

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Traumeambulatorium
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	45
Besvarelser fra patienter:	34
afsnittets svarprocent:	76%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

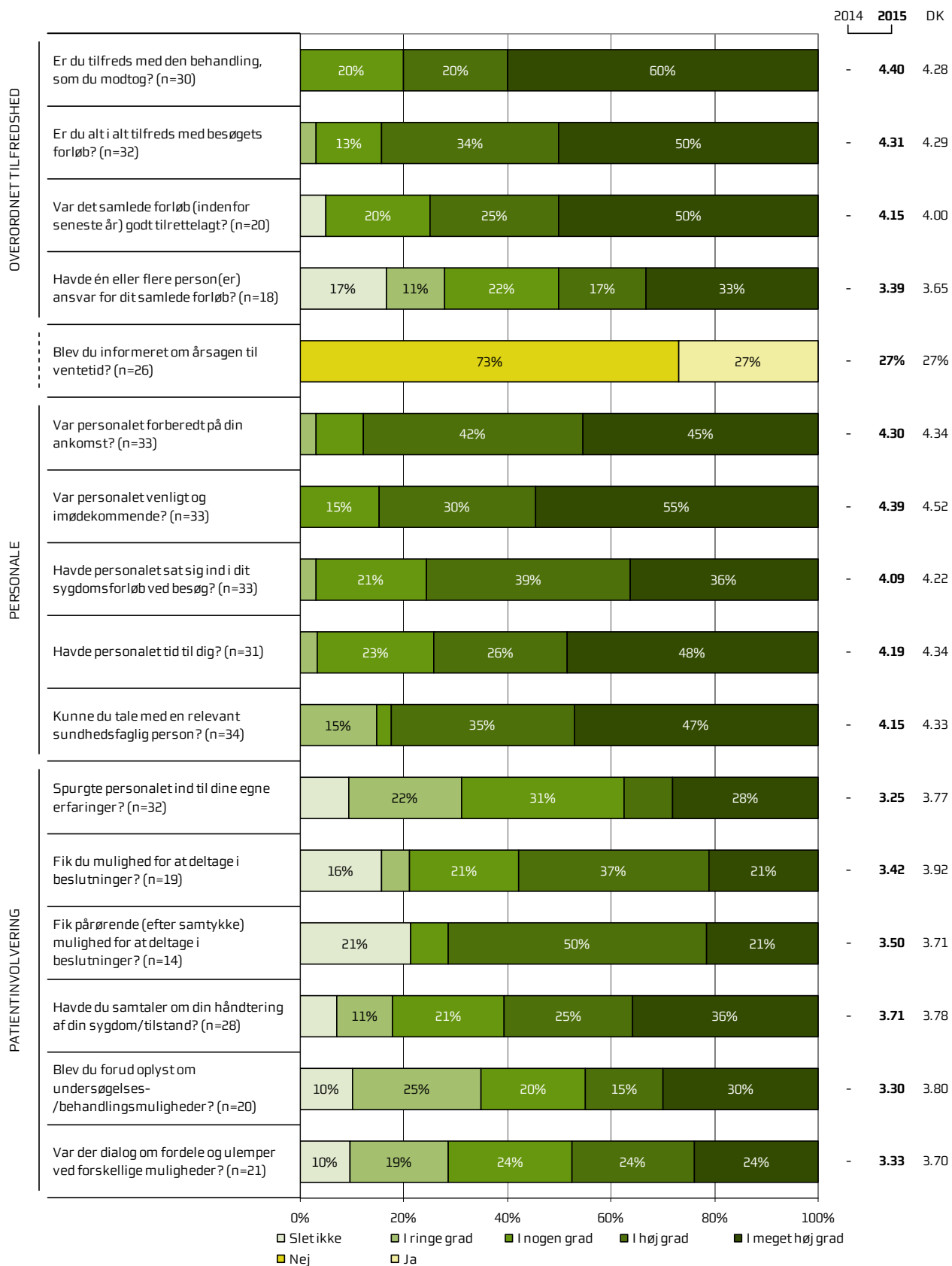
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

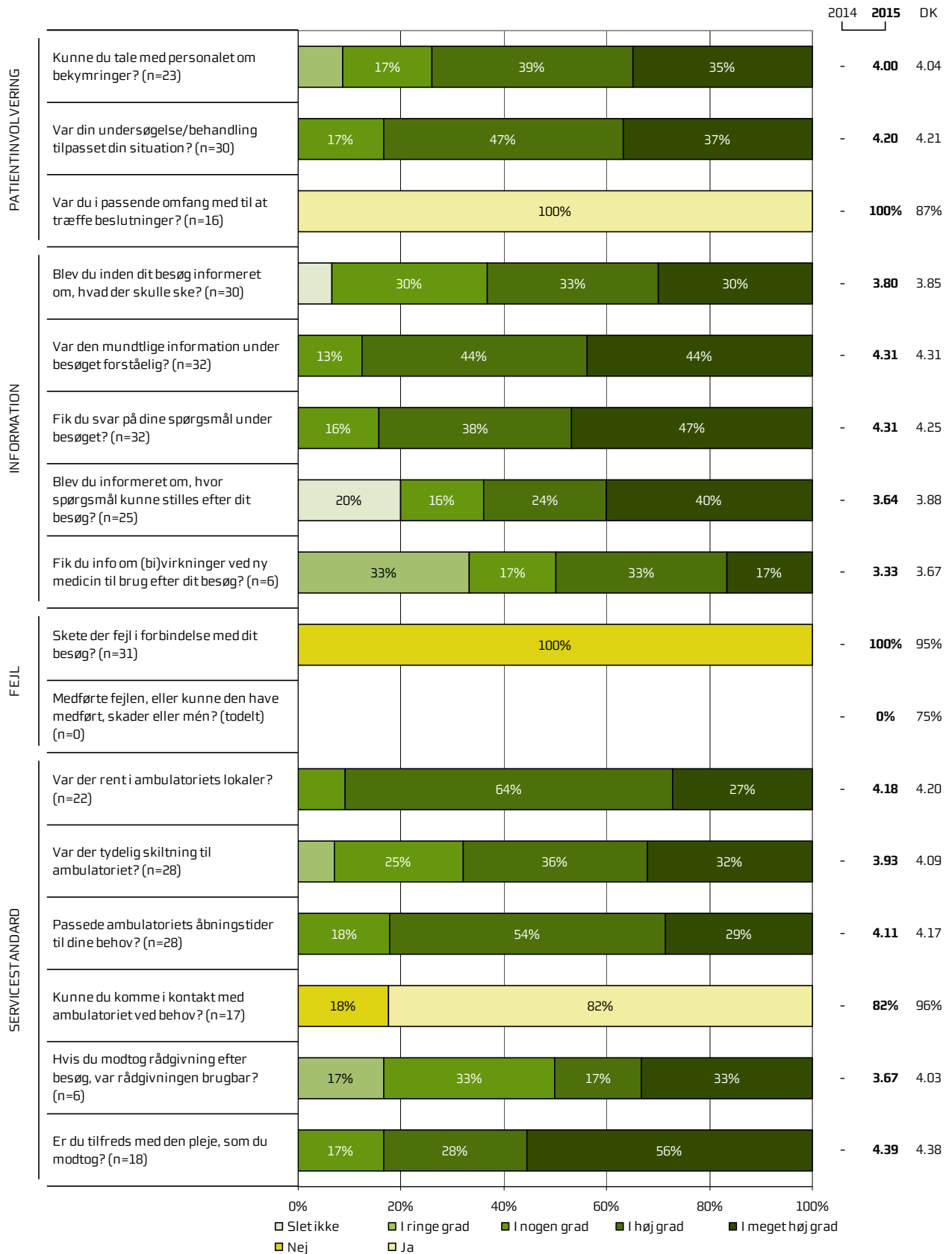
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

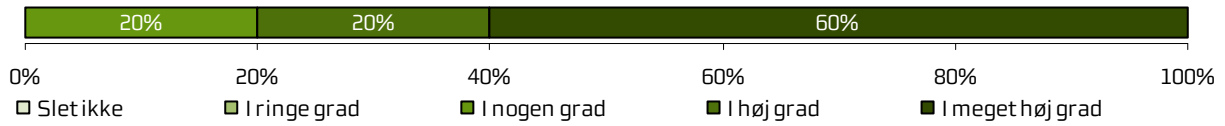
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

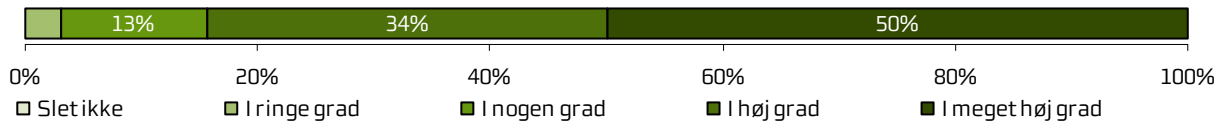
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

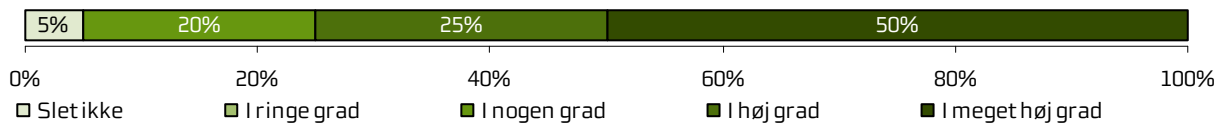
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=30)



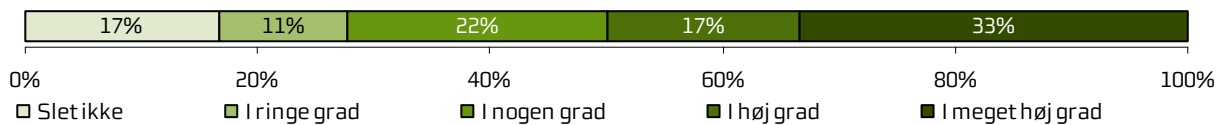
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=32)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=20)



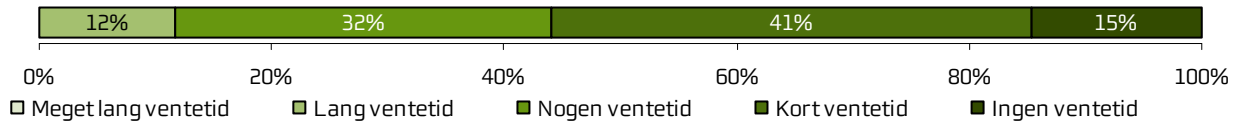
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=18)



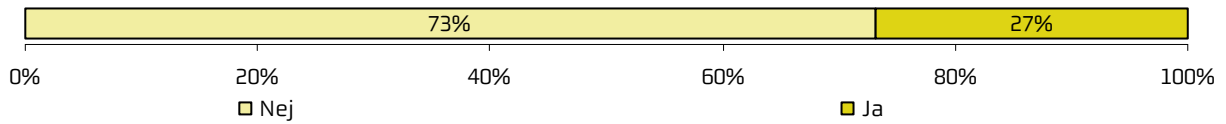
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,15		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,39		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=34)



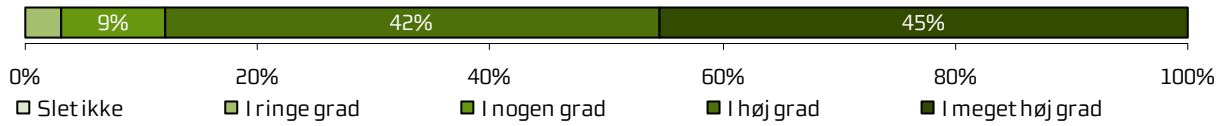
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=26)



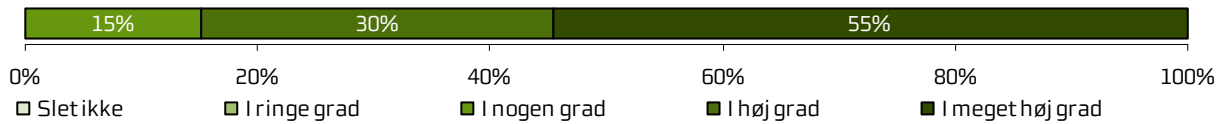
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,59		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		27 %	27 %	

Personale

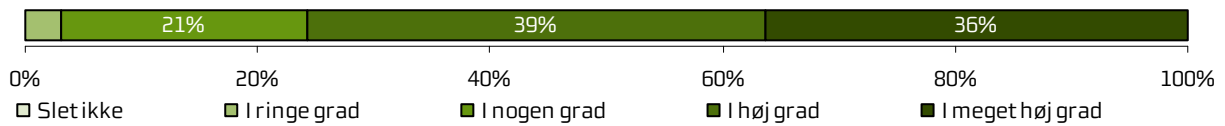
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=33)



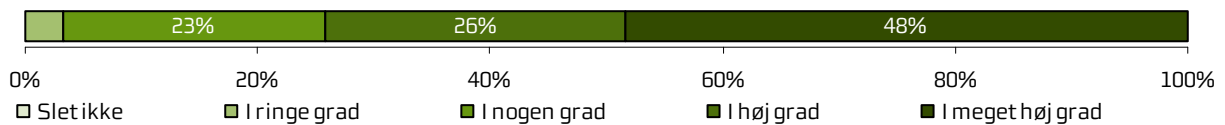
Var personalet venligt og imødekommende? (n=33)



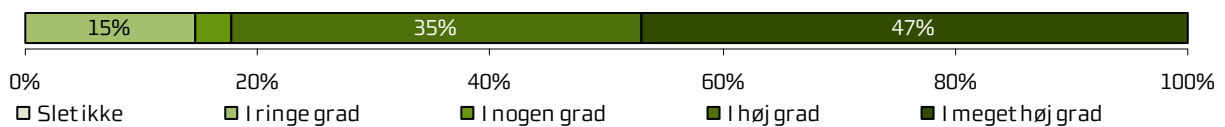
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=33)








Havde personalet tid til dig? (n=31)



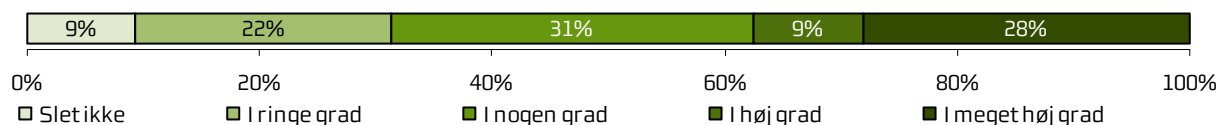
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=34)



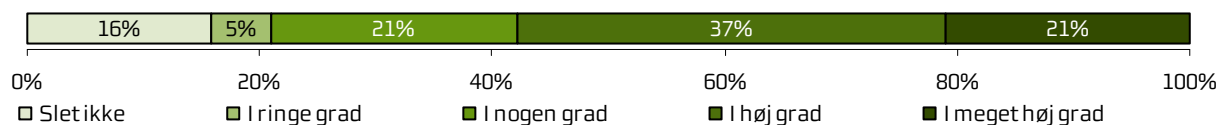
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,3		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,39		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,09		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,19		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,15		4,33	

Patientinvolvering

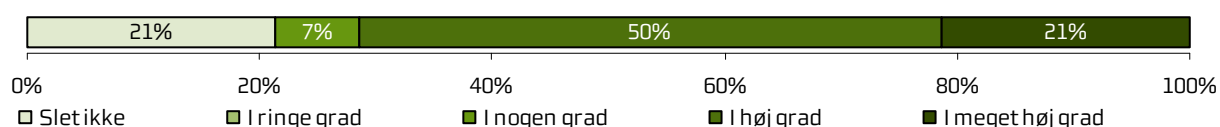
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=32)



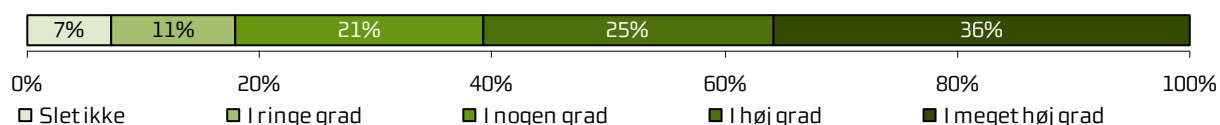
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



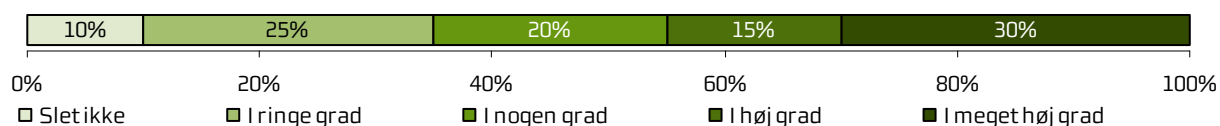
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=14)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=28)



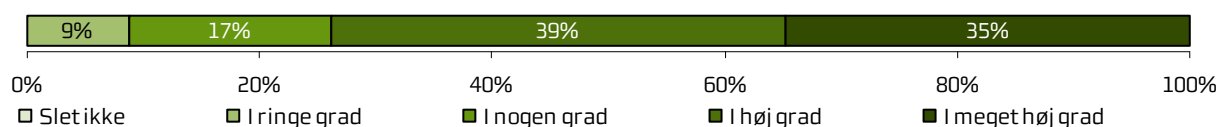
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=20)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=21)



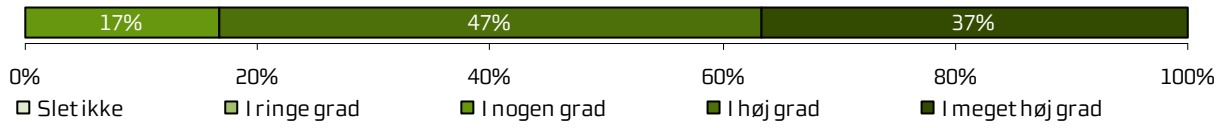
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=23)



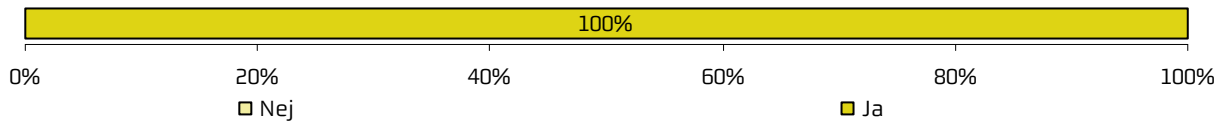
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,25		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,42		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,3		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,33		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=30)



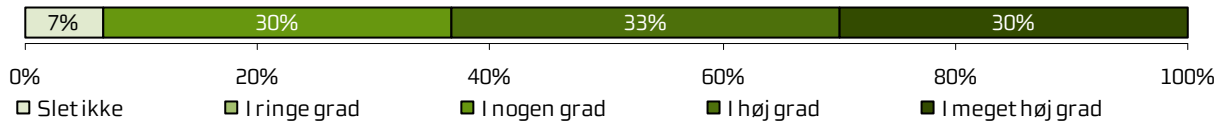
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=16)



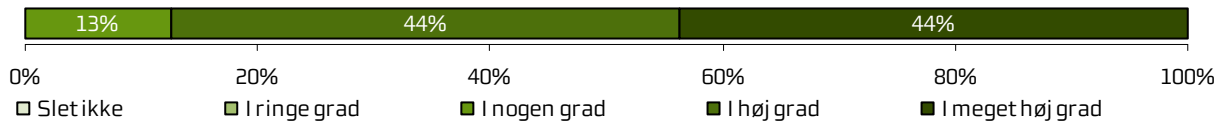
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,2		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		100 %	87 %	

Information

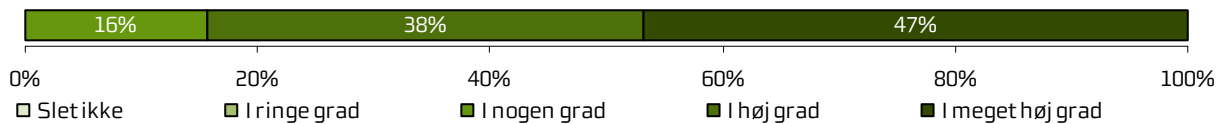
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=30)



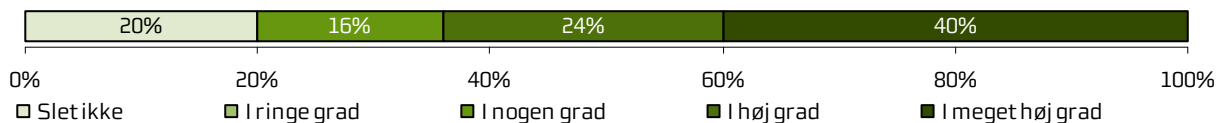
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=32)



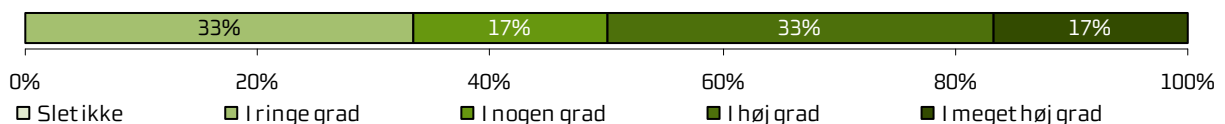
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=32)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=25)



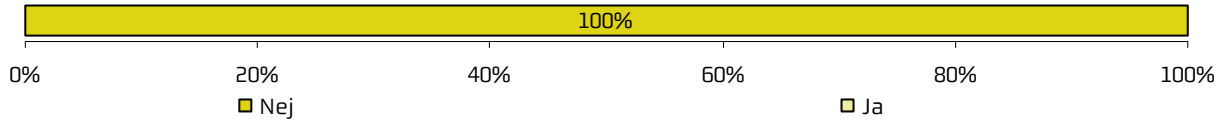
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=6)



	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?	3,8		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,31		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,31		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,64		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,33		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=31)



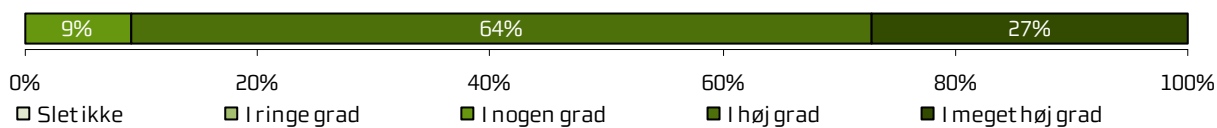
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



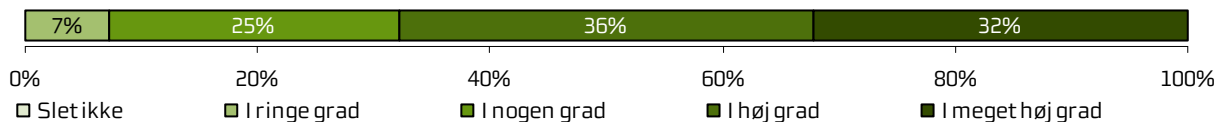
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		100 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

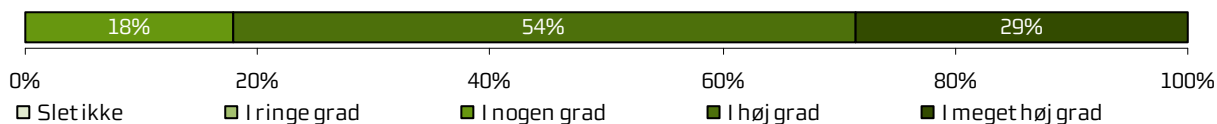
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=22)



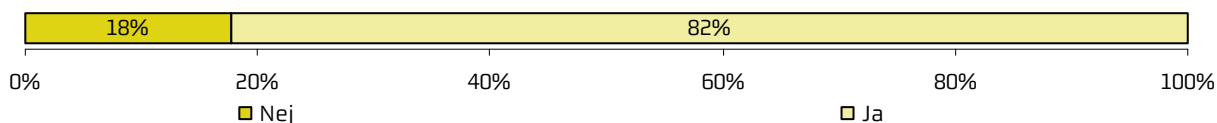
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=28)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=28)



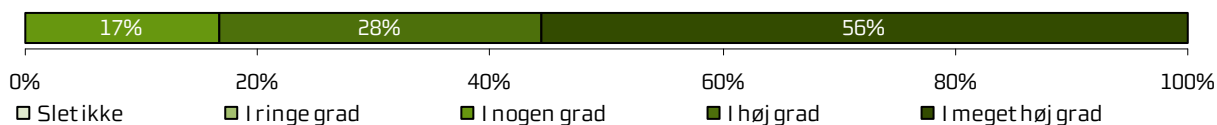
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=17)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=6)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=18)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,18		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,93		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,11		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		82 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,67		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,39		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

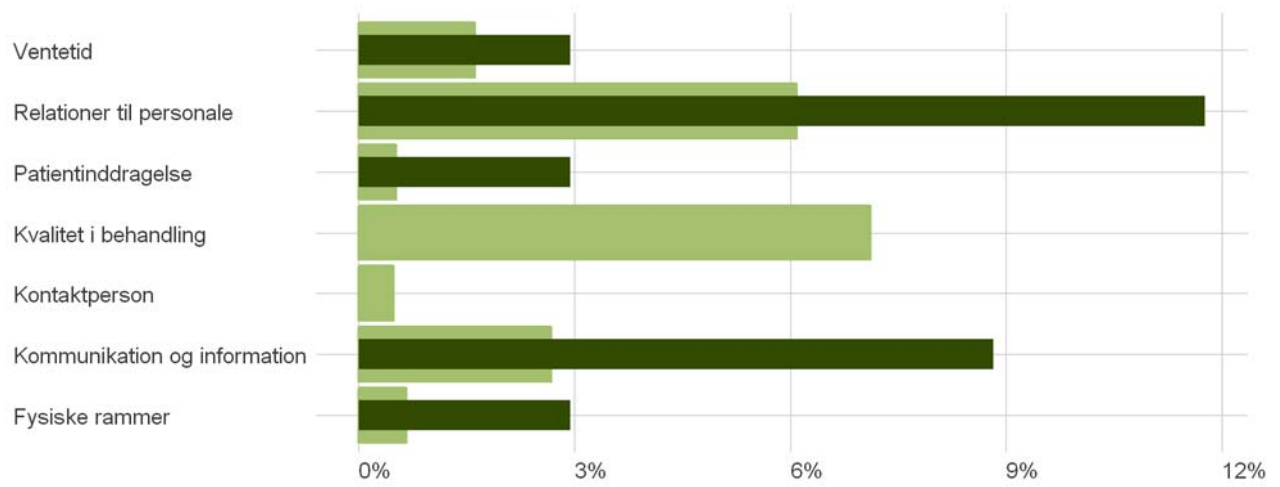
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Traumeambulatorium








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

ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Det ville være meget rart, hvis man kom til at se den samme læge i hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Der var fokus på mig ved fremmøde i ambulatoriet. Hvert besøg var planlagt med den samme læge og sygeplejerske. De lyttede til mine erfaringer siden sidste besøg. Det er mere vanskeligt ved problemer mellem de fastlagte besøg. Jeg har ringet flere gange og blevet godt vejledt af sekretærerne, men hun er jo ikke sygeplejerske og går ikke ind i de enkelte behandlingsbehov. Derfor er jeg så senere mødt personligt op og fået hjælp af en sygeplejerske, så der kunne ændres på behandlingen inden næste ambulante besøg. Det har gjort mit forløb lidt kortere. Men at jeg har kunnet handle således skyldes jo, at jeg selv er sygeplejerske og kender huset. En daglig telefontid, hvor man kan tale med en sygeplejerske, ville løse det problem. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
6	Meget tilfredsstillende forløb. Dog må sekretærerne have pudset brillerne lidt. Blev indkaldt til tirsdag d. [bestemt dato], hvilket var en onsdag. Endvidere var der en mundtlig information om at møde ind kl. 8.00, og i brevet stod kl. 7.00. Så en lidt rodet indkaldelse, der krævede to telefonopkald. Det kunne have været sparet (sekretærtidsrøver). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Jeg har ovenfor under et tidligere punkt oplyst om min fulde tilfredshed med hele forløbet.	I meget høj grad
7	Samme læge ved alle besøg. Ikke alle læger var forberedte, når jeg var til kontrol. Og den korte tid, der er afsat levner ikke plads til forberedelse under besøget. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Receptionisten er indgangen til sygehuset, og det er vigtigt at denne besidder den viden, der er nødvendig såsom mulige hjælpemidler, og hvordan man får fat i dem. Eller at hun i det mindste undersøger det og vender tilbage. Jeg mener, at man bør have den samme læge under hele forløbet, så man føler, at "han" besidder den nødvendige viden om netop mig og min "sygdom" og ikke ajourfører sig, efter at jeg er kommet ind i lokalet. Det er min oplevelse, at lægen ikke har "ejerskab" over patienten. Ansvar er lagt til tilfældige læger, der måtte være på vagt, hvormed der ikke tages ejerskab. Det kører bare på samlebånd til ulempe for patientens tryghedsfølelse, som er noget meget vigtigt i processen. Jeg er sikker på at lægerne har alt for travlt, hvorfor der burde være flere læger på vagt. Ventetiden bør nedbringes. Jeg har oplevet at sidde og vente i [flere] timer, for derefter at komme ind til vagtlægen, for derefter at skulle i røntgen, for derefter at skulle tilbage til vagtlægen, der vurderer billederne, for derefter at komme til den læge, der skulle "ordne" den brækkede arm. Der må være plads til forbedringer. Ved et andet besøg var ventetiden så lang, at fysioterapeuterne var gået hjem, når jeg endelig kom til. Dermed fik jeg ikke den vejledning i forhold til eventuelle øvelser, som jeg kunne lave derhjemme, for at forbedre min tilstand. Lokaleforholdene er ikke særlig indbydende, og selve lægegangen virker rodet med store papkasser og rullevoogne. Stedvis ligner lægegangen mere et lager. Godt: At jeg havde den samme læge to gange i træk. At der var fysioterapeuter tilknyttet ambulatoriet. At jeg fik krykker udleveret. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
5	Det samlede ophold på hospitalet var ok. Der hvor der er grund til kritik er ambulancen. Den var alt for længe om at komme frem (fra Søren Frichsvej til Hasselager midt på dagen uden særlig stærk trafik, over 40 minutter). Der blev rykket efter den adskillige gange, og hver gang fik man et vagt svar i retning af, at den var fremme om 3 minutter, hvad der overhovedet ikke passede. Det var en rigtig øv-oplevelse, når man efter et fald og en skulder slået af led og med brud har meget stærke smerter.	Uoplyst





-  12 Man skulle måske prøve at spørge indtil, om patienten har nogle spørgsmål angående sin sygdom. Det virker lidt som om, at lægen har for travlt og glemmer lidt fokus på patienten. Det er nogle søde og rare mennesker, jeg traf under mit besøg på afdelingen. De kan jo ikke gøre for, at de er presset på tiden.
[Relationer til personale/Pleje]
- Uoplyst

Traumeambulatorium

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

ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	For mange indkaldt. Urealistisk at kunne klare et ambulatoriebesøg på 10-15 minutter per patient.	I høj grad
 3	Jeg er kommet der en del gange i år, og føler mig godt taget imod hver gang.	I meget høj grad
 4	Jeg kunne se at der var travlhed hos den læge og sygeplejerske der var mit team. Jeg har egentlig kun at sige at der er behov for flere samtidige teams. Men det er alligevel godt at jeg hver gang blev set af de samme to personer, der har stor erfaring og kompetence i forhold til mit problem. Det følte trygt efter et langvarigt, kompliceret forløb. Så jeg ventede gerne.	I meget høj grad
 9	Måske ikke nødvendigt at møde [om morgenen], når operationen er planlagt til senere.	I meget høj grad
 13	Der var tale om [] opfølgning efter akut skulderoperation efter fald. Hele forløbet har lige fra modtagelsen på skadestuen, undersøgelser, operation og kontroller efterfølgende på ALLE måder været perfekt.	I meget høj grad
 1	At ventetiden oplyses ved ankomst. Gerne på skærmen, hvor man melder ind, så man evt. kan nå at købe en mad, ryge og lignende.	I nogen grad
 8	I forhold til modtagelsen: Da jeg både har brækket en arm i [foråret] og ben i [sommer] har jeg haft jævnlige kontroller på Kommune Hospitalet. Specifikt til modtagelsen; receptionisten i traumeambulatoriet vil jeg fremhæve at mangler: Dels er der to check-in maskiner, hvor jeg kom til at checke ind ved den første, og opfattede det som rigtigt, da mit navn med aftalt tid kom på skærmen. Efter at have ventet to en halv time og undrer mig over ikke at komme til, retter jeg forespørgsel til receptionisten, og får jeg at vide, at jeg skulle have brugt check-in maskinen, der er placeret i venteværelset. Derefter er der igen to timers ventetid, for dernæst at blive sendt i røntgen (ventetid igen) og tilbage til lægen (ventetid igen). I mine øjne er det ualmindelig ineffektivt. I forhold til receptionisten, blev der ikke sagt noget om, hvorfor der var lang ventetid. I forbindelse med mit benbrud, havde jeg behov for en skammel til badeværelset og rettede telefonisk forespørgsel til receptionisten om, hvor jeg kunne få fat i sådan en. I første omgang svarede hun, at hun var bare receptionist og vidste ikke noget om det. Da jeg ikke lod mig nøje med svaret, svarede hun, at jeg kunne kontakte fysioterapeuterne, der var tilknyttet ambulatoriet og fik et telefonnummer, som så viste sig ikke at fungere, osv., osv. Det er ikke lige den behandling en patient har brug for. Det er i mine øjne paratviden for en receptionist, der skal gelejde patienten i systemet. Det skal til sidst siges, at jeg de sidste par gange, blot har skullet henvende mig i receptionen, og der fået henvisningen til røntgen. Så lidt mere effektivt og tidsbesparende. Derefter ventetid for at komme ind til lægen, der har fået set på billederne.	I ringe grad

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

ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Lægen var på forhånd indstillet op at operere mit kraveben, men var ikke orienteret om, at jeg forinden havde fået en stabiliserede operation af [nogle] halshvirvler. Måtte derfor træffe beslutning om at lade kravebenet gro sammen af sig selv.	I høj grad
 4	Jeg kan kun sige, at det gik stærkt med besøget, og jeg trak på mine egne kompetencer []. Derfor behøvede jeg kun kort tid og forstår fagtermerne.	I meget høj grad
 11	Skulle have haft mere information om de bivirkninger, morfinpræparater kan have. Jeg fik store mavegener og måtte kontakte vagtlæge. En bekendt, som fik samme præparater i forbindelse med operation, fik movicol med hjem, så han kunne forebygge gener.	I meget høj grad
 8	Ved denne kontrol var det en ny læge. Havde ved de to forrige kontroller haft den samme læge, hvilket absolut er en fordel. Jeg oplevede, at lægen var meget forhastet og travl, og der var ikke tid til spørgsmål.	I nogen grad

