

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg
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 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	246
Besvarelser fra patienter:	160
Afdelingens svarprocent:	65%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 [].

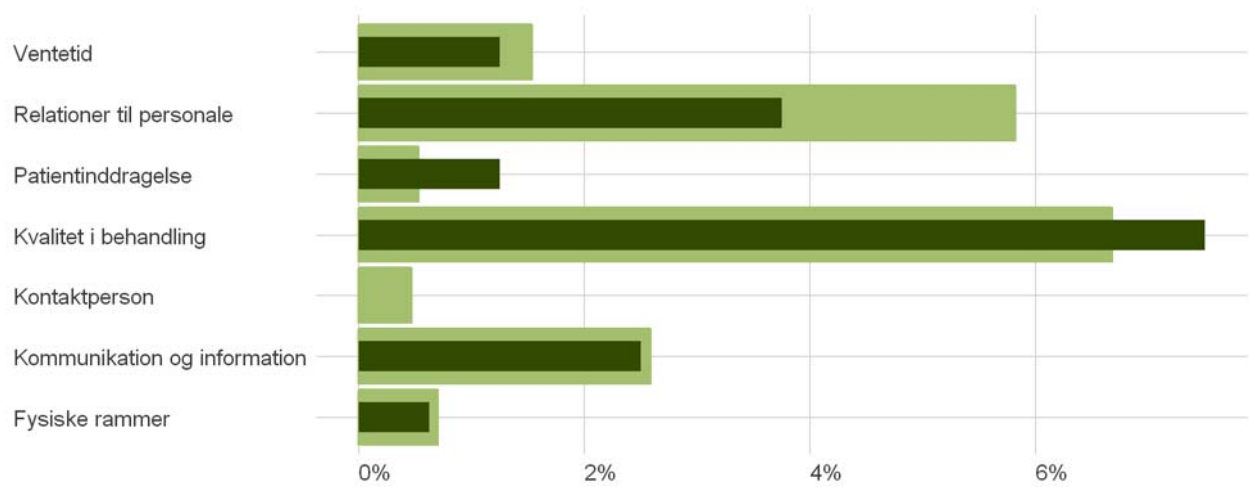
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.














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



Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg








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





ID	Kommentarer - Skulder-ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg blev modtaget på gæstehotellet, et godt sted. Jeg skiftede til hospitalets tøj, og kunne så slappe af, inden jeg skulle på op.	I høj grad
 4	Venlig modtagelse og meget hjælpsomme :-).	I høj grad
 8	At sekretæren fortæller, der er ventetid pga.?	I meget høj grad
 9	Meget trygt og professionelt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Skade-ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det foregik fint. [De] to gange jeg var der, virkede det som om, lægen havde indstråling i stedet for et åbent sind.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Fik en dårlig behandling. [Blev opereret] uden, at [de havde scannet for at undersøge], hvor torn sad i storetå,. Skal derfor igennem endnu en undersøgelse. Øv, øv.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Minor-ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Jeg har intet at klage over, alle var utrolig søde!	I høj grad
 11	Alle virkede imødekommende og venlige. Pas på med skiltning, det bliver hurtigt til en skov og ingen læser dem, hvis der er en personale, man kan henvende sig til. Og som "patient" er alle nok en smule trykkede og usikre.	I høj grad
 1	Jeg havde en fornemmelse af, at de havde god tid til mig?	I meget høj grad
 2	Dejligt og venligt personale der tog imod.	I meget høj grad
 5	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
 6	Ingen forslag til forbedringer for jeg synes ikke, at det kan være bedre.	I meget høj grad
 8	Meget lang gåtur fra parkeringspladsen til Ambulatoriet for en, som er dårligt gående. Undersøgelsen varede en halv time, men parkeringsbøden var 578 kroner, da jeg ikke var i stand til at gå tilbage til bilen med parkeringsbilletten.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Idræts-ambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?

	5	Alt var tilfredsstillende.	I høj grad
	3	Ok med ventetid. Der var informeret om dette i brev. Jeg oplevede til gengæld, at man tog sig god tid til mig på trods af, at man var bagefter.	I meget høj grad
	7	Modtagelsen var i top.	I meget høj grad
	8	Det kørte godt, professionelt og venligt.	I meget høj grad
	2	Systemet fungerede ikke, da sygesikringskortet blev godkendt, men det fremgik ikke på nogen pc.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Hofte-ambulatoriet		Var personalet forberedt på din ankomst?
	7	Jeg synes, alle er venlige og behagelige. Der er en atmosfære af ro på trods af, det virker som om, der er stor aktivitet. Jeg behøver ikke få en forklaring på ca. otte minutters ventetid. Det vigtige er, at der bliver lyttet [mig], og at der er tid ved samtalen hos lægen i den forholdsvis korte tid, en konsultation varer. Det har jeg gode erfaringer med, at der er på Silkeborg Sygehus.	I høj grad
	8	Alt fungerer fint.	I høj grad
	4	NN mødes med et smil.	I meget høj grad
	5	Super oplevelse. Man var klar.	I meget høj grad
	9	Alt OK.	I meget høj grad
	10	Ventetiden var forventelig, så jeg havde brug for information.	I meget høj grad
	3	Efter 40 minutter måtte jeg gå til receptionen og spørge til mit besøg. Det ville have været rart, om jeg var blevet informeret uden at skulle spørge. Årsagen står hen i det uvisse. "Tunge patienter" før mig, blev der sagt. Lægen havde ikke læst min journal. Han spurgte om ting, der stor der. Og når jeg svarede, sagde han "ja, det kan jeg se her".	I ringe grad
	1	Alt for mange forskellige læger. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde.	Slet ikke

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg







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

ID	Kommentarer - Skulder-ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg synes, at man skal tage for meget medicin, jeg vil gerne selv bedømme mit behov for medicin.	I høj grad
 6	Jeg ville gerne, at jeg havde vidst, at jeg muligvis kunne få lagt en blokade i albuen i forbindelse med undersøgelserne, så jeg kunne have haft forberedt mit arbejdssted.	I høj grad
 3	Jeg fik god information af lægen NN inden operation.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Skade-ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Bortset fra lægen den [ene gang], var alle personaler fantastiske.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Minor-ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Fik besked om, at de ikke kunne se noget unormalt på røntgenbilleder. De kiggede meget lidt på min fod og henviste mig til en scanning.	I nogen grad
 9	Fandt ikke årsagen til min lidelse.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Idræts-ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg har overordnet været særdeles godt tilfreds med den operation, jeg fik udført på Idrætsklinikken, Center for planlagt kirurgi, i [efteråret] (mikrofrakturering, højre knæ), men ved de efterfølgende konsultationer efter henholdsvis to og seks uger, har jeg nogle forbedringsforslag. Jeg har været så heldig, at min operation er gået rigtig godt, og her har jeg savnet, at jeg, selvom jeg ikke havde store problemstillinger, da jeg kom til de efterfølgende konsultationer efter henholdsvis to og seks uger, kunne blive udfordret alligevel. For selv om alt var gået, som det skulle, ville jeg ønske, der var blevet gjort mere ud af, hvordan jeg kunne komme endnu hurtigere videre fra det udgangspunkt, jeg havde. Særligt når jeg hele tiden har været og stadig er meget motiveret for at få det bedste slutresultat for mit ben. Og her var ingen hjælp at hente, så jeg fik reelt set ikke noget ud af konsultationerne, fordi jeg slavisk fulgte træningen i den udleverede pjece og det var den information, jeg fik. Desuden er overgangen fra region til kommune meget svag, fordi den kommunale fysioterapi ikke nødvendigvis ved alt om Steadmanregimet, som jeg skulle følge, så jeg kunne godt have brugt information om, hvordan jeg kunne træne efter de seks uger.	I nogen grad

ID	Kommentarer - Hofte-ambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	3 Overskriften i indkaldelsen var "kontrol". Det var meget diffust for mig, hvad jeg skulle.	I høj grad
	7 Alt forløb til min tilfredshed, jeg fik drøftet det, jeg havde af tvivl, og var meget lettet efter samtalen.	I høj grad
	5 Hvor meget træning? Lidt rettesnor. Antal minutter.	I meget høj grad
	1 Får beskeden "Du skal have nye hofter". Ved ankomst "Nej, det skal du ikke".	I ringe grad








Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Skulder-ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Fik lagt en blokade i halsen, som gjorde, at jeg var meget hæst i [få måneder]. Er lidt hæst endnu.	Ja
 5	Skulle have [blokade]. Det lykkedes IKKE. Sygeplejersken kunne ikke ramme rigtigt, og da det var anden gang, det skete for mig, så havde jeg ikke mod på at være "prøveklud" længere. Fik derfor en tid ved en læge NN ugen efter. Og så lykkedes det. Fantastisk med en læge, der ved, hvad han har med at gøre. Men det var jo så først i [efteråret].	Ja
ID	Kommentarer - Minor-ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Der var to ortopædkirurgiske afdelinger, og jeg ankom til den forkerte. Henvendte mig ved personalet, da jeg blev informeret på skærmen (indtjek med sygesikringsbevis), at jeg skulle kontakte personalet. Fik fat i en sygeplejerske, som bad mig vente, mens hun fandt ud af det. Jeg ventede i over en time og måtte henvende mig igen. Denne gang til et andet personale, der så kunne informere mig om, at jeg var på den forkerte afdeling. Herefter gik jeg til den rigtige afdeling, som så heldigvis kunne få tid til mig, selvom jeg var meget sent på den, grundet den lange ventetid på den sygeplejerske, der havde glemt mig.	Ja
 8	De røntgenbilleder, der blev taget, var ikke klar og blev ikke brugt (sikkert ingen konsekvenser for behandlingsforløbet).	Nej
ID	Kommentarer - Idræts-ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Maskinen virkede ikke, ventede i [flere] timer.	Ja
ID	Kommentarer - Hofte-ambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Jeg følte mig totalt til grin, alle de gange jeg har været der til ingen nytte. Så blev jeg vred. Og så pludselig skete der noget.	Ja

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Skulder-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Den fysioterapeut jeg var hos til første undersøgelse var desværre syg anden gang, men det følte jeg ikke var noget problem, da afløseren var godt inde i sagen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 3	Det var OK.	I meget høj grad
 7	Jeg kan kun sige, at jeg var rigtigt godt tilfreds.	I meget høj grad
 10	Det var en meget positiv oplevelse, hvor jeg følte, at der blev taget hånd om mig af alle. Der blev i den grad talt til mig. Efterfølgende fik jeg infektion i såret, som er behandlet med penicillin. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 6	Jeg er ikke tilfreds med, at min tid til opfølgende besøg er blevet rykket yderligere en måned, efter at have ventet seks uger, med den årsag, at lægen muligvis skulle sygemeldes. Jeg tænker da, at I må have andre læger, der kunne overtage mit forløb? Og da jeg heller ikke [kender] resultatet af mine røntgenbilleder, som jeg fik taget hos jer, og fik at vide, at det ville lægen se på ved mit næste besøg. Det er ikke i orden, når tiden rykkes en måned. Det vil da være rart at vide, om der er noget at se på billederne. Jeg ville godt have været informeret om, at jeg kunne risikere at få lagt en blokade i albuen, så jeg kunne have forberedt det med mit arbejdssted. Derudover var det et travlt, men venligt personale jeg mødte, og ventetiden var der stort set ingen af. Overordnet okay tilfreds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skade-ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Har mødt en fantastisk fysioterapeut, som havde rigtig god tid. Super behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Meget professionelt! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 1	God.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Minor-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	4 Har været til læge og er blevet henvist til jer. Har fået taget røntgenbilleder hos jer, været til samtale angående resultat af røntgen, blevet scannet på andet sygehus [i efteråret] (henvist af jer) og venter stadig på svar? Så når jeg bliver indkaldt til svar på scanning, har jeg haft et besøg hos egen læge og [flere] besøg hos jer og ventet i over en måned på trods af, at jeg spurgte hos min egen læge, om det ikke var bedre med en scanning end røntgen billeder! Det er godt, at jeg ikke fejler noget livstruende! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
	9 Koordineringen mellem de forskellige sygehuse kunne være bedre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
	8 Jeg var henvist til AKUT behandling pga. stærke smerter, formentlig [betændelse]. ([Flere] uger gik der, før jeg hørte videre). Lægen konkluderede, i løbet af min diagnosticering, at når jeg klagede over smerter i ryg og ben, fik jeg at vide, at det var [andet], jeg var tilsat møde om. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
	2 Super professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	10 Kunne ikke finde rundt. Kunne ikke komme ind med klapvogn. Så kom der én og fulgte os en anden vej! Flot!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Knæ-og Sår-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	1 Jeg blev ikke orienteret om, at [] indsprøjtninger påvirkede sukkeret (eller har ikke opfattet det!), som sammen med manglende indtagelse af en [] pille, fik mit sukkertal til at ryge [højt op]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Idræts-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3 De var rigtig gode til at tage godt imod mig og informerede godt under forløb. Kunne dog godt tænke mig bedre sammenhæng mellem sygehus, praktiserende læge og fysioterapeut. Da jeg skulle i gang med genoptræning mente egen læge, at sygehuset skulle anvise og sygehuset, at det ikke var dem. Fik til sidst henvisning af egen læge. Synd, at man ikke er mere opmærksom på genoptræning. På trods af god behandling på sygehuset, så vil jeg gerne sikre mig, at mit knæ bliver optrænet, så jeg ikke skal belaste systemet igen. Det virker som om, der er lidt for meget kassetækning, eller hvorfor satser man ikke mere på at gøre folk selvhjulpne efter operation? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
	4 Fortalte mig, hvad jeg kunne købe til smertelindring.	Uoplyst
	8 Sygehuset kunne have en bedre skiltning generelt i forhold til deres bygninger. Der mangler oversigtskort. Indgangen til operationsgangen er en sidedør i en bygning, der ikke er umiddelbar identificerbar. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	9 Give hurtigere besked til én. Forstået ved opkald (og ringe tilbage).	Uoplyst

	[Kommunikation og information]	
	10 Jeg var, og er tilfreds med besøget.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hofte-ambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	6 Venlig og hjælpsom.	I meget høj grad
	7 En buket roser fra mig.	I meget høj grad
	9 Alt OK.	I meget høj grad
	10 Det personale jeg talte med ved mit første besøg var ikke længere ansat. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	3 Mit første besøg (i [efteråret]) var meget tilfredsstillende. Venlige folk, der kendte min journal fra tidligere. Besøget [senere] var ikke tilfredsstillende, fordi lægen var forsinket. Det gik ud over mig, eller sådan følte jeg det. Jeg oplevede også, at han talte ned til mig. Det var en ubehagelig oplevelse. Men sygeplejersken var helt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	1 Besøgene var 100 procent [gode]. Tak for det.	Slet ikke
	2 Jeg var til ambulant undersøgelse [i sommer], og havde en god oplevelse. Jeg blev undersøgt af læge NN, som anbefalede [operation]. Da vi enedes om det, overtog en sygeplejerske, og jeg kom igennem diverse undersøgelser, og endte med at få booket en tid til operation. Det var bare så professionelt og også det videre forløb med operation, og indlæggelse i et døgn var super. Jeg har kun mødt flinke og kompetente mennesker. Stor ros til Regionshospitalet Silkeborg, fra en, der ellers hælder mod andet sygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
	4 Jeg føler, at jeg er behandlet seriøst, og jeg er tryk ved den behandling, som er meget givende. Vi har også "tid" til en lille sludder, imens personalet skifter bandager på mit ben. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	5 De gav sig tid og [var] utroligt hjælpsomme. Meget fin oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

