

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Skulder- og Albue-ambulatoriet
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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 Brugerinvolvering, 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	85
Besvarelser fra patienter:	54
afsnittets svarprocent:	64%

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: Fod- og Ankel-Ambulatoriet, Hånd-Ambulatoriet, Hofte-Ambulatoriet, Idræts-Ambulatoriet, Knæ-Ambulatoriet, Ryg-Ambulatoriet, Skade-Ambulatoriet, Skulder og Albue-Ambulatoriet, Traume-Ambulatoriet

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

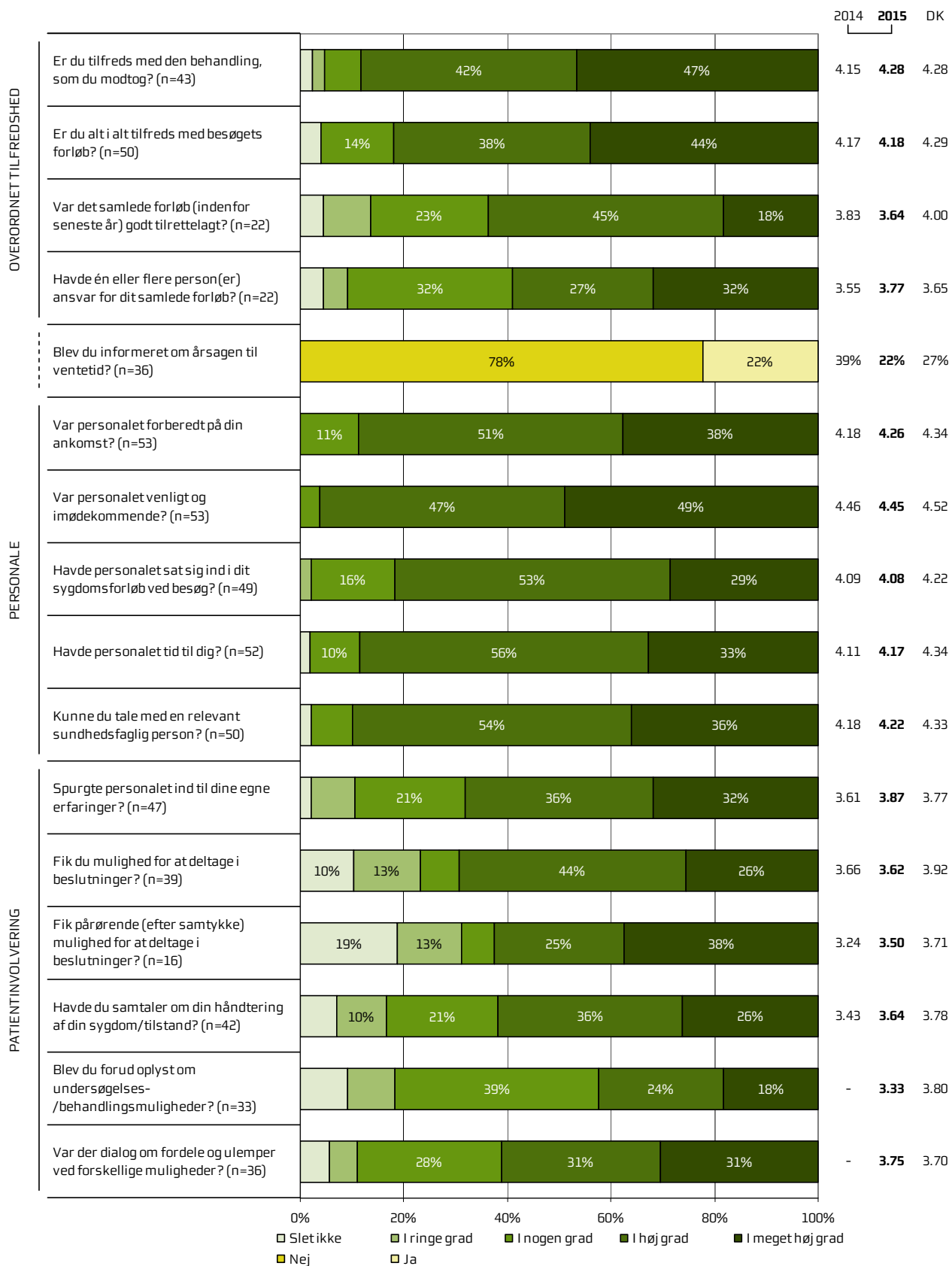
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

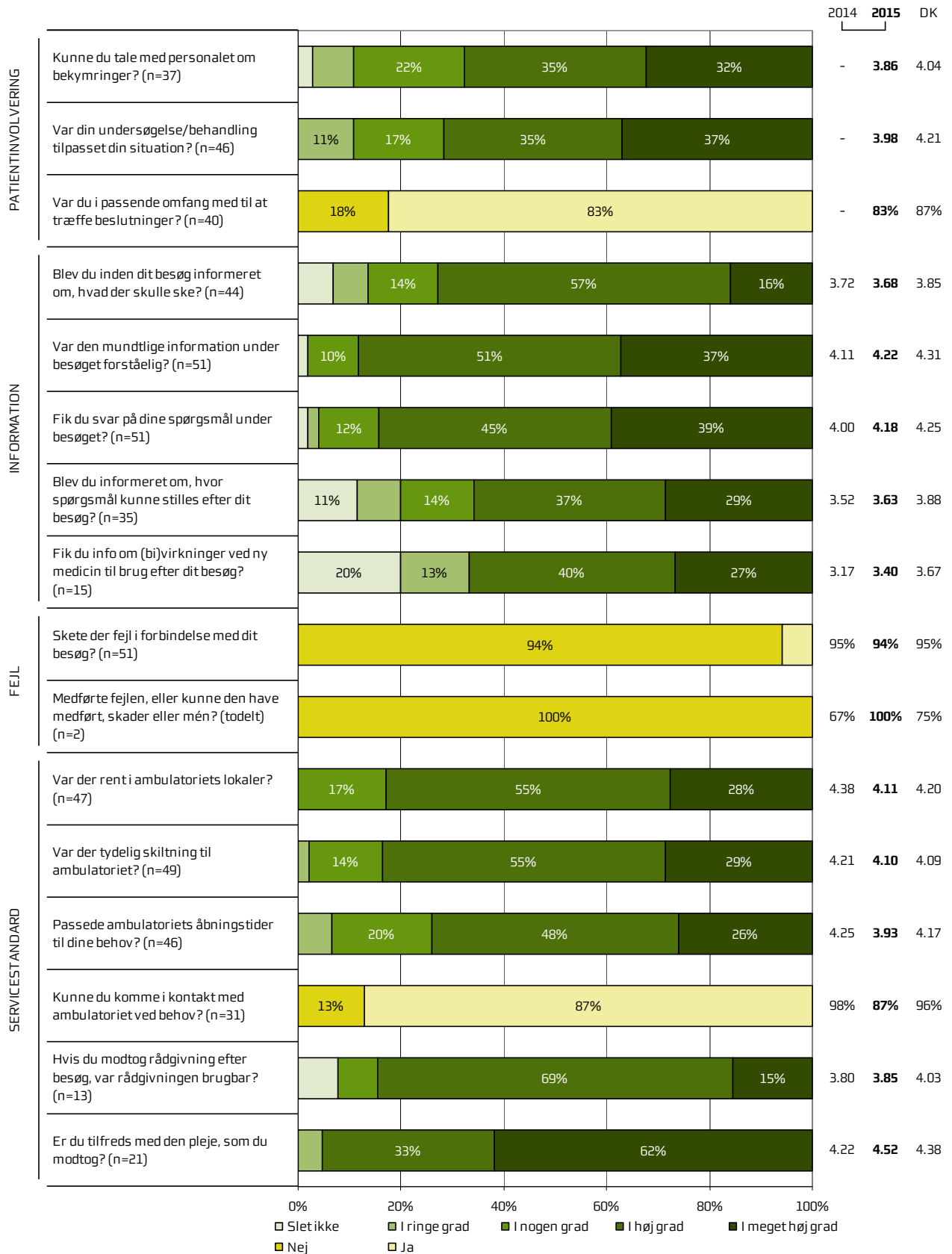
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

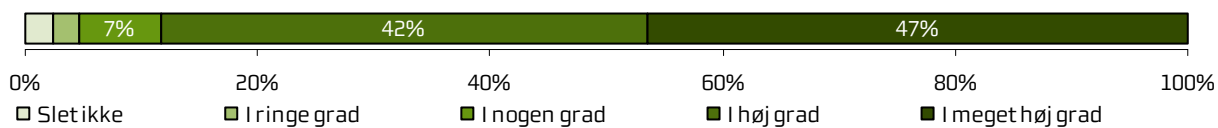
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

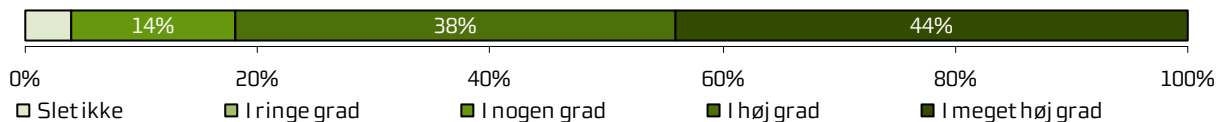
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

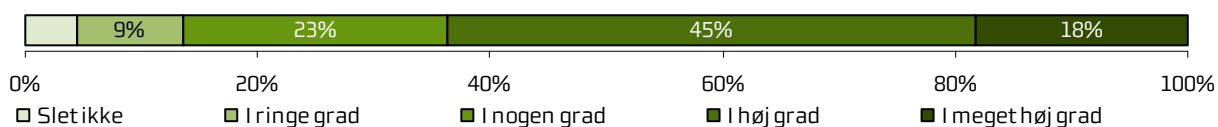
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=43)



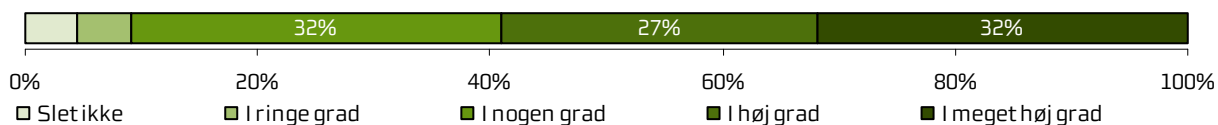
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=50)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=22)



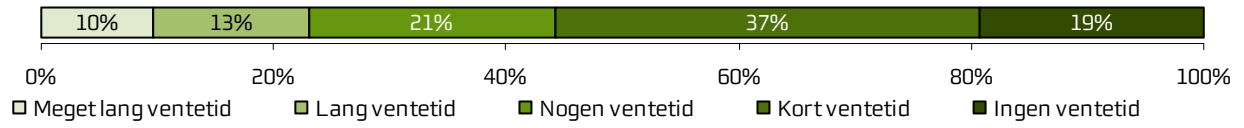
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=22)



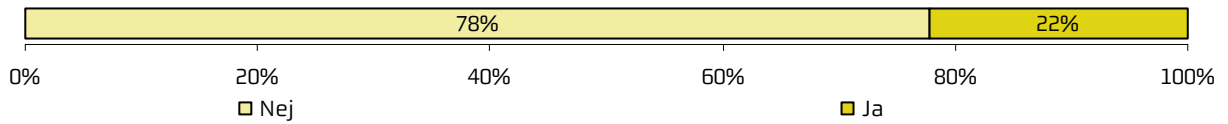
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,18		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,64		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,77		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=52)



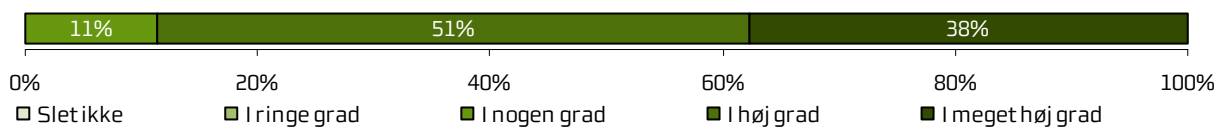
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=36)



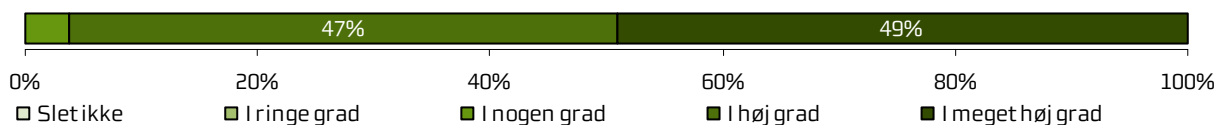
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,42		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		22 %	27 %	

Personale

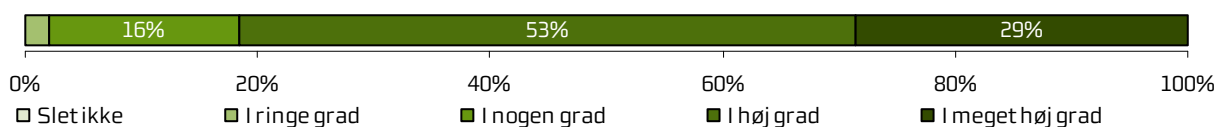
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=53)



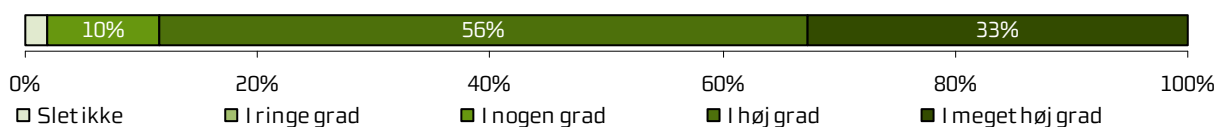
Var personalet venligt og imødekommende? (n=53)



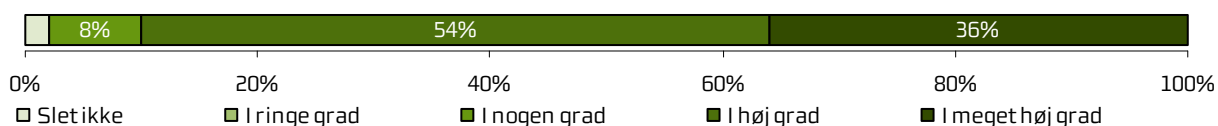
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=49)



Havde personalet tid til dig? (n=52)



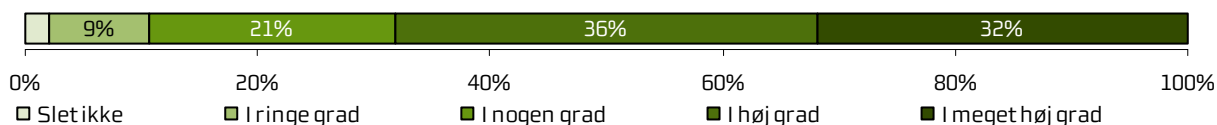
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=50)



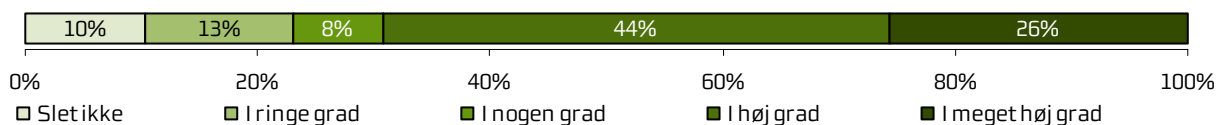
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,26		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,45		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,08		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,17		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,22		4,33	

Patientinvolvering

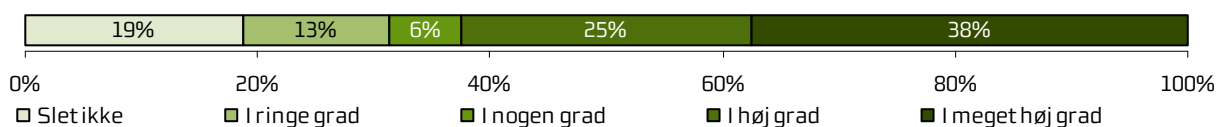
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=47)



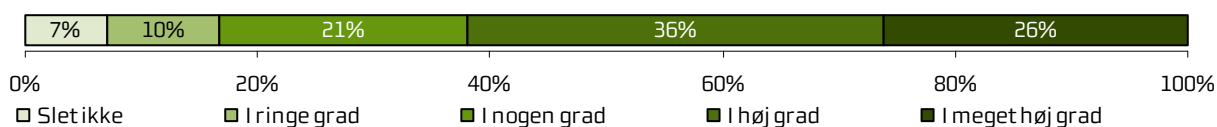
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=16)



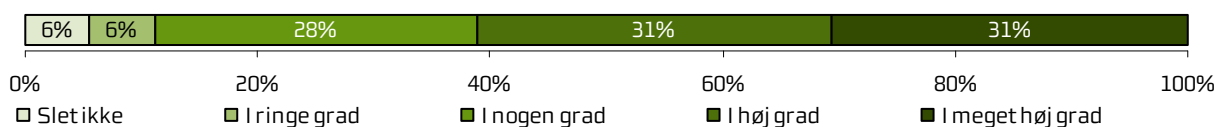
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=42)



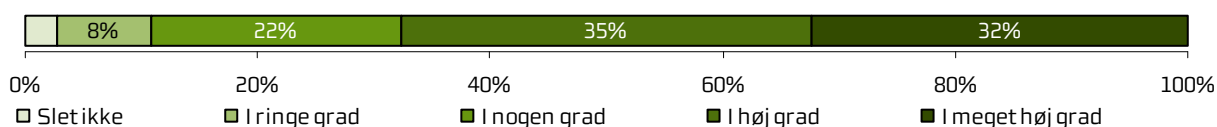
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=33)





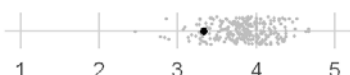
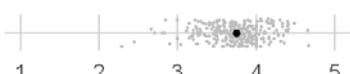



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=36)



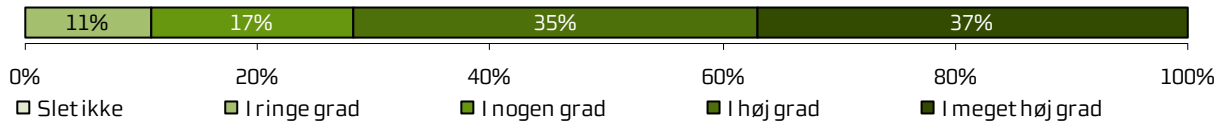
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=37)



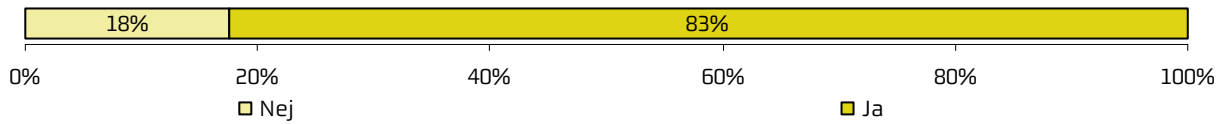
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,92	
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?	3,64		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,33		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,75		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,86		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=46)



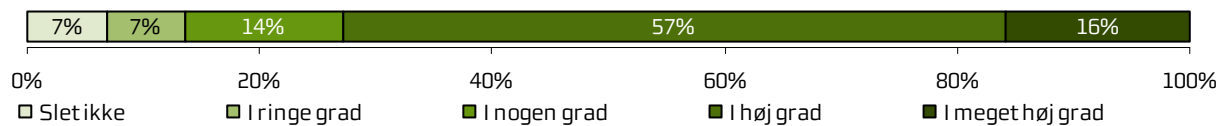
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



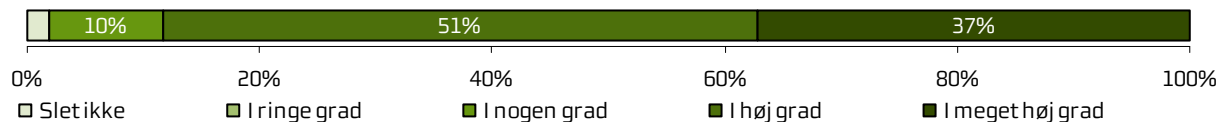
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,98		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

Information

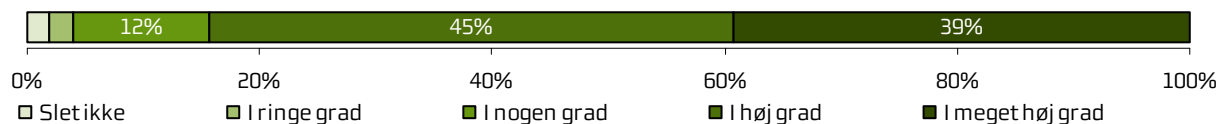
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=44)



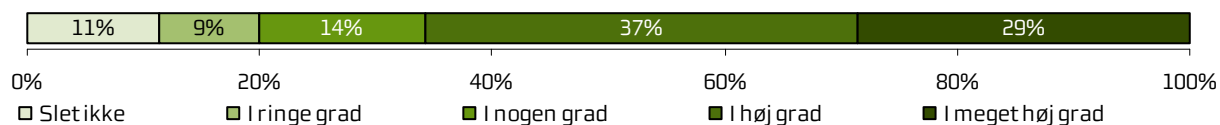
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=51)



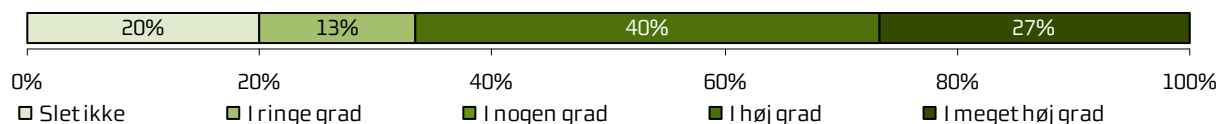
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=51)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=35)



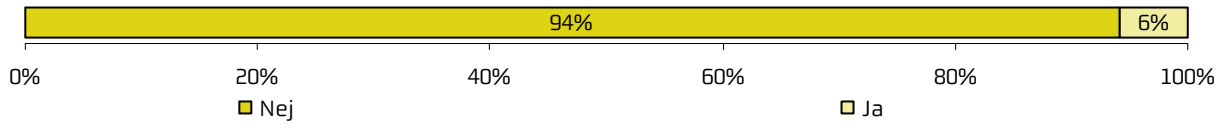
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=15)



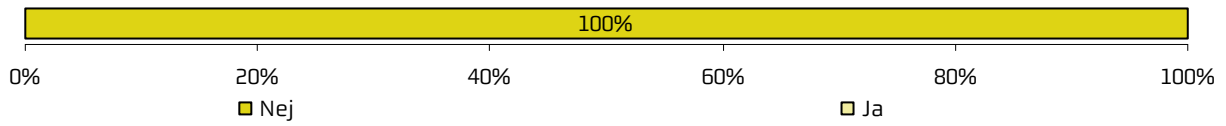
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,68		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,22		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,18		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,63		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,4		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=51)



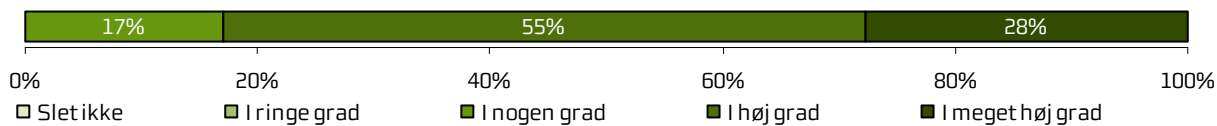
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



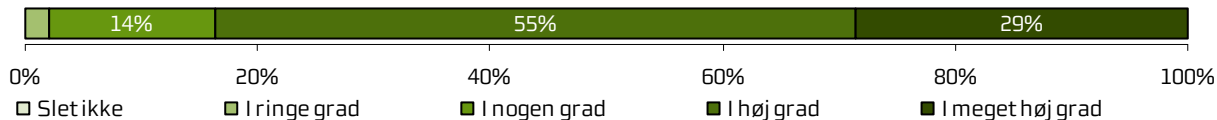
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

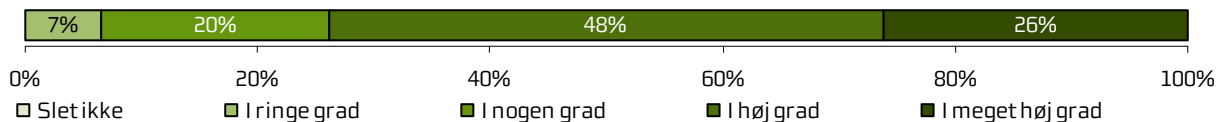
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=47)



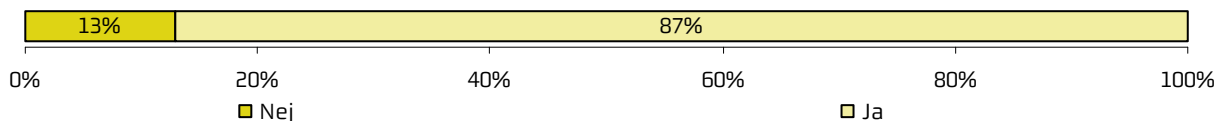
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=49)



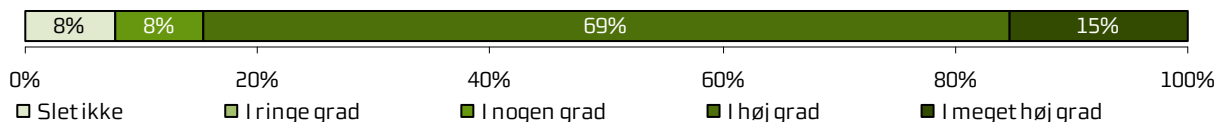
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=46)



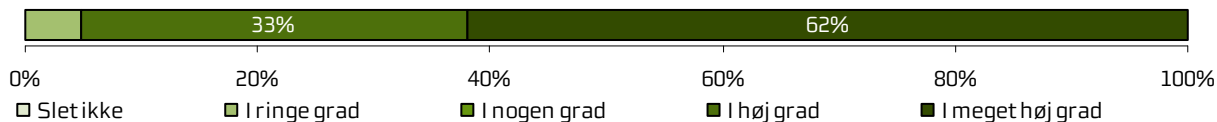
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=31)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=13)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=21)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,11		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,1		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,93		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		87 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,85		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,52		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 [].

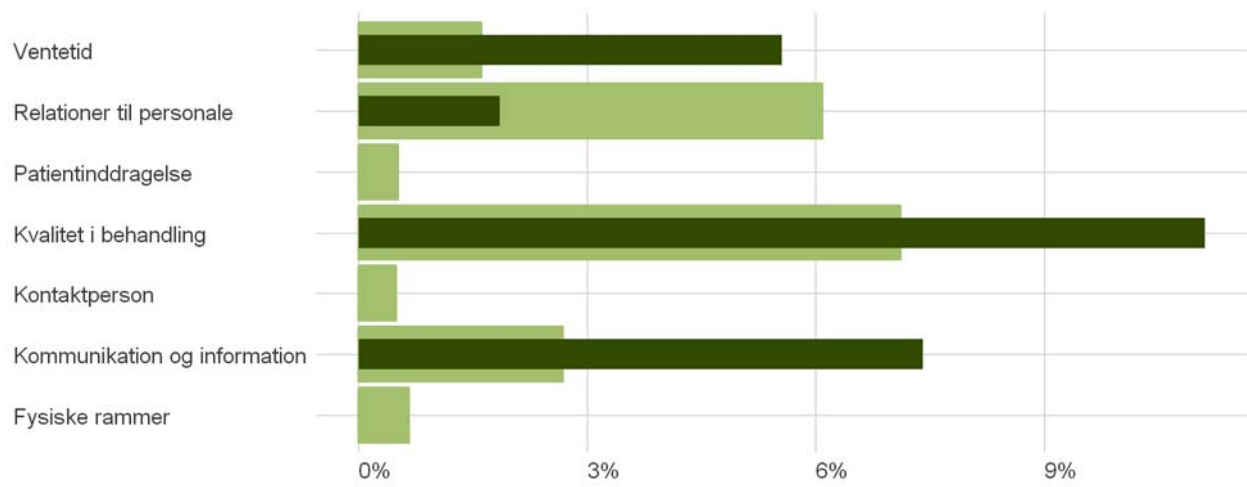
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Skulder- og Albue-ambulatoriet

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

ID	Kommentarer - Skulder- og Albue-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Måske en kortere ventetid, når man én gang er kigget på i samme anledning. [Ventetid]	I høj grad
3	Efter besøg på skadestuen [i efteråret] ville jeg gerne have haft at vide, hvor dårlig jeg kunne blive af morfin, og om man kunne få noget [behandling] for den deraf følgende kvalme (havde kvalme og opkast i de følgende tre dage). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Jeg skulle desværre vente en uge med svære smerter forud for akut operation pga. manglende læge NN. Utilfredsstillende. [Ventetid]	I nogen grad
8	Jeg fik på alle måder en særdeles grundig undersøgelse og en meget fin og let forståelig forklaring på mit problem med min skulder. Efter ultralydsscanningen også en meget fin og grundig forklaring, og jeg fulgte med på billederne af scanningen og også der en let forståelig forklaring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
11	Jeg var til andet besøg i ambulatoriet efter, at jeg ved første besøg havde fået en blokade. Det eneste der skulle ske ved dette andet besøg var, at lægen skulle vide, hvordan blokaden havde virket. Han vidste allerede, at han ikke ønskede at give mig endnu en blokade, og jeg blev ikke undersøgt, men sendt videre til noget genoptræning. Alt sammen fint, men jeg måtte tage fri fra job for dette, det var spild af min tid og jeres tid. Det kunne have været klaret på mail eller telefon. Lægen kunne så efter en samtale på mail eller telefon have indkaldt til dette møde, hvis der skulle gøres andet. Igen, det er spild af tid i systemet, og for mig, at jeg ligger og kører fra Randers til Viborg for at få at vide, at jeg skal til genoptræning i Randers. Jeg ville personligt have haft det fint med at klare dette på telefon eller mail. Når dette er sagt, har jeg følt mig godt modtaget og behandlet af alt personale på ambulatoriet. Begge gange har jeg ventet ca. en halvt time over den aftalte tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
7	Dette besøg var fint, men utilfredsstillende to dage senere at modtage besked om udsættelse af den operation, der var beslutningen efter dette sygehus besøg. [Ventetid]	Uoplyst
13	Jeg blev henvist til fysioterapeut i Viborg. Fik at vide, at det ikke kunne lade sig gøre med behandling i anden by. Fik efterfølgende besked om, at jeg bare skulle vænne mig til min tilstand. Det tror jeg sagtens, de kunne finde ud af [at sige] i anden by. Alt i alt: Ingen behandling! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Man måtte opgive at fjerne muskelknuderne, da det var for smertefuldt på den måde, den sad og fordi, der ikke var instrumenter på denne stue, som kunne tage mere (som jeg forstod det). Jeg skal derfor komme igen og bedøves mere samt på en operationsstue, hvor der vist var lidt flere instrumenter! []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Jeg følte, jeg fik en meget grundig forklaring. [Kommunikation og information]	Uoplyst
16	Jeg skal ikke til kontrol mere.	Uoplyst
18	Dejligt, at man får opfølgning hos samme terapeut, som man har været inde hos fra starten af. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

 19 Effektiv, hurtig og kompetent undersøgelse og rådgivning.
[Kvalitet i behandling]

Uoplyst

Skulder- og Albue-ambulatoriet

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





ID	Kommentarer - Skulder- og Albue-ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Der kom [andre patienter] med egen læge []. De kom 15 - 20 minutter efter mig, men kom ind først, dog fik jeg svar på, at jeg var næste. Da jeg havde ventet en time efter "min" tid, gik jeg op og hørte personalet og fik svaret, at jeg var den næste.	I høj grad
9	Det er rigtigt godt modtaget af personale.	I høj grad
19	Jeg kom til at vente det forkerte sted, men da der var lidt forsinkelse, fandt jeg heldigvis det rigtige sted, inden det var min tur.	I høj grad
20	Fint modtagelse i ambulatoriet.	I høj grad
22	Ventetiden var så kort, at det ikke var nødvendigt med en forklaring. Tidligere er jeg blevet informeret om ventetid på en meget tilfredsstillende måde.	I høj grad
8	Jeg blev meget fint modtaget til tiden.	I meget høj grad
21	Skulle i røntgen, først men skulle møde ved ambulatoriet. meldte min ankomst, ventetid, jeg spurgte, om jeg ikke skulle i røntgen, blev sendt derhen, kom ind med det samme, blev sendt tilbage til ambulatoriet, kort ventetid, kom ind. Ventetid kunne være undgået, hvis jeg skulle møde i røntgen.	I meget høj grad
2	Var indkaldt til [om morgenen, og venter til 50 minutter senere]. De 50 minutter kunne jeg godt have brugt andet steds.	I nogen grad
4	Men fik en pæn undskyldning, så ok (men havde selv travlt den dag).	I nogen grad
10	Jeg følte, at sygeplejersken, som viste mig ind til min stue ved ankomsten, slet ikke havde tid til at informere mig ordentligt. Jeg blev vist ind på stuen, og pludselig kom en operatør og skulle køre mig til operation, uden jeg vidste de kom. Havde heller ikke fået at vide, hvilket tøj jeg skulle have på.	I nogen grad
12	Underret om ventetid og årsag hvis muligt, så man ikke bare sidder og venter, mens man bliver mere og mere irriteret. Hvis man får en forventet ventetid, så kan man gå, hvis man ikke vil vente.	Ved ikke

Skulder- og Albue-ambulatoriet

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

ID	Kommentarer - Skulder- og Albue-ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
9	Lægen havde sagt, at jeg skal have en ny tid inden for seks uger, men jeg fik ikke nogen tid. Så ringede jeg to uger efter til sygehuset, hvor personalet sagde, at de sender en ny tid, men jeg har ikke hørt fra dem endnu.	I høj grad
22	Jeg havde fået ondt i den anden skulder, og det var så fint, at jeg også kunne få den undersøgt ved samme besøg.	I høj grad
1	Kun at jeg ikke vidste inden ankomst, at jeg skulle i røntgen før undersøgelsen.	I meget høj grad
2	Selve modtagelsen var træls. Men det videre forløb med bedøvelse, operation og opvågning. Der har jeg intet at sætte en finger på. Den søde læge, som bedøvede mig før operation, kom på opvågningen og lagde en ny blokade pga. smerter. Min eneste kritik af forløbet, er modtagelsen før operation, men jeg kendte turen. Da det kun er [nogle] dage siden, jeg sidst var turen igennem. Og så lige den social- og sundhedshjælper, der modtog mig på stuen efter opvågning. Det passede ikke damen, at jeg skulle have hjælp, når hun havde fri. Det forstår jeg fint som menneske. []. Viborg Sygehus og det team, der har været omkring mit forløb, har løftet opgaven superprofessionelt. (med undtagelse af en enkelt person).	I meget høj grad
14	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle tage fri fra arbejde, da jeg skulle have fjernet muskelknuder. Bskeden var givet af den gynækolog, som havde henvist mig. Dette indgreb var ikke planlagt, men blot en undersøgelse. Det lykkedes dog at skabe tid til et indgreb, men det var mere held end forstand. En orientering fra gynækologen, om hvordan undersøgelserne foregår, ville være hensigtsmæssig.	I meget høj grad
19	Jeg blev meget afklaret ved mit besøg :-).	I meget høj grad
21	Lægen [var svær at forstå]. Jeg kunne dog godt forstå ham, men andre kan måske få problemer med at forstå ham.	I nogen grad

Skulder- og Albue-ambulatoriet**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Skulder- og Albue-ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Henviſning fra afdelingen til genoptræning på sundhedshuset blev ikke sendt, og min genoptræning blev forsinket med to måneder.	Ja
 17	Personalet var ikke ajour med [scanning].	Ja
 21	Mødested Ambulatorium, ikke røntgen.	Ja
 4	Ventetid ca. 40 minutter.	Nej

