

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA
Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

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	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

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	500
Besvarelser fra patienter:	267
Afsnittets 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.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

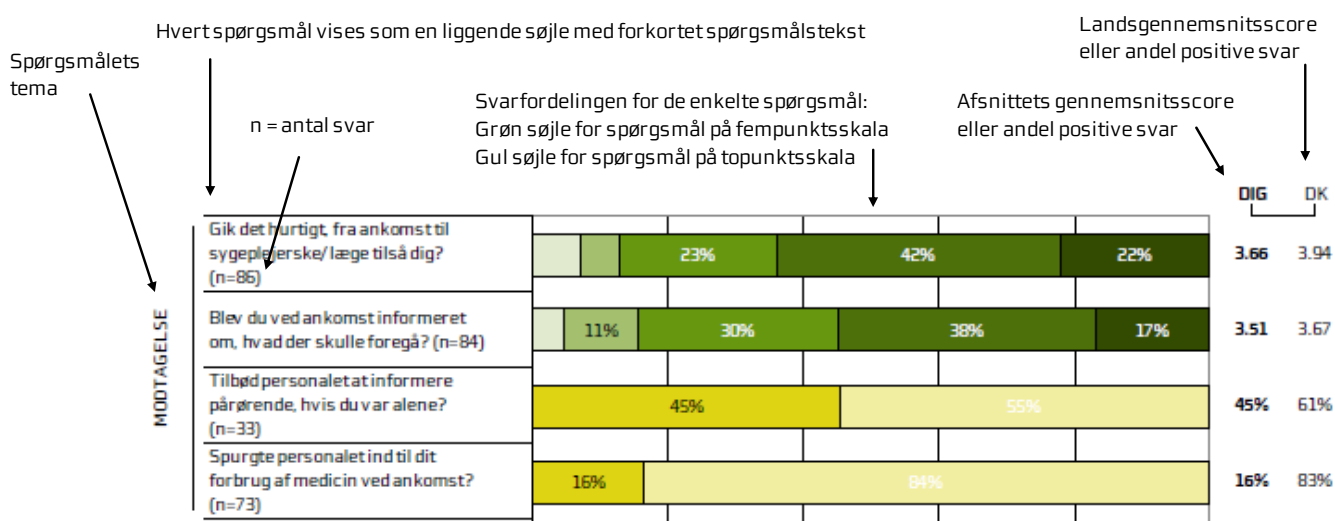
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



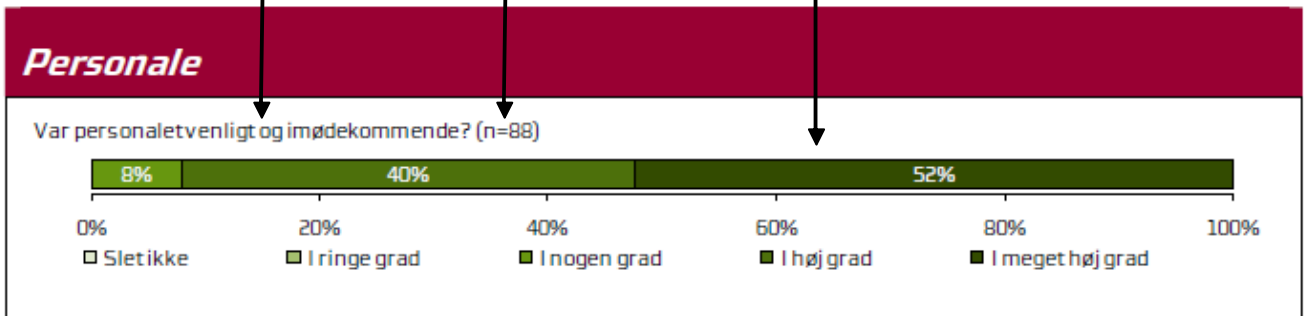
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

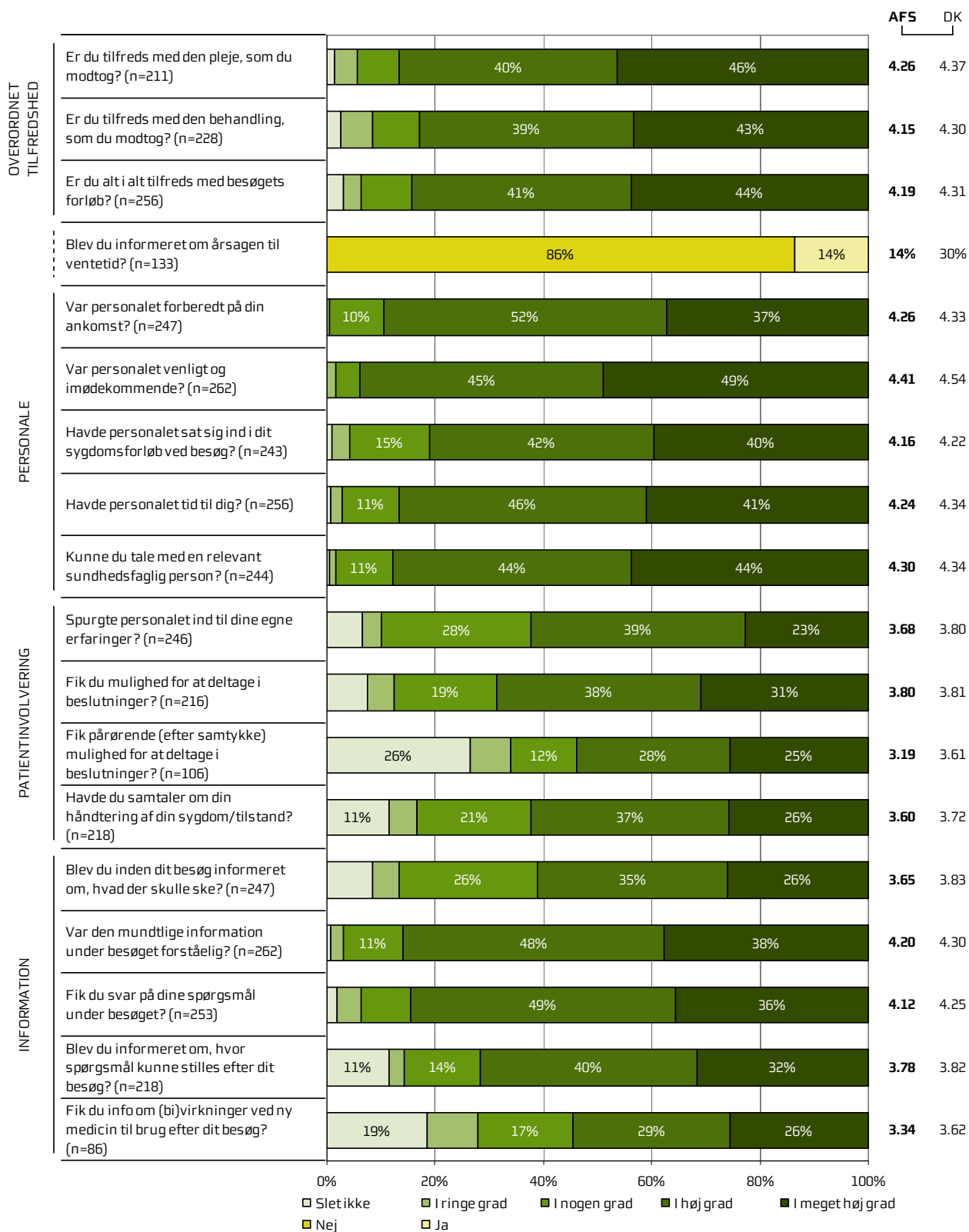
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

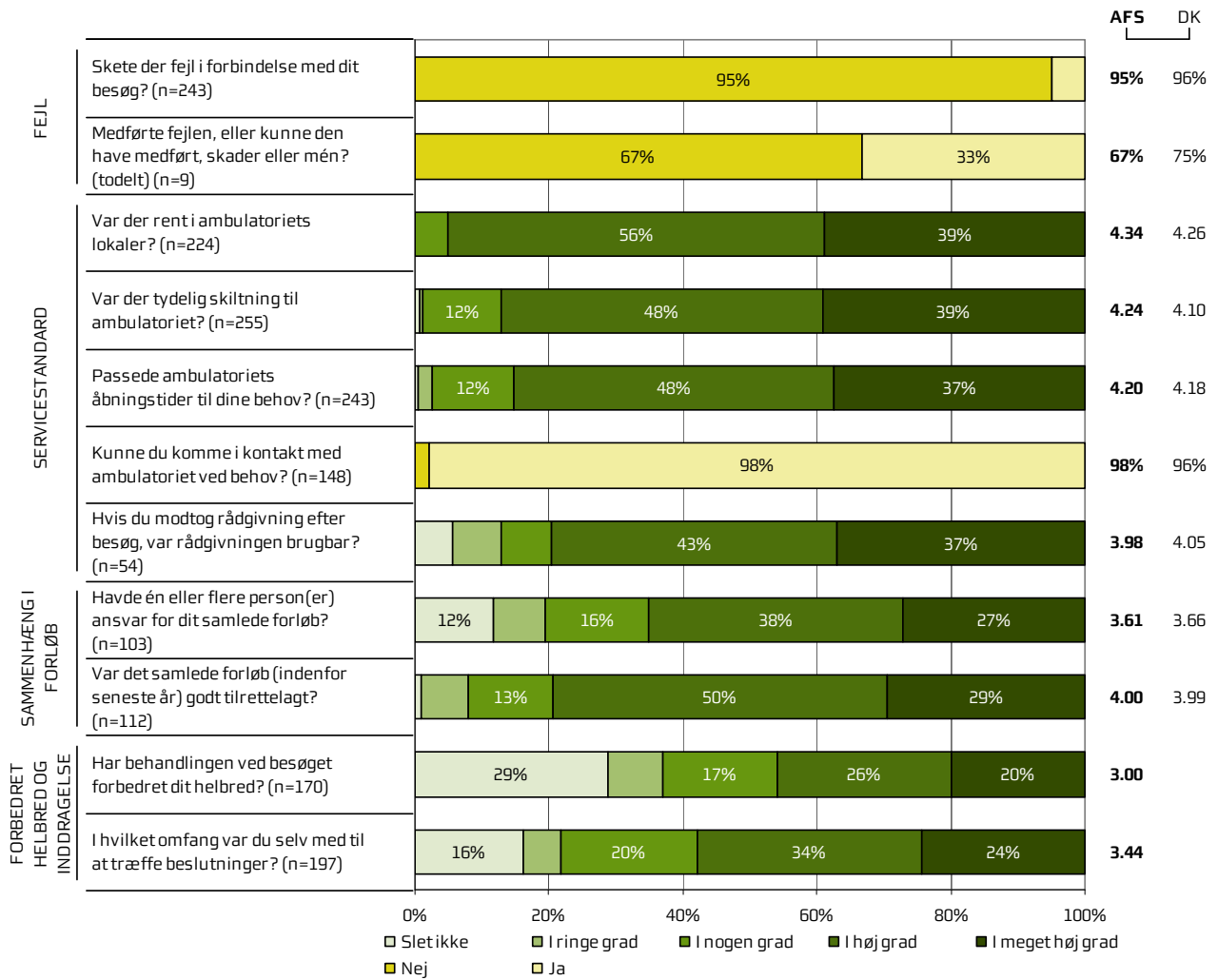
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

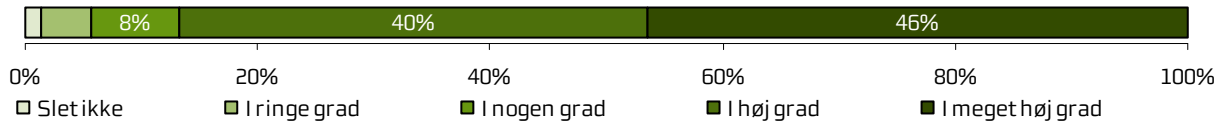
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

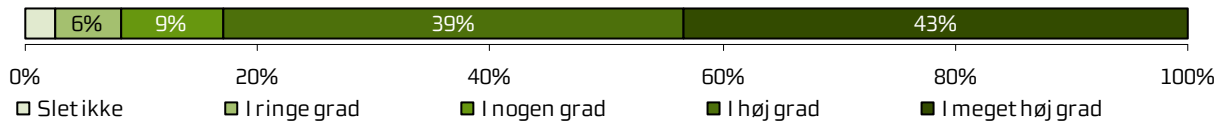
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

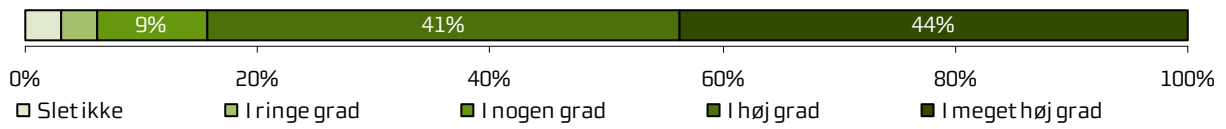
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=211)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=228)



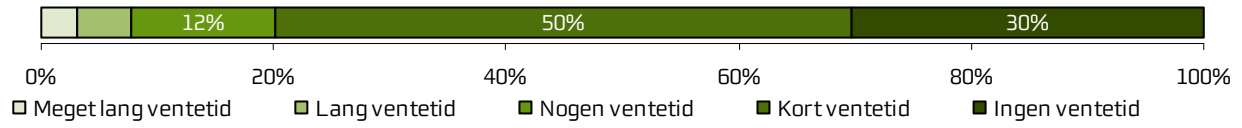
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=256)



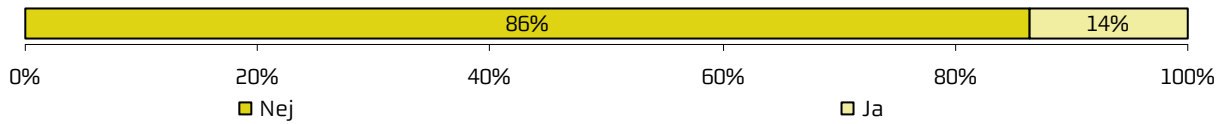
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,26		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,15		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,19		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=258)



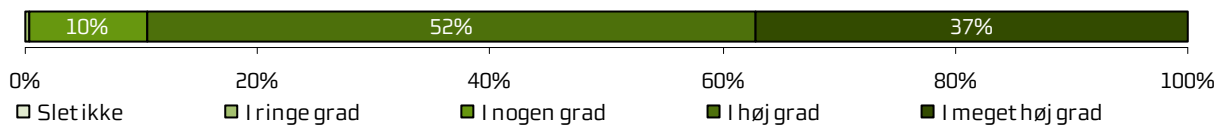
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=133)



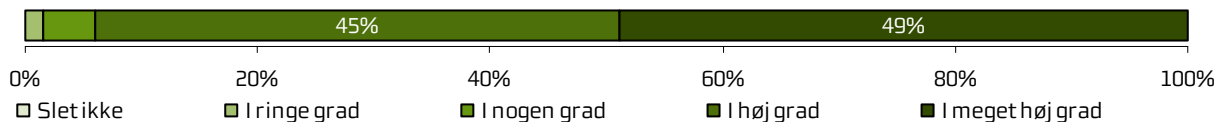
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,99		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		14 %	30 %	

Personale

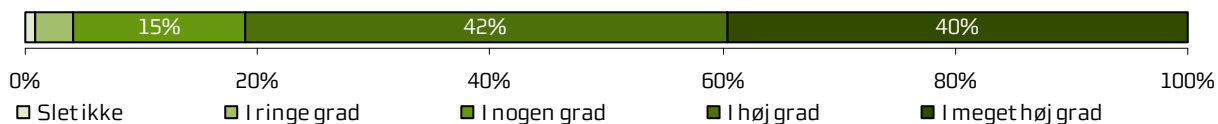
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=247)



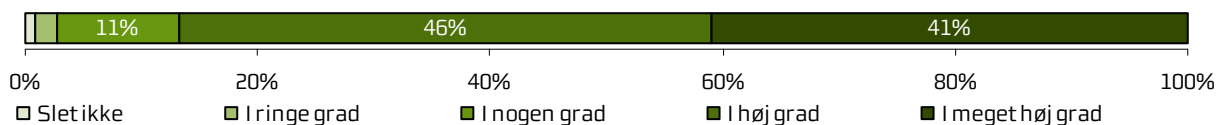
Var personalet venligt og imødekommende? (n=262)



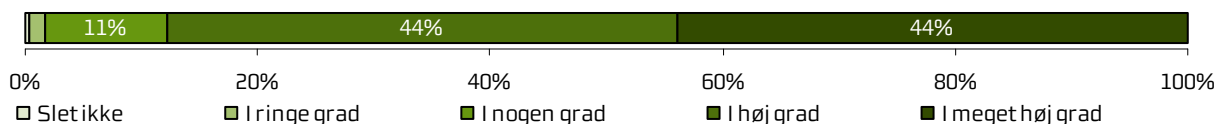
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=243)



Havde personalet tid til dig? (n=256)



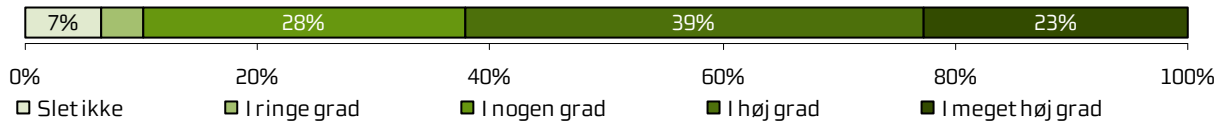
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=244)



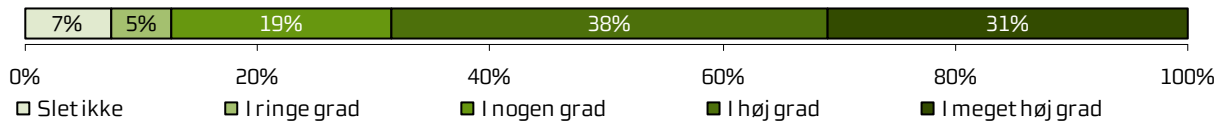
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,26		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,41		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,16		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,24		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,3		4,34	

Patientinvolvering

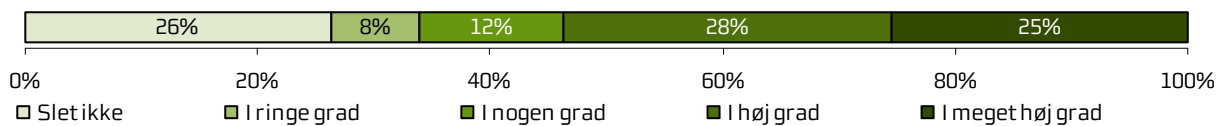
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=246)



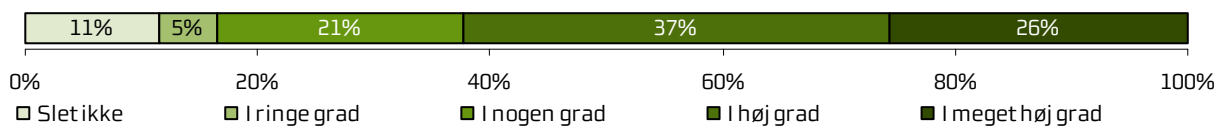
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=216)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



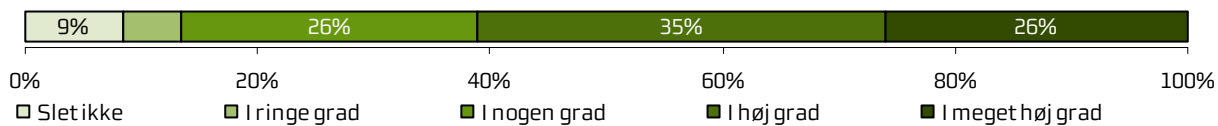
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=218)



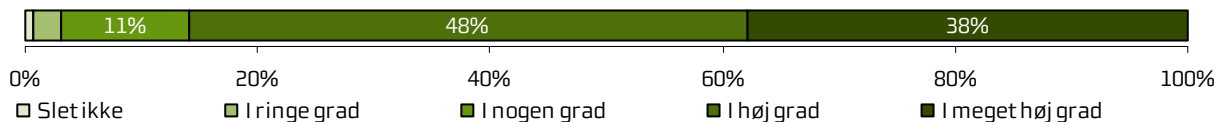
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,68		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,19		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,6		3,72	

Information

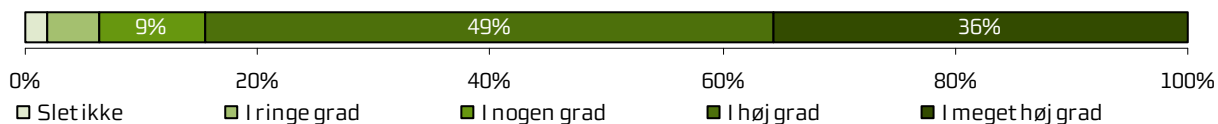
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=247)



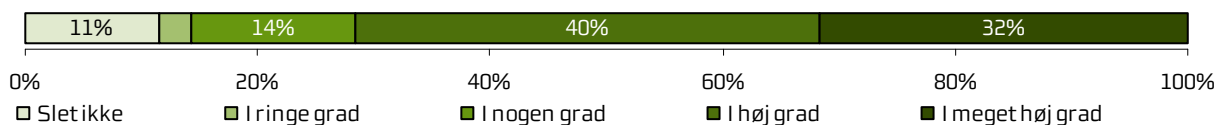
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=262)



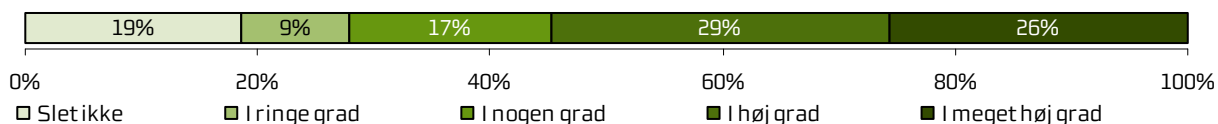
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=253)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=218)



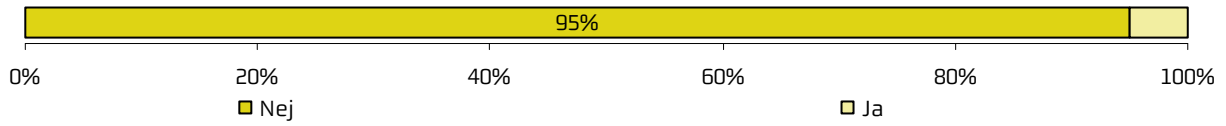
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=86)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,65		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,2		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,12		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,78		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,34		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=243)



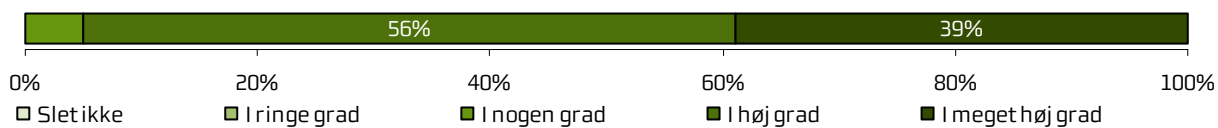
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)



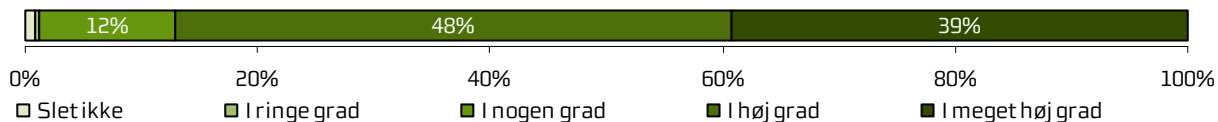
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

Servicestandard

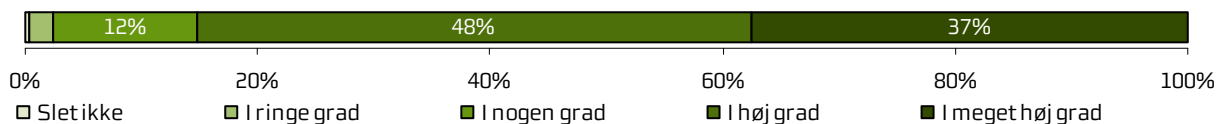
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=224)



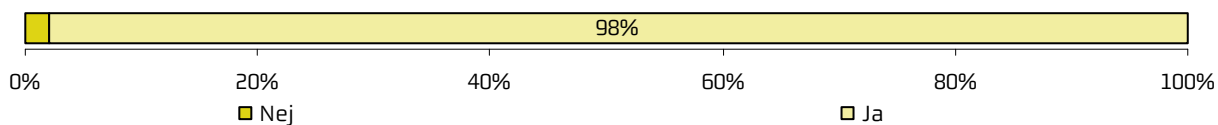
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=255)



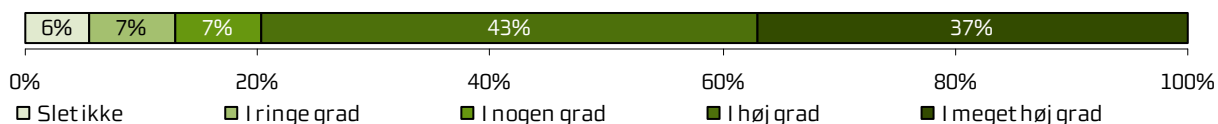
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=243)








Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=148)



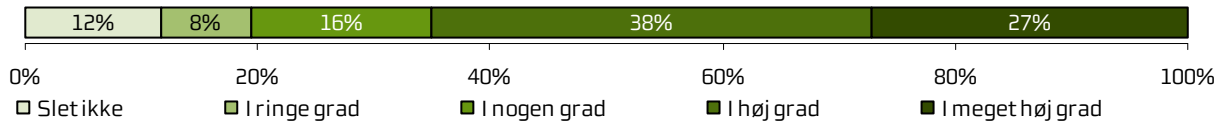
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=54)



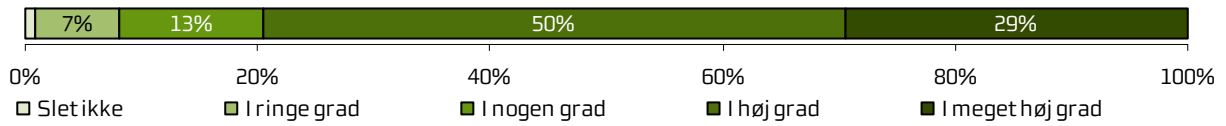
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,24		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,2		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,98		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=103)



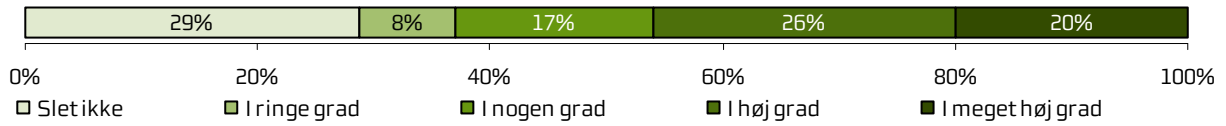
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=112)



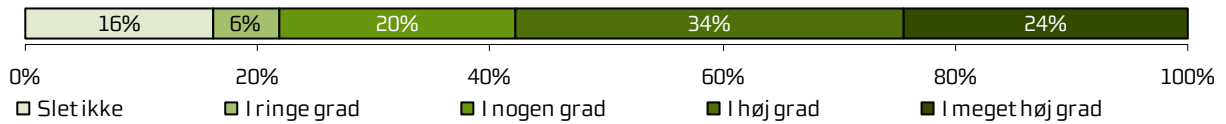
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,61		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=170)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=197)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,44			

Bilag 1 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.

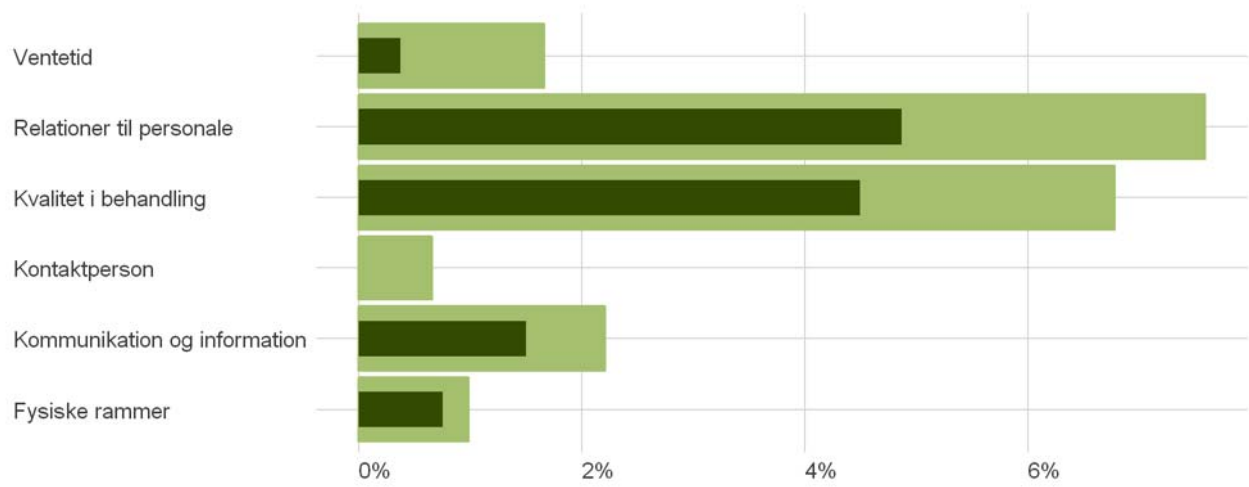
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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 3.




Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Det gik lynhurtigt på røntgenafdelingen.	I høj grad
 24	Lidt ventetid kan vel altid forekomme, hvis der er akutte operationer og lignende.	I høj grad
 26	Alt kørte som planlagt.	I høj grad
 44	Min datter skulle opereres. Men en operation kom før hende, og derfor ventede vi tre timer!!! Før vi blev fortalt hendes operation var aflyst. Hvorfor skulle hun faste unødigt i tre timer, når en røntgenundersøgelse viste, at hendes arm ikke var vokset sammen!	I høj grad
 45	Når man har med mennesker at gøre, vil der være ventetid. Så ikke et problem for mit vedkommende.	I høj grad
 53	Fin modtagelse.	I høj grad
 64	Det var et upersonligt venteområde. Bare på en gang.	I høj grad
 7	Kort ventetid, ti til 15 minutter. Ikke noget problem!	I meget høj grad
 22	Ingen information. Meget kort ventetid.	I meget høj grad
 29	Var kun inde hos lægen i få minutter. Dette besøg var hurtigt og konkret.	I meget høj grad
 34	Forbavsende korte ventetider. Jeg har oplevet at komme lidt for tidligt, straks blive kaldt ind og færdig næsten før, jeg skulle være mødt. Meget flot.	I meget høj grad
 56	Jeg fik en fin behandling, nåede ikke at vente.	I meget høj grad
 62	Jeg kom ind til den tid, jeg havde, og fik en venlig og forklarende behandling.	I meget høj grad
 65	100 procent i orden.	I meget høj grad
 81	Nej. For mig var alt en uforglemmelig oplevelse. Tusinde kærlige hilsner [].	I meget høj grad
 1	Manglede klar besked på om, jeg var registreret ved ankomst.	I nogen grad
 6	Sørg for at IT systemer fungerer.	I nogen grad
 14	Den første læge. At man ikke skal vente [flere år], og at de så vil operere i den rigtige fod.	I nogen grad
 58	Det var mig der var indkaldt til undersøgelse, og jeg havde min mand med. Efter opråbet gik vi hen til læge, hvor jeg var først og min mand bag ved mig. LÆGEN OVERSÅ MIG OG HILSTE PÅ MIN MAND FØRST! Vi befinder os i Danmark og DANSK KULTUR GÆLDER VEL STADIG.	I nogen grad
 66	Ingen kommentarer.	I nogen grad
 72	Ambulatoriet havde ikke givet besked til røntgen, hvorfor jeg sad og ventede i lang tid. Først da jeg selv reagerede, fandt de ud af årsagen.	I ringe grad
 78	Automatisk check-in, nåede lige at sidde ned, så blev jeg kaldt ind lidt før planlagte tid. Var ude	Uoplyst

før mødetid.




- | | | |
|--|--|----------|
|  2 | Måske kunne man lave en digital liste, hvor man kan se, hvor mange der egentlig er foran en selv. Kan køre på en lille skærm ligesom den til indcheckning med sygesikring. | Ved ikke |
|  16 | Ok. | Ved ikke |
|  27 | Oplysninger om ventetid, enten over højtaler eller skærm. | Ved ikke |

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
26	Ingen.	I høj grad
27	Den tid jeg ventede og brugte med lægen og det jeg fik ud af den halvanden time kunne være klaret på 30 sekunder over telefon.	I høj grad
29	Efter operationen manglede der i høj grad information. Ved dette besøg [] var det ikke nødvendigt med information.	I høj grad
32	Information om hvordan jeg skulle trappe ud af morfinen.	I høj grad
34	Jeg havde brækket ryggen i en trafikulykke [i udlandet] og røntgen og CT scanningen fra hospitalet [i udlandet] blev brugt til at diagnosticere skaden. Da jeg jo ikke var blevet indlagt i Danmark følte jeg, at mit forløb var lidt forvirrende. Jeg spurgte både ortopæden og min egen læge, om der var forhold jeg skulle forholde mig til, forhold der kunne gøre forløbet med tre måneder i korset optimalt. Min læge ringede endda til sygehuset herom. Men udover at jeg skulle være påpasselig med at løfte med videre fik jeg intet at vide om vejrtrækningsproblematikken. Ingen har derfor fortalt mig, at det er væsentligt at fokusere på en ordentlig vejrtrækning når man bærer rygkorset. Resultatet blev en lungebetændelse under forløbet som har medført ændringer på lungerne, også efter at korsettet ikke bruges mere. Det har gjort sygeforløbet en del længere, da lungerne stadig ikke er OK nu cirka fire måneder efter trafikuheldet. Systemet har åbenbart svært ved at håndtere at indlæggelse og behandling ikke foregik 100 procent i Danmark. Først ved en akutindlæggelse for lungebetændelse, seks-syv uger efter uheldet, blev jeg bekendtgjort med vejrtrækningsproblematikken, og fik udleveret en "pibe" til at puste i, og derved træne lungerne. Jeg har spurgt min læge hvem der har ansvaret herfor. Hun giver ikke noget entydigt svar.	I høj grad
55	Jeg fik ikke ny medicin!	I høj grad
68	Jeg synes, det er under al kritik, at jeg på dags dato, en måned efter mit besøg, har måtte henvende mig i forsøget på at få en dato på den MR-scanning, jeg blev henvist til ved forløbet. Det er meget frustrerende at være patient, når man selv skal rykke efter tider. Alt i alt, DYBT uacceptabelt, at man efter fire uger endnu ikke har modtaget en scanningstid!	I høj grad
76	Mange forskellige personer var involveret. Det var ikke altid helt tydeligt, hvem der gjorde hvad.	I høj grad
65	Intet.	I meget høj grad
66	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
81	Nej, ingen informationer manglede.	I meget høj grad
2	Hvad jeg skulle gøre i mellemtiden fra undersøgelsen til [scanningen] og efter i forhold til min skade. Vidste ikke, om jeg skulle fortsætte høj aktivitet eller slet ikke bruge mine håndled.	I nogen grad
19	Nævnte det var tidligt at fjerne gips efter anbefalinger fra []. Dette blev ikke fulgt. Nu to måneder senere er der stadig problemer!!	I nogen grad
69	Røntgenpersonale ikke tilstrækkelig oplyst om, hvordan billeder skulle tages. Medførte at læge havde svært ved at vurdere.	I nogen grad
70	Kunne ønske, at konklusionen på besøget blev draget EFTER undersøgelsen og ikke INDEN, med	I nogen grad

en efterfølgende NY konklusion/plan. Opfordring til lægerne; udnyt den [] patient. Lægekontakt ved ankomst allerede i døråbningen f.eks. ved gangfunktion i stedet for at vende ryggen til og gå ind før patienten.

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 52 | Lægen var [svær at forstå]. Kunne ikke forstå, hvad han sagde, han snakkede alt for hurtigt. | I ringe grad |
|  | 58 | Lægen var spørgende, men da jeg ville uddybe mit svar, afbrød han mig og sagde "jeg stiller spørgsmålene"! | I ringe grad |
|  | 57 | Jeg troede, jeg skulle scannes for knogleskørhed på grund af mine brud. Lægen mente, jeg kom med henblik på operation. | Uoplyst |

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

Beskriv den eller de fejl du oplevede





ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
9	Forkert vurdering af skaden på min finger.	Ja
14	Ja, den første læge ville operere i den forkerte fod, selvom han kun undersøgte den anden.	Ja
15	Man (lægen/sekretæren) glemte at give besked til sygeplejersken om, at jeg skulle informeres om det videre forløb forud for operationen og at få blodtryk m.m. Jeg måtte selv henvende mig i receptionen for at høre, om man havde glemt mig og en anden patient, der også sad og ventede i ca. 40 minutter.	Ja
17	Måske ikke en fejl, men fik en sort støvle, som passede fint, men i løbet af aftenen og natten fik jeg næsten ulidelige smerter, som flere tabletter ikke kunne hjælpe med. Næste dag fik jeg en større støvle, men den passede heller ikke. [Medførte at] resten af tiden var meget smertefuld.	Ja
27	Han koncentrerede sig kun om et hjørne og ikke om en helhed.	Ja
31	Kunne ikke komme til narkoselæge så sent på dagen. Man havde glemt at registrere papirer til læge NN. Måtte køre til sygehuset dagen efter og skrive en ny seddel og besøge læge NN.	Ja
36	Vi fik ikke tolk. Det var en stor fejl for os.	Ja
37	Ikke alle operationssting var blevet fjernet, hvilket bevirkede, at det stak en del. Dette opdagede jeg først en måned senere, da jeg havde fået skinne og plaster af. Operationslægen opdagede det ikke. Der sidder stadig lidt tråd tilbage.	Ja
43	Umiddelbart synes jeg, at min undersøgelse gik, som den skulle, og lægen gav mig en binyrebarkhormon-blokade i min [ene] skulder, og jeg fik en henvisning til [terapi] hos en fysioterapeut. Jeg har så efter besøget hos fysioterapeuten fået at vide, at hun mener, at min blokade er lagt forkert, og derfor ikke har gjort en forskel overhovedet?	Ja
72	Den førnævnte manglende besked fra ambulatoriet til røntgen. Derudover blev jeg indkaldt til genoptræning på et skulderhold, men da der var tale om en albueskade, gav jeg straks besked om fejlen. Denne blev lovet rettet, men min fysioterapeut kunne efterfølgende orientere mig om, at jeg ikke var blevet slettet af skulderholdet.	Ja
81	Kun positive oplevelser.	Nej
26	Der var ingen fejl.	Uoplyst
47	Jeg mener ikke, lægen havde nok tid til mig.	Uoplyst
58	Fejlen var lægens adfærd.	Uoplyst
61	Fejl i høj grad. Sygeplejersken, der skulle fjerne kramperne, glemte to, så betændelse. Penicillin, vagtlæge, egen læge. Smerter og hvad der medfølger (uha). Meget utilfreds, men lægen, der opererede mig, var meget venlig og behagelig.	Uoplyst

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Venligt personale. Ventelokaler virker noget nedslidte. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Når der ikke er nogen personer, men kun digital kontakt, er det svært at stille spørgsmål klokken 15.00. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
70	I får ros til omstændighederne omkring ankomst til kirurgisk modtagelse. Meget effektivt, også at kunne tale med anæstesilæge ved besøg i kirurgisk ambulatorium. Godt med den meget lille ventetid på indgrebet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
75	Det betyder meget, at det er den samme læge under hele forløbet. Forundersøgelse, operation og kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
77	En kontrol af skulder på to minutter og uden at jakken kommer af. Kunne lige så godt have været over telefonen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
79	Synes at AMB gjorde et godt indtryk og er meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Fin service i receptionen med hensyn til køresedler. Dejligt, at jeg kunne tale med en fysioterapeut om videre træning af skulder, ud over en fin samtale med lægen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Min svigerdatter bad om befordringsgodtgørelse, men glemte at få sedlen med. Den blev efterfølgende eftersendt. Flot service.	I meget høj grad
44	Hvis de havde undersøgt hendes arm, da vi kom, havde forløbet været fint. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
76	Mindre personalekreds til at belyse de forskellige forhold i forbindelse med operationen/medicinering m.m.	I nogen grad
3	Husk at informere patienter der opereres om fredagen om røntgen og kontrol, eventuelt standardskrivelse. [Kommunikation og information]	I ringe grad
10	Jeg var til samtale hos lægen, hvor han besluttede, at jeg skulle have endnu en MR-scanning lavet. Synes det var spild af min tid og lægens tid, da vi tidligere havde snakket i telefon, og ud fra samtalen kunne han have bestilt en ny scanning.	I ringe grad
25	I Randers var alt fint og ok. Var tidligere i Røntgen i en anden by, hvor et brud blev overset, hvorfor jeg gik på et brud i seks uger, før Randers så bruddet. Var indlagt i den anden by for undersøgelse af blodprop på grund af det, der viste sig at være et brud. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
2	Synes ikke det virkede til, at man havde tid til at undersøge. Der skulle bare så hurtigt som muligt krydses af i nogle skemaer (rapporter), og der blev ikke sagt farvel eller gjort opmærksom på, at "besøget" var slut. Vi stod bare og kiggede? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst







✎ 5	Forundersøgelse med gode svar til kirurgisk indgreb.	Uoplyst
✎ 8	Fra ambulatoriet fik min egen læge besked, og jeg blev indkaldt til undersøgelse på en anden afdeling i Randers. Her fik jeg en grundig undersøgelse og er meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 12	Fin behandling! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 16	Det var en fin undersøgelse med en fysioterapeut, men hun fortalte ikke at min fod muligvis vil hæve, hvad den i høj grad gjorde! [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 20	Lægen kunne lade som om, han tog mig seriøst. Jeg følte, jeg var til besvær. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 29	Det var et meget kort visit.	Uoplyst
✎ 34	Manglende information om vejrtrækning i starten af mit forløb. Ellers meget fine konsultationer med afdelingen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 39	At sætte sig bedre ind i sagerne angående min sygdom, og hvad der er anbefalet ved udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 40	Søde og venlige personaler. Altid svar på spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 42	Var meget tilfreds med personalet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 43	Synes lægen tog godt imod mig og var sød, rar og talte pænt til mig og spurgte ind til hvordan, hvor længe osv. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 49	Jeg har fået en meget fin behandling under mine besøg på hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 50	De gjorde det meget godt.	Uoplyst
✎ 54	Alle, jeg mødte, var meget positive og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 58	Igen, lægens adfærd var under al kritik. Både da han sagde goddag og under selve samtalen. Der bør følges op på læger fra en anden kultur, så de opfører sig bare nogenlunde efter den danske kultur!	Uoplyst
✎ 63	Jeg synes, at ambulatoriet fungerede godt. Da mit problem med smerter i det ene ben øjensynligt har med slidgigt i ryggen at gøre, og jeg fik besked om, at man ikke kan gøre noget ved det, har der ingen [forbedring] været. Men jeg fik en recept på smertestillende tabletter [], som den praktiserende læge ikke ville give mig, da hun siger, at jeg har bare taget Kodimagnyl. Dem kan jeg ikke tåle, da jeg har mavesår. Så jeg var glad for recepten. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 66	Såfremt personalet (sekretær eller lignende) havde screenet min journal, ville de formodentlig derved kunne konstatere, at de ikke kunne behandle mig, og i stedet havde videresendt mig til et relevant hospital. I stedet for efter mindre end et minut at fortælle mig det. Det havde sparet både mig og lægen unødvendig tid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 67	De var alle venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 71	Skru op for varmen. [Fysiske rammer]	Uoplyst

 78	Jeg har slidgigt [legemsdel]. Lægen kan fjerne smerten ved at skære noget af [legemsdelen] eller gøre den stiv. Der er ikke andet at gøre. Så går jeg til en kiropraktor, som [på kort tid] gør, så jeg er smertefri og kan gå ture igen. Dette er ikke positivt for lægestaben. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 80	Alle var flinke og rare. Det var første gang, jeg var der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 28	Der er ikke noget at klage over.	Ved ikke
 46	Personalet var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
27	Når lægen kun tager et hjørne og ikke en helhed, er det svært at komme videre. Jeg tror, at det var fyraften og [der var] ikke mere tid.	I høj grad
38	Mangler stadigvæk følelse i fingrene.	I høj grad
70	Er for nylig opereret og kender endnu ikke til virkningerne af denne pga. lav mobilitet her i starten. Håber på, at operationen har virket efter hensigten fremadrettet!	I høj grad
73	Min helbredstilstand kan først konstateres efter seks uger, når jeg skal starte genoptræning.	I høj grad
18	Har fået ny tid til reoperation.	I meget høj grad
21	Fået to nye hofter til UG. Positivt forløb.	I meget høj grad
65	Intet at klage over.	I meget høj grad
74	Der er stadig lidt ømhed inde i hånden, men generne bliver mindre og mindre.	I meget høj grad
33	Efter besøget på afdelingen blev jeg sendt til scanning og blev efterfølgende ringet op. Den besked jeg fik af lægen, på Randers Sygehus, stemmer ikke overens med det, min egen læge kunne fortælle, lægen havde skrevet i min journal. Da jeg har ondt, og man ikke ved, hvad der er galt skal jeg nu gå og vente i [flere] måneder. Det er lang tid :-(!	I nogen grad
60	Da jeg for to år siden var indlagt, blev der ikke holdt en udskrivelsessamtale inden jeg skulle hjem. Det gav en stor utryghed, da jeg først kom hjem med begge arme opereret og i gips!	I nogen grad
48	Der er alt for langt mellem undersøgelserne.	I ringe grad
4	Forbesøg inden operation. Derfor ingen forbedring ved dette besøg.	Uoplyst
11	Jeg er endnu ikke blevet opereret.	Uoplyst
13	Jeg synes ikke, det er særlig meget, jeg kan svare på.	Uoplyst
14	Tidsfordriv for mig, ikke ansvarsbevidst [] læge.	Uoplyst
23	Medmindre min tilstand forværres, og jeg ikke kan klare smerten og oplever mindre bevægelighed, så skal jeg ikke behandles videre.	Uoplyst
26	Lægen foreslog den behandling, han ville prøve [og spurgte] om jeg ønskede det, og jeg sagde ja, og det virkede.	Uoplyst
30	[Min] tilstand er pt. ikke forbedret, da undersøgelsen skulle tage stilling til en operation og ikke en egentlig forbedring af min nuværende situation her og nu. Jeg afventer operation af skulderled, og derfor er der pt. ikke forbedring i tilstanden, hvorfor forrige temaspørgsmål er besvaret med ingen forbedring.	Uoplyst
34	Jeg synes, at jeg blev behandlet og modtaget både venligt og professionelt. Manglende information om vejtrækningsproblematikken ved brækket ryg er min eneste anke.	Uoplyst

	36	"Tolk".	Uoplyst
	41	Dette var en udredning/undersøgelse forud for knæoperation.	Uoplyst
	51	Har ikke modtaget behandling i [efteråret]. Først [vinter 2015].	Uoplyst
	59	Har svaret bedst muligt, da mit besøg var på baggrund af et brækket ben på en 14 måneder gammel dreng.	Uoplyst
	66	Ingen kommentarer.	Uoplyst
	81	Tusinde tak til alle på sygehuset. Lungeafdelingen, Ortopædisk Afdeling. Tak for professionelt "ARBEJDE".	Uoplyst

