

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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	469
Besvarelser fra patienter:	306
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 [].

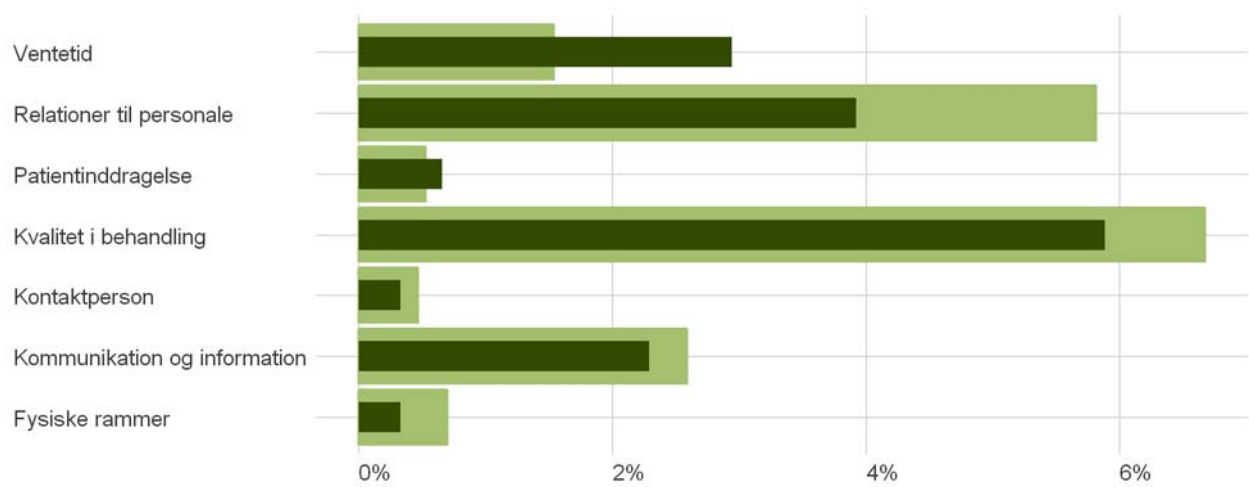
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Yderst venlig modtagelse.	I høj grad
9	At man bliver informeret via skærm om ventetid.	I høj grad
16	Var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
19	Mere information.	I høj grad
20	Synes alt i alt det var en god oplevelse med kort ventetid og super hurtig og professionel behandling.	I høj grad
23	Meget kort ventetid. Det syntes jeg, var meget fint.	I høj grad
25	Har kun roser til dem, der modtog mig.	I høj grad
28	De har nok at se til og er søde og venlige.	I høj grad
32	Det var bare fint.	I høj grad
40	De spurgte, om jeg havde noget ønske. Jeg havde ønske om, at det blev efter [start] oktober, []. Alligevel kom der en tid til [start] oktober. Jeg ringede og fik tiden lavet om til [slut] oktober. Hvorfor spørger de om ønsker, hvis de ikke tager hensyn til det.	I høj grad
43	Synes ventetiden var ok, da det var om eftermiddagen, jeg skulle møde.	I høj grad
53	Det er godt at få at vide, hvis man skal i røntgen, før man møder op til en tid i ambulatoriet. Det er sket flere gange for mig, hvor man så kan sidde der og vente. Det har før taget [flere] timer.	I høj grad
60	Jeg var der til aftalte tid, men da jeg gik ind af en anden dør, lige ved siden af fordøren, havde jeg ikke set skiltet for henvendelse ved ankomst. Så jeg sad i over 1/2 time, inden jeg fandt ud af, at jeg skulle henvende mig ved siden af. Derefter forløb det hele uden pauser.	I høj grad
67	Ved ankomst skulle jeg henvende mig i receptionen. Her fik jeg besked om at gå til scanning. Efter scanning retur til ambulatoriet. Derefter en urimeligt lang ventetid før indkaldelse til lægen. Adskillige patienter blev indkaldt før mig, selv om de ankom senere end mig.	I høj grad
74	Synes, at den besked der bliver lagt frem til patienten på scanningsskærmen, burde være personlig, fordi den kan nemt blive overset af patienten efter scanning af sygeskringskortet, og som resultere i længere ventetid.	I høj grad
78	Jeg syntes, det hele virkede perfekt, [efter] jeg havde fundet en parkeringsplads, [hvilket] jeg syntes var svært.	I høj grad
80	Udmærket god behandling.	I høj grad
84	Da jeg blev kaldt ind, var der lidt tvivl om hvilken undersøgelsesstue, jeg skulle ind på. Jeg var stadig dårligt gående, så det ville være bedre, at de på forhånd vidste det, så man ikke skulle frem og tilbage på gangen unødigt. Det var ikke et problem de foregående to gange i ambulatoriet.	I høj grad
88	Jeg synes, at min tid er lige så vigtig som personalets. Man møder til tiden. Havde fået at vide, det ville tage højst [noget tid], og så planlægger jeg jo mit arbejde ud fra det. Derfor træls at vente.	I høj grad
89	Min tid var flyttet [tre kvarter frem], uden jeg var orienteret derom.	I høj grad
92	Da jeg som patient med dårlige hofter er dårligt gående, var det irriterende, at jeg ikke kunne	I høj grad











	parkere tættere på, eller fra starten evt. få tilsendt en ubegrænset tilladelse for parkering, da langtidsparkeringen ligger MEGET langt fra indgangen!	
96	Modtagelse ved Ortopædkirurgisk Ambulatorium helt ok. Straks henvist til røntgen. Lidt ventetid ved røntgen formentlig grundet andre patienter. Efterfølgende retur til Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Modtaget, kort ventetid før indkaldelse til læge. Helt ok.	I høj grad
101	Venlig og imødekommende. Gratis drikkeautomat.	I høj grad
7	Det er nemt at få meldt sin ankomst og finde det relevante venteværelse. Jeg blev kaldt ind af den læge der skulle undersøge mig. Blev kaldt ind på det tidspunkt hvor jeg skulle møde, så ingen ventetid.	I meget høj grad
8	Det var fint. Søde mennesker.	I meget høj grad
12	Jeg har kun [ros] til sygehuset. [Vi er så glade for lægerne og for, at det gik godt.] Vi er også glade for sygeplejerskerne og hele ambulatoriet.	I meget høj grad
22	En behagelig modtagelse.	I meget høj grad
27	De få minutters ventetid er ikke værd at skrive om, så jeg følte mig godt tilpas.	I meget høj grad
31	Jeg oplevede ikke den korte ventetid som noget problem.	I meget høj grad
33	Det var nemt at finde det rigtige venteværelse efter at have "tjekket ind".	I meget høj grad
39	Vi var de første, så jeg ved ikke, hvorfor man giver tider 8.15, når man først er klar til de første patienter kl. 8.30.	I meget høj grad
42	Elektronisk indtjekning. Bad os gå direkte i røntgen, hvor der var lidt ventetid.	I meget høj grad
45	Vi havde en fin oplevelse.	I meget høj grad
47	MEGET GOD OPLEVELSE.	I meget høj grad
48	Der var ventetid ved røntgen, men jeg er klar over, der nemt kan komme uforudsete ting.	I meget høj grad
54	Efter jeg var blevet kaldt ind og havde snakket med en sygeplejerske, samt havde fået skiftet til sygehustøj, ventede jeg i ca. 1 time og 25 min. inden jeg skulle til selve operationen. Det synes jeg var lang tid at vente.	I meget høj grad
57	Super hurtig service, tak :-).	I meget høj grad
61	God modtagelse.	I meget høj grad
63	Super effektivt og sød læge :O).	I meget høj grad
64	Jeg blev kaldt ind til et andet sted, end det der stod på mine papirer.	I meget høj grad
66	Jeg havde den første tid om morgenen og af denne grund, skulle folk lige forberede sig, hvilket jeg overhovedet ikke finder noget forkert i.	I meget høj grad
69	Alle de gange jeg har været ude på afdelingen, har jeg altid ventet over 30 minutter. Jeg kan ikke forstå det. Så må man sætte fem minutter mere af til hver?	I meget høj grad

76	Alle var meget venlige.	I meget høj grad
77	Jeg blev først informeret om årsagen til ventetiden, da jeg henvendte mig i receptionen [et stykke tid efter], at jeg var tilkaldt.	I meget høj grad
87	Jeg skulle først i røntgen, og her var der kun lidt ventetid (ca.10min) ,derefter i ambulatoriet, her var der endnu kortere ventetid. Samlet tog det vel kun ca. en halv time, så det er jeg meget tilfreds med.	I meget høj grad
102	Vi var til møde omkring operationen. Vi mødtes først med en sygeplejerske og derefter en fysioterapeut. De kom til at gentage hinanden lidt, da de ikke var til stede samtidig. Derfor kunne det muligvis være en fordel, at de var der samtidig og på denne måde spare tid.	I meget høj grad
2	Jeg måtte henvende mig hos sekretærerne for at spørge, om de havde glemt mig!	I nogen grad
6	Der var som sagt lang ventetid, over to timer. Det var ikke tilfredsstillende.	I nogen grad
36	Lægerne/sygeplejerskerne kan man mærke er for hårdt presset arbejdsmæssigt.	I nogen grad
41	Jeg blev sendt til røntgen. Der havde de ikke mig i systemet, men med telefonsamtale blev jeg puttet ind, til en forkert røntgen, jeg blev så sendt i røntgen igen, så kunne jeg tage hjem med cirka en times forsinkelse.	I nogen grad
79	Stor spildtid for patient når der først er tre kvarters ventetid i røntgen, og igen tre kvarters ventetid i ambulatoriet.	I nogen grad
91	Første del af undersøgelsen gik hurtigt (røntgen), men derefter var ventetiden meget lang. Ifølge opslag kunne man henvende sig, hvis der gik mere end 30 minutter, men jeg valgte at blive siddende. Der var et helt fyldt venteværelse.	I nogen grad
46	Det er mennesker man arbejder med så tid. Men er man bagefter, vil det være respektfuldt over for patienten, hvis der blev meldt rent ud, at man er f.eks. 25 minutter bagefter. Så har I min forståelse. Min tid er lige så kostbar som jeres.	I ringe grad
98	Jeg havde en tid hos en læge NN [om eftermiddagen]. Jeg var i god tid, og ankom [tyve minutter før], hvor jeg gik til sekretæren og spurgte om tiden passede, da jeg skulle møde på arbejde [en time efter]. Hertil svarede sekretæren, at overlægen holdt tidsplanen, og at jeg ville komme ind [til den planlagte tid]. Det var dejligt! Da [vi når til det planlagte tidspunkt] kaldes en anden patient ind til den læge NN, jeg har en tid hos, og jeg undrer mig. [Efter tyve minutter] går jeg til sekretæren og spørger til, hvordan det kan være, at jeg ikke er kommet ind, da hun jo informerede om, at alt var efter planen, da jeg kom. [Et kvarter efter] måtte jeg forlade afdelingen. Jeg var meget utilfreds, og det var personalet ikke i tvivl om. UDEN at have været til undersøgelse, da jeg som sagt skulle møde på arbejde. Da jeg to dage senere ringer ind for at få en ny tid, findes der pludselig ikke sene tider mere, og da jeg arbejder i en anden by, har jeg ikke mulighed for at komme til undersøgelse uden at skulle tage en hel dag fri. Altså har jeg ikke været og kommer ikke til den undersøgelse.	I ringe grad
50	Det var OK.	Ikke relevant for mig
21	Jeg sad ti timer på skadestuen den dag. Jeg er ligeglad med, om det er ambulatoriet eller, hvad i himlens navn det er. TI TIMER.	Slet ikke
37	Sygeplejersken havde glemt mig.	Slet ikke

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
16	Der var god information både før og efter besøg.	I høj grad
17	Prognose var ønsket, og ikke modtaget. Hvad jeg evt. selv kan gøre for at lindre smerter, om muligt. I min situation, med udsigt til at udvikle gigt i hænder, var eneste behandlingstilbud kikkertoperation, som jeg blev tilbudt. Siden er jeg blevet behandlet alternativt :-), og har nu fuldt funktionsdygtige hænder og ingen smerter i højre hånd og næsten ingen smerter i venstre hånd. Det tog fire minutter hos en manuel mediciner og kostede 250 kr. Tillige 40 sekunders øvelse dagligt. Med risiko for at blive taget useriøst, synes jeg, der kunne være noget der, der samfundsøkonomisk betragtet, var endog særdeles interessant. Er gerne disponibel med yderligere information, såfremt det kunne være ønsket :-).	I høj grad
41	Jeg var kun indkaldt af NN, som skal operere mit højre knæ. Han skulle have en speciel røntgen inden operation [].	I høj grad
60	Det er ikke så meget information, der er beskrevet i brevet, men samtidig kan personalet heller ikke vide nøjagtigt, hvad der skal ske. Så det er vel OK, at det er så bredt/åbent, hvad der skal ske. Dog vidste jeg ikke, om jeg måtte køre hjem efter undersøgelse. Og det kunne jeg også selv have ringet om, inden jeg mødte op, men gjorde det ikke.	I høj grad
86	Den læge jeg var inde hos, var bagud i forhold til tidsplanen, så han nærmest smed mig ud, da der var gået et kvarter (i papirerne står der, man har en halv time). Jeg fik kun svar på et spørgsmål, angående min brækkede finger, der var en bule, som han valgte at undlade at svare på. Som sagt, hans tidsplan var skredet. Dårlig stil ikke at have tid til sine patienter!	I høj grad
89	Sygehuset havde henvist mig til forkert person, men heldigvis for mig, var rette person i huset, ellers skulle jeg komme en anden dag, bare ikke godt nok.	I høj grad
91	Jeg manglede information ved indkaldelsen, om hvad der skulle ske, og ringede til afdelingen. Jeg fik god information fra lægen, da jeg kom ind. God og letforståelig samtale. Jeg var kun indkaldt til kontrol af det ene knæ, men lægen gav sig tid til at kontrollere begge knæ.	I høj grad
7	Jeg var til undersøgelse af mit knæ for at se, om det var blevet bedre i løbet af de sidste to måneder, hvilket det var. Jeg fik besked om, hvordan det kunne gå fremover, og hvad der så skulle ske i så fald. Jeg fik udleveret et direkte nummer til afdelingen, hvis der skulle opstå problemer senere.	I meget høj grad
12	Jeg er meget glad for min søns undersøgelse, den er meget fin.	I meget høj grad
25	Var til et orienteringsmøde på hospitalet inden, og der fik vi alt at vide, af hvad der skulle ske. Kanon godt møde.	I meget høj grad
27	Jeg følte mig meget tryk under hele mødet med behandlerne.	I meget høj grad
31	Ikke relevant for mig.	I meget høj grad
77	Personalet var meget hjælpsom med at rådgive mig til, hvordan det bedste forløb ville være for mig. Specielt i forhold til min private sundhedsforsikring og de muligheder, det kunne give mig for at komme i gang med en hurtigere genoptræning end det offentlige ville være i stand til at levere. Det er jeg MEGET taknemmelig for, da det gjorde, at jeg kom i gang med genoptræning halvanden måned før, jeg fik et tilbud fra det offentlige om det samme. Man kan mene, hvad man vil om private sundhedsordninger, men jeg ser det, som at jeg kom i gang, før jeg ellers ville	I meget høj grad

	have kunnet, og jeg optager ikke pladsen fra f.eks. en pensionist, der ikke har de samme muligheder, men som måske kommer i gang tidligere, fordi jeg er flyttet ud af køen hos det offentlige.	
	95 Information om genoptræning.	I meget høj grad
	5 Ville gerne have haft gennemgået de øvelser, jeg skulle lave. Var lidt i tvivl om udførelsen af øvelserne, da jeg kom hjem. Kontaktede min fysioterapeut for at gennemgå øvelser.	I nogen grad
	11 En [lille] sprogbarriere og et ønske kunne være, at lægen talte lidt langsommere.	I nogen grad
	51 Jeg synes, at jeg/min kone fik en god behandling og orientering.	I nogen grad
	81 Jeg mangler svar på mine blodprøver.	I nogen grad
	93 Jeg synes ikke, at jeg blev hørt, så derfor skal jeg have det lavet om, for jeg har stadig ondt [].	I nogen grad
	38 Sundhedsvæsenet i Danmark fungerer ikke.	I ringe grad
	50 Jeg blev ikke undersøgt.	I ringe grad
	71 Jeg føler, at jeg sidder med flere spørgsmål nu, end inden jeg kom ind. Jeg blev slået helt ud af kurs over problemer med mine knæ, som jeg i første omgang havde fået at vide, ikke fejlede noget. Jeg var derfor helt chokeret. Jeg fik ikke spurgt ind til alt det, jeg gerne ville have spurgt om, og jeg ved ikke, hvor jeg skal henvende mig nu. Derudover er jeg havnet helt i kælderen, da træning, som jeg forstod det, er helt forbudt. Det har indtil videre været alt, der har givet mig glæde i min hverdag. Jeg befinder mig lidt i ingenmandsland. Jeg ved ikke, hvordan jeg kommer videre, og jeg ved ikke, hvem, der kan hjælpe mig. Informationen var [svært at forstå], og jeg ved faktisk ikke helt, hvorfor jeg først blev erklæret træningsklar både hos læge og fysioterapeut, og pludselig skal jeg til røntgen. Det vidste jeg ingenting om. Og røntgen viser så slitage, men jeg har ikke ondt inde i mine knæ. Det er "udenpå", og kun i det ene. Jeg ville gerne have hørt mere om den operation, der bare hurtigt blev nævnt. Måske få en tidshorisont på, hvornår mine egne knæ vil "stå af". Snakker vi få år, eller når jeg bliver gammel? Jeg har mest lyst til at gå i gang med min træning igen og se, om jeg kan finde tilbage til mit gamle jeg. Men jeg ved ikke, hvilken betydning det vil få. Jeg føler mig ærlig talt helt lost og med tusind spørgsmål.	I ringe grad
	1 Jeg kunne godt ønske at lægen, som ellers var vældig flink, havde haft lidt mere tid. Jeg valgte at sige ja tak til operationen, men fortrød senere og meldte nej tak. Jeg tror, der var for stor risiko, da jeg er [ældre], og godt kan bruge min hånd.	Uoplyst
	83 Jeg blev med det samme henvist til andet sygehus, så derfor synes jeg, at spørgsmålene er irrelevante.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
17	I lyset af tidligere besvarelse har jeg erfaret, at der var andre behandlingsmuligheder, der tillige er uden bivirkninger, som jeg indtil videre erfarer.	Ja
18	Lægen talte kun om nødvendigheden af at stoppe med at ryge og gav ingen anvisninger eller oplysninger om forløb eller evt. behandling.	Ja
21	Var blevet sendt hjem med en brækket hånd.	Ja
35	Kom ikke til røntgen inden lægebesøg. Dette bevirkede lang ventetid.	Ja
37	Vi talte ikke samme "sprog". Sygeplejersken forstod ikke, hvor jeg var i forløbet, og så er det en fejl at kritisere min gang blandt andet.	Ja
48	Jeg skulle have røntgenfotograferet højre hofte. Der blev taget et billede af venstre, hvilket lægen lynhurtigt opdagede, da han modtog billedet.	Ja
49	Der blev opdaget en fejl. Min egen læge havde misinformeret i henvisningen, hvilket gav anledning til forvirring hos lægen på Ortopædkirurgisk.	Ja
58	Blev sendt til røntgen, selv om jeg havde fået taget billeder på andet sygehus. Efter ventetid i røntgen blev jeg sendt til ambulatoriet igen uden at have fået taget nye billeder.	Ja
59	Var i røntgen. Fik taget forkerte billeder. Måtte have taget nye.	Ja
61	Fingeren er stadig dårlig. [Det] har ikke hjulpet. Efter røntgen fik jeg at vide, at der var fejl i operation.	Ja
74	Jeg overså beskeden på skærmen om, at jeg skulle henvende mig til sekretæren, og som resulterede i ekstra 40 minutters ventetid.	Ja
75	Røntgenbillederne af min hånd var ikke min hånd. Jeg opdagede det fordi, der var en ring på billedet, som jeg ikke havde.	Ja
97	Jeg havde misforstået en telefonisk information.	Ja
98	Jeg kom slet ikke ind til min aftale. Det må være fejl nok.	Ja

Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro




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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
30	Udmærket behandling. Tak.	I høj grad
39	Personalet i modtagelsen var meget hjælpsomme i forbindelse med befordringsgodtgørelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Oplevelsen har kort og godt været "god med flinke og søde medarbejdere". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
60	Jeg følte en stor imødekommenhed og en personlig henvendelse. Det faglige personale var forberedt på min sag. At røntgenbillederne fra Herning Sygehus ikke var gode nok og måtte tages om ved det ambulante besøg, er ikke Holstebro skyld. Det gjorde kun, at jeg følte der blev taget mere hensyn til min sag, og der skulle være mere sikkerhed for at kunne give det rigtige svar/behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
84	Plejepersonalet er fagligt dygtige og meget imødekommende, velforberedte. Ville have været bedre, hvis jeg ikke mødte en ny læge til hvert besøg i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
85	Der var grundighed i informationer og hele forløbet, så jeg vidste, hvordan det ville gå! Der var nærhed, velkommenhed! Et højt service niveau! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
91	Ventetiden i venteværelset var lang og jeg vidste ikke, hvor lang tid jeg skulle forvente, at der ville gå. [Ventetid]	I høj grad
7	Ambulatoriet har gjort det meget godt. Jeg har i alt været til to undersøgelser af mit knæ, med behandling første gang og opfølgning anden gang. Begge gange af samme læge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Ambulatoriet gjorde det meget godt. Det var en meget fin undersøgelse af lægen. Han har haft succes, for benet er meget fint efter operationen. Vi er glade for sygehuset, læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Man kan altid udvikle sig, men jeg kan ikke sige noget, der skulle forbedre det. Alt gik smertefrit og godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
52	Jeg synes, det har været en god oplevelse at få en ny tid, selvom det måske ikke blev nødvendigt. Oplevelsen af at blive "holdt øje med" eller fulgt til man er næsten helt frisk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
55	Hurtigt og effektivt behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
72	En meget behagelig og dygtig læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
73	Jeg syntes ikke, jeg har noget at indvende, da jeg fik en cadeau behandling. En kæmpe cadeau til personale samt lægerne. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

17	Henvise til anden mindre invasiv behandling, når det er muligt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
44	Jeg ventede meget længe på røntgen, og jeg måtte derfor bruge en dag ekstra hos læge NN og på at få taget blodprøver. [Ventetid]	I nogen grad
70	En ny læge ved hvert besøg eller samtale, ikke betryggende og temmelig irriterende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
74	Jeg synes, at skadestuen på Hjørring Sygehus kan gøre det meget bedre. Min oplevelse derovre, i starten af min behandling, var ikke særlig positiv. Jeg skulle vente i [flere] timer (selvom skadestuen var tom), inden jeg blev tilset og behandlet færdig. [Ventetid]	I nogen grad
100	Undersøgelse og behandlingsforløb kunne godt koordineres bedre, således at patienterne ikke skal køre flere gange. Vi er nogle, som har langt, og som derfor godt ville nøjes med at skulle køre turen én gang i stedet for flere gange. En scanning/røntgen kan godt planlægges, således at det er overstået før lægens samtale og eventuelle behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
53	Der var ikke gjort ordentligt rent på badeværelset og på stuen. Det blev der ikke [rettet op på], selvom det blev påpeget. [Fysiske rammer]	I ringe grad
67	Jeg har igennem mange år besøgt ambulatoriet og har oplevet utroligt meget ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
92	Jeg følte, at det hele skulle gå meget hurtigt. Der var ikke afsat den nødvendige tid, for lægen, til at pejle sig ind på, hvilke efterfølgende undersøgelser, der ville være relevante for mig. Lægen havde travlt med, at fokusere på, at der ikke var oplysninger om mig i computersystemet. I stedet for at give sig tid til at lytte til, hvad jeg havde at fortælle ham, og hvordan jeg oplevede mine hofte-/ledproblemer. Følte overhovedet ikke, at der blev lyttet til mig! [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
98	Personalet var meget venlige, da jeg [] blev opereret. Desværre levede oplevelsen [senere] ved min second opinion-undersøgelse slet ikke op til den tidligere behandling. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
56	Der var problemer med elektronisk henvisning til røntgen fra egen læge, så måtte vente halvdanden time. Det var ret utilfredsstillende, da jeg var af sted i arbejdstiden og skulle tilbage på job igen bagefter. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
94	Vi har følt os taget godt imod, og lægen (NN) var meget imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
99	De gange, jeg har været på ambulatoriet, har det hele været godt. Desværre er min operation udsat to gange, men nu håber jeg at få en ny hofte [til vinter]. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
62	Efter operation på andet sygehus med finger, hvor operationen ikke var tilfredsstillende, kom jeg til Regionshospitalet Holstebro, hvor man igen omopererede fingeren. Der var tale om fejl-operation på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
82	Mindre ventetider. Informere i god tid, hvis man får en anden læge. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
3	Godt med en undersøgelse af én, der virkede kompetent. Inden jeg kom til ambulatoriet havde jeg i løbet af tre måneder fire gange været i eget lægehus hos to forskellige læger uden at være blevet undersøgt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Jeg har været meget godt tilfreds på alle måder.	Uoplyst

6	Prøv at minimere ventetiden. [Ventetid]	Uoplyst
10	Rigtig god information. Følte mig virkelig godt behandlet og er helt tryk ved det fremtidige forløb. TAK. [Kommunikation og information]	Uoplyst
11	Oplevede det en smule problematisk, at oplysninger og breve på e-boks ikke kunne sendes elektronisk til min læge. Det skulle sendes pr. brev. I forbindelse med videregivelse af oplysninger til læge og arbejdsgiver, er det en anelse utilfredsstillende. Og jeg synes, der burde stilles en kontrol mere af min hånd i udsigt.	Uoplyst
13	EN RIGTIG FIN MODTAGELSE.	Uoplyst
14	Ortopædkirurgisk ambulatorium var super fint. I røntgen derimod var modtagelsen ligegyldig, mangelfuld og nærmest småsur, da jeg spurgte til ventetider. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
15	Fik en god behandling. Tak for det.	Uoplyst
24	Jeg havde allerede, inden jeg kom til undersøgelsen, udfyldt et digitalt spørgeskema, men alligevel blev jeg spurgt om mange af de samme ting hos sygeplejersken. Det, tænker jeg, er lidt spild af tid!!! Både for mig, men da især for sygehusets personale.	Uoplyst
26	Dejligt at blive modtaget af en frivillig fra Røde Kors. Meget sød dame, der viste vej til pladserne og tilbød vand til mig og de andre patienter. Personalet i receptionen havde virkelig travlt, mange patienter at forholde sig til og var kun to personer til telefoner, patienter og andre henvendelser. Der er et skilt på væggen: "Har du ventet i 45 minutter, så kan du henvende dig i receptionen og høre nærmere". Er det, fordi der altid er ventetid, eller fordi det så bare er legalt med lang ventetid? [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
28	De gør en stor indsats og er fagligt dygtige. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Jeg er meget godt tilfreds. Tak for en meget fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
33	Jeg er meget tilfreds med ambulatoriets håndtering.	Uoplyst
34	Jeg siger mange tak for den gode modtagelse, jeg fik de to gange [i sommer], jeg var der. Mange tak for det.	Uoplyst
37	Det skal være den samme sygeplejerske til alle kontroller, og ikke som jeg oplevede forskellige hver gang. Og så skal de være bedre orienteret om, hvor man er i forløbet og behandle en derefter. Dette og for så vidt også de andre kunne jeg godt have undværet. Det eneste, der var formålstjenligt, var det besøg, hvor trådene skulle fjernes. [Kontaktperson]	Uoplyst
45	Personalet var meget venlige og gjorde meget for, at vi forstod, hvad de fortalte, så det var en behagelig konsultation. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
48	Meget tilfreds.	Uoplyst
49	Jeg har sandsynligvis en fedtknude i ryggen. Denne knude kunne vel være en ondartet knude i stedet. Siden besøget på Ortopædkirurgisk Ambulatorium er jeg blevet [scannet] og har en tid til undersøgelse igen på Ortopædkirurgisk [i 2016]. Det er længe at gå i uvished. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	Jeg havde en virkelig god oplevelse med Ambulatoriet.	Uoplyst
65	Dem der skulle sørge for, at patienterne havde det godt, gjorde et godt arbejde.	Uoplyst
68	Jeg har været til røntgenundersøgelse på Herning []. Fik besked om, at hofteoperation ikke er aktuelt de første [antal år]. [I efteråret] til ny undersøgelse på Holstebro blev jeg indstillet til hofteoperation?	Uoplyst

[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 90 | Alt godt. | Uoplyst |
|  | 95 | Synes, at information om genoptræning kunne være bedre :-(. Fik penicillin, hvilket gjorde det godt for min heling af min hånd. Særligt godt :-).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 96 | Særdeles venligt og imødekommende personale.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

