at det kunne sive længe. Næste dag [meget lav blodprocent]. Det er fakta, ikke brokkeri. Det tog hele sommeren.	I høj grad
	2	Lægen var bagud. Objektivt set er det nødvendigt, at lægen giver sig god tid til den enkelte patient, så tidsplanen skrider. Desuden står der i indkaldelsen, at der kan forekomme ventetid. Kunne man sende en SMS til patienten?	I høj grad
ID		Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
	12	De var udfordrede på IT-siden, men det tog de med et smil. Jeg kom til med det samme.	I ringe grad
ID		Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
	5	Det var så rart at blive kaldt ind med det samme af et utroligt sødt menneske. Og så var det ellers en dejlig oplevelse.	I høj grad

Ortopædkirurgisk afdeling











Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Hvis jeg ikke havde gået på medicinhøjskole, havde jeg ikke forstået, hvad lægen sagde.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Skulle ikke tage medicin.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Måtte ligge ude på gangen.	I meget høj grad
 5	Ingen kunne informere mig om, hvad der var sket inden indgrebet. Først efter, at jeg insisterede, fik jeg min journal og et mobilnummer til læge NN, som jeg fik fat i næste eftermiddag. Ingen information på afdelingen om smertestillende eller lignende.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 5	Jeg havde symptomer i begge hænder, så manglede oplysning om operationen var højre eller venstre eller begge hænder denne dag. Det stod ikke i indkaldelsen. Så derfor måtte jeg kontakte afdelingen telefonisk. For mig en væsentlig oplysning, der manglede.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Lægen virkede fortravlet og [var svær at forstå].	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 8	Jeg ville gerne have vidst, hvad der skulle ske.	I nogen grad

ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	1 Kunne godt bruge lidt flere detaljer om fordele/ulemper ved [den] givne behandling/operation. Hvilke risici (infektionshyppighed, anæstesi-problemer?) og prognose for behandling/operation (lidt "tørre" tal). Tiden virkede lidt presset ved samtalen i ambulatorium (men OK).	I høj grad
	2 Lægen var arrogant og tog sig ikke tid til at høre på patient eller pårørende, derfor det ringe udbytte af konsultationen.	I nogen grad
	6 Det ville være godt med mere skriftlig information om øvelser, eftervirkninger og hviletid efter operation.	I nogen grad

Ortopædkirurgisk afdeling


Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Metalstænger i albue sad meget fast i knogler.	Ja
 7	Langsommeligt forløb og dårlig information. En scanning burde måske ikke først komme efter ca. to år.	Nej
 3	[Jeg havde tre tider, som alle blev udsat]. [Ved den fjerde tid]: Jeg troede, at jeg skulle tale med en ortopædkirurg, men de var flyttet til et andet sygehus. Jeg kom til at tale med en fysioterapeut, og hun var sikkert kompetent nok.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	1. Personalet glemte at få udfyldt metalskema til MR. 2. Jeg blev ikke informeret om, at MR undersøgelse var med kontrast, derfor opringning så jeg måtte af sted til blodprøvetagning dagen før undersøgelsen.	Ja
 1	Svært at vurdere, da jeg stadig er i behandling/smerteplaget. Kunne måske være anderledes ved hurtigere behandling og snak med læge.	Nej
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg var i ambulatoriet en uge tidligere, hvor der kom en [forkert] læge, og jeg havde brug for en "skulderlæge". Ved dette besøg fik jeg en tid [kort efter].	Ja
 5	Læge NN [havde] ikke meget tid at forklare min behandling.	Ja
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg blev ikke bedøvet ordentligt i "blokrummet" inden operationen med det resultat, at kirurgen måtte lokal-bedøve fire-fem gange forskellige steder i min fod og vente på at det virkede, før han kunne komme i gang med selve operationen. Det var yderst ubehageligt at kunne mærke da han begyndte at skære i mig. En styg oplevelse.	Ja
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Havde seneknude på [en finger], som skulle fjernes, men efter at jeg var blevet bedøvet og skåret op, kunne de ikke finde seneknuden, så jeg fik den ikke fjernet.	Ja
 2	Ja. Der blev anvendt forkert lokalbedøvelse. Jeg tager hver dag [et præparat] for anden sygdom. Præparatet har en række forholdsregler, der skal overholdes omkring andet medicin, mad og lokalbedøvelse. Nogle dage, før jeg skulle møde på Kirurgisk Ambulatorium, ringede jeg og gjorde opmærksom på, at jeg tog [præparatet] dagligt, og sekretæren snakkede med en læge NN, mens jeg ventede i telefonen. Tilbage melding var, at det skulle de nok være opmærksom på. På dage, hvor jeg skulle møde på Kirurgisk Ambulatorium, havde jeg printet papirerne ud, som beskriver præparatet og forholdsregler, og lægen, der skulle lave indgrebet, læste det. Alligevel blev det forkerte præparat brugt, og et par dage efter fik jeg kraftig hovedpine, og min puls steg. Målte den til [meget høj] og kontaktede egen læge samt anden læge NN, og anden læge	Uoplyst

NN var ikke i tvivl om, at det var den anvendte lokalbedøvelse, der var årsagen. Har haft samme oplevelse tidligere, hvor jeg dengang faldt om på gulvet og var svær at komme i kontakt med. Til alt held var mine voksne piger hjemme og fik ringet "112". Denne gang efter besøget på Kirurgisk Ambulatorium var jeg alene og kan godt spekulere over, hvad der kunne være sket, hvis jeg ikke havde formået at få mig lagt hurtigt og tilkaldt hjælp. Håber der er styr på det ved næste indgreb, der skal foregå [til vinter]. [].

ID Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet


Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

-  4 Jeg burde efter lægens udsagn have fået foretaget et røntgenbillede, inden jeg kom ind til vedkommende. Det havde jeg så ikke, men skal have foretaget et røntgen, inden lægen ville undersøge mig. Yderligere ventetid []. Der blev kun set på min MR-scanning og røntgenbillede. Jeg blev ikke undersøgt.

Ja

ID Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet


Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

-  3 Blev indkaldt og glemt. Fik ny tid, men inden fremmøde blev der ændret til anden dato. Mødte op på pågældende dato og fik så at vide, at jeg var udeblevet, og det var første dato, der var gældende :-(. Fik indkaldelsepapir med hjem, men hørte intet, og der jeg henvendte mig to til tre måneder senere, fik jeg besked på at henvende mig ved egen læge igen.


Ja

ID Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

-  7 Har efterfølgende fået at vide fra egen læge at jeg skulle være sendt til [andet sygehus] og have fået transplanteret hud over på min finger i stedet for en forbindelse, som jeg nu går med.


Ja

-  13 Jeg blev kaldt ind til samme besøg både mandag og tirsdag. Jeg aflyste selv den ene tid et par dage før.

Ja

-  11 Ikke relevant.


Nej

-  12 Skadestuen! Ikke ambulatoriet. Jeg sad seks timer på skadestuen, hvor der var tre sygeplejersker, som gjorde deres bedste for at tilgodese alle. De havde ÉN læge, der skulle behandle os alle, den dag jeg fik gipsen på. Der var en mand, som skulle syes indenfor x antal timer efter hans skade. Det kunne de ikke nå pga. manglende lægekapaletet. Det er IKKE et godt arbejdsmiljø. Ringe service som læger.

Nej

ID Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet









Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

-  3 Jeg var oprindelig blevet indkaldt til en anden dato. Dette besøg blev aflyst med 45 minutters varsel på grund af et møde?

Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Traume-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Informere bedre om genoptræning af brækket ben. Der blev ikke tilbudt genoptræning eller givet råd om, hvordan vi selv kunne genoptræne. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 2	Vi var til kontrol med vores pige på 14 måneder, som havde et brækket ben. Den første dag vi var inde på skadestuen, kaldte de læge NN til, og ved kontrol var det den samme læge. Han var bare så god til at tackle det, ja så god, at vores datter ville op til ham begge gange. Vi vil bare så gerne sige ham tak for hans måde at være på. Desværre kan vi ikke huske hans navn. Men stor ros til læge NN på Viborg Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 11	Synes det har været FANTASTISK at blive set af den samme læge NN ved alle tre besøg. Gav tryghed og samtalen kunne næsten fortsætte, hvor den slap ved forrige undersøgelse. Rart, at samme læge har fulgt udviklingen i mit forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 2	Som barn [] blev jeg godt modtaget. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 10	Arbejdet sygehusene hinanden imellem. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 1	Starten af min behandling var desværre fyldt med fejl. Måske dårlig kommunikation mellem læge og ambulatoriet? Trak behandlingen i langdrag. Da vi først kom i gang fungerede alt 100 procent. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
 9	Dejligt, at man får en ny tid nu og her til næste konsultation. Godt for den personlige planlægning, når man farer rundt i hele Danmark [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Tilfredsstillende.	Uoplyst










ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 9	Jeg blev taget seriøst i modsætning til oplevelsen hos min egen læge. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 3	MR-skanning var grundlag for videre undersøgelse. Topkarakter hele vejen gennem forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 6	Jeg fik to datoer for operation [af to forskellige ting]. Da der kun var [få] uger mellem de to datoer oplevede jeg, at det var umuligt at få klar om efterforløb af operation. Egen læge måtte skriftligt kontakte læge NN for at få svar på, om der var langt nok tidsinterval mellem operationerne. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
✎ 5	Læge NN skal have mere tid til patienter.	I ringe grad
✎ 2	Efter den sidste scanning udskrev NN en meget udførlig journal, som min læge, fysioterapeut og jeg selv har stor gavn af med hensyn til det videre forløb omkring mit problem. Super! [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
✎ 1	Jeg havde en god oplevelse. Bemærkede der var patienter, der ikke var mødt. Måske var det godt at få en besked på sms. Jeg har en ny tid om et halvt år.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 2	Jeg skulle til forundersøgelse for et pyogent granulom, som jeg skulle have opereret væk. Til forundersøgelsen fortalte jeg til lægen, at det kunne jeg ikke holde ud at gå rundt med på min finger længere. Det voksede og væskede fra dag til dag. Jeg havde været sygemeldt i længere tid. Lægen sagde, at det havde jeg ret i, og han ville sørge for, at det blev fjernet inden jeg tog hjem. Jeg blev opereret og var meget glad, da jeg tog hjem over, at jeg ikke yderligere skulle vente. Fingeren er meget fin i dag. STOR ROS TIL LÆGERNE.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 4	Da bedøvelsen ikke var tilstrækkelig, blev jeg utryg. Jeg oplevede da, at lægen opfattede mig som lettere "hysterisk", hvilket ikke var rart. Efterfølgende fik jeg et brev om forløbet af operationen, og i dette stod der intet om, at de måtte bedøve mig yderligere, men derimod at de måtte give mig noget beroligende, før de kunne komme i gang, hvilket kun forstærkede følelsen af meningen om mig som "hysterisk". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 5	OP personalet var meget kompetente, men jeg mener, at der er noget rivende galt med kommunikationen afdelinger imellem. På sengeafdelingen var de direkte uhøflige, og sendte "aben" videre. De kunne ikke tage sig af mig og mine problemer. Det skulle OP-afdelingen, som jeg jo ikke kunne kontakte fredag eftermiddag. []. [Kommunikation og information]	Slet ikke

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 7	Der var for lang ventetid på at blive kontaktet af læge, efter jeg kontaktede ambulatoriet pga. komplikationer efter operationen. Det må ikke tage [flere] hverdage samt en weekend, og ikke være nødvendigt at skulle ringe flere gange. Der er for lange ventetider til visse ambulante operationer. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 5	Jeg har manglet en kort personlig forundersøgelse/samtale, evt. bare med en sygeplejerske fra afdelingen, så jeg har måttet nøjes med telefonisk konsultation med sygeplejerske. Men her var servicen også MEGET GOD, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Selve operationsdagen var MEGET TILFREDSSTILLELLENDE. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 6	Personalet var meget venligt og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 4	Mere information om min operation. For eksempel med en tegnefilm. Den viser, hvad der skal ske, og hvad der sker efter. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Jeg synes, at jeg fik en professionel behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Alle de ansatte var rigtig søde og hjælpsomme. De tog sig godt af mig. Stor tak til dem! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 5	Det var super duper.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 2	Med det samme gøre opmærksom på, hvor meget forsinkelse der er. [Ventetid]	Uoplyst




ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 12	Personalet havde ingen IT, og de tog det med et smil og gjorde, hvad de kunne. De arbejdede godt sammen på tværs af ekspertiser (læger/sygeplejersker/sekretærer). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 8	Jeg havde samme læge OG sygeplejerske begge gange, og det gjorde, at jeg var mere tryk. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 1	Jeg synes, at personalet var rigtig flinke. De hjalp mig rigtig meget. Tusinde tak. Måske kunne der komme nogle ting i venteværelset, man kunne lave. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 2	TV, radio, musik eller lignende i venteværelset til at fordrive tiden. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 9	[Patienten] havde et brud på en knogle i foden og fik, som følge deraf, en såkaldt skistøvle. Skistøvlen havde indlagt sort foer med velcrolukning. Da han havde haft støvlen på i fire-fem dage, var lugten ikke særlig behagelig, når han tog støvlen af. Derfor vaskede jeg foeret ved 40 grader i vaskemaskinen ca. 20 gange, og det tog ikke skade. Derfor var min overraskelse stor (ja, jeg var nærmest forarget), da han skulle have skistøvlen af, og den søde sygeplejerske fortalte mig, at foeret bare blev smidt væk.	Uoplyst
✎ 10	Lægen burde lytte og ikke møde os med en helt utilstødelig arrogance. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 11	Jeg blev glad for at se personalet give sig tid til min datter og møde hende i børnehøjde. Jeg blev også glad for at se, der var tid til hende og plads og rummelighed [], når det gjorde ondt, og at personalet kunne rumme min datter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 6	Ved både forundersøgelse og efterfølgende kontrol fik jeg tilsendt tider hos anden afdeling afsendt af Ortopædkirurgisk Afdeling. Begge gange oplevede jeg, at der ikke var booket [] tid, og at jeg blev sendt frem og tilbage mellem de berørte afdelinger, indtil anden afdeling fik presset mig ind. Det var ikke særlig rart at blive kastet frem og tilbage. Anden afdelingen er ikke særlig glad for patienter uden tid! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 1	Smidigt flow med modtagelse, røntgen og ambulatorium.	Uoplyst
✎ 5	Jeg var til to undersøgelser med en uges tids mellemrum. Og begge steder fik jeg en utrolig god behandling. Der var ingen ventetid. Personalet var venlige, smilende og rare. Tingene blev forklaret, så det var let at forstå. Jeg havde en god oplevelse begge gange, så de skal have stor ros begge afdelinger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	Eftersom jeg venter på operation, så er jeg tilfreds i ventetiden. Generelt set.	I meget høj grad
 2	Besluttede behandling sammen med min far.	I nogen grad
 9	Min behandling var et "samarbejde" og ikke diktat fra en læge. Det var for mig meget positivt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 9	Det var en forundersøgelse, ikke behandling.	I høj grad
 3	Ikke egentlig behandling, men undersøgelse, der kan føre til behandling.	I meget høj grad
 6	Det eneste, der hjælper mig, er en operation i begge tilfælde. Jeg fik tilbud om operation i begge tilfælde og bortset fra [noget], forløb alting gnidningsløst og fint. Begge læger NN er omsorgsfulde.	I meget høj grad
 7	Kom, fordi lægen troede, det var en blodprop. Viste sig at være [noget andet].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Fra henvisningen bliver sendt fra praktiserende læge til sygehuset, synes jeg, der er alt for lang ventetid, til man kommer til forundersøgelsen. Så havde jeg jo ikke haft alle de sygedage.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Smerterne i min albue er desværre stadig tilstede, når jeg bruger armen, men håber, det bliver bedre med tiden.	I meget høj grad
 5	I min journal står, at jeg skal genoptrænes, og at jeg henvises. Det var ikke sket, så efter en lille uge måtte jeg selv ringe. Derefter endnu en uges ventetid. Har siden arbejdet med ikke belastende øvelser og har nu fået en tid en måned efter [i efteråret]. Lægen mente i forundersøgelsen, at jeg skulle i gang efter få dage. Jeg er professionel afhængig af bevægelse [pga. mit arbejde], så denne ventetid er dræbende.	Slet ikke

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 7	Jeg har stadig den overaktive nerveknude hvortil nerveforbindelsen skulle afbrydes, og nu også et meget sensitivt operationsår på [led]. Det er fortykket og generende. Så er objektivt dårligere stillet nu end før. Men var orienteret om at det var en eksperimentel behandling, og lægen gjorde et meget professionelt og kompetent forsøg på at afhjælpe min overaktive nerveknude. Så det er faktisk ikke hans skyld.	I høj grad
ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Kikkertoperation i knæ [i vinters]. Stadig smerter. Blokade i knæ [i sommers]. Ingen forbedring. Ingen behandling i [efteråret]. Venter og ser tiden fremover. Ingen operation endnu.	I meget høj grad
✎ 2	Der var ikke andet at gøre end at foretage en operation for at komme tilbage på []. NN var perfekt i denne sammenhæng [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Hofteopereret på et andet hospital for tidligere []. Blødning fra såret. Dagen efter udskrivning []. Flere blodtransfusioner. Sår ville ikke læges (ingen infektioner). Herefter sårskifte af speciallæge [mange behandlinger og ambulante besøg], herefter ender [respondenten] til operation i såret, der herefter heler.	I meget høj grad
✎ 2	Ved fra tidligere behandling af samme tilstand, hvad resultatet kunne blive.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 4	Kom bare med en brækket tommeltot og fik fjernet gipsen.	I høj grad
✎ 6	En brækket arm er ikke forbedret ved besøget.	I høj grad
✎ 12	Kig på ekspertisebehov i skadestuen!	I høj grad
✎ 1	Jeg fik ikke medicin eller noget. Jeg fik et par krykker.	Uoplyst
✎ 3	Brækket arm.	Uoplyst
✎ 5	Da jeg mødte op og skulle tjekkes, fik jeg taget røntgen, og efter det ventede jeg i tre timer. Herefter kom jeg ind og fik en skinne og krykker og kunne gå lige efter det (hvorfor tre timer?).	Uoplyst
✎ 14	Det operative indgreb er endnu ikke foretaget.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	4 Der vil fortsat gå nogle måneder med hævelser og stivhed i tåen ,og det er først derefter at jeg ved hvordan det er gået.	I høj grad
	6 Jeg fik fjernet en hælsko efter operation.	I nogen grad
	1 Jeg var til forundersøgelse for velkendt lidelse med operation som behandlingsmulighed.	Uoplyst

